

UNIVERSITE LYON II – LUMIERE

Institut de la Communication

**THESE** Pour obtenir le grade de DOCTEUR DE L'UNIVERSITE LYON II

Discipline : Sciences de l'Information et de la Communication

Présentée et soutenue publiquement par

**CHRISTELLE MILLET-FOURRIER**

Le 12 juillet 2000

# LES JEUX D'ACTEURS DANS LA DIFFUSION DES TELE-ACTIVITES

Directeur de thèse : Professeur Marie-France Kouloumdjian

JURY : M. Dominique BOULLIER Mme Marie-France KOULOUMDJIAN M. Jean-Paul METZGER M.  
Jean-François TETU



# Table des matières

|  |           |
|--|-----------|
| <b>REMERCIEMENTS .</b>   | <b>1</b>  |
| <b>RESUME EN FRANCAIS . .</b>  | <b>3</b>  |
| <b>SUMMARY . .</b>   | <b>5</b>  |
| <b>INTRODUCTION GENERALE . .</b>   | <b>7</b>  |
| <b>PREMIERE PARTIE : les Télé-activités, une innovation socio-technique qui interroge .</b>                | <b>13</b> |
| Chapitre 1 : des premiers constats aux enseignements . .   | 13        |
| 1. Les éléments de contextualisation . .   | 13        |
| 2. La problématique retenue et l'idée directrice . .   | 20        |
| Chapitre 2 : l'imaginaire social en action . .   | 22        |
| 1. Une innovation qui s'impose d'elle-même ? . .   | 23        |
| 2. L'image des télé-activités comme objet de discours <sup>68</sup> .                                      | 27        |
| 3. Les clients identifiés des télé-activités . .   | 33        |
| 4. Saisir le même environnement à l'aide de la théorie . .   | 36        |
| Chapitre 3 : la diffusion des télé-activités, entre contradictions théoriques et pratiques consensuelles . | 37        |
| 1. De la tentation déterministe à la toute-puissance de la technologie .                                   | 38        |
| 2. Capillarité de l'environnement et prédominance du non structuré . .                                     | 47        |
| 3. Un aller-retour entre l'observation des faits et la théorie . .   | 51        |
| Chapitre 4 : la médiation comme processus de facilitation sociale de la diffusion .                        | 52        |
| 1. A la recherche du tiers perdu . .   | 52        |
| 2. Une médiation équivoque ? . .   | 56        |
| 3. Le réseau, la médiation : de la confiance au partenariat . .  | 60        |
| Chapitre 5 : Methodologie generale .   | 63        |
| 1. La question de l'intervention sociologique . .  | 63        |

<sup>68</sup> Combien y-a-t-il de discours différents produits sur les télé-activités ? J. Perriault note en 1989 dans son ouvrage consacré à la logique de l'usage que deux types de discours co-existent face aux technologies de communication. L'un est précis, technique, laïque pourrait-on dire, quant aux capacités des machines. L'autre est généralisant, idéologique, incantatoire, ressemblant, à l'objet près, au discours religieux (Perriault J., 1989, p72, op. cit.)

|   |           |
|---|-----------|
| 2. L'observation participante .   | 65        |
| 3. Deux approches méthodologiques .   | 66        |
| 4. les modalités de l'observation et le traitement de l'information .                                       | 68        |
| 5. La scène se passe... .   | 73        |
| <b>DEUXIEME PARTIE : DES MILIEUX RURAUX INNOVANTS .</b>   | <b>77</b> |
| Chapitre 6 : l'expérience ardéchoise . .  | 77        |
| 1. Présentation de l'expérience .   | 78        |
| 2. L'imaginaire social du groupe : la diffusion de l'innovation télescopée par trois mondes .               | 108       |
| 3. Le positionnement par rapport au territoire .  | 115       |
| 4. De la mise en place d'une stratégie aux effets produits par les valeurs affichées .                      | 127       |
| 5. Un groupe de bonne volonté face à un bilan mitigé .  | 133       |
| SYNTHESE DU PREMIER TERRAIN .   | 142       |
| 1. La principale difficulté et le principal intérêt de la démarche de Grimpi . .                            | 142       |
| 2. Ce qui a joué dans cette entreprise . .  | 143       |
| 3. L'amorce d'une diffusion mais une capillarité désorganisée ? .   | 143       |
| 4. De nouvelles logiques d'action dans le traitement d'un problème intéressant la collectivité .            | 144       |
| Chapitre 7 : L'expérience du Vercors, <i>lorsqu'une région prend son destin en mains</i> <sup>279</sup> . . | 144       |
| 1. La présentation de l'expérience . .  | 146       |
| 2. L'émergence du projet : entre l'intuition de départ et l'imaginaire en action .                          | 152       |
| 3. un processus de grandissement nécessaire au projet .   | 161       |
| 4. La diffusion des télé-activités, une stratégie à adopter .   | 169       |
| 5. Un bilan prudent et nécessairement provisoire .  | 172       |
| 6. Les raisons d'une certaine déréalisation du projet .   | 179       |
| 7. Du detour aux déplacements . .   | 187       |
| SYNTHESE DU DEUXIEME TERRAIN .  | 189       |
| 1. Un projet qui révèle l'esprit d'une époque .   | 189       |

<sup>279</sup> Dauphiné libéré, 11 juillet 1995

|  |            |
|--|------------|
| 2. Entre le faire et le faire savoir .   | 190        |
| 3. Une stratégie simple, un déroulement linéaire ? .   | 190        |
| 4. De l'action locale à l'action publique en passant par l'action collective . .   | 191        |
| <b>CONCLUSION GENERALE .</b>   | <b>193</b> |
| 1. Du cas particulier à la tentative de généralisation . .   | 193        |
| 1.1. Les télé-activités, une nécessaire innovation réflexive . .   | 194        |
| 1.2. Une médiation sociale univoque mais un tiers polymorphe .   | 196        |
| 1.3. La médiation sociale, face cachée du réseau . .   | 199        |
| 1.4. De l'entrepreneuriat social dans la diffusion de l'innovation . .   | 200        |
| 2. La médiation sociale, le concept unificateur ? .  | 202        |
| 3. La diffusion des télé-activités : la demande d'innovation sociale et la demande sociale de l'innovation comme préalable . . | 204        |
| <b>BIBLIOGRAPHIE . .</b>   | <b>207</b> |
| <b>INDEX . .</b>   | <b>215</b> |
| <b>ANNEXES .</b>   | <b>221</b> |
| Annexe 1 : les compte rendus des réunions . .  | 221        |
| Réunion du 20 décembre 1996 .  | 221        |
| Réunion du 7 février 1997 .  | 226        |
| Réunion du 14 mars 1997 .  | 233        |
| Réunion du 21 avril 1997 . .   | 236        |
| Réunion du 4 juin 1997 .   | 237        |
| Réunion du 30 septembre 1997 .   | 239        |
| Réunion du 30 SEPTEMBRE 1997 . .   | 242        |
| Réunion du 3 décembre 1997 .   | 244        |
| Réunion du 22 janvier 1998 . .   | 248        |
| Réunion du 24 mars 1998 .  | 249        |
| Réunion du 24 juin 1998 .  | 251        |
| Réunion du 8 juillet 1998 . .  | 252        |
| Réunion du 24 septembre 1998, Largentière .  | 253        |

|   |     |
|---|-----|
| Réunion du 21 décembre 1998 .   | 255 |
| Réunion du 20 janvier 1999 . .  | 255 |
| Annexe 2 : Grille d'analyse thématique . .  | 257 |
| Annexe 3 : transcriptions d'entretiens . .  | 264 |
| Entretien avec le chef d'entreprise, leader du groupe, le 6 mai 1998 .                    | 265 |
| Entretien avec la consultante en développement local, leader du groupe, le 5 mai 1998 . . | 272 |
| Entretien avec l'ancien sous-préfet de Largentière, .                                     | 277 |
| Annexe 4 : Questionnaire du Vercors . .   | 283 |
| Annexe 5 : exemple d'article paru dans le Dauphiné Libéré . .                             | 290 |

---

## REMERCIEMENTS

Je tiens tout d'abord à remercier les membres de mon jury, Monsieur Jean-François Tétu, Monsieur Dominique Boullier, Monsieur Jean-Paul Metzger, de m'avoir fait l'honneur d'évaluer ce travail de recherche. J'aimerais remercier particulièrement Monsieur Tétu pour le temps qu'il m'a consacré et pour tous les conseils qu'il m'a donné. Je souhaite aussi remercier Monsieur Boullier pour toutes les pistes bibliographiques précieuses qu'il m'a conseillé de suivre.

Je souhaite exprimer toute ma gratitude à Madame Marie-France Kouloumdjian qui m'a accueillie au sein de son équipe en 1995 et m'a peu à peu guidée sur les sentiers de ma nouvelle carrière professionnelle. Passer de la grande Distribution à la recherche, des Sciences Economiques aux Sciences de l'Information et de la Communication, ce sont deux grands pas qu'elle m'a aidée à accomplir. Je souhaite la remercier pour tous ses conseils, ses encouragements, pour sa capacité à avoir su ouvrir le champ de mes investigations par des lectures parfois inattendues mais toujours enrichissantes.

Je veux remercier également Monsieur Roland Raymond pour le temps qu'il m'a consacré et pour la franchise dont il a fait preuve face à mon travail. Je lui dois une cinquantaine de pages douloureusement arrachées...mais son honnêteté m'a conduit dans la bonne direction.

Je tiens aussi à remercier très sincèrement Monsieur Jean-Philippe Neuville qui, par deux fois, n'a pas hésité à se plonger dans les méandres de ma réflexion.

Je souhaite remercier Madame Jacqueline Vacherand-Revel qui, par sa gentillesse, a su me rassurer et s'est adaptée à mon emploi du temps tout au long de nos deux années de collaboration.

Bien entendu, je remercie l'ensemble des membres de l'équipe Interaction Collaborative Téléformation Télé-activités.

Je tiens à remercier Arnaud Fourier, pour son amour, sa patience, son soutien, sa générosité de coeur, tout ce qui fait sa richesse et a donné un sens à ma vie. Cette thèse lui doit beaucoup puisqu'elle est pour moi, pour lui, synonyme de projet, de foi en l'avenir et d'espérance.

Je veux également remercier mes parents, pour tout l'amour qu'ils m'ont apporté, pour leurs encouragements constants et leur confiance sans limite, pour tout ce qu'ils m'ont appris sur la vie, sur moi-même, pour cette force sans prix qu'ils m'ont donnée et qui s'appelle l'équilibre. Plus particulièrement, je veux symboliquement remercier ma maman qui m'a donné très tôt le goût de la lecture, et lui dire à quel point le « Mirande s'écrie Mylène » n'est pas si loin de ma thèse. Plus particulièrement aussi, je veux remercier mon papa qui m'a appris tout ce que je sais sur ce douloureux exercice qu'est parfois l'écriture.

Je souhaite remercier ma soeur Karine, pour son sens de la dérision, pour son goût immodéré des pratiques réticulaires (sic), pour toute l'affection et l'amour qu'elle me témoigne régulièrement, pour son dynamisme et son optimisme.

Je remercie également Isabelle Comtet, ex-thésarde de choc, amie avant tout, qui m'a assistée dans ce long parcours et a partagé tous mes doutes. Je lui dois notamment mon inspiration pour deux « odes à une thésarde » qui figureront en bonne place dans nos annales de la recherche. Je formule le souhait que notre amitié grandisse encore et que nous poursuivions ensemble sur le chemin de la vie.

Je remercie enfin Séverine Mathis, pour toutes les fois où sa douceur et sa patience ont eu

raison de mes angoisses, pour sa formidable capacité d'écoute, pour sa sincérité et sa spontanéité face à la vie en général, à notre amitié en particulier.

## RESUME EN FRANCAIS

Les territoires ruraux se sont engagés dans une course à la société de l'information. Des projets surgissent, appuyés par les télé-activités, et visent à promouvoir leur diffusion dans la population. Cependant, malgré l'énergie déployée, on déplore un décalage entre les vœux des institutions et offreurs de technologie au regard de leurs prévisions de développement et la réalité des pratiques en termes d'usages. Alors que l'offre technologique se constitue, que le discours se veut mobilisateur, personne ne fait cas de la demande de ces milieux. Ce travail part de l'hypothèse suivant laquelle l'émergence d'une demande sociale des télé-activités et son expression sous une forme collective aboutie sont la condition de la diffusion de l'innovation. Cette dernière relève d'un processus de médiation portée par des acteurs capables de faire le lien entre l'innovation et ses futurs utilisateurs. Partant de la sociologie de la diffusion et de la sociologie de la traduction, l'approche choisie est méso-sociologique et s'appuie sur l'observation des jeux d'acteurs. C'est en les mettant en lumière qu'on voit se dessiner ce processus de médiation sociale. Il apparaît comme étant la face cachée d'un réseau humain qui se tisse sur un territoire.

Mots-clefs : télé-activités, diffusion de l'innovation, réseau, demande sociale, médiation, partenariat.



## SUMMARY

Rural areas have embarked on the information society race. ICT projects arise and aim at promoting ICT diffusion inside the society. However, despite time and money spent, there is a gap between institutions and suppliers wishes regarding their forecast and the actual uses. While supply is increasingly structured and speeches mobilize people's enthusiasm, nobody cares about demand. Our hypothesis is that ICT diffusion requires the arising of a collective demand from these areas. A process of social mediation managed by strong actors may bound the innovation and its users. After a discussion about usual theoretical approaches (diffusionism, traduction), we focus on games and roles played by local actors. Then, confidence, partnership and mediation draw up this process : it may be the hidden face of a social network.



# INTRODUCTION GENERALE

**« Les principaux acteurs sont dans la société<sup>1</sup>. L'Etat a un rôle majeur, mais ceux qui sont aujourd'hui les micro-expérimentateurs de ce monde nouveau, c'est vous, ce sont les entrepreneurs, les collectivités locales. Il faut réinventer la manière dont s'articulent le fonctionnement des pouvoirs publics, le fonctionnement de l'Etat mais aussi des collectivités locales, de toutes les institutions qui ont un rôle collectif, leur articulation avec les initiatives des citoyens et des entreprises. Pour nous, ceux qui détermineront le changement de rythme dans l'évolution de la France vers la société de l'information, ce sont tous les gens d'initiative, de création, de volonté et d'audace. Il y a un décalage évident entre la superstructure et ce bouillonnement à la base. Ce qui est important, c'est qu'il y ait un certain nombre de gens très dynamiques, très actifs, qui soient porteurs et qu'ils exercent un effet d'exemplarité et d'entraînement. Je pense que l'un des éléments très importants de cette émergence d'un monde nouveau, c'est la confiance ».**

Ces propos (qu'on aurait jugés bien hardis de la part d'un haut fonctionnaire il y a seulement dix ans) plantent le décor de notre histoire. De quoi s'agit-il ? Le thème principal, le fil conducteur, est lié à l'entrée de notre société dans un monde nouveau, celui de la société de l'information. L'intrigue, simple, repose sur la capacité de micro-expérimentateurs, des innovateurs du quotidien, à tisser de nouvelles relations

<sup>1</sup> Extrait du discours prononcé le 8 janvier 1998 par Francis Lorentz (président du groupe de travail et auteur du rapport sur le commerce électronique demandé par le Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie)aux deuxièmes rencontres de la société française en réseau,.

entre eux. Les personnages, une belle galerie de portraits, sont des citoyens ordinaires, des chefs d'entreprises, des élus. Il serait tentant de penser que l'histoire va se dérouler sous nos yeux et que la trame va être respectée, mais le principal ressort de cette présentation tient dans sa dimension fictive et dans son approche idéale de la diffusion de l'innovation : l'auteur du scénario envisage tout haut un modèle auquel nous voudrions croire, et son imagination repousse les frontières d'une société résumée schématiquement à l'Etat et à la société civile. Arrêtons là une métaphore que nous pourrions filer encore longtemps et poursuivons puisque le rideau est déjà levé et que le coryphée a parlé.

Face à la profusion de statistiques qui viennent compléter (parfois infirmer) les discours tenus sur la société de l'information, deux attitudes peuvent être adoptées. Soit, par paresse, par présomption ou par manque d'intérêt, on accorde un certain crédit à ces données chiffrées, et l'on enregistre alors (ou on oublie) que deux européens sur trois ne possèdent pas d'ordinateurs à leur domicile<sup>2</sup>, que les employés américains qui en possèdent un sont deux fois plus nombreux en pourcentage que leurs homologues du pays européen où le taux de pénétration est le plus élevé, ou encore que la France comptera environ un million deux cent mille foyers connectés à Internet à la fin de l'année 1999. Si notre source complète cette information en ajoutant qu'elle n'en comptait que cent quarante quatre mille à la fin de 1996, on se dit que les choses progressent et qu'il faut simplement laisser le temps au temps.

Soit par curiosité, soit parce qu'on a entrepris d'élaborer une thèse, soit parce qu'on adopte le doute comme position de rigueur, ou les trois à la fois, on cherche à faire parler ces résultats chiffrés et l'on se rappelle que sous l'intitulé générique de société de l'information se cache d'abord « *une société des individus* »<sup>3</sup> (Elias N., 1987). On essaye alors de savoir ce que toutes ces informations quantitatives cachent et/ou suggèrent en termes de diversité des pratiques et des mentalités. A partir de ce moment, l'investigation démarre et l'on commence par s'apercevoir que cette société à laquelle on se réfère comme s'il s'agissait d'une entité uniforme est en fait segmentée et pleine de variété. Il y a « les jeunes et Internet », « Internet et les P.M.E. », « Internet à l'école », « l'administration face à Internet », « Internet et les usagers » : chaque population fait surgir de nouveaux commentaires et à chaque binôme correspond un bilan de la diffusion différencié. Etrangement, une population échappe à ce classement, ou plus exactement voit toutes ces catégories regroupées sous le dénominateur commun de la localité<sup>4</sup>. Ce

<sup>2</sup> Sources : rapport du European Information Technology Observatory (EITO) pour l'année 1998, EITO et International Data Corporation (IDC).

<sup>3</sup> Elias N., (1987), « La société des individus », traduction française par J. Etoré, Fayard, Paris. Nous nous permettons d'emprunter et d'interpréter librement le titre du célèbre ouvrage de N. Elias pour insister sur la remarque suivante : bien que *société de l'information*, *La Société* n'en est pas moins *une société tout court*. « *La société est, nul ne l'ignore, ce que nous constituons tous ensemble, c'est la réunion d'une multitude de personnes. Mais la réunion d'une multitude de personnes en Inde ou en Chine produit un autre genre de société qu'en Amérique ou en Angleterre* ». L'emploi abusif et généralisé de cette expression « société de l'information » tend à occulter ceux qui l'animent et la font vivre, comme si une entité autonome et qui nous dépasse s'était peu à peu construite. Ce thème - celui d'une société moderne qui échappe à l'homme - cher aux post-modernistes, et particulièrement bien approfondi par A. Giddens, trouve il est vrai quotidiennement des raisons de se développer.

n'est donc plus le critère de l'âge ou du secteur d'activité qui est retenu, mais celui du milieu ou encore du territoire : on l'aura compris, nous voulons parler des milieux ruraux<sup>5</sup>. Ces populations semblent faire l'objet d'un traitement spécial et c'est d'abord cette originalité qui nous a conduite à nous poser la question suivante : pourquoi sont-ils « à part » ?

Pour y répondre, nous sommes allée chercher dans une discipline assez éloignée de la nôtre, la géographie, sentant un peu naïvement qu'il était probablement question d'aménagement du territoire, de désenclavement dès lors qu'on associait société de l'information, Internet et télé-activités à ces milieux particuliers. C'est en parcourant la littérature grise produite sur le sujet<sup>6</sup> que nous avons effectivement découvert, d'une part, que la culture informationnelle et ses pratiques n'étaient pas encore aussi prégnantes<sup>7</sup> que dans les zones urbaines, d'autre part, que ce potentiel méritait d'être exploité tant il semblait apporter, enfin, la solution à des handicaps que des années de dépeuplement ou de désertification n'avaient fait qu'amplifier. Pour justifiées qu'elles soient, ces explications ne nous ont pas satisfaites, considérant que le traitement à part dont les milieux ruraux font l'objet était éclairé et légitimé par l'importance donnée à la société de l'information elle-même, mais que la cause d'un développement et d'un traitement inégaux restait obscure. Pourquoi la diffusion avancerait-elle moins vite<sup>8</sup>, ici qu'ailleurs ? Très rapidement, de nombreuses réponses ont surgi, différentes selon les régions : l'insuffisance des infrastructures en matière de télécommunications, un attachement au pays et une culture certes agricole (de moins en moins) comme frein au développement, un tissu économique sans densité, une population vieillissante, etc... En d'autres termes, soit le sujet était vite épuisé, soit il supposait que nous changions de discipline !

Persistant dans notre intérêt pour ce champ d'application fantastique que sont la société de l'information et ses télé-activités, nous nous sommes aperçu que nous faisons fausse route et avons remercié Fontenelle et la dent d'or<sup>9</sup> (Le Bovier de Fontenelle de B., 1686) de nous avoir appris ceci : « **assurons-nous bien du fait, avant que de nous inquiéter de la cause** ». Les premières investigations dans nos deux terrains nous ont en effet permis d'arriver à la constatation suivante : ce n'est pas tant la diffusion de l'innovation (au sens technique et matériel du terme) qui pose problème que celle des usages dont elle peut faire l'objet, et c'est un abus de langage relayé par le discours et les données chiffrées autant qu'une interprétation erronée de dire qu'il y a retard. Courons le

<sup>4</sup> Au sens spatial du terme.

<sup>5</sup> Dans le courant de notre développement, nous préciserons ce terme en parlant de non urbain.

<sup>6</sup> Bonnet J., Moriset B., (1998) « Territoires et Technologies de l'Information et de la Communication en Rhône-Alpes, petites villes, espaces ruraux et montagnards », Université Jean Moulin Lyon 3.

<sup>7</sup> Certains allant jusqu'à parler de retard.

<sup>8</sup> Spontanément.

<sup>9</sup> Le Bovier de Fontenelle B., (1686), « La dent d'or », L'Histoire des Oracles.

risque de verser dans le stéréotype servi régulièrement sur le sujet : certes, le taux d'équipement informatique de la région Ile de France est plus élevé que celui de l'Ardèche<sup>10</sup> mais c'est bien plus la question du sens de l'innovation socio-technique qui se pose que celle de son introduction, laquelle est prise en charge, de plus en plus souvent, et ce depuis à peu près cinq ans, par les collectivités et l'Etat, c'est-à-dire dans une optique d'aménagement du territoire. Voilà la clef de notre objet de recherche : dans un souci de dynamisme et parce que la diffusion de l'innovation relève des compétences de l'Etat et de ses représentants, parce qu'à l'aube de l'an 2000, nous devons tous entrer dans la société de l'information, le manque de naturalité du phénomène de diffusion a été pris en charge par des logiques d'impact où il est plus question de mise à disposition que d'appropriation. Nous le répétons, dans un souci d'efficacité<sup>11</sup> et de pragmatisme, et puisque le besoin de développement du potentiel est reconnu et avéré, nous avons entrepris de comprendre dans quelle mesure il était possible de jouer sur cette diffusion en cours, plutôt que de chercher à nous polariser sur les particularismes du monde rural, domaine déjà bien exploité.

Ce changement d'optique, conjugué à notre appartenance au champ disciplinaire que sont les Sciences de l'Information et de la Communication, nous a conduite à adopter une approche méso-sociologique où la diffusion de l'innovation socio-technique est envisagée comme un processus nourri par des mouvements itératifs entre l'individuel et le collectif et évaluée à l'aune du concept de médiation sociale. Notre objectif est de parvenir à montrer qu'une mise en relation entre l'innovation socio-technique que sont les télé-activités d'un côté et les utilisateurs et futurs usagers que seront les territoires ruraux de l'autre passe par la mise en place d'un processus de médiation sociale qui trouve son aboutissement et sa forme la plus achevée dans l'expression d'une demande sociale de l'innovation. Pour tenter d'éclairer ce questionnement, nous sommes partie à la découverte de l'Ardèche et du Vercors, ces deux milieux offrant des possibilités d'observation d'une incroyable richesse.

Cette intention de départ justifie l'organisation de ce travail de recherche en deux temps. Dans une première partie, nous avons choisi de présenter tout le dispositif épistémologique, théorique et méthodologique qui nous a permis de partir à la rencontre de notre objet sur deux terrains<sup>12</sup> différents. Les deux premiers chapitres sont l'occasion de poser la problématique retenue dans le cadre de cette recherche et de découvrir le champ d'application dans lequel elle s'inscrit. Deux chapitres nous permettent ensuite de bâtir notre cadre conceptuel, lequel s'articule en deux temps. Nous analysons les deux grands courants de la sociologie qui ont pris en charge la question de la diffusion de l'innovation et montrons en quoi leurs insuffisances nous empêchent de saisir complètement notre objet. Nous sommes amenée alors à compléter ces premiers enseignements par un cadrage théorique qui place au centre de la discussion le concept de médiation sociale, choix correspondant à notre intention de descendre d'un cran dans

---

<sup>10</sup> Sources : voir l'enquête UFC Locabail 1999 disponible sur le site web du même nom.

<sup>11</sup> Nous espérons que notre recherche éclairera, de façon bien modeste, les développements sur ce sujet.

<sup>12</sup> Au sens physique et premier du terme !

la granularité de notre analyse des jeux d'acteurs lors du passage à l'observation. Un dernier chapitre méthodologique fait le lien entre « la théorie » et « la pratique » ; nos deux terrains d'observation sont décrits en détail au début de chaque analyse.

Dans la deuxième partie, la synthèse de nos observations est présentée séparément<sup>13</sup> pour chaque terrain, un temps d'arrêt étant marqué entre les deux pour profiter de la première expérience et enrichir la lecture de la deuxième. La mise en tension de ces deux expériences vient nourrir notre conclusion générale bien qu'il ne soit fait, volontairement, aucune comparaison explicite.

---

<sup>13</sup> Nous avons estimé qu'il y avait trop de différences entre nos deux terrains d'observation pour que la fusion soit faite dès les premières discussions. Ce problème est évoqué dans le chapitre 5 consacré à la méthodologie générale.



# PREMIERE PARTIE : les Télé-activités, une innovation socio-technique qui interroge

## Chapitre 1 : des premiers constats aux enseignements

L'objectif de ce chapitre est double : poser clairement la question que nous proposons de traiter tout au long de ce travail d'exposition des résultats de notre recherche, et donner la possibilité au lecteur, d'une part, de comprendre pourquoi nous avons choisi de retenir cette problématique générale, d'autre part, de faire le lien entre notre travail de réflexion et celui d'enquête sur le terrain. Dans un premier temps, sont présentés les principaux éléments qui nous ont permis de délimiter notre recherche et qui nous ont conduit à retenir comme question principale celle de l'inégalité de la diffusion des Technologies d'Information et de Communication (T.I.C.). Dans un second temps, la question de départ, c'est-à-dire la problématique qui a guidé notre recherche, est posée précisément et l'hypothèse centrale qui la sous-tend est énoncée.

### 1. Les éléments de contextualisation

---

La « table rase » n'existe pas. C'est ce que nous voulons montrer dans cette courte section, notre recherche étant nécessairement contextualisée et ancrée sur un passé déjà largement analysé, celui du processus d'informatisation qui a couru sur près de vingt ans.

### 1.1. Tirer les enseignements du passé

Lors du processus d'informatisation<sup>14</sup> des Petites et Moyennes Entreprises françaises (processus qui s'est étalé sur une dizaine d'années au regard des chiffres dont on dispose), trois catégories d'entreprises se sont clairement distinguées.

Certains entrepreneurs pionniers se sont lancés dans la course à la technologie en même temps que les grands groupes, soit parce qu'ils avaient perçu le potentiel de développement que revêtait l'informatique, soit parce que, par goût personnel, cet outil les attirait. D'autres, un peu plus nombreux, ont attendu qu'une prise de conscience collective de leur profession ou de leur branche soit le signal de départ dans l'aventure informatique sans être forcément convaincus de la nécessité d'innover.

D'autres encore, et ce fut une grande majorité, se sont pliés à l'innovation dans l'urgence, conscients du retard qu'ils accusaient sans pour autant déterminer les vraies raisons qui les poussaient à adopter l'innovation. Pour cette grande majorité, l'informatisation d'une partie de leur activité, voire de sa totalité, était avant tout perçue comme facteur de bouleversement<sup>15</sup>. En effet, qu'il s'agisse des pratiques professionnelles que l'informatique conduisait nécessairement à adopter ou de la culture qu'elle véhiculait (ou en tous les cas que l'on voulait lui prêter), c'est en termes de rupture et de renoncement à des habitudes bien ancrées que ces chefs d'entreprise ont abordé le changement.

Si ces expériences n'ont pas toujours été bien ressenties par les chefs d'entreprise, tant cette période riche en progrès technologique les a contraints à investir dans du matériel qui s'est souvent révélé rapidement obsolète, si la rentabilité des achats n'a pas toujours été optimisée, certains se contentant parfois de transposer sur l'outil informatique des processus de gestion archaïque sans utiliser les nouvelles opportunités offertes par l'ordinateur, c'est probablement parce que, la plupart du temps, cette innovation a été subie et/ou adoptée avec méfiance. Il reste que ce sont tout de même des centaines de milliers de nouveaux utilisateurs<sup>16</sup> qui ont mis le doigt dans l'engrenage informatique et lorsque, rétrospectivement, l'on se retourne sur ce processus de diffusion massive, il prend des apparences de simplicité, d'évidence-même, comme si, une fois les événements passés, on oubliait que rien ne s'est produit spontanément et que

---

<sup>14</sup> En 1980, seulement 13% des P.M.E. étaient informatisées, ce chiffre était encore inférieur à 50% en 1986 et c'est seulement en 1991 que la barre des 80% (considérée comme une forte majorité) a été dépassée. (Ces statistiques sont celles que produit la Confédération Générale des Petites et Moyennes Entreprises, la C.G.P.M.E.). Depuis, la progression a été régulière et l'on considère (compte tenu des disparités en termes d'effectifs) que le seuil des 90%, franchi en 1995, permet de parler de diffusion massive et élargie. Il est révélateur de constater que la question de la possession d'un ou plusieurs ordinateurs au sein de la P.M.E. est dépassée : la principale préoccupation, signe des temps, concerne l'éventualité d'une connexion à Internet. La dernière enquête UFB Locabail indique ainsi qu'une PME sur quatre est connectée à Internet.

<sup>15</sup> Raymond R. (1994), « L'informatisation de l'artisanat », thèse de doctorat, Université Lumière Lyon 2.

l'informatique ne s'est pas imposée « d'elle-même ».

Aujourd'hui, ce n'est plus de l'informatique qu'il s'agit, mais d'une innovation socio-technique plus sophistiquée, rendue possible par l'association des outils informatiques et des outils de télécommunication, aboutissement complexe de la vague « télématique ». Le potentiel attendu et annoncé propulse cette innovation au rang de celles qui, par le passé, ont généré une véritable révolution : nous la désignerons à partir de maintenant par le terme générique (choix sur lequel nous nous prononcerons dans le chapitre 2) de *télé-activités*. Après avoir pris la décision de s'informatiser, c'est donc à un nouveau choix que des organisations sont confrontées et à travers elles, et peut-être même avant elles, des milliers de futurs usagers : passer de la société industrielle à celle de l'information.

## 1.2. La société de l'information

***« L'ère de l'information révolutionne réellement les éléments techniques de la société industrielle ; quant à ses conséquences sociales, si elle est peut-être évolutive, en ce sens que tous les changements et avantages ne se produiront pas du jour au lendemain, elle sera révolutionnaire dans ses effets sur notre société. (...) Nous vivons un de ces rares intervalles dans l'Histoire, un intervalle que caractérise la transformation de notre culture matérielle par la mise en oeuvre d'un nouveau paradigme technologique organisé autour des technologies de l'information. L'hyperbole prophétique et la manipulation idéologique qui caractérisent la plupart des discours sur la révolution des Technologies d'Information et de Communication ne doivent pas faire sous-estimer son importance fondamentale ».***

C'est ainsi que M. Castells<sup>17</sup> appréhende la société dite de l'information dans un ouvrage qu'il lui a entièrement consacré (Castells M., p51 à p56, 1996), ouvrage dans lequel il s'attache notamment à montrer que l'un des aspects majeurs de cette nouvelle société est la logique du réseau<sup>18</sup>. Il opère une distinction entre « **société de l'information et société informationnelle** » que nous souhaitons mettre en avant, non pas par coquetterie sémantique ou pour nous distinguer d'une majorité qui utiliserait cette expression trop souvent, mais bien pour insister sur la prégnance de ces technologies d'information et de communication dans notre société.

En effet, M. Castells estime que l'expression « **société de l'information** » souligne

<sup>16</sup> Il faut préciser ici la distinction que l'on doit opérer entre l'utilisateur et l'usager. M.F. Kouloumdjian souligne que la stabilité (c'est-à-dire à la fois l'historicité et l'ancrage culturel) et la généralité sont les caractéristiques susceptibles, a minima, de définir l'usage social. « *Par stabilité, nous ne signifions ni l'uniformité d'usage, ni l'absence d'évolution du produit ou de son usage. Par généralité, nous nous référons au moins aux usages significativement apparents d'un groupe social homogène* ». Lorsque ces caractéristiques ne sont pas encore repérables, il est souhaitable d'avoir recours au concept d'utilisation. Chartier M., Kouloumdjian M-F., (1991), « Gérer les contraintes du temps et de l'espace dans les échanges au niveau international », Communication et Nouvelles Technologies, textes réunis par C. Belisle, Les chemins de la Recherche, Lyon.

<sup>17</sup> Castells M., (1996), « La société en réseaux, l'ère de l'information », 1998 pour la traduction française, Fayard, Paris.

<sup>18</sup> Nous aurons l'occasion de traiter ce point de façon approfondie dans la suite de notre développement

le rôle de l'information dans la société alors que le terme « informationnel » dont il qualifie cette dernière caractérise une forme particulière d'organisation sociale, dans laquelle la création, le traitement et la transmission de l'information, deviennent les sources premières de la productivité et du pouvoir<sup>19</sup> (Castells M., p34, op. cit). Notons que cette position est déjà développée dans les travaux que N. Alter a consacré à l'informatique et à la bureautique (Alter N., 1984), ou, pour le dire plus précisément étant donné l'antériorité des travaux, que les conclusions auxquelles aboutit M. Castells sont présentes en filigrane dans le texte de N. Alter bien que traitées différemment<sup>20</sup>. Si, par commodité et convenance, nous utiliserons plus souvent la première expression tout au long de ce travail, c'est bien, en revanche, à la deuxième que nous nous référerons en termes de contenu. Elle permet, selon nous, d'insister tout particulièrement sur ce « **nouveau principe de rationalité**<sup>21</sup> » que seraient les T.I.C. et appuie cette idée selon laquelle nul ne peut se soustraire à leurs effets, sauf à courir le risque d'être, à terme, marginalisé. M. Castells parle de l'omniprésence des effets des T.I.C. et note que toute l'activité humaine<sup>22</sup> est directement modulée par ces dernières<sup>23</sup>.

### 1.2.1. Un développement inégal ?

Le problème que pose cet auteur (et qui a suscité notre intérêt pour la question que nous traitons dans ce travail de recherche), est un problème majeur, qui tient dans cette citation : « **Les T.I.C. semblent vouloir et devoir se répandre partout dans le monde et à la vitesse de l'éclair ; leur diffusion amplifie sans cesse leur pouvoir à mesure que les usagers se les approprient et les redéfinissent. Cependant, la diffusion s'effectue à une vitesse sélective, tant socialement que fonctionnellement**<sup>24</sup> » (Castells M., p56, 1996)<sup>25</sup>. En d'autres termes, certaines populations, certains pans entiers de l'activité humaine resteraient à l'écart de cette révolution pour des raisons

<sup>19</sup> La définition qui figure dans le répertoire des sigles régulièrement utilisés par les experts européens désigne une société où l'information est un facteur-clé de l'activité économique et sociale et dans laquelle les citoyens, à la fois consommateurs et travailleurs utilisent de façon intensive l'information.

<sup>20</sup> Alter N., (1984), « Bureautique et partage du pouvoir dans l'entreprise », Revue Française de Gestion, novembre-décembre.

<sup>21</sup> **Nous empruntons ce terme aux travaux du Laboratoire d'Economie et de Sociologie du Travail (LEST) consacrés notamment à l'analyse sociétale de l'innovation.**

<sup>22</sup> Cette présentation de la société informationnelle est très proche de la vision « destinale » (traduction et interprétation de D. Janicaud à propos du discours d'Heidegger sur la technique) de la technique, laquelle devient un dispositif décisif pour tous les aspects de la vie. Voir Janicaud D., (1991), « Des techniques à la technoscience », A nouveau la philosophie, Albin Michel, Paris.

<sup>23</sup> Nous attirons l'attention du lecteur sur le fait que « moduler » ne signifie en rien « déterminer ».

<sup>24</sup> Cette appréciation de l'auteur est globalement partagée puisque la Commission européenne souligne elle-même que si « les signes d'une société de l'information sont omniprésents, (« everywhere » dans le texte), cela cache en fait des réalités bien différentes, à commencer par le fait qu'une minorité de citoyens européens est connectée à Internet. Des données chiffrées présentées dans le second chapitre viendront illustrer cette remarque, tout en la nuanciant.

diverses, sur lesquelles nous reviendrons, mais qui relèvent à priori de deux ordres différents, le premier n'étant pas exclusif du second et réciproquement.

Le premier correspond à ce qu'une étude du World Times et de l'International Data Corporation<sup>26</sup> a identifié comme des critères permettant de dire (prédire ?) si un pays, une région ou une population (au sens statistique du terme) a suffisamment de moyens pour « recevoir » cette manne que représentent les T.I.C. Ce travail d'investigation entrepris à l'échelle de l'Europe a permis ainsi d'établir un classement par nation avec des indices appréciant l'aptitude de chacune à tirer collectivement parti de ces nouvelles technologies.<sup>27</sup> Au-delà des quatre critères choisis, « *information infrastructure* », « *computer infrastructure* », « *Internet infrastructure* » et « *social infrastructure* », l'article a le mérite de rappeler ce qui devrait être une évidence, en tout cas une position de principe, à savoir que la diffusion, réussie, de l'innovation socio-technique suppose que des conditions minimales de faisabilité aient été au préalable réunies. Bien que les critères identifiés soient très majoritairement techno-centrés, la nécessité de bâtir un « *social background* », assimilé à une terre propre à recevoir une semence, est tout de même évoquée.

Le deuxième ordre renvoie à cette définition que J-G. March<sup>28</sup> (cité par Friedberg E., p61, 1993) donne de l'incertitude et du rôle qu'elle joue dans tout processus de décision<sup>29</sup> : « ***toute décision est toujours et inévitablement un pari sur un avenir incertain ; et il n'est possible, ni souhaitable d'éliminer cette incertitude, puisque c'est elle qui permet l'émergence du nouveau, c'est elle qui permet le changement*** ». Cette dernière jouerait donc le rôle de facteur déclencheur dans un environnement mouvant, qualificatif qui sied particulièrement bien au contexte sur lequel viennent se greffer les discussions quant à la nécessité d'adopter, rapidement ou non, les

<sup>25</sup> Castells M., (1996), op. cit.

<sup>26</sup> Welch W.H., (1998), « How prepared is France to take advantage of the information revolution ? », Revue Technica, n°509, décembre.

<sup>27</sup> Si une traduction fidèle de l'article auquel nous faisons allusion permet d'écrire « La France est-elle prête pour tirer parti ou profit », nous voulons également jouer sur le sens très proche de l'expression « to take advantage over somebody or something » qui signifie prendre l'avantage ou l'ascendant sur quelque chose ou quelqu'un afin de rappeler que c'est un champ lexical qui n'est pas étranger à ce qui est en train de se jouer dans la société de l'information, puisque tout l'enjeu consiste à s'approprier une innovation ou au contraire, de façon un peu exagérée mais néanmoins lucide, à être « écarté » par cette révolution qui déferle. Nous nous gardons bien cependant d'attribuer à la technologie des caractères qu'elle n'aurait pas et rappelons d'ores et déjà ce que M. Castells appelle la loi de Melvin Kranzberg, loi qui postule que la technologie n'est ni bonne ni mauvaise, pas plus qu'elle n'est neutre. Nous aurons l'occasion de faire allusion à plusieurs reprises à ce débat sur la technologie et ses pouvoirs, débat qui, bien qu'étant très classique, n'en est pas moins présent aujourd'hui, même en filigrane, dans les discussions qui animent notre société sur son devenir conjugué avec les TIC.

<sup>28</sup> Friedberg E., (1993), « Le pouvoir et la règle, dynamiques de l'action organisée », Seuil, Paris.

<sup>29</sup> Dans son ouvrage sur « le phénomène bureaucratique », M. Crozier souligne déjà l'importance de « l'incertitude utile ou pertinente » dans un contexte d'action où les individus qui agissent et décident n'ont qu'une rationalité limitée.

technologies d'information. Cette force de l'incertitude est probablement collectivement vraie, à cette nuance près que pour de nombreuses catégories de futurs usagers, qu'il s'agisse du cadre professionnel comme du cadre privé, l'expectative est une position de principe, a fortiori lorsque le rythme du changement est effréné. En effet, bien que le risque soit un facteur essentiel dans l'esprit d'entreprendre et en d'autres lieux « **une métaphore de la modernité avancée** »<sup>30</sup> (Rudolf F., 1995), il est synonyme pour beaucoup d'usagers potentiels, y compris entrepreneurs ou élus politiques en charge du devenir de la société, de frilosité<sup>31</sup>.

### 1.2.2. Les milieux ruraux, des cas particuliers ?

Le contexte global de nos économies mondialisées a placé les territoires ruraux en face d'un impératif que ces derniers ne peuvent plus ignorer : il s'agit de suivre l'évolution technologique globale de la société, étant entendu qu'ils ne peuvent plus être rangés à part, pour leur propre survie. Cette réaction attendue doit leur permettre, dit-on, d'échapper aux deux fléaux que sont l'isolement et la marginalisation du monde rural, phénomènes dont la réalité préoccupante a presque suffi pour sensibiliser ceux qui, victimes de leur immobilisme, allaient finir par se laisser définitivement condamner. L'importance croissante de la métropolisation<sup>32</sup> a alerté les zones rurales considérées comme fragiles ou en crise et a permis de « réactualiser » le thème de l'innovation associé au développement local.

### 1.3. La question de départ

Ces différents constats associés au danger de la marginalisation ne sauraient nous inquiéter puisque nous venons de voir qu'avec le temps, l'informatique s'était largement diffusée et avait eu raison des derniers « réfractaires » au changement, et ce, quelles que soient les raisons du premier refus. Et pourtant, quelques voix s'élèvent pour rappeler que tout l'enjeu consiste, justement, à être capable de s'immerger rapidement<sup>33</sup> dans les technologies d'information et de communication, et ce afin de pouvoir bénéficier de leur gigantesque potentiel. Le raisonnement qui légitime ces exhortations à hâter le pas s'appuie sur l'idée que la révolution informationnelle « auto-entretient » son propre développement, et agite alors (en poussant ses postulats à l'extrême) le spectre d'une société dans laquelle des laissés pour compte n'auraient plus l'occasion de rattraper le retard accusé.

<sup>30</sup> Rudolf F., (1995), « Le risque comme métaphore de la modernité avancée », Société n°48, Dunod.

<sup>31</sup> « *Knowledge and competence breed confidence* »; *ignorance and lack of experience breed fear* », 1998, European annual telework report.

<sup>32</sup> Ce néologisme désigne les processus de développement cumulatif dont bénéficient les grandes métropoles, tant du point de vue technique ou économique que démographique.

<sup>33</sup> « *The speed in which we succeed in adapting the new technologies of information to our social lives will determine the effectiveness of our society* » in European annual Telework report, DG V, DG XIII, european Commission 1998.

Si le ton alarmiste de certains propos n'apporte rien dans la construction du débat, nous retenons néanmoins l'idée à laquelle il prend sa source et posons comme point de départ de notre réflexion la remarque suivante : ce serait donc le statut de l'innovation<sup>34</sup> que représentent les télé-activités et plus généralement celui des Technologies de l'Information et de la Communication<sup>35</sup> auxquelles elles appartiennent qui rendrait leur processus de diffusion particulier<sup>36</sup> et qui exigerait que « nous prenions tous le train ensemble ». D'abord, parce que le caractère inéluctable et radical de l'innovation (on parle même de changement de paradigme) justifierait l'urgence d'une adoption massive et l'obligation qu'aucun usager potentiel ne soit écarté par un développement trop rapide. En effet, ce qui est en jeu dans les T.I.C., grâce ou à cause de la communication qu'elles permettent, ce n'est rien moins que l'appartenance à la société : ne pas les adopter reviendrait à prendre le risque de l'exclusion. Ensuite, parce que « *l'informationnalisme*<sup>37</sup> » génère des formes historiquement nouvelles de changements sociaux, notamment à travers la logique du réseau, qui distinguent cette révolution-diffusion technologique de celles qui l'ont précédée.

Enfin, et surtout, parce qu'au-delà d'une analyse du développement des télé-activités sur ces dix dernières années qui permet de montrer que deux logiques de diffusion se sont globalement succédées<sup>38</sup>, l'une étatique, l'autre entrepreneuriale (Carré D., Craipeau S., 1997), la question de leur coexistence effective (observable et observée) dans certains zones comme facteur probable de frein ou de trouble à la diffusion constitue un point d'achoppement au traitement rapide et uniforme du problème de la diffusion des technologies d'information et de communication. Cette remarque nous paraît particulièrement importante et nous la formulons d'autant plus précisément que l'étude à laquelle nous faisons allusion semble affirmer que les deux logiques se sont effectivement succédé, l'une se substituant peu à peu à l'autre. Non seulement nous croyons qu'il y a « présomption » de co-existence et non substitution, mais nous notons en outre que des auteurs comme P. Teisserenc<sup>39</sup> (Teisserenc P., 1994) concluent que l'action locale naît de

<sup>34</sup> Les économistes distinguent les innovations incrémentales, les innovations radicales et les révolutions, le critère de classification étant justement lié à la capacité de l'innovation à faire basculer une population, une société d'un paradigme vers un autre. Ce serait le cas pour les technologies de l'information qui nous font passer à l'ère de la société de l'information.

<sup>35</sup> Dans « La techno-science en question », P. Breton, A-M. Rieu et F. Tinland notent que les T.I.C. sont la face des techniques qui est tournée vers le social ; ces auteurs ajoutent que les T.I.C. ne sont pas un domaine comme les autres car elles représentent l'avant-garde de la poussée des techniques dans le social. Voir Breton P., Rieu A-M., Tinland F., (1990), « La techno-science en question », Champ Vallon, Seyssel.

<sup>36</sup> Nous ajoutons, sans ironie, «particulier», parce que différent des précédentes révolutions, et particulier, comme « exigeant peut-être qu'on l'appréhende avec un outillage théorique lui-aussi revisité »

<sup>37</sup> La paternité du néologisme est à attribuer à M. Castells.

<sup>38</sup> Carré D., Craipeau S., (1997), « Entre délocalisation et mobilité : analyse des stratégies entrepreneuriales de télétravail », revue Technologie Information Société, juin.

<sup>39</sup> Teisserenc P., (1994), «Politique de développement local, la mobilisation des acteurs», Sociétés contemporaines, n°18/19.

la diffusion d'une culture entrepreneuriale à laquelle adhèrent les partenaires publics locaux et que tout l'enjeu de l'action, quelle qu'elle soit du moment qu'elle a à voir avec l'intérêt général, consiste à mobiliser les deux sphères du système social.

Ce sont donc ces motifs et raisons qui nous poussent à croire que le développement des télé-activités dans le monde rural questionne aujourd'hui les modèles théoriques de diffusion de l'innovation, et nous incitent à prendre en compte cette épineuse question, tout particulièrement dans le champ des populations dites rurales, c'est-à-dire celles qu'un développement linéaire et auto-entretenu n'atteint pas forcément, ou seulement, *par hasard*.

## 2. La problématique retenue et l'idée directrice

---

Au-delà des phénomènes courants observés face à des perspectives de changement, une innovation socio-technique telle que les télé-activités augmente la difficulté en étant de surcroît une innovation technologique et sociale. C'est une des principales raisons pour lesquelles il semble qu'on ne puisse raisonnablement envisager que des usages se créent si non seulement il n'y a pas de rencontre entre une offre et une demande<sup>40</sup>, mais surtout si une innovation sociale ne précède pas cette innovation technique<sup>41</sup>.

### 2.1. La question de la demande

Or, bien que les effets des T.I.C., comme le note M. Castells, se fassent sentir à tous les niveaux de la société, il n'existe pas encore, ou en tous les cas rarement, de demande sociale<sup>42</sup> en tant que telle, pas même implicite, dans les zones rurales ou *pays*<sup>43</sup> montrés du doigt pour le retard qu'elles accusent collectivement au regard de certains seuils soi-disant critiques d'adoption de l'innovation. Ceci nous amène alors à formuler les trois remarques suivantes.

La première est que ces retardataires présentent tous ce point commun d'avoir une culture forte –c'est elle qui donne corps à la notion de *pays*-, culture qui permet de les identifier en tant que population avec des caractéristiques précises (attachement à la terre, respect des traditions, transmission du savoir, préservation des particularismes locaux, , etc). C'est peut-être la raison pour laquelle ces retardataires sont particulièrement peu enclins à accepter les bouleversements qu'évoque « *l'ère de*

<sup>40</sup> Les travaux de M-F. Kouloumdjian concernant l'appropriation permettent de comprendre où se situe l'équilibre entre le rejet complet d'une innovation et l'imposition de cette dernière.

<sup>41</sup> L'innovation technique préssuppose une innovation sociale.

<sup>42</sup> Les travaux du Cautic ont ouvert la voie dans ce sens.

<sup>43</sup> La notion de «pays» est une appellation que l'administration française reconnaît désormais. Elle est le fruit d'un double mouvement : alors que *le global* s'impose dans de nombreux domaines, on assiste parallèlement à une demande pressante de *territorialisation*, de local, ce qui conduit par prudence à appréhender tout phénomène lié au monde rural à travers cette double dialectique.

*l'information* » (Castells M., p43, 1996),<sup>44</sup> cette dernière étant associée, dans leur esprit, à un processus d'uniformisation des modes de vie et des cultures. Cette remarque n'a rien d'une hypothèse rigoureuse mais relève beaucoup plus d'une intuition-déduction que nos travaux précédents conjugués à ce travail de recherche permettent d'évoquer.

La deuxième suppose que l'on questionne la définition d'une demande sociale, précaution qui permet de comprendre qu'une confusion s'opère souvent entre demande et besoins. En effet, le besoin correspond à la prise de conscience d'un manque (d'ailleurs, dans son sens courant, il n'est pas forcément conscient) alors que la demande se construit autour d'une quête de l'objet (pris dans son sens large) susceptible de satisfaire le besoin : elle fait donc l'objet d'une démarche, ne serait-ce que verbalement. Parler d'une *demande sociale* signifie que l'on prend en compte un *besoin collectif* qui donne lieu à une *prise de conscience* également collective, portée à l'attention de l'extérieur par les *représentants* de la population concernée : *une demande sociale est nécessairement explicite et consciente*. Le cas de l'informatisation des P.M.E. nous autorise, a contrario, à affirmer ceci sans réserve.

Enfin, la troisième et dernière remarque nous conduit à évoquer le phénomène suivant, moins surprenant que paradoxal : alors que l'offre technologique se constitue (c'est-à-dire qu'elle croît, tant qualitativement que quantitativement, qu'elle occasionne l'arrivée de nouveaux prestataires sur le marché de la technologie, qu'elle se complexifie et qu'elle fait l'objet d'un traitement économique et statistique au même titre que l'offre de biens et services de consommation courante) et peut être facilement identifiée, personne, ou presque<sup>45</sup> (Fourrier-Millet C., Kouloumdjian M-F., 1997), semble-t-il<sup>46</sup>, ne s'étonne que cela ne soit pas le cas pour la demande<sup>47</sup>.

## 2.2. Le rôle de la médiation

Dès lors, compte tenu de ce que nous avons déjà dit et considérant que la demande sociale d'innovation n'existe pas ou reste inexprimée dans les milieux ruraux, dans quelle mesure peut-on dire que la diffusion massive et réussie des télé-activités dépend de l'existence d'un processus de médiation sociale capable de faire le lien entre l'innovation socio-technique et les futurs usagers, processus propre à favoriser la construction de cette demande ?

Dans la perspective que nous venons d'évoquer, la diffusion des téléactivités ne doit-elle pas être guidée, accompagnée, orchestrée pour ces cibles identifiées, et trouver

---

<sup>44</sup> Castells M., (1996), op. cit.

<sup>45</sup> Kouloumdjian MF., Fourrier C., (1997), « is telework spirit soluble into the SME's culture ? », Telecom Interactive Forum 97, Actes du Colloque, Genève, septembre.

<sup>46</sup> Notons tout de même que le rapport Lorentz a montré que nous étions en train de basculer d'un système de l'offre à un système de la demande.

<sup>47</sup> D'un point de vue économique, cela n'a rien de très étonnant : c'est au contraire le mode de fonctionnement classique d'un marché insaturé.

son origine dans l'élaboration d'un processus de médiation technico-culturelle favorisant une appropriation collective et progressive des technologies d'information et de communication ? C'est en tout cas le sens que nous souhaitons donner à ce commentaire qu'évoque un expert européen dans le dernier rapport de la Commission européenne consacré au télétravail : « *where Internet use is low, the early pioneers struggle to run websites and online discussion in the absence of a critical mass of users and supporters, or to promote Information Society techniques in new ways that fit the local environment ; (...) but what is still lacking is general awareness, detailed knowledge and understanding* »<sup>48</sup>.

Nous pensons également que le processus mis en oeuvre a à voir avec la logique de réseau évoquée par M. Castells et qu'il doit nous conduire à adopter une approche méso-sociologique de la diffusion de l'innovation où la construction d'une demande (prise comme point de départ de la diffusion) s'opère par des mouvements itératifs entre un niveau individuel et un niveau collectif. Tout l'intérêt de cette démarche consiste à rappeler que, si les télé-activités sont un facteur de mise en relation, leur diffusion ne s'opère pas, pour autant et nécessairement, ex nihilo. Ceci nous amène alors à privilégier une approche collective de la diffusion de l'innovation en prenant appui, d'une part, sur les modèles classiques de diffusion de l'innovation, de l'autre, sur la logique du réseau que M. Castells souligne, conceptualisée notamment à travers la sociologie de la traduction. Une critique de ces deux courants, fondée sur un examen approfondi de leurs concepts et sur une mise en parallèle avec la réalité de l'environnement sur lequel est bâtie notre recherche nous permet de suivre l'idée directrice suivante : la diffusion de l'innovation socio-technique relève de processus analogues à ceux qui interviennent dans un phénomène de médiation sociale. Ceci nous permet de formuler une hypothèse centrale suivant laquelle l'existence de ce processus de médiation sociale se fonde sur les jeux d'acteurs d'un territoire, nécessaires pour créer de véritables relais de la diffusion.

## Chapitre 2 : l'imaginaire social en action

Les manifestations assez significatives de la volonté de la France d'entrer de plain-pied dans la société de l'information se sont traduites aussi bien à l'échelle du gouvernement<sup>49</sup> qui a multiplié ses prises de position en faveur d'une politique d'aide au développement des T.I.C. qu'à celle de nombreux citoyens qui se sont investis dans des projets à plus ou moins grande échelle, l'un des plus médiatisés (et donc connus) en France étant la Fête de l'Internet. A travers ce déploiement d'énergies, c'est à la fois une part d'action et une part d'imaginaire qui s'expriment, lesquelles conditionnent, pour partie, les logiques de

<sup>48</sup> « Dans les pays où l'usage d'Internet est faible, les premiers pionniers se démènent pour mettre en place des sites web et des forums de discussion en ligne en l'absence d'une masse critique d'utilisateurs ou pour promouvoir les technologies de la société de l'Information dans un sens qui convienne à l'environnement local. (...) Mais ce qui fait encore défaut, c'est une prise de conscience générale, une connaissance précise ainsi que la compréhension de ces technologies ». Nous traduisons nous-même.

<sup>49</sup> « a strongly positive and assertive approach to the information society » in Rapport européen 1998 sur le télétravail.

diffusion que nous discuterons ultérieurement.

C'est à ce titre qu'il nous paraît fondamental de les développer ici, et ce d'autant plus qu'elles co-existent dans les systèmes et contextes d'action qui ont fait l'objet de notre recherche. Comme le souligne J. Perriault, « **expliquer le développement extraordinaire des technologies de communication n'est pas chose aisée, si l'on prend le parti de récuser toute réponse par l'évidence de leur utilité et de leur nécessité. Ces machines exercent une fascination sur la sphère technicienne qui en imagine et en propose inlassablement de nouveaux emplois. Les usagers ne partagent pas tous cette frénésie** » (Perriault J., p64, 1989)<sup>50</sup>.

## 1. Une innovation qui s'impose d'elle-même ?

---

### 1.1. Le télétravail ou les télé-activités

Présentées comme une innovation technologique et organisationnelle qui serait la figure originale d'une forme d'organisation répondant à toutes les contraintes imposées par l'environnement, les télé-activités remontent à John Niles, américain à qui l'on doit le terme de *telecommuter*. Dès 1962, on parle de télétravail quand la société F. International Ltd délocalise un certain nombre de ses programmeurs.

Lorsque l'on parcourt la littérature concernant les télé-activités, on s'aperçoit que chacun est tenté de donner sa propre définition<sup>51</sup>, le télétravail étant en particulier un concept dont les limites sont on ne peut plus floues. Comme l'écrit H. Girard, « **un petit tour d'horizon montre combien la notion de télétravail est élastique** » (Girard H., p18, 1995)<sup>52</sup>. Si, étymologiquement, télétravailler signifie travailler à distance, se limiter ainsi reviendrait à peu près à parodier Molière et à écrire que tout le monde ou presque télétravaille, comme Monsieur Jourdain fait de la prose. C'est la raison pour laquelle nous avons choisi d'utiliser le terme de télé-activités, car il rend mieux compte, selon nous, du potentiel que revêt cette innovation et nous permet en même temps de ne pas nous prononcer sur la question de la définition du télétravail<sup>53</sup>, mission en tout état de cause délicate<sup>54</sup> et qui nous éloignerait de toutes façons de notre objet.

<sup>50</sup> Perriault J., (1989), « La logique de l'usage, essai sur les machines à communiquer », Flammarion, Paris.

<sup>51</sup> Le rapport de synthèse du groupe d'experts nationaux de la DGV a proposé la définition suivante : il s'agit d'un travail réalisé par un télétravailleur, principalement ou pour une bonne partie, à un ou plusieurs endroits différents du lieu traditionnel de travail pour un employé ou un client et s'appuyant sur un usage intensif des télécommunications. Voir DG V, (1996), « Consolidation report », European Community, Bruxelles.

<sup>52</sup> Girard H., (1995). « Comprendre le télétravail », Editions du Journal du Téléphone, Paris.

<sup>53</sup> D'ailleurs, les professionnels et la littérature n'ont toujours pas tranché, révélant peut-être que la définition devait rester avec des contours suffisamment flous pour suivre l'évolution des pratiques.

<sup>54</sup> Marco Colonna souligne dans le rapport européen 1998 sur le télétravail que ce qu'il était convenu d'appeler du télétravail « *a couple of years ago* » est maintenant considéré comme une pratique normale de travail et ne rentre même plus dans les définitions.

En outre, le caractère plus générique de cette appellation renvoie directement à toutes les activités que supportent<sup>55</sup> les Technologies d'Information et de Communication contrairement au télétravail qui correspond à un mode d'organisation du travail<sup>56</sup>. Cette précision étant admise, c'est donc le terme de télé-activités que nous emploierons, ou à défaut celui de T.I.C., ou encore, dans la suite de notre développement, l'expression d'*autoroutes de l'information*. Il ne s'agit pas d'une imprécision sémantique mais plutôt d'un choix tactique : nous insistons sur ce point car, dans tous les cas de figure, il s'agit de montrer à notre lecteur que nous attirons son attention beaucoup plus sur l'importance du phénomène (importance caractérisée par sa généralisation et importance à laquelle une expression assez générique réfère mieux) que sur les réalités qu'il recouvre d'un point de vue pratique ou technologique.

Enfin, nous assistons depuis deux ou trois ans à un glissement du sens que revêt l'appellation T.I.C. : d'abord très englobante (étaient ainsi inclus dans la liste aussi bien le magnétoscope que le Minitel), elle désigne de plus en plus, semble-t-il, et de façon très implicite, les seules technologies qui ont trait à la *nouvelle* société informationnelle, entendre, Internet et ses applications variées.

### 1.2. Du concept à la réalité...et réciproquement

La question de savoir si le télétravail est un concept ou une réalité a été largement discutée par la littérature produite sur le sujet. Nous ne tranchons pas mais présentons seulement les principaux éléments qui permettent de se familiariser avec cette innovation.

#### 1.2.1. Une innovation qui interroge

L'importance du phénomène « télé-activités » n'échappe pas à celui qui, faisant l'effort de se documenter sur le sujet, découvre à quel point la littérature concernant son développement et ses évolutions probables est déjà bien nourrie. Le simple fait que certains auteurs s'interrogent sur la question de savoir s'il s'agit d'un concept ou d'une réalité traduit également le fait que cette révolution (dont nous avons largement commenté les spécificités) questionne notre société. Que les télé-activités soient d'abord une notion (puisqu'il s'agit d'une représentation abstraite faisant référence à la capacité de travailler à distance en utilisant les moyens qu'offrent désormais les télécommunications et l'informatique) avant d'être une réalité aux contours variables importe peu.

En revanche, ce qui compte, c'est qu'elles apparaissent comme la réponse logique à

---

<sup>55</sup> Nous employons volontairement cet anglicisme qui renvoie beaucoup mieux au sens et à la place que prennent les T.I.C. dans un dispositif de travail ou d'organisation, la langue française ne disposant pas d'un terme aussi adapté.

<sup>56</sup> En l'espace de deux ou trois ans, un glissement très sensible s'est produit quant à la définition utilisée dans les rapports officiels, par exemple au sein de la Commission européenne. Le dernier rapport publié par cette dernière sur l'état de développement du télétravail associe de façon quasi systématique « telework » et « Internet », allant même jusqu'à qualifier certaines pratiques de « teleworking » dès lors que l'utilisation des T.I.C est avérée. Dans ce dernier cas, le télétravail ou les télé-activités viennent alors remplacer de façon totalement implicite mais néanmoins réelle « l'appellation » plus classique de « société de l'information ».

une évolution de l'environnement<sup>57</sup>, dimension qui leur confère aujourd'hui un caractère d'évidence qui explique qu'il paraisse incongru de s'y dérober. Cette évidence et les dangers qu'elle occasionne en termes de logique de diffusion feront l'objet d'un traitement théorisé dans le chapitre suivant.

### 1.2.2. Un problème officiel

Lorsqu'en 1993 T. Breton remet son rapport sur le télétravail au Ministère<sup>58</sup> de l'aménagement du territoire et au Ministère des entreprises et du développement économique (Breton T., 1993), l'Etat manifeste ainsi son intérêt pour la question du développement des télé-activités : après le rapport Nora-Minc et l'épopée du Minitel, après la vague télématique (Ancelin Cl., Marchand M., 1985)<sup>59</sup>, le phénomène « télé-activités » devient suffisamment important, voire préoccupant, pour que l'on y consacre un rapport officiel. Les médias offrent alors une caisse de résonance aux discours et favorisent, dans une certaine mesure, la diffusion d'un message. Par exemple, le rapport Braun sera très médiatisé et contribuera à ce que le développement des télé-activités devienne un projet politico-économique<sup>60</sup>. Dans la foulée, d'autres textes comme l'ouvrage « Télétravail, vague de fond ou engouement passager » (Gontier G., 1994) montrent à quel point le phénomène commence à se structurer, à se construire en tant que fait de société émergent<sup>61</sup>, même si, à l'époque, les conclusions données restent très prudentes du côté des pouvoirs publics. C'est enfin également à peu près au même moment que la Délégation à l'Aménagement du Territoire et à l'Action Régionale<sup>62</sup> lance des appels à projet pour offrir une aide financière, un soutien technique aux entreprises désireuses de se lancer dans l'aventure ; des guides méthodologiques et comptes-rendus<sup>63</sup> (succincts et pour cause) d'expériences se multiplient (Dorin P., Gauthier C., 1996) : en résumé, après avoir été une notion, puis une réalité, les

<sup>57</sup> L'environnement socio-économique avec lequel les organisations doivent composer est caractérisé par trois notions qui reviendront de façon assez récurrente tout au long de notre développement : il s'agit de l'incertitude, de l'urgence et du développement de la notion de transversalité à travers l'extension notamment de la figure du réseau si chère à M. Castells.

<sup>58</sup> Breton T., (1993), « Le télétravail en France, situation actuelle, perspectives de développement et aspects juridiques », Collection des rapports officiels, La Documentation Française.

<sup>59</sup> Ancelin Cl., Marchand M., (1985), « Télématique, promenade dans les usages », La Documentation française, Paris.

<sup>60</sup> Ce projet répond à une vocation d'aménagement et de restructuration du territoire qui a été, depuis lors, dépassionnée ; mais l'effervescence de l'époque n'est pas étrangère, loin s'en faut, à l'implication grandissante des collectivités territoriales dans des programmes de développement de l'innovation.

<sup>61</sup> Gontier G., (1994), « Le télétravail, vague de fond ou engouement passager », dossier 4, Centre d'Etudes de l'Emploi.

<sup>62</sup> C'est exactement en 1992 que trois appels d'offre sont lancés en partenariat avec l'opérateur de télécommunications public de l'époque.

<sup>63</sup> Dorin P., Gauthier C., (1996), « Le guide pratique du télétravail », CATRAL, Les Editions d'Organisation.

télé-activités accèdent au rang de phénomène de société, stade ultime qui devrait conférer à une innovation ses lettres de noblesse.

### 1.3. Des obstacles spécifiquement français à la diffusion des télé-activités ?

Dans son dernier rapport consacré au télétravail, la Commission européenne notait que la France n'était pas vraiment « *Internet friendly* » et qu'il lui faudrait probablement quelques années supplémentaires (par rapport à ses voisins immédiats) pour que l'usage d'Internet notamment, mais des T.I.C. en général, devienne quelque chose de familier. C'est la raison pour laquelle, compte tenu de notre objet d'étude, nous avons cru bon d'identifier des facteurs qui nous permettraient au moins de comprendre pourquoi la diffusion des télé-activités est (logiquement ou pas) plus lente que chez certains de nos voisins, à niveau de développement économique égal.

#### 1.3.1. Pour vivre heureux, vivons cachés

Il semblerait<sup>64</sup> que la France<sup>65</sup> soit atteinte d'un syndrome du secret qui conduit les entreprises ou organisations qui expérimentent les télé-activités et parviennent à tirer profit de leur potentiel à tenir secrets les résultats de ces explorations ; cette réticence à rendre publiques les informations obtenues s'appuie sur l'idée que le passage à un nouveau mode de travail ou d'organisation constitue en soi un avantage compétitif dont il ne faut surtout pas se départir :

le partage d'expérience est donc exclu<sup>66</sup>. En outre, l'insuffisance d'exemples-type d'entreprises ou d'administrations phares et motrices ajoute à la faiblesse de nos forces : en d'autres termes, il s'agit de dire que les pionniers ne sont pas encore assez visibles et/ou nombreux pour entraîner réellement un élan.

#### 1.3.2. Une situation économique particulière

D'un point de vue économique, c'est apparemment notre marché de l'emploi et ses habitudes de fonctionnement qui jouent contre la propagation de l'innovation. Un taux de chômage élevé serait apparemment une des causes d'une réticence collective à changer de mode de travail (le changement étant perçu comme une prise de risque, laquelle est instinctivement limitée en situation de crise ou d'incertitude). De plus, l'établissement de relations de travail sur la base de *hours worked* et non de *value delivered* irait également contre la mise en place d'un mode de travail où la relation contractuelle relève plus du

---

<sup>64</sup> C'est en tout cas un des reproches que nous adresse la Commission européenne.

<sup>65</sup> La formule et le conditionnel sont dictés par la prudence plus que par le scepticisme ou la remise en cause des explications avancées.

<sup>66</sup> Cette remarque n'est pas généralisable à l'ensemble des organisations : certaines ont accepté qu'un bilan de leur expérience soit dressé et les administrations qui se lancent dans l'aventure communiquent assez volontiers sur le sujet, surtout, cela va de soi, lorsqu'elles disposent de résultats positifs. La motivation pour le faire ne relève d'ailleurs probablement pas seulement du goût du partage.

droit commercial que du droit du travail.

Ces arguments, avancés par la Commission européenne, mériteraient quelques nuances. Il n'en reste pas moins que la comparaison avec nos voisins européens autorise à émettre l'idée de spécificités françaises. Un dernier point, qui n'est évoqué par la Commission européenne que du point de vue financier<sup>67</sup>, concerne le mode d'intervention de l'Etat. Nous lui réserverons un paragraphe dans le fil de notre développement.

## 2. L'image des télé-activités comme objet de discours<sup>68</sup>

---

Malgré ces réticences franco-françaises à adopter l'innovation, et ce dans l'acception surtout affective<sup>69</sup> du verbe, les télé-activités font au moins partie de notre actualité quasi quotidienne, aussi bien au sens du quotidien concret que du quotidien médiatisé. Sans vouloir donner une vision trop simpliste et binaire du discours<sup>70</sup> qui accompagne le développement de cette innovation socio-technique, nous avons souhaité évoquer les deux images classiques qui lui sont régulièrement associées, et ce pour deux raisons. La première raison, c'est qu'elles permettent de comprendre à quel point il devient difficile aujourd'hui de se tenir à l'écart de l'innovation (en tant que phénomène de société) qui, étant sociale, nous concerne tous, a priori. La seconde, c'est que ces images correspondent assez exactement aux deux logiques de diffusion que nous avons déjà eu l'occasion d'évoquer, ainsi qu'aux deux approches théoriques qui feront l'objet d'un développement dans le chapitre suivant.

En effet, dans le premier cas de figure, c'est une innovation miracle parée de toutes les qualités qui nous est présentée, ce qui suppose que les différents usagers potentiels que nous sommes n'ont pas d'autre solution que de l'adopter : l'innovation s'impose par des qualités qui lui sont quasiment intrinsèques. Dans l'autre cas de figure, qui n'est pas forcément exclusif du premier, on insiste sur le formidable mouvement d'impulsion qu'a occasionné cette innovation, et elle devient alors (dans l'idée d'une diffusion réussie) l'axe autour duquel on *problématise* tout le devenir de la société.

### 2.1. Une solution miracle

<sup>67</sup> C'est surtout la faiblesse des investissements dans une infrastructure apte à recevoir la manne informationnelle qui est déplorée, comparativement aux efforts consentis par le Japon, ou les Etats-Unis.

<sup>68</sup> **Combien y-a-t-il de discours différents produits sur les télé-activités ? J. Perriault note en 1989 dans son ouvrage consacré à la logique de l'usage que deux types de discours co-existent face aux technologies de communication. L'un est précis, technique, laïque pourrait-on dire, quant aux capacités des machines. L'autre est généralisant, idéologique, incantatoire, ressemblant, à l'objet près, au discours religieux (Perriault J., 1989, p72, op. cit.)**

<sup>69</sup> Si l'on considère que les obstacles sont plus culturels que financiers.

<sup>70</sup> lequel discours a d'ailleurs été évoqué de façon sous-jacente à travers le projet politico-économique que représente la diffusion des télé-activités.

Pendant quelques années, les mérites des télé-activité sont semblé tenus pour acquis par la majeure partie des responsables d'entreprises ou hommes politiques qui s'exprimaient sur le sujet alors que quelques empêcheurs de tourner en rond (Janicaud D., p219, 1994)<sup>71</sup> dénonçaient la plupart des expériences sur lesquelles reposaient leurs conclusions souvent hâtives : elles ne concernaient bien souvent que les grandes entreprises ou les P.M.E. dites « high-tech ». Rien ne permettait d'étendre ces conclusions à l'ensemble des organisations, des populations, et pourtant, le discours institutionnel auquel cette innovation a donné lieu n'a eu de cesse de décrire un avenir prometteur pour les télé-activités face à un public aussi riche et difficilement catégorisable que celui des futurs usagers. Bien que plus modérée, cette tendance perdure encore aujourd'hui.

Ainsi, certains<sup>72</sup> n'hésitent pas à présenter les autoroutes de l'information et les technologies d'information et de communication qui leur sont rattachées sous forme d'applications variées comme « un nouvel eldorado », notamment pour les P.M.E., bien souvent désignées comme le nouvel acteur et partenaire dynamique du tissu économique d'une région. Les promoteurs ou offreurs de technologie mettent ainsi en avant les possibilités pour une petite entreprise de se faire connaître sur Internet par l'intermédiaire d'une page Web personnalisée avec, pourquoi pas, la possibilité de consulter un catalogue en ligne. De même, le quatrième programme-cadre de recherche et développement lancé par la Commission européenne<sup>73</sup> pour promouvoir la télématique visait très clairement cette population. En d'autres termes, une seule voix émerge, qui annonce que les P.M.E. sont, de fait, concernées par cette innovation jugée inéluctable et dont l'adoption généralisée ne semble être qu'une affaire de temps. Le rapport Yolín remis en 1998 au Ministère de l'industrie et du développement économique<sup>74</sup> reprend la dialectique classique et binaire du « *mirage-opportunité* » relativement au potentiel d'Internet, mais poursuit la logique habituelle de la confrontation offre-besoins présumés, et non celle de la demande. Le mode d'expression choisi, très opérationnel et appuyé par des chiffres précis, ne suffit pas à tempérer l'impact marketing du titre très évocateur que nous venons de mentionner. Nous avons choisi l'exemple des P.M.E. afin de ne pas nous focaliser exclusivement sur les milieux ruraux dans notre approche générique de l'environnement, mais il va de soi que la profusion d'exemples concernant ce domaine n'a rien à envier à la variété des cas que nous venons de mentionner.

<sup>71</sup> D. Janicaud parle du technodiscours produit par une intelligentsia, voir Janicaud D., (1994), « Critiques philosophiques des technosciences », L'Empire des techniques, Editions du Seuil, Paris.

<sup>72</sup> Une fois n'est pas coutume, nous utilisons volontairement une désignation aussi imprécise que celle-là, le flou de l'expression renvoyant à l'anonymat que conservent certains technocrates européens dont les idées semblent n'exister qu'à travers leur discours.

<sup>73</sup> Une vague d'expérimentations a été lancée à l'échelle du territoire européen en 1994.

<sup>74</sup> Yolín J-M., (1998), « Internet et les PME, mirage ou opportunités », rapport remis au Ministère de l'Industrie et du développement économique, également disponible sur le site web du Ministère.

## 2.2. Une thématique du progrès pour une société en devenir

Il s'agit ici d'étudier la face cachée et confuse de l'innovation, celle qui mélange la technologie et la cohorte d'images qui lui sont associées.

### 2.2.1. La dynamique de l'innovation

Dans son ouvrage sur « Les sens de la technique », V. Scardigli rappelle fort opportunément que la première étape de la diffusion d'une innovation est toujours celle « *des prophéties emblématiques et enthousiastes* », ou terrifiantes, « *des fantasmes de miracles ou de catastrophes* », des scénarios apocalyptiques (Scardigli V., p31-33, 1992)<sup>75</sup>. S'il est encore difficile pour se prononcer sur l'état d'avancement de la thématique du progrès qu'ont généré les télé-activités, il reste certain que chaque acteur du jeu social qui en parle donne l'impression et/ou a le sentiment de vivre dans un monde en gestation. La dynamique sociale qui s'est mise en oeuvre autour de cette innovation aux contours encore mal maîtrisés nourrit notre imaginaire : sans exagération de notre part, nous pouvons dire que toutes les sociétés (du moins des pays industrialisés ou en voie de l'être) se reconnaissent dans la révolution informationnelle dont elles ont accepté de faire le signe commun de leur devenir social et économique.

De plus, il ne faut pas oublier que ce sont les industriels et les Etats qui fournissent l'essentiel de notre idéologie de progrès<sup>76</sup>. Par exemple, quelle que soit la valeur réelle du rapport Nora-Minc en termes d'évaluation et d'identification des perspectives de développement de la télématique, le sceau de la scientificité et de l'objectivité qu'il a reçu a beaucoup contribué à créer la vague télématique, peut-être même plus que le contenu du rapport lui-même, alors qu'il était encore difficile à l'époque de démêler ce qui relevait du fantasme ou du probable. Dès lors, si tout progrès technologique a sa part d'imaginaire, on peut constater qu'il ne se réduit pas à cette dimension puisqu'il mobilise les énergies et produit donc de l'action, étape indispensable à la diffusion effective d'une innovation dans le corps social, remarque sur laquelle nous reviendrons lorsque nous essaierons d'identifier quels sont les germes de l'innovation dans un système social donné.

### 2.2.2. Le rôle de l'Etat à la croisée des chemins

Le développement des technologies d'information et de communication a soulevé de nombreuses interrogations sur la nature de l'intervention publique (Affichard J., 1997)<sup>77</sup>,

---

<sup>75</sup> Scardigli V., (1992), « Les sens de la technique », Sociologie d'aujourd'hui, PUF, Paris. J. Perriault note également qu'il faut caractériser l'enthousiasme des fervents défenseurs de la technique : il se manifeste dans le temple de la technique et le terme d'enthousiasme convient vraiment bien puisqu'il signifie littéralement « qui porte un Dieu en soi ».

<sup>76</sup> ibidem.

<sup>77</sup> Affichard J., (1997), sous la direction de, « Décentralisation des organisations et problèmes de coordination, les principaux cadres d'analyse », Logiques sociales, L'Harmattan, Paris.

beaucoup plus que sur son principe même, et a été suivi (plus qu'accompagné) par la montée en puissance des collectivités territoriales et locales comme acteur nouveau dans la sphère de la communication : ce nouveau rôle que l'Etat s'est attribué parce qu'il faisait du développement des télé-activités un projet politico-économique est, de fait, aujourd'hui entériné. En effet, dans ce jeu qui ne peut être qu'à somme positive (Miléo T., p110-121, 1996)<sup>78</sup> et qui engage<sup>79</sup> l'avenir de notre nation, les collectivités locales et plus haut l'Etat ne pouvaient rester cantonnées à un rôle consultatif. Ces dernières sont donc devenues des acteurs de fait du changement technologique et assument, chacune dans leur domaine de compétences, un rôle de sensibilisation et de promotion auprès des populations locales qu'elles représentent, avec des convictions assez inégales, et, en toute logique, des résultats assez inégaux, mais, et c'est leur point commun, toujours avec le souci de ne pas être en reste dans la dynamique créée sur le plan local. Si la légitimité de l'intervention étatique n'a guère été remise en cause, l'impératif d'un changement dans les modes d'intervention, souhaités moins directifs, plus innovants et variés, a été souligné par le Commissariat au Plan lui-même.

Pourquoi traiter ici la question<sup>80</sup> de la place de l'Etat ? Peut-être parce que dans l'accompagnement de cette société de l'Information, ce dernier ne sert pas seulement à alimenter des débats de société : bien au contraire, c'est en suivant ce souhait de créativité évoqué par les rapporteurs du Commissariat au Plan, voire en s'appuyant sur lui, que des institutions peuvent effectivement participer au phénomène de montée en puissance des T.I.C., mondialement attendu et annoncé. Si nous prolongeons ce point de vue évoqué par le Commissariat Général au Plan, ceci nous conduit à mentionner et également valider la remarque de M. Castells qui estime que « **si la société ne détermine pas la technique, elle peut, essentiellement par le biais de l'Etat, en étouffer le développement ou au contraire, à l'initiative de l'Etat, s'engager dans un processus accéléré de modernisation** » (Castells M., p27, 1996)<sup>81</sup>.

En résumé, la profusion de travaux auxquels donne lieu cette innovation, le discours politique obligé de se prononcer sur son devenir, la richesse de la littérature produite sur le sujet contribuent à alimenter l'imaginaire collectif et génèrent une dynamique et une mobilisation des énergies qui ne peuvent que servir à amplifier l'importance et la puissance de cette innovation. Il devient à peu près impossible de s'en tenir à l'écart et le

<sup>78</sup> Crespin G., Miléo T., Schaefer A. et Tronc J-N., (1996), « Les réseaux de la société de l'information », Commissariat général du Plan, collection Rapports officiels, ESKA, Paris.

<sup>79</sup> C'est cette idée d'engagement qui nous conduit à parler de jeu nécessairement à somme positive : d'abord, parce que l'Etat a au moins une obligation de moyen, à défaut de résultat, vis à vis des citoyens que nous sommes, ensuite, parce qu'il joue également sa réputation, sa crédibilité, en prenant des décisions qui conditionnent pour partie le devenir de notre société et le visage qu'elle prendra dans dix ou vingt ans.

<sup>80</sup> Compte tenu d'un contexte de mondialisation des économies, de l'interdépendance croissante qui existe entre les nations, et enfin du processus de construction européenne qui lie les devenirs des différents membres de l'Union, on peut se demander si l'Etat a encore le choix vis-à-vis de cette innovation.

<sup>81</sup> Castells M., (1996), op.cit.

seul mot Internet suscite, parfois, sans que cela ne soit forcément justifié, des réactions, des prises de position, qui n'ont parfois que peu à voir avec la réalité technique de l'objet, mais qui prouvent au moins qu'il ne laisse personne indifférent. Finalement, si l'on considère que la plupart des sociétés occidentales, pour ne parler que d'elles, se reconnaissent de nouveau dans une idéologie de progrès associée aux technologies de l'information et de la communication, on comprend aisément qu'aucune personne en charge, à quelque niveau que ce soit, de l'avenir de la société, ne peut se permettre de faire l'impasse sur la question. Beaucoup plus que l'innovation elle-même, encore peu utilisée, en France, en comparaison avec d'autres nations de rang économique égal, c'est donc tout l'imaginaire collectif qui explique, en partie, un tel déploiement d'énergies : à l'aube de l'an 2000, personne n'aurait le droit, semble-t-il, d'ignorer les télé-activités. Leur diffusion massive en un minimum de temps devient une question et une priorité d'intérêt national, mais donne lieu à une approche de la révolution informationnelle qui n'est pas sans incidence sur les possibilités d'en tirer parti.

### 2.3. Un décalage<sup>82</sup> entre les vœux des institutions et la réalité des pratiques

Sans entrer dans un bilan très détaillé, la présentation de quelques données chiffrées extraites du dernier rapport remis par un groupe d'experts à la Commission européenne permet de faire état d'un écart sensible entre le déploiement d'énergie évoqué et la réalité des pratiques observées, et ce, comparativement à des nations dont le développement économique et social est très proche du notre. Si ces données sont cohérentes avec les remarques que nous formulons quant aux spécificités françaises, elles traduisent également la déperdition d'énergie qu'occasionne un traitement de la diffusion de l'innovation probablement inapproprié dans certains cas. Elles permettent également de mettre une information chiffrée sur ce qui pourrait parfois passer pour une simple perception déformée de la réalité, une sorte de complexe français.

#### 2.3.1. Une mention passable pour la France

Tableau 1 : Statistiques d'équipements comparées pour la France

|             | Cadres*<br>équipés<br>d'un PC | Nombre*<br>de foyers<br>équipés<br>d'un P.C. | Nombre* de foyers équipés d'un P.C ayant un accès<br>Internet en prévision |      |      |      |      |
|-------------|-------------------------------|--|--|------|------|------|------|
|             |                               |  | 1997   | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 |
|             | 1998                          | 1998   | 1997   | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 |
| France      | 56                            | 19   | 1.8  | 3.5  | 5.5  | 8.2  | 16.0 |
| Allemagne   | 44                            | 21   | 4.2  | 7.0  | 11.3 | 16.6 | 24.8 |
| Royaume-Uni | 41                            | 23   | 4.9  | 7.9  | 12.2 | 18.6 | 27.8 |

\* en pourcentage (Source : Rapport européen sur le télétravail, 1998).

Le premier commentaire qu'appellent ces données est le suivant : on ne peut parler

<sup>82</sup> La Commission européenne parle officiellement de « *mismatch* ».

de résistance à la technologie typiquement française puisque le taux d'équipement de la population des cadres (révélateur de la prégnance de ces technologies dans les organisations professionnelles) et celui des foyers (permettant d'apprécier l'avancée de la diffusion à l'échelle d'un territoire à partir de quelques critères jugés clés) n'est pas significativement éloigné d'un pays à l'autre. En revanche, les chiffres de l'accès à Internet autorise la mention « *not friendly internet* » pour la France et alimente la discussion sur le frein que constitue l'usage massif du Minitel dans le domaine des services. En outre, les prévisions de développement, compte tenu des intentions d'accès déclarés pour les trois années à venir, éclairent l'argument d'une révolution auto-entretenu : plus la diffusion s'effectue rapidement et plus elle est avancée et élargie.

### 2.3.2. Une déperdition d'énergie

Paradoxalement, et au-delà du fait que la plupart des projets qui aboutissent et qui dépassent le cap du développement sont à attribuer à l'initiative de cette catégorie qu'on appelle les « **petits acteurs** » (Scardigli V., p11, 1992)<sup>83</sup> ou innovateurs de l'ombre, indépendants d'un cadre institutionnel et ne revendiquant aucune filiation, on ne peut que constater ce décalage encore mal expliqué. S'il est permis d'utiliser une comparaison empruntée au champ économique et informatique, il faut donc déplorer aujourd'hui l'écart qui existe entre les *inputs* que sont les hommes, les investissements humains, les subventions et les actions de sensibilisation ou expérimentation que l'association des deux premiers éléments autorise, et les *outputs* que sont ou devraient être les signes d'une diffusion avancée et presque aboutie en termes d'usage des technologies et de développement des télé-activités.

### 2.3.3. Des logiques concurrentes ou parallèles ?

En fait, on se rend compte que ce qui se joue ici n'est rien moins que le devenir d'une innovation approchée par deux logiques différentes. Il ne s'agit pas de proposer une vue simplifiée et manichéenne de la diffusion de l'innovation : la *binarisation*<sup>84</sup> d'une situation accroît le risque d'une interprétation erronée. Pour autant, essayons de dégager ces deux logiques. D'un côté, des politiques et des institutionnels raisonnent en terme d'impact et considèrent (à raison d'ailleurs, mais sur du très long terme) qu'une adoption généralisée n'est qu'une affaire de temps et que le processus de diffusion massive (le mot est lâché) est d'ores et déjà amorcé. De l'autre, des entrepreneurs, des pionniers, des militants, ou peut-être plus simplement des acteurs de terrain insistent sur la nécessité d'établir des ponts, des relais entre cette offre technologique qui déstabilise (au moins autant que les discours politiques auxquels elle donne lieu), et une demande sociale qui n'existe pas encore en tant que telle, et ce d'autant plus que le caractère innovant d'une action ne peut s'appréhender que par rapport au contexte local dans lequel cette action est amenée à s'inscrire.

<sup>83</sup> Scardigli V., (1992), op. cit.

<sup>84</sup> Nous nous permettons ce barbarisme.

Pour revenir sur cette remarque fondamentale que nous évoquions dans le chapitre 1, la demande sociale de l'innovation et son identification restent un préalable que les politiques semblent négliger<sup>85</sup>. Il n'existe pas encore à proprement parler de stratégie de diffusion définie par les acteurs institutionnels qui sache intégrer cette dimension méconnue par les offreurs de technologie. Notons dès à présent que cette approche de la diffusion des télé-activités reprend assez fidèlement les schémas qu'ont portés les années 80 lorsque le processus d'informatisation des entreprises était en cours, mais elle occulte ou feint d'ignorer que notre environnement n'est pas resté à l'identique. La traduction la plus saisissante de cette insistance à appliquer des schémas de pensée et d'action qui ont fait la preuve de leur inefficacité apparaît dans les lignes suivantes.

### 3. Les clients identifiés des télé-activités

---

Il est plus fréquent d'entendre parler d'usagers, l'expression permettant de mettre en avant un souci de prise en compte des futurs utilisateurs. Néanmoins, dans la mesure où l'observation des pratiques réelles permet de s'inscrire en faux par rapport à cette intention affichée, c'est volontairement que nous employons le terme de client.

#### 3.1. Cibles identifiées et approches en termes de marché

Dans cette perspective mercantiliste, ceux qui font mine de se désintéresser des télé-activités<sup>86</sup>, ceux qui accusent en terme de pratiques un retard qui fait l'objet de l'opprobre général au sein de leur propre « population », ceux enfin qui, conscients du potentiel mais faute de moyens, bricolent pour ne pas se laisser dépasser par les événements font l'objet d'une attention toute particulière de la part des pouvoirs publics, des offreurs de technologies et des analystes de marché en quête de chiffres et de statistiques permettant de continuer à alimenter la sphère collective. Ainsi, les Petites et Moyennes Entreprises, les milieux ruraux, les organisations à la traîne dans le secteur de l'éducation ou de l'associatif par exemple, sont visés très régulièrement par de nouveaux services, conçus spécialement pour répondre à leurs besoins, et chargés de les faire passer de l'ère supposée du Minitel à celle du multimédia en faisant l'économie des étapes intermédiaires, faute de pouvoir se permettre d'y consacrer du temps. On a donc très clairement et très logiquement une approche en termes de marché particulièrement active et structurée. Si celle-ci ne se préoccupe pas forcément de recenser au préalable de vrais besoins, elle permet au moins de comprendre à quel point ces retardataires font partie intégrante de son plan de développement, quand ils ne sont pas les principaux vecteurs de sa pérennité sur le long terme.

Par exemple, M. Castells raille, et sans complaisance, une partie de l'industrie américaine du multimédia en montrant qu'elle s'est évertuée pendant plusieurs années à diversifier son offre en matière de divertissements alors qu'une des enquêtes les plus complètes, réalisée en 1994 par C. Piller sur un échantillon de six cents adultes, a révélé

---

<sup>85</sup> Cette remarque semble être caractéristique de l'action publique en général.

<sup>86</sup> ou qui ont l'audace de n'y accorder qu'une attention toute relative.

que ceux-ci souhaitent davantage utiliser le multimédia pour accéder à de l'information et participer aux affaires municipales<sup>87</sup>. Le sociologue souligne l'écart entre les produits conformes à une idée pré-conçue du public et la nature de la demande que celui-ci formule lorsque le contexte l'y autorise ou incite. Comme nous l'avons déjà souligné, si les télé-activités sont censées toucher l'ensemble des secteurs économiques, toutes tailles d'entreprises confondues, et l'ensemble des populations d'une société, il reste que ces deux cibles sont particulièrement visées et ce parce qu'elles représentent des possibilités de niches multiples et un gisement de chiffre d'affaire inexploité sans précédent.

### 3.2. Les télé-activités en milieu rural

Face aux problèmes de nombreuses zones rurales qui n'ont cessé de s'amplifier depuis près de cinquante ans (exode rural ou désertification des campagnes, expliqués partiellement par un isolement subi et une crise du tissu économique), des réponses nouvelles apparaissent aujourd'hui. Elles vont à l'encontre du fréquent préjugé qui veut que pour un monde rural à la traîne, qui subit de surcroît les innovations apparues en milieu urbain pour en bénéficier après-coup, il faille trouver des solutions d'attente, des palliatifs, ou pire, des compensations.

En effet, ces nouvelles pistes révèlent des acteurs ruraux innovateurs, explorateurs de nouvelles voies de développement, porteurs d'images fortes où il est question de préservation de la qualité de vie des espaces ruraux, de création de lien social, de réhabilitation de la notion de pays ou encore de mobilisation pour dynamiser le tissu économique de la région. La particularité et le dénominateur commun de toutes ces tendances est de privilégier les Technologies d'Information et de Communication pour surmonter les obstacles de départ (mais ce n'est pas une solution mécanique faut-il le préciser ; le fait de mettre à disposition un ordinateur ne garantit en rien le fait qu'il sera utilisé). Dans ces conditions, nouvelles en termes de mentalités et, par suite, d'actions, les télé-activités, à défaut d'être un nouvel Eldorado, sont au moins envisagées comme une chance possible<sup>88</sup>. C'est peut-être d'ailleurs cet intérêt subit pour la question qui a engendré ce flot d'offres que nous évoquions.

### 3.3. Les dangers de l'identification<sup>89</sup> d'un marché porteur

Le marché des télé-activités n'est pas encore saturé, c'est le moins que l'on puisse dire. Cette situation conduit à certaines dérives que nous avons voulu mentionner.

<sup>87</sup> Ce qui ne veut pas dire non plus que les besoins exprimés lors d'éventuelles études de marché n'aient pas fait ressortir un souhait en faveur d'une diversification des divertissements. D'abord, parce que les deux ne sont pas incompatibles, ensuite parce qu'il faut savoir poser la bonne question pour obtenir la bonne réponse, ou savoir ne pas orienter la question pour ne pas induire la réponse.

<sup>88</sup> Cette perception des choses restent pour le moment plus liée aux prises de position répétées de collectivités territoriales qu'à une réelle prise de conscience collective par les populations concernées.

<sup>89</sup> « A tout prix ».

### 3.3.1. L'arbre qui cache la forêt

En quelque sorte, nous sommes en train de dire que des perspectives de développement sont d'ores et déjà identifiées par les offreurs de technologie et par les décideurs institutionnels qui guident au niveau national ou régional les actions de développement. La distinction classique entre marché des entreprises et professionnels et marché du grand public permet d'ailleurs de dégager quelques tendances de l'évolution probable des pratiques et d'anticiper, du point de vue de la demande, certaines adaptations nécessaires du marché.

Cependant, quelques incertitudes fortes, de nature à gêner le développement d'un marché de masse subsistent, parmi lesquelles, pour ne citer que la plus préoccupante, l'incapacité à entrevoir réellement le service susceptible de faire décoller le marché, ce que les anglo-saxons appellent la « *killer application* ». En d'autres termes, s'il est raisonnablement et mathématiquement possible d'envisager une demande (en matière de probabilités d'évolution d'un marché), son identité et les besoins qu'elle recouvre restent encore peu connus. Dans ce sens, cela exige de notre part (nous au sens collectif du terme) que les prévisions de développement presque mécanique auxquelles la Commission européenne elle-même se laisse aller soient quelque peu nuancées.

Enfin, il nous semble opportun de rappeler qu'une chaîne ne vaut que par son maillon le plus faible, maxime qu'il paraît plus qu'urgent de réactualiser. Cela revient à dire que si des exemples d'applications très sophistiqués font la une de nos journaux (pour peu que l'on prenne le temps de s'y intéresser), ils masquent bien souvent des utilisations (et donc des utilisateurs) encore bien hésitantes et qu'une approche marketing agressive ne saurait stabiliser à elle seule.

### 3.3.2. Des informations sur la société de l'Information ?

Constatant que les cibles mentionnées souffraient d'un manque certain d'informations à propos des télé-activités, ce déficit allant de l'absence totale d'informations sur les services ou produits à une connaissance partielle du phénomène en passant par des savoirs flous ou erronés, il a été observé que comme tout changement, les télé-activités, à défaut d'effrayer, suscitaient des interrogations et la seule idée de progrès ou d'innovation qui leur était rattachée conditionnait ensuite l'image qu'elles donnaient. C'est ainsi qu'au cours d'un colloque organisé par le chapitre français de l'Internet Society, (Autrans, 1999) le maire d'une ville de taille moyenne de la région Bretagne soulignait à quel point il avait été étonné de voir le succès remporté par la proposition d'offrir aux instituteurs une formation aux T.I.C., laquelle avait dû être réitérée face à l'avalanche de réponses positives. Cet exemple s'inscrit dans la droite ligne de la remarque que M.F Kouloumdjian et J. Bianchi formulent quant aux possibilités d'appropriation d'une innovation par un acteur et souligne très justement l'importance du rôle de l'information, au-delà de ce qui relève du simple discours (***un acteur ne s'approprie un système de communication, un mode d'organisation, ou une philosophie de l'entreprise, que s'il peut les mettre au service de ses objectifs, d'autant plus qu'une certaine acculturation technique et un outillage mental particulier prédisposent ou non à l'adoption***) (Bianchi J.,

Kouloumdjian M-F., 1986)<sup>90</sup>. Ainsi, comme le souligne le rapport européen, une connaissance et une compréhension fine du phénomène doivent prendre le pas sur la seule *conscience*<sup>91</sup> : nous prolongeons cette vision des choses en insistant sur la nécessité de distinguer « information sur » et « discours sur ».

### 4. Saisir le même environnement à l'aide de la théorie

---

Ces deux chapitres nous auront permis d'apporter les premiers éléments de réponse à une question que nous pourrions poser ainsi : les télé-activités sont-elles des modes d'organisation, de communication et de travail qui se seraient trompés de siècle et/ou d'acteurs ? L'ampleur du phénomène permet de dire a minima que si tel est le cas, nous sommes en tout cas des millions à nous tromper, et relativise l'intérêt de la question. En revanche, il peut être intéressant d'essayer d'y répondre si nous considérons que nous nous sommes nous-même posé la question dans les termes suivants : fallait-il s'interroger sur la nature même de l'innovation, sur les principes qu'elle véhicule et les motivations qui la légitiment pour appréhender sa diffusion, ou, au contraire, devait-on considérer que les réticences, réactions épidermiques observées, les retards déplorés, ne sont jamais que des phénomènes courants lorsqu'il est question de changement et de diffusion de l'innovation ?

Nous avons beaucoup insisté sur le fait que les actions mises en place au niveau européen, national ou régional pour assurer un développement rapide et réussi s'inscrivent encore très nettement dans une démarche linéaire où l'on attend des technologies et des opérations de sensibilisation qu'on leur associe qu'elles aient un « impact » sur un territoire : finalement, il semblerait que l'on croit encore beaucoup à une approche diffusionniste de ce nouveau mode de travail et d'organisation (et de pensée ?) que sont les télé-activités<sup>92</sup>. Pas un discours, quel que soit le niveau politique envisagé n'omet de consacrer une petite mention aux T.I.C., révélant ainsi une part de fascination chez certains ou d'acceptation docile de leur place inéluctable chez d'autres, avec souvent en point d'orgue et en point commun un respect teinté de distance pour des technologies censées propulser tout individu au rang de sujet libre et plus actif. Il ne s'agit pas ici de détailler tous les présupposés relatifs à une conception renouvelée de la démocratie qui accompagnent ces propos mais nous pouvons d'ores et déjà dire que le discours institutionnel consacre la société dite de l'information.

Certains écarts de langage trahissent d'ailleurs cette tendance si l'on en juge par le

---

<sup>90</sup> Bianchi J., Kouloumdjian MF., (1986), « Le concept d'appropriation », L'espace social de la communication, RETZ/CNRS.

<sup>91</sup> « *Awareness* » dans le texte.

<sup>92</sup> Les modèles du déterminisme technique et de la co-évolution des techniques et de la société se retrouvent dans de nombreuses théories de l'innovation. Selon ces modèles, les techniques se diffusent à travers la société grâce à leurs propriétés intrinsèques. Si une technique est bonne, efficace, elle doit nécessairement s'imposer auprès d'un nombre croissant d'utilisateurs... d'où l'usage abusif du terme d'impact. L'utilisateur ne peut que rationnellement adopter la technologie ; la diffusion se produit comme s'il s'agissait d'une épidémie, elle se propage par contagion ou mimétisme.

nombre d'écrits essentiellement journalistiques mais aussi scientifiques où l'on retrouve des expressions telles que « impact des technologies d'information » ou « effets des technologies d'information ».

Cependant, face à ce diffusionnisme naïf<sup>93</sup>, nous avons vu que d'autres logiques se développaient. C'est la raison pour laquelle nous nous proposons de les éclairer les unes et les autres par l'analyse de courants théoriques afin d'obtenir un certain recul et d'observer en quoi elles portent en elles les possibilités d'alternatives.

## Chapitre 3 : la diffusion des télé-activités, entre contradictions théoriques et pratiques consensuelles

Tout l'environnement que nous venons de décrire doit être éclairé à présent par les approches théoriques qui tentent de prendre en charge ce thème de la diffusion de l'innovation. Si nous nous permettons de parler de tentative, ce n'est certainement pas par manque de déférence vis à vis des auteurs qui ont porté ces recherches mais plutôt pour insister sur leur caractère nécessairement non abouti. C'est également le moyen d'illustrer le propos que laisse entendre notre titre de chapitre, à savoir la difficulté d'obtenir une vision commune d'un même phénomène et, par là-même, la nécessité de se rendre à la raison en optant pour la réconciliation des approches, chacune trouvant son reflet dans le champ d'application que nous avons présenté et supposant un complément d'explication pour emporter l'adhésion.

Pour progressive et régulière qu'elle soit, la pénétration de technologies nouvelles (et en conséquences d'utilisations nouvelles, puis d'usages nouveaux) ne doit rien à un déterminisme technologique, ni à une toute puissance de l'innovation et comme le souligne N. Alter « **la diffusion de l'innovation ne représente pas une réelle logique économique mais une série de décisions prises en situation de forte incertitude** » (Alter N., p64, 1996)<sup>94</sup>. Cela semble en tous cas très vrai en ce qui concerne les

<sup>93</sup> Cette remarque mérite quelques commentaires nuancés. La diffusion des innovations technologiques est très inégale dans la société et de nombreux modèles ont introduit des facteurs sociaux et psychologiques pour expliquer ces inégalités. Si la technique se diffuse, c'est parce qu'elle est bonne ; là où elle ne se diffuse pas, c'est qu'interviennent des inerties sociales ou des blocages psychologiques. Ce n'est pas le sens que nous donnons à notre réserve car cela reviendrait à dire que le succès s'explique par les qualités de l'objet et l'échec par la société. Nous sommes loin de cette conception de la diffusion des techniques qui postule que l'état de la diffusion d'une technique dans la société s'explique par la conjonction de deux types de causes, celles qui poussent la technique (sa nature et ses qualités) et celles qui la freinent (la société). Notre remarque n'est dictée que par la prudence qui consiste à adopter une position intermédiaire entre ceux qui crient au loup et dénoncent l'innovation et leurs opposants qui l'encensent.

<sup>94</sup> Cette remarque de l'auteur s'inscrit dans une présentation critique de la sociologie de la traduction mais nous pensons que ces propositions dépassent largement le cadre de ce courant et valent pour toute analyse de l'innovation. Voir Alter N., (1996), « Sociologie de l'entreprise et de l'innovation », PUF, Paris.

télé-activités. Il n'existerait donc pas forcément de milieu plus ou moins récepteur mais plutôt des ensembles d'acteurs, divers, ayant plus ou moins d'intérêt pour l'usage, qu'il soit prévu ou pas. En d'autres termes, cela consiste à dire que ni les propriétés de l'innovation, ni celles de son terrain d'accueil ne suffisent à faire le succès d'une innovation<sup>95</sup>.

Ceci nous amène alors à interroger les deux principaux courants qui ont pris en charge cette question de la diffusion de l'innovation afin de confronter leurs postulats et conclusions aux remarques que nous avons déjà formulées quant à l'état de développement des télé-activités. La question centrale devient dans ce cas celle de la nature des réseaux sociaux ou des différents chemins que doit emprunter une innovation pour rencontrer son public d'adopteurs et, symétriquement, celle des différentes étapes qui permettent de faire émerger une demande. En bref, il faut alors pouvoir répondre à la question suivante : à quoi et/ou à qui tient le succès d'une innovation<sup>96</sup> (Akrich M., Callon M. et Latour B., 1988) ?

### 1. De la tentation déterministe à la toute-puissance de la technologie

---

A l'instar de D. Boullier qui écrit que « **le modèle diffusionniste de l'innovation n'est pas recevable comme tel mais (que) ce n'est pas une raison pour oublier les questions qu'il pose** » (Boullier D., 1989)<sup>97</sup>, nous voulons, dans cette section, présenter les points essentiels de ce courant et montrer en quoi sa connaissance permet d'approcher plus finement notre objet, y compris pour se garder de commettre des erreurs commises notamment lors du processus d'informatisation des P.M.E.

Comme son nom l'indique, l'approche diffusionniste est centrée sur la phase de diffusion de l'innovation, ce qui signifie que l'étude porte sur l'après-coup et qu'elle ne permet pas de comprendre le développement d'une innovation. Son intérêt principal consiste en une description morphologique des groupes d'accueil et en une construction d'indicateurs et de populations-type (Boullier D., 1989)<sup>98</sup> qui aident, selon nous, à l'observation et à la compréhension heuristique du processus de diffusion. Ces catégories, dites idéaux-types, basées sur des données empiriques et destinées à autoriser les comparaisons n'ont, à priori, que peu à voir avec la réalité. Pourtant, elles ne sont pas sans valeur : « **ces constructions ont en effet le caractère d'une utopie que l'on obtient en accentuant par la pensée des éléments déterminés de la réalité** »

<sup>95</sup> M. Kranzberg énonce une loi sur la relation entre la technologie et la société qui permet de comprendre que sa diffusion, son déploiement ne relève pas du " destin " mais bien de l'action sociale et de l'analyse : « *la technologie n'est ni bonne ni mauvaise, pas plus qu'elle n'est neutre* ». Kranzberg M., (1985), « The information age, evolution or revolution ? », Information technologies and social transformation, Bruce R. Guiles Ed., Washington D.C.

<sup>96</sup> Akrich M., Callon M. et Latour B., (1988), « A qui tient le succès des innovations ? », Gérer et comprendre n<sup>os</sup> 11 et 12.

<sup>97</sup> Boullier D., (1989), « Du bon usage d'une critique du modèle diffusionniste, discussion-prétexte autour des concepts de E. Rogers », Réseaux n° 36, juin.

<sup>98</sup> Boullier D., (1989), op. cit.

(Weber M., cité par Durand J-P., Weil R., p62, 1994)<sup>99</sup>. Le concept d'idéal-type se propose de former le jugement d'imputation, en ce sens qu'il n'est pas lui-même une hypothèse mais qu'il cherche à guider l'élaboration d'hypothèses, y compris dans le sens de l'infirmité<sup>100</sup>. C'est très exactement dans cette perspective que l'analyse du courant diffusionniste aide à la délimitation de notre objet. Ainsi, ce courant peut peut-être nous éclairer sur les mécanismes à l'oeuvre lors de l'informatisation des P.M.E. qui, de 13% en 1980, ont fait grimper le pourcentage d'adopteurs à 80% en 1991 : s'agissait-il simplement d'un phénomène boule de neige, comme le désigne le langage courant, ou bien au contraire d'un processus cumulatif mais aussi stratégique où les mécanismes d'influence s'enchaînent aussi parfaitement que dans une machine bien rodée ?

## 1.1. Des classifications pour comprendre

Les réflexions qui suivent reprennent assez fidèlement la présentation que P. Flichy a suivie dans son ouvrage consacré à l'innovation technique (Flichy P., p27, 1995)<sup>101</sup> et détaillent les classifications établies pour décrire le processus de diffusion mais sont commentées et interprétées à la lumière de notre objet.

### 1.1.1. Les caractéristiques intrinsèques de l'innovation

La première est *l'avantage relatif* que revêt cette dernière, mesuré en termes économiques mais aussi de prestige social et de satisfaction, et qui peut donc varier selon l'utilisateur qui évalue. Ainsi, s'il est permis de caricaturer, nous pourrions, par exemple, évaluer la messagerie électronique par rapport au courrier traditionnel, et dire qu'en matière de gain de temps, de sûreté et de confidentialité, la première l'emporte sur le second. Mais le critère qui motiverait son éventuelle adoption pourrait être également la revendication d'une certaine familiarité avec les technologies de pointe (comme signe de prestige et d'appartenance à une sorte d'élite qui maîtrise la technologie) ou tout simplement la dimension ludique de l'application informatique (cela procurerait une certaine satisfaction à l'usager qui allie, pour faire court, le jeu et le travail). Il s'agit donc bien d'un avantage relatif car « *les utilisateurs d'une technique croient d'autant plus aisément que celle-ci est efficace<sup>102</sup> qu'ils veillent à ne pas envisager d'autres conditions par ailleurs. Et du reste, une technique est généralement tenue pour efficace parce qu'elle paraît plus efficace qu'une autre* » (Javeau C., p80-81,

<sup>99</sup> Durand J-P., Weil R., (1994), « Sociologie contemporaine », Vigot, Paris.

<sup>100</sup> M. Weber insiste sur le fait que l'idéal-type n'est pas un exposé du réel mais se propose de doter l'exposé d'expressions univoques ; on l'obtient en accentuant unilatéralement un ou plusieurs points de vue et en enchaînant une multitude de phénomènes donnés isolément, et ce pour former un tableau de pensée homogène. Ce qui complique la signification de ces présentations tient au fait qu'elles sont non seulement des idéaux-types du point de vue logique mais aussi du point de vue pratique, c'est-à-dire des types exemplaires.

<sup>101</sup> Flichy P., (1995), « L'innovation technique », La découverte, Paris.

<sup>102</sup> *Et encore...s'agit-il d'efficacité ou d'efficience ?*

En outre, si l'on considère que E. Rogers parle de la perception qu'a le futur utilisateur de l'innovation (elle doit être *perçue* comme avantageuse), on notera qu'apparaît ici en filigrane la nécessité d'un travail d'interprétation à l'oeuvre dans le processus de diffusion (Boullier D., 1989)<sup>104</sup>, dimension qui renvoie pour partie à un courant plus récent sur lequel nous nous arrêterons. Compte tenu du discours institutionnel et social attaché aux télé-activités que nous avons décrit, nous pouvons donc appréhender ce premier point comme une partie de la stratégie mise en oeuvre à l'échelle de la nation pour que l'innovation socio-technique soit effectivement perçue « sous son meilleur jour ».

La seconde réside dans *la compatibilité avec les valeurs du groupe d'appartenance* ou de référence dans le cas où l'innovateur ou l'offreur de l'innovation est étranger au groupe. Ainsi, lors de l'enquête que nous avons réalisée auprès d'une trentaine de dirigeants de P.M.E. (Millet-Fourrier C., 1996)<sup>105</sup>, nous avons constaté que les principes qui sous-tendent le télétravail en tant que nouveau mode d'organisation sont totalement rejetés par cette population de chefs d'entreprise qui voit dans cette innovation une menace à ce qui fait la force de la P.M.E. : son système de valeurs.

Plus généralement, ce critère fait donc référence au difficile équilibre à trouver lors de l'introduction d'une innovation pour éviter le rejet complet sans non plus tomber dans l'imposition d'usages. Le système de représentations d'individus appartenant à un groupe l'amène à construire « sa propre réalité » et détermine nécessairement son comportement<sup>106</sup>. D'un autre côté, cela signifie-t-il qu'en connaissant bien les moeurs et valeurs d'un milieu donné, on est susceptible d'y faire pénétrer l'innovation voulue ? La constitution de l'offre à laquelle nous avons déjà fait allusion semble s'inscrire dans ce sens : elle impose une sorte de positivisme de l'innovation (biais d'ailleurs dénoncé par les détracteurs du diffusionnisme) et cherche à décrypter les caractéristiques d'une population d'utilisateurs potentiels sur laquelle appuyer une logique de développement de marché.

La troisième caractéristique déterminante dans l'adoption de l'innovation est *la complexité* de cette dernière : ce critère est très difficilement mesurable suivant les éventuels adopteurs et ce d'autant plus que tous n'y voient pas la même utilité. Pour reprendre le titre de l'ouvrage de J. Perriault, la perception de la complexité d'une

---

<sup>103</sup> Javeau C., (1993), « De l'impressionnisme dans les sciences du social », Structuration du social et modernité avancée, autour des travaux d'Anthony Giddens.

<sup>104</sup> Boullier D., (1989), op. cit.

<sup>105</sup> Millet-Fourrier C., (1996), « les PME face au télétravail, la question de l'appropriation », Mémoire de DEA, Université Jean Moulin Lyon III.

<sup>106</sup> Nous faisons référence à la définition de S. Moscovici pour qui « *les représentations constituent la façon dont les individus théorisent les expériences qu'ils connaissent, en parlent et, en outre, la façon dont les théories ainsi formées les amènent à construire la réalité et, en dernier ressort, à déterminer leur propre comportement* ».

innovation dépend probablement beaucoup de nos logiques d'usage (et aussi d'une certaine acculturation technique) que de l'innovation elle-même. Par exemple, si métamorphoser son ordinateur en téléphone ou en répondeur, envoyer un fax en cliquant sur une icône de son écran, le tout par une ligne téléphonique, via un modem, sont des pratiques qui envahissent progressivement les grandes entreprises, certaines organisations restent encore à l'écart de ces pratiques et imaginent que ces dernières requièrent un haut niveau de compétence en informatique. Le degré de sophistication présumé conduit à transformer l'ordinateur en outil diabolique et complexe.

La quatrième se trouve dans *les possibilités de la tester* : pour illustrer ce point, prenons le cas du Minitel. Alors que les expériences Télétel à Vélizy avaient conduit les sociologues à des observations pessimistes, corroborées par des experts américains qui annonçaient une absence de marché grand public, la DGT a réussi à créer une demande solvable en forte expansion alors même que les premiers usagers ne voyaient guère d'intérêt aux premiers services télématiques offerts. En admettant que la phase de développement ait été réellement conditionnée au degré de satisfaction produit, le sort du Minitel aurait été tout autre : l'innovation aurait disparu avant même d'avoir vécu. Ainsi, les expérimentations, à échelle réduite mais largement médiatisées liées au développement des télé-activités donnent à penser qu'elles s'inscrivent dans une stratégie du « faire croire » et conduisent à identifier des acteurs de la scène publique comme artisans de cette stratégie.

La cinquième, enfin, est *la visibilité* de l'innovation : ce dernier paramètre est sans doute celui auquel l'innovation doit le plus ; cette visibilité peut se traduire par la présence massive des offreurs de technologie à toutes les manifestations qui permettent de présenter l'innovation mais aussi par la littérature à laquelle elle donne lieu. Finalement, on peut penser que ce critère de visibilité s'apparente aussi à l'ensemble du discours social dont la richesse et l'ampleur seront à la mesure de la nouveauté de l'innovation plus qu'en correspondance avec son degré de connaissance par le public ou d'efficacité réelle. Ainsi, c'est sans doute aujourd'hui le réseau Internet qui nous en livre la démonstration la plus marquante, avec, en point d'orgue aux mouvements de sensibilisation, la Fête de l'Internet organisée à l'échelle nationale, comme pour fédérer la population autour d'un outil promis au plus bel avenir. En termes de visibilité, il est sans doute difficile de faire mieux, ce qui ne signifie pas, et de loin, que tous ceux qui en parle savent réellement de quoi il s'agit. Mais l'innovation est bel et bien visible et cette popularité contribue effectivement dans le cas présent à son développement.

### 1.1.2. Le processus de décision

La définition que donne E.M. Rogers de la diffusion de l'innovation est la suivante : « ***il s'agit du processus par lequel une innovation est communiquée, à travers certains canaux, dans la durée, parmi les membres d'un système social*** » (Rogers E-M., p65, 1963)<sup>107</sup>. La critique principalement portée à l'encontre de cette approche que E. Rogers a initiée consiste à dire que les travaux des diffusionnistes ont rapidement porté sur l'identification des canaux et des membres du système, et non sur le processus lui-même.

<sup>107</sup> Rogers E-M., (1963), « Diffusion of innovation », Free Press, New York.

Celui-ci, décomposé en cinq temps, s'appuie cependant sur des notions sous-jacentes d'apprentissage et peut-être de mise en confiance qui apparaissent, même de façon ténue, à travers la typologie suivante.

*La connaissance de l'innovation* : elle apparaît très logiquement comme le préalable à toute décision d'adoption et elle suppose donc que, par un support ou un autre, une personne-relais, l'ouverture sur l'extérieur, l'information a circulé. Elle renvoie immédiatement au critère précédemment mentionné sur la visibilité de l'innovation mais pose évidemment - et c'est là tout l'enjeu de notre questionnement - le problème de la diffusion de l'information, de sa plus ou moins bonne qualité, et, enfin, des relais qui la supportent.

*La persuasion* : cette phase ne fait pas l'objet d'analyse plus fouillée qui permette de dire concrètement quel est l'élément déclencheur dans la persuasion, et de quel acteur elle relève. En revanche, elle nous permet d'introduire une notion sur laquelle nous reviendrons, celle de confiance, en tant qu'elle supporte pour beaucoup la construction et la stabilisation d'usages de la technologie (Boullier D., p340, 1997)<sup>108</sup>.

*La décision* : c'est à partir de ce stade qu'il devient plus aisé d'observer le processus de diffusion puisqu'il met directement en cause le futur utilisateur. Néanmoins, elle apparaît comme la suite logique et naturelle des deux précédentes étapes alors que rien ne permet de dire que l'adoption d'une innovation est toujours le résultat d'une démarche raisonnée. Ainsi, lorsque les P.M.E. ont commencé à s'informatiser massivement, la prise de décision relevait beaucoup plus de l'imitation mue par le souci de ne pas se démarquer que d'une conviction argumentée quant à la nécessité de le faire.

*La mise en oeuvre* : elle correspond à la phase d'appropriation de l'innovation, c'est-à-dire au moment où des utilisations vont apparaître, dictées par l'innovation elle-même ou produites en réponse aux besoins (non prévus) de l'utilisateur. C'est à ce moment que peuvent se constituer des usages différenciés selon les groupes sociaux, étant entendu que chaque usage revêt un sens différent. Cette remarque renvoie également à ceux que P. Flichy<sup>109</sup> appelle « *les usagers-tacticiens* » (Flichy P., 1991, et p138, 1995), qui agissent différemment de ce que prévoit le cadre d'usage. Comme le soulignent J. Bianchi et M.F. Kouloumdjian à propos de l'appropriation, « ***un groupe, un acteur s'approprient un système de communication (plus généralement une innovation) dans la mesure où ils s'en constituent les usagers en en acquérant les clefs d'accès et dans la mesure où ils mettent en oeuvre le système (ou l'innovation) au service de leurs propres objectifs*** » (Bianchi J., Kouloumdjian M-F., 1986)<sup>110</sup>.

*La confirmation* : il s'agit de la période cruciale au cours de laquelle les utilisations vont finir par se stabiliser pour donner lieu à proprement parler à des usages<sup>111</sup>

<sup>108</sup> Boullier D., (1997), « Les usages comme ajustements », Penser les usages, actes du colloque, Bordeaux, mai.

<sup>109</sup> Flichy P., (1991), « La question de la technique dans les recherches sur la communication, nouvelles approches », Réseaux, n°50, novembre-décembre. Flichy P., (1995), op. cit.

<sup>110</sup> Bianchi J., Kouloumdjian M.F., (1986), « Le concept d'appropriation », in L'espace social de la communication, RETZ, CNRS.

(c'est-à-dire que non seulement l'innovation est maîtrisée mais qu'on se l'est appropriée et que l'utilisation qu'on en fait n'évolue plus).

La question de la décision, le comportement d'adoption sont donc le résultat d'une relation dynamique qui lie l'individu au groupe. Le sens que revêt cette relation et les limites qu'elle engendre seront développés ultérieurement ; notons pour le moment le caractère linéaire et mécanique de la description du mouvement dont on veut rendre compte. Enfin, ce n'est pas forcément parce qu'un consensus s'établit (plus ou moins facilement) sur la transmission ou la diffusion d'une innovation que c'est l'innovation en tant que telle qui a permis l'accord : d'autres processus sont nécessairement à l'oeuvre, mais n'apparaissent pas. Ainsi, à la linéarité du processus que nous décrivons, s'ajouterait une sorte de déterminisme grâce auquel les faits avanceraient d'eux-mêmes, ou du moins grâce auquel la coexistence vaudrait causalité.

## 1.2. Les acteurs de la diffusion

Une classification assez simple permet de mettre en valeur le niveau explicatif fondamental et central où le passage de l'individuel au collectif s'effectue. Notons dès à présent que le rôle accordé au leader d'opinion fait de ce dernier un véritable acteur du changement social (position pertinente qui sera reprise lors de l'analyse de notre deuxième terrain).

### 1.2.1. Entre tautologie et syllogisme ?

L'approche diffusionniste a étudié le déroulement du processus de diffusion de l'innovation en considérant qu'elle fonctionnait selon un processus cumulatif qui s'appuyait essentiellement sur la notion de *réseau d'influence*. Cela revient donc à considérer un système social donné comme un ensemble structuré d'acteurs connectés par des liens ou comme un ensemble de noeuds connectés par des relations. Si la question de la pré-existence de ce réseau ou de sa constitution au fur et à mesure du processus<sup>112</sup> est une interrogation à laquelle nous serons obligée de répondre par la suite, nous pouvons d'ores et déjà souligner le rôle central de la catégorie des innovateurs qui impulse le mouvement, en comparaison avec les autres catégories tenues à un rôle plus modeste.

*Les innovateurs* : il y a beaucoup à dire sur ce groupe et certains travaux de N. Alter apportent un éclairage précieux sur leur action au sein d'un système. Les innovateurs sont ceux qu'il qualifie aussi de pionniers et sont difficilement catégorisables (Alter N., 1993)<sup>113</sup>. Comme le souligne H. Aitken, « *Marconi était-il un scientifique, un innovateur, ou*

---

<sup>111</sup> La distinction entre les deux n'est pas qu'une affaire de sémantique car elle désigne bien deux stades de l'appropriation totalement différents : c'est au cours de l'utilisation que l'usage va se construire et M.F. Kouloumdjian insiste sur l'intérêt tant méthodologique que pratique de ne pas confondre les deux. Nous avons précisé au tout début de cette recherche la différence que nous faisons entre l'utilisateur et l'usager.

<sup>112</sup> Ce qui signifierait alors qu'il ne s'agit que d'une figure qui permet d'analyser a posteriori une fois le processus achevé les différentes étapes de la diffusion.

*un entrepreneur* » (Aitken H., 1993)<sup>114</sup> ? Il ne s'agit pas, ici, de répondre : dans la mesure où ces développements échappent à la sphère diffusionniste et, compte tenu du fait que les innovateurs sont ici rangés dans la catégorie des utilisateurs. Notons tout de même que le terme générique d'innovateur désigne beaucoup plus chez les diffusionnistes un champ ou un réseau qu'une personne, et que cette réserve rejoint également les conclusions pratiques auxquelles nous autorisent les compte-rendus historiques de genèse d'une innovation.

*Les premiers utilisateurs* : cette catégorie est particulièrement ambiguë, ne serait-ce qu'au regard de la définition économique de l'innovation. Cette dernière consiste en effet en la commercialisation (la première) d'une invention ; mais à partir de quand peut-on considérer qu'intervient la première utilisation ? Les premiers utilisateurs sont-ils ceux qui testent ou bien correspondent-ils effectivement aux premiers acheteurs ?

*La première majorité* : si elle correspond à un stade où la diffusion de l'innovation devient suffisamment importante pour qu'elle mérite d'être quantifiée, il n'en reste pas moins qu'elle ne signifie pas qu'un point de non retour a été atteint. Sans vouloir dénier aux chiffres leur valeur analytique, la notion de majorité a plus à voir ici avec l'idée d'un processus qui commence à devenir vraiment visible qu'avec celle d'une barre fatidique - les 50%-, qui aurait été franchie. D'ailleurs, l'existence de la catégorie suivante nous incite à privilégier ce point de vue.

*La seconde majorité* : rien ne permet réellement de la distinguer de la première, si ce n'est que chronologiquement, elle suppose que le mouvement de diffusion, quasi généralisé, arrive à son terme. Un exemple actuel, celui de la téléphonie mobile, permet, sans recourir aux chiffres, d'illustrer ces deux catégories. Au regard de la concurrence accrue que se livrent les constructeurs d'appareils, mais surtout les opérateurs, on peut penser que la première majorité d'utilisateurs s'est constituée et que la lutte acharnée signale l'entrée imminente dans la seconde, d'où la nécessité de se positionner sur le marché.

*Les retardataires* : arrêtons-nous sur les hypothèses et jugements qui sous-tendent cette dernière catégorie. On s'aperçoit bien ici que l'innovation est étudiée a posteriori et qu'elle se caractérise par son aspect inéluctable. C'est d'ailleurs ce qui a été le plus reproché aux diffusionnistes, à savoir une présentation qui fait de l'innovation un objet dont les qualités intrinsèques suffisent à entraîner l'adoption.

L'intérêt principal de cette typologie est qu'elle permet de suivre l'évolution du taux d'adoption, ou plutôt de le constater rétrospectivement<sup>115</sup> puisqu'il n'y a pas d'accompagnement au fur et à mesure de la diffusion. En outre, pour revenir sur la typologie évoquée, le critère utilisé pour catégoriser les adopteurs est celui de la propension à innover ou du temps d'adoption : en résumé, on catégorise donc les innovateurs par rapport à leur propension à innover, vision réductrice et tautologique qui

---

<sup>113</sup> Alter N., (1993), « La lassitude de l'acteur de l'innovation », Sociologie du travail, n°4.

<sup>114</sup> Aitken H., (1993), « Science, technique et économie, pour une problématique de la traduction », Réseaux n°60, juillet-août.

<sup>115</sup> Les spécialistes du marketing y verraient probablement une analogie avec le cycle de vie d'un produit.

pourrait nous stopper dans notre avancée. Il n'en est rien : la portée explicative de cette typologie tient dans sa capacité à offrir la possibilité de constitution d'une grille morphologique afin de saisir à l'échelle d'un groupe ou d'un système donné l'ordre de succession des différents temps de diffusion. Elle donne surtout une compréhension du rôle joué par le leader d'opinion qui fait la force de cette analyse.

### 1.2.2. Du leader au médiateur

« *Opinion leaders are not a group set apart, and opinion leadership is not a trait which some people have and others do not, but rather opinion leadership is an integral part of the give-and-take of everyday personal relationships* » (Katz E., Lazarsfeld S., p33, 1955). Dans leur ouvrage de référence, ces deux auteurs montrent bien que les leaders d'opinion appartiennent à différentes classes de la société<sup>116</sup> et que ce qui leur confère leur « pouvoir », c'est d'être des experts dans un domaine particulier. Nous ne discuterons pas ici des hypothèses qui sous-tendent ce modèle de communication<sup>117</sup> où le leader joue non seulement un rôle clef mais où, en outre, chaque individu est susceptible d'être influencé par plusieurs individus suivant ses appartenances. En revanche, nous nous arrêtons sur l'une des trois caractéristiques pointées par les auteurs pour « identifier » ces leaders, celle de « *gregariousness* » (p220-223). Ce terme, difficilement traduisible dans notre langue, désigne le degré de sociabilité d'un individu : on retrouve ici l'idée suivant laquelle la multiplication des relations qu'un individu entretient avec d'autres détermine de façon critique son pouvoir d'influence. Mais au-delà de ce premier niveau d'analyse, on s'aperçoit également que la position de ce leader est centrale, au sens premier du terme puisqu'il devient ce maillon intermédiaire nécessaire par lequel l'information passe d'un niveau à un autre : « *subgroups are collections of people that share similar traits of interests, and opinion leaders tend to be seen as those people who are both informed and are upholders of the norms of a social system* » (p163). Si les diffusionnistes ne parlent pas de médiation, ils tracent néanmoins la première esquisse du médiateur.

### 1.2.3. La masse critique et le seuil

Nous avons largement insisté sur le fait que ces typologies représentaient ce que l'on appelle des idéaux-type et sur le rôle que ces derniers sont appelés à jouer dans une observation empirique. Néanmoins, le type de raisonnement qui les sous-tend correspond assez exactement à l'approche actuelle qui est faite des télé-activités à l'échelle institutionnelle : une approche en termes de marché. En effet, le dernier rapport européen auquel nous avons fait de nombreuses fois allusion annonce que la seconde moitié des années 90 pourrait bien être un virage dans la phase de diffusion des télé-activités, et ce parce que les chiffres semblent prouver que la masse critique du nombre de télétravailleurs a été atteinte, y compris en termes de facteurs de développement

---

<sup>116</sup> « *Opinion leaders are not found solely in the upper classes of society but tend to be evenly distributed through every class and population* » (p 97).

<sup>117</sup> Schématiquement, le modèle est le suivant : source > message > média de masse > leaders d'opinion > grand public.

(infrastructures, etc), du côté de l'offre comme du côté de la demande. La notion de masse critique - définie comme le nombre minimum d'adopteurs requis pour maintenir le processus de diffusion - met l'accent sur le fait que certains phénomènes sont parfois inexorables. Elle a fait l'objet de développements théoriques assez récemment (Bardini T., 1996)<sup>118</sup>. D'après ces derniers, les comportements d'adoption influent bien sûr sur la masse critique mais elle est aussi et surtout déterminée par l'inégalité des adopteurs.

En fait, dans la tradition du « *two-step-flow* »<sup>119</sup>, cela revient à dire que plus les individus les plus influents adoptent vite l'innovation, et plus la masse critique apparaît vite. Il existerait ainsi une interaction entre le seuil d'adoption et la masse critique puisque le seuil d'adoption d'un individu est défini comme la proportion d'adopteurs dans son réseau personnel nécessaire pour le convaincre d'adopter à son tour. On rejoint ici les travaux moins récents de E. Katz qui, comparant deux enquêtes où l'information pour entraîner une éventuelle adoption avait été insuffisante, écrit : « **si chacun des pionniers qui adoptent une innovation immédiatement sur ses caractéristiques déclarées en parle à ses amis et si ces amis en parlent à d'autres amis, et ainsi de suite, on aboutit à une courbe de diffusion en S** » (Katz E., cité par Roberts D., Schramm W. p772, 1971)<sup>120</sup>. On retrouve également avec un vocable très proche les conclusions auxquelles parviennent les experts-européens quant à la nécessité que des pionniers agissent de façon visible pour entraîner un mouvement de diffusion avec eux. L'idée de la courbe en S déjà présente chez les diffusionnistes souligne un processus qui se déroule dans le temps : c'est ce qui nous conduisait à dire que des politiques avaient raison (sur du long terme) de considérer que la diffusion massive des télé-activités n'était qu'une affaire de temps.

Certes, le phénomène d'accumulation numérique que peuvent illustrer des additions de chiffres n'apprend rien sur l'accumulation stratégique qui fait avancer la diffusion mais nous verrons dans l'analyse de nos terrains que cette optique change si l'on intègre au dispositif théorique les notions déjà évoquées mais pas encore développées d'apprentissage et de mise en confiance<sup>121</sup>. En ce sens, nous voulons aborder une approche complémentaire et non concurrente<sup>122</sup> qui prend à sa charge de façon très heuristique le déroulement de la diffusion en termes de processus. Il s'agit de la sociologie de la traduction, laquelle a su dépasser la simple description morphologique en

---

<sup>118</sup> Bardini T., (1996), « Changements et réseaux socio-techniques : de l'inscription à l'affordance », Réseaux n°76.

<sup>119</sup> Cette notion met en avant le rôle du groupe primaire et des leaders d'opinion dans le processus de diffusion de toute innovation et s'appuie sur l'idée de " palliers ". La théorie du " two step flow " est apparue pour la première fois aux Etats-Unis en 1944 dans une étude publiée par S. Lazarsfeld sur l'influence des médias. C'est en 1955 qu'elle est précisée dans une seconde étude que P.F. Lazarsfeld et E. Katz co-signent.

<sup>120</sup> Katz E., (1961), « The social itinerary of technical change, two studies of the diffusion of innovation », repris par Roberts D. et Schramm W., (1971), « Les processus et les effets de la communication de masse », traduction française.

<sup>121</sup> C'est en tout cas le sens que nous souhaitons donner (quitte à dépasser les intentions des auteurs) à la remarque suivante : « policy makers, public services and citizens cannot make sound decisions about the Information Society on the basis of second hand opinions, they must become connected themselves ».

intégrant « le sens de l'innovation, sa signification » et en montrant qu'il n'y avait pas de diffusion de l'innovation sans appropriation.

En résumé, alors que cette approche diffusionniste trace une ligne pointillée le long du chemin que l'innovation doit suivre, la sociologie de la traduction part du principe que « *pour avoir une idée de l'extrême complexité du processus d'innovation, il faudrait imaginer une fusée pointée vers une planète à la trajectoire inconnue, et décollant d'une plate-forme mobile aux coordonnées mal calculées* » (Akrich M., Callon M., Latour B., 1987)<sup>123</sup>.

## 2. Capillarité de l'environnement et prédominance du non structuré

---

**« La seule organisation capable de croissance indéterminée ou d'apprentissage indépendant est un réseau. Toutes les autres topologies limitent ce qui peut se produire. Un réseau est tout en arêtes et par conséquent ouvert quel que soit l'endroit par où l'on y accède. En vérité, le réseau est l'organisation la moins structurée dont on puisse dire qu'elle ait la moindre structure. En fait, il n'y a que dans un réseau qu'une pluralité d'éléments vraiment divergents peuvent rester cohérents » ( Kelly K., p25-27, 1995)<sup>124</sup>.**

Nous avons eu l'occasion d'évoquer dans le premier chapitre le fait que la figure du réseau caractérisait très précisément la société de l'information en émergence : il s'agit alors ici de voir dans quelle mesure l'apport d'une théorie fondée sur cette approche permet d'appréhender notre objet différemment et de compléter notre compréhension de l'environnement au regard de la diffusion de l'innovation.

D'abord, parce que c'est la seule qui envisage la notion de réseau<sup>125</sup> dans l'acception qu'elle revêt dans la société de l'information aujourd'hui. Ensuite, parce que dans la perspective déjà mentionnée d'avoir à saisir un objet pris en charge par deux logiques différentes, l'une étatique, l'autre entrepreneuriale, nous pensons qu'à l'image du courant diffusionniste qui appuie le discours institutionnel<sup>126</sup>, la sociologie de la traduction ouvre

<sup>122</sup> Les querelles entre les tenants du diffusionnisme et ceux de la sociologie de la traduction paraissent sans objet rapportées à l'aune de la diffusion des télé-activités : les premiers proposent un cadre descriptif qui facilite l'observation, les seconds une méthode heuristique beaucoup plus analytique qui décortiquent les processus à l'oeuvre dans la diffusion. Les premiers se polarisent sur les groupes intermédiaires, les seconds sur les raisons du passage des uns aux autres.

<sup>123</sup> Akrich M., Callon M., et Latour B., (1987), « A quoi tient le succès des innovations ? », Gérer et Comprendre, 11 et 12.

<sup>124</sup> Kelly K., (1995), « *Hors-contrôle, l'émergence d'une civilisation néo-biologique* », Menlo Park, Californie, Addison-Wesley.

<sup>125</sup> Les sociologues de la diffusion utilisent eux-aussi la notion de réseau. Nous avons songé à prendre ce point de référence pour les comparer dans leur approche mais l'utilisation de cette figure dans le premier courant renvoie plus à l'idée de chaîne d'influence qu'à celle d'organisation non structurée basée sur la souplesse et la capacité sans cesse renouvelée d'établir des relations.

<sup>126</sup> Remarque à nuancer si l'on considère que la stratégie de certains offreurs et politiques s'inscrit dans une « politique » du faire-croire.

une voie de réflexion intéressante quant à la nécessité de privilégier le « **non-structuré comme moteur de l'innovation dans l'activité humaine** » (Castells M., p88, 1996)<sup>127</sup>. Enfin, rappelons que la notion de réseau permet de comprendre pourquoi une localité possède ou non la capacité d'agir collectivement. (Boudon R., 1989)<sup>128</sup>.

### 2.1. Une alternative à une approche linéaire de la diffusion de l'innovation ?

La sociologie des sciences a tenté de répondre à la délicate question de la diffusion de l'innovation en avançant sur la scène le personnage du « *constructeur de faits* » (Latour B., p247-261, 1989)<sup>129</sup> dont le rôle principal consiste à assurer la diffusion d'une innovation dans le temps et dans l'espace. Notre constructeur de faits s'apparente beaucoup, sous notre point de vue, au marginal sécant<sup>130</sup> de l'analyse stratégique, situé au carrefour de plusieurs systèmes d'actions. Partant du principe que les faits sont fabriqués collectivement, c'est le concept de traduction qui permet de dénouer l'écheveau de l'innovation. Il nous paraît d'autant plus digne d'intérêt que des auteurs comme D. Boullier ont noté, après observation, que la diffusion d'un outil comme Internet semblait désormais s'opérer par capillarité et questionnait à ce titre la théorie des réseaux d'innovation (Boullier D., p335, 1997)<sup>131</sup>.

Défini comme « *l'interprétation donnée, par ceux qui construisent les faits, de leurs intérêts et de ceux des gens qu'ils recrutent* » (Latour B., p260, 1989)<sup>132</sup>, le concept de traduction trouve sa force dans sa capacité à dépasser la séparation entre société et technique, telle qu'elle existe chez les diffusionnistes<sup>133</sup>.

#### 2.1.1. La nécessité de la problématisation

Cette première étape correspond à la période au cours de laquelle plusieurs acteurs tentent d'imposer leur définition de la réalité et établissent des liens entre, d'une part les contenus et compétences à rassembler, de l'autre, les individus et groupes à mobiliser. Il

---

<sup>127</sup> Castells M., (1996), op. cit.

<sup>128</sup> Boudon R., (1989), « Dictionnaire de la sociologie », Larousse, Paris.

<sup>129</sup> Latour B., (1989), « La science en action », Gallimard, Paris.

<sup>130</sup> Il s'agit « *d'un acteur qui est partie prenante dans plusieurs systèmes d'action en relation les uns avec les autres et qui peut, de ce fait, jouer le rôle indispensable d'intermédiaire et d'interprète entre des logiques d'actions différentes, voire contradictoires* » Crozier M., Friedberg E., (1977), « L'acteur et le système », p86, Seuil, Paris. Ce concept a été proposé d'abord par H. Jamous en 1968 dans une « Contribution à une sociologie de la décision : la réforme des études médicales et des structures hospitalières », Copédith, Paris.

<sup>131</sup> Boullier D., (1997), « Les usages comme ajustements », Actes du Colloque Penser les Usages, Bordeaux, mai.

<sup>132</sup> Latour B., (1989), op. cit.

<sup>133</sup> ibidem.

s'agit de forger les faits de façon à ce qu'ils correspondent aux intérêts explicites de ceux auprès de qui on souhaiterait s'imposer. Le « ceux » en question désigne les individus ou groupes que le constructeur de faits doit nécessairement recruter pour assurer le développement de sa construction ; il s'agit des acteurs qui vont adhérer et à qui l'instigateur du processus affirme : « **je veux ce que vous voulez** » (Latour B., p261, 1989)<sup>134</sup> La relation de traduction consiste à coordonner des acteurs opérant dans des registres distincts et indique les relations et déplacements à faire faire aux problèmes et aux acteurs qui y sont associés. Plus simplement, elle consiste donc à bâtir un cadre dans lequel l'action, puis l'innovation, deviennent pertinentes.

Cette problématisation, qui n'est au départ que la construction d'une réalité hypothétique, a sa propre existence, « **celle du papier et du discours attachés à un acteur** » (Vinck D., p202, 1995)<sup>135</sup> et crée un mouvement par lequel un acteur cherche à se rendre indispensable à d'autres. Le mécanisme fondamental de la traduction est donc de proposer une relation entre des activités, des intérêts, des problèmes et des préoccupations différentes : la problématisation définit des points de passage obligés pour les autres, elle implique des déplacements, des détours et des alliances à sceller<sup>136</sup>.

Ainsi, appliquée au développement technologique, cette théorie permet par exemple de montrer comment un acteur réussit à redéfinir des univers socio-techniques et M. Callon, à travers le cas de l'entreprise EDF, montre comment cette société problématise et met en boîte l'évolution de la société industrielle à son profit (Callon M., 1991)<sup>137</sup>. Dans notre cas, cette phase de problématisation correspond assez fidèlement aux années qui ont suivi les premières expérimentations<sup>138</sup> soutenues notamment par la DATAR : au-delà de la simple idée d'une machination, nous retenons surtout l'idée qu'une *discussion bien organisée* autour de l'innovation peut finir par la rendre effectivement indispensable et conditionner alors les processus d'adoption dont elle est appelée à faire l'objet (Akrich M., 1993)<sup>139</sup>.

Le deuxième élément explicatif que nous retenons est lié à la figure originale de l'acteur collectif que dessinent ces opérations de traduction. Le détail des stratégies élaborées et l'outillage conceptuel sophistiqué<sup>140</sup> débouchent sur une interprétation de l'acteur stratégique qui nous semble assez adaptée à l'appréhension d'un objet mouvant

<sup>134</sup> Ibidem.

<sup>135</sup> Vinck D., (1995), « Sociologie des sciences », Armand Colin, Paris.

<sup>136</sup> Dans cette optique, B. Latour explique qu'il est beaucoup plus facile pour le traducteur de se laisser recruter par les autres, puisqu'en leur donnant l'assurance qu'il fait avancer leurs intérêts explicites, il fait avancer les siens grâce à cette aide indispensable.

<sup>137</sup> Callon M., (1991), « Réseaux technico-économiques et irréversibilité », in Boyer R., Figures de l'irréversibilité en économie, l'EHESS, Paris.

<sup>138</sup> Voir le chapitre 1.

<sup>139</sup> Akrich M, (1993), « Les objets techniques et leurs utilisateurs », Les objets dans l'action, Raisons pratiques, EEHESS, Paris

dans un environnement instable : il s'agit de l'acteur-réseau.

### 2.1.2. La figure de l'acteur-réseau

Un acteur capable de s'allier, de gré ou de force, de multiples éléments devient un macro-acteur. En effet, pour un sujet donné, un fait, une innovation, l'entité pertinente d'analyse est formée par un réseau hétérogène d'acteurs relevant de différentes sphères. Lorsqu'un tel réseau devient fortement interactif et cohérent, il constitue alors en lui-même un nouvel acteur que M. Callon et B. Latour nomment acteur-réseau. Ceci sous-entend que des acteurs n'apparaissent pas ex nihilo et qu'ils sont des réseaux progressivement construits. Etudier un acteur revient finalement à étudier sa construction. D'une part, parce que son sens vient des associations et alliances qu'il a créées, de l'autre, parce que son identité dépend des différentes opérations de traduction qu'il a réalisées.

L'importance de ce concept dans l'approche que nous présentons ici doit être soulignée, et particulièrement par rapport au cas de la diffusion d'une innovation. En effet, des auteurs comme M. Callon et B. Latour indiquent que la légitimité d'un argument ou *l'acceptabilité sociale d'une nouvelle technologie sont fonction de la morphologie des réseaux et de la robustesse des traductions qui le constituent*<sup>141</sup>.

### 2.2. Retour sur le réseau

En forçant un peu le trait, nous pouvons dire que le modèle diffusionniste explique la nouveauté, la diffusion de l'innovation, en accordant des talents extraordinaires aux initiateurs et une grande passivité aux suiveurs. B. Latour écrit d'ailleurs à ce propos que la notion de découverte a justement été inventée pour réconcilier « *l'inertie et la nouveauté* » (Latour B., p327, 1989)<sup>142</sup>. Or, et cela va dans le sens de B. Latour, si nous

<sup>140</sup> Dans le cas de la diffusion d'une innovation, le risque encouru en adoptant cette démarche est de voir l'innovation appropriée par d'autres et de ce fait transformée. N'être simplement que l'initiateur d'une trajectoire est source de fragilité. Dès lors, il devient plus sage de barrer la route à cette dérive possible et d'envisager alors un déplacement radical des intérêts ; en d'autres termes, transformer le « *je veux ce que vous voulez* » en «  *finalement, ce que je veux, pourquoi ne le voulez-vous pas ?* ». Ce processus qui consiste à réaliser un réseau d'alliances et à le stabiliser permet non seulement d'imposer sa problématisation mais aussi d'interrompre des associations concurrentes. En fin de parcours, l'enrôlement désigne le mécanisme par lequel est défini et attribué un rôle à un acteur qui l'accepte. Ceci revient à dire qu'une communauté d'intérêts doit se créer, étant entendu que ces manoeuvres stratégiques doivent être ignorées de ceux qui ont adhéré et qui ne sont rien moins que manipulés. En effet, le problème qui se pose alors réside dans la difficulté à créer cette communauté d'intérêts et surtout à la maintenir. D'une part, parce qu'elle résulte d'une négociation difficile, de l'autre, parce qu'elle peut se rompre à tout moment. Tout l'enjeu consiste à maintenir l'illusion du raccourci même dans le cas de figure où celui-ci dure. C'est à ce stade que réintervient le concept de traduction. En effet, si, dans son acception linguistique, il correspond à l'établissement d'une correspondance entre deux versions d'un même texte de langue différente, au sens géométrique, il fait référence à l'idée de translation. Ainsi, parler de traduction signifie à la fois que l'on propose de nouvelles interprétations et que l'on déplace des ensembles, pour finalement faire en sorte que l'innovation à laquelle de nouveaux acteurs vont adhérer devienne indispensable.

<sup>141</sup> C'est nous qui soulignons.

<sup>142</sup> Latour B., (1989), op.cit.

partons du principe que l'innovation est un construit social (et qu'à ce titre par exemple, même le consommateur qui arrive en bout de chaîne fait partie de ce construit puisqu'il contribue à maintenir le processus de diffusion), les initiateurs sont des éléments parmi d'autres, noyés dans une foule plus diverse : ils ne sont donc pas la cause d'un changement général et ne sont pas non plus ces géants que les diffusionnistes décrivent. Nous retenons donc dans le concept d'acteur-réseau sa capacité à intégrer activement d'autres individus que les innovateurs et à dépasser le critère de la propension à innover comme point de référence dans la diffusion de l'innovation.

De plus, face à ce que M. Callon et B. Latour appellent *la boîte noire*, il paraît effectivement pertinent de décrire le système d'alliances et le maillage de relations qui la font exister en donnant autant d'informations sur le technique que sur l'humain : ces boîtes noires sont encore plus sociales que tout le reste, justement en raison du nombre d'alliances qu'elles supposent. Ainsi, en amont et en aval de l'humain et du technique, nous pourrions aussi rajouter des dimensions politiques et institutionnelles. L'intérêt de ce courant est *d'étaler* les différents éléments du processus de diffusion sans les hiérarchiser.

Enfin, face aux interprétations hâtives fondées sur le sens commun ou aux détracteurs de cette analyse qui parlent de véritable manipulation<sup>143</sup> (la machination ourdie deviendrait alors quasiment machiavélique), rappelons, et c'est tout le sens des opérations de traduction et de la phase de problématisation, que dans son analyse purement sémiotique, le terme de manipulation renvoie simplement à la capacité de « *faire faire* ».

### 3. Un aller-retour entre l'observation des faits et la théorie

---

Cette confrontation des deux principaux courants de la sociologie avec l'environnement social et institutionnel des télé-activités nous conduit à formuler la remarque suivante : l'existence d'une culture dite techno-centrée, assise notamment sur des courants théoriques qui renforcent la tentation d'une analyse déterministe, perdure alors qu'émergent déjà dans l'environnement, directement en lien avec la culture informationnelle, des logiques sociales qui en constituent le pendant et dont le réseau semble être la figure la plus aboutie.

Nous retenons alors, comme M. Castells nous y invite, que la lecture des changements à l'oeuvre doit être faite effectivement à travers le prisme du réseau mais que la logique de la diffusion de l'innovation reste aussi volatile et insaisissable que l'est cette figure à laquelle elle emprunte son essence. Et c'est la raison pour laquelle nous sommes amenée alors à faire un retour sur la question de la diffusion elle-même.

#### 3.1. Quand l'imitation, la contagion ou la machination ne suffisent plus

**« Est appelé diffusion le processus par lequel une information vraie ou fausse, une opinion, une attitude ou une pratique (par exemple et au hasard l'utilisation**

<sup>143</sup> E. Friedberg parle « *des pauvres acteurs manipulés* » dans son ouvrage *Le Pouvoir et la Règle*.

**d'une nouvelle technologie) se répandent dans une population donnée » (Boudon R., Bourricaud F., p180, 1986)<sup>144</sup>.**

Cette définition conduit à identifier des cas idéaux où la diffusion obéit essentiellement à des principes de contagion ou d'imitation ou encore à des lois composites. Mais, comme le notent les auteurs, ces cas-type deviennent invalides dans le domaine de la sociologie où il faut généralement tenir compte des structures sociales et de leurs effets sur les processus de diffusion. Cette réserve s'applique particulièrement à notre objet, tant, nous le répétons, la diffusion des télé-activités est inégale et échappe, semble-t-il, à des schémas prévisionnels. C'est la raison pour laquelle, après ces auteurs, nous retenons l'idée que l'analyse d'un processus de diffusion implique « **une théorie adéquate des processus micro-sociologiques qui le sous-tendent** » (Boudon R., Bourricaud F., p184, 1986)<sup>145</sup> et exige une prise de distance par rapport aux effets d'imitation, de contagion, de résistance au changement ou encore de machination. Il s'agit d'éviter les deux écueils suivants : interpréter le phénomène de diffusion des télé-activités à partir d'une logique exclusivement capillaire mais qui, dans certains cas, renvoie plus à une hypothèse micro-sociologique d'imitation passive ; interpréter la non-diffusion ou diffusion limitée à partir d'une hypothèse de résistance passive au changement. Nous terminons alors ce troisième chapitre en convenant de la nécessité de bâtir un maillage de relations entre ces deux courants (soufflées par une observation empirique) et d'appréhender les nouvelles logiques sociales à l'oeuvre dans la diffusion de l'innovation en milieu rural à partir d'un concept unificateur, celui de médiation sociale.

## Chapitre 4 : la médiation comme processus de facilitation sociale de la diffusion

Nous avons déjà eu l'occasion d'insister à plusieurs reprises sur la nécessité qu'une demande se constitue pour que des usages se créent à l'échelle d'un territoire, d'une population. La représentation classique d'un marché constitué et structuré autour d'une offre et d'une demande occulte les nécessaires relais qui permettent à ces deux dernières de se rencontrer : il s'agit ici de focaliser sur ces processus de mise en relation en essayant d'identifier les raisons qui nous permettent de penser qu'ils jouent un rôle prépondérant dans l'amorce d'un processus de diffusion de l'innovation. Cette intention de départ nous conduit alors à privilégier le concept de médiation et à éclairer cette première approche à la lumière des deux notions corollaires que sont la confiance et le partenariat.

### 1. A la recherche du tiers perdu

---

En 1985, l'équipe du Service de la Prospective et des Etudes Economiques de la direction

<sup>144</sup> Boudon R., Bourricaud F., (1986), « Dictionnaire critique de la sociologie », deuxième édition, PUF, Paris.

<sup>145</sup> Ibidem.

générale des télécommunications constatait que « *toute nouvelle technique génère un système de médiation grâce auquel est facilitée son introduction dans le tissu économique et social* » (SPEE, 1985)<sup>146</sup>. Outre la relation mécaniste discutable qu'instaure cette affirmation, la médiation semblant aller de soi ou être générée par l'innovation elle-même, elle va surtout à l'encontre des observations relevées par M. Castells quant à l'inégalité de cette introduction de la technologie dans certains milieux. Pourquoi serait-elle plus difficile dans certains que dans d'autres ? Sauf à verser dans une approche déterministe et positiviste de l'innovation sur laquelle nous nous sommes déjà prononcée, c'est donc à une autre forme de médiation que nous voulons associer notre objet : la médiation sociale.

### 1.1. Un petit détour éclairant par l'Histoire

Dans une perspective de diffusion d'une innovation technologique et surtout de facilitation de son appropriation éventuelle par ceux à qui on la destine, l'idée d'élargir la relation à un tiers, ou en tout cas de mettre en place un processus de médiation « technico-culturelle » pour éviter les dérives et impasses dans lesquelles certaines entreprises, notamment des P.M.E., ont sombré lorsqu'il était question d'informatisation, a déjà été mise en oeuvre.

#### 1.1.1. L'appel des 400

Dans les années 70, deux types de médiateurs avaient été identifiés : le premier, technique, avait pour rôle de former des praticiens, tandis que le second, social, cherchait à interpréter la demande sociale et à y répondre en inventant une nouvelle articulation entre les moyens et les usages, c'est-à-dire en suggérant et en testant de nouvelles pratiques sociales. Ainsi, au début des années 70, des collaborations étroites entre chercheurs et syndicats s'étaient nouées autour d'un projet qui est resté dans les mémoires sous le nom de « *l'appel des quatre cents* ». Cette tentative qui visait notamment à concilier « *le monde de l'oralité* », à savoir les syndicats, et celui de l'écrit, à savoir la recherche (Carré D., p298, 1992)<sup>147</sup>, constitue l'un des premiers exemples du genre en matière d'insertion du monde scientifique dans le champ des rapports sociaux, et ce avec l'objectif affiché de se poser en intermédiaire-relais de l'information.

Ce processus s'amplifie et se matérialise lorsque la Confédération Française du Travail décide en 1978 de créer une structure de conseil aux organisations syndicales dans le domaine du changement technologique. Ce groupe, essentiellement composé d'ingénieurs, de sociologues, d'économistes et d'informaticiens veut être un centre de réflexion pour faire progresser l'analyse des changements techniques, mais se présente surtout comme une force d'intervention et comme un partenaire-interlocuteur.

---

<sup>146</sup> Service de la Prospective et des Etudes Economiques, (1985), « Rapport intermédiaire, introduction des technologies d'information et rôle de la médiation technique », DGT.

<sup>147</sup> Carré D., (1992), « Nouvelles pratiques sociales en matière de médiation technico-culturelle », Les nouveaux espaces de l'information et de la communication, SFISC, Congrès Inforcom, mai.

### 1.1.2. Une volonté de médiation

Quelles que soient les orientations idéologiques qui sous-tendent cette démarche, elle présente surtout l'intérêt de concrétiser un nouveau type de médiation, autre que celle apportée par exemple par un cabinet de conseil. En effet, bien que l'idéologie ne soit pas absente des discours qu'occasionnent ces démarches, la volonté d'aider le changement, de l'initier puis de le guider dépasse largement les querelles et les polémiques suscitées par la question de la neutralité (ou non) de la technologie.

Des initiatives comme la création du Centre d'Information et d'Initiatives sur l'Informatisation en 1980 pour développer et diffuser l'information auprès de ceux qui subissent l'informatique, ou les boutiques des sciences qui assurent un travail de médiation entre les demandes sociales et les chercheurs, s'inscrivent dans la lignée de L'Ecole de la médiation qui, selon H. Pinaud, présuppose une certaine imperméabilité structurelle entre recherche et syndicats (Pinaud H., 1990)<sup>148</sup>. Leur objectif est de rendre plus accessibles et intelligibles par tous les connaissances produites par la recherche et de gérer différemment l'introduction du changement dans les entreprises en complétant, voire en dépassant, le modèle participatif. La problématique particulière de cette approche repose sur une nouvelle conception de l'insertion scientifique dans le champ des rapports sociaux avec des chercheurs à l'écoute des demandes sociales.

De plus, les processus mis en oeuvre à l'occasion de ces initiatives participent à la construction d'un climat propice à la diffusion intelligente de l'innovation. En effet, ces chercheurs construisent des interfaces entre la recherche et les demandes sociales issues du monde du travail et tentent surtout, en usant de différents supports, de diffuser une culture socio-technique auprès de cette demande pour l'aider à se formaliser, à mieux cerner les enjeux sociaux, techniques, économiques et juridiques lors de changements technologiques.

### 1.1.3. La création d'un climat favorable à l'appropriation des technologies

De notre point de vue, l'intérêt majeur de ces travaux, - qui engendrent un phénomène d'acculturation technique progressive - est de permettre aux différents publics visés de développer de nouvelles représentations de la technologie, d'une part, et de l'autre, de relever les contradictions, les difficultés et les alternatives possibles en matière de choix technologiques, organisationnels et sociaux.

C'est probablement par la recherche des modalités adaptées pour favoriser la concertation sociale sur les choix technologiques et en déployant une réflexion pour construire un discours critique sur les choix technologiques ou politiques d'introduction des technologies que l'émergence d'un contre-pouvoir, notamment face à l'offre technologique, est facilitée. En ouvrant cette voie qui repose donc sur une culture de l'interrogation et du questionnement, nous nous apercevons en fait que ces groupes, plus ou moins constitués, ou ces individus, plus ou moins organisés, ont tenu un rôle social

---

<sup>148</sup> Pinaud H., (1990), « Communication entre syndicats et recherche et diffusion interne », La coopération Syndicats-Recherche en Europe, Presses du CNRS, Paris.

que la société ne reconnaît pas forcément, mais qui remplit une fonction de médiation dans les relations sociales au sein des organisations, indispensable selon nous face à la complexité et à la rapidité du changement<sup>149</sup>.

Dès lors, il nous a semblé intéressant de prolonger cette réflexion à propos du contexte que nous prenons en charge et d'envisager la forme sous laquelle cette médiation<sup>150</sup> de type technico-culturelle pourrait réapparaître dans les milieux où la diffusion ne s'opère pas par capillarité. Cette question est d'autant plus légitime que certains organismes ou équipes de recherche ont constaté que le nombre de ces médiateurs sociaux avait fondu comme neige au soleil, cependant que l'innovation n'avait pas faibli. Une explication avait alors germé, selon laquelle ces médiateurs étaient peut-être devenus des entrepreneurs et non plus des militants, supposant ainsi une évolution radicale des formes de l'action sociale. Au-delà de l'ambivalence de cette thèse (intéressante parce qu'elle met l'accent sur un phénomène social important dans la diffusion des T.I.C., mais dangereuse parce qu'elle occasionne un traitement caricatural de la figure du médiateur), cela nous conduit alors à formuler l'hypothèse suivante :

De nouvelles formes de médiation apparaissent dans les milieux ruraux, non pas parce qu'émergeraient de nouvelles races de médiateurs<sup>151</sup>, mais simplement parce que les significations sociales attachées à la société informationnelle, pour ces populations, conduisent à imaginer de nouvelles formes de problématisation des usages capables de mobiliser les utilisateurs potentiels, assurant ainsi le processus de diffusion de l'innovation.

Une enquête<sup>152</sup> avait permis de montrer que dès qu'un engagement des usagers à un projet collectif était demandé, sans s'appuyer sur des réponses à des demandes individuelles mais en conditionnant ces réponses à une aventure collective, des phénomènes de fuite se manifestaient. La mort lente des projets était alors reconnue sans constat de décès. Tout l'enjeu de notre recherche consiste justement à déterminer dans

149 L'Histoire semble indiquer que, plus les innovateurs, les producteurs et les utilisateurs entretiennent des relations étroites, plus la société se transforme rapidement, et plus les conditions sociales retro-agissent positivement sur les conditions générales d'une poursuite et d'un développement de l'innovation. Dans son ouvrage sur le Spectre en Orbeau, M. Caletis ne glisse pas forcément le terme de médiation mais insiste très clairement sur cette dimension.

150 Depuis quelques années, le concept de médiation tend à devenir un concept « fourre-tout ». M. Pelletier note dans sa préface à l'ouvrage intitulé « Médiations dans la ville, dossiers d'experts », que « *ce n'est jamais par hasard si un concept, à l'origine défini par sa singularité, se banalise et se trouve utilisé à tout propos. Cela signifie que ce concept, à tout le moins, répond à un besoin* ». En ce qui nous concerne, il ne s'agit pas effectivement de sacrifier à une mode, mais au contraire d'utiliser un concept qui permet de comprendre certaines énigmes théoriques et pratiques qui, sans cette aide, resteraient bien obscures.

151 Il n'y a pas de nouvelles races, mais il semble qu'il s'agisse d'une catégorie sociale montante (Miège B., p163, 1995). Voir Miège B., (1995), « L'espace public : perpétué, élargi et fragmenté », L'espace public et l'emprise de la communication, ellug, Grenoble.

152 Mallein P., Toussaint Y., (1987), « Les processus de médiation en actes dans la diffusion de l'usage des T.I.C. », rapport de recherche, pug.

décrivent M.F. Kouloumdjian et L. Busato dans leur ouvrage sur les usages de l'audiocassette au Brésil. Les auteurs rappellent en effet la nécessité d'instaurer une triangulation individu-environnement social-médiateur à la place d'une relation individu-monde extérieur bloquée (Busato, L., Kouloumdjian M-F., p15, 1987)<sup>154</sup> en montrant que le groupe est un espace fondateur privilégié d'une prise de conscience d'abord collective puis individuelle. Ces auteurs insistent sur le fait qu'il ne suffit pas de proposer la technologie pour que se fasse automatiquement le vide des acquis antérieurs, ni même, dans la meilleure hypothèse, la synthèse de l'ancien et du nouveau : *le communicateur* est bien celui qui introduit l'outil médiatique, le fait connaître, l'utilise le premier, en maîtrise l'utilisation et le propose pour un projet plus ou moins explicite à une collectivité.

## 2. Une médiation équivoque ?

---

Cette allusion directe à l'ouvrage de Louis Quéré (Quéré L., 1982)<sup>155</sup> nous permet en effet de poser la question de la nature, voire de la matérialité de la médiation, ou plus précisément du médiateur et en même temps d'interroger cette première présentation du concept.

### 2.1. Le tiers symbolique

L. Quéré indique que des sujets sociaux qui prennent part à une activité communicationnelle ne peuvent arriver à la compréhension que par un intermédiaire, ce tiers mentionné étant nécessairement objectif. En effet, ce tiers que L. Quéré qualifie de « *tiers symbolisant* » est défini comme « **le pôle extérieur d'un neutre, qui, n'étant ni (pour) l'un, ni (pour) l'autre, et occupant une position de référence possible pour l'un et l'autre, les conjoint dans leurs différences** » (Quéré L., p33, 1982)<sup>156</sup>. Outre l'intérêt majeur que revêt cette citation - elle résume parfaitement l'objet de la médiation -, elle permet ici de comprendre que L. Quéré fait référence à un méta-niveau qui n'est pas le médiateur physique<sup>157</sup> auquel nous pensions nécessairement avec D. Van Den Hove.

Il s'agit en fait d'une allusion au pôle institutionnel qui apparaît alors comme l'artisan de la médiation dans tous les échanges auxquels se prêtent des sujets sociaux. Dès lors, la médiation devient ce processus de va et vient permanent entre des sujets sociaux qui

<sup>153</sup> L'idée d'intérêt collectif, sur laquelle nous reviendrons, est bien sûr associée ici à celle de développement local et de défense d'un pays ou d'un territoire : tout l'intérêt consiste à présenter les télé-activités comme l'outil de ce développement, auquel la population adhère. Une fois amorcé, le processus de diffusion est lancé.

<sup>154</sup> Busato L., Kouloumdjian M.F., (1987), « L'audiocassette, voix de résistance au Brésil », ellug, Grenoble.

<sup>155</sup> Quéré L., (1982), «Les miroirs équivoques, aux origines de la communication moderne», Aubier Montaigne, Paris.

<sup>156</sup> Ibidem.

<sup>157</sup> Notons que le tiers qui s'installe dans la relation de couple représente toujours l'humanité et est nécessairement social.

cherchent à se comprendre. Tout se passe « **comme si la communication entre les sujets sociaux nécessitait à chaque instant la représentation d'une totalité sociale** » (Quéré L., p33, 1982)<sup>158</sup> Cela signifie que ce rapport d'échange auquel nous faisons référence est contraint de s'objectiver lui-même dans ce que L. Quéré finit par appeler *une extériorité* ou *une altérité*.

Cette idée nous séduit car, face à l'incompréhension et l'anxiété qu'occasionne la perspective confuse d'une société fondée sur les technologies d'information et de communication, l'idée d'offrir aux milieux ruraux la possibilité de « visualiser » leur devenir dans cette société informationnelle par une information accrue et un apprentissage adapté trouve sa place. La médiation devient alors le moyen d'aider une population à construire une image de l'innovation attachée à cette société informationnelle, image qui facilite la compréhension du projet collectif que cette même société engendre. Cette phase se présente comme une phase intermédiaire entre l'incompréhension et la décision d'adoption.

En définitive, bien au-delà d'un processus de résolution de conflit, et dans la perspective qui est la nôtre, la médiation devient alors le moyen par lequel nous pouvons passer « **du local au global, de la vie quotidienne au politique, de la communication interpersonnelle à celle de masse** » (Quéré L., p34, 1982)<sup>159</sup>, de la peur individuelle à la compréhension collective, de l'aveuglement à une représentation claire d'une totalité sociale, en l'occurrence celle d'une société informationnelle. Cette dernière remarque nous permet alors d'approcher la notion de médiation à travers une dernière perspective : nous pourrions parler de méta-niveau de la médiation. Ceci complète le dispositif théorique nécessaire à l'analyse de notre objet.

## 2.2. La médiation dans la configuration des rapports sociaux

Le postulat de départ à partir duquel se comprend cette dernière approche élargit le domaine de compétence de la médiation. Il consiste en effet à dire que les médiations sociales ne sont pas que des processus d'échanges assumés par des médiateurs, mais qu'elles sont aussi des processus d'interpénétration et d'échange mutuels des propriétés des différentes formes d'organisation sociale les unes dans les autres (Floris B., 1995)<sup>160</sup>.

### 2.2.1. le rapprochement des champs

Cette acception dépasse l'approche « interactionniste » de la médiation entendue dans son sens psychosociologique, c'est-à-dire comme phénomène de communication et d'influence sociale, puisqu'elle signifie alors que les rapports sociaux sont en même temps des « *média* »<sup>161</sup> pour d'autres rapports sociaux. Ainsi, du processus de résolution

<sup>158</sup> Ibidem...totalité sociale qui n'est pas nécessairement la société globale.

<sup>159</sup> Quéré L., (1982), op. cit.

<sup>160</sup> Floris B., (1995), « Les médiations dans les rapports sociaux », Réseaux n°69, janvier-février.

<sup>161</sup> Le terme de médium est utilisé ici exactement dans le sens où l'entend R. Debray dans son cours de médiologie.

de conflit qui tente d'objectiver une relation en interne, la médiation devient dans cette approche le processus externe de l'articulation, de l'interpénétration et de l'interaction entre les différents champs sociaux. La notion de champ social<sup>162</sup>, utilisée ici dans un sens proche de celui donné par P. Bourdieu<sup>163</sup> doit être entendue au sens des espaces sociaux, des petits mondes qui se constituent dans la société.

Pour prendre un exemple qui ne soit pas étranger à notre domaine de réflexion, citons le cas de l'invention technologique qui intériorise les impératifs et représentations du champ de la production commerciale ou celui de l'administration qui envisage de plus en plus la notion de service public à travers le prisme de la relation marchande. Le principal intérêt que nous voyons dans cette dernière approche renvoie directement au sens de l'adjectif *diffus* qu'évoque son substantif, la diffusion. En effet, cet ensemble de médiations croisées nous conduit à rajouter après l'auteur qu'au-delà de ce processus de transformation se dessine une tendance à l'émergence ou à la constitution d'une forme d'organisation et de modes de fonctionnement communs à des champs jusque-là fort différents, à savoir le réseau. Accepter de considérer la médiation comme le processus externe, visible, de l'articulation-interpénétration des différents champs sociaux, c'est se donner peut-être une nouvelle clef d'accès pour comprendre comment une innovation, qu'elle soit sociale et/ou technologique peut effectivement se diffuser à l'ensemble des différents champs qui constituent une société.

### 2.2.2. Le réseau : la chaîne des médiations ?

Tous les rapports humains sont producteurs de médiation (notion sur laquelle nous reviendrons encore) si l'on veut bien envisager cette dernière dans le sens le plus large qui soit : ils se démultiplient, s'autonomisent parfois<sup>164</sup>, mais leur chaîne globale est bel et bien toujours présente. C'est à ce titre que le concept de médiation nous intéresse doublement, c'est-à-dire non seulement comme processus permettant de régler un différend mais aussi comme outil théorique permettant de comprendre et de démêler l'interpénétration de ces rapports. N. Elias a mis l'accent sur le fait que les interdépendances sociales s'accroissent au fur et à mesure que la société se démultiplie en unités fonctionnelles autonomes (Elias N., 1991)<sup>165</sup> et B. Floris note avec lui que le concept de médiation permet d'appréhender cette caractéristique d'autonomie-interdépendance des champs. Partant de ce principe que les rapports sociaux sont en même temps des média pour d'autres rapports sociaux et que la médiation est, en quelque sorte, le processus externe ( au sens de visible) de

---

<sup>162</sup> Pour K. Lewin, le concept de champ social désigne la trame de base à l'intérieur de laquelle se construisent et s'expriment les phénomènes sociaux et cela en référence à une problématique relationnelle qui est celle de l'individuel et du collectif dans toute société et dans tout groupe. A la différence de l'auteur dont nous nous inspirons, lequel a une approche résolument plus « bourdieusienne ».

<sup>163</sup> Boudon R., Bourricaud F., (1982), « Dictionnaire critique de la sociologie », puf, Paris.

<sup>164</sup> Floris B., (1995), op. cit.

<sup>165</sup> Elias N., (1991), « Qu'est-ce que la sociologie ? », L'aube, Paris.

l'articulation, de l'interpénétration et de l'interaction entre des champs sociaux, nous poursuivons, à l'inverse, ce raisonnement et pensons que cette interpénétration ne va pas toujours de soi : il est parfois nécessaire de construire un processus de médiation pour mettre en relation ces différents champs. Ceci implique, relativement à notre cas, que nous formulons cette hypothèse :

· Un processus de diffusion d'une innovation se fera d'autant plus spontanément si cette interpénétration des champs est favorisée et organisée. Nous abordons ici la figure du réseau en considérant le processus de médiation comme la partie invisible et méta du réseau et posons que le processus de diffusion suppose l'agencement de nouveaux rapports sociaux, agencement que permet et facilite la médiation. C'est à partir de ce nouvel agencement qu'un processus de diffusion (dans le sens d'une diffusion élargie comme nous l'avons souligné avec les « diffusionnistes ») pourra s'organiser.

Mettre l'accent sur une nouvelle configuration des rapports sociaux à l'échelle d'un territoire ne signifie pas que nous nous plaçons dans une acception numérique du terme *diffusion* ; il s'agit plutôt d'insister sur la mise en place de relations nouvelles et qui faisaient défaut dans l'amorce d'un processus de diffusion.

### 2.3. Une médiation nécessairement politique

Il manquerait à notre analyse un élément indispensable si nous ne précisions pas que la médiation est, intrinsèquement et nécessairement, politique. En effet, comme le souligne B. Lamizet, la médiation ne peut faire l'objet d'une expérience que lorsque des acteurs sociaux sont en mesure de lui donner une consistance effective dans l'espace public, étant entendu qu'il ne s'agit pas de personnes singulières ou de sujets porteurs d'une identité propre, mais bel et bien d'acteurs nécessairement investis d'une certaine représentativité.

En quelque sorte, et ceci n'est pas du tout incompatible, bien au contraire, avec ce que nous avons déjà dit des leaders, cela signifie que, dans l'expérience de la médiation, nous n'avons pas à faire à des acteurs qui n'existent que par eux-mêmes mais à des acteurs dont l'existence est précisément soumise à la reconnaissance dont ils sont l'objet de la part de ceux qui appartiennent à une communauté. C'est aussi de cette manière que nous pouvons comprendre que la médiation est bien ce qui permet de passer de l'individuel (ou du singulier) au collectif. A ce titre, une mention particulière doit être accordée à un *acteur* dont nous n'avons encore rien dit ou presque, à savoir l'institution.

En effet, les institutions dont nous reconnaissons la légitimité et la validité composent notre culture : « **elles représentent, ensemble, les formes par lesquelles nous donnons une visibilité à notre appartenance sociale** » (Lamizet B., p178, 1999), et c'est en ce sens qu'elles nous donnent, éventuellement (c'est-à-dire si nous exploitons et décidons de mettre en oeuvre ce potentiel) les moyens de nous constituer en une forme d'acteur collectif, « **nous faisant accéder, ainsi, au statut d'acteur de l'histoire** » (op. cit). L'institution est donc, d'abord, la médiation entre le singulier et le collectif.

### 3. Le réseau, la médiation : de la confiance au partenariat

Nous ne récusons pas le terme de diffusion : il est approprié pour caractériser le développement massif puis généralisé d'une innovation et correspond effectivement à une phase ultime avant que l'innovation ne devienne pérenne. En revanche, la faiblesse relative des deux principaux mouvements que nous avons évoqués dans le chapitre 3 réside dans leur difficulté à expliquer à partir de quoi et pourquoi une diffusion s'opère ; pour schématiser, en  $t_0$  il n'y a rien, en  $t_1$  la diffusion s'opère. Nous proposons justement de montrer que le passage de l'un à l'autre ne peut s'expliquer que par la présence, à un moment donné, d'une forme de médiation d'une part entre les différents champs d'une société, de l'autre entre l'innovation et ceux qui l'utiliseront.

D'ailleurs, comme le souligne F. Rudolf<sup>166</sup> à propos de notre posture (en général) face à la modernité qui prend forme sous les traits de la technique, « **nous sommes plus souvent dans la situation du naïf ou du profane que dans celle de l'homme éclairé, d'où la nécessité d'un climat de confiance pour le fonctionnement de la société** » (Rudolf F., 1995). Cette allusion à la confiance, laquelle « **consiste à accepter tacitement les circonstances dans lesquelles on n'a pas le choix** » (Klinger M., 1995)<sup>167</sup>, rentre très justement dans le cadre étudié ici. Insister sur le rôle de la médiation et sur la nécessité de favoriser son développement, c'est mettre en avant les individus qui ont la lourde tâche d'assurer le lien entre « confiance-personne » et « confiance-système ».

#### 3.1. La confiance des petits exalte l'homme de caractère<sup>168</sup>

En soulignant le fait que « **knowledge and competence breed confidence ; ignorance and lack of experience breed fear** », le Rapport européen sur le télétravail<sup>169</sup> met en avant cette dimension qui nous semble essentielle dans la construction d'un climat propice à la diffusion des télé-activités, celle de la confiance. En effet, dans ce contexte d'agitation technologique permanente et de ferveur plus ou moins partagée que nous avons décrit, « **tout semble se jouer, de façon plus ou moins compréhensible par tous, à l'échelle planétaire, et les liens de confiance entre ceux qui comprennent et les non-initiés semblent se dissoudre** » (Thiveaud J-M., p6, 1997)<sup>170</sup>.

Cette tendance à la bi-polarisation de la société entre *ceux qui savent* et *les autres* se

<sup>166</sup> Rudolf F., (1995), « Le risque comme métaphore de la modernité avancée », Société, n°48, Dunod.

<sup>167</sup> Klinger M., (1995), « Relations de service et sentiment de confiance », Société, n°48, Dunod.

<sup>168</sup> De Gaulle, « Le fil de l'épée », cité par J-M Thiveaud. dans la préface de l'ouvrage intitulé " La construction sociale de la confiance ".

<sup>169</sup> Colonna M., (1998), Rapport européen sur le télétravail, DG XIII.

<sup>170</sup> Thiveaud J-M., (1997), Des formes complexes de la confiance », La construction sociale de la confiance, Montchrestien, Paris.

retrouve justement dans le phénomène de diffusion inégale des T.I.C. déjà évoqué et nous incite alors à interroger la notion de confiance : si celle-ci peut parfois témoigner du degré de dépendance d'un sujet vis à vis d'un autre (on fait confiance parce qu'on ne peut pas faire autrement), c'est à une toute autre acception que nous nous référons ici, en tout cas moins passive, où la confiance est ce qui engage le devenir et constitue le principal ressort de l'action collective.

### 3.2. Se situer entre confiance primordiale et confiance sociale : une étape de la diffusion

Cette distinction opérée par G. Simmel entre confiance primordiale et confiance sociale (Tiran A., p318-319, 1997)<sup>171</sup> peut être illustrée par cette comparaison entre la confiance qu'un enfant va accorder *spontanément* à ses parents et celle qu'un salarié va concéder à un responsable hiérarchique ou encore qu'un citoyen<sup>172</sup> va placer en un élu censé le représenter. Ce qui différencie fondamentalement les deux tient dans le fait que la seconde est « **une hypothèse sur une conduite future, assez sûre pour qu'on fonde sur elle l'action pratique** » (Simmel G., cité par Tiran A., p329, 1997). Il s'agit en quelque sorte d'un état intermédiaire entre le savoir et le non-savoir qui implique que l'un des deux partis n'exploitera pas la vulnérabilité qui naît de la coopération. Dans ce sens, la décision de faire confiance dépendra de l'interprétation que chacun fait des intentions de l'autre. L'apport de l'analyse stratégique pour affiner ces commentaires serait précieux, sauf si l'on considère que nous approchons ici la confiance dans sa dimension collective, comme force de synthèse de l'action collective, comme le lien qui permettra à chacun de s'engager dans l'action. En d'autres termes, il nous importe plus de savoir en quoi la confiance participe du processus de diffusion que de déterminer effectivement les conditions de sa production.

Si nous reprenons ce que dit G. Simmel – « **nous fondons nos décisions les plus importantes sur un système complexe de représentations dont la plupart supposent la certitude de ne pas être trompé** » (Simmel G., cité par Tiran A., p323, 1997)<sup>173</sup> - nous voyons que nous sommes au coeur des enjeux évoqués dans les chapitres 1 et 2 : la notion de confiance trouve ici une résonance dans la capacité qu'auront les territoires ruraux à construire une image de leur devenir associé aux télé-activités qui engage les citoyens à devenir « *des constructeurs d'avenir* <sup>174</sup> ». La confiance devient ainsi le résultat positif d'une démarche dans laquelle l'information et l'apprentissage aident à une appropriation collective réfléchie des technologies. Considérant qu'il faut une communauté d'intérêt pour qu'existe la confiance (Servet J-M.,

<sup>171</sup> Tiran A., (1997), « Confiance sociale et confiance primordiale en partant de Georg Simmel », in La construction sociale de la confiance, Montchrestien, Paris.

<sup>172</sup> Encore que la distinction puisse tomber compte tenu de la définition que l'on donnera de la notion de citoyenneté. Nous aurons l'occasion de revenir sur cette remarque qui n'a rien d'anecdotique au regard de notre objet.

<sup>173</sup> Cité par A. Tiran, (1997), op.cit.

<sup>174</sup> L'expression fait allusion au célèbre tableau de Léger.

p23, 1997)<sup>175</sup>, laquelle devient un élément décisif dans une phase d'appropriation, cela confirme également la nécessité de bâtir une réponse à une demande collective et non un ajustement par les usages en réponse à des attentes individuelles. En référence aux milieux ruraux dont il est question, cela signifie bien la nécessité d'associer aux télé-activités une dimension d'intérêt collectif dans le devenir de ces territoires.

### 3.3. Où l'on reparle de confiance et de réseau

La définition de la confiance peut être, au mieux, approchée, bien souvent d'ailleurs en commençant par ce qu'elle n'est pas<sup>176</sup>. Ceci n'empêche pas de la décrire en se fondant notamment sur ses manifestations visibles. Nous en distinguons deux<sup>177</sup>. La première est qu'elle correspond, à un moment donné, à un ensemble de liens, lesquels sont susceptibles d'évoluer. La deuxième tient à sa dimension spatiale et au fait qu'elle entretient une relation dialectique avec la proximité, laquelle n'est pas seulement et forcément physique. On redécouvre alors l'idée du maillage de relations entre des individus qu'aucun lien logique n'aurait, a priori, rapproché. Souvent négligée pour des raisons méthodologiques, - on la résume à une sorte de résidu, d'artefact explicatif parce qu'inobservable -, banalisée parce qu'omniprésente, polysémique et surtout adoptée par l'homme de la rue, elle est pourtant bien à l'origine de nombreux comportements et c'est à ce titre - c'est-à-dire en tant que motif d'agir - que nous avons souhaité l'intégrer ici.

Les résultats de notre recherche nous permettront de constater qu'une relation de confiance peut être empreinte d'une certaine dose d'opportunisme, lequel permet d'atteindre un meilleur rendement dans la relation mais c'est aussi à sa racine latine - *confidentia* comme assurance ou confiance en soi - que nous nous référons : le devenir des territoires ruraux engagés dans la course à la société informationnelle implique une foi en l'avenir et une capacité de projection que seule la connaissance des télé-activités et l'apprentissage collectif de l'innovation autorisent.

### 3.4. Le partenariat comme symptôme et cadre de la médiation

Depuis quelques années, un débat s'est organisé autour de la question de savoir si le partenariat était un concept ou un objet de recherche (Maroy C., 1997)<sup>178</sup>. Comme le souligne l'auteur, il nous paraît plus approprié de se porter sur les processus dont l'usage de cette notion n'est que la manifestation verbale. De notre point de vue, la médiation est justement l'une de ces manifestations. Si la définition minimale que l'on peut donner de ce concept le réduit à une action commune négociée, une approche moins tronquée permet d'insister sur la dimension suivante : l'établissement de relations formelles et informelles

---

<sup>175</sup> Servet J-M, (1997), « Le chapeau ». La construction sociale de la confiance, Montchestien, Paris.

<sup>176</sup> Ainsi, on dira volontiers d'une personne qu'elle bénéficie d'un certain crédit, d'une certaine confiance, quand il ne s'agit en fait que de réputation.

<sup>177</sup> Cette distinction est dictée par la nature de notre objet mais n'est absolument pas limitative.

<sup>178</sup> Maroy C., (1997), « Le partenariat, concept ou objet d'analyse ? », Revue Education Permanente, n°131.

entre individus, groupes et/ou organisations est un moyen de parvenir à des résultats supérieurs à ceux que pouvaient atteindre les membres-participants.

En outre, le point de départ d'une action partenariale réside dans la perception qu'une situation est en soi conflictuelle (ou dite problématique, mais dans l'usage familier du terme) et que le consensus est à l'arrivée plutôt qu'à l'entrée, c'est-à-dire, que loin d'être donné d'emblée, il est à construire. La force de l'idée de partenariat serait donc de conjuguer dans une vision organisée des alliances plus larges. Ce serait en quelque sorte un travail social d'articulation entre les acteurs et pratiques de sphères différentes. C'est aussi en cela que le partenariat, comme la médiation, relève plus d'une pratique à construire ou d'un processus que d'une forme d'organisation.

Ce qui importe ici tient dans la citation que J. Clénet et C. Gérard donne de la tension créatrice et de l'hétérogénéité: « **partenariats et réseaux ne sont pas forcément fondés sur des valeurs communes, qu'elles soient institutionnelles ou actorielles, pas plus d'ailleurs que sur des confiances faites a priori. (...) Au contraire, ce serait des confrontations de logiques différentes, de savoirs différents, d'intérêts différents que naîtraient des projets et l'innovation, donc la problématisation et les réponses construites. En effet, ce n'est pas de l'homogène que naissent les tensions, voire les conflits, qui permettent la création, mais bien de l'hétérogène.** » (Clénet J., Gérard C., 1994)<sup>179</sup>

Dans le contexte décrit au chapitre 2, cela revient à dire que les politiques et institutionnels, les offreurs de technologie et les usagers potentiels sont des acteurs qui se débattent avec des problèmes communs, mais des stratégies et intérêts divergents. Nous proposons donc, comme aboutissement du concept de médiation, l'idée que cette dernière engendre un processus qui rend possible la pratique sociale du partenariat. C'est particulièrement dans le contexte de confusion et d'incertitude décrit (quant aux perspectives entrevues par les milieux ruraux dans une société de l'information en construction) qu'elle offre un cadre d'analyse pertinent.

## Chapitre 5 : Methodologie generale

Avant de présenter les différentes approches théoriques que nous avons choisies et les réflexions auxquelles elles donnent lieu, il nous a paru important de discuter un certain nombre de questions qui font partie intégrante de notre dispositif de recherche. En effet, notre objet d'étude et les conditions dans lesquelles nous avons effectué notre recherche ont soulevé des interrogations face auxquelles nous ne pouvions pas nous permettre de faire l'économie d'une réponse, non seulement par souci d'une certaine rigueur scientifique, mais aussi parce que ces interrogations rejoignaient certains éléments de notre cadrage théorique.

---

<sup>179</sup> Clénet J., Gérard C., (1994), « Partenariat et alternance en éducation, des pratiques à construire », L'Harmattan, Paris.

### 1. La question de l'intervention sociologique

---

Toute recherche empirique comporte nécessairement une tension entre l'intériorité et l'extériorité, entre la proximité et la distance (Crozier M., Friedberg E., 1977)<sup>180</sup> ; de nombreuses discussions sur le sujet ont déjà divisé les Sciences Sociales et le consensus sur le sujet est loin d'être établi. Nous n'avions pas l'intention d'alimenter par un récit supplémentaire ce débat déjà riche et entretenu mais le problème qui se posait, au-delà des discussions entre écoles, était d'être en mesure de constituer un savoir qui ne soit pas uniquement composé de fugaces sensations.

Ceci est le premier écueil qu'il nous a fallu éviter car notre participation régulière au groupe de travail qui a fait principalement l'objet de notre recherche nous a mis dans une situation de proximité - ceci allant jusqu'à l'instauration de relations amicales - où la sensation pouvait facilement l'emporter sur l'observation. Nous étions venue pour être observatrice occasionnel mais nous sommes repartie dès la première réunion en tant que participante. Ceci nous a conduit à choisir dès le début une posture d'observation qui n'était pas sans conséquence.

Quant au deuxième terrain, prise sous le feu d'enjeux dépassant largement notre objet, nous avons dû adopter « la casquette » de l'acteur missionné par l'institution en charge du projet, condition contraignante mais néanmoins nécessaire pour obtenir de précieux laisser-passer vers des rendez-vous prometteurs et riches d'enseignements.

#### 1.1. La loupe et la myopie

Si, par rapport au phénomène étudié, le chercheur adopte une position à mi-chemin, au sens métaphorique du terme, il n'en reste pas moins qu'il doit faire le choix d'être soit présent sur le terrain, soit distant, auquel cas il passera par des médiations matérielles telles que des documents, compte rendus d'enquête, monographies, etc... Or, la proximité de l'objet peut engendrer la myopie du chercheur (Javeau C., p85-86, 1993)<sup>181</sup>. Auquel cas, en poussant à l'extrême, la situation unique devient alors une variante de la proximité puisque l'observateur ne voit qu'une facette du phénomène qu'il étudie. C'est une première question que nous nous sommes posée dans la mesure où il s'est très vite avéré que l'observation du groupe que nous souhaitions appréhender ne pouvait pas se faire sans une participation régulière aux réunions organisées. Les extrapolations auxquelles nous pouvions nous prêter représentaient alors un danger sauf à prétendre à un certain degré de typicalité. Un autre effet indésirable de cette proximité pouvait aussi nous conduire à ignorer les rapports que certains phénomènes entretiennent avec des phénomènes connexes.

Dans le cas inverse, c'est-à-dire à se limiter à l'étude des compte rendus de réunion, éventuellement complétée par des entretiens, nous courions le risque d'être trop loin et de

---

<sup>180</sup> Crozier M., Friedberg E., (1977), « L'acteur et le système », Seuil, Paris.

<sup>181</sup> Javeau C., (1993), « De l'impressionnisme dans les sciences du social », in Structuration du social et modernité avancée, autour des travaux d'Anthony Giddens, Canada, Les Presses de l'Université Laval.

chercher à faire entrer la réalité dans des schèmes pré-établis, un écran s'interposant nécessairement entre l'objet étudié et nous-même. L'intérêt de ce terrain d'expérimentation étant entre autres choses, d'assister à l'émergence d'un acteur, le risque de nous priver d'observations importantes l'a rapidement emporté sur celui d'être victime de la myopie du chercheur. Comme le soulignait Bacon, on peut être amené parfois à forcer la réalité à avouer des vérités qu'elle ne contient pas et l'information que nous cherchions ne pouvait pas souffrir ce risque.

## 1.2. Faire parler le terrain

En définitive, la sagesse nous a donc dicté de prendre le sens commun en compte tout en sachant s'en défier. La capacité du chercheur à produire des connaissances sur son objet d'étude est liée d'une part à sa position de tiers-extérieur, mais aussi, et c'est là tout l'enjeu, à sa capacité à faire parler le terrain sans se confondre avec lui. Conduire des recherches en terrain naturel revient à tirer parti d'une situation sociale préexistante et à en observer les acteurs de la manière la moins réactive possible. Si l'idéal est de se fondre dans la démarche de l'individu ou du groupe étudié - E. Friedberg parle « **d'un détour par l'intériorité des acteurs** » (Friedberg E., p303, 1993)<sup>182</sup> - la position d'intervenant du chercheur ne doit pas le conduire à se dissoudre dans le terrain et à abandonner par là-même une posture méthodologique rigoureuse, sous prétexte qu'il n'est pas différent des acteurs qu'il observe.

Ainsi, les réponses que nous avons pu apporter aux questions relatives à la position du chercheur ont été fondamentales pour notre recherche. En effet, le choix de méthodes adaptées à l'étude de notre objet supposait au préalable que soit résolu le problème de notre place sur le terrain d'observation.

## 2. L'observation participante

---

Cette méthode développée par B. Malinowski<sup>183</sup> consiste à étudier un groupe humain en s'immergeant durablement en son sein et en participant à ses activités quotidiennes. C'est ce que nous avons fait si l'on considère que nous étions présente à chaque fois que le groupe se réunissait, constitué en tant que tel. Il va de soi que cela exclut les échanges réguliers qu'entretenaient certains participants entre eux ; fort heureusement, leur incidence sur le fonctionnement du groupe a été suffisamment forte pour qu'ils soient perceptibles de notre position de tiers, et ce que nous croyions être un handicap au départ (nous avons le sentiment de manquer des étapes) s'est vite avéré être un facteur positif dans nos efforts réguliers pour récupérer une certaine extériorité, puisque ces

<sup>182</sup> Friedberg E., (1993), «Le pouvoir et la règle, dynamiques de l'action organisée », Seuil, Paris.

<sup>183</sup> Comme le soulignent R. Quivy et L. Van Campenhoudt, « *les sociologues qui étudient habituellement leur propre société au cours de recherches de durée limitée n'appliquent guère l'observation ethnologique avec toute la précision des ethnologues qui quittent leur lieu de vie et recueillent dès lors un matériau empirique considérable. Cependant, ils mettent régulièrement en oeuvre des méthodes d'observation comparables, le plus souvent en complément d'autres méthodes plus formalisées* », voir R. Quivy, L. Van Campenhoudt, (1995), Dunod, Paris.

échanges externes devenaient des indicateurs précieux de l'évolution du groupe.

### **2.1. La nécessité d'une coupure épistémologique d'avec le monde évident**

Nous avons donc participé à toutes les réunions que le groupe a organisées, quasiment depuis son origine. Notre rôle, souhaité et souhaitable de notre point de vue, était celui de l'observateur. Cependant, compte tenu du savoir que nous avons déjà accumulé dans le domaine d'action du groupe étudié, nous avons très vite été invité à prendre part aux réunions en tant qu'acteur capable d'alimenter la réflexion dont le groupe se voulait porteur.

Or, ce changement de position ne peut être ignoré d'un point de vue méthodologique. En effet, la principale difficulté tenait au fait qu'il fallait articuler ces deux dimensions simultanément, c'est-à-dire apporter son opinion sur ce qui était dit tout en continuant d'observer les échanges entre les uns et les autres, et ceci en sachant distinguer ce qui relevait dans les réactions des autres de notre implication de chercheur et ce qui revenait à l'objet lui-même. En d'autres termes, jusqu'à quel point pouvions-nous déterminer si le simple fait de notre présence suffisait à influencer la nature des réunions en terme de forme et de contenu, ou si nous étions effectivement perçu en tant que participant « lambda » dont la caractéristique était d'être chercheur, comme d'autres étaient chefs d'entreprises ou chargés de mission ?

En effet, le chercheur doit pouvoir se ménager une position de recul et de distance critique lui permettant de rompre avec la réalité sensible, avec les catégories du sens commun et d'enlever aux données ce caractère d'évidence qu'elles revêtent souvent aux yeux des autres participants. C'est ce que nous avons essayé de faire et nous avons donc choisi de ne pas considérer notre participation, dans un premier temps, comme une source d'informations à mettre sur le même plan que les entretiens menés et les compte-rendus de réunions. Autant ces derniers ont fait l'objet d'une collecte très formelle, autant notre participation, bien que reconnue, a permis de nouer des échanges très informels difficilement exploitables sur du court terme mais ô combien éclairants au moment de l'analyse des résultats. Il nous a semblé important de ne pas confondre les deux. En revanche, cela va de soi, cette intégration a considérablement facilité la collecte d'information en premier lieu et leur analyse dans un second temps, y compris pour le suivi dynamique du processus observé.

## **3. Deux approches méthodologiques**

---

### **3.1. La sociologie de la diffusion comme méthode**

Comme nous l'avons souligné, le principal intérêt de la sociologie de la diffusion est de donner les moyens de décrire morphologiquement les différents stades de développement et groupes par lesquels passe l'innovation pour parvenir à un stade de diffusion élargie. Ce courant analyse donc à posteriori un processus d'agrégation de relations par lequel le passage de l'individuel au collectif s'opère. Trois typologies<sup>184</sup> ont été retenues, qui nous serviront de filtre pour l'analyse d'un des deux terrains. Les raisons

de ce choix sont présentées au moment de l'analyse.

|  |
|--|
| <b>Facteurs déterminant l'adoption de l'innovation</b> |
| <i>L'avantage relatif</i>                              |
| <i>La compatibilité avec les valeurs</i>               |
| <i>La complexité</i>                                   |
| <i>Les possibilités de tester</i>                      |
| <i>La visibilité</i>                                   |

|  |                          |
|--|--------------------------|
| <b>Phases du processus de décision</b> |                          |
|  | <i>La connaissance</i>   |
|  | <i>La persuasion</i>     |
|  | <i>La décision</i>       |
|  | <i>La mise en oeuvre</i> |
|  | <i>La confirmation</i>   |

| <b>Etapes de la diffusion → Utilisateurs</b><br>↓ | <b>Individu / leader</b> | <b>Dyade ou Réseau personnel</b> | <b>Réseau élargi</b> | <b>Groupe</b> | <b>Système/Société</b> |
|---|--------------------------|----------------------------------|----------------------|---------------|------------------------|
| <i>Innovateurs</i>                                |                          |                                  |                      |               |                        |
| <i>Premiers utilisateurs</i>                      |                          |                                  |                      |               |                        |
| <i>Première majorité</i>                          |                          |                                  |                      |               |                        |
| <i>Seconde majorité</i>                           |                          |                                  |                      |               |                        |
| <i>Retardataires</i>                              |                          |                                  |                      |               |                        |

### 3.2. La sociologie de la traduction comme méthode

Si nous n'avons pas retenu, dans notre analyse, certains des choix épistémologiques des sociologues des sciences, à commencer par celui du principe de symétrie généralisée entre acteurs humains et non humains<sup>185</sup>, il reste que ce courant de la sociologie nous offre des possibilités d'appréhension de notre objet riches d'enseignement. La sociologie de la traduction et la théorie de l'acteur-réseau sont différentes d'une explication par les causes. Elles décrivent des connexions, des associations, des rencontres contingentes, suivent des enchaînements de traduction et d'opportunités.

<sup>184</sup> La troisième typologie est croisée avec les différents stades par lesquels passe le processus d'innovation pour aller de l'individuel au collectif. Rappelons-le, « à force d'individus, le groupe se constitue ».

<sup>185</sup> Voir le chapitre 3 pour une présentation du concept de traduction.

Dans une logique d'espace, si A et B sont associés et A et C le sont également, on supposera alors que B et C sont proches. Dans l'analyse que propose la théorie de l'acteur-réseau, on refuse une telle conclusion : le chemin B-C n'existe pas nécessairement<sup>186</sup> (Vinck D., p208-209, 1995). Pour cette logique, l'espace est toujours local, seul le chemin compte. Elle saisit alors des relations entre des espaces hétérogènes et circule dans des univers disjoints dont la cohésion vient des chemins et traductions qui mènent de l'un à l'autre. L'importance d'un élément, d'un acteur identifié dans le processus de diffusion n'est pas liée seulement à sa position dans l'espace<sup>187</sup> mais au poids de ses relations. Ceci est extrêmement important pour tenter de rendre compte d'un processus de diffusion puisque cela conduit à saisir des relations qui échapperaient certainement à l'évidence. La théorie de l'acteur-réseau met donc l'accent sur des interactions pour identifier ou mettre à jour des acteurs : elle rend compte de leur transformation et de leur construction. Plus directement, trois raisons majeures, liées à la nature de notre objet d'étude nous poussent à privilégier cette méthode.

Tout d'abord, en cherchant à comprendre comment un champ est structuré, investi par des réseaux de relations, M. Callon et B. Latour nous donnent a posteriori les clefs qui permettent de passer d'une étape à l'autre, d'alliance en alliance. Ils distinguent en effet, tels des généraux, une série de phases et de règles dont l'enchaînement logique, voire mécanique, est censé porter le traducteur au terme de son chemin. De plus, cette approche présente, selon nous, un atout considérable qui est d'étaler les différents éléments de la diffusion sans les hiérarchiser.

Enfin, si M. Callon et B. Latour ont souvent été critiqués en raison de leur positionnement réducteur, puisqu'ils ne suivent que le traducteur de faits, ce choix est au contraire ce qui fait l'originalité de leur méthode et justifie notre choix. Nous n'avons pas cherché à appréhender tout un processus mais à observer comment un instigateur, qu'il s'appelle « traducteur » ou « médiateur » peut impulser et nourrir le mouvement qui servira à assurer la diffusion d'une innovation. Choisir son point de vue ne signifie pas que l'on ignore le reste du contexte (y compris les acteurs) dans lequel il évolue : c'est simplement adopter un angle d'observation où il est plus question de remonter à l'origine d'un processus que d'en observer le déroulement a posteriori.

#### 4. les modalités de l'observation et le traitement de l'information

---

Les deux terrains sur lesquels nous avons choisi de porter nos investigations ne sauraient être une représentation exhaustive des différentes démarches qu'occasionne le passage à la société de l'information. En revanche, à défaut d'exhaustivité, ils offrent, d'une part, la possibilité d'avoir une vue d'ensemble du processus de diffusion de l'innovation et, de l'autre autorisent, avec toute la prudence que ce type d'exercice requiert, l'identification de

<sup>186</sup> Vinck D., (1995), « Sociologie des sciences », Armand Colin, Paris.

<sup>187</sup> Nous faisons ici une petite infidélité à l'approche de la traduction qui postule au contraire que l'importance d'un acteur n'est absolument pas liée à sa position dans l'espace. En ce qui concerne notre objet d'étude, il aurait été impensable d'ignorer cette dimension.

différences et à l'inverse d'analogies dans la manière d'amorcer puis d'accompagner le processus.

En effet, nous pouvons parler de vue d'ensemble et de complémentarité dans la mesure où nous nous sommes situés en amont et dans le développement du processus en ce qui concerne le terrain de l'Ardèche et beaucoup plus à l'aval et dans une phase temporaire de bilan et de rebond relativement à l'expérience du Vercors.

#### **4.1. L'accompagnement d'un processus dynamique et la phase de bilan**

Pour des contraintes matérielles et temporelles, étant également tributaire de la plus ou moins grande inertie des acteurs impliqués dans les deux expériences et des inévitables querelles qu'elles ont occasionnées, les deux phases d'investigation ne se sont pas déroulées en parallèle et ont donné lieu à des modes de collecte des informations différents. La première s'est étalée sur une période de deux ans et a été nourrie par trois sources d'informations : notre participation aux réunions, les compte rendus de réunions et documents écrits générés par ces dernières et les entretiens menés auprès des participants du groupe ainsi qu'auprès d'entreprises et acteurs locaux. La seconde, en phase de rebond et de bilan, s'est échelonnée sur une durée plus courte<sup>188</sup> (six mois) et a reposé sur trois types de données : les documents et rapports produits à l'occasion du projet, les entretiens menés auprès des trois types de populations concernées par les sous-projets et le questionnaire adressé à l'une d'entre elles.

#### **4.2. Les sources utilisées**

Nous avons regroupé ici toutes les informations de nature différente qui nous ont permis de nourrir notre analyse. Le mode de collecte largement dominant reste néanmoins l'entretien semi-directif.

##### **4.2.1. Les documents écrits**

Les premiers documents écrits sur lesquels nous avons eu à travailler étaient les compte rendus de réunions du terrain ardéchois. Nous pensions les traiter à partir d'une analyse de contenu mais la phase de constitution d'une grille thématique permettant de le faire nous a amenée à constater que chaque compte rendu devait être traité séparément et que l'analyse perdait de son intérêt si l'enchaînement logique (c'est-à-dire chronologique) des réunions n'était pas respecté. Nous avons donc choisi de rendre compte de la constitution du groupe et de son évolution à travers l'historique de ces réunions. Il va de soi que tous les thèmes abordés n'ont pas été retenus, par souci de clarté et de compréhension, mais aussi parce que certaines réunions ont parfois largement débordé

---

<sup>188</sup> La construction d'un dispositif permettant la diffusion de l'innovation relève d'un processus dynamique inscrit dans la durée. C'est la raison pour laquelle nous avons choisi d'observer des terrains qui nous permettaient de suivre ce processus plutôt que d'en reconstruire le développement. Bien que le deuxième terrain ait donné lieu à une observation plus courte (avec ce que cela implique en matière de biais méthodologique, la situation décrite relevant plus de l'instantané que du processus évolutif), il faut souligner que notre directeur de recherche et nous-même suivions depuis le début les expériences entreprises dans le cadre de nos activités de recherche au sein d'un laboratoire en position de veille socio-technique relativement au champ dans lequel s'inscrit notre objet.

le champ de réflexion que le groupe s'était fixé.

Le deuxième groupe de documents écrits que nous avons eu à traiter était constitué pour une grande partie par les rapports et articles que le deuxième terrain a engendrés mais aussi par des documents plus originaux tels que les statuts déposés des Inforoutes ou les évaluations de mi-parcours effectuées par les partenaires du projet basé en Isère. Compte tenu de la diversité de ces documents, nous avons fait le choix de tous les synthétiser pour en tirer la réflexion essentielle qui viendrait appuyer notre recherche. Les plus significatifs d'entre eux sont intégrés dans les annexes.

### 4.2.2. Les entretiens semi-directifs

La richesse des deux terrains nous a conduite à mener (sur l'ensemble des sous-terrains à observer) 36 entretiens, tous semi-directifs dans la mesure où un guide d'entretien a été élaboré pour chaque population différente. D'une durée moyenne d'une heure et demie, ces entretiens enregistrés ont été retranscrits par écrit pour faire l'objet d'une analyse de contenu à partir de grilles thématiques. Ces grilles sont présentées en annexe. Certains entretiens, jugés par nous plus significatifs, ont été traités une première fois séparément pour garder la richesse de l'information qu'ils délivraient, c'est-à-dire de façon verticale, puis ont été regroupés avec les autres pour une analyse cette fois-ci transversale. La plupart d'entre eux figurent, à ce titre, également en annexe.

### 4.2.3. Le questionnaire

Diffusé auprès de mille deux cents foyers, ce questionnaire a été une base de travail très riche, près de cinq cents d'entre eux l'ayant retourné. Au final, notre analyse s'est appuyée sur trois cent cinquante deux questionnaires et a été effectuée à partir du logiciel de dépouillement et de traitement statistique Sphinx 2000.

### 4.2.4. La réflexion par l'immersion

Bien que l'immersion, au sens commun du terme, ne soit pas à proprement parler une démarche retenue par les chercheurs en Sciences Sociales, nous avons considéré qu'elle était une source d'informations non négligeable, bien que difficilement quantifiable. En effet, notre participation assidue aux réunions de travail du premier terrain mais également des séjours répétés sur les deux territoires pour mener nos entretiens nous ont également permis de tisser des relations en dehors du contexte de la recherche et ont occasionné des échanges qui ont éclairé cette dernière. Sans vouloir leur prêter plus d'importance qu'ils n'en ont, il nous ont donc probablement donné la possibilité de faire une analyse plus fine. Ainsi, comme le soulignait E. Morin, « **le champ réel de la connaissance, ce n'est pas l'objet pur mais l'objet vu, perçu et co-produit par nous** » (Morin E., p96, 1982)<sup>189</sup>.

## 4.3. L'analyse de contenu

---

<sup>189</sup> Morin E., (1982), « Science avec conscience », Fayard, Paris.

La méthode que nous avons choisie pour exploiter les informations collectées est l'analyse de contenu, considérant que ce n'est ni une pratique théorique, ni une pratique technique fermée sur elle-même, mais au contraire un moment de la demande sociale qui la détermine.<sup>190</sup> L'analyse de contenu n'apporte bien sûr que des éléments de réponse qui doivent être ensuite interprétés en fonction des grandes questions qui ont conduit à entamer la recherche. En définitive, et en marge de tous les débats orchestrés quant à son utilité dans un processus d'étude ou de recherche, insistons sur le fait que l'analyse de contenu a été abordée ici comme étant une pratique inscrite dans une pragmatique. Les grilles qui ont permis d'analyser tous les entretiens réalisés ont été conçues en deux temps.

Tout d'abord, nous avons sélectionné trois entretiens, jugés par nous les plus significatifs, et nous avons répertorié sans les classer tous les thèmes qu'ils abordaient. Un travail de recouplement et de classement suivant la manière dont ces thèmes étaient traités a permis d'aboutir à une première grille.

C'est seulement à la lecture des autres entretiens que de nouvelles familles ont pu apparaître et que certaines spécifications ont été retenues lorsqu'elles ne correspondaient à aucun des thèmes déjà rencontrés. L'objectif de l'analyse de contenu étant de couvrir l'ensemble du discours, nous avons choisi d'en ignorer aucune, même dans les cas où ces spécifications n'étaient apparues qu'une fois. Cette présentation est exhaustive et ce n'est que lors de l'étape suivante, celle de l'interprétation et de la synthèse, que nous nous sommes permis d'écarter certaines des réponses obtenues pour aider à la compréhension et à la cohérence de l'ensemble. Les cas atypiques sont simplement évoqués à titre d'information.

#### 4.3.1. Des mots et des mondes

Sans revendiquer une filiation fidèle et directe avec l'ouvrage de L. Boltanski et L. Thévenot (Boltanski L., Thévenot L., 1991)<sup>191</sup>, nous nous sommes néanmoins inspirée de leur présentation des différents mondes sociaux pour analyser nos corpus. Ces deux auteurs, partis d'une analyse des principaux textes de la philosophie politique, ont montré que les ordres formalisés par ces dernières étaient également inscrits dans des dispositifs et situations de la vie quotidienne et que leurs « tableaux » des différents mondes avaient cette capacité de pouvoir être transposés et maintenus sans déformation (p32). Mettant en avant le concept des grandeurs, défini comme « *les formes du bien commun légitimes* », la richesse de cette approche tient dans la grille d'analyse qui suit :

|                                  | Ordre correspondant | Caractéristiques/Indicateurs   |
|----------------------------------|---------------------|--|
| <b>Le monde de l'inspiration</b> | La cité inspirée    | La grandeur est liée au renoncement à la gloire, en tension permanente avec le monde de l'opinion. Mots-clef : |

<sup>190</sup> Ghiglione, Beauvois, Chabrol & Trognon, (1980).

<sup>191</sup> Boltanski L., Thévenot L., (1991), « De la justification, les économies de la grandeur », Gallimard, Paris.

|                              | Ordre correspondant   | Caractéristiques/Indicateurs   |
|------------------------------|-----------------------|--|
|                              |                       | passionnant, spontané, insolite, créatif, illuminé, rêver, imaginer etc...   |
| <b>Le monde domestique</b>   | La cité domestique    | La grandeur des gens dépend de leur position hiérarchique dans une chaîne de dépendances personnelles à l'intérieur d'un univers ordonné<br>Mots-clef : hiérarchie, bien, discret, père, chef, devoir, éduquer, etc...   |
| <b>Le monde de l'opinion</b> | La cité de l'opinion  | La grandeur ne dépend que de l'opinion des autres, du nombre de personnes qui accordent du crédit, elle est indépendante de l'estime qu'une personne a d'elle-même. Mots-clef : public, réputé, persuasif, succès, leader d'opinion, presse, être reconnu, sensibiliser, etc...        |
| <b>Le monde civique</b>      | La cité civique       | Elle fait reposer la paix civile et le bien commun sur l'autorité d'un souverain (aujourd'hui désincarné) : c'est la volonté générale et l'engagement réciproque. Mots-clef : collectif, représentatif, institution, participation, solidarité, programme, débattre, mobiliser, etc... |
| <b>Le monde marchand</b>     | Pas de correspondance | Les actions sont mues par les désirs, qui poussent à posséder. La compétition est réglée par une grandeur, le prix. Mots-clef : concurrence, opportunisme, négociateur, marché, bénéfice, etc...   |
| <b>Le monde industrielle</b> | La cité industrielle  | La société est une machine organisée dont les parties sont des organes répondant à des fonctions différentes. Ne compte que ce qui est utile. Mots-clef : efficacité, fiable,  |

|  | Ordre correspondant | Caractéristiques/Indicateurs |
|--|---------------------|------------------------------|
|  |                     | panne, expert, détecter.     |

Son intérêt consiste à montrer que ces mondes ne sont pas juxtaposés, au contraire ils coexistent, et que cette cohabitation entraîne des situations confuses, notamment lorsque, lors de différends ou de disputes, des individus se réfèrent à des mondes différents. Si nous choisissons un des exemples proposés par les auteurs pour illustrer cette clef d'entrée dans l'analyse de contenu, on découvre que « l'on est grand » parce qu'on est *correct* (monde domestique), *légal* (monde civique) ou *exact* (monde industriel).

#### 4.3.2. L'intérêt de cette clef d'entrée pour nos terrains

Deux raisons principales nous ont conduite à retenir cette clef d'entrée pour procéder à l'analyse de contenu de nos différents corpus. La première est liée à la diversité des interlocuteurs que nous avons interrogés : tous étaient amenés à s'exprimer sur un sujet unique mais à partir de positions très différenciées, allant du bénévole de l'action locale au secrétaire général de préfecture, en passant par des professionnels du tourisme, des maires ou des enseignants. Nous pouvions raisonnablement émettre l'hypothèse que chacun allait s'exprimer en se référant plus à un monde qu'à un autre, ou au contraire en faisant étonnamment coexister en permanence l'ensemble de ces mondes sociaux. La validation de l'une ou l'autre de ces hypothèses pouvait donc apporter beaucoup quant à notre compréhension de la perception qu'avait notre interlocuteur de l'innovation et de sa diffusion.

La deuxième raison tient dans la variété des supports de notre analyse de contenu. En effet, si l'on considère que trois grandes catégories de corpus peuvent être identifiées, les compte rendus de réunion, les transcriptions d'entretiens et les documents annexes générés par les deux terrains, nous sommes amenée à formuler la remarque suivante. Un seul et unique interlocuteur ne tiendra pas le même discours dans une situation d'entretien, dans une réunion collective et dans un document écrit. Par exemple, on peut raisonnablement penser que des questions d'ordre stratégique ou technique seront discutées lors d'une réunion ayant trait à un projet novateur de développement local alors que chaque participant à la réunion, pris isolément, se placera plus dans une stratégie de persuasion, soit en affichant des valeurs et en se mettant en scène, soit en cherchant à imposer des valeurs à l'interviewer pour le convaincre. De la réunion à l'entretien, ce ne sont probablement pas les mêmes mondes qui seront mobilisés. C'est cette possibilité de richesse que nous avons voulu exploiter.

## 5. La scène se passe...

Nous avons consacré presque deux chapitres à la problématisation de notre domaine de recherche et à la construction de son objet afin de définir très précisément ce que nous souhaitons appréhender dans le vaste questionnement que génèrent les télé-activités dans les milieux ruraux. Nous avons souhaité également nous démarquer d'approches très complémentaires, lorsqu'il s'agit de traiter de façon exhaustive le sujet, afin qu'il n'y

ait pas de confusion ou doute possibles sur l'objectif que nous poursuivions. Nous nous sommes donc volontairement détachée de problématiques liées, qui à l'aménagement du territoire, qui à l'espace public ou à la territorialisation, et ce afin de nous focaliser sur les jeux d'acteurs et leurs logiques d'action dans la construction d'un processus de diffusion.

Néanmoins, se détacher ne signifie pas ignorer, voire (et ce serait pire), connaître sans prendre en compte. Dans la mesure où nous avons entrepris de comprendre un processus (dimension dynamique et nécessairement inscrite dans le temps) en observant les acteurs qui le font vivre (lesquels s'inscrivent dans un contexte, ou un espace, ou encore un système d'action), il va de soi qu'un minimum d'informations est nécessaire pour s'immerger, le temps d'une réflexion, dans un environnement volatil, et sous l'emprise d'influences tout aussi multiples que divergentes. C'est la raison pour laquelle nous présentons le contexte général qui a donné corps et sens aux deux expériences que nous avons suivies.

### **5.1. Le contexte**

L'espace rural qui était dessiné par les conceptions classiques de l'aménagement du territoire semblait condamné à une paupérisation relative, à rester un espace d'exécution ou une réserve récréative assez proche du musée. Le contexte dans lequel s'est déroulé notre recherche constitue comme l'antithèse de ces perspectives car il met en avant les deux paramètres suivants que sont d'une part la mutation des espaces ruraux et de l'autre les possibilités offertes par les TIC pour accompagner ces mutations.

#### **5.1.1. La mutation des espaces ruraux**

Elle est d'abord représentée par le déclin relatif de l'agriculture et celui, absolu, de la paysannerie, déclin qui pose un problème de représentation et de discours quand on note le décalage qui existe entre la réalité de ces milieux et les mentalités qui persistent à voir dans le monde rural une société paysanne encore loin de franchir le cap de la société de l'information. Nous avons déjà largement commenté le discours qui était produit sur les TIC, et particulièrement concernant les télé-activités, en insistant notamment sur les images fantasmées qu'il occasionnait : nous pourrions, en acceptant de faire une digression, en écrire autant sur le prisme à travers lequel l'évolution et l'avenir des milieux ruraux continuent d'être envisagés.

Le deuxième élément qui nous autorise à parler de mutation et qui légitime (en matière de déploiement d'énergies et de moyens) le développement d'une réflexion sur un sujet d'avenir à l'échelle de petits territoires prend sa source dans le renouveau démographique que connaissent certaines régions et dans le regain d'intérêt qu'elles suscitent. Ainsi, bien que certains secteurs restent encore très préoccupants, ce n'est pas en termes de gestes désespérés ou de solutions de la dernière chance qu'il faut penser les milieux ruraux, mais bien à travers une volonté mesurée et réfléchie de dépasser des contraintes ou handicaps qui ne sauraient être des raisons suffisantes pour renoncer à une entrée réussie dans la société informationnelle que décrit M. Castells.

#### **5.1.2. La problématique des télé-activités en milieu rural.**

Le noeud du problème (et donc son possible dénouement) tient dans la relation ambiguë qu'entretiennent *le mondial* et *le local* : alors que le premier s'impose de plus en plus dans des domaines divers allant de l'économique au culturel, le second fait l'objet d'une demande toujours plus pressante, demande dont les garants ou dépositaires sont les espaces ruraux. Cette dialectique constitue la toile de fond de toute recherche qui prend appui sur ces milieux ruraux, et particulièrement lorsque l'objet d'étude - en l'occurrence les télé-activités - se trouve au coeur de cette double exigence.

En effet, la question centrale que se posent les milieux ruraux, et à laquelle les deux terrains sur lesquels nous avons mené nos investigations ont entrepris de répondre de manière différente est la suivante : le passage à une société dite de l'information peut-il, d'une part, favoriser la défense et la création d'activités et d'emplois et, de l'autre, permettre de satisfaire des exigences sociales et culturelles qu'incarne aujourd'hui la notion de pays ? Il ne s'agit pas, bien entendu, de répondre à travers cette recherche mais de garder l'interrogation présente à l'esprit pour comprendre et interpréter sans trahir les modalités de diffusion de l'innovation qu'elle a directement ou indirectement induites.

## 5.2. L'innovation et le développement local

La notion de développement local renvoie, à tort ou à raison, à des images où se mêlent bénévolat et milieu associatif, avec une préférence marquée pour les secteurs de l'éducation, du social ou encore de la culture. Si ce schéma a prévalu pendant plusieurs années, notamment les années 70, il ne correspond plus à la réalité quotidienne que prennent en charge les acteurs du développement local, à commencer par le fait que ces derniers se situent le plus souvent à l'intersection de champs aux contours mal définis et aux logiques différentes, tels que l'économique, le politique, le culturel, mais avec l'obligation de prendre en compte l'ensemble, quelle que soit l'action envisagée et son domaine d'intervention. La deuxième raison qui invalide cette ancienne image tient à la diversité des acteurs qui se mobilisent pour le développement local et au fait qu'une grande majorité d'entre eux occupent désormais des fonctions professionnelles à plein temps hors du milieu associatif.

La dernière raison tient au caractère résolument innovant des actions et expériences entreprises dans un souci de défense ou de valorisation du tissu économique et social d'une région : si le caractère innovant d'une action ne peut être défini que par rapport au contexte local dans lequel l'action s'inscrit, on note à l'échelle nationale et européenne une accélération et une multiplication des projets à forte dominante technologique et sociale en matière d'innovation<sup>192</sup>. Des petits arrangements et « bricolages » entre acteurs des années 70, il semble que nous soyons passés à des projets de plus grande envergure, plus ambitieux en tous les cas au regard des objectifs affichés et faisant appel de plus en plus à des compétences variées très élevées.

## 5.3. Une évolution sensible du rôle des collectivités locales

Il est à peu près impossible de démarrer une recherche dans un milieu rural sans être

---

<sup>192</sup> Voir le rapport de l'a.e.i.d.l. concernant l'innovation et le développement rural à l'échelle de l'Union européenne.

confronté à un moment ou à un autre à un acteur local au sens fort et institutionnel du terme cette fois-ci. Les deux expériences qui ont nourri notre recherche n'échappent pas à la règle et nous pensons que les quelques remarques qui suivent peuvent aider à la compréhension générale du contexte d'action observé.

C'est en termes de dualité qu'il faut, semble-t-il, appréhender la question de l'action des collectivités locales en matière de développement local, surtout lorsque l'objet de la recherche a trait à l'innovation socio-technique. En effet, si les collectivités locales sont bien souvent et globalement perçues comme des acteurs sociaux de second plan, incapables de gérer la modernisation de la société, on leur accorde pourtant localement un crédit (au sens propre comme au sens figuré) en matière de gestion du changement et elles bénéficient d'une idée générale qui consiste à dire qu'elles participent à la transformation de la société. Taxées de résistantes au changement pendant deux décennies, elles se sont pourtant bel et bien adaptées.

Dès lors, au-delà de l'apprentissage de nouveaux comportements sur lesquels nous aurons matière à argumenter, nous pouvons d'ores et déjà souligner l'élément suivant, en tant qu'il participe fortement à la structuration du contexte d'action que nous avons souhaité observer : les collectivités locales abandonnent peu à peu, volontaires ou contraintes et forcées, la position de courtier en influence (toute proportion gardée) pour celle, totalement nouvelle, d'entrepreneur pour l'ensemble de la société.

# DEUXIEME PARTIE : DES MILIEUX RURAUX INNOVANTS

## Chapitre 6 : l'expérience ardéchoise

Le terrain ardéchois a été notre premier objet d'observation et nous a permis de prendre part à une expérience qui s'est étalée sur près de deux ans. Une chronologie exhaustive des événements qui ont jalonné le processus de diffusion des télé-activités ne facilitait pas la lecture et la compréhension des résultats, ces derniers relevant de deux ordres, l'un factuel (ce qui a été fait), l'autre plus subjectif (les valeurs du groupe, son mode d'action, etc). Aussi, afin de rester le plus près de notre objet de recherche, nous avons choisi de partir de l'innovation et d'organiser ce chapitre de la manière suivante.

Après une première section consacrée à une présentation générale de l'expérience et surtout à une découverte de l'innovation ou des innovations dont il a été question, nous nous arrêtons dans une deuxième section sur l'imaginaire social du groupe. Ceci nous permet, d'une part, de comprendre pourquoi tel type de projet innovant a été retenu plutôt que tel autre, l'imaginaire social en question nourrissant l'image des télé-activités dont le groupe a été porteur ; de l'autre, cette analyse permet de comprendre quels types de rapports ont pu s'agencer ou non sur ce territoire et à l'inverse, pourquoi certaines

relations défailtantes n'ont pas été tissées : c'est l'objet du troisième temps. Ce dernier nous conduit notamment à faire état de rapports de force larvés, c'est-à-dire jamais physiquement noués mais toujours présents en filigrane du discours.

Dans une quatrième section, nous sommes amenée alors à identifier la stratégie que le groupe a mise en oeuvre pour tenter de se poser en instance de médiation entre l'innovation et le territoire. Nous terminons enfin ce chapitre par une mise en évidence des bénéfices et « bons points » qui peuvent être portés à l'actif du groupe, une partie de cette dernière section étant cependant réservée à l'analyse des principales erreurs commises.

### 1. Présentation de l'expérience

---

Dans la mesure où l'initiative observée s'est greffée sur un contexte riche d'enseignements en matière de diffusion de l'innovation, nous commençons d'abord par le présenter, en insistant particulièrement sur le projet Inforoutes, identifié par le groupe comme principal point de référence. A partir du calendrier détaillé des réunions et de schémas permettant de visualiser l'évolution des relations nouées, nous nous focalisons sur le déroulement de l'expérience, et présentons les principaux acteurs interrogés. L'innovation est alors placée au coeur de notre propos, moment privilégié au cours duquel nous détaillons le projet technique qui a été l'aboutissement le plus concret et le plus révélateur des actions entreprises par le groupe innovation. C'est enfin à partir des typologies retenues grâce à l'analyse diffusionniste que nous relatons le processus de diffusion de l'innovation interne au groupe.

#### 1.1. Le contexte

##### 1.1.1. le projet Inforoutes

La question de la diffusion des T.I.C. dans le département de l'Ardèche a été posée de façon très officielle lorsqu'en 1995, le conseiller général et maire de Saint-Agrève, ancien directeur de la DGT de l'opérateur public français des télécommunications et depuis secrétaire d'état au commerce extérieur, a fondé le Syndicat mixte Intercommunal à Vocation Unique<sup>193</sup> (SIVU) des Inforoutes de l'Ardèche. Le projet consistait à installer dans les villes et villages du département des équipements modernes de télécommunications et de traitement informatique pour lutter contre l'isolement des communes, leur dépeuplement et la disparition de leurs activités traditionnelles, à commencer par l'école. Retenu dans le cadre des expérimentations sur la société de l'information lancées par le gouvernement en 1995, sa philosophie globale est celle de l'aménagement du territoire à travers le développement des T.I.C. Si la première phase de sensibilisation a permis de lancer le projet (ce sont donc les représentants des Inforoutes qui sont allés au devant des communes et de leurs administrés), ce sont aujourd'hui les communes qui sollicitent le SIVU, lequel rassemble désormais près de 170 communes sur le département de l'Ardèche essentiellement et quelques communes situées dans la zone

---

<sup>193</sup> Le fait que ce soit un SIVU qui ait été créé et non un SIVOM (Syndicat Intercommunal à Vocation Multiple) prouve à quel point la prise de conscience concernant le potentiel des TIC a été aiguë : une structure leur est entièrement dédiée.

limitrophe.

La vocation unique de ce syndicat consiste donc à équiper communes et établissements scolaires dès lors que l'adhésion a été entérinée et si tant est que la commune en fasse la demande. Ainsi, au-delà des services offerts (la création d'un serveur web avec des possibilités d'hébergement, la création d'un pont de visio-conférence, la création de centres multi-média intercommunaux en sont les exemples les plus importants), cela signifie que moyennant la contribution de 3 francs par an et par habitant, le SIVU s'engage à installer un micro-ordinateur dans chaque école<sup>194</sup>, à donner un accès à Internet gratuit (seule la communication locale est facturée) et à former sur le plan technique les enseignants et/ou personnels de mairie qui le désirent.

Des modules de formation<sup>195</sup> organisés par demi-journées sont proposés aux particuliers, aux enseignants ou aux entreprises et couvrent le champ des possibles pour une mise à niveau dans l'utilisation des T.I.C., la formation étant dispensée par une équipe de 5 acteurs du SIVU. Témoinant donc d'un volontarisme sans précédent dans le département, l'action de ce syndicat a pris une ampleur à laquelle les instigateurs du projet ne s'attendaient pas eux-mêmes. Elle constitue ce que l'on pourrait appeler l'initiative de référence, officielle, en matière de diffusion des T.I.C. sur ce département. Parallèlement, elle a occasionné un foisonnement d'initiatives privées ou semi-privées sur l'ensemble du département, ne serait-ce que parce que les Inforoutes ont amené un certain nombre d'acteurs à se poser la question de leur intérêt et des opportunités d'adhésion.

Notons également que les statuts déposés à la création du syndicat portent la trace de cette volonté d'initier une dynamique à l'échelle du territoire :

recenser les projets appelés à s'intégrer aux Inforoutes en milieu rural

offrir une expertise technique aux porteurs de projet en vue de leur intégration, après avoir vérifié notamment l'équilibre budgétaire du projet présenté et de ses possibilités d'intégration au regard des autres applications

---

<sup>194</sup> Sur les 370 écoles que compte le département ardéchois, 170 ont été équipées et sont désormais connectées à Internet. En revanche, sur les 170 communes adhérentes, seulement 12 ont demandé leur connexion à l'Internet. Concernant les centres de communication, imaginés dans l'esprit de leurs concepteurs comme des lieux d'accueil permettant de découvrir les T.I.C., de se former ou simplement de les utiliser, 12 sont effectivement en place et fonctionnent, ce chiffre devant passer à 19 d'ici la fin de l'année 1999.

<sup>195</sup> Onze modules sont présentés, allant du module 1 « prise en main du micro-ordinateur » au module 10 « création de pages web et traitement des images ». Pour l'année 1998, 27 modules ont été organisés pour des particuliers, 55 pour des entreprises, et 400 séances pour des enseignants. Cette disparité n'a rien d'étonnant, d'abord parce que les cours sont gratuits pour le public des enseignants, ensuite parce que ces derniers sont directement en contact avec la logique des Inforoutes via l'équipement des écoles, enfin parce que la formation en elle-même ne revêt pas un grand sens si elle ne peut pas être prolongée, faute d'équipement.

tenir à jour ainsi que diffuser la liste des projets actifs ainsi que leur " mode d'emploi "

évaluer l'impact de chaque projet au regard de son coût d'investissement et de fonctionnement

proposer toute évolution de nature à optimiser le dispositif existant

recueillir les fonds nécessaires à sa mise en oeuvre et à son fonctionnement.

Soulignons pour finir que ce syndicat insiste sur sa mission de service public et essaie de se gendarmier pour ne pas trop empiéter sur le domaine de la concurrence. Cette précision est loin d'être négligeable quand on sait, d'une part, à quel point les enjeux économiques liés à la diffusion de cette innovation influent sur les possibilités d'action, de l'autre dans quelle mesure certains projets ou partenariats associent des acteurs privés qui militent autant pour le développement local que pour le développement de leur marché.

### **1.1.2. L'origine de l'action entreprise : risques de dérapage et multiplication des initiatives**

Nous avons eu l'occasion d'insister dans notre première partie sur la déperdition d'énergie qui accompagnait les tentatives d'expérimentation et de sensibilisation aux télé-activités.

L'Ardèche méridionale a été le théâtre de ces dérapages aux conséquences mal maîtrisées, probablement liés pour partie à la volonté de trop bien faire (une multiplication des propositions de formation au télétravail de la part d'associations ou d'acteurs privés, la prolifération des projets au « label développement local » avec en toile de fond l'utilisation des télé-activités et enfin une augmentation alarmante de demandes de création de centres de ressources sans motivation appuyée sont les principales manifestations visibles de ce dérapage), à la méconnaissance du sujet et à la tentation technologique et enfin à la démarche peu scrupuleuse d'acteurs désireux d'exploiter avant d'autres un marché à peine en construction. Dans ce contexte, la rencontre d'acteurs locaux en prise directe avec les effets indésirables de la société de l'information<sup>196</sup> a suscité l'interpellation d'un représentant de l'Etat, lui-même désireux de se positionner par rapport à la logique des Inforoutes précédemment évoquée.

### **1.1.3. Le besoin d'une réflexion collective identifiée**

L'enjeu était simple : il s'agissait de pouvoir articuler l'ensemble des projets de l'Ardèche méridionale et de tenter de créer des synergies sous un dénominateur commun. La

---

<sup>196</sup> Les attentes déçues de chômeurs pensant trouver facilement un nouvel emploi en misant sur le télétravail, les créations de micro-entreprises de téléservices avortées avant d'avoir réellement vu le jour ou la multiplication des demandes de femmes au foyer pour des postes de télé-secrétariat à mi-temps sont quelques exemples de ces effets indésirables où l'innovation est parée de toutes les vertus et investie du pouvoir de donner un nouvel élan à une situation personnelle ou professionnelle critique.

nécessité d'une réflexion commune se faisait donc sentir, non seulement pour que l'on puisse avancer vite (car les technologies avancent vite) mais aussi pour que les élus s'insèrent dans ce cadre de réflexion. L'accent a été mis sur le fait qu'il ne fallait pas se contenter d'une analyse en termes de besoins – ce qui passe pour une analyse passéiste – mais qu'il fallait être capable d'anticiper l'avenir et de proposer au travers de démarches innovantes des solutions adaptées aux besoins que la population ressentira nécessairement *demain*. L'idée d'une réflexion prospective sur vingt ans couplée à une sensibilisation au potentiel des technologies d'information et de communication a, depuis lors, fait son chemin.

C'est en effet suite à une demande d'audience sur la question du développement des infrastructures télématiques en Ardèche méridionale, émise par un acteur local spécialiste du développement local et familier de la problématique des T.I.C., que le sous-préfet de l'époque a entrepris de mener une réflexion collective à l'échelle du territoire dont il avait la charge. Un réel potentiel de développement ayant été identifié, c'est en termes de synergie et de possibilités de cohérence de l'action collective que ce représentant de l'Etat a suggéré puis organisé la tenue d'une réunion de travail.

#### 1.1.4. L'invitation officielle du sous-préfet et la création d'un groupe de réflexion

***« Les nouvelles techniques de communication et de traitement de l'information ont donné lieu, en Ardèche méridionale, à de nombreux projets et développements tant dans le domaine privé que public. Des organismes de formation, des entreprises, des associations ou des collectivités ont ainsi monté des projets et en imaginent d'autres en prenant appui sur des professionnels locaux particulièrement compétents. Ces initiatives privées et publiques ont, bien entendu, pris des formes diverses en fonction des intérêts et des objectifs de leurs porteurs. J'observe, toutefois, que de réelles potentialités sont apparues en Sud-Ardèche. Elles suscitent aujourd'hui le souhait exprimé par plusieurs intervenants d'une réflexion d'ensemble afin que, éventuellement, des effets de synergie soient recherchés. C'est dans ce contexte que je me propose d'organiser une réunion de travail à la sous-préfecture de Largentière. Cette réunion informelle (sic !) a pour objet de s'informer mutuellement sur les expériences et les projets connus dans le domaine très vaste de l'utilisation de ces nouvelles techniques en Sud-Ardèche. Elle vise également à échanger des idées pour éventuellement déboucher sur des projets communs et des initiatives publiques. Je vous remercie de bien vouloir participer à cette réunion avec les autres personnes dont vous trouverez la liste ci-jointe. »***

C'est en ces termes que le sous-préfet de l'époque a souhaité initier la première réunion. Nous attirons l'attention sur le fait que dès ce premier courrier, la réunion est qualifiée d'informelle, ce qui n'empêche pas de mentionner un ordre du jour précis avec des objectifs poursuivis explicites. Rappelons, même si c'est sous-entendu, que ce courrier est officiellement envoyé par la sous-préfecture sur un papier à l'en-tête de la république française.

#### 1.1.5. La liste des participants et la fiche signalétique du groupe

Le tableau qui suit donne un aperçu de la situation de départ, c'est-à-dire lorsque la réflexion initiée a engendré la création du groupe. Nous avons retenu trois critères différents pour présenter les participants. Le premier correspond à *l'origine de la présence*. Le groupe n'a pu exister que par la volonté des trois *organiseurs*, lesquels ont invité pour la première réunion des acteurs dont les préoccupations quotidiennes (professionnelles ou privées) pourraient alimenter la réflexion. Ce n'est qu'à l'issue des deux premières réunions que d'autres membres sont venus s'ajouter à la liste et c'est la raison pour laquelle nous avons choisi de les distinguer des premiers *invités* en les identifiant comme des membres issus des rencontres occasionnées par l'élaboration progressive d'un *réseau*.

Le deuxième critère est celui du degré de familiarité que chaque participant avait avec les technologies d'information et de communication avant que le groupe agisse et se structure. Cette appréciation n'a pas été faite par les membres eux-mêmes : nous les avons nous-mêmes classés ainsi compte tenu de leurs pratiques, observées dans les phases de mise en situation avec les technologies, ou « racontées » au cours des entretiens que nous avons menés. La répartition entre les experts et les béotiens est donc assez équilibrée puisque neuf des participants sont classés dans la catégorie « excellente » ou « bonne » et huit dans la catégorie « faible » ou « aucune ». Soulignons dès à présent que les béotiens en matière de technologie ne le sont pas forcément en matière de réflexion sur le même thème. A l'inverse, certains experts ou spécialistes des technologies n'avaient jamais envisagé une réflexion problématique sur leurs usages et leurs diffusions.

| Raison de la présence au sein du groupe | Situation professionnelle                                     | Familiarité avec les TIC au démarrage du groupe |
|---|---|---|
| <i>invité</i>                           | Directeur du Syndicat Intercommunal de la Vallée de l'Ardèche | faible  |
| <i>organisateur</i>                     | Sous-préfet de Largentière                                    | faible  |
| <i>réseau</i>                           | Conseiller régional   | bonne   |
| <i>invité</i>                           | Architecte naval  | bonne   |
| <i>invité</i>                           | Professeur d'allemand   | excellente                                      |
| <i>invité</i>                           | Commercial, maire-adjoint                                     | bonne   |
| <i>réseau</i>                           | Architecte  | aucune  |
| <i>organisatrice</i>                    | Consultante développement local aménagement territoire,       | faible  |
| <i>réseau</i>                           | Chargée de mission à la Chambre d'Agriculture                 | aucune  |
| <i>invité</i>                           | Consultante Groupware   | bonne   |
| <i>réseau</i>                           | Hôtelier  | aucune  |

| Raison de la présence au sein du groupe | Situation professionnelle  | Familiarité avec les TIC au démarrage du groupe |
|---|--|---|
| <i>invité</i>                           | Expert européen, consultant  | bonne   |
| <i>réseau</i>                           | Chargé de mission à la CGPME du département de l'Ardèche             | aucune  |
| <i>organisateur</i>                     | Entrepreneur, prestations dans le domaine des services informatiques | excellente                                      |
| <i>invité</i>                           | Chercheur, professeur des Universités, expert européen               | bonne   |

### 1.1.6. Les autres acteurs interviewés

Le Directeur de projet des Inforoutes

Le Maire d'une commune du département

Le Maire d'une commune du département

Un Chargé de mission à la Chambre de Commerce

Un Responsable d'un centre Multimédia sur le département

Un Secrétaire Général de Préfecture

Un Responsable d'une association d'aide à l'emploi

Prise dans le jeu des maillages de relations à l'échelle d'un territoire, nous avons été amenée à interviewer ces acteurs parce qu'ils se trouvaient à un moment donné sur notre trajectoire de recherche et pouvaient apporter un éclairage supplémentaire aux logiques d'action du groupe observé.

## 1.2. Le déroulement de l'expérience

### 1.2.1. Le calendrier des réunions, les thèmes et ordres du jour présentés

A chaque fois, nous reprenons le même mode de présentation : l'ordre du jour annoncé, les principaux thèmes discutés, les conclusions éventuelles.



|                  | <b>Ordre du jour<br/>annoncé</b>   | <b>Objectifs annoncés</b>  | <b>Conclusions /<br/>décisions pour la<br/>prochaine réunion</b>   |
|------------------|--|--|--|
| 20 décembre 1996 | Présentation des différents projets TIC du bassin ardéchois méridional   | 1. Créer une dynamique sur le territoire 2. Faire des propositions sur cette base, en liaison avec les inforoutes  | 1. Classifier les projets à partir d'une double entrée : formation ou activité économique/service et publique ou privé 2. Identifier les intérêts communs pour éviter les redondances 3. Formuler des propositions concrètes   |
| 7 février 1997   | Définition de l'axe de réflexion fondamentale du groupe Elaboration d'une méthode d'analyse et de suivi des projets Définition d'un mode d'action pour s'informer et s'appropriier les TIC | 1. Travailler ensemble sur le suivi et la mise en place d'un ou de projet (s) commun (s) 2. Dessiner et préfigurer le visage de l'Ardèche dans 15 ans à travers une vision prospective 3. Nouer des partenariats avec les élus et autres acteurs locaux pour faire partager cette vision | 1. Définir un langage commun et mettre rapidement chacun à « niveau » 2. Imposer à chaque porteur de projet la rédaction d'une note écrite sur son projet 3. Evaluer chaque projet au cas par cas pour s'entendre sur ceux qui méritent d'être suivis. 4. Envoyer des notes préparatoires avant les réunions |
| 14 mars 1997     | Présentation du projet de l'architecte naval comme base de discussion<br>Présentation par le sous-préfet des actions de l'Etat   | 1. Trouver un dénominateur commun tel qu'un service/site ardèche.com 2. Articuler toutes les actions entreprises   | 1. Lister tous les services nécessaires à la population et aux entreprises 2. Ebaucher une première « maquette » d'un serveur commun   |
| 21 avril 1997    | Présentation d'un exposé réalisé par le chef d'entreprise de services informatiques<br>Discussion sur une première maquette de serveur commun  | 1. Sensibiliser au contexte économique, social et technologique actuel de l'Ardèche 2. Proposer une solution globale répondant à ce contexte   | 1. Devenir porteur d'un projet commun fédérateur pour l'Ardèche 2. Faire le lien avec la réflexion de fond du groupe 3. Monter ce projet et le faire connaître aux partenaires locaux 4.   |

## LES JEUX D'ACTEURS DANS LA DIFFUSION DES TELE-ACTIVITES

|  | <b>Ordre du jour annoncé</b> | <b>Objectifs annoncés</b> | <b>Conclusions / décisions pour la prochaine réunion</b>   |
|--|------------------------------|---------------------------|--|
|  |                              |                           | Contacteur les inforoutes pour des subventions éventuelles |

|                | <b>Ordre du jour annoncé</b>  | <b>Objectifs annoncés</b>   | <b>Conclusions / décisions pour la prochaine réunion</b>   |
|----------------|---|---|--|
| 4 juin 1997    | Visite de la salle multimédia du collège Saint-Régis<br>Apprentissage de la documentation sur le web, via Internet<br>Simulation d'un cours en ligne avec assistance de l'enseignant à distance et suivi de travail par poste | 1. Sensibiliser au potentiel des TIC 2. Faire utiliser Internet et démystifier l'outil 3. Initier une première activité réalisée en commun entièrement sous support informatique  | 1. Réitérer l'expérience 2. Faire une réunion bilan pour connaître les réactions de chacun 3. Distribuer un lexique définissant les principaux outils utilisés 4. Donner les moyens aux plus novices de se former en parallèle |
| 7 juillet 1997 | Présentation de Lotus Notes et formation à la gestion d'un agenda commun Simulation d'une réunion organisée à distance via Lotus et animation d'un forum  | 1. Découvrir le travail collaboratif assisté par ordinateur 2. Manipuler des technologies sophistiquées 3. Identifier les difficultés inhérentes à la gestion d'un forum et à l'accès à de l'information distribuée et partagée | 1. Rédiger un document-bilan sur l'état d'avancement de la réflexion menée par le groupe 2. Constituer une cellule de travail pour le projet commun « parallèle » au groupe  |

|                                 |   |  |   |
|---------------------------------|---|--|---|
| <p><b>30 septembre 1997</b></p> | <p><b>Discussion sur le bilan rédigé par la consultante en développement local</b><br/> <b>Lecture collective du lexique détaillé et d'un document relatif aux enjeux d'internet</b><br/> <b>Synthèse des actions entreprises depuis décembre 1996</b><br/> <b>Décision à prendre quant à la nécessité de porter le projet devant une institution pour obtenir des financements</b></p> | <p><b>1. Recentrer l'activité du groupe pour progresser plus rapidement</b><br/> <b>2. S'entendre sur son mode de fonctionnement : groupe de pression, lobbying, ou incitation ?</b><br/> <b>3. Constituer l'équipe-cobaye de la plate-forme électronique</b><br/> <b>4. Identifier les partenariats à nouer et à quelle échelle</b></p> | <p><b>1. Définir une position claire par rapport au groupe des inforoutes</b><br/> <b>2. Trouver ce qui manque pour transformer l'essai</b><br/> <b>3. Inviter de nouvelles personnalités pour ouvrir le groupe</b><br/> <b>4. Identifier de nouveaux moyens de diffuser la réflexion menée</b><br/> <b>5. Rendre plus visible les actions menées</b><br/> <b>6. Rester indépendant et informel pour éviter la rigidification</b></p> |
| <p>30 septembre 1997</p>        | <p>Discussion sur le bilan rédigé par la consultante en développement local<br/> Lecture collective du lexique détaillé et d'un document relatif aux enjeux d'internet<br/> Synthèse des actions entreprises depuis décembre 1996<br/> Décision à prendre quant à la nécessité de porter le projet devant une institution pour obtenir des financements</p>                             | <p>1. Recentrer l'activité du groupe pour progresser plus rapidement<br/> 2. S'entendre sur son mode de fonctionnement : groupe de pression, lobbying, ou incitation ?<br/> 3. Constituer l'équipe-cobaye de la plate-forme électronique<br/> 4. Identifier les partenariats à nouer et à quelle échelle</p>                             | <p>1. Définir une position claire par rapport au groupe des inforoutes<br/> 2. Trouver ce qui manque pour transformer l'essai<br/> 3. Inviter de nouvelles personnalités pour ouvrir le groupe<br/> 4. Identifier de nouveaux moyens de diffuser la réflexion menée<br/> 5. Rendre plus visible les actions menées<br/> 6. Rester indépendant et informel pour éviter la rigidification</p>   |

|                        | <p><b>Ordre du jour annoncé</b></p>               | <p><b>Objectifs annoncés</b></p>               | <p><b>Conclusions / décisions pour la prochaine réunion</b></p> |
|------------------------|---|--|---|
| <p>31 octobre 1997</p> | <p>Bilan interne sur le degré d'appropriation</p> | <p>1. Maintenir les deux axes du groupe de</p> | <p>1. Préparer pour la prochaine séance une</p>                 |

|                 | Ordre du jour annoncé   | Objectifs annoncés   | Conclusions / décisions pour la prochaine réunion   |
|-----------------|---|--|---|
|                 | des TIC de chaque membre Deuxième simulation d'un forum électronique à Saint-Régis  | travail : pratique des TIC et réflexion 2. Faire la synthèse des réactions suite aux deux séances de juin et juillet 3. Eviter l'enlisement dans la réflexion intimiste  | présentation claire mais vulgarisée de la plate-forme électronique 2. Définir un planning d'actions à entreprendre pour la nouvelle année qui arrive  |
| 3 décembre 1997 | Etat des lieux du contexte d'action de Grimpi Présentation de la plate-forme appelée Mesiane Présentation des premiers tests avec les utilisateurs cobaye Annonce par le sous-préfet des actions à lancer auprès des élus | 1. Donner les moyens aux non-techniciens de comprendre ce projet issu des réflexions communes 2. Fédérer le groupe autour du projet, maintenir la mobilisation des participants intacte 3. Montrer que ça marche et étendre le rayonnement du groupe 4. Ne pas faire cavalier seul, ni s'isoler de l'environnement | 1. Nommer des intermédiaires pour relayer l'action des « leaders » du groupe 2. Tisser de nouveaux contacts pour se fondre dans les projets des autres et faire avancer celui du groupe 3. Définir une présentation de Mesiane où l'on intègre la technologie à petite dose |
| 22 janvier 1998 | Discussion-débat sur la notion de développement local par rapport à la plate-forme électronique Discussion sur les valeurs dont le groupe se veut le défenseur Rappel des objectifs du groupe                             | 1. Eviter les stratégies individuelles divergentes 2. Réaffirmer la poursuite d'un intérêt collectif   | 1. Choisir le nom définitif du groupe comme élément fédérateur 2. Lister les volontaires pour assurer la présentation du projet de plate-forme au salon informatique d'Aubenas en mars (SITAM)  |
| 24 mars 1998    | Validation des engagements pris par le groupe au début de son action Interrogation sur le glissement constaté par rapport aux questionnement  | 1. Préparer l'avenir du groupe 2. Ne pas reproduire certaines erreurs 3. Devenir un vrai point d'appui pour les autorités locales, ou partenaires incontournables  | 1. Préparer un nouveau thème de réflexion plus en lien avec les TIC (proposition des arbres de la connaissance) 2. Créer une « boîte » sur le site web de Mesiane   |

|  | <b>Ordre du jour<br/>annoncé</b> | <b>Objectifs annoncés</b> | <b>Conclusions /<br/>décisions pour la<br/>prochaine réunion</b> |
|--|----------------------------------|---------------------------|--|
|  | d'origine                        |                           | pour « vendre » le<br>message du groupe                          |

## LES JEUX D'ACTEURS DANS LA DIFFUSION DES TELE-ACTIVITES

|                | <b>Ordre du jour<br/>annoncé</b>   | <b>Objectifs annoncés</b>   | <b>Conclusions /<br/>décisions pour la<br/>prochaine réunion</b>  |
|----------------|--|---|---|
| 5 mai 1998     | Résolution d'un conflit entre deux leaders du groupe<br>Expérimentation de la visio-conférence à Saint-Régis Annonce du départ du sous-préfet  | 1. Eviter la scission dans le groupe 2. Présenter une autre facette des TIC 3. Préparer le changement de sous-préfet  | 1. Présence de tous les participants pour offrir un groupe soudé et un message unique au nouveau sous-préfet qui arrive et qui prend le relais 2. Maintenir le lien à distance avec l'ancien sous-préfet  |
| 24 juin 1998   | Présentation de chaque participant et des motivations du groupe Présentation du nouveau sous-préfet et de ses attentes par rapport à un tel groupe<br>Expérimentation de deux nouveaux outils : la conférence-document et le logiciel d'analyse documentaire U-map | 1. Partir sur des objectifs communs et clairement identifiés avec le nouveau sous-préfet 2. Maintenir la fonction d'apprentissage et d'élévation du niveau de compétences des membres du groupe                               | 1. Obtenir une présence massive à la présentation officielle de Mesiane aux futurs et potentiels utilisateurs (prévue en juillet 98)  |
| 8 juillet 1998 | Discussion sur les enjeux qui ne doivent pas échapper au groupe : toucher les collectivités, ne pas donner le sentiment qu'on greffe des idées et de la technologie sur des choses existantes, en l'occurrence les inforoutes                                      | 1. Se positionner non pas par rapport à une offre d'outils mais par rapport à de nouvelles utilisations des outils 2. Aller au devant des mairies et autres collectivités 3. Montrer des résultats mais pas de la technologie | 1. Aborder les actions du groupe et le projet commun par leur contenu développement local et non TIC pour ne pas effrayer 2. Nouer les partenariats qui manquent toujours pour pouvoir avancer 3. S'adapter au rythme de progression des élus 4. Maintenir la fonction du groupe de propagateur du concept de plate-forme électronique collective |

|                                | <b>Ordre du jour<br/>annoncé</b>  | <b>Objectifs annoncés</b>  | <b>Conclusions /<br/>décisions pour la<br/>prochaine réunion</b>  |
|--------------------------------|---|--|---|
| 24 septembre 1998              | Présentation du concept de chantier coopératif,<br>Présentation du projet de circulation et de partage de l'information pour le Syndicat Intercommunal de la Vallée de l'Ardèche<br>Discussion sur les problèmes de financement des projets | 1. Montrer les applications dérivées de la plate-forme et les retombées possibles pour des populations et secteurs très différents 2. Identifier avec le sous-préfet toutes les sources de financement et combinaisons possibles 3. Sensibiliser le sous-préfet au problème des fonds publics qui retardent la mise en route de projets innovants ou qui obligent à s'endetter | 1. Présenter le chantier coopératif à des mairies (exemple plus concret que la présentation générale de la plate-forme) 2. Solliciter la DATAR et les CCI qui peuvent être intéressées par les applications proposées |
| 29 octobre 1998 <sup>197</sup> | Présentation par le maire de la commune d'accueil de ce que représentent les TIC pour une commune comme celle-ci<br>Explication de sa perception du rôle joué par le groupe   | 1. Initier une série de rencontres entre les élus et le groupe. 2. Comprendre les attentes des élus 3. S'adapter à leur vision des TIC pendant que le projet peut encore évoluer   | 1. Inviter le maire aux prochaines réunions 2. Ne pas laisser tomber la fonction d'apprentissage et de mise en pratique du groupe pour que chacun puisse continuer à monter en compétences                            |
| 21 décembre 1998               | Réunion annulée Motifs énoncés : immobilisme des collectivités, facteur de découragement. municipalités immobiles, sous-préfecture et préfecture hésitantes, incompréhension du Conseil Général   |  |   |

<sup>197</sup> Organisation exceptionnelle de la réunion à la mairie de Gros Pierre, commune située à une quinzaine de kilomètres d'Aubenas. Cette réunion s'inscrit dans la démarche de rapprochement des mairies.

|                                | Ordre du jour annoncé  | Objectifs annoncés  | Conclusions / décisions pour la prochaine réunion  |
|--------------------------------|--|---|--|
| 20 janvier 1999 <sup>198</sup> | Discussion sur la place de l'Etat dans la problématique des TIC et sur le rôle des décideurs<br>Programmation de la fin du groupe en tant que cellule de réflexion envisagée | 1. Identifier d'où viendra l'exemple de l'utilisation des TIC pour le reste de la population 2. S'interroger sur les raisons de l'échec partiel du groupe dans sa fonction de propagateur-médiateur | 1. L'action du groupe a très bien marché avec les entreprises et associations et dans les réseaux personnels des membres du groupe mais pas avec les décideurs 2. Le groupe a outrepassé ses droits 3. Erreur dans le choix des intermédiaires 4. Situation classique des précurseurs-pionniers 5. Manque d'empirisme des collectivités locales 6. Manque de communication écrite et officielle du groupe 7. Le groupe n'a pas été reconnu |

### 1.2.2. L'évolution chronologique des relations nouées

Nous présentons cinq schémas qui permettent de visualiser la composition progressive de la cellule de travail, ainsi que les organismes ou institutions touchés par l'intermédiaire d'un participant.

Les trois instigateurs du groupe sont placés au centre afin d'attirer l'attention sur leur position de leaders. Les flèches symbolisent les invitations lancées et acceptées, seuls les réseaux personnels ayant été mobilisés. Nous revenons sur cette composition et sur le rôle des leaders dans la section 1.4.

### 1.3. L'innovation en action et en question

#### 1.3.1. Les projets présentés

<sup>198</sup> Réunion organisée à l'extérieur de la sous-préfecture suite à la décision du sous-préfet de ne pas cautionner un des ordres du jour annoncés. Première absence « officielle » du sous-préfet...et dernière réunion du groupe.

*Un centre de ressources* : l'objectif est de capter des salariés délocalisables, issus notamment d'entreprises de services en général ou de services informatiques qui souhaiteraient « mettre au vert » certains individus comme les développeurs. Le concept sur lequel repose le projet consiste à optimiser les moyens techniques en combinant sur un même site les objectifs des Inforoutes et une vocation de télé-activités multiples. Partant du principe que les emplois générés à court terme sont peu nombreux, la mise à disposition de bureaux loués ponctuellement peut rentabiliser l'opération et compléter un environnement opérationnel autour d'autres fonctions télématiques. Ce projet émane d'un maire d'une commune voisine, qui plus est professionnel de l'informatique depuis plus de vingt cinq ans.

*Un site multipôle « eau et rivière »* : créé en 1982, le Syndicat Intercommunal de la Vallée de l'Ardèche a entamé une réflexion d'ensemble pour identifier de nouvelles missions centrées autour d'un objectif commun, remettre la rivière au coeur de la vallée. Ceci passe par la promotion de la qualité de l'eau, la prévision des risques, la visualisation des phénomènes de crues. Cet objectif implique également de se rapprocher des habitants de la rivière, d'où la volonté de créer un projet télématique fédérateur. Deux axes sont privilégiés. D'une part, la mise en place d'un site d'informations tirant profit d'autres cellules existantes installées le long de la vallée avec des thèmes privilégiés, de l'autre, l'installation de bornes informatiques dans les lieux publics permettant de donner des informations quasiment en temps réel relatives à la rivière. Ce projet est porté par le directeur du SIVA, jeune ingénieur agronome.

*Un centre de télé-services* : l'objectif principal consiste à créer de l'intelligence économique en se positionnant sur le marché des études de filières économiques et en poursuivant parallèlement une volonté de création de centre de proximité. La particularité de ce projet est d'être soutenu par le maire d'une commune mais néanmoins lancé par un investisseur privé. Un partenariat doit être établi avec les Inforoutes pour devenir le sous-traitant dans la confection de leurs pages web. Quant à l'objectif de centre de proximité, il se décline en deux volets, l'un basé sur la décentralisation de services publics, l'autre sur la mise à disposition de services privés. L'exemple d'un service d'écrivain public est soumis. Le projet est soutenu par le maire de la commune de rattachement, soucieux de créer des emplois dans une commune qui souffre d'enclavement.

*Une adresse virtuelle pour les SDF* : proposé et défendu par une association régionale, ce projet vise à coordonner toutes les formes d'aides à destination des populations défavorisées et à faciliter la mise en oeuvre de nouveaux partenariats. L'un des principaux objectifs est d'offrir un appui aux personnes sans domicile fixe (volonté qui a conduit les porteurs de projet à s'insérer dans le programme Epiteo/Telematics applications program). La première application effective consiste en l'ouverture d'un « point contact solidarité », permettant de résoudre les problèmes d'ordre administratif et en la possibilité de créer une adresse virtuelle facilitant le suivi des personnes et donc le prolongement de leurs droits.

*Une ruche d'entreprises* : basé sur les T.I.C. en général, le concept de départ tient dans une formule, « avoir la chance de travailler là où on a choisi de vivre ». Proposé par le directeur d'une agence de communication, ce projet propose de réunir dans une ruche d'entreprises tous les spécialistes qui gravitent autour de l'édition d'images, de la publicité, de la reprographie, de l'audiovisuel, avec un axe de travail commun : se doter des technologies les plus sophistiquées réservées aux « grands » et centraliser l'information tout en la partageant. C'est donc à une ruche thématique et technologique que ce dirigeant s'attelle.

*Un télécentre de loisirs* : ce projet est présenté par un architecte naval dont la clientèle mondiale représente annuellement un panel de cinq cents constructeurs-amateurs de bateaux prêts à se rendre sur place en Ardèche pour construire leur bateau auprès d'un expert. L'idée de base du projet est la création de richesse par le temps de loisirs. Il s'agit de mettre à disposition des amateurs l'atelier de construction mais l'ampleur du projet et sa dimension technologique sont liées à la volonté d'intégrer sur un même site tous les professionnels locaux concernés par l'arrivée de cette clientèle hors-saison qui effectuent des séjours de longue durée (hôteliers, artisans, loueurs et constructeurs de matériel, canoës, fournisseurs de matière première, etc...). La complexité des matériaux utilisés pour l'architecture navale et la technicité des phases de construction peut également donner lieu à la mise en place d'un site avec formation et conseils dispensés à distance. L'objectif ultime est d'arriver à une bulle de loisirs et à une «télé-bulle de loisirs » dans lesquelles les TIC sont le lien essentiel entre tous les professionnels et les amateurs-touristes. C'est une première démarche vers une chaîne de synergie entre les Très Petites Entreprises et P.M.E. de la région, d'autant plus que la part des loisirs dans la création de richesse croît régulièrement sur le plan local.

### 1.3.2. Les projets retenus et soutenus par le groupe

Bien que nous nous soyons fixé comme objectif de ne pas mêler nos commentaires à cette première section, une exception s'avère ici nécessaire pour rendre compte des projets effectivement soutenus par le groupe. En effet, sur l'ensemble des projets présentés lors des deux premières réunions, seuls la représentante de l'association régionale travaillant pour les SDF et l'architecte naval ont soumis (comme demandé à l'issue de la réunion du 7 février 1997) une note écrite à l'attention du groupe et ont souhaité bénéficier d'un temps de parole conséquent pour présenter leur projet au cours d'une séance de travail. Deux raisons permettent d'expliquer, pour le moment, cette constatation. La première est liée à l'enthousiasme soulevé par les premières informations données sur le projet, enthousiasme dont attestent les compte rendus de réunion des 20 décembre 1996 et 7 février 1997. Le projet SDF est qualifié de « *passionnant* », le second de « *visionnaire* »<sup>199</sup>.

---

<sup>199</sup> Nous reviendrons dans l'analyse de nos corpus sur le sens de ces mots et l'interprétation à donner dans le contexte de leur apparition.

On peut raisonnablement penser que la réaction spontanée des participants a été un facteur de détermination et de motivation supplémentaire. Parallèlement, ou conséquemment, la deuxième raison apparaît dans les schémas proposés en 1.2.2. : on constate que plusieurs participants à la première réunion sont absents dès la deuxième et à l'exception du directeur du SIVA, tous les porteurs de projets (notamment financés sur fonds privés) ont disparu. Les raisons de ces défections apparaîtront dans le fil de notre analyse. Soulignons que le projet du SIVA a été discuté, puis a fait l'objet d'aides ponctuelles à partir de la réunion du 24 septembre 1998.

### 1.3.3. Les actions ponctuelles du groupe

*La diffusion du courrier électronique à l'Ordre des architectes* : lorsque l'architecte du groupe a été investi par son ordre d'une mission de sensibilisation auprès des membres de sa profession, il était le seul possesseur d'une adresse électronique sur les 18 participants régulièrement présents au conseil. A chaque réunion du conseil de l'Ordre, il a bénéficié d'un temps de parole lui permettant de mettre en avant le profit qu'il retirait de son utilisation et a également ouvert sa présentation sur les activités de Grimpi. Au début de l'année 1999, 13 participants sur les 18 étaient nantis d'une adresse électronique et échangeaient régulièrement entre eux.

*La formation à l'informatique et à Internet par la Chambre d'agriculture* : une formation à destination des agriculteurs et de leurs épouses a été mise en place, pour les initier à l'informatique en général et à l'utilisation d'Internet dans le cadre de leur profession (être au courant des derniers textes de la Commission européenne, informations sur les derniers traitements, statistiques de surproduction, etc...). Pour la première session, une trentaine d'invitations ont été lancées. Au total, ce sont onze personnes qui ont suivi la formation, aucune n'ayant jamais été initiée. A ce jour, même si la motivation de départ a plus été liée à de la curiosité qu'à un réel intérêt pour l'exercice d'une profession, trois ont fait le pas de s'équiper et envisagent de se connecter. Notons que cette deuxième étape s'est peut-être moins imposée puisque les participants à la formation ont été informés de l'existence de plusieurs centres de communication<sup>200</sup> dans les communes avoisinantes, centres permettant, moyennant un coût de 25 francs de l'heure, de se connecter.

*La formation à Internet et à la communication en réseau auprès des personnels de préfecture* : la filiation n'est pas difficile à établir dans ce cas de figure. Mû par une

<sup>200</sup> C'est le nom qui a été donné aux espaces équipés d'outils télématiques, ouverts à la population dans le cadre du projet Inforoutes. Précisons, bien que cela sorte du propos actuel, que toutes les communes adhérentes aux Inforoutes peuvent, potentiellement, être dotées d'un centre de communication si elles en font la demande. Un problème de taille se pose, qui mériterait d'être traité : la localisation des centres ne suit pas une logique de répartition optimale à l'échelle d'un territoire mais procède plus pour le moment de la volonté d'acteurs locaux (des élus) qui font la démarche de s'équiper. On peut donc imaginer à terme, une densité de ces centres totalement déconnectée de la réalité démographique et géographique des communes concernées. Ce risque est d'autant plus envisageable qu'à chaque fois, les maires des communes désireuses de les voir s'implanter soulignent que leur utilisation n'est pas réservée aux administrés de la commune mais ouvertes à l'ensemble des citoyens désireux de s'informer. Nous aurons l'occasion de souligner plus loin que le souci de mutualisation évoqué par Grimpi s'accommode mal pour le moment de la réalité de l'intercommunalité.

conviction personnelle que nombre des lourdeurs de l'administration seront à terme résolues par une utilisation intelligente des technologies d'information, le sous-préfet a présenté au secrétaire général de la préfecture et au préfet l'état d'avancement des travaux de la cellule qu'il avait contribué à créer. Fort de son expérience et s'étant mis lui-même à la télé-activité, il a donc soumis l'idée d'une formation à Internet pour l'ensemble des personnels de préfecture. Depuis, bien qu'ayant été muté, sa conviction n'a pas été atteinte puisqu'il a élargi cette initiative à ses collègues de rang égal et a également l'intention de mettre en place la même structure de réflexion et d'action dans l'arrondissement dont il a désormais la charge.

*La sensibilisation et la formation auprès des adhérents de la Confédération Générale des Petites et Moyennes Entreprises de la Drôme et de l'Ardèche* : c'est après une première phase de rencontres avec ses adhérents que le représentant de ce syndicat patronal a décidé de mettre en place une première expérience pour « identifier les réactions des chefs d'entreprises face aux technologies d'information et à Internet ». Un petit groupe de volontaires a donc été réuni et s'est vu proposer deux demi-journées de formation pour découvrir les télé-activités. La plupart d'entre eux étant déjà familiers de l'outil informatique, c'est donc à l'Internet et à l'échange de données médiatisé par l'ordinateur que les volontaires se sont adonnés. Malgré une prudence clairement affichée, le projet d'une expérimentation plus large a été lancé, avec à terme, l'objectif d'aider ces chefs d'entreprise à formuler leurs propres demandes face à des offres de services souvent standardisées. Intégré finalement dans un projet plus large (à l'échelle européenne) et rattrapé en cours de route par les Inforoutes, l'expérience a finalement été lancée auprès de 150 entreprises au lieu d'une vingtaine et ne devrait s'achever qu'à la fin de l'année 2000 au lieu de l'automne 1999 comme cela était prévu.

*Une réflexion sur l'intérêt d'un intranet au Conseil Régional* : la même démarche a été lancée dans le cadre du Conseil Régional, par l'intermédiaire de deux initiatives qui se sont recoupées ; d'une part, celle du conseiller régional membre du groupe et convaincu de l'intérêt de développer l'usage systématique des technologies dans des administrations ancrées sur « des logiques bureaucratiques et papier », de l'autre celle d'une commission de travail sur les T.I.C. à laquelle le conseiller récemment élu a décidé de s'associer. Depuis, la création de l'intranet est effectivement en cours de réalisation, le premier objectif, moins ambitieux que la volonté de départ, étant de limiter la multiplication des documents papier. Soulignons que le même conseiller régional, membre également du Parc régional de Drôme-Ardèche a également demandé à être investi d'une mission exploratoire sur ces technologies appliquées à la gestion d'un Parc, à l'aide au débat, à la décision et au fonctionnement d'une entité territoriale complexe compte tenu de la distance.

#### 1.3.4. Les technologies présentées et expérimentées dans le groupe

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>04/06/97</b> | <b>Internet et le web pour la recherche d'informations Présentation d'un cours en ligne et télé-enseignement</b> |
| <b>07/07/97</b> | Lotus Notes et l'agenda partagé Lotus Notes  |

|   |  |
|---|--|
| <b>04/06/97</b>   | <b>Internet et le web pour la recherche d'informations Présentation d'un cours en ligne et télé-enseignement</b> |
|   | et la télé-réunion La participation à un forum et son animation  |
| <b>31/10/97</b>   | Deuxième simulation d'un forum à animer  |
| <b>05/05/98</b>   | La visio-conférence  |
| <b>24/06/98</b>   | La conférence document et téléphonique Le logiciel U-map (analyse documentaire indexée)                          |
| <b>En parallèle des réunions pour quelques participants</b> | Initiation à l'informatique Les logiciels de bureautique Le courrier électronique                                |

### 1.3.5. Le projet du groupe : une plate-forme collective électronique de communication

Au-delà des spécifications techniques que la plupart des participants ne maîtrisaient pas, ce projet a été présentée comme étant la résultante des réflexions menées par le groupe depuis décembre 1996. Pour éviter toute interprétation de notre part, nous énonçons ici les principaux objectifs poursuivis et identifions des exemples d'applications possibles prévus dès l'origine par les concepteurs, sans commenter ni les uns ni les autres. Il s'agissait d'exploiter des applications que les britanniques auraient qualifié de versatiles au début des années 70, désignant ainsi leur propension à une certaine malléabilité. Comme le souligne J Perriault, « ***l'hypothèse était séduisante de les considérer comme une pâte à modeler et de voir la forme qu'ils prenaient selon les usages qu'on en faisait*** » (Perriault J., p15, 1989)<sup>201</sup>.

Telle qu'elle a été pensée par le groupe, la création d'une plate forme de communication locale avait l'obligation d'atteindre ces trois objectifs principaux :

*l'interconnexion des acteurs locaux, l'intégration dans le réseau mondial* : La création d'un réseau local est basée sur l'utilisation et l'optimisation immédiates des réseaux existants (rtc/pstn, Numéris, Inforoutes). Une deuxième étape a introduit la création d'une boucle locale sur les parties denses de la région. Ce réseau met à disposition des outils de travail de groupe assurant la messagerie sécurisée, le partage et l'échange d'informations privatives et/ou publiques, la gestion/réservation des ressources partagées. Chaque structure connectée est cliente et fournisseur des services du réseau. Ce dernier permet aussi une meilleure circulation des données et ouvre de nouveaux champs organisationnels : des entreprises virtuelles (fusion ponctuelle ou durable d'entreprises autour d'un projet), l'accessibilité de ces entreprises à des marchés plus larges, l'intégration plus rapide dans le système économique Européen, des administrations et des structures locales plus réactives, une facilitation de l'intercommunalité, un accès de tous à toute l'information locale disponible.

<sup>201</sup> Perriault J., (1989), « La logique de l'usage », Flammarion, Paris.

*la mutualisation d'équipements et de ressources* : de nombreuses ressources disponibles ou nécessaires sur le territoire peuvent être développées (car alors rentables) par leur plus large utilisation. Ce développement peut être le résultat de leur mutualisation, c'est-à-dire de leur mise en commun, assurée par le réseau. Les principales ressources envisagées sont les salles de visio conférence, les sites et centres de travail distant, les centres de formation et les médiathèque, l'intérêt étant à chaque fois d'obtenir un accès local et distant.

*la veille technologique et prospective permanente* : associée à une concertation permanente, elle a comme résultat un déploiement plus rapide et plus efficace des projets. Cela permet en effet d'obtenir une information mieux et plus largement diffusée ainsi qu'une intégration ou une fusion de projets similaires.

Pour faciliter la mise en oeuvre de cette plate-forme, les principes de base retenus par le groupe ont été les suivants, techniques et non techniques : l'utilisation de l'existant, l'adhésion aux standards du marché, la concertation et l'ouverture.

Le seul et unique résultat annoncé<sup>202</sup> par les porteurs du projet tient dans cette expression : faire d'une application unique un laboratoire expérimental sur lequel la dynamisation du territoire puisse venir prendre appui (capitalisation de ressources) et ce avec toutes ses heureuses conséquences. L'important est que cette plate-forme de communication n'a pas vocation à remplacer ou recréer des outils existants mais à en faciliter la diffusion, l'interconnexion et donc l'utilisation par tous à terme. Les concepteurs ont enfin précisé qu'un projet de cette nature pouvait devenir rentable au bout de deux ans. Son activité a été effectivement lancée à la fin de l'année 1997, sous forme de test.

### **Des exemples d'applications envisagées**

---

<sup>202</sup> Mais d'autres peuvent être attendus...

| Type d'organisations et d'utilisateurs   | Services offerts par le réseau  | Valeur ajoutée  |
|--|---|---|
| <b>Entreprises industrielles</b>   | Courrier électronique   | Délais, réactivité, coût  |
|  | Catalogue électronique de produits et services  | Réactivité, diffusion, présence dans l'environnement local, optimisation de l'offre |
|  | Catalogue électronique de produits et services sélectionnés ou adaptés vers l'intérieur et l'extérieur (Internet) | Extension des activités en local et à l'export                                      |
|  | Partage de ressources et entreprises virtuelles   | Elargissement de l'offre possible   |
| <b>Services (ex : banques) Professions libérales (ex : architectes, avocats)</b> | Guichet électronique, EDI   | Coût, date de valeur  |
|  | Services, dossiers, accès et travail distant  | Réactivité, suivi en temps réel et partenariat élargi                               |
| <b>Collectivités, communes, et syndicats intercommunaux (ex : Siva, Seba)</b>    | Courrier électronique sécurisé  | Délais de diffusion, réactivité, multi diffusion, coût                              |
|  | Diffusion d'informations publiques ou restreintes (Forum, bornes, ...), appels d'offres, groupement de commandes  | Largeur de diffusion, coût de diffusion, économies d'échelle                        |
|  | Réunions et prise de décision   | Elargissement de la concertation  |
| <b>Associatif/Social</b>   | Informations, statuts, dossiers de partenariat, offre et activités  | Meilleure information, coût   |
|  | Informations et courrier électronique   | Partage des apports de la technologie   |
| <b>Administrations (préfecture, urssaf)</b>                                      | Diffusion de l'information, transfert de données  | Coût de diffusion, réactivité, satisfaction des usagers                             |
| <b>Population</b>  | Information, courrier électronique, partage de ressources, toute technologie de communication                     | Accès à l'information locale facilité, services à domicile, coût limité, etc        |

Trois autres projets ont été lancés par des membres du groupe, favorisés par le travail de conceptualisation liée à l'élaboration de cette plate-forme. Dans la mesure où les trois projets en question (un chantier coopératif<sup>203</sup>, une bourse d'échange pour un réseau d'hôteliers<sup>204</sup> et une base de données autour de la gestion de l'eau avec une mise

<sup>204</sup> Cette bourse d'échange n'est pas encore constituée car sa conceptualisation n'est pas encore satisfaisante. Techniquement elle fait appel aux principes des bases de données déductives qui facilitent la rencontre et la mise en adéquation d'une offre et d'une demande. Ce type d'applications existe déjà sur Internet, par exemple dans le domaine du tourisme, mais est appelé à être considérablement amélioré.

à jour de l'information en temps réel) sont les fruits produits par la réflexion qui a entouré la mise en oeuvre du premier, nous n'avons présenté ici que les grands principes du « projet-père ». Le groupe a donc été à l'origine de plusieurs réalisations complètement abouties et supportées<sup>205</sup> par les T.I.C., qui toutes ont contribué à créer de nouvelles logiques d'usages ancrées dans les pratiques professionnelles des participants et de leur entourage, puisque générées par eux. Certaines permettent effectivement de parler de diffusion de l'innovation puisqu'il s'agit d'une multiplication du nombre d'individus découvrant puis utilisant des applications dont les usages sont déjà bien connus et stabilisés dans certaines franges de la population. D'autres nous conduisent à préférer le terme de construction de nouveaux usages, dans la mesure où elles ne concernent qu'un nombre limité d'individus mais préfigurent peut-être ce que seront les télé-activités.

### 1.4. Le processus de diffusion de l'innovation au sein du groupe

En reprenant à notre compte les principales typologies mises à jour par les sociologues de la diffusion pour caractériser un processus de diffusion de l'innovation, nous avons filtré nos données et abouti à la présentation suivante.

#### 1.4.1. Le déroulement séquentiel

A l'instar de Monsieur Jourdain qui faisait de la prose sans le savoir, nous voulons montrer dans cette section que le séquençage suivi par le groupe correspond très exactement aux différents temps identifiés par les sociologues de la diffusion et valide l'idée suivant laquelle à force d'individus se constitue le groupe, à force d'utilisateurs se diffuse l'innovation.

##### *La phase de connaissance*

Le postulat pédagogique qui a guidé, en interne, l'ensemble de la démarche procède d'une observation des erreurs répétées dans le champ de la diffusion des T.I.C. et d'un constat lié aux difficultés d'apprentissage de certaines technologies ; il pourrait être résumé de la sorte : **ce qui se conçoit bien s'énonce clairement...** C'est en partant de ce principe que les initiateurs de la réflexion ont décidé d'introduire les technologies à petite dose, bien entendu dans la pratique, mais, au tout début, y compris dans le discours. C'est donner raison à C. Giraud qui note que l'apprentissage d'autres façons de penser s'envisage sous conditions et que ce sont elles qui font parfois défaut et

<sup>203</sup> Le chantier coopératif est un concept développé par le chef d'entreprise prestataires de services dans le domaine de l'informatique, l'architecte et la consultante en organisation membres de Grimpi. Destiné aux métiers du bâtiment, il permet à l'ensemble des intervenants d'un chantier de travailler autour d'une base de données commune accessible depuis Internet, par mot de passe sécurisé. Ainsi, le maître d'ouvrage, le maître d'oeuvre, les bureaux d'études, l'architecte et tous les corps de métier du bâtiment participent en temps réel à une base documentaire rassemblant l'ensemble des éléments constitutifs d'un chantier (plans, devis, appels d'offre, suivis de chantier, règlements). Cette application, dans une optique de traçabilité de l'information est également destinée à faciliter l'intégration d'une démarche-qualité sans contrainte lourde pour les entreprises.

<sup>205</sup> Nous utilisons volontairement cet anglicisme car il renvoie mieux à la réalité que nous décrivons cependant que le français n'offre pas de traduction adaptée comprise en un seul terme.

conduisent à interpréter des comportements comme irrationnels, c'est-à-dire comme des comportements de résistants au changement (Giraud C., p95-96, 1994)<sup>206</sup>.

En effet, compte tenu de la diversité des participants et de la plus ou moins grande inégalité en termes de connaissance des T.I.C. en général, le premier réflexe des leaders du groupe a été de consacrer un temps suffisamment long à ce que les diffusionnistes auraient appelé la phase de familiarisation avec le champ des T.I.C. Si ce préalable était superflu pour les experts en technologie, il a permis de faire « une mise à niveau » avant de lancer la réflexion sur le coeur du sujet.

C'est ainsi qu'un historique des usages des T.I.C a été effectué, en lien avec le développement de la région, afin que chacun puisse voir, dans ses domaines d'action respectifs, quels avaient été les incidences du Minitel ou de l'informatique. Ce long préambule à la réflexion a été également l'occasion de se mettre d'accord sur des expressions ou termes au sens galvaudé, l'utilisation massive et abusive aidant, tels que le multimédia, l'informatique, la télématique, ou encore le télétravail ou les téléservices. Il semble que cet effort de clarification ait été apprécié et indispensable car, comme l'indique J. Jouët, « **la culture des usagers s'enrichit de traits techniques qui ne constituent certes pas en soi une culture technique mais pénètrent peu à peu les cadres de référence usuel des individus** » (Jouët J., 1993)<sup>207</sup>.

**« moi, dans cette histoire, j'étais un peu le candide de l'affaire, j'y connaissais rien aux technologies, maintenant au moins, si je suis pas spécialiste, et si je bidouille beaucoup, je peux au moins en parler sans dire d'âneries ».**

Ce premier temps d'immersion dans le champ des T.I.C. a été suivi d'une phase d'approfondissement des concepts et mots-clef directement liés au premier domaine défriché. L'objet de la réflexion portant sur les télé-activités, il était en effet nécessaire que chacun s'approprie des termes aussi hermétiques que Internet, web, serveur, ou encore e-mail. Un lexique a donc été distribué à chaque participant pour que les définitions soient stabilisées une bonne fois pour toutes et une présentation des applications sous une forme ludique a été organisée. C'est ainsi que l'ensemble des participants s'est réuni dans la salle d'un collège bénéficiant d'équipements sophistiqués et a pu expérimenter (c'était une première pour une bonne moitié) des applications permettant de mettre pied dans la société de l'information. Au cours de cette période, l'objectif n'était pas tant de donner aux membres les premiers outils pour découvrir les télé-activités que de les amener à apprivoiser un vocabulaire inhabituel et un champ d'activités nouveau.

### **La phase de persuasion : les T.I.C., quel sens chez nous ?**

C'est en effet au cours de cette étape que le groupe s'est essayé à la définition une problématique des T.I.C. en milieu rural, l'objectif ultime étant le suivant : être capable d'apporter les premiers éléments de réponse à la question du sens des télé-activités dans un département comme l'Ardèche. A un premier niveau, tout l'intérêt de cette étape consistait à légitimer l'objet de réflexion qui avait entraîné la création du groupe, d'une

<sup>206</sup> Giraud C., (1993), « L'action commune, essai sur les dynamiques organisationnelles », L'Harmattan, Paris.

<sup>207</sup> Jouët J., (1993), « Pratiques de communication et figures de la médiation », Réseaux, n°60,

part, et, de l'autre à identifier les premiers points de passage obligés pour que la tentative d'incitation à la mise en place des télé-activités repose avant tout sur la conviction de ses membres. L'accroche de départ, sans que cela soit péjoratif, reposait donc sur la mise en évidence du potentiel de certaines applications, de sorte que les technologies apparaissent dès le départ comme une réponse possible à de nombreuses questions, comme une solution accessible pour résoudre des préoccupations professionnelles ou privées quotidiennes.

Si cette phase correspond assez bien au mécanisme de traduction cher aux sociologues des sciences, défini ainsi par D. Vinck : « **la traduction consiste à proposer une relation entre des activités, des intérêts, des problèmes et des préoccupations différentes. La problématisation définit des points de passage obligés pour les autres, elle implique des détours et déplacements, des alliances à sceller** » (Vinck D., p204-205, 1995)<sup>208</sup>, à un second niveau, elle a surtout été l'occasion d'emporter l'adhésion des différents membres du groupe. Après la phase de connaissance, il s'agissait de passer au stade de la persuasion, prélude à l'acte de décision. On retrouve ainsi typiquement comme critère décisif dans la possible adoption de l'innovation celui de la compatibilité avec les valeurs du groupe.

### *De la décision à la mise en oeuvre : les possibilités de tester*

Deux réunions de travail ont été organisées dans une salle entièrement dédiée aux télé-activités et agencée pour expérimenter le travail de groupe. Chaque participant s'est vu attribuer un poste avec l'obligation de s'exécuter de bonne grâce lorsque des exercices individuels lui étaient demandés, ceci sous la conduite d'un animateur (membre du groupe) chargé de faire progresser pas à pas les néophytes dans leur découverte. Il a paru judicieux de mettre l'ensemble des participants sur un pied d'égalité, le nivellement s'étant fait, une fois n'est pas coutume, par le bas, c'est-à-dire en s'appuyant sur l'exemple d'un membre qui n'avait jamais utilisé des technologies d'information et de communication dites sophistiquées. Tout l'intérêt de la démarche et tout l'enjeu de cette première mise en situation tenait dans la progression collective et dans la nécessité que chaque membre ait le sentiment de partager une découverte à chaque avancée.

**« ça n'aurait servi à rien que certains découvrent pendant que les autres n'avaient qu'à ricaner, nous, on était pas là pour dire aux autres, tu comprends rien mais ça peut s'arranger, on était là pour prendre l'habitude de les utiliser ensemble » (un enseignant).**

Sans dresser un bilan en bonne et due forme, la conclusion de la séance a tout de même été consacrée à un premier échange sur « les sensations éprouvées », la principale, commune à l'ensemble des néophytes, étant la satisfaction d'avoir enfin touché du bout du doigt des applications qui font tant parler.

Cette première mise en oeuvre a été prolongée par une séance au cours de laquelle le groupe s'est essayé au travail collaboratif assisté par ordinateur. Tous les membres étaient présents physiquement dans la salle équipée mais ont pu se frotter aux difficultés du travail à distance en ayant à simuler l'organisation d'une réunion, puis celle d'un débat, avec l'obligation de tenir à jour un forum de discussion et un planning partagé. Par rapport

---

<sup>208</sup> Vinck D., (1995), « Sociologie des sciences », Armand Colin, Paris.

à la première phase de découverte, cette séance était également la première à mettre les participants en situation de travail plausible, dans un environnement professionnel inhabituel puisque basé sur des relations médiatisées.

C'est probablement au cours de cette expérience que les premières convictions relatives au potentiel insoupçonné des télé-activités ont émergé. Si les rires ont fusé face à la faillite d'un forum de discussion totalement désorganisé, si des questions ont germé devant la difficulté de gérer un planning à distance, c'est tout de même une approbation collective qui a clos cette demi-journée. Approfondie quelques semaines plus tard par l'organisation d'une première réunion de travail par visio-conférence (organisée pour donner les moyens à un participant éloigné de prendre part aux échanges), cette session d'expérimentation collective a été le prélude à de nombreuses sollicitations de la part des moins familiers. : C'est ainsi que trois membres du groupe (un architecte, un hôtelier et une chargée de mission de la Chambre d'agriculture) se sont vu offrir la possibilité de suivre une session de formation à l'outil informatique pris dans son acception la plus large, l'objectif fixé étant le suivant : se donner les moyens d'être autonome sur un ordinateur et pouvoir l'utiliser à domicile et/ou dans le cadre de leur activité professionnelle.

Peut-être cette mise à niveau n'aurait-elle pas été possible si l'un des protagonistes du groupe n'avait pas été chef d'entreprise dans le domaine concerné ; il reste que cette sollicitation de la part de trois membres a reflété le souci de la part de ces derniers de monter en compétence, signe qu'aucune étape dans la familiarisation avec les T.I.C. n'avait été brûlée. En d'autres termes, après un premier temps consacré à une immersion dans le champ de réflexion lié aux préoccupations du groupe et à une phase d'apprentissage permettant d'amener l'ensemble des utilisateurs à un niveau satisfaisant d'utilisation des T.I.C., le groupe était, semble-t-il, en mesure de passer à la phase de confirmation et d'adoption.

### *La phase de confirmation*

Deux indicateurs nous permettent de penser que cette phase correspond bien à la progression du groupe : il ne s'agit en aucun cas de forcer la réalité à se doter de traits qu'elle n'aurait pas, simplement pour mieux coller à notre typologie de départ. Le premier de ces indicateurs tient dans l'obligation qu'a eu le groupe (ou plutôt certains leaders) d'apporter des réponses à des demandes individuelles. En effet, nous pensons qu'il est essentiel de souligner que la plupart des acteurs ont été en mesure de construire leur propre demande une fois que leur montée en compétence leur a permis de croiser le potentiel des T.I.C. avec leurs préoccupations professionnelles ou privées.

**« à propos de la circulation de l'information au SIVA, B. a eu un déclic et a compris comment les T.I.C. pouvaient l'aider, c'est-à-dire à partir d'une application exemplaire...on n'a jamais essayé d'imposer quoi que ce soit à B., on n'en avait pas besoin car on savait que ça marchait...mais de lui-même, avec un effet d'apprentissage dû à des applications exemplaires qui peuvent être reproduites, il a formulé sa propre demande...».**

Le deuxième élément réside dans la proposition par certains membres de mini-projets, point d'aboutissement de la prise de conscience précédemment évoquée, qui conduit des acteurs à construire leur propre demande. Cette mise en confiance par la proposition de

mini-projets validés par le groupe ou tout au moins discutés en interne est en effet révélatrice des deux attitudes positives que sont, d'une part, la proposition en elle-même synonyme de créativité et de volonté d'avancer, et, de l'autre, la capacité de faire état de ses réflexions et idées devant le groupe, signe que l'objet du discours est maîtrisé. Bien qu'il s'agisse des deux évolutions les plus spectaculaires et que, de ce fait, leur caractère exceptionnel ne vaille pas exemplarité, il faut tout de même mettre en avant le cas d'un architecte et d'un hôtelier devenus porteurs de projet (dont l'un est en train d'aboutir) alors qu'ils se définissaient volontiers (c'était encore le cas au cours des premiers entretiens menés en juin 1998) comme les *naïfs* ou les *candides* du groupe. Dans ce cas de figure, la confiance sociale apparaît bien comme le lien qui permet à chacun de s'engager dans l'action<sup>209</sup>. Ceci ne nous empêche pas de conserver à l'esprit que le temps avance pendant toute action entreprise et qu'il y a nécessairement un effet de contexte qui joue.

En d'autres termes, il s'agit d'essayer de faire la part des choses entre les signes d'une diffusion dont la paternité revient au groupe et ceux qui ne peuvent être imputés qu'à un contexte plus favorable. N'oublions pas en effet que la plupart des statistiques nationales et européennes présentent l'année 1997 et l'année 1998 comme celles du décollage des télé-activités en France.

Au-delà de ces réserves, on note que la phase d'appropriation a donc progressé selon un double mouvement d'assimilation et d'accommodation, tels que les définit J. Piaget. En effet, si les membres du groupe sont parvenus à donner un sens aux télé-activités, c'est à la fois parce qu'ils ont su relier les applications présentées à leur expérience antérieure, à leurs modes de raisonnement et parce que l'usage, devenu familier, leur a permis de déboucher sur une certaine dose d'inventivité personnelle, mais c'est aussi parce que les utilisateurs potentiels qu'ils étaient ont accepté une logique qui leur est extérieure. L'auteur désigne cette période comme une étape incontournable : ceci nous conduit à présenter chacun des membres comme des théoriciens du social puisque leur choix de procéder ainsi ne semble avoir été dicté que par l'expérience, l'observation et le bon sens.

Nous voulons également souligner dans l'expérience menée au sein de ce groupe les effets de l'appropriation collective et de ce que V. Scardigli définit comme une sorte de micro-sociologie qui renaît autour du groupe et terminer cette section sur une citation dans laquelle la plupart des membres se seraient reconnus : **« l'importance de la technologie nouvelle, comme instrument utilisé pour le changement social, varie dans le même temps. Avant l'introduction de l'innovation, ou au tout début, celle-ci sert surtout d'analyseur social. Par les menaces ou les espoirs qu'elle suscite, elle amène chacun des acteurs sociaux à se découvrir, à afficher ses préoccupations et sa stratégie : elle révèle les problèmes et le projet d'un individu, d'une ville, d'une entreprise, leurs résistances et leurs aspirations au changement. Puis l'impact social réel de l'innovation va croître au fur et à mesure que les acteurs s'emparent de la technique nouvelle, et parviennent à lui donner le sens de leur lutte »** (Scardigli V., p262, 1992)<sup>210</sup>.

---

<sup>209</sup> C'est la conclusion à laquelle aboutit G. Simmel. Cité par A Tiran, (1997) in « Confiance sociale et confiance primordiale en partant de Georg Simmel », La construction sociale de la confiance, Montchrestien, Paris.

## 1.4.2. Le rôle central du leader d'opinion

| Etapes de la diffusion →<br>Utilisateurs<br>↓ | Individu/<br>leader<br>schéma 1<br>Décembre 96       | Réseau<br>personnel<br>schéma 2<br>Février 97 | Réseau<br>élargi<br>schéma 3<br>Mars 97  | Groupe<br>courbe S<br>schéma 4<br>Avril 97 | Système/Société<br>schéma 5 Fin<br>97       |
|---|--|---|--|--|---|
| <b>Innovateurs</b>                            | <i>Chef<br/>d'entreprise/consultante/sous-préfet</i> |   |  |  |   |
| <b>Premiers<br/>utilisateurs</b>              |  | <i>Première<br/>cellule de<br/>travail</i>    |  |  |   |
| <b>Première<br/>majorité</b>                  |  |   | <i>Premier<br/>groupe de<br/>travail</i> |  |   |
| <b>Seconde<br/>majorité</b>                   |  |   |  | <i>Groupe définitif</i>                    |   |
| <b>Retardataires</b>                          |  |   |  |  | <i>Projet de<br/>territoire<br/>conquis</i> |

Dans la section 1.2.2., nous avons souhaité présenter les schémas des relations établies au fur et à mesure de la constitution du groupe pour poser dès le départ l'idée d'accumulation numérique comme clef d'entrée. Il semble en effet que ce soit le seul principe qu'il faille retenir pour comprendre la façon dont le groupe s'est formé car l'on constate qu'aucune volonté stratégique n'a présidé à sa mise en place. Entre le point de départ de décembre 1996 et le point d'arrivée en janvier 1999, aucune alliance au sens strict du terme n'a été nouée puisque seuls les réseaux personnels et/ou immédiats des trois protagonistes de départ, puis par extension, leur réseau élargi, ont été activés. A partir d'une initiative qui réunissait trois personnes, c'est une trentaine d'interlocuteurs qui ont été directement ou indirectement, régulièrement ou irrégulièrement, impliqués dans les actions de Grimpi, ou, a minima, tenus au courant de ses avancées.

**« C'était la possibilité par ma fonction de mobiliser un certain nombre de relations comme par exemple au Conseil Général, voire à la Préfecture, ou au niveau régional, pour présenter et défendre des projets qui pouvaient être montés...bien qu'étant neutre, c'est clair que c'était en même temps une opportunité pour les gens assis autour de la table ». (le sous-préfet).**

C'est la raison pour laquelle il nous a paru opportun d'intégrer ici la grille morphologique des étapes de la diffusion, afin de montrer à quel point la théorie du two-step-flow et son attention portée sur le rôle des individus influents trouvait ici un écho favorable<sup>211</sup>. En effet, trois individus peuvent être identifiés comme des leaders d'opinion : il s'agit du chef d'entreprise de services informatiques, de la consultante en développement local et du sous-préfet. Chacun a pu apparaître comme un expert dans son domaine et a impulsé un

<sup>210</sup> Scardigli V., (1992), « Les sens de la technique », puf, Paris.

mouvement d'intérêt pour la question qu'il incarnait. En tant que relais de l'information et initiateur des activités du groupe, ces trois acteurs du changement social, maillon essentiel d'une chaîne d'influence, ont donc validé l'idée suivant laquelle la multiplication des relations qu'un individu entretient avec d'autres détermine de façon critique son pouvoir d'influence. Parallèlement, on voit bien que ce maillage a échappé à une volonté organisatrice et doit plus au hasard puisque nos cinq schémas correspondent effectivement aux cinq niveaux intermédiaires par lesquels le passage de l'individuel au collectif s'effectue : l'agrégation l'emporte sur la constitution stratégique et opportuniste.

En définitive, le processus de diffusion se construit ici sur deux éléments fondamentaux : l'innovation en elle-même, présentée puis mise en oeuvre dans le cadre du groupe, et le leader-pionnier qui la soumet et emporte l'adhésion en partie sur son influence. Nous verrons à l'heure du bilan que cette absence d'identification des noeuds stratégiques et des chemins à construire pour assurer une diffusion élargie a été perçue comme l'une des principales faiblesses et faillites du groupe. Cela confirme également l'insuffisance de l'analyse de E. Katz qui, fort du principe de la courbe en S, comptait sur l'emboîtement des réseaux personnels de chaque nouvel adopteur touché pour atteindre la masse critique suffisante d'une diffusion en apparence automatique et spontanée.

### **1.4.3. L'ensemble des composantes du tissu économique et social représentées**

La compensation de cette agrégation non calculée tient pour beaucoup dans la diversité des participants rassemblés<sup>212</sup>. En effet, l'ensemble des professions et secteurs de l'activité économique représentés dans ce groupe correspond assez fidèlement à la réalité du territoire qu'il s'est proposé d'incarner. Bien entendu, aucun échantillonnage statistique ne vient valider cette affirmation dans la mesure où c'est beaucoup plus le hasard des relations qu'un arbitrage scientifique qui a conduit à une première sélection. Et pourtant, compte tenu des appartenances respectives des trois leaders, on retrouve au final une palette de professions suffisamment complète à défaut d'être exhaustive pour prétendre à la représentativité. Etant donné le caractère polémique de ce terme, précisons le sens que nous lui donnons ici en commençant par émettre les réserves qu'on pourrait nous opposer.

La plupart des participants justifient d'un niveau d'études supérieures très largement au-dessus de la moyenne, surtout si l'on considère que la classe d'âge la plus représentée dans le groupe est celle des 40-45 ans<sup>213</sup>. Le milieu social auquel il est

---

<sup>211</sup> Il peut être intéressant de compléter cette approche de la construction du réseau par les travaux de Valente sur une nouvelle catégorisation des adopteurs d'une innovation basée sur leurs « ego networks », c'est-à-dire leurs réseaux personnels. Voir Valente T.W., (1991), « Thresholds and the critical mass », thèse de doctorat en communication, Los Angeles, Annenberg School for Communication.

<sup>212</sup> Voir la page 113 pour la fiche signalétique du groupe.

<sup>213</sup> Il y a 20 ans, le thème de l'allongement significatif de la scolarité en général et des études supérieures en particulier n'était pas encore aussi saillant.

possible de les rattacher ou la Catégorie SocioProfessionnelle à laquelle ils correspondent si tant est que cette classification soit encore adaptée aux multiples évolutions du marché du travail, élude complètement les catégories « ouvriers, employés, etc ». Le parcours professionnel (ces facteurs étant interdépendants) de chacun d'entre eux révèle une propension à l'ouverture et une faculté d'adaptation ou de remise en question probablement très disproportionnée, y compris au sein de leurs propres sphères professionnelles. Tous témoignent d'un engagement dans le développement local au travers d'associations en tous genres qui atteste d'un dynamisme et d'une volonté de changement qui sont loin d'être partagés. En d'autres termes, nous définissons de façon totalement empirique une sorte de contre-exemple de ce que pourrait être un échantillon représentatif du pays observé. Et pourtant, nous réitérons notre remarque concernant la représentativité.

D'abord, parce que comme le souligne C. Giraud<sup>214</sup>, la plupart des individus font preuve désormais « *d'un multipositionnement* » qui les amène à assurer plusieurs rôles en même temps (Giraud C., 1993). Si ce multipositionnement perturbe le décodage d'une situation, il est en même temps facteur de richesse. C'est tout à fait le cas de la plupart de nos interviewés qui en plus d'une activité professionnelle mènent bien souvent de front une vie associative très riche, sans parler bien entendu de leur vie personnelle. Par leur biais de leur engagement social, à travers leur activité professionnelle, ils sont très régulièrement à l'intersection de différentes sphères et amenés à prendre en compte des réalités qui dépassent très largement le cadre de leurs strictes préoccupations personnelles et professionnelles. Ils sont donc représentatifs en ce sens que la variété de leurs appartenances leur permet d'avoir collectivement une approche très fine des sensibilités qui s'expriment sur le territoire et des difficultés ou attentes de leurs concitoyens.

En outre, au regard de l'objet qui les a réunis et sur lequel nous nous prononcerons, ils constituent l'ensemble des interlocuteurs susceptibles de participer à une action commune relevant, peu ou prou, de la chose publique, ceux capables d'engendrer la création d'un espace local favorable à l'innovation, au sens où l'entendent les tenants de l'analyse sociétale de l'innovation.

Enfin, si l'absence de validation par leurs concitoyens de leur légitimité en tant que représentant ne peut être ignorée, il n'en reste pas moins que leurs parcours et trajectoires professionnels les ont conduits, de fait, à se positionner bien souvent en intermédiaire ou porte-parole du corps professionnel ou du mouvement auquel ils participaient. Pour conclure, si nous nous permettons de parler de représentativité, c'est parce que nous avons pu constater qu'ils avaient une vue extrêmement précise et fidèle des préoccupations, difficultés, peines, attentes et angoisses qui agitent et animent un pays auquel ils sont attachés.

**« notre groupe de réflexion, composé de partenaires très divers, a l'avantage de croiser l'ensemble des acteurs qui composent le tissu social de notre région, collectivités locales, P.M.E., monde associatif, agents administratifs...Il traverse par ailleurs la grande diversité de nos champs de préoccupation : du tourisme au**

<sup>214</sup> Giraud C., (1993), « L'action commune, essai sur les dynamiques organisationnelles », L'Harmattan, Paris.

***monde social, de la restauration à la gestion collective (eau, paysages), de l'école au chômage et à l'emploi, et compense un maillage socio-professionnel fragilisé par la faiblesse de sa densité et par l'absence de culture de partenariat local ».***

#### **1.4.4. La présence de béotiens en matière de TIC et d'experts des télé-activités**

Cette volonté de mettre autour de la table des néophytes et des spécialistes de la technologie pourrait être le dernier argument à avancer pour justifier notre terme de représentativité. Très sommairement, elle correspond à une vision schématique de la société qui revient à dire : face aux technologies, il y a ceux qui savent et les autres.

Si la démarche du groupe procède dans une certaine mesure de ce type de constat, l'absence de stratégie évoquée plus haut a été compensée partiellement par le degré de connaissance des leaders du sujet : en tant qu'elles participent à un remodelage de la société dans les milieux ruraux, les T.I.C. doivent être pensées et appréhendées par l'ensemble des futurs utilisateurs, et ce d'autant plus que, comme le note L. Giard, il existe une créativité des gens ordinaires (Giard L. 1990)<sup>215</sup>. Enfin, l'idée de départ était également de tirer profit du manque de connaissances de certains participants pour identifier les obstacles ou peurs à surmonter dans une éventuelle mission de sensibilisation par l'apprentissage.

## **2. L'imaginaire social du groupe : la diffusion de l'innovation télescopée par trois mondes**

---

Nous avons indiqué dans notre chapitre consacré à la méthodologie que nous souhaitons nous inspirer des différents mondes sociaux identifiés par Boltanski et Thévenot pour enrichir notre analyse de contenu et ne pas traiter nos données comme de simples illustrations. La filiation n'est pas directe puisque nous n'avons pas retenu fidèlement la grille constituée. En revanche, le principe de lecture des données et d'analyse est conservé, ce qui nous conduit à proposer une triple analyse de l'imaginaire social du groupe, effectuée à partir de l'identification de trois mondes différents<sup>216</sup>.

### **2.1. Variations autour des T.I.C.**

On note dans les différents entretiens qu'à la question suivante posée à l'ensemble des interviewés « quel était le thème annoncé lorsqu'on vous a incité à participer à ces réunions ? », les réponses sont très clairement *une réflexion collective sur le développement local* lorsqu'il s'agit de non initiés et *une réflexion sur les T.I.C.* lorsqu'il s'agit d'un public à qui le thème fait moins peur. Commençons par souligner le fait que la

<sup>215</sup> Giard L., (1990), « Présentation de la nouvelle édition des Arts de faire », Gallimard, Paris.

<sup>216</sup> Les extraits de compte rendus ou d'entretiens sont présentés entre guillemets et séparés du corps de texte. Les termes ou expressions en italique intégrés à notre analyse sont des fragments isolés de ces mêmes compte rendus ou entretiens, choisis parce qu'ils reflètent, voire symbolisent, particulièrement bien, le monde dont il est question.

question de la technologie a été judicieusement plus ou moins mise en avant suivant l'interlocuteur auquel on s'adressait, d'une part, et que, de l'autre, la plupart des interviewés ont retenu comme thème annoncé celui pour lequel ils éprouvaient le plus d'intérêt et/ou de curiosité. L'analyse des compte rendus de réunions et des entretiens permet en fait de constater que l'innovation, plus précisément les T.I.C. sont appréhendées à travers trois mondes différents, certains se télescopant parfois dans le même fragment de discours. Cette clef d'entrée revêt un double intérêt : d'abord, parce qu'elle nous permettra de comprendre dans le fil de notre développement quels types de rapport se sont instaurés entre les « représentants » de ces différents mondes<sup>217</sup>, ensuite parce qu'elle nous conduira à affiner notre compréhension des activités du groupe à travers cette triple perception.

### 2.1.1. Les T.I.C. vues comme un simple outil

A force d'utiliser le sigle T.I.C., on finit presque par oublier que c'est la technologie qui se cache derrière le « t ». Insister sur cette première déclinaison de l'abréviation, c'est opérer une première lecture du discours du groupe et de ses membres interrogés isolément à travers ce prisme de la technologie. De fait, l'une des premières images de la technologie devient alors :

**« Internet, ce n'est rien de plus qu'un outil », « Les T.I.C., c'est d'abord un outil », « Il faut chercher l'optimisation des moyens », « le gros enjeu, c'est l'amélioration des infrastructures », « l'étude de la faisabilité et de la viabilité des différents projets télématiques du territoire est vitale ».**

Les T.I.C. sont envisagées ici dans leur dimension matérielle et instrumentale et tout le discours qui leur est associé renvoie à une image froide, au sens de neutre, de l'innovation télématique. Dans une visée utilitariste, (Boltanski et Thévenot parleraient du monde industriel), les termes auxquels la technologie est appariée sont ici les témoins d'un souci d'efficacité. Il est question d'*optimisation*, d'*amélioration* ou bien encore de *faisabilité* ou de *viabilité*. Il est intéressant de constater que cette approche est également valable pour le projet technologique dont le groupe a été porteur. Mesiane est tour à tour présenté comme *une plate-forme électronique opérationnelle*, un *centre de ressources techniques* ou encore un *projet technologique rentable sur deux ans*. Aux vues de ces seuls extraits, il est impossible d'identifier quel imaginaire social se dessine derrière ces approches, sauf celui d'un monde **« où trouvent leur place les objets techniques et les méthodes scientifiques (...) où l'ordonnance du monde repose sur l'efficacité des êtres, leur performance, leur productivité, leur capacité à assurer une fonction normale, à répondre utilement aux besoins »** (Boltanski L., Thévenot L., p254, 1991)<sup>218</sup>. Tout l'intérêt d'une analyse de cet imaginaire social tient dans la cohabitation de ce premier monde avec les deux suivants, mondes dans lesquels la technologie quitte son statut d'objet neutre et froid et prend un nouveau sens.

### 2.1.2. Les T.I.C. vues comme un lien, les T.I.C. comme collectif

<sup>217</sup> Notamment des rapports de force.

<sup>218</sup> Boltanski L., Thévenot L., (1991), « De la justification, les économies de la grandeur », Gallimard, Paris.

Lorsqu'il est question de lien ou de collectif, c'est toute la cohorte des images et idées reçues sur la capacité des T.I.C. à rompre l'isolement et à maintenir ou reformer une communauté qui apparaît. Bien que les propos de nos interlocuteurs ne soient pas étrangers à cette sphère, des extraits précis permettent de typer plus finement l'image de la technologie qui se profile, au-delà de ces clichés. Les T.I.C. deviennent alors *un outil de communication, un outil de circulation de l'information* et l'on parle alors de *logique d'informatique répartie* ou *d'information partagée*. En parallèle, le projet Mesiane est alors *un potentiel d'interconnexion des acteurs locaux*, il repose sur un principe de *mutualisation des équipements*, il favorise *l'horizontalité des communications* et permet enfin *d'organiser la transversalité*.

L'idée de collectif va donc bien au-delà des caricatures pointées puisque les mêmes projets télématiques qui devaient être optimisés et envisagés dans une perspective d'amélioration des infrastructures sont cette fois-ci rattachés à une image de la technologie qui implique le partage et la mise en commun. C'est ainsi qu'il devient question d'un intérêt commun pour les T.I.C. :

**« les projets sont non concurrents, il y a une collaboration à jouer entre eux », « ces projets sont conciliables, il faut miser sur leur complémentarité », « évitons les chevauchements et les conflits », « il faut veiller à une répartition équilibrée des ressources et à un maillage des infrastructures », « tout repose sur la mutualisation des T.I.C. », « il faut regrouper les utilisateurs », « les centres de ressources doivent être des lieux de rencontre ».**

L'univers précédent n'est pas étranger mais vient s'ajouter une dimension supplémentaire à l'objectif d'optimisation, dimension dans laquelle il est autant question de mise en commun (d'un point de vue technique) que de prétexte fédérateur. Apparaît alors l'image d'une collectivité à préserver ou à reconstruire qui devient un impératif, au même titre que celui d'efficacité recherché précédemment.

### 2.1.3. Les T.I.C., futuristes et fantasmées

Le terme d'approche *prospectiviste* est employé dès la deuxième réunion, moment au cours duquel le groupe pose en objectif prioritaire la possibilité de savoir ce que sera l'Ardèche dans 15 ans en faisant *une photographie visionnaire en termes d'utilisation des nouvelles technologies de communication*. Nous aurons l'occasion de revenir largement sur cette volonté de faire de la prospective lorsqu'il sera question du rôle que s'est fixé le groupe. Pour le moment, il s'agit simplement de s'arrêter sur une dernière image de la technologie, souvent en demi-teinte ou cachée dans un discours plus technique, mais bel et bien présente.

S'il est question de *méfiance par rapport au mythe d'Internet*, le groupe parle aussi *d'une image de la modernité portée par les T.I.C.* et c'est surtout lorsqu'il est question de la plate-forme électronique Mesiane que cette troisième image apparaît. Ce projet technique devient *un laboratoire expérimental et créatif*, il est aussi associé à *une innovation sociale futuriste*, tandis que son principal intérêt est d'ajouter *une troisième dimension* à la communication. Sans verser dans une interprétation au premier degré de la troisième dimension<sup>219</sup>, signalons tout de même que le nom du projet, Mesiane<sup>220</sup>, a été volontairement choisi pour son homophonie avec le nom commun « messie » et l'adjectif

« messianique ». En d'autres termes, il ne s'agit pas simplement de la perception classique associée aux T.I.C., souvent résumée par une formule du type « les T.I.C., c'est l'avenir » mais bien d'une projection futuriste de la technologie, inconsciemment fantasmée et partiellement incarnée par la plate-forme électronique.

### 2.2. Variations autour du groupe

La question du nom n'a pas été posée simplement pour des raisons identitaires qui permettraient au groupe de se présenter. Elle a été soulevée lorsque le groupe a envisagé de rendre publiques ses premières réflexions, la forme de cette publicité restant à déterminer. Si la décision prise collectivement est allée finalement contre cette proposition de diffusion d'un premier message<sup>221</sup>, le choix d'un nom s'est tout de même imposé, le groupe estimant que tout interlocuteur sur un territoire devait pouvoir être facilement identifié, remarque sur laquelle nous reviendrons en parlant du besoin de reconnaissance du groupe. Le nom retenu a fait assez rapidement l'unanimité malgré la variété des propositions émises. L'acronyme choisi, Grimpi, s'est décliné sous plusieurs modes différents et si le dernier a finalement scellé l'avenir du groupe en étant le nom officiel (groupe de réflexion et d'incitation à la mise en place de technologies innovantes), on constate assez logiquement que les télescopages évoqués quant à l'image des T.I.C. se retrouvent également dans la déclinaison du rôle du groupe et de sa nature.

#### 2.2.1. Un groupe efficace : dimension opérationnelle

Lorsque chaque membre du groupe a été amené à qualifier Grimpi par sa nature, ce dernier a été présenté comme *une communauté professionnelle, un groupe de travail, un évaluateur de projets*, l'accent étant porté sur la dimension opérationnelle, sur la capacité à agir efficacement. Cette approche se retrouve sans aucune ambiguïté dans la définition du rôle que le groupe s'est donné, validée collectivement dans le cadre des réunions. En effet, les compte rendus mentionnent des objectifs clairement identifiés ; nous les reprenons ici, tels que formulés par les participants, étant entendu que cette liste ne peut se prévaloir d'aucune exhaustivité : les objectifs sont disséminés çà et là dans les compte rendus, sans qu'aucune progression logique ou chronologique ne permettent de les classer ou de faciliter leur ordonnancement. Ils apparaissent au gré des discussions du groupe.

<sup>219</sup> Laquelle signifie en fait l'organisation de la transversalité à laquelle il a déjà été fait allusion à la section 2.1.2.

<sup>220</sup> MEdium Sized Information Area NETwork.

<sup>221</sup> Les participants ont estimé que la diffusion devait se faire de manière opérationnelle, c'est-à-dire par la mise en pratique et la sensibilisation à l'intérêt des technologies. Le choix de ne pas faire circuler des documents écrits, si ce n'est en interne, était également lié au besoin de cohérence que le groupe souhaitait préserver pour rester fidèle à la ligne de conduite qu'il s'était fixé, à savoir rester un groupe informel. En quelque sorte, le pari tenu était celui de dire que l'action serait d'autant mieux perçue que la forme du groupe était innovante puisqu'on ne prêtait pas le flanc à une assimilation avec des associations ou organismes déjà existants. Nous en dirons plus ultérieurement mais l'avenir s'est chargé de montrer que cette orientation avait été une erreur d'appréciation.

**« Il faut faire monter les entreprises en compétences », « on doit faire de la veille technologique », « nous devons former et informer la population », « la fonction du groupe, c'est d'expérimenter des technologies et en faire l'apprentissage pour chaque membre », « on doit former les élus » « on est là pour faire de l'accompagnement de projets », « il faut répondre à des besoins ».**

Comme c'était le cas pour la technologie, on note ici une approche très instrumentale, utilitariste de l'action entreprise, les objectifs poursuivis étant mesurables, quantifiables, le souci permanent semblant être celui d'une efficacité et d'une obligation de résultat. Cependant, le manque d'un classement par priorité et l'ordre aléatoire d'apparition révèlent une confusion des genres et probablement une dispersion liée à l'absence de cadrage au départ. Les deux sections suivantes confirment cette remarque : une hésitation permanente et une volonté de performance qui résulte plus de la bonne intention que d'un objectif à atteindre. Notons également que cet univers de l'efficacité et de l'opérationnel apparaît moins dans les entretiens<sup>222</sup> où la définition du rôle de Grimpi et de sa nature réfère essentiellement aux deux dimensions suivantes.

### **2.2.2. Un groupe humain : dimension collective**

L'image du collectif que nous avons vue apparaître derrière la technologie constitue donc le deuxième cadre de référence utilisé dans le discours pour qualifier le groupe et délimiter son action. Grimpi se retrouve ainsi présenté tour à tour comme *une table de bistro, un lieu de paroles et d'échange d'idées* ou encore *un ensemble de bonnes volontés*. L'accent est donc porté sur la communauté, le rassemblement et la communication, l'intérêt de Grimpi étant alors de *favoriser l'émergence de nouvelles représentations*. Probablement marqués et inspirés par des modes telles que les cafés philosophiques, la dimension technologique de l'action du groupe disparaît totalement au profit d'un monde où prime l'humain et l'échange d'idées dans une communauté. Une deuxième dimension vient compléter cette première version *du collectif*, dimension qui nous amènera, à l'heure de l'examen des rapports de pouvoir, à envisager Grimpi comme un groupe citoyen. Il s'agit de la prise en compte de la collectivité comme destinataire potentiel de l'action, Grimpi devenant alors *un groupe-relais face aux usagers, un diffuseur d'information collective, un groupe de médiation* ou encore *un porte-parole*. Le passage d'un rôle d'information à un rôle de communication est visible. Nous reviendrons sur tous les implicites de ces expressions (usagers de quoi, porte-parole de qui) mais il ne s'agit pour l'instant que d'identifier le ou les rôle (s) que le groupe s'attribue. Des compte rendus aux entretiens, il est fait mention des rôles suivants :

**« mener une réflexion fondamentale sur l'utilisation des T.I.C. », « préfigurer les services publics de demain », « éviter la marginalisation d'une fraction de la société », « participer au modelage du territoire », « ne pas se laisser imposer des décisions », « faire émerger une demande collective », « faciliter l'explicitation des besoins de la population ».**

Cette prise en compte explicite de l'extérieur en tant que collectif peut être également

---

<sup>222</sup> Ceci confirme notre réserve du chapitre consacré à la méthodologie. Il est plus question de stratégie dans les réunions que de discussion sur des valeurs ; en revanche, les entretiens individuels sont des situations idéales pour afficher des valeurs ou des revendications. L'intérêt d'une triple lecture via les mondes sociaux est qu'aucune des dimensions n'est évacuée.

expliquée en partie par les deux évènements suivants. Le premier est lié à l'interpellation du chef d'entreprise lors d'une réunion au conseil général, interpellation qui, raconte l'intéressé, se fait à peu près dans ces termes ; « *et vous, le groupe de Largentière* <sup>223</sup> , *qu'est-ce que vous en pensez ?* ». Cette question rapportée renvoie au groupe une image de sa propre existence et lui permet de prendre conscience de trois faits importants <sup>224</sup> . Tout d'abord, il semble que des élus ou autres acteurs institutionnels commencent à connaître l'activité du groupe et ont eu l'occasion d'en discuter. Ensuite, l'interpellation sur un domaine précis (en l'occurrence les télé-activités) permet de comprendre que l'objet même de ces réunions est connu. Enfin, elle indique également que certains acteurs reconnaissent une compétence à ce groupe alors que ce dernier a le sentiment d'avoir mené jusque-là une réflexion exclusivement interne et presque intimiste.

Le deuxième évènement, encore plus significatif parce qu'officiel, correspond à la requête que le sous-préfet adresse à trois des membres les plus compétents techniquement, à savoir présenter au cours d'une rencontre entre élus un premier bilan de leur réflexion. On ne s'adresse plus à des individus isolés mais à des membres d'une cellule active porteuse d'une réflexion méritant d'être partagée. Il y a donc deux phénomènes qui jouent conjointement : d'une part, une confrontation avec l'extérieur qui permet au groupe de valider la pertinence de sa réflexion et qui le renforce dans sa raison d'être, de l'autre, un membre qui renvoie aux autres la façon dont le groupe est perçu.

Nous pourrions également ajouter, mais cette remarque reste valable pour l'ensemble de notre recherche, que notre présence en tant que tiers-participant-observateur a renvoyé également au groupe la manière dont il se comportait. Nous avons été en effet, à l'occasion de la cinquième réunion, prise à parti à l'improviste pour faire état d'un bref historique de l'évolution que nous avons perçue <sup>225</sup> . Ceci n'est pas sans rappeler ce moment que J-D Reynaud qualifie « *d'invention de l'acteur collectif* », et qu'il identifie comme phase essentielle de l'action collective (Reynaud J-D., p299, 1993) <sup>226</sup> .

### 2.2.3. Un groupe visionnaire : dimension futuriste et inspirée <sup>227</sup>

Dès le mois de février 1997, c'est-à-dire lors de la deuxième réunion, une question

<sup>223</sup> Largentière est la sous-préfecture du département : c'est dans ses locaux que s'est réuni le groupe pendant plus de deux ans.

<sup>224</sup> Nous reviendrons largement sur « cet extérieur » et sa perception par le groupe, ainsi que sur la question de la reconnaissance dont il a fait l'objet...ou qu'il a attendue.

<sup>225</sup> La position de notre Directeur de recherche par rapport aux deux principaux protagonistes du groupe a engendré une situation conflictuelle : pour le premier, il s'agissait d'obtenir une reconnaissance sociale des actions entreprises grâce au label du milieu universitaire, pour le second, il s'agissait de bénéficier réellement du regard et du soutien d'un expert. Cette divergence de vue, doublée d'une rivalité de personnes, conjuguée au fait que notre directeur avait été liée ponctuellement à des discussions sur l'avenir du groupe, a nécessité un repositionnement officiel des activités du groupe et c'est l'éclatement du conflit, puis sa résolution, qui ont fait avancer le débat collectif.

<sup>226</sup> Reynaud J-D., (1993), « Les règles du jeu », Armand Colin, Paris.

prévisible a surgi et a été inscrite à l'ordre du jour : « *que pouvons-nous faire de ces réunions ?* » Si la réponse n'a pas surgi immédiatement, si deux axes de travail se sont finalement dégagés (l'un de réflexion fondamentale, l'autre pratique), il s'avère qu'une troisième perception du rôle de Grimpi et de sa nature a émergé, nous conduisant à parler cette fois-ci de mission et non plus seulement de rôle.

**« nous sommes tous des illuminés et il ne nous reste plus qu'à utiliser cette lumière ; pour moi, c'est éclairer la vie publique, pour vous M. B., c'est éclairer les entreprises » (le sous-préfet), « on a compris l'intérêt d'une chose et dans une visée messianique, on veut la faire partager. Comment peut-on partager cette prise de conscience ? On peut réussir notre mission mais nous ne devons pas rester isolés des gens que nous entendons lier.**

Grimpi est cette fois-ci présenté comme un groupe visionnaire, un propagateur de nouveaux concepts, un porteur de bonne parole, et c'est parce qu'il détient cette connaissance qu'il doit jouer de son rôle de pionnier et qu'il se sent investi d'une mission. Nous sommes donc bien loin de l'obligation de résultat ou de la performance évoquées précédemment : la portée de l'action est envisagée cette fois-ci dans une ambition futuriste qui procède à la fois de la visée prophétique et de l'évangélisation, interprétation que confirment les termes « illuminés » et « lumière » de l'extrait cité. Tout ce qui procède du faire et de l'objectif d'action est alors inspiré de ce discours quasi mystique. Il n'est plus question d'évaluer des projets ou de former des entreprises mais il s'agit de développer une culture nouvelle, le groupe est appelé à saisir des enjeux et à se porter dans l'avenir, son approche doit rester prospectiviste (anticipation de besoins) mais néanmoins fumeuse (délire créatif) et la finalité ultime de cette mission devient alors de faire rêver à travers la technologie, de faire partager des visions et à terme d'initier (et non plus former ou informer) la population.

Il n'est pas surprenant de retrouver à quelques variations près les trois univers qui nourrissent l'imaginaire du groupe et donnent naissance à trois images différentes des technologies d'information et de communication<sup>228</sup>. Le groupe s'est découvert autour de l'innovation, s'est inventé et bâti une mission à partir de cette même innovation : le même imaginaire social qui a alimenté sa réflexion alimente également son discours. C'est à partir de cette connaissance nouvelle qu'apporte l'analyse de l'imaginaire social qu'il nous est maintenant possible de comprendre comment le groupe a agi, quelles sont les logiques d'action qu'il a mises en oeuvre et quels types de rapports ont été noués sur le plan local pour tenter de se poser en instance de médiation entre la technologie et le territoire.

<sup>227</sup> Nous empruntons la référence à Boltanski et Thévenot, bien que la filiation avec la cité inspirée de Saint-Augustin soit bien lointaine.

<sup>228</sup> Parmi les projets présentés dans le cadre des réunions et « retenus » pour bénéficier de l'aide du groupe, nous avons mentionné le projet SDF, qualifié de *passionnant*, et le projet de l'architecte naval, qualifié de *visionnaire*. En d'autres termes, ceux qui avaient visiblement une résonance trop « monde industriel » ou « monde marchand » n'ont pas retenu les faveurs du groupe et ont été, malgré un discours de collaboration entre projets, écartés.

### 3. Le positionnement par rapport au territoire

Avoir l'ambition d'agir pour l'intérêt d'un territoire et se proposer de mener une réflexion prospective, se définir en tant qu'interlocuteur potentiel et compétent sur la question de la diffusion des télé-activités sont autant d'obligations qui ont amené le groupe à se positionner à l'échelle du territoire, que cette démarche soit voulue ou non. Entre la stratégie d'affichage via un discours militant et la nécessité de tisser des compromis, en apparence signes d'un renoncement avec ces mêmes convictions affichées, Grimpi a évolué au gré de ses ambitions en fonction des deux pôles que sont les Inforoutes d'un côté, l'Etat et les élus de l'autre.

#### 3.1. Du compromis au rapport de force avec les Inforoutes

Le projet phare du département ardéchois, les Inforoutes, a constamment été un point de référence et de discussion dans les débats qui ont animé le groupe, au point de devenir un acteur virtuellement présent à chaque réunion. C'est la raison pour laquelle il a été rapidement nécessaire que le groupe se prononce sur cette expérience officielle, et ce dans un double objectif : d'abord, pour pouvoir avancer dans son propre projet en observant et en analysant ce qui était en train de se faire, ensuite pour se positionner éventuellement sur le territoire (au moins dans la partie sud du département) en tant que nouvel interlocuteur.

##### 3.1.1. Les Inforoutes vues comme instance de compétences

La première position prise par le groupe et défendue notamment par le sous-préfet a consisté à imaginer sous quelle forme il était possible d'articuler l'action des Inforoutes avec celle des partenaires de l'Ardèche méridionale, le groupe se rangeant lui-même dans la catégorie de ces éventuels partenaires. Les compte rendus de réunions illustrent cette première approche puisqu'il est dit *qu'elles ont tout à développer* : le groupe souligne d'ailleurs le dynamisme et la pertinence de l'action lancée en affirmant que *les Inforoutes ont eu des intuitions*. Compte tenu de ce que nous avons dit de l'imaginaire social du groupe, ce télescopage entre le SIVU (symbole de la structure) et l'intuition (référence à un monde créatif et inspiré) révèle une disposition favorable du groupe face au syndicat. Après avoir consulté les statuts<sup>229</sup> déposés par le syndicat intercommunal à vocation unique qui gère les Inforoutes, l'idée d'une sollicitation en vue d'obtenir une aide semblait s'inscrire dans la logique initiée par cette entité administrative. Etant porteur d'un projet, le groupe a donc requis l'aide (y compris financière) des Inforoutes, envisageant alors le SIVU comme une instance de compétences.

**« ah, Mesiane, ça vient complètement dans la logique des Inforoutes, on se sent tout à fait dans l'esprit de ses statuts, répondre aux attentes de ce syndicat ».**

C'est donc à l'automne 1997 qu'un dossier complet présentant les activités du groupe et le projet dont il était porteur a été déposé auprès des instances du SIVU. Conscient de la nécessaire longueur des délais de réponse, le groupe a continué à appréhender cet

<sup>229</sup> Voir les statuts des inforoutes à la section 1.1.1.

acteur comme un partenaire potentiel, et ce d'autant plus qu'il se sentait désormais investi d'une mission. Cette première version du rapport Grimpi-Inforoutes s'est doublée d'une deuxième perception du SIVU, envisagé cette fois-ci comme une institution. Nous allons voir maintenant tout l'implicite contenu dans ce terme.

### 3.1.2. Les Inforoutes comme instance de jugement et de reconnaissance

Quand B. Lamizet note que « *les institutions dont nous reconnaissons la légitimité et la validité composent notre culture et qu'elles représentent ensemble les formes par lesquelles nous donnons une visibilité à notre appartenance sociale* » (Lamizet B., p178, 1998), il caractérise très exactement la démarche suivie par Grimpi : dès lors qu'il s'est auto-investi d'un rôle et qu'il s'est jugé compétent pour l'assumer, le groupe a perçu le SIVU comme une instance de jugement, et ce à un double niveau. D'abord, et c'est là qu'apparaît l'institution, parce que Grimpi attendait du SIVU que ce dernier reconnaisse et valide l'existence du groupe en tant qu'institution légitimée pour le faire, ensuite parce qu'il estimait qu'il méritait d'être reconnu pour l'action entreprise, les Inforoutes étant aussi une instance de compétences, donc un interlocuteur professionnel.

**« on commence à savoir penser un certain nombre de choses en matière de relations entre les structures locales, les administrations, les collectivités et les usagers ; les Inforoutes ont eu des fonds publics, c'est vrai, il est normal qu'elles s'étendent mais nous avons des choses complémentaires à leur apporter ». « J'avais informé Dondoux de ce qu'on faisait et il l'avait trouvé très intéressant » « Si Mesiane est financé, c'est une reconnaissance officielle de ce que l'on fait »**

On note ici toute la contradiction d'un groupe dont les participants n'ont eu de cesse d'affirmer qu'il était *informel*, et qu'il devait sa force et son esprit d'entreprise à l'absence de référence à toute hiérarchie ou structure officielle. Rappelons pour mémoire la définition exacte du terme « informel » : est informel ce qui refuse de représenter des formes reconnaissables et classables ou ce qui est sans caractère officiel<sup>230</sup>.

### 3.1.3. Les Inforoutes dans le rôle du concurrent ?

C'est après la tentative de sollicitation avortée<sup>231</sup> que l'on a pu noter une évolution sensible des propos tenus à l'égard de cette gigantesque expérimentation, la principale consistant à dire que *le projet Inforoutes bloquait certaines initiatives du Sud*<sup>232</sup> du département. Dès lors, la position interne et affichée également auprès de certains interlocuteurs influents sur le département a été celle d'une relative neutralité, chaque participant répondant d'ailleurs au cours de nos entretiens<sup>233</sup> à la question « *comment*

---

<sup>230</sup> Le Petit Robert, édition de 1982.

<sup>231</sup> Il n'y avait toujours pas de réponse au printemps 1998.

<sup>232</sup> Rappelons que cette initiative a été lancée à l'origine sur la partie nord du département et qu'il existe culturellement et historiquement une démarcation très nette entre les deux parties du département. Le Nord est industriel, le Sud plus agricole et aujourd'hui tourné vers les services.

*s'inscrit l'action de Grimpi par rapport à l'expérimentation officielle des Inforoutes ? », qu'elle venait en parallèle, au mieux en complément.*

Pour mieux comprendre cette position, qu'il s'agisse de celle de Grimpi ou du SIVU, précisons que l'un des instigateurs du groupe, chef d'entreprise dans le domaine de la prestation de services informatiques, avait répondu à l'appel d'offres lancé par les Inforoutes mais n'avait pas été retenu... Rappelons enfin que le projet Mesiane dont le groupe était porteur visait entre autres objectifs, la mise à disposition de moyens techniques et de services auprès des professionnels. Malheureusement, et ceci nous a été confié par le chef de projet, les Inforoutes étaient en train de réfléchir à la même époque à l'ouverture d'un volet destiné aux entreprises...

Ainsi, on peut noter dans les transcriptions d'entretiens et les compte rendus de réunions que les Inforoutes sont vues comme *un projet public à financement lourd*, sous-entendu par opposition au groupe qui ne fait pas partie du public et qui ne dispose que de peu de moyens (opposition implicite et aveu d'impuissance), que *Grimpi pourrait être un observateur des projets mais se pose un conflit d'optique avec le groupe des Inforoutes* (on se place sur un pied d'égalité, de groupe à groupe), ou enfin que *les Inforoutes, c'est surtout la mise en place de tuyaux et de structures*, étant entendu que Grimpi mise avant tout sur l'innovation sociale et apporte une valeur ajoutée que les Inforoutes sont loin d'offrir.

Les Inforoutes sont donc restées un référent permanent dans le discours des participants, qu'ils s'en démarquent, qu'ils les critiquent ou qu'ils les défient, posture manifestant bien que l'action menée s'inscrivait désormais plus dans le cadre de la concurrence et du rapport de force (bien qu'unilatéral) que de la bienveillance ou relative neutralité.

### 3.2. De l'Etat bienveillant à la structure anonyme

Si l'on considère que c'est tout le devenir d'une micro-société que le groupe a entrepris de penser, on comprend plus facilement que l'une des valeurs<sup>234</sup> affichées par le groupe soit celle de citoyenneté<sup>235</sup>. Cette approche empirique d'une notion très discutée renvoie à une acception du mot qui se décline sous deux modes, celui de l'individualité (il s'agit du citoyen militant qui agit et qui s'accomplit des devoirs qui lui incombent en tant que membre d'une communauté), celui de la collectivité (on a affaire alors à une conception de l'action collective où prime la défense de l'intérêt collectif avant celle des intérêts privés). Cette revendication a induit en partie la démarche de diffusion de l'innovation portée par le groupe observé, à commencer par le fait que le groupe a entretenu des

---

<sup>233</sup> Nous rappelons que les entretiens ont été effectués entre mai et juin 1998.

<sup>234</sup> Les valeurs modulent la représentation que chaque individu a de son propre intérêt. Elles sont un motif de comportement qui prend forme dans le parcours de tout individu ; elles peuvent correspondre à des orientations de l'organisation dans laquelle l'individu agit puisque l'organisation est un élément de son parcours (Giraud C., 1993). Pour certains membres, le respect de certaines valeurs a été le principal motif de comportement, voire l'unique, l'action du groupe n'ayant aucune retombée à moyen terme sur le plan individuel. S'ils ne visaient pas un intérêt privé, on peut dire qu'à travers la notion de citoyenneté, c'est la défense de l'intérêt collectif qui est devenue leur principale valeur.

rapports étroits (au sens propre et au sens figuré) avec l'Etat, les élus, plus généralement avec ce que certains participants ont souvent désigné par cette appellation anonyme, *les structures*. Un décodage de ce que signifie être un groupe citoyen dans le discours des membres va nous permettre de dégager trois types de relations entretenues avec ces structures, démarche d'autant plus nécessaire que le compte rendu de la réunion du 4 juin 1997 fait état des questions suivantes : quel rôle doivent jouer l'Etat et les collectivités locales dans la diffusion des technologies d'information et dans leur utilisation ? faut-il établir des partenariats entre les collectivités locales, l'Etat et des associations d'appui pour accélérer cette diffusion en combinant les projets publics et privés ? quelle place doit occuper la société civile (les entreprises, les citoyens que nous sommes) dans ce type de démarches solidaires ?

### 3.2.1. L'Etat comme instance démocratiquement neutre

Grimpi est né de deux initiatives qui se sont croisées, leur point de rencontre et d'aboutissement étant la sous-préfecture, sollicitée dans les deux cas. Cette interpellation, au-delà du fait qu'elle met en cause un acteur local classé dans la catégorie des institutionnels n'est pas sans conséquence pour l'action entreprise.

**« ce n'était pas la sous-préfecture en tant qu'institution comme ça aurait pu être n'importe quelle autre ». « On vit dans une structure, dans cette structure, qu'on l'appelle la nation ou la société, il y a des points de repère et l'Etat est un point de repère fort. ». « Grimpi s'est retrouvé citoyen républicain en recevant de l'Etat une caution qui était nécessaire ». « Je crois que l'Etat a amené une neutralité...c'est à cet Etat-là que nous nous sommes adressé ». « On a tenu à ce que nos réunions se passent à la sous-préfecture, parce que c'est un territoire neutre ». « Ca aurait été difficile de trouver un lieu de réunion aussi neutre et réunissant qu'une sous-préfecture ».**

Cette démarche correspond donc à la volonté des deux instigateurs de départ, d'une part, de rendre à l'Etat (par l'intermédiaire de ses représentants) son rôle d'acteur sur le territoire, pour l'aider à tenir « *sa mission de responsable d'une partie de l'aménagement du territoire* » et de l'autre, de recevoir une caution située à mi-chemin entre la caution morale et la validation tacite. Dans cette perspective, être un groupe-citoyen, c'était donc mener une réflexion dans laquelle les pouvoirs publics soient directement intégrés, considérant qu'il était de leur ressort de participer à la réunion des différents acteurs de la vie locale et à la réduction des tensions qui auraient pu les diviser. C'est cette position qui a conduit la plupart des participants à reconnaître dans la présence du sous-préfet une sorte d'autorité qui valait référence pour les actions entreprises, surtout en rappelant le principe d'honnêteté intellectuelle au service de la collectivité associé normalement aux représentants de l'Etat. Nous verrons plus loin que cette caution morale officieuse était

<sup>235</sup> P. Chambat note que la citoyenneté se dilue dans l'ensemble de la société en s'affublant de qualificatifs qui la particularisent. Elle désigne selon lui plus des comportements d'implication que de conformisme, de réassurance et de reconnaissance mutuelle plus que de revendication ; portant sur des problèmes quotidiens, l'engagement personnel y apparaît comme la condition d'une identité personnelle et d'une solidarité collective qui sont à construire dans l'ordinaire des relations et des rencontres. Chambat P., (1995), « Espace public, espace privé : le rôle de la médiation technique », p95, L'espace public et l'emprise de la communication, ellug, Grenoble.

aussi un atout stratégique.

Au-delà du rôle tenu par le sous-préfet, soulignons également que la référence régulière à l'Etat et aux élus comme instance de compétences (comme c'était le cas pour les Inforoutes) reflète également un souci de compromis et une conscience aiguë du besoin de l'institution, qui seront tempérés par la section 3.2.3. Les membres de Grimpi constatent ainsi qu'ils leur *faut des appuis*, que *certaines acteurs publics sont incontournables*, qu'ils doivent *concilier leur rythme de progression avec celui des élus*, et qu'il leur appartient *d'aller au-devant des maires*. Toute la contradiction de la démarche, qui sera reprise dans les deux sections suivantes, tient dans l'association de ces deux extraits issus de deux compte rendus de réunion différents : *on est dans un domaine de l'ordre du politique* (cause noble à laquelle il plaît de souscrire, *du politique* impliquant ici une référence à la cité et au collectif) et parallèlement, *il faut trouver un mode de raisonnement non politique* (la démarcation vis à vis d'un univers synonyme de rigidité et de lourdeur est implicite).

### 3.2.2. Grimpi face à L'Etat : la dialectique du manifeste<sup>236</sup>

Si l'on considère que c'est le militantisme qui fait des sujets de la communication d'authentiques acteurs se sentant investis d'une forme de mission (Lamizet B., 1998), on comprend aisément que la relation entretenue par Grimpi avec l'Etat et *les structures* en général se soient conjuguée aussi au mode de la reconnaissance.

**« on a acquis désormais une certaine légitimité, on doit maintenant la transformer pour créer une nouvelle forme de proposition dans ce contexte ». « Quand on est élu, on ne peut pas penser à tout, et tout seul. On a besoin de professionnels dans chaque domaine et avant ça de paliers intermédiaires pour prendre conscience de certains enjeux. On a besoin d'appui pour faire le lien avec les préoccupations des citoyens...et ça, avec l'effet de mode Internet qui fait que tout le monde se sent le droit d'en parler comme si on était tous compétents, on l'a peut-être oublié...donc, peut-être qu'en tant qu'association citoyenne, Grimpi a un rôle à jouer...les élus et les institutions ont la légitimité décisionnelle mais ça n'est pas la seule légitimité »**

Ces extraits nous conduisent à nous arrêter sur la dialectique du manifeste. **« Il s'agit de donner par le discours une visibilité publique à l'engagement dont on est porteur et par là-même, de lui donner, à ses propres yeux, les formes symboliques d'une représentation dont on devient porteur, et qui dès lors, peut effectivement donner un sens à l'engagement »** (Lamizet B., p225, 1998). C'est ainsi qu'il devient pour Grimpi

<sup>236</sup> Voir B. Lamizet dans son ouvrage la médiation politique, p225. Nous notons que si le groupe observé se veut novateur et original tant dans sa forme que dans son objet, il nous amène également à questionner l'analyse que P. Mann fait de ce qu'il désigne comme les nouveaux mouvements sociaux (Mann P., p131-147, 1991). Ces derniers peuvent se définir selon lui par : une mobilisation plus identitaire et symbolique que professionnelle et fonctionnelle, c'est-à-dire par des thèmes plus centrés sur le culturel et la vie privée que sur les intérêts et le travail et visant plus l'opinion que l'Etat, par des formes d'action moins centrées sur la représentation que la participation, la protestation et l'expression et plus marquées par la fluidité que par la permanence de l'engagement, par une composition plus interclasse que référée à des appartenances de classe, par une organisation plus décentralisée et antihérarchique que centralisée et bureaucratique.

aussi important d'agir que de *faire valider nos perspectives*, qu'il devient impérieux *de se faire entendre et reconnaître* : c'est tout le sens de la transformation attendue de la légitimité acquise que mentionne l'extrait. Bien entendu, par *légitimité acquise*, il faut traduire et comprendre à travers le discours une certaine forme de légitimité que le groupe n'a fait que s'octroyer, sous prétexte qu'il agit. Ainsi, lorsque le sous-préfet quitte ses fonctions en mai 1998 et qu'il transmet le relais à son successeur et au secrétaire général de la préfecture, le groupe perçoit ce geste comme *une reconnaissance officielle de l'Etat qui dit qu'on travaille bien*.

### 3.2.3. L'insolence salubre ?

Sans faire de l'impertinence et de la subversion des principes de rigueur, les membres les plus actifs du groupe ont tenu à insister sur le rôle *d'incitateur, d'agitateur* et sur *l'intérêt qu'un groupe qui s'inscrit en parallèle<sup>237</sup> des réseaux politiques et institutionnels puisse, à l'occasion, leur rappeler, leur mission*. Outre l'allusion à l'organisation Green Peace<sup>238</sup> pour son caractère militant et au nain du conte de Blanche-Neige, Grincheux, pour son côté dérangeant, le rapport à l'Etat s'est donc traduit par une position constante de rappel à l'ordre des collectivités, position qui conduira l'un des membres à présenter Grimpi comme *une sorte de poil à gratter*. Si cette volonté de se poser en élément subversif sur le territoire ne doit pas occulter les démarches beaucoup plus traditionnelles entreprises pour sensibiliser, convaincre et informer<sup>239</sup>, dans ce cadre précis, *déranger les collectivités locales* signifiait *faire surgir des questions* qu'une simple routine avait suffit à occulter et faire bénéficier le territoire *d'une insolence salubre*. Ainsi, au-delà d'un engagement moral, le positionnement du groupe en tant que citoyen s'est conjugué sous un mode empirique qui l'a conduit à représenter à ses propres yeux ce que J-D Reynaud appelle le premier niveau de la réalité sociale<sup>240</sup>. C'est en tant que tel que Grimpi s'est posé en défenseur ou porteur d'une revendication collective qui restait implicite et larvée.

<sup>237</sup> En s'entourant des précautions de rigueur lorsqu'il est question d'aborder une notion qui ne fait l'unanimité que sur son ambivalence, nous sommes tentée de faire un lien entre l'espace de discussion créé par Grimpi et la notion d'espace public, parfois « *érigée en médiatrice entre la société civile et l'Etat, entre la sociabilité et la citoyenneté, entre le privé et le public, les moeurs et la politique* » (Chambat P. 1995), p67, op. cit.

<sup>238</sup> Nous n'inventons rien, la filiation a été revendiquée.

<sup>239</sup> En effet, il faut rappeler que le groupe a été à l'origine de plusieurs réunions dont l'objectif était de présenter à des élus tout le potentiel des télé-activités pour un milieu comme l'Ardèche, classé au rang des défavorisés. Si l'un des protagonistes avoue n'avoir pas toujours su s'adresser à cette population « *aux représentations si éloignées* », il faut souligner que Grimpi a parfois été la seule source d'information auprès de communes très peu mobilisées. Il est d'ailleurs intéressant de noter que cette absence de mobilisation peut être attribuée à un effet pervers du projet Inforoutes officiellement plébiscité : souvent par effet d'imitation plus que par conviction motivée, parfois par sympathie pour l'initiateur du projet ou par intérêt politique, nombre de communes ont adhéré au SIVU et estimé, une fois le geste effectué, qu'elles avaient bien assez oeuvré pour le sujet. En quelque sorte, seule comptait la possibilité de pouvoir afficher une adhésion aux Inforoutes, même lorsque cet engagement n'était suivi d'aucun effet au-delà de l'arrêté préfectoral qui l'entérinait.

<sup>240</sup> en-dessous, il n'y a que l'individu.

Ainsi, entre le mode du « on a besoin des structures », et « on veut être reconnu par les structures », Grimpi a également adopté une troisième position, d'une logique mathématique compte tenu de ce que nous avons dit de son imaginaire social et de sa volonté de se poser en groupe novateur et informel, et ce afin *d'éviter la momification ou de devenir un machin comme disait De Gaulle*. Entre le souhait d'apparaître comme une instance de médiation possible pour le territoire, *comment se positionner par rapport à la Région* (nécessité du compromis) et la revendication de cette insolence, *quelle place accorde-t-on à la société civile, ne soyons pas victimes des décisions qui viennent d'en haut*, certains échanges portent la trace de ce besoin (ou réflexe) de défiance et de posture négative de rigueur : *l'accueil d'opposition clair et net vient en général des structures*. Notons enfin que la référence positive et favorable à l'institution apparaît dans le discours lorsque cette dernière est clairement nommée et identifiée (l'Etat, la sous-préfecture, la mairie, etc) ; à l'inverse, l'institution se cache derrière l'anonymat de *la structure* lorsque la référence est négative et que l'opposition doit être marquée.

On peut être tentée de faire le lien avec l'approche de B. Floris concernant la médiation entre « *l'Etat et la société civile privée* », cette médiation n'étant pas seulement un processus de « ***négociation démocratique entre la sphère civile privée et celle du gouvernement mais aussi une médiation des rapports de forces économiques, politiques et symboliques de la société, c'est-à-dire la médiation des capacités et des pouvoirs inégaux dans la production économique et sur le marché, dans les choix et l'exercice d'une activité politique, dans la production et l'accès aux biens culturels*** » (Floris B., p125-126, 1995)<sup>241</sup>. Ne pas se laisser imposer des usages ne relève pas d'un excès de fierté face à l'autorité mais plutôt d'une conscience du rôle de citoyen impliqué dans le devenir d'une cité. C'est une réaction face à « ***une civilisation technico-scientifique dans laquelle, partout, des tabous d'irréversibilité sont agités*** » (Rudolf F., 1995)<sup>242</sup>. Ne pas se laisser imposer des usages revient à prendre position face à une société qui se déstabilise. Il faut souligner que l'analyse de R. Zoll concernant ce regain de citoyenneté est beaucoup moins noble. L'auteur estime « *qu'il ne s'agit plus ici d'une exigence de représentation d'intérêts en vue d'une participation institutionnalisée à la décision ou, pour l'administration de la consultation des usagers, mais plutôt d'une exigence de justice née de la tension entre le mouvement d'individualisation et d'autonomie des acteurs et le caractère hiérarchique des institutions* » (Zoll R., p67, 1992)<sup>243</sup>.

### 3.3. La fin du cloisonnement sphère publique / sphère privée

La démarche de diffusion suivie par Grimpi a été également impulsée par le souhait de mettre fin à une situation jugée paradoxale par les membres les plus militants : en finir

<sup>241</sup> Floris B., (1995), « L'entreprise sous l'angle de l'espace public », in L'espace public et l'emprise de la communication, ellug, Grenoble.

<sup>242</sup> Rudolf F., (1995), op. cit.

<sup>243</sup> Zoll R., (1992), « Nouvel individualisme et solidarité quotidienne », Kimé, Paris.

avec le cloisonnement qui sépare la sphère dite publique de la sphère dite privée, étant entendu qu'une question qui relève de l'intérêt collectif<sup>244</sup> et qui engage une communauté ne saurait être traitée avec des logiques d'autres temps. Quelle ambition, si l'on considère que la distinction public/privé est souvent définie à partir de deux critères, matériel et institutionnel, qui se recouvrent partiellement et que Grimpi tend à ignorer. Comme le souligne P. Chambat, « **au sens matériel, c'est la nature des activités qui est mise en avant (...) mais ce type de critères utilisé pour tracer la frontière entre les deux sphères d'activité a l'inconvénient de reposer sur une vision substantielle de l'espace public qui conduit vite à des impasses (...). D'où le recours à un second critère, institutionnel ou juridique : des lieux ou des problèmes spécifiques qualifiés de publics en tant qu'ils relèvent d'une institution publique. Le privé s'oppose ici au public, le secret ou l'inaccessibilité étant une condition de sa protection** » (Chambat P. p68-69, 1995)<sup>245</sup>.

Nous avons déjà dit beaucoup sur la diversité des participants et sur les orientations prises par le groupe en matière de réflexion ; face à un sujet aussi innovant et qui supposait une approche également innovante, le projet de fédération des énergies et d'abandon des projets concurrents ou redondants passait également par la levée des barrières entre ces deux sphères. Ce décroisement souhaitable et attendu peut être entendu sous deux modes différents : harmoniser les modes de fonctionnement et faire en sorte que *chacun ne réinvente pas l'eau chaude dans son coin* (un secrétaire général de Préfecture) d'une part, et de l'autre, avant même de songer à agir ensemble, donner la possibilité matérielle à ces deux mondes de pouvoir se rencontrer. On retrouve donc ici la capacité qu'a eue Grimpi, dans une certaine mesure, à faire en sorte que des gens qui ne se seraient jamais croisés aient enfin l'occasion de le faire.

**« s'il y a bien un domaine dans lequel il faut faire sauter les barrières qui sont autant de contraintes entre le public et le privé, c'est bien ce domaine-là. C'est bien dans le contact entre des gens du privé, qui ont besoin pour vivre de gagner de l'argent, et d'autres qui viennent de la sphère publique et dont la mission est de servir la collectivité que la confrontation va donner des choses intéressantes. C'est aussi parce qu'ils se rencontrent que ces gens-là, par les relations qu'ils ont dans d'autres sphères, diffusent un certain nombre d'idées... en tous les cas, c'est certainement pas en comptant sur la DATAR qui fait des circulaires illisibles pour dire aux gens, vous allez faire comme ça ! »** (un sous-préfet). **« Ce qui est intéressant dans votre groupe, c'est qu'il sort de la dichotomie habituelle public-privé...le type d'approche qu'il a oblige l'administration à sortir de ses schémas habituels »** (un secrétaire général de Préfecture).

On peut s'interroger alors sur les propos de P. Zarifian qui note que **« les associations manifestent un souci de citoyenneté, un sens du devenir commun mais traitent sur le registre du social-local un problème qui devrait relever de la**

---

<sup>244</sup> De façon totalement instinctive et empirique, Grimpi a fait la preuve qu'une attention particulière devait être portée à l'évolution et la perméabilité de la frontière entre public et privé mais aussi aux processus de *construction* des problèmes publics.

<sup>245</sup> Chambat P., (1995), op. cit.

***pensée et de l'action politique. L'action sociale a pris la place de l'action politique »*** (Zarifian P., p10, 1997)<sup>246</sup>. Nous avons déjà soulevé la question de la légitimité de l'engagement de Grimpi dans la diffusion des télé-activités vis à vis des concitoyens dont il se fait le représentant ; la question se repose peut-être vis à vis des pouvoirs publics en charge de l'avenir du département et de ses habitants.

### 3.3.1 Un activateur de rapports humains

En décidant de jouer le rôle d'une courroie de transmission entre deux sphères qui, traditionnellement, s'opposent, Grimpi a également entrepris de dynamiser la population locale en favorisant les rapprochements entre *des citoyens*, (l'accent est porté sur la dimension civique plus qu'individuelle de la personne), *des secteurs professionnels* (intrusion du monde industriel et marchand), *des préoccupations* qui *n'étaient pas si éloignées*. D'où la volonté de se poser sur le territoire en *activateur*, ce terme signifiant bien qu'il fallait solliciter, mais que tout n'était pas à construire.

En outre, la notion de pays dans le discours attaché au territoire a longtemps été connotée de façon négative : on lui associait des valeurs désuètes, des comportements conservateurs, et toute la panoplie des difficultés engendrées par le fait d'appartenir au monde rural. Depuis 1998, cette appellation a retrouvé ses lettres de noblesse puisqu'elle est désormais reconnue par l'administration en tant qu'entité et s'accompagne de démarches militantes où il est plus question de modernisation sans toucher à une identité bien ancrée que de pratiques rétrogrades qui prêtent le flanc à la critique et aux vieux clichés. C'est ce sursaut de dignité que le groupe a souhaité insuffler, partant du principe que la dynamique favorable à la diffusion des télé-activités ne pouvait être déconnectée du milieu qu'elle entendait faire revivre. C'est dans cette perspective que plusieurs réunions-rencontres ont été organisées afin d'aller au-devant des indécis ou des timorés, l'intention de départ n'étant pas de promouvoir les technologies mais seulement le pays.

***« La technologie, on essaye de l'introduire dans notre présentation très progressivement et à petite dose...moi, souvent, je démarre en disant un truc comme ça...euh on vous parle d'Internet mais l'homme, le citoyen, le pays, ils sont où dans tout ça ? ...alors quand je démarre comme ça, en général je suis bien accueilli parce que les gens n'ont pas l'habitude que quelqu'un qui va parler des technologies valorise leur pays...si vous regardez un peu la télé ou si vous lisez des journaux, vous verrez que en toile de fond, y a encore beaucoup de gens qui ont tendance à dénigrer ce pays et à en parler comme d'un endroit où Internet n'ira jamais parce qu'il n'y a que des attardés et des abrutis...ou pire on va s'extasier sur la beauté d'une vie simple, comme si tous les Ardéchois avaient des chèvres chez eux, et là, on disserte et on déraisonne sur les possibilités d'Internet pour communiquer et faire de l'interculturel avec le monde entier, vous voyez ce que je veux dire... » (un chef d'entreprise).***

Bien entendu, sans aller jusqu'à parler de démagogie, il est beaucoup plus facile et tactiquement utile de commencer une allocution par les propos probablement attendus par une majorité de l'auditoire, mais que ce dernier est surpris d'entendre dans la bouche d'un défenseur et promoteur de la technologie. Cette astuce est un ressort habituel du

<sup>246</sup> Zarifian P., (1997), « Eloge de la civilité, critique du citoyen moderne », L'Harmattan, Paris.

discours quand il doit galvaniser ou convaincre et il n'est pas surprenant que les *porte-paroles* de Grimpi en aient usé à l'occasion pour entraîner la sympathie. L'intérêt de la démarche est d'avoir su dépasser le stade du discours et de s'être donné les moyens de bâtir une réflexion.

### 3.3.2. Une honnêteté inhabituelle

Contrairement à une position largement répandue qui consiste à mettre la technologie à la disposition des individus, sans se donner les moyens de savoir s'ils pourront effectivement se l'approprier, et à terme, l'utiliser, Grimpi a tenu à défendre une position qui consistait à mettre en avant ce que *des élus n'osent pas et ne peuvent pas dire*. Sa démarche était la suivante : insister sur le fait que les télé-activités doivent d'abord s'adresser à des acteurs-relais, dans des lieux de *sociabilité et de médiation*, d'avantage qu'au grand public. En d'autres termes, le parti pris par le groupe consistait à découper la rencontre entre le public et la technologie en deux temps et à militer pour le respect systématique de niveaux intermédiaires qui facilitent l'accompagnement de la diffusion de l'innovation. Si cela revenait en quelque sorte à auto-légitimer son existence et à faire valoir l'intérêt de sa démarche, cette position a tout de même permis de privilégier la découverte des télé-activités par la rencontre avec des personnes-ressources et la prise de conscience dans le cadre de groupes ou d'activités organisées.

Sans vouloir dresser un schéma un peu trop simpliste des différents types d'approche que suscite la diffusion de cette innovation, le groupe a choisi de ne pas miser sur l'initiative personnelle et sur la démarche individuelle. Nous verrons à l'heure des bilans que cette décision n'a pas forcément été suivie des effets qu'elle visait<sup>247</sup>.

Enfin, se positionner en tant que groupe-relais et faire le pari de la diffusion par la mise en relation a conduit Grimpi à tenter de sensibiliser ses membres en interne comme les administrés des communes placées dans son modeste champ d'intervention aux notions de collectivité, de devoir de citoyen et de devenir collectif.

**« De quoi on s'occupe quand on parle de citoyenneté alors qu'il est question ici d'une réflexion sur les télé-activités et de mises en oeuvre de projets...mais on est en plein dans le sujet vous savez. On est citoyen et on vit dans un système, alors soit on le trouve mauvais et on se fout des autres et on décide de vivre seul, soit on estime qu'on a une contribution à apporter, qu'on ne veut pas s'en remettre exclusivement à des élus, ce qui est bien facile vu que ça nous évite d'agir et de penser, et alors là, il faut se dire que c'est l'oeuvre de tous qui doit être engagée...et les télé-activités peuvent changer tellement de choses pour nous dans les milieux ruraux, en bien comme en mal, qu'il me semble qu'elles nous poussent plus que jamais à avoir ce type de démarche salutaire...peut-être que pour les citoyens c'est pas flagrant encore, mais nous on voit bien ce qu'on a à y perdre et à l'inverse ce qu'on peut peut-être y gagner... » (un enseignant).**

Ceci nous renvoie à la distinction que B. Poche opère entre la citoyenneté politique (celle qui s'exprime par rapport à l'Etat) et une citoyenneté distincte par rapport à une communauté ou à un groupe d'appartenance (Poche B., p239, 1996)<sup>248</sup>. Elle met sur le

---

<sup>247</sup> Ce qui est probablement plus lié à un manque d'envergure qu'à une erreur de jugement.

devant de la scène la notion de pays à laquelle les acteurs du développement local sont particulièrement attachés. Se pose ici la question de la légitimité du groupe à renvoyer autant de questions et à mettre des citoyens ordinaires face à leurs responsabilités<sup>249</sup>. En effet, à la différence d'élus qui sont missionnés pour agir en notre nom, Grimpi s'est lui-même attribué une mission de défense de l'intérêt collectif. Si la position est louable et mérite d'être soulignée, il n'en reste pas moins qu'il n'a jamais été investi par une communauté, ce qui lui enlève sa légitimité et sa crédibilité pour s'exprimer au nom d'une collectivité dont il serait le défenseur. En outre, au-delà de cette question récurrente de la représentativité et de la difficulté à intervenir en tant qu'intermédiaire, cet appel à la conscience du devoir qu'aiguise de façon particulièrement inhabituelle l'entrée prochaine dans une société dite des télé-activités, soulève également le problème majeur d'une définition de la citoyenneté à laquelle Grimpi a donné un contenu confus.

Nous serons amenée dans le fil de ce chapitre à identifier les erreurs que Grimpi a pu commettre, erreurs dues à une interprétation erronée d'une situation donnée, erreurs qu'un excès d'enthousiasme et d'énergie a pu laisser passer. Notons simplement pour le moment qu'une approche de la diffusion basée sur un sursaut de la collectivité était pour le moins un pari ambitieux. Précisons également, bien que cela apparaisse déjà entre les lignes, que la dérive du groupe vers une réflexion militante sur le devenir de la citoyenneté par rapport à des objectifs plus raisonnables de fédération des énergies et des projets n'a pas forcément servi l'intention de départ.

### 3.3.3. L'éthique des T.I.C.

Il est difficile de rendre compte d'une démarche aussi engagée sans donner le sentiment que l'on souhaite la défendre ou au contraire s'en défier. Chacune de nos remarques qui consiste plus en une interprétation des activités du groupe par rapport à notre objet qu'en une description fidèle de son mode d'agir et de penser nous fait courir le danger de pencher plus d'un côté que de l'autre. C'est en ayant conscience de ce travers et de ce danger que nous abordons la question de l'éthique mise en avant par le groupe dans son approche des télé-activités.

Tout d'abord, il ne s'agit pas de crier au loup dès qu'il est question de marché ou de dénoncer toutes les initiatives lorsqu'elles portent un label institutionnel. Parler de déontologie dans la diffusion des télé-activités revient simplement, d'après le groupe, à adopter une logique multidimensionnelle qui permette d'appréhender tous les genres (marché, politique, associatif) sans pour autant les confondre ou les assimiler. Cela veut dire en clair, et dans le discours des membres, qu'on ne peut plus se permettre de promouvoir une offre sous couvert de développement local ou de militer pour un projet lorsqu'il n'y a qu'un intérêt politique qui apparaît derrière. Si la confusion n'a pu, au final, être complètement évitée<sup>250</sup>, son risque d'occurrence est au moins resté présent dans les

---

<sup>248</sup> Poche B., (1996), « L'espace fragmenté, éléments pour une analyse sociologique de la territorialité », L'Harmattan, Paris.

<sup>249</sup> T. Bardini a largement traité cette question de la représentativité des porte-paroles dans son ébauche d'une approche communicationnelle du changement technico-social. Voir Bardini T., (1993), « Diffusionnisme, constructivisme et modèle technique, ébauche d'une approche communicationnelle du changement technico-social », TIS, volume 5, n°4.

esprits, suffisamment pour ne pas dérapier et pour que le groupe puisse se permettre de dénoncer des abus comme celui d'un conseiller municipal qui a incité une société privée à créer un site au nom de la commune dont il était un des élus, en n'omettant pas cependant de déposer le site en son nom propre. Comme le soulignera l'un des participants du groupe, lui-même élu de la commune mentionnée, « **à qui appartient le nom d'une commune si ce n'est à elle-même et en premier à ses administrés ?** ».

En outre, parler de déontologie ou d'éthique en matière de diffusion de l'innovation à l'échelle d'une société, c'est également rappeler que la diffusion de l'innovation technologique, ici les télé-activités, ne doit rester qu'un contre-point à un but ultime plus noble, celui de l'innovation sociale. Nous ne voulons pas caricaturer l'environnement sur lequel est venu se greffer l'action observée. La prudence du groupe s'inscrit plutôt dans la droite ligne des propos que J. Perriault évoque en traçant la grande lignée des innovations et des mythes qu'elles révèlent « **il n'est pas question de radicaliser l'opposition entre logiques techniques et logiques d'usagers, les logiques techniques sont également des logiques de société, et elles savent souvent tirer la leçon de l'usage qui est fait de ce qu'elles produisent (...), il n'en reste pas moins que le monde de la technique a sa propre trame et son temple subsiste à travers les âges** » (Perriault J., p22, 1989)<sup>251</sup>.

L'interrogation qui apparaît derrière cette question d'éthique peut être énoncée de la façon suivante : en admettant que les technologies se diffusent et qu'elles soient effectivement et massivement utilisées, à quoi doivent-elles nous conduire en tant que société ? Nous ne reviendrons pas sur les raisons qui ont motivé la constitution du groupe autour d'un objet de réflexion plus noble que les seules télé-activités. En revanche, il faut rappeler que la diversité des participants a permis d'éviter qu'il y ait un diktat des experts en technologie et a donné lieu à des propositions de projets où des applications parfois très simples étaient mises en oeuvre. Par rapport à un contexte général *hypertechnologique*, il s'agissait donc de rétablir un certain équilibre avec des applications toujours plus sophistiquées où le souci d'innover et de se distinguer d'un point de vue technologique semble parfois l'emporter sur les possibilités d'appropriation attendues de l'outil envisagé. Sans entrer une énième fois dans un débat sur la place et le sens de la technique dans notre société, cette prudence procédait du souci de ne pas voir l'innovation technologique peu à peu dévorer toute autre possibilité de progrès. Pour conclure sur ce point, rappelons que le projet très innovant dont le groupe a été porteur n'utilise que des applications courantes très répandues sur le marché, la volonté de départ étant d'innover dans les services à partir d'un existant accessible et maîtrisé.

Enfin, parler de déontologie au sein du groupe s'est traduit par la mise en valeur de deux tendances que sont la transversalité d'une part et l'horizontalité de l'autre dans la mise en oeuvre technique des outils de communication. Face au discours qui annonce un village planétaire, aux tentations de voir dans Internet un outil d'échange interculturel ou au souhait plus ou moins exprimé de faire des télé-activités un outil facilitant le débat

<sup>250</sup> Rappelons que Mesiane est envisagé comme un projet rentable sur deux ans.

<sup>251</sup> Perriault J., (1989), « La logique de l'usage », Flammarion, Paris.

démocratique avec, comme point commun aux trois phénomènes, l'idée que les T.I.C. sont nécessairement des outils de mise en relation, le groupe a choisi de traduire ces déclarations d'intention dans les applications et projets qu'il souhaitait développer, Mesiane en étant la principale tentative d'illustration. Par rapport à la définition première et philosophique de l'éthique qui se pose en science de la morale et en art de diriger une conduite, l'éthique affichée et revendiquée de Grimpi peut se définir comme un engagement à rester fidèle à des principes et des intentions qu'une réflexion collective a fait surgir.

Cependant, considérant que nous nous appuyons ici sur du discours, donc sur une stratégie d'affichage des participants, nous pouvons amender ces propos en donnant la parole à P. Zarifian pour qui « **la pratique contemporaine montre que les groupements intermédiaires – tels que les associations ou les entreprises – sont en général non pas des médiations vers une représentation morale collective du bien commun, mais souvent un simple niveau d'organisation d'intérêts qui restent fondamentalement particuliers, quand bien même ils seraient collectifs** » (Zarifian P., p156, 1997)<sup>252</sup>.

#### 4. De la mise en place d'une stratégie aux effets produits par les valeurs affichées

Deux thématiques fondamentales ont retenu notre attention, celle du partenariat et celle de l'entrepreneuriat pris dans sa dimension de mouvement pionnier. Notons tout de suite ce qui relève plus du paradoxe que de la contradiction, à savoir la difficulté à envisager une action ancrée sur une certaine forme de collectivité dans une optique *pionnière*, laquelle s'apparente plus, par définition et nécessité, à une démarche isolée.

##### 4.1. La réactivation de la notion de partenariat

Dès la première réunion, l'idée de fédérer les énergies sur le territoire et de créer une véritable dynamique favorable à la diffusion de l'innovation a été évoquée. Dans son principe de constitution, le groupe était d'ailleurs la traduction la plus visible de cette volonté de faire le lien entre les entreprises, les associations et les collectivités. Cependant, c'est bien sûr dans son ouverture sur l'extérieur et dans l'accomplissement de sa mission d'évangélisation que le groupe a été amené à la développer.

Avant de dire ce qui nous autorise à parler de partenariat, nous souhaitons ouvrir notre propos sur la particularité des relations nouées en partant d'une analyse des transactions réalisées sur un territoire, dans un système local. J. Saglio note en effet que, quelles que soient ces transactions, elles relèvent plus du modèle de l'échange social que de l'échange économique. En d'autres termes, la contre prestation au moment où se noue l'échange n'est pas spécifiée. C'est ce qui conduit l'auteur à conclure ainsi : « **quand un échange de type marché échoue, c'est juste une occasion de perdue. Quand un échange de type social échoue, c'est la communauté qui se délite** » (Saglio J.,

<sup>252</sup> Zarifian P., (1997), op. cit.

<sup>253</sup> Cette vision de l'échange local nous paraît extrêmement utile pour éclairer notre développement concernant le partenariat. Dans cette perspective en effet, la construction d'un réseau et l'utilisation de l'échange social contribuent à élargir l'ensemble des compétences qu'un individu ou un groupe peut mobiliser, mais ce dernier ne pourra déterminer avec précision de qui viendra la contre-prestation. En quelque sorte, étant donné l'objet de réflexion et d'action porté par Grimpi, l'établissement de nouvelles relations avec des partenaires relève plus de l'engagement vis à vis de la communauté que d'un engagement mutuel : on manifeste un attachement ou une bienveillance à l'égard du groupe et de son réseau pour avoir la chance un jour de bénéficier de la bonne information.

### **4.1.1. La logique de maillage, le réseau, et la communauté d'intérêts : « l'effet de club »**

Le besoin de se rapprocher de certains milieux pour pouvoir avancer dans la réflexion entreprise s'est très rapidement imposé. Ce rapprochement s'est d'abord entendu dans un sens imagé dans la mesure où le groupe a dû traduire une partie de sa réflexion dans le langage des acteurs qu'il souhaitait toucher et s'est surpris à « rogner » sur ses ambitions de départ pour être en phase avec leur niveau de connaissance : cette révision temporaire à la baisse des premiers objectifs annoncés semblait nécessaire pour pouvoir embrayer. Le compte rendu de la réunion du mois de juin 1998 porte ainsi la trace de cette prise de conscience.

**« nos projets ne peuvent avancer sans partenariat, Grimpi n'est pas encore assez fort, mais les partenaires locaux ne peuvent aller qu'au rythme des stratégies intercommunales : faut-il attendre pour que le problème de l'embrayage entre ces groupes d'acteurs différents soit solutionné ? ».**

En ayant pris la décision d'apparaître dans la fonction de *propagateur de concepts et d'idées* à destination des entreprises, des collectivités et de la société civile, Grimpi s'est pris à son propre piège puisqu'il devenait logique d'attendre ceux qu'il entendait initier. Nous retrouvons ici, dans une certaine mesure, ce que N. Alter avance à propos de l'acteur individuel quant à la nécessité de trouver un équilibre<sup>254</sup> entre un investissement faible (insuffisant pour mettre en oeuvre un projet et suivre sa propre rationalité) et un investissement trop lourd (qui conduit à y renoncer)(Alter N., 1993)<sup>255</sup>. Sans forcer la comparaison entre l'acteur individuel et l'acteur collectif, nous avons pu constater à plusieurs reprises que Grimpi a dû choisir, parfois stratégiquement, parfois par lassitude, de se soumettre à la contrainte plutôt que de recourir à l'effort et au risque.

Le partenariat a donc été éprouvé à travers la difficulté à faire avancer des acteurs aux logiques<sup>256</sup> et au rythme de progression décalés. La tentative de le créer était néanmoins réelle, à commencer par une sollicitation officielle pour s'associer au projet

---

<sup>253</sup> Saglio J., (1991), « Echange social et identité collective dans les systèmes industriels », Sociologie du travail, n°4.

<sup>254</sup> Ces remarques sont liées au contexte d'une organisation.

<sup>255</sup> Alter N., (1993), « La lassitude de l'acteur de l'innovation », Sociologie du travail, n°4.

des Inforoutes, tentative déjà commentée. Il est intéressant de noter que jusqu'au milieu de l'année 1998, tous les compte rendus reprennent ce leitmotiv, quel que soit l'objet de la réunion initialement planifié. On parle de *dynamique de territoire*, *d'addition de projets*, de *dénominateur commun*, la finalité de cette démarche étant la recherche de *synergie*.

#### 4.1.2. La mutualisation et la capitalisation sur l'hétérogénéité comme facteurs d'efficacité ?

Le terme de *mutualisation* est revenu de façon récurrente dans le discours de nos interviewés, aussi bien pour parler de *mutualisation des ressources*, que de *mutualisation des besoins* ou encore *des compétences* recensées. Si le verbe « mutualiser » désigne le fait de répartir quelque chose à égalité parmi les membres d'un groupe, il convient assez bien à l'acception de Grimpi dans son approche de la diffusion de l'innovation même si l'espace visé avait des proportions plus larges. Dans un autre registre, l'esprit encore présent de la mutualité s'inscrit également dans une logique à laquelle celle de Grimpi a pu s'apparenter puisque l'intention de départ, *fédérer les énergies* pour créer une dynamique, supposait la contribution de tous en vue de bénéfices dont pourrait bénéficier la collectivité. C'est dans cette acception du mot qu'on retrouve l'intention et l'esprit d'un partenariat à l'échelle du territoire, la mutualisation des ressources et des compétences sur un pays pouvant aller de pair avec l'intercommunalité en train de se développer.

En poussant l'analyse plus avant, on s'aperçoit également que se cache derrière cette notion qui implique dans une certaine mesure le partage, celle de *capitalisation*, déclinée sous plusieurs modes, de la *capitalisation des expériences* à la capitalisation sur de l'information redistribuée. Ce sont ces logiques qui ont été suivies lors de la mise en oeuvre du projet Mesiane et l'on retrouve ici l'une des intentions de départ du groupe d'être cohérent sur le fond et la forme des actions entreprises.

Enfin, et nous l'avons inclus ici en ce sens que c'est un thème dérivé des trois premiers, on peut noter que ces logiques relèvent toutes du souhait de bâtir sur la diversité, la démarche du groupe étant en cela novatrice dans un contexte institutionnel où prévalent au contraire les approches cloisonnées.

#### 4.2. La réactualisation de la notion d'entrepreneuriat

L'utilisation du terme entrepreneuriat ne nous semble pas abusive car la cohorte d'images qui lui sont attachées correspond effectivement à l'esprit dans lequel le groupe a agi, à l'exclusion peut-être<sup>257</sup> de la dimension lucrative. Entreprendre, c'est d'abord « **se mettre à faire quelque chose** » sans que l'issue de l'action entreprise ne soit forcément certaine : la liste des synonymes que nous donne la langue française (engager, hasarder, essayer, tenter) souligne cette incertitude et ce risque nécessairement liés. Dans une

<sup>256</sup> C. Giraud souligne bien que les aléas de toute action collective tiennent à trois facteurs : l'instabilité des relations, la difficulté d'une maîtrise des effets des décisions, et particulièrement, l'ajustement des rationalités (Giraud C., 1993), op. cit. C'est ce dernier critère qui a sans doute posé problème à Grimpi.

<sup>257</sup> La réserve n'est pas là seulement pour la forme et par déférence vis à vis du groupe.

acception plus littéraire, entreprendre, c'est aussi tâcher de gagner (quelqu'un), de convaincre et de séduire : « *entreprendre une femme* » nous dit le dictionnaire signifiera « *tenter de la conquérir* ». En jouant un peu sur les deux modes, nous pouvons placer l'action de Grimpi dans ce champ et détourner l'appellation de N. Alter qui parle « **des entrepreneurs du quotidien** » (Alter N., 1993)<sup>258</sup>.

### 4.2.1. Mobiliser et faire germer des projets ou comment fertiliser un territoire

Lorsque les économistes se querellent pour tenter de stabiliser une théorie de l'innovation, plusieurs propositions émergent. On parle du cycle de l'innovation, des grappes d'innovation, d'espace local d'innovation<sup>259</sup>. Humblement et de façon totalement empirique, l'action *entreprise* par Grimpi nous conduit à souscrire aux trois puisque c'est à une tentative de combinaison de ces effets que le groupe s'est livré. Qu'il s'agisse de la *montée en puissance des compétences du groupe*, de l'aide apportée à de petits projets, de l'énergie et de l'argent dépensés pour mettre en oeuvre la plate-forme, de la multiplication des initiatives pour faire en sorte que des acteurs locaux n'aient plus d'autres alternatives que d'adhérer au projet, c'est à une véritable tentative de *fertilisation du territoire* que nous avons assisté. L'idée de départ, à savoir la création d'une dynamique, pouvant s'apparenter aux grappes générées à partir d'une innovation unique ou à l'espace local où toutes les conditions sont réunies pour pouvoir innover nous autorise à parler d'un groupe-entrepreneur.

En outre, si l'on rajoute à cela que la mise en oeuvre des différents facteurs de production que sont les agents naturels, le travail et le capital pour aboutir à un projet a fait l'objet d'une réflexion poussée et a demandé beaucoup d'engagement, on peut convenir que Grimpi, ou en tous les cas une partie de ses membres, était animé par l'esprit d'entreprendre. Si l'entreprise, au sens large, tient dans la mise à exécution d'un dessein, alors, on peut écrire sans se tromper que Grimpi a voulu en créer une. Il est intéressant de noter que le développement de la plate-forme a conduit le groupe à monter une association, comme s'il fallait à tout prix éviter de ressembler à une vraie entreprise dont le principal moteur aurait été la recherche de bénéfices et de fonds.

Dans une optique légèrement différente, on peut être tenté de faire également un parallèle avec les entrepreneurs d'H. Becker, ces individus qui se situent au coeur de ce que la sociologie interactionniste appelle des mondes sociaux<sup>260</sup> (Becker H., traduction française de Métaillié A-M., 1985)<sup>261</sup>. Les entrepreneurs sont ceux qui permettent une articulation du *micro* et du *macro-social*, articulation qui trouve son expression la plus

---

<sup>258</sup> Alter N., (1993), op. cit.

<sup>259</sup> La liste est loin d'être exhaustive. Voir Coriat B., Weinstein O., (1995), « Les nouvelles théories de l'entreprise », Le livre de poche, Paris.

<sup>260</sup> Derrière le concept de monde social, nous trouvons celui d'objet frontière, lequel est défini comme un objet positionné à l'intersection de plusieurs mondes sociaux mais répondant en même temps aux nécessités de chaque monde.

<sup>261</sup> Métaillié A-M., (1985), « Outsiders, études de sociologie de la déviance », Free Press, Paris.

visible dans le concept de « *groupe de référence* » : « *les groupes de référence partagent des perspectives qui leur permettent une action collective se manifestant par la construction de mondes sociaux (...). Par ailleurs, des individus peuvent appartenir à plusieurs mondes sociaux* » (Flichy P., p118, 1995)<sup>262</sup>.

#### 4.2.2. Aller au devant, montrer et démontrer : Grimpi dans le rôle du pionnier ?

**« Moi, ça m'est déjà arrivé de me retrouver en réunion avec des gens qui sont un peu comme moi, c'est-à-dire en avance de deux ou trois ans...mais on ne peut pas tenir tout seul certains discours. Dans mon entreprise, on a toujours eu ce rôle de pionnier depuis qu'on s'est mis en logique de télétravail parce que depuis on fait de la veille...mais une entreprise, elle est crédible pour dire ça, c'est bien, et avancer toute seule, mais là dans l'action publique, c'est autre chose...nul n'est prophète en son pays et autant j'arrive à convaincre au niveau européen, autant je sais pas faire tout seul ici » (un chef d'entreprise).**

Ainsi, la force et l'intérêt du groupe<sup>263</sup> résident-ils dans sa capacité à faire là où un individu isolé ne pouvait qu'échouer, le nombre et la diversité des participants, auréolés par la présence d'un notable, devenant un gage de sérieux et de crédibilité. Le terme de pionnier a été évoqué à plusieurs reprises dans les compte rendus de réunions mais beaucoup moins dans les entretiens, comme s'il apparaissait une fois le groupe constitué et galvanisé.

Si la figure du pionnier est habituelle dans une situation d'entreprise où prévalent des logiques de marché, elle semble moins répandue dans une sphère où l'engagement n'est pas compté mais toujours effectué dans le cadre du groupe. Sans trahir l'esprit de Grimpi, nous pouvons noter que seul le chef d'entreprise a joué ce rôle individuel de pionnier, mais que c'est par son appartenance à un groupe qu'il a pu le défendre et le faire valoir auprès d'acteurs à sensibiliser. C'est aussi pour cette raison que nous nous permettons d'emprunter à D. Ségrestin l'expression de « *communauté pertinente de l'action collective* » (Ségrestin D., 1980)<sup>264</sup> pour qualifier Grimpi autrement que par le terme de pionnier.

#### 4.2.3. La prise en charge d'une fonction exemplaire pour un effet d'entraînement recherché

Pour faciliter notre analyse, nous avons séparé le rôle du pionnier des commentaires concernant l'effet d'entraînement recherché. Bien entendu les deux sont liés, mais la distinction que nous opérons nous permet de montrer que l'effet d'entraînement apparaît bien, au départ, comme le fruit du travail d'un leader. En effet, quitte à provoquer ou

<sup>262</sup> Flichy P., (1995), « L'innovation technique », La découverte, Paris.

<sup>263</sup> Au-delà de l'inscription dans des réseaux différents, phénomène qui joue dans l'amorce d'une diffusion et dont nous avons déjà parlé.

<sup>264</sup> Ségrestin D., (1980), « Les communautés pertinentes de l'action collective », Revue française de sociologie, n°2.

déstabiliser certains acteurs locaux, Grimpi a choisi d'assumer une fonction exemplaire sur le territoire afin que les ambitions qu'il affichait ne restent pas à l'état de discours. Cette exemplarité s'est traduite aussi bien dans les approches que dans les pratiques ou réflexions menées, l'objectif à atteindre restant toujours le même : montrer ce à quoi le département doit tendre en matière d'usage des télé-activités.

Le postulat qui apparaît derrière cette tactique s'apparente assez bien à l'histoire de Panurge et se résume ainsi : il faut bien à un moment donné qu'il y ait un premier. Cette position s'explique également de deux façons : d'abord parce que les rencontres avec des acteurs institutionnels ont confirmé le groupe dans l'idée que l'inertie était le principal obstacle à lever, ensuite parce que son identité l'a poussé à faire preuve *d'une insolence salutaire*.

### 4.3. A quoi pensent les usagers ?

Enfin, en quittant le champ de l'action à proprement parler mais tout en restant dans le domaine des stratégies mises en oeuvre pour amorcer le processus escompté, nous devons nous arrêter sur l'approche de l'utilisateur qui a prévalu dans le groupe et qui a induit la plupart des initiatives lancées. Entre l'utilisation des béotiens au titre de candidats et les phases de test sur des participants occasionnels invités, c'est à un véritable jeu de rôle que le groupe s'est livré et dont le thème aurait pu être ainsi énoncé : « faisons comme si nous étions une micro-société ». L'objectif de cette approche était de pouvoir projeter l'image du citoyen ardéchois qui devait guider les étapes par lesquelles le groupe souhaitait passer.

#### 4.3.1. L'identification des freins et l'explicitation des besoins

***« Pour moi, les télé-activités, c'était une grosse nébuleuse à laquelle j'étais farouchement opposé et depuis que j'ai travaillé avec des gens de Grimpi, que je les ai côtoyés régulièrement, qu'ils m'ont parlé de ce que c'était, qu'ils m'ont expliqué à quoi ça pouvait servir, j'ai un peu avancé. C'est vrai qu'avant, j'étais vraiment quelqu'un de très opposé...d'ailleurs, c'est ce que je leur ai dit, je trouverais intéressant que le groupe utilise la matière de personnes comme moi qui sont des fraîchement converties pour justement comprendre pourquoi les gens sont opposés à ça » (une chargée de mission à la Chambre d'Agriculture).***

Ce serait mentir que de dire que la présence de néophytes en matière de technologies a été pensée et voulue dès le début comme un point de référence dans l'identification des freins à la diffusion de l'innovation et dans l'explicitation des besoins de la population. En revanche, c'est effectivement dans cette optique que les candidats du groupe ont d'autant plus rapidement trouvé leur place qu'une part importante de la réflexion supposait que soient connues leurs opinions sur la question. Ainsi, bien que l'un des participants ait écrit avec beaucoup d'humour qu'il fallait envisager tout de suite *la première classe pour tout le monde*<sup>265</sup>, le groupe s'est donc tourné (au moins dans la première année de son

---

<sup>265</sup> Ce qui voulait dire dans le contexte de son propos qu'il n'y avait aucune raison pour que les outils les plus sophistiqués ne soient pas mis à la portée des plus démunis, les démunis ne l'étant pas faute de moyens financiers mais plutôt faute de connaissances.

existence) vers une approche dite « centrée usager<sup>266</sup> ». L'intérêt de la démarche et le fait que nous la relations ici ne sont pas tant liés aux résultats auxquels elle a conduits<sup>267</sup> qu'à l'accent que nous souhaitons porter sur une approche empirique dictée par aucune théorie, sauf celle du bon sens.

### 4.3.2. L'émergence de nouvelles représentations

La capacité que le groupe a eue à faire émerger de nouvelles représentations des télé-activités et à lever des craintes non fondées a déjà été évoquée en filigrane du développement consacré à la mission qu'il s'était fixé. Il ne s'agit pas ici de faire une redite mais plutôt d'insister sur l'objectif ultime que le groupe visait : donner les moyens à la collectivité dont il n'était qu'une émanation de visualiser sur du long terme l'image d'un département appelé à changer, si tant est que ce dernier sache prendre en route le train des télé-activités. Cette approche nous a semblé pertinente dans la mesure où elle impliquait en même temps de concevoir une figure collective de l'utilisateur et non l'addition répétée de réponses à des demandes ponctuelles et individuelles. Même si les actions entreprises ont toujours été appuyées dans le sens du milieu d'origine des membres qui les portaient, la diffusion des télé-activités sur le territoire de l'Ardèche méridionale a toujours été pensée globalement, l'image de la collectivité et d'une société où toutes les sphères communiquent l'important sur celle d'utilisateurs isolés.

## 5. Un groupe de bonne volonté face à un bilan mitigé

---

Il est toujours très difficile d'entreprendre un bilan lorsque celui-ci porte sur des actions qui visent la création d'une dynamique et ne peuvent, de ce fait, que s'appréhender dans la durée<sup>268</sup>. Néanmoins, nous pensons qu'il est utile d'évaluer ce qui a été fait à l'aune de données extérieures à la sphère d'action de Grimpis, à commencer par une comparaison

<sup>266</sup> Sans en revendiquer la paternité, nous soulignons que cette appellation correspond très précisément à l'approche qui est adoptée par le laboratoire ICTT dans lequel nous avons effectué ce travail de recherche. Cette approche est travaillée par plusieurs chercheurs depuis de longues années.

<sup>267</sup> Il n'y a rien de surprenant en effet dans les peurs et freins identifiées (appauvrissement du contact humain, perte d'identité des territoires, fracture de la société, assimilation du monde rural à une zone-musée, etc...) si ce n'est (mais c'est probablement lié à l'engagement des interviewés) la crainte répétée de voir dans l'outil technologique une menace à l'exercice de la démocratie si la diffusion inégale semblait persister.

<sup>268</sup> Un dernier entretien réalisé en avril 2000 avec le principal acteur de la plate-forme électronique, également leader du groupe, nous permet d'affiner ce bilan, à partir de deux informations. La première consiste en une appréciation portée par le sous-préfet et la Région sur les activités du groupe, lesquelles ont été jugées comme *un élément essentiel ayant joué dans la fertilisation du territoire*. La seconde information, plus factuelle, n'appelle aucun commentaire. Le projet Mesiane a fait l'objet d'un développement plus vaste, au point de constituer le cœur de ce qu'on appelle *le contrat global*. Validé par les élus, puis accepté par la Région, une somme a donc été votée et attribuée au contrat global, une partie revenant à Mesiane. Au final, et malgré l'acceptation de la Région, c'est la totalité du financement destiné au contrat global qui a été affectée aux Inforoutes, le travail effectué par Mesiane n'ayant servi qu'à nourrir le contrat et ayant, de ce fait, facilité son acceptation par la Région.

ou plutôt une mise en concurrence (sur le papier) avec le projet officiel des Inforoutes, point de référence obligé pour Grimpi.

### 5.1. Une comparaison qui fait réfléchir

Il ne s'agit pas tant de comparer des résultats dans la mesure où les objectifs visés n'étaient pas tout à fait les mêmes que de s'interroger sur la philosophie de ce projet institutionnel qui a tant fait parler de lui, au moins sur son territoire. Si le proverbe dit que nul n'est prophète en son pays, les Inforoutes sont-elles l'exception qui confirment la règle ? La question mérite d'être soulevée si l'on en juge par les données chiffrées que l'on obtient sur le serveur du projet. En effet, la seule image dont nous disposions était celle que nous avons pu nous construire via le discours des participants de Grimpi au cours des réunions et des entretiens, image décalée par rapport aux données chiffrées que nous avons trouvées sur le serveur du projet accessible au grand public. C'est en rencontrant le chef de projet des Inforoutes, cadre supérieur chez le principal opérateur public français des télécommunications que nous avons pu mettre en face à face nos deux premières sources.

#### 5.1.1. Les Inforoutes ont-elles gagné leur pari ?

Si l'on s'en tient au nombre de communes qui ont adhéré au Syndicat Intercommunal à Vocation Unique (170 au début de l'été 1999 et probablement plus depuis que nous avons clos nos investigations), nous ne pouvons que constater que le message de départ lancé à partir d'une petite commune du nord du département a remporté plus qu'un succès d'estime<sup>269</sup>. Pour reprendre un terme qui nous est cher, la diffusion de l'information l'a emporté largement sur toutes les prévisions de développement. Comment s'expliquer alors, au-delà de réactions humainement compréhensibles telles que la mauvaise foi ou la frustration, qu'une si mauvaise opinion entoure le projet dans l'esprit des acteurs locaux dynamiques que sont les membres de Grimpi ? Notre rencontre avec deux maires de communes adhérentes aux Inforoutes et dotées depuis peu d'un centre de communication nous a permis de comprendre ce décalage ; certaines explications ont déjà été évoquées dans le fil de notre réflexion mais méritent d'être plus largement commentées ici.

Tout d'abord, il existe un décalage si frappant entre les chiffres annoncés et les réalités qu'ils recouvrent en termes de pratiques de la technologie qu'il est facile de comprendre pourquoi une position de méfiance a été adoptée face à l'ensemble des initiatives. Un glissement vers un objectif moins louable que celui qui a justifié la création du SIVU semble être en train de s'opérer : on se félicite du nombre de communes adhérentes en oubliant à quoi l'adhésion est censée être rattachée. Ainsi, est-il possible de parler de diffusion de l'innovation<sup>270</sup> ou d'un développement réussi du projet quand, par

---

<sup>269</sup> Pour des résultats chiffrés plus précis, se reporter à la présentation du projet dans le chapitre 6.

<sup>270</sup> Par souci d'honnêteté, il faut mentionner les résultats obtenus dans le secteur de l'Education : l'objectif visé est de faire de l'Ardèche le premier département connecté pour les collèges et lycées. De vrais efforts sont réalisés, notamment en matière de formation des enseignants.

exemple, sur les 170 mairies, seulement une douzaine ont demandé leur connexion à Internet ?

De plus, comme nous l'ont dit les élus rencontrés, « **la technologie est mise à disposition des communes qui le souhaitent mais elle n'est pas accompagnée d'un véritable projet de société ni de propositions d'usages...donc, si on a pas envie de s'en servir, ou si on ne sait pas l'utiliser, et c'est souvent le cas dans nos petites mairies, et bien à quoi ça sert de demander à être équipés ?** ». Ainsi, sans avoir procédé à une enquête sur les motivations d'adhésion au SIVU, on ne peut qu'être tenté de valider l'interprétation des deux maires rencontrés, lesquels estiment que les trois principales raisons à l'adhésion sont la force de conviction du Père du projet, la tentation d'avoir un semblant de vitrine technologique ou en tous les cas de pouvoir communiquer sur la commune en mettant en avant l'adhésion et enfin le simple geste politique qui consiste à soutenir une initiative-amie. L'intérêt pour la technologie et la volonté de se positionner en tant que relais auprès des administrés ne sont que très peu cités dans les discussions informelles entre élus.

En outre, dans le cas où les communes s'équipent, se pose le problème déjà soulevé de la répartition des moyens et d'une nécessaire réflexion à soulever sur l'intercommunalité. Il est difficile d'aller contre la volonté des élus lorsque ceux-ci font la démarche de réclamer l'équipement auquel leur donne droit l'adhésion mais cette répartition aléatoire ne suit aucun schéma d'aménagement ou de maintien de l'activité sociale et économique sur le département. En d'autres termes, et cela rejoint l'idée précédente, il est reproché au projet de ne pas être accompagné d'une vraie réflexion sur la diffusion des télé-activités et de mettre à disposition de la population des outils, « *mais rien que des outils vidés de sens* ».

Enfin, dans un autre ordre d'idées, il semble que le principal grief contre le projet soit celui de l'après-Inforoutes et de la difficulté à tenir les promesses lancées. Sans entrer dans le détail de son financement, on peut prédire quelques difficultés si, victime de son succès, le SIVU doit fournir peu à peu l'ensemble des communes qui ont adhéré. Une autre zone d'ombre se profile dans un avenir pas si lointain, mais qui n'a pas été évoqué ailleurs qu'à Grimpi semble-t-il : elle concerne la capacité du SIVU à maintenir un parc informatique et, le cas échéant, celle des communes à prendre le relais.

En conclusion, ce n'est pas l'idée de départ (laquelle est jugée bonne) qui est critiquée, mais le fait que ce ne soit resté qu'une bonne idée...et les membres de Grimpi, sans pécher par excès de fierté, se demandent pourquoi toutes les questions auxquelles ils ont répondu en interne n'ont pas été soulevées.

### 5.1.2. L'institution dans le rôle du médiateur ?

Ce bilan mitigé, qui n'est pas dressé par les initiateurs eux-mêmes, est d'autant plus intéressant à analyser par rapport à la démarche que nous avons observée que le chef du projet Inforoutes a insisté à plusieurs reprises sur le rôle du SIVU face aux usagers. Composé des deux pôles que sont d'une part, l'équipe-projet, de l'autre, les organes décisionnaires, « **le SIVU est à l'interface entre les communes, les partenaires financiers, les fournisseurs, les institutionnels et les utilisateurs** ». C'est ce

positionnement qui a conduit notre interlocuteur à estimer que **« le SIVU a un rôle de médiateur, il est proche, local, vis à vis des utilisateurs puisqu'il ne faut pas oublier que sa philosophie générale est celle de l'aménagement du territoire à travers les T.I.C., ce qui suppose d'être sur le terrain. Au début, c'est le SIVU qui allait dans les communes, maintenant les choses ont changé puisque ce sont les maires qui demandent, ils pressentent qu'il y a des choses intéressantes à faire »**.

Comment s'est traduite cette proximité ? C'est la question que nous nous sommes posée, le seul indice dont nous disposions étant l'organisation de réunions d'information dans les communes pour sensibiliser les maires et leurs administrés sur le sujet. Plus concrètement, elle s'est manifestée au travers de phases de formation, de soutien ou d'accompagnement aux personnels de mairie ou enseignants appartenant à des communes désireuses de s'équiper : cela signifie que dans plus de la moitié des communes, les réunions, puis les adhésions, n'ont plus été suivies d'aucun effet.

### **5.1.3. Des bases saines face à la persistance de logiques de marché**

La possibilité de créer une Société d'Economie Mixte (c'est-à-dire dont les capitaux sont détenues en partie par le secteur privé, l'autre étant dans les mains des collectivités) a déjà été évoquée dans le cadre du SIVU, la question de la diffusion et de la promotion des télé-activités entraînant facilement tout acteur public sur la zone floue de la concurrence et du marché. Si elle a été laissée de côté, elle reste pourtant d'actualité puisque le SIVU envisage d'ouvrir un volet de ses activités à destination des entreprises. La justification d'une intervention à destination du public des entreprises dans le cadre d'un projet qui vise la promotion des télé-activités s'appuie sur le principe suivant : toute action qui permet le maintien d'une activité économique sur une commune rentre dans le domaine des compétences dévolues à un acteur public. Un autre argument consiste à dire que c'est au contraire en procédant de la sorte qu'on fait germer de nouveaux utilisateurs puisque peu d'entreprises auraient par exemple les moyens de s'offrir une réunion par visioconférence à 450 francs de l'heure contre seulement 80 francs via les Inforoutes.

**« On peut dire que c'est déjà un peu de la concurrence déloyale étant donné les services qu'on offre...mais, à part une fois, pas une entreprise est venue nous le reprocher parce que vu les coûts de certains services, les gros offreurs savent très bien que ce n'est pas encore accessible aux petits...les gens savent bien qu'on n'a pas de logique commerciale... »**

C'est donc le dernier point sur lequel il y a pu avoir incompréhension<sup>271</sup> entre le projet officiel et celui de Grimpi : on parle encore de mission de service public lorsqu'il s'agit de promouvoir la technologie alors que les membres du groupe se posent la question de l'utilisation des deniers publics (3 francs par an et par habitant) dans des services à destination de personnes morales, bien distinctes des administrés. C'est aussi la raison pour laquelle les concepteurs de la Plateforme Mesiane avaient entrevu la possibilité de s'associer aux Inforoutes pour être complémentaires en termes d'offres de services et

---

<sup>271</sup> La question a été posée, d'autant plus que France Télécom, partenaire du projet Inforoutes (l'équipe-projet est à 100% constituée de salariés de France Télécom) a racheté la société Oléane, laquelle intervient dans le domaine des prestations de service en matière d'applications Internet notamment.

pour être hébergés sur leur serveur : c'était l'occasion symbolique de lier une logique semi-privée et semi-associative avec celle d'une collectivité locale et d'un opérateur public.

## 5.2. Pour Grimpi, la moitié du pari gagnée

**« Après presque deux années d'existence, moi je fais une évaluation qui est très bonne de ce groupe de travail...à savoir qu'on a su écouter l'ensemble des projets, on a favorisé l'émergence de certains indirectement, on a carrément fabriqué le nôtre, et on a su identifier les bonnes questions à poser dans la problématique des télé-activités. Alors maintenant, en termes de qui a fait quoi et de résultats sur le territoire, c'est peut-être plus mitigé ». (une consultante en développement local).**

Il est donc difficile de parler d'un franc succès et pourtant, l'évaluation globale que les membres font de leurs activités tend plutôt vers la satisfaction d'avoir avancé malgré les erreurs commises et les difficultés rencontrées.

### 5.2.1. Une réflexion très poussée et les bonnes questions enfin posées

La principale réussite du groupe n'est pas spectaculaire et ne s'appréhende pas à l'échelle d'un territoire, dans une photographie instantanée. Elle n'est pas mesurable, si ce n'est au travers des actions que le groupe a indirectement engendrées : il s'agit de sa capacité à avoir su oeuvrer dans le rôle du pédagogue, ce dernier étant défini comme celui qui donne les moyens au pays de se poser les bonnes questions par rapport à la problématique des télé-activités.

La question de savoir si l'évolution sensible des mentalités et des représentations construites autour de la technologie n'était que le fruit d'un effet de contexte a été posée : nous avons tranché, et notre objet de recherche n'était pas plus ambitieux, en estimant que Grimpi avait participé à l'accélération de ce processus de réaménagement des représentations (d'abord en interne puis par effet de redistribution à l'extérieur du groupe) et pouvait, à ce titre, dire qu'il avait favorisé un processus de diffusion de l'innovation. Cela ne veut pas dire non plus que nous ignorons ce que S. Moscovici appelle *l'esprit du temps*. Nous notons simplement que dans la perspective de la mission qu'il s'était lui-même confiée, le groupe ne s'est jamais beaucoup éloigné de la racine grecque du nom pédagogue, « celui qui conduit » : en se retournant sur les deux années passées à convaincre et agir, c'est en effet dans ce rôle que la plupart des membres se sont reconnus ou ont classé Grimpi, collectivement et en tant qu'acteur constitué.

### 5.2.2. Des acteurs locaux sensibilisés ?

« En tant que groupe d'information, Grimpi a un peu échoué...enfin ça a marché avec les entreprises, on a rencontré des élus, des administratifs, mais on n'a pas réussi à nouer un vrai contact avec les vrais décideurs...peut-être qu'à un moment donné, on est sorti de notre rôle, notamment lorsqu'on s'est mis à parler d'aménagement du territoire (...) ». Nous avons déjà utilisé l'expression d'insolence salutaire pour qualifier l'attitude du groupe face aux logiques politiques et institutionnelles dites figées. Force est de constater

que dans bien des cas, ce n'est finalement que la première partie de l'expression qui a été retenue. La sensibilisation amorcée a souvent tourné court lorsqu'après avoir été informés de l'état d'avancement de la réflexion et des projets, certains élus ont été amenés à faire le choix de soutenir simplement, de s'impliquer ou de rester dans l'expectative, quand il ne s'est pas agi parfois de gêner. Un des maires que nous avons rencontrés nous a ainsi confié « qu'on trouvait au Conseil Général que Grimpi devenait un peu prétentieux et que les politiques savaient ce qu'ils avaient à faire... ».

Nous reviendrons sur ce point dans la section consacrée aux erreurs commises par le groupe mais nous pouvons d'ores et déjà souligner la difficulté d'intervenir sur un domaine de compétences où l'ensemble des décisions et orientations prises sont habituellement dévolues aux représentants de l'Etat et aux élus. En termes d'évaluation, cela nous conduit à valider l'interprétation d'un conseiller régional membre de Grimpi qui a estimé « que le message avait été certainement entendu mais peut-être pas écouté par des oreilles qui n'ont que l'habitude d'entendre... ». On peut également rapporter la parole de Confucius qui disait qu'une façon commode de faire disparaître un éléphant est de regarder à côté.

### **5.2.3. Une fonction mise en avant**

La montée en puissance des compétences du groupe s'est faite dans une optique qui n'était pas celle du développement d'un marché ou de la constitution d'un réseau de consommateurs.

Le fait de discuter en interne a permis de mettre en avant les points qu'il faut souligner pour sensibiliser les futurs utilisateurs, et la dimension civique de Grimpi a facilité l'explicitation des besoins de chacun, au moins en interne. Sa capacité à faire germer des projets a été également mise en avant et c'est la raison pour laquelle le terme d'incitateur est revenu dans la plupart des discours quand il s'est agi de qualifier le groupe par la fonction qu'il occupait. Sans établir un classement rigoureux entre les différentes propriétés qui lui ont été prêtées, citons dans leur ordre d'apparition dans le discours de nos interlocuteurs les termes suivants : médiateur, agitateur, diffuseur, catalyseur, incubateur, le dénominateur commun sous lequel ces fonctions ont été rangées étant le rôle de *relais*.

### **5.3. Les erreurs commises et les dérapages d'un groupe trop motivé**

Pour un oeil averti ou pour un spécialiste du développement local, la tactique choisie par Grimpi pour oeuvrer sur le territoire est certainement discutable. Partant du principe qu'il est beaucoup plus facile de critiquer que de faire et qu'il est encore trop tôt pour savoir la place réelle que Grimpi aura occupée dans l'histoire d'un micro-territoire, il nous a semblé plus judicieux d'identifier les raisons qui pouvaient expliquer ce décalage entre les objectifs de départ et le bilan global. Notre intention procède de deux motivations différentes. La première consiste à mettre en évidence des éléments d'observation et de réflexion qui faciliteraient, dans le futur, la mise en oeuvre d'actions similaires sur ce territoire. La seconde est liée à la nature de notre travail, lequel est nourri par deux expériences différentes qui nous ont conduite à nous interroger sur les freins et les

erreurs qui peuvent entraver des jeux d'acteurs dans la diffusion de l'innovation. Sans chercher la comparaison systématique pour détecter les analogies et les divergences, cette section nous permet d'éclairer le développement qui suivra.

Nous avons sélectionné quatre pistes en reprenant l'ensemble des compte rendus et des entretiens dont nous disposions. Ce n'est qu'en les replaçant dans notre réflexion que nous nous sommes aperçue que les trois premières s'articulent toutes autour de variations sur la figure du tiers. La dernière, moins stratégique, correspond plus à une erreur de jugement dans la mise en oeuvre concrète de la réflexion et du projet innovant.

### 5.3.1. Le choix délicat des intermédiaires

Lorsque Grimpi s'est senti suffisamment fort pour se tourner vers l'extérieur, certains membres du groupe se sont retrouvés investis d'une mission d'opération-séduction pour chercher les appuis nécessaires au développement des actions entreprises. C'est à ce moment que les différentes appartenances à des sphères professionnelles complémentaires ont joué, l'intérêt de cette diversité résidant dans la possibilité de choisir les bons intermédiaires. Rétrospectivement, on s'aperçoit que deux critères ont été presque instinctivement privilégiés, l'un ayant trait à la personnalité et à la force de conviction qu'elle dégagait, l'autre à la position occupée par rapport aux décideurs. Ce sont donc les deux leaders naturels du groupe (créateurs de la cellule avec le sous-préfet) qui sont régulièrement partis sur le front, ainsi que le conseiller municipal, fort de sa position d'adjoint au maire. Avec tout le confort que donnent le recul et la position d'observateur, nous faisons ces trois commentaires.

Tout d'abord, le conseiller municipal retenu n'était pas, comme il l'a reconnu lui-même par la suite, « *en odeur de sainteté auprès de la mairie* », ses prises de position répétées sur la relative inertie de sa commune quant à la diffusion des télé-activités lui ayant valu quelques inimitiés non dissimulées. Si sa mise à l'écart du projet de Centre de communication alors qu'il était officiellement en charge du dossier des T.I.C. a été perçue comme un règlement de compte politique, c'est également à travers la défection du soutien porté au groupe que sa personne a été atteinte. En d'autres termes, le choix d'un intermédiaire plus neutre mais tout aussi volontaire aurait été moins dangereux.

De plus, sans s'attarder en général sur les traits caractéristiques des leaders et en particulier sur la personnalité des deux instigateurs du groupe, on peut noter que leur engagement dans l'action locale a permis d'ouvrir autant de portes qu'il en a fermées. En effet, mais était-ce prévisible, l'un des deux maires que nous avons interviewés nous a donné sa vision des choses en la résumant ainsi : « ***ils n'hésitent pas à dire ce qu'ils pensent...mais comment vous dire...ils sont un peu desservis par leur personnalité parce que les chiens fous font peur aux politiques...l'action politique est un peu stérile et eux en agitant beaucoup de monde, ils se sont faits quelques ennemis (...), et même avec la caution du sous-préfet, ça n'a pas suffi*** ». Le choix du bon intermédiaire n'était donc pas forcément celui du participant qui semblait être le plus introduit dans les milieux politiques.

Enfin, et cette remarque est liée à la précédente, en assumant jusqu'au bout leur rôle d'instigateurs et de pionniers, les deux membres en question n'ont pas forcément su

identifier dans le groupe les intermédiaires potentiels qui, se mettant naturellement moins en avant, se sont retranchés derrière leurs leaders naturels. Ces erreurs d'appréciation donnent au concept de marginal sécant toute son importance puisqu'il s'agit justement de dire que certains acteurs ont un pouvoir d'action et de conviction parce qu'ils sont partie prenante dans plusieurs systèmes d'action en relation les uns avec les autres et qu'ils peuvent, de ce fait, jouer le rôle indispensable d'intermédiaire et d'interprète entre des logiques d'action différentes, voire contradictoires (Crozier M., Friedberg E., 1977)<sup>272</sup>.

### 5.3.2. L'absence d'un acteur public fort et la méconnaissance des incontournables ?

Peut-on reprocher à Grimpi de s'être doté d'un nombre insuffisant de partenaires, estimant sans doute que la caution morale et officieuse du sous-préfet suffisait à son argumentaire ? Face aux difficultés rencontrées, les deux éléments d'explication qui suivent nous poussent à dire oui et ouvrent la discussion sur une autre interprétation du médiateur et du tiers. Il semblerait d'abord qu'il ait manqué dans le dispositif de Grimpi un *gros acteur public* dont la notoriété et la fonction soient suffisamment fortes pour être exemplaires. Le groupe a bien senti qu'il ne pouvait agir seul et qu'un isolement des sphères où gravitent les décideurs était suicidaire mais c'est sans doute sur le choix de la caution que le groupe s'est trompé, ce qui n'enlève rien à la qualité du partenaire. Reprenons cet extrait déjà cité « **En tant que groupe d'information, Grimpi a un peu échoué... on n'a pas réussi à nouer un vrai contact avec les vrais décideurs** ». C'est le premier élément d'explication.

Quant au deuxième, il peut s'énoncer ainsi : il existe des acteurs locaux incontournables, et la réalisation de projets suppose qu'on les ait identifiés. Ainsi, si l'intérêt du groupe était d'être inscrit dans des réseaux différents, si la rencontre entre l'offre et la demande paraissait impossible pour certains, si le principal problème à résoudre était celui de la confiance et s'il fallait effectivement privilégier des médiations de type pays, c'est d'abord à l'identification certaine des acteurs qui entraînent la décision qu'il aurait fallu procéder. Comme le souligne E. Friedberg, « **l'environnement n'est pas abstrait, les membres d'une organisation ont des relations avec des personnes-relais qui personnifient des pans entiers de l'environnement. (...) Pour agir avec succès, encore faut-il que les acteurs de l'organisation puissent construire un réseau d'interlocuteurs pertinents. Ces relais permettent de réduire l'incertitude liée à l'environnement et de le négocier en partie** » (Friedberg E., p101, 1993)<sup>273</sup>.

### 5.3.3. Les problèmes de relais dans la tactique de l'essaimage

Enfin, et ce constat a été partiellement effectué par certains membres du groupe eux-mêmes, ce n'est qu'à la fin de deux années d'existence que l'idée d'utiliser des relais a germé dans le groupe sous la forme de la question suivante : qui peut relayer

---

<sup>272</sup> Crozier M., Friedberg E., (1977), « L'acteur et le système », Seuil, Paris.

<sup>273</sup> Friedberg E., (1993), op. cit.

notre réflexion et l'offre technologique face aux usagers ? D'un point de vue stratégique, cela aurait consisté à adopter une tactique d'essaimage en formant des acteurs-clé derrière lesquelles des individus (professionnels ou privés) dépendants n'ont plus d'autre choix que se rallier. Grimpi a fait des émules en dehors du département puisque d'autres groupes de même nature<sup>274</sup> ont vu le jour suite à des réunions auxquelles le sous-préfet et/ou l'un des créateurs avaient participé. En revanche, cela n'a pas été le cas sur le plan local et a limité le champ de rayonnement d'actions pourtant bien ancrées dans le quotidien des communes concernées. Cela confirme également l'idée selon laquelle, au-delà de la prise d'initiative et de la volonté de changement, seule l'adresse de l'entrepreneur (qu'il soit individuel ou collectif) à créer des relais et à déléguer ses missions permettra d'animer et gérer le processus.

#### 5.3.4. A la recherche des statuts et des écrits perdus

Grimpi a toujours tenu à inscrire son action en parallèle ou en complément des actions entreprises par les réseaux politiques pour éviter de se mêler aux petites luttes intestines qui animent une région. C'est aussi dans le même état d'esprit qu'il a choisi de rester informel pour ne pas risquer « *le corporatisme et la momification* ». C'est enfin en partant de la même philosophie qu'il a fait le choix de ne pas diffuser de messages par écrit pour ne pas être assimilé à du lobbying ou à un groupe de pression. Ces décisions n'ont jamais fait l'objet de négociations houleuses et ce n'est qu'au moment de l'analyse des erreurs commises qu'elles sont revenues sur la scène des discussions. Des débats auxquels nous avons assisté et des confidences que nous avons reçues, voici les deux remarques que nous retirons.

Grimpi n'a quasiment pas communiqué par écrit, chose qui n'avait rien de préjudiciable sur du court terme sauf si l'on considère que l'écrit a deux fonctions, délivrer un message mais aussi et surtout pour un élu, laisser une trace de ce qui a été dit. A la question « faut-il diffuser ce qu'on a dit ? », le groupe a répondu non mais s'est privé de l'opportunité de la deuxième chance, celle qui permet de revenir sur un dossier ou de comprendre mieux ou différemment des propos mal compris ou oubliés à peine une fois entendus.

Grimpi a eu, de surcroît, un problème de reconnaissance peut-être lié à son absence de statut et qui a émergé au cours de nos discussions avec les acteurs dits institutionnels lorsque la question de sa légitimité en tant qu'intermédiaire a été posée : on peut être convaincu par un contenu, par un acteur qui a une force de conviction même si le contenu n'est pas très innovant, on peut être obligé d'accepter parce que nécessité fait loi, mais lorsqu'aucune de ces raisons qui entraînent l'adhésion automatique n'est présente, on se penche alors sur la respectabilité du ou des destinataires de la proposition. Le fait de ne pas être classable ni reconnaissable n'a pas joué en faveur d'un groupe dont le statut n'était pas en correspondance avec l'importance de sa mission. Grimpi a donc expérimenté à ses dépens la difficulté d'exister en tant que communauté qui veut jouer à la fois sur le registre de la clandestinité et de la publicité (Alter N., 1993)<sup>275</sup>.

<sup>274</sup> C'est le cas notamment dans la Nièvre et dans trois préfectures où le personnel a été formé aux T.I.C. par le créateur-chef d'entreprise du groupe.

Enfin, il faut insister sur ce que M. Doms et S. Moscovici évoquent concernant l'influence des minorités dans un processus d'innovation. Les auteurs rappellent que l'opposition et/ou la proposition ne confèrent pas à la minorité une existence de fait et que cette dernière doit être socialement reconnue par la majorité avec ses propres qualités. C'est donc dans son effort d'accession à la visibilité et à la reconnaissance sociale que l'on évalue le droit de la minorité à agir et à provoquer des changements, tout comme sa capacité à convaincre (Doms M., Moscovici S., 1984)<sup>276</sup>.

## SYNTHESE DU PREMIER TERRAIN

Nous serons amenée à la fin de notre réflexion nourrie par deux terrains complémentaires à revenir sur nos pas en testant la validité et la pertinence des hypothèses émises. Ce sera également l'occasion de synthétiser les principaux résultats auxquels ces deux terrains nous auront permis d'aboutir et le moment d'ouvrir notre recherche sur de nouvelles pistes de réflexion. Avant de présenter la deuxième expérience de diffusion de l'innovation que nous avons analysée, nous souhaitons extraire des remarques précédentes les premiers enseignements livrés afin d'éclairer ce second terrain et susciter déjà la mise en tension des deux expériences. Commençons par rappeler qu'en jouant sur les mots, la diffusion de l'innovation, quelle que soit la manière dont elle est envisagée, est toujours, peu ou prou, un effet de contexte. Aucune action, aucun individu, aucune expérience n'est isolé au point d'être, tel un électron libre, déconnecté d'un système et de son contexte. Sans nous aventurer dans un domaine qui mériterait de plus amples commentaires, nous souhaitons simplement observer que nous n'avons jamais oublié qu'une action est toujours située, contextualisée. Ceci étant précisé, tout l'enjeu de notre recherche consiste justement à montrer dans quelle mesure il est possible de jouer sur ce contexte et sur les acteurs qui l'animent. Dès lors, que faut-il retenir ?

### 1. La principale difficulté et le principal intérêt de la démarche de Grimpi

---

Parti d'une initiative modeste où il n'était question que de réflexion, le groupe constitué s'est rapidement heurté à une difficulté majeure, celle de son contexte d'action et de réflexion. Nous l'avons souligné, l'intervention sur un territoire et l'intrusion dans un domaine de compétences marqués et balisés par un acteur institutionnel fort étaient des objectifs ambitieux pour un groupe informel et sans légitimité reconnue. Pour autant, c'est l'existence de cette difficulté qui a fait de l'action entreprise un véritable enjeu et qui a donné au groupe la force d'exister ainsi que l'originalité de sa démarche. L'obligation de se distinguer et la nécessité d'ériger des valeurs en principes d'action permettant de

<sup>275</sup> Alter N., (1993), op. cit.

<sup>276</sup> Doms M., Moscovici S., (1984), « Innovation et influence des minorités », Psychologie sociale, puf Fondamental, Paris.

dépasser le simple stade de la contestation ont été les déclencheurs d'une action collective. Sans forcer la réalité à entrer dans des schémas pré-établis, la visée très opérationnelle de ce groupe a consisté à prendre le contre-pied d'une expérience d'envergure<sup>277</sup>.

## 2. Ce qui a joué dans cette entreprise

---

Toute l'habileté de l'acteur collectif formé a été liée à la définition d'un projet de réflexion et d'action ; ce qui a joué dans cette entreprise tient à la fois (de la part des instigateurs) de l'intuition et du sens de l'observation et nous identifions les trois éléments suivants. Le premier concerne le respect d'un temps de réflexion assez long pour que la question de la diffusion des télé-activités dans le département de l'Ardèche soit problématisée par chaque individu, autrement dit, pour qu'elle ait un sens et que chaque membre soit capable d'énoncer<sup>278</sup> le ou les problème (s) posé (s). Ensuite, la discussion entre experts et non initiés, la découverte et l'explicitation du potentiel des télé-activités apportées à la fois comme des réponses à des attentes individuelles et comme une réponse globale à une attente partagée, ont favorisé, en interne, un réaménagement des représentations des plus frileux face à la technologie, évolution indispensable pour constituer un noyau dur capable de tenir. Enfin, l'expérimentation collective et l'appropriation individuelle des technologies ont permis à la majorité des membres de devenir porteurs de projet ou de participer à un projet, moment identifié par nous comme un passage à l'acte décisif : il témoigne de la création d'un climat de confiance et apporte l'indice d'un groupe prêt à agir.

## 3. L'amorce d'une diffusion mais une capillarité désorganisée ?

---

Nous aimons l'expression d'acteur-réseau pour l'image de l'acteur à géométrie variable à laquelle elle renvoie. Cependant, nous nous sommes déjà prononcé sur le dispositif théorique qu'elle sous-tend et nous ne l'avons pas retenu pour qualifier l'action de Grimpi. Néanmoins, cette périphrase permet d'insister sur l'essai de déploiement tentaculaire opéré par Grimpi, visible à travers les nombreuses relations nouées dans les sphères professionnelles immédiates de chaque membre comme dans les plus éloignées. La multiplication des contacts intra et inter-champs a favorisé la diffusion d'un message auprès de personnes qu'une progression par tâche d'encre aurait plus tardivement touchées. C'est aussi par la mixité des échanges voulue et entretenue (entreprises, associations, politiques) que la construction de nouveaux usages a été possible, la mise en commun de préoccupations professionnelles et privées quotidiennes débouchant sur

<sup>277</sup> Nous dirons en conclusion ce qu'il faut finalement entendre par diffusion de l'innovation, précision qui permettra d'échapper à cette désagréable sensation de donner un jugement tranché et définitif, et ce d'autant plus que notre objet de recherche requiert, étant donné sa complexité et sa volatilité, une approche fine que nous espérons avoir rendue.

<sup>278</sup> Jamais la formule célèbre de Boileau n'aura été aussi adaptée : ce qui se conçoit bien s'énonce clairement et les mots pour le dire viennent aisément.

la définition de réponses basées sur les nouveaux principes d'organisation de l'information partagée que sont la mutualisation et la capitalisation.

### **4. De nouvelles logiques d'action dans le traitement d'un problème intéressant la collectivité**

---

Bien entendu, il n'est pas question d'oublier le bilan mitigé et nous reviendrons en fin de parcours sur le processus de diffusion lui-même. Pour autant, à une échelle réduite, - peut-on imaginer que la multiplication d'initiatives identiques produisent les mêmes effets à l'échelle d'une société -, l'émergence de cet acteur a mis à jour des principes d'action qui ne sont pas nouveaux mais que l'évolution des structures organisationnelles et des mentalités conjuguée au champ des possibles ouvert par les télé-activités, a ravivés. Nous en identifions quatre, chacun étant intimement lié et formant un système d'action cohérent. Le premier est lié à la création d'un espace de discussion propre à alimenter le débat concernant un objet porté depuis quelques années dans la sphère de l'action publique et dans celle de l'espace public. Le second concerne la mise en relation inhabituelle de champs, favorisant la défense et l'explicitation d'intérêts parfois contradictoires et leur réunion autour d'une cause commune. Le troisième impose un modèle de l'action collective que nous qualifions de concertée, les principes et valeurs qui la fondent se résumant ainsi : l'entrepreneuriat pour l'action, la citoyenneté pour le versant social de celle-ci et le partenariat pour la concertation. Enfin, la tentative de construction d'une demande et la mise en place d'un processus facilitant son émergence s'appuient sur une approche de la diffusion centrée sur l'utilisateur collectif, ce dernier étant, en l'occurrence et métaphoriquement, un territoire.

## **Chapitre 7 : L'expérience du Vercors, lorsqu'une région prend son destin en mains**<sup>279</sup>

L'expérience de Vercors Connect se distingue de la première que nous venons de relater, et ce de trois manières. Premièrement, elle correspond à une initiative politique qui a généré à sa suite un déploiement d'énergies et des moyens financiers sans commune mesure avec les actions entreprises par Grimp. Ensuite, elle a été prise en charge par un acteur collectif institutionnel, le District, dont la mission est loin de se limiter à la diffusion des télé-activités. Enfin, elle s'est mise en place trois ans avant nos premières observations, ce qui signifie que la plupart des actions étaient déjà bien amorcées, voire en phase de conclusion et qu'il nous a fallu décoder le processus de diffusion lancé pour mieux le reconstruire et en rendre compte.

C'est cette différence sensible<sup>280</sup> qui nous a conduit à faire le choix de présenter ce terrain de la manière suivante. Tout d'abord, il nous a paru indispensable de partir de

---

<sup>279</sup>

Dauphiné libéré, 11 juillet 1995

« l'intuition de départ » et de « l'imaginaire » présent dans le projet afin de montrer en quoi la façon dont le problème de la diffusion avait été posé conditionnait la mise en oeuvre du projet. Nous avons ensuite pensé qu'il était nécessaire d'extraire de la mise en oeuvre sur le terrain les grands principes qui l'avaient guidée, partant du processus de grandissement mis en évidence par les sociologues des sciences. Puis, en reprenant les documents dont nous disposons et en les confrontant à nos entretiens, nous avons essayé de dégager les objectifs qui avaient été visés, au-delà du « chapeau qui coiffe l'ensemble » et qui tient dans la création de nouvelles activités et dans la préservation du tissu économique et social existant. Enfin, nous avons procédé à un état des lieux de la diffusion des télé-activités, et ce en partant de deux critères : l'existence observable (ou non) de pratiques de communication dites sophistiquées, et, le décalage (éventuel) entre les ambitions (encore) affichées et la perception du projet par les habitants et responsables politiques des communes concernées, considérant que ce bilan devait être prudent et nécessairement temporaire. Toute cette démarche fait l'objet des cinq premières sections.

Dans une sixième section, nous nous faisons l'écho du ressenti des acteurs du projet, l'objectif n'étant pas d'évaluer le projet en termes de réussite ou d'échec mais de faire état des différentes réactions qu'il a suscitées : nous parlons alors du phénomène de déréalisation du projet. Le sujet que nous avons entrepris de traiter est éminemment politique, au sens originel du terme, c'est-à-dire qu'il concerne la *polis*, la vie de la cité. Ainsi, nos commentaires prennent leur source dans les réflexions que nos interlocuteurs nous ont livrées en s'interrogeant sur cette dimension politique que porte un projet dit de société. Nous ne les avons pas invités à s'exprimer sur le sujet mais c'est assez naturellement que ce thème a été abordé lorsqu'il a été question de leur participation dans la mise en oeuvre du projet, la plupart parlant *des erreurs d'appréciation qui avaient été commises*. Le thème était suffisamment vaste pour que l'on y consacre la totalité des entretiens, mais compte tenu de notre objet de recherche, nous avons demandé à chaque interviewé de faire le bilan de sa participation en partant de la question-filtre suivante : *dans quelle mesure la nature et la forme de mon implication<sup>281</sup> dans le projet ont eu une incidence sur son déroulement?* Deux axes de réflexion se sont dégagés et sont venus éclairer pertinemment la question de la diffusion des télé-activités et celle de la difficulté à amorcer une dynamique d'actions sur un territoire appelé à évoluer. Le premier nous a conduit à interroger la notion *d'intercommunalité*, notion fréquemment invoquée dans les présentations officielles pour attester de la dimension sociétale et de la volonté partagée des élus dans le projet. Le second nous a donné la possibilité de questionner la notion de projet et de la mettre en perspective par rapport à la promotion des télé-activités appréhendée par une collectivité.

Enfin, dans une dernière section, nous identifions les premiers déplacements liés à ce processus de déréalisation du projet et montrons en quoi leur existence interdit de se

<sup>280</sup> Nous avons également précisé dans notre chapitre consacré à la méthodologie quelles avaient été les contraintes liées à la particularité de ce terrain.

<sup>281</sup> Cette appréciation est, par définition, totalement subjective puisqu'elle est faite par l'intéressé lui-même... bien que certains constats extérieurs permettent de l'objectiver.

prononcer radicalement sur la réussite ou l'éventuel échec du projet lancé.

## 1. La présentation de l'expérience

### 1.1. Le projet CyberPoste

Afin de ne pas déborder le cadre de notre observation, nous ne présentons que les informations qui correspondent directement au projet Vercors Connect. Cependant, il ne faut pas oublier que le projet a pris quasiment dès le début une ampleur nationale et que cette volonté de déploiement a conditionné fortement les objectifs du projet et sa démarche de mise en oeuvre.

#### 1.1.1. Historique et naissance du projet

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>1996</b>                     | <b>Volonté d'associer la Poste au projet Vercors Connect, recherche d'un partenariat basé sur les T.I.C., en lien avec les métiers de la Poste</b>  |
| <b>Juin 97 à octobre 97</b>     | Elaboration du projet CyberPoste et décision de lancer une expérimentation en soutien au projet Vercors Connect, signature du protocole de partenariat le 24 octobre 1997                                     |
| <b>Novembre à décembre 1997</b> | Mise au point du serveur, formation des techniciens, installation des stations dans 4 bureaux et mise en service du serveur   |
| <b>Décembre 1997</b>            | Recrutement d'un emploi-jeune pour l'animation des bornes   |
| <b>Janvier 1998</b>             | Inauguration officielle du projet   |
| <b>Juin 1998</b>                | Recrutement d'un deuxième emploi-jeune  |
| <b>Octobre 1998</b>             | Signature d'une convention de partenariat entre la Préfecture de l'Isère et La Poste concernant un serveur de formulaires permettant de retirer des formulaires à partir des bornes installées sur le Plateau |
| <b>Novembre à décembre 1999</b> | Installation d'une 5 <sup>ème</sup> borne   |

#### 1.1.2. Les objectifs et enjeux du projet

Trois objectifs complémentaires ont été identifiés lors de la mise en oeuvre du projet, l'intérêt de l'expérimentation étant de servir des intérêts croisés pour cette entreprise publique et pour le projet Vercors Connect. Les objectifs présentés dans le tableau ci-dessous correspondent à ceux qui ont été énoncés dans les présentations émanant de La Poste, les porteurs du projet Vercors Connect se limitant quant à eux (en termes

d'attentes) à la découverte du courrier électronique. Les enjeux que nous pointons n'ont jamais été évoqués *tels quels* dans le cadre du partenariat tissé : nous les avons intégré ici et sous cette forme en respectant les propos tenus par la responsable de la communication à La Poste. Ils nous permettront notamment de comprendre plus loin la logique qui a présidé à la mise en oeuvre du projet.

| Objectifs visés   | Enjeux identifiés   |
|---|---|
| Faire découvrir les T.I.C. au grand public et le familiariser avec Internet et ses applications.                            | Développement d'une action pédagogique par la mise à disposition et l'accompagnement  |
| Développer de nouveaux produits et services pour tester de nouvelles prestations  | Positionnement de La Poste sur le marché des services électroniques à destination du grand public et constitution d'une offre de services électroniques à travers la création d'un site-portal <a href="http://cyberposte.com">cyberposte.com</a> |
| Améliorer l'image institutionnelle de La Poste et coller au service public de proximité en s'associant à des acteurs locaux | Affirmation de la légitimité de La Poste dans le domaine des T.I.C. et positionnement fort comme acteur majeur de la diffusion des T.I.C.   |

### 1.1.3. Le projet CyberPoste en actes et en chiffres

Le projet CyberPoste s'articule autour de trois composantes essentielles. La première est un site Internet dédié au projet () structuré autour de quatre grandes rubriques : la présentation de l'offre cyberposte, l'accès aux sites web existants dans le groupe La Poste, la présentation didactique du réseau Internet et enfin la rubrique « vie locale ». Cette rubrique, spécifique à chaque ville ou région, est conçue dans l'objectif de faire d'Internet *un média de proximité*.

Le deuxième élément tient dans la fourniture systématique et gratuite à chaque utilisateur de la borne Internet d'une boîte aux lettres électronique et d'une adresse calquée sur le modèle ou . Il faut noter qu'une fois attribuée, l'adresse de la Poste peut être conservée même si l'utilisateur finit par s'équiper à son domicile.

Le dernier élément est l'attribution d'une carte à puce à chaque utilisateur permettant d'assurer la personnalisation des consultations par l'identification de l'utilisateur et la personnalisation des services recherchés (choix de sites privilégiés par le client). Cette carte est vendue au guichet moyennant la somme de 50 francs avec une heure de connexion incluse, puis 30 francs pour la recharge d'une heure.

Les chiffres que nous présentons ici datent de la fin de l'été 1999, époque à laquelle nous avons clos nos investigations sur le terrain du Vercors. Ils ne permettent pas de parler de bilan puisque l'expérience continue et a été prolongée sur l'ensemble de la France mais éclairent les remarques que nous formulons quant à la relative déception de certains acteurs de Vercors Connect face à des retombées jugées bien minces. Ils sont issus d'une enquête réalisée en interne par La Poste sur le plateau du Vercors et ont été complétés par les statistiques personnelles tenues par l'un des deux cyberpostiers.

|   |               |
|---|---------------|
| <b>Nombre de cartes vendues depuis le printemps 98 sur 4 bornes</b> <sup>282</sup>              | <b>210</b>    |
| <b>Nombre de cartes vendues par semaine en moyenne</b>  | 5             |
| <b>Nombre d'utilisateurs touchés sur la période</b>   | Environ 120   |
| <b>Age moyen des utilisateurs</b>   | 15 à 35 ans   |
| <b>Nombre de recharges achetées avant équipement</b> <sup>283</sup> <b>ou intention d'achat</b> | 3 à 4 maximum |

## 1.2. Les Réseaux Buissonniers

Suite à la signature d'une convention entre l'académie de Grenoble et le Parc naturel régional du Vercors, une réflexion menée par un groupe d'enseignants du plateau du Vercors a débouché sur la recherche de solutions en termes de méthodes et d'outils pour résoudre les problèmes liés à l'environnement de moyenne montagne. Menée en parallèle d'une exploration qui a débouché sur le projet Vercors Connect porté par le District, cette réflexion a été concrétisée en juillet 1994 par le projet Réseaux Buissonniers, présenté lors de la signature de la charte pour la qualité de l'école. Les Réseaux Buissonniers ont donc été parmi les premiers réseaux pédagogiques à se développer en France, à une époque où Internet était encore « inconnu » du grand public. Les objectifs initiaux étaient les suivants : rompre l'isolement des enseignants, améliorer la maîtrise de la langue écrite par les enfants et favoriser l'articulation des cycles primaires (essentiellement CM2) avec le Collège. Ces objectifs, orientés exclusivement vers l'enseignement et l'éducation, ont été, par la suite, repensés, notamment en fonction de la dynamique T.I.C. insufflée par Vercors Connect.

### 1.2.1. Les moyens techniques utilisés

Des partenariats ont été mis en place avec les sociétés Apple, IBM et Lotus. Chaque classe est équipée d'un ordinateur multimédia communiquant grâce à un modem, d'une imprimante et de logiciels de bureautique. Un ordinateur serveur est installé à Villard de Lans, géré par une société privée. L'ensemble des partenaires utilisent le logiciel Lotus Notes qui permet d'avoir une messagerie, des forums, et des possibilités de travail

<sup>282</sup> Au total, ce sont 21 bornes qui ont été installées. A terme, la Poste prévoit l'installation de 1000 points d'accès à Internet.

<sup>283</sup> La Direction Générale des Postes n'a pas souhaité nous communiquer plus d'informations détaillées mais notre entretien avec un cyberpostier nous a permis de conclure prudemment qu'au bout de 3 ou 4 recharges achetées, les utilisateurs étaient effectivement tentés de s'équiper personnellement, le besoin passant d'un besoin ponctuel à un besoin jugé régulier.

collaboratif à partir de bases (bases thématiques, bases pédagogiques, journal<sup>284</sup>). Ce choix a été fait notamment parce que le logiciel Lotus Notes permet le travail hors ligne, ce qui minimise la durée, et donc le coût, de la connexion.

### 1.2.2. Les acteurs impliqués et l'évolution du projet

Au départ, ce sont 21 classes primaires (réparties sur la Drôme et l'Isère), des centres de documentation et d'information, un collège, l'IUFM de Grenoble, les centres de documentation départementaux pédagogiques, et le Parc du Vercors qui se sont impliqués dans le projet. Le groupe de départ était réduit, la plupart des membres se connaissaient déjà et entretenaient des relations directes suivies. De mars 96 à mai 97, les réseaux ont étendu sur l'ensemble des deux départements et c'est en septembre 98 que l'équipement des classes du plateau du Vercors a été généralisé. Depuis sa création, le projet s'est recentré sur le cycle primaire, le Parc du Vercors s'est désengagé, le poste de chargé de mission a été supprimé et le projet repris en main (d'un point de vue pédagogique) par l'Education Nationale. Aujourd'hui, ce sont plus de 200 postes qui sont connectés sur près de 180 classes.

### 1.2.3. Les Réseaux Buissonniers, en tant que sous-projet de Vercors Connect

Le point de départ de cette intégration des Réseaux Buissonniers dans le projet Vercors Connect tient dans l'énoncé suivant, repris ici tel que formulé par le District : **« L'avenir du télétravail dans le Vercors passe par l'aptitude des enfants à maîtriser les T.I.C. Les Réseaux Buissonniers visent à faire découvrir les vertus du télétravail, et ce notamment grâce à la pratique quotidienne des techniques de travail en groupe électronique ».**

| Objectifs visés <sup>285</sup>  | Enjeux identifiés   |
|---|---|
| Compenser l'éloignement en donnant accès, au même titre que les écoles urbaines, à la documentation                   | Le développement de nouveaux usages autour des T.I.C. La création d'un impact sur l'évolution du comportement de la population du canton face aux T.I.C. grâce à la dynamique créée autour des écoles L'impulsion d'une dynamique globale d'utilisation des T.I.C. pour le développement en milieu rural. Le positionnement du Vercors comme terre d'innovation |
| Rompre l'isolement grâce à la communication et à la circulation de l'information entre les écoles ou vers l'extérieur |   |
| S'adapter à l'évolution des métiers, en se familiarisant aux T.I.C. et en se les appropriant comme d'autres outils    |   |

<sup>284</sup> Il existe six types de bases différentes : une base « adulte » dédiée à l'expression libre, une base « enfant » pour le libre échange, une base « contact » permettant de savoir qui est qui, une base « journal » intitulée Magazine buissonnier, 6 bases pédagogiques (maîtrise de la langue, mathématiques, etc) et des bases locales montées autour d'objectifs précis.

<sup>285</sup> Nous n'incluons pas les objectifs pédagogiques qui échappent à notre domaine d'observation.

### 1.2.4. L'activité des Réseaux Buissonniers en chiffres

|  |            |
|--|------------|
| <b>Nombre d'ordinateurs/classe</b>   | <b>1.5</b> |
| Emplacement de l'ordinateur dans la salle de classe  | 88%        |
| <b>Durée d'utilisation/jour</b> <sup>286</sup>   | 1.8 h      |
| <b>Pourcentage de classes répliquant</b> <sup>287</sup> <b>au moins une fois/semaine</b>                 | 65%        |
| <b>Pourcentage de classes connectées à Internet</b>  | 39%        |
| <b>Parmi les 39% de classes connectées, pourcentage utilisant Internet au moins une fois par semaine</b> | 11%        |

### 1.3. Le Téléspace

Pour conduire sa politique de diffusion des télé-activités, le District en charge de Vercors Connect s'est doté d'un bâtiment pilote appelé le Téléspace-Vercors. Conçu pour faire la démonstration que « *vivre et travailler autrement sur le plateau de Villard de Lans est possible grâce aux T.I.C.* », le Téléspace est devenu beaucoup plus qu'un simple bâtiment. Les cibles qu'il vise sont les travailleurs dits pendulaires (évalués lors d'une enquête sur le Plateau au moment du lancement du projet à un potentiel de mille personnes), les grands groupes qui souhaitent expérimenter différentes formes de télétravail, des prestataires de télé-services, des entreprises innovantes, des travailleurs nomades, des P.M.E. ou T.P.E. du Vercors, et tout acteur local susceptible de s'intégrer dans la problématique des T.I.C.

#### 1.3.1. Les moyens mis à disposition et les modes d'utilisation

Partant du principe d'espaces précablés propres à recevoir une quelconque forme de télé-activité, ce sont deux plateaux pour l'implantation de postes de travail, des bureaux permanents, un bureau de passage et un espace de réunion ou de formation qui ont été mis à disposition des utilisateurs. Le niveau d'exigence minimale fixé en termes d'équipement offre la possibilité de se connecter à Internet depuis n'importe quel poste de travail, les deux espaces d'accueil (c'est-à-dire le bureau de passage et la salle de réunion) étant équipés en matériel multimédia et permettant d'organiser des visio-conférences. C'est à partir de ces installations techniques que le Téléspace s'est

<sup>286</sup> Pour les classes pionnières, c'est-à-dire équipées dès 1994 ou 1995, il y a 2.4 ordinateurs par classe et la durée d'utilisation passe à 2.8h par jour.

<sup>287</sup> La réplication est le terme utilisé par le logiciel Lotus Notes pour désigner la procédure par laquelle l'utilisateur rapatrie et met à jour les bases sur lesquelles ont eu lieu des échanges.

posé en lieu de vie et de travail permettant de réunir des compétences dans le domaine de la téléphonie avancée, l'informatique, le télémarketing, la gestion de serveurs, le conseil en ligne et la formation au multimédia.

Compte tenu des cibles visées, trois modes d'utilisation ont été retenus : la possibilité d'être locataire permanent (avec un service de base commun pour l'ensemble des locataires), la possibilité d'être locataire ponctuel pour une entreprise extérieure et enfin l'opportunité pour les habitants du plateau de disposer d'applications sophistiquées et d'un pôle de conseil à leur portée.

### 1.3.2. Les objectifs visés et les enjeux identifiés

| Objectifs visés   | Enjeux identifiés  |
|---|--|
| Accueillir des entreprises et capter de l'activité économique                                     | Maintien de l'activité économique et redynamisation du Plateau, exploitation d'un nouveau gisement de valeur ajoutée indépendant du tourisme   |
| Fournir de nouveaux services à la population locale   | Maintien du tissu social et développement d'infrastructures propres à rivaliser avec des zones urbanisées                                      |
| Expérimenter de nouvelles formes de travail et favoriser l'émergence de projets communs et locaux | Positionnement du Plateau comme zone d'innovation et comme laboratoire du travail à distance   |
| Sensibiliser la population au potentiel du télétravail  | Accélération du processus de diffusion des T.I.C par la création d'un effet d'entraînement, cohérence et synergie avec les autres sous-projets |

### 1.3.3. Les acteurs du Téléspace

| Entreprise                        | Secteur  |
|-----------------------------------|--|
| <b>Entreprise S</b>               | Société de service : téléphonie avancée et télévente                             |
| <b>Entreprise C</b>               | Société de conseil et de formation : création d'activité et gestion informatique |
| <b>Entreprise R</b>               | Société de conseil : mise en place de technologie groupware                      |
| <b>Entreprise Z</b>               | Société de conseil : services en informatique                                    |
| <b>Entreprise E</b>               | Electricité, nucléaire   |
| <b>Entreprise S<sup>bis</sup></b> | Multimédia   |
| <b>Entreprise H</b>               | Secteur Informatique   |

## 2. L'émergence du projet : entre l'intuition de départ et l'imaginaire en action

---

Nous avons repris le terme d'*intuition* puisqu'il a été évoqué par l'un de nos interlocuteurs en charge d'un sous-projet pendant plus de deux années. Si la connotation du terme renvoie à des images de *visionnaire* où l'action entreprise relève du trait de génie, elle reflète effectivement, en partie, la démarche de celui qui en a la paternité. En partie, parce que les propositions de départ ont été formulées suite à un contexte mobilisateur, le sénateur dont il est question ayant été soutenu et poussé par deux collègues de même rang, tous deux très impliqués dans leur région d'origine et également « pères » de plusieurs projets. En partie également, parce que l'intuition était également le produit d'une réflexion déjà bien entamée concernant les possibilités de dynamiser un plateau qui s'endormait. En revanche, et c'est là que nous rejoignons le monde du visionnaire, nous constaterons que la définition du projet et sa démarche de mise en oeuvre reflètent autant les conclusions de cette réflexion qu'un imaginaire social où l'innovation est dotée de tous les pouvoirs. Ceci apparaît de façon très claire dans des citations de documents ou extraits d'entretiens et de discours où l'innovation est à la fois appréhendée comme clef maîtresse pour l'*avenir* d'un territoire et comme *salut* unique d'une population.

### 2.1. L'imaginaire d'un projet pour l'avenir d'un Plateau

Si nous avons choisi d'ouvrir cette première sous-section par le thème de l'avenir, c'est bien parce que toutes les traductions de l'intuition initiale se sont conjuguées sur ce mode du *futur* et du *devenir*. En répondant à une journaliste qui l'interviewait sur les retombées attendues du projet<sup>288</sup>, le sénateur Jean Faure résumait de façon imagée l'esprit de Vercors Connect.

**« Le monde rural va prendre sa revanche et devenir la lumière de la ville, sans risque de perdre son âme<sup>289</sup> »**

Si l'expérience était censée, à l'origine, apporter un nouveau souffle économique au territoire, on note ici qu'aucune allusion n'est faite à la dimension économique du projet ou à une éventuelle incitation au développement local. Cette dimension n'a, bien entendu, pas été exclue et occultée par l'imaginaire du projet mais n'a jamais pris le pas sur les autres.

Ainsi, même en faisant abstraction du ton nécessairement mobilisateur qu'un homme politique doit donner à une réponse qui sera publiée et lue par des milliers d'administrés, on décèle à la fois l'idée de fierté à défendre (la *revanche* suppose qu'il y a eu combat et que l'honneur du territoire est en jeu), de mission exaltante à assumer (*devenir la lumière de la ville*, sous-entendu après avoir été moqué et humilié pendant des années) et de préservation ou attachement à des valeurs, le mythe de la ville diabolique et inhumaine

<sup>288</sup> Nous avons identifié des enjeux majeurs dans la première section pour chacun des sous-projets, ils seront repris et discutés ultérieurement.

<sup>289</sup> *Journal Dauphiné libéré*, 24 octobre 1996.

apparaissant presque explicitement à travers l'expression *sans risque de perdre son âme* qui, pour le coup, renvoie assez fidèlement au monde inspiré de Boltanski et Thévenot. L'image d'une innovation technique froide et dévorante qui obligerait à renoncer à des traits constitutifs du territoire rural n'est également pas éloignée. Face au mythe d'Internet qui transforme le monde en village planétaire mais gomme les différences, le projet prend ici une toute autre connotation. Rappelons que le dossier de présentation du sous-projet Réseaux Buissonniers parle *des vertus* du télétravail.

### 2.1.1. Un projet d'expérimentation sociale et technologique

Les initiateurs du projet ont mis l'accent sur le fait que toute action entreprise en faveur de la diffusion des télé-activités devait associer autant l'humain que le technologique. Ils ont également souhaité présenter Vercors Connect comme *le laboratoire des télé-activités* : c'est la raison pour laquelle nous parlons ici d'expérimentation technologique et sociale. On constate que la dimension technologique est très présente puisque les trois sous-projets ont occasionné un recours massif à des applications sophistiquées, impliquant à chaque fois un temps de formation et d'appropriation pour que *l'outil soit domestiqué*. De la visio-conférence au Téléspace à la réplique de bases dans les réseaux buissonniers, en passant par Internet et le courrier électronique avec la CyberPoste, c'est donc toute la panoplie des télé-activités qui a été déployée quasiment en simultané sur le territoire des sept communes concernées par les projets.

Néanmoins, afin d'afficher clairement que le projet est parti du postulat suivant lequel il n'y a pas d'innovation technique s'il n'y a pas d'innovation sociale, on note qu'au *laboratoire des télé-activités* (la dimension futuriste de l'apprenti-sorcier est présente), sera associé un *nouveau dispositif humain* facilitant *la création de nouveaux rapports* entre les administrés. On retrouve la dimension déjà évoquée à propos du territoire ardéchois de la technologie qui relie et devient synonyme de collectif mais c'est également l'idée de création et de nouveauté qui domine. Parler d'expérimentation sociale s'est donc traduit dans le discours de nos interviewés par des remarques mettant en avant *la capacité du projet à donner les moyens de vivre et de travailler autrement* (on associe à la fois l'idée de proximité, monde domestique, et d'impératif économique, monde industriel ou marchand) ou encore *la possibilité de préparer nos concitoyens à un village montagnard où tout le monde puisse communiquer*.

Si l'on retrouve les fantasmes déjà bien connus des porteurs de projets tels que Aspasia (créer une nouvelle vie de quartier grâce à la télématique<sup>290</sup>) où l'on envisage les T.I.C. comme des outils facilitant automatiquement la mise en relation, la dimension expérimentale à l'échelle d'une société a eu une tonalité supplémentaire dans les propos recueillis : il s'agit également d'insister sur les besoins de trouver une solution collective permettant à des administrés majoritairement attachés à un environnement remarquable de rester au pays.

**« J'espère que tout ce qui est télé, j'entends par là télétravail, téléformation, enrichira la proximité et permettra de mieux échanger avec son voisin, sa famille, son village et qu'ainsi nous apprenions à mieux nous connaître pour penser**

<sup>290</sup> Voir le chapitre 4.

**ensemble et exister comme une communauté »<sup>291</sup>.**

Ainsi, comme le constate A. Mons, « *face à une impuissance de la société globale, se substitue l'espoir dans les capacités innovatrices de la société locale* » (Mons A., p 60, 1992)<sup>292</sup>.

### 2.1.2. Un projet fiable et à rentabiliser

C'est sans doute à travers cette intention qu'on retrouve la signature de l'homme politique responsable d'un territoire et l'esprit d'une prise en charge effectuée par un organisme gestionnaire (le District), l'inscription dans le monde industriel et marchand allant de pair avec des préoccupations intéressant la collectivité.

En effet, avant même de savoir sur quoi le projet allait déboucher, l'idée de *capitaliser sur les actions menées* et de les coucher sur le papier en termes de méthodologie pour *pouvoir les transférer* à été évoquée. L'intuition de départ consistait donc à appréhender la difficulté du plateau à retrouver un second souffle comme un problème typiquement lié aux particularités du monde rural et à le *traiter avec des démarches suffisamment génériques pour pouvoir être transposées*.

Le sénateur conclura ainsi une réunion d'information organisée le 11 avril 1996 et rassemblant près de 400 administrés : « **le projet Vercors Connect est le seul projet français qui s'inscrive dans une globalité sociale, économique et culturelle de pays, le seul aussi, qui s'appuie sur le soutien des richesses et potentialités locales** ». Ces précisions nous permettent de passer à la dernière traduction de l'intuition initiale, celle qui, aujourd'hui, est peut-être la seule qui conserve encore toute l'importance qu'on lui avait donné lorsque Vercors Connect a été lancé.

### 2.1.3. Vercors Connect dans le monde de l'opinion : un projet-vitrine et l'image d'une région

Contrairement à certaines actions où le développement des télé-activités a semblé être recherché comme une fin en soi, Vercors Connect a assigné à ces T.I.C. la place qu'elles devraient toujours occuper : celle d'un outil qui permet de faire, de créer. Ceci était clairement affiché dans la réponse à un appel d'offre qui a permis d'obtenir des financements ; mais le projet s'est également conjugué sous un autre mode dès son lancement : celui d'un formidable outil-prétexte pour communiquer sur *l'image d'une région*. Cela s'est traduit dans cette région par la mise en oeuvre d'un projet de grande envergure dont on a rapidement fait *le projet phare du monde rural, celui qu'il faut montrer à un ministre quand on veut parler des télé-activités*.

Cette prise en compte de l'extérieur et la nécessité de considérer *le renom et la notoriété* comme étalon de mesure de la grandeur du projet ont fait de l'image de Vercors Connect un véritable objectif en soi, l'opinion des autres sur le projet devenant du même

---

<sup>291</sup> extrait d'un discours du sénateur Jean Faure prononcé le 8 janvier 1998 à Autrans lors de l'ouverture des Deuxièmes Rencontres de la société française en réseau.

<sup>292</sup> Mons A., (1992), « La métaphore sociale », Sociologie d'aujourd'hui, puf, Paris

coup *une réalité*, à part entière. Comme le souligne L. Boltanski et L. Thévenot, si la célébrité fait la grandeur (Boltanski L., Thévenot L., p223, 1991), les télé-activités sont devenues le moyen de dynamiser une région (une fin justifie des moyens) et le projet Vercors Connect est devenu le méta-moyen permettant d'asseoir toute la politique de communication du plateau. Ici, la diffusion de l'innovation revêt bien ces deux dimensions : la première s'appuie sur le potentiel réel de l'innovation, la seconde utilise l'image que le public et notre imaginaire (en action) lui associent en termes de modernité.

C'est pour cette raison, qui n'a d'ailleurs rien de contestable si ce n'est qu'elle a occasionné une mise en oeuvre du projet pas toujours dictée par l'exploitation du potentiel réel de l'innovation, que les porteurs de projet se sont mis très rapidement à parler de *vitrine technologique*, voire de *vitrine* tout court. Pour une région qui a bâti l'essentiel de ses ressources sur l'exploitation du potentiel touristique, cette intuition était bel et bien la meilleure, car jamais un projet de développement local n'a entraîné autant d'articles et de discours. Comme l'a souligné l'un de nos interlocuteurs en reconnaissant qu'il ne s'était pas beaucoup investi dans la mise en oeuvre du projet et dans l'accompagnement de son développement, *la visibilité* du projet est devenue le centre des attentions.

**« Pendant près de deux ou trois ans, on a eu l'impression que les autres communiquaient pour nous ». « Si l'on parle de nous, c'est que le projet est bon »**<sup>293</sup>

Nous serons amenée à noter que c'est peut-être le principal écueil sur lequel aura buté la diffusion de l'innovation : le projet a été happé par la communication et victime d'un succès dont certains diront qu'il n'était que médiatique. On retrouve ce que D-J Boorstin dénonce à propos du rôle de l'image (au sens propre comme au figuré), laquelle, dit-il, **« centre l'attention plutôt sur le nom que sur le produit »** (Boorstin D-J, p 45, 1991)<sup>294</sup>.

Ainsi, en même temps que se mettait en place une politique de communication destinée à la sensibilisation de l'opinion publique au projet<sup>295</sup>, toute une série d'initiatives étaient lancées pour que le projet soit non seulement connu mais aussi *reconnu*. De la participation à un appel à projets pour obtenir des financements à la présence régulière et remarquée dans la presse locale et nationale, Vercors Connect s'est peu à peu imposé **« comme un projet possédant tous les ingrédients susceptibles de modifier la vision de développement des régions rurales »**<sup>296</sup>.

Cette dimension a été d'autant plus prégnante dans le projet qu'après avoir franchi les étapes de la réflexion et de la mise en oeuvre sur le terrain, Vercors Connect a

<sup>293</sup> C'est ce que se sont dits les maires du plateau au début des premières expérimentations.

<sup>294</sup> Boorstin D., « L'image », Ch. Bourgeois, 10/18, Paris.

<sup>295</sup> Un des chargés de mission a reconnu « qu'on avait peut-être plus sensibilisé les gens au projet qu'aux télé-activités en elles-mêmes ».

<sup>296</sup> Extrait des minutes de l'ANEM (association nationale des élus de la montagne) réunie pour son congrès annuel sur la commune d'Autrans et attirée par l'exemple d'intercommunalité dynamique, des projets cohérents et des avancées significatives en matière de T.I.C.

dépassé celle de la notoriété en devenant lauréat du Grand Prix 1997 du Développement Local, organisé par la Datar et l'Europe. Mise en avant à chaque présentation officielle, cette distinction accompagnée de financements<sup>297</sup> a marqué l'entrée du projet dans une nouvelle ère, celle où la reconnaissance de l'extérieur apporte la certitude et l'assurance que la voie choisie est bonne. C'est en effet typiquement le moment décisif dans la vie d'un projet où l'avis émis par des instances étrangères aux préoccupations des instigateurs les confirment dans l'intention d'aller au-delà de la simple expérimentation, celui où l'intuition de départ conduit à ce simple constat : le projet est bon. Nous rappelons, si besoin est, qu'il ne s'agit pas de notre interprétation de l'historique du projet mais bien des différentes phases par lesquelles sont passés ses concepteurs. Nous attirons donc l'attention sur le phénomène suivant sans pour autant en tirer les conclusions qui s'imposeraient : sur l'ensemble des projets sélectionnés par la DATAR lorsque cette dernière lança ses appels en 1993<sup>298</sup>, certains ont depuis périclité, alors même que leur présentation augurait à l'époque d'une réussite assurée.

En outre, lorsqu'on recense l'ensemble des articles et interviews qui ont jalonné la vie du projet depuis qu'il existe, cela conduit à amasser une documentation dont l'importance atteste à elle seule de la notoriété du projet. La fierté de ses créateurs va sans aucun doute à la publication la plus noble, celle dans un journal dont la diffusion nationale et la réputation qui lui est attachée sont un gage de sérieux et qui a, l'espace d'un article, fait du plateau du Vercors le centre du Monde. Titré de façon neutre, « *Internet en zone rurale*<sup>299</sup> », le texte saluait l'initiative d'une région capable de mettre à disposition de ses habitants (et ce en partenariat avec la Poste) tous les moyens nécessaires pour se mettre à l'heure de la société de l'information. Cet exemple choisi parmi d'autres montre à quel point la politique de communication menée pour asseoir la notoriété du projet a été active quand on sait que les bornes et adresses électroniques offertes n'entraient en service que deux mois plus tard. Bien que nous ne l'ayons pas précisé, il va de soi que cette popularité dont la Presse s'est fait l'écho, quand elle ne l'a pas engendrée, a été possible compte tenu des fonctions occupées par le porteur du projet. Comme il le soulignera lui-même, « **je suis personnellement intervenu pour que le plateau bénéficie d'une bonne couverture en termes d'infrastructures et de télécommunications** » (Sénateur J. Faure).

Enfin, sans revenir sur les propos que nous avons déjà évoqués dans le chapitre 2, il faut rappeler à quel point le discours tenu par des organismes, administrations ou collectivités tels que la DATAR ou la Commission européenne<sup>300</sup> suffit à valider les démarches entreprises, le statut et l'autorité qu'on leur accorde étant un gage de sérieux, à défaut de garantir (comme nous l'avons souligné plus haut) le succès. On ne peut s'empêcher de faire le parallèle avec les fameuses Inforoutes déjà mentionnées et de

<sup>297</sup> Voir le point 2.3.

<sup>298</sup> Tous sont repris dans l'ouvrage intitulé télétravail, télé-économie.

<sup>299</sup> Le Monde, 10 janvier 1998, p29.

<sup>300</sup> En l'occurrence la DG XIII.

noter dans quelle mesure les cautions officielles reçues par ces projets ont joué pour beaucoup dans leur développement d'envergure, évacuant de la scène les initiatives beaucoup plus discrètes. Il nous faut rapporter les propos d'un des responsables déçus du projet qui a observé qu'une fois « **les permissions institutionnelles données, les intentions de consultation avaient été rapidement oubliées, la plupart des acteurs se disant (en parlant des habitants du plateau) de toutes façons : c'est bon pour eux** ».

## 2.2. Trois sous-projets associés pour trois mondes qui co-existent

L'intuition initiale dont nous avons parlé peut être entendue de la manière suivante : il s'est agi de *faire rêver la population locale* (on revient vers ce monde inspiré où l'imagination et la créativité l'emportent sur d'autres impératifs) pour lui donner *l'envie d'avancer* (sans aller jusqu'à parler de performance ou d'efficacité, la nécessité d'engendrer *l'action*, et plus seulement le rêve, apparaît). Si le postulat qui se cache derrière cette intention est parti de la certitude qu'un tel projet ne pouvait que susciter *l'engouement* (il ne s'agit pas seulement d'obtenir *l'adhésion*, référence au monde civique, mais bien *la passion* engendrée par l'attachement), il a procédé également de la volonté de nourrir l'imaginaire collectif des citoyens du plateau en coupant court aux rumeurs et sinistres prédictions qui entourent parfois le discours associé au développement des télé-activités.

### 2.2.1. La culture cyber dans le monde de la proximité : les T.I.C. face à la population locale

Lorsqu'on envisage de sérier la population en partant sur une classification où se mélangent tous les critères (les jeunes, les entreprises, les citoyens), la définition de *l'administré*, de *l'habitant* ou encore du *citoyen*, se télescope souvent avec celle de *l'usager*. C'est en tous les cas à cette conclusion que les tenants du projet ont abouti. L'idée d'insuffler la culture du cyber en passant par un service public auquel tout individu a régulièrement recours s'est alors imposée rapidement : la Poste a été choisie et un projet s'est bâti autour de cette administration.

C'est ainsi qu'il a été décidé de mettre 3500 adresses électroniques à disposition de tous les habitants<sup>301</sup> en partant du principe que le meilleur atout de la technologie (associée au monde industriel) était ses possibilités de transposition dans ce que nous appelons, avec L. Boltanski et L. Thévenot, le monde domestique.

**« La population locale serait amenée à maîtriser et mieux utiliser les T.I.C. grâce à un geste simple et familier, le courrier, devenu, pour 3500 foyers, le courrier électronique »**

Nous reviendrons bien entendu sur les dangers d'une mise à disposition dont on attend une diffusion automatique de nouveaux usages mais c'est l'ensemble des habitants du

<sup>301</sup> Les trois atouts qui augurent de la réussite du plateau dans la conduite du projet sont définis ainsi en 1995 : une situation géographique privilégiée, la volonté des élus du district...et l'esprit d'adaptation des habitants. Un de nos interlocuteurs dira non sans ironie : « *je suis ravi de l'apprendre, je ne savais pas qu'on pensait que j'étais adaptable* » (un instituteur).

plateau qui se sont vu proposés une adresse électronique au début de l'année 1998, expérience désormais connue sous l'appellation de Cyber-Poste. Dans cet extrait d'entretien, on note à l'évidence une conviction forte quant à la possibilité qu'un geste qualifié de *simple et familier* (nous sommes donc bien dans l'univers du domestique) soit prolongé par la technologie, la référence au *foyer et non à l'usager*, renforçant encore cette inscription de l'innovation dans la proximité et le quotidien.

### **2.2.2. La culture cyber et le monde marchand : « quand les marmottes se mettent au télétravail<sup>302</sup> »**

Le versant *économique, marchand et industriel* du projet s'est donc résolument tourné vers des applications facilitant la mise en place de situations de télétravail, cette notion étant visiblement entendue dans son sens le plus étroit<sup>303</sup>, celui qui consiste à donner les moyens à des salariés de travailler dans un centre distant de leur entreprise.

**« Le second axe prend en compte la notion de télétravail, c'est-à-dire l'application des T.I.C. pour travailler à distance dans les secteurs tertiaires à fort développement. Le District met à disposition un bâtiment d'accueil pour les futurs télétravailleurs<sup>304</sup>. De grandes entreprises ont déjà accepté de délocaliser un certain nombre de leurs cadres et ingénieurs chez nous. C'est déjà une belle victoire » (Sénateur J. Faure).**

S'il a été décidé ne pas souscrire à la mode de l'époque qui parlait surtout de télécentre (rappelons que c'est le terme de Téléspace qui a été choisi), c'est probablement parce que la connotation doublement futuriste et moderne qu'associe notre esprit à *télé* et *espace* permettait d'insister sur la référence du projet à un monde en devenir. Mais l'impératif économique apparaît très clairement ici : d'un discours visionnaire sur *le laboratoire expérimental*, on passe à un versant pragmatique du projet où il devient question de rentabilité, voire de valeur ajoutée, la référence à l'univers de l'entreprise primant sur toute autre monde (*secteur tertiaire, développement, grandes entreprises, cadres, ingénieurs*).

Nous l'avons dit lors de la présentation initiale, ce sont au total une trentaine d'emplois qui ont été délocalisés sur le plateau, avec la ferme intention d'ouvrir une brèche qui crée un précédent dans l'histoire économique locale. La dimension exaltée ou exaltante du projet Vercors Connect (soulignée dans l'introduction de la section 1.2) réapparaît lorsque le Téléspace est présenté comme une expérience permettant d'inciter peut-être *les producteurs de bleu du Vercors-Sassenage, un loueur de gîtes ruraux ou un sculpteur sur bois de prendre l'habitude d'aller chercher leurs clients aux antipodes*<sup>305</sup>. On

<sup>302</sup> Reparaz de A., (1996), « Quand les marmottes se mettent au télétravail », Télétravail Magazine, n°2, février-mars.

<sup>303</sup> Il n'y a rien de péjoratif dans notre appréciation ; nous faisons seulement allusion à la liste devenue caduque depuis cette époque, qui répertoriait une dizaine de situations professionnelles bénéficiant du label télétravail.

<sup>304</sup> *Aucune étude de marché ou de faisabilité n'a été réalisée pour apprécier le potentiel de salariés et/ou d'entreprise susceptibles de franchir le pas.*

<sup>305</sup> Extrait d'une interview accordé par un des salariés du Téléspace au Dauphiné Libéré, article paru le 24 octobre 1996.

notera par rapport au souhait de départ<sup>306</sup> que le lien direct avec les commerçants ou artisans locaux relève plus d'un futur hypothétique que d'un objectif de court terme réaliste et envisageable. Néanmoins, comme c'était le cas avec le courrier électronique mis à disposition de la population, la dimension *locale, rurale, voire authentique* du Plateau n'est pas oubliée (*gîtes ruraux, sculpteur sur bois, producteur de bleu*), et ce afin de coller à l'appellation revendiquée de *projet de société*.

### 2.2.3. La culture cyber face aux jeunes générations : préparer demain

Depuis les premières idées lancées en 1995 pour rompre l'isolement de classes rurales éloignées des grandes sources d'information et de documentation et habituer les enfants dès leur plus jeune âge à utiliser les T.I.C. dans le cadre d'activités ludiques comme de réflexion, c'est toute l'image d'une société poussée par la jeunesse qu'a véhiculé le projet des Réseaux Buissonniers. Etendu avec le concept du Lycée Cyberchampion et développé à travers la création d'une junior entreprise baptisée Ouebtime, il traduit la prise de conscience d'une région qui a vu dans les télé-activités un outil que les jeunes générations peuvent facilement s'approprier<sup>307</sup> et qui conditionnent leur évolution et leur avenir.

Parallèlement, l'appellation choisie témoigne aussi d'une volonté d'associer au monde de la technologie, *les Réseaux*, une dimension plus légère où l'innocence et la naïveté de l'enfant côtoie l'insouciance, (les réseaux sont *buissonniers*), sensation inconnue dans le monde industriel.

Il est d'ailleurs très instructif de constater que le premier dossier de présentation officielle du sous-projet au moment de son intégration dans Vercors Connect introduit le contexte de développement de l'expérience par la citation suivante : « *Ils ne savaient pas que c'était impossible...alors ils l'ont fait* ». Au-delà des objectifs visés (que nous serons appelée à commenter lors de l'analyse de la mise en oeuvre du projet Vercors Connect) et des enjeux identifiés lors de la présentation, les Réseaux Buissonniers renvoient essentiellement à un Vercors présenté plus haut comme *terre d'innovation, favorisant une entrée des enfants dans la société de l'informatique qui se met en place*. (l'allusion à l'aube d'un monde nouveau amplifie ce double positionnement du projet où il est autant question de technologie que d'exaltation face au futur).

### 2.3. Le mélange des objectifs et des genres

D'un sous-projet à un autre, d'un acteur à un autre, Vercors Connect s'est donc conjugué sous des modes différents dans le discours de nos interlocuteurs, la divergence des vues (et la confusion qu'elle peut potentiellement semer) s'articulant autour des trois pôles que

---

<sup>306</sup> C'est-à-dire la création et le maintien de l'activité économique.

<sup>307</sup> Il est intéressant de constater que lorsqu'on interroge des enfants faisant partie du réseau, très peu savent dire ce que sont les Réseaux Buissonniers. L'interprétation réaliste et partagée par l'ensemble du personnel de l'Education Nationale est la suivante : cela prouve simplement que l'outil est complètement intégré dans leur environnement et qu'ils n'ont pas le sentiment de partager une expérience au sens où les initiateurs du projet peuvent l'entendre.

sont les objectifs, les moyens et les règles de fonctionnement. La cohabitation des mondes que nous venons de parcourir apparaît très clairement ici.

### 2.3.1. Quatre variations autour du même thème

Les documentations officielles qui présentent le projet s'accordent sur l'identification de quatre objectifs différents allant du développement économique à la diffusion des télé-activités en passant par l'identification de nouveaux usages et la mise en place des infrastructures de demain. La difficulté pour s'y retrouver ne vient pas tant du fait qu'on en dénombre quatre<sup>308</sup> mais bien plus de l'absence de classement en termes de priorité et de relation de causalité ou d'interdépendance. C'est sans doute cette absence de définition d'un objectif clair (la version positive en serait le compromis), capable d'engendrer un consensus, qui explique que chaque maire ait vu dans Vercors Connect une facette différente<sup>309</sup> de l'un des objectifs cités ci-dessus.

**« Vercors Connect, c'était un pari pour dynamiser l'activité économique, et donner une image de marque à la région... y avait un pari qui était de dire que les entreprises pouvaient s'installer » (un maire). « Vercors Connect, c'est un projet de société en ce sens qu'il s'agit de supprimer des barrières, je ne l'ai pas ressenti comme un projet portant sur le plan économique mais comme l'occasion de mettre à disposition de la population des moyens permettant d'avoir autant de possibilités d'accès à l'information et à la culture qu'un parisien » (un maire). « C'est une ambition visant à donner un nouveau souffle par rapport à une culture monotouristique, au début, c'était juste s'équiper pour pouvoir héberger des télétravailleurs » (un maire). « Ça consiste à mettre en place des pôles équipés où les gens puissent avoir les moyens de créer et de travailler. Le projet est lié à l'animation de ceux qu'on appelle les pendulaires » (un maire). « On expérimente et on verra ce que ça donne. On s'est pas dit des trucs du genre, dans cinq ans, on pourra dire qu'on a avancé si tant de personnes vivent directement ou indirectement de ce concept, de notre projet » (un maire).**

La variété des interprétations ne pose pas de problème en soi ; elle est même source de richesse et traduit la multiplicité des vues à associer. Tout l'enjeu est de pouvoir jouer sur cette variété afin d'obtenir l'implication des maires, chacun espérant trouver dans le projet ce qu'il juge opportun pour sa commune : face à la promotion de l'innovation, certains espèrent la création d'une zone artisanale quand d'autres entrevoient la mise en place

<sup>308</sup> Ce n'est pas une énumération au sens strict du terme, les quatre objectifs recensés étant complètement liés.

<sup>309</sup> En fonction du nombre d'habitants présents sur la commune, de leur appartenance à telle ou telle « classe sociale », du nombre d'artisans et d'entreprises présentes ou encore de la topographie des lieux, la palette des attentes possibles était riche en couleurs. Par exemple, la commune d'Engins ne compte qu'un seul commerce et s'appuie sur un flanc de montagne très escarpé. Ces deux caractéristiques sont présentées par le maire lui-même comme des freins au développement. En revanche, il s'agit d'une des deux communes les plus proches de Grenoble et l'essentiel de sa population est composé de fonctionnaires, cadres supérieurs ou encore techniciens. A l'inverse, la commune d'Autrans bénéficie d'un environnement exceptionnel pour le développement du tourisme mais attire moins la population, étant la commune la plus reculée du Plateau. Dans un autre ordre d'idées, Lans en Vercors est la première commune assise sur le plateau et profite donc d'un espace sur lequel elle peut potentiellement accueillir des locaux pour des créations d'entreprises.

d'équipements facilitant l'animation.

Sans rentrer dans des considérations qui, a posteriori, « tombent sous le sens » et empruntent autant au sens commun qu'à l'observation scientifique, insistons tout de même sur le phénomène suivant : cette situation valide parfaitement la remarque de J-D. Reynaud selon lequel la prise de conscience d'un intérêt commun ne suffit pas pour qu'une action collective se

développe (Reynaud J-D., p73, 1993)<sup>310</sup>. Cette dernière requiert la mobilisation, laquelle est le fruit d'adhésion à des valeurs et à un projet. Ceci fera l'objet de développements dans la section 3.

### 2.3.2. Entre l'obligation de résultats et l'obligation de moyens

Le premier constat que nous devons faire est déterminant pour la suite de notre analyse. En effet, outre la variété des interprétations occasionnée par la cohabitation de plusieurs mondes, cette diversité des objectifs conditionnent également dans les esprits ce qui relève de l'obligation de moyens et ce qui relève plutôt de l'obligation de résultats<sup>311</sup>. La dimension contraignante n'est pas appropriée pour appréhender le processus décrit et parler d'obligation de résultats quand le sujet traite de l'innovation socio-technique paraît pour le moins paradoxal. Si nous utilisons l'expression, ce n'est que par fidélité aux propos entendus, la posture de certains acteurs ayant à voir, dans une certaine mesure, avec celle du client qui a payé et qui attend une prestation en accord avec son prix. Ceci étant précisé, en quoi cette remarque est-elle déterminante ? Deux cas de figure doivent être distingués. Soit, certains acteurs du projet vont remplacer les objectifs annoncés par la simple obligation de moyens et vont alors cesser toute activité innovante une fois le Téléspace construit, la Cyberposte lancée et les Réseaux Buissonniers développés, la certitude que « *les choses vont se faire toutes seules* » (un maire) l'emportant. Soit, à l'inverse, d'autres acteurs ne verront pas dans la définition des objectifs ce qu'elle a d'impliquant sur le long terme et analyseront les moyens matériels mis en oeuvre pour le développement du projet comme les premiers résultats à porter à son actif. Ces deux postures pourront probablement engendrer suivant l'évolution du projet le désappointement et le fatalisme, comme, à l'inverse, l'enthousiasme et l'engouement.

## 3. un processus de grandissement nécessaire au projet

Dans notre précédente section, nous avons consacré un long développement à l'importance de l'opinion dans le projet et à la nécessité que les actions entreprises soient connues. Cette section nous a permis d'observer les multiples formes du projet et

<sup>310</sup> Reynaud J-D., (1993), op. cit.

<sup>311</sup> L'obligation de moyens, c'est par exemple la mise en place d'équipements permettant un accès égal à tous. En poussant ce raisonnement à l'extrême, le projet CyberPoste apparaît comme une obligation de moyens ainsi que le Téléspace. L'obligation de résultats (voir notre précision dans le texte quant à l'usage de cette expression dans un champ comme le nôtre), c'est la captation d'activité, la création d'emplois, ou encore l'identification de pratiques inexistantes auparavant comme le remplissage de formulaires délivrés par la Préfecture de l'Isère et mis en ligne depuis un an sur le web du réseau Internet.

d'apprécier la diversité des points de vue auxquels ce dernier correspondait. La mention spéciale accordée au monde de l'opinion nous conduit maintenant à nous arrêter sur le processus qui a alimenté le coeur de la démarche de Vercors Connect.

**« Tout cela constitue un événement considérable pour notre société, il est aussi nécessaire d'en développer la critique et d'amener tout un chacun à mieux l'appréhender. C'est pour cette raison que je crois beaucoup en l'information, en la sensibilisation pour une meilleure compréhension, par tous, de la technologie » (sénateur J. Faure).**

C'est en partant de cette conviction, *un événement considérable*, que la principale action menée par le District a consisté à développer une politique de communication et de mobilisation autour du projet, permettant de coller à la grandeur de l'intuition initiale. Si, comme le soulignait D. Boullier à propos d'une étude sur l'art du compromis socio-technique (Boullier D., 1992)<sup>312</sup>, le projet Vercors Connect a mis la barre très haut, ce constat ne peut être fait qu'après coup seulement, et ce qu'un regard rapide pourrait assimiler à une ambition démesurée ne doit être compris et analysé ici que comme le processus de grandissement du projet, nécessaire à son déploiement et à sa mise en oeuvre. Nous verrons que trois lignes directrices ont été suivies en accord avec cette démarche, notamment pour que la population locale *adhère et soit fière du projet de sa région*<sup>313</sup> (un maire-adjoint).

La première a consisté à s'attacher un maximum d'alliés et à tenir l'ensemble des élus mobilisés autour du projet. Ceci était également valable pour la population, tout l'enjeu de ce processus de sensibilisation résidant dans la possibilité de trouver les futurs *utilisateurs* de l'innovation, et ce à partir de trois canaux de communication différents : c'était l'objet de la deuxième.

Enfin, la troisième ligne directrice a suscité la mise en place de relais afin que des guides ou pilotes puissent accompagner les administrés et l'ensemble des populations concernées par le projet dans leurs expériences et dans leurs découvertes, ces pilotes devenant alors de véritables porte-parole de l'univers représenté. C'est en tous les cas l'intention qui était affichée.

### 3.1. Trouver des alliés et maintenir la mobilisation des partenaires locaux

Outre le fait qu'un élu, plus que tout autre individu, a en permanence présente à l'esprit l'idée qu'il doit rassembler les hommes autour de lui, les tenants du projet ont toujours insisté lors de leurs présentations officielles, publiques, sur le fait que les télé-activités étaient un thème mobilisateur qu'aucun partenaire local n'avait le droit d'ignorer. En présentant Vercors Connect comme un projet de société, en problématisant l'innovation à travers le prisme de l'attachement au pays, de l'avenir et du développement économique,

---

<sup>312</sup> Boullier D., Certaines de J., (1992), « L'art du compromis socio-technique dans l'innovation hospitalière : le cas des systèmes de communication et d'archivage d'images médicales », Sciences Sociales et Santé, vol X, n°3, septembre.

<sup>313</sup> On retrouve cette volonté de miser sur l'attachement d'une population, lequel va au-delà d'une simple adhésion d'administrés. On attend des administrés du Plateau qu'ils soient *fiers*, l'attachement étant encore amplifié par l'adjectif possessif accolé, *sa région...comme on est fier de ses enfants, etc...*

il s'agissait donc de mettre en avant son pouvoir fédérateur. Cette volonté de rassembler et d'oeuvrer collectivement pour le territoire a donné lieu à des réflexions portées dans trois directions.

### 3.1.1. L'implication des élus : le rôle des élus, c'est prévoir<sup>314</sup>

Rassemblés régulièrement autour des conseils organisés pour gérer d'autres actions au niveau du district, les maires et conseillers municipaux du plateau ont été invités à s'impliquer dans la mise en oeuvre du projet et à faire en sorte que celui-ci ait une traduction directe dans la vie quotidienne des administrés. Le plateau du Vercors regroupe sept communes, ce qui représente environ trois mille cinq cents foyers. En insistant ainsi sur la mission qui incombe à tout élu, le sénateur et maire d'Autrans a renvoyé ses collègues à leurs obligations face aux administrés, estimant que les télé-activités étaient le thème d'avenir sur lequel devaient se concentrer les efforts de la collectivité.

**« Nous devons préparer nos concitoyens à vivre de grandes mutations. Les T.I.C concernent tout un chacun et pas une élite. Il est donc indispensable que nous sachions inventer aussi en milieu rural de nouveaux types de services mutualisés qui soient à la disposition des artisans, des commerçants, des associations, des particuliers, le monopole de convaincre et de proposer n'appartient plus aux traditionnels titans de l'économie mais bien aussi aux élus »**

On ne peut ignorer la part de discours politique<sup>315</sup> qui entre dans de telles injonctions ; néanmoins, on retrouve également l'idée que D. Lorrain évoque à propos **« du passage de l'administration républicaine au gouvernement urbain »** lorsqu'un élu est conduit à abandonner sa position de courtier en influence pour celle d'entrepreneur qui envisage ses électeurs à travers le triptyque usager-sujet-client (Lorrain D., 1991)<sup>316</sup>. Elle confirme en outre l'observation que formule A Mons concernant l'institution municipale, laquelle **« doit assumer l'héritage républicain qui forme son ossature (...) et a tendance à se calquer de plus en plus sur le modèle de l'entreprise, en développant des initiatives multiples »** (Mons A., p 48, 1992)<sup>317</sup>.

### 3.1.2. Le recours aux alliés : nouer des partenariats avec des entreprises, faire venir des acteurs publics de grande notoriété

**« En milieu rural, sur le plan local, on ne dissocie pas l'entreprise de son système. C'est toujours la logique de l'échange social qui permet de comprendre l'ensemble du système, il faut donc en tenir compte pour la diffusion de l'innovation »**

<sup>314</sup> Réponse de Jean Faure adressée à un journaliste qui l'interrogeait sur son domaine de compétence et sur la question de savoir si la promotion des télé-activités en faisait partie.

<sup>315</sup> Au sens noble du terme.

<sup>316</sup> Lorrain D., (1991), « De l'administration républicaine au gouvernement urbain », Sociologie du travail, n°4.

<sup>317</sup> Mons A., (1992), op. cit.

**technologique** » (Saglio J., 1991)<sup>318</sup>. Nous pourrions renverser la proposition en disant que les instigateurs de Vercors Connect ont tenté au début d'envisager la diffusion de l'innovation sans dissocier le projet-système de ses entreprises.

Si cela paraît d'autant plus logique qu'un versant entier du projet leur était consacré et que l'avenir du Tésespace supposait que les entreprises locales soient attirées<sup>319</sup>, il est intéressant de noter que les premiers partenariats noués avec de grands noms ne l'ont pas été dans la seule intention d'obtenir du matériel. Qu'il s'agisse de mécénat, de sponsoring ou de partenariat contractualisé comme ce fut le cas avec La Poste, ce sont au total six grandes entreprises ou groupes de dimension internationale qui ont été constamment associés aux présentations officielles du projet. La notoriété et la puissance économique incarnées dans ces partenaires en ont fait de véritables alliés pour communiquer sur le thème de la grandeur du projet, et par là-même témoigner de son intérêt et de sa viabilité.

En outre, bien que temporaire, la mobilisation réussie d'alliés encore plus puissants (rien de moins que le Président du Sénat et le Ministre de l'Education Nationale en visite à deux reprises pour aller à *la rencontre d'expériences de terrain*) a facilité l'acceptation du projet sur le plan local et national, démarche conduisant aujourd'hui à constater qu'il a presque été plus aisé de convaincre de hautes sphères de l'Etat de soutenir le projet que de gagner à sa cause d'éventuels partenaires jugés, au départ, naturellement et automatiquement impliqués. En quelque sorte, toute la réussite de cette démarche fut de donner à un projet ancré dans *le local* une grandeur pleine de prestige et une validation *nationale*.

### 3.1.3. Les nouvelles alliances : la locomotive public/privé

L'aboutissement logique des deux précédentes stratégies à porter à l'édifice de la réflexion sous-jacente à Vercors Connect a des airs de déjà vu. Il rappelle étrangement les remarques que nous avons formulées dans le chapitre consacré aux logiques d'actions de Grimpi. « **Dans les espaces ruraux, on observe l'émergence d'initiatives locales de concertation associant des usagers, il s'agit d'une coordination de proximité conduisant à des arrangements** » (Beuret J-E., 1999)<sup>320</sup>.

L'auteur ne fait référence qu'à des arrangements entre ce que nous avons appelé à la suite de V. Scardigli les petits acteurs mais, sur le plateau du Vercors, la volonté de départ affichée par les porteurs de projets consistait à ouvrir ces arrangements aux représentants de la sphère publique, étant entendu que ces nouvelles alliances qui

---

<sup>318</sup> Saglio J., (1991), op. cit.

<sup>319</sup> Puisque nous nous en tenons pour le moment à une présentation de l'esprit qui a présidé à la mise en oeuvre de ce projet de société, citons simplement pour exemple le cas de ce maire-adjoint, hôtelier sur le Plateau, qui nous a fait remarquer « *qu'à sa connaissance, aucun artisan ou autre commerçant n'a été sollicité ou gracieusement invité pour montrer l'exemple et participer au projet* ».

<sup>320</sup> Beuret J-E., (1999), « Petits arrangements entre acteurs...les voies d'une gestion concertée de l'espace rural », Nature Science Société, vol 7., n°1.

restaient à tisser allaient être le principal moteur du changement. Ce décloisonnement apparemment attendu supposait notamment que soient associés aux prises de décision les acteurs économiques locaux et devait symboliser l'entrée dans la société de l'information « ***où prime l'échange et la communication entre tous les acteurs*** » (un secrétaire général de Préfecture<sup>321</sup>).

### **3.2. Informer pour sensibiliser, des canaux et des hommes**

Afin de toucher l'ensemble de la population tout en restant cohérent avec l'esprit novateur du projet, c'est donc de trois manières différentes que les administrés des sept communes ont été sensibilisés à l'état d'avancement du projet, tout l'enjeu de la démarche consistant à maintenir intact l'engouement généré au lancement du projet et à mobiliser autour du potentiel qu'il constituait pour l'ensemble du plateau.

#### **3.2.1. Les réunions auprès des administrés**

Dès les premiers mois du lancement, trois réunions d'information ont été successivement organisées dans la salle polyvalente de la commune de Villard de Lans<sup>322</sup>, le succès remporté par la première ayant dépassé toutes les espérances des organisateurs. Trois objectifs étaient poursuivis. Il s'agissait tout d'abord d'expliquer de façon très globale ce qu'était exactement Vercors Connect et quelles allaient en être les premières manifestations dans le quotidien des administrés. Le projet Cyber-Poste tardant à se mettre en oeuvre, il fallait au moins que les premières présentations puissent s'appuyer sur des réalisations concrètes : la mise à disposition du Téléspace pour des entreprises et la possibilité de le visiter, la présentation des premières activités effectuées dans le cadre des Réseaux Buissonniers sont autant d'exemples qui ont pu être cités afin que la première prise de contact avec ce grand projet ne reste pas limitée à des intentions entendues sans pouvoir les raccrocher à aucune action précise.

Dans un second temps, l'information délivrée était centrée sur la technologie en elle-même et sur la variété des applications qu'elle recouvrait, cette réunion étant parfois la première occasion que certains individus avaient de se frotter à la société de l'information autrement que par le truchement de la presse ou d'un journal ou reportage télévisé.

Enfin, le dernier message qui devait être retenu soulignait sur l'effort considérable consenti par la région pour mettre rapidement à disposition de l'ensemble des sept communes des moyens de communication sophistiqués. Que chaque administré puisse rapidement entrer de plain-pied dans la société de l'information et se familiariser avec des technologies appelées à changer des habitudes quotidiennes, que la volonté d'apprendre ou l'envie de créer puisse être à portée de tout individu curieux de s'initier à la culture de l'Internet, telles étaient entre autres les paroles qui devaient rester marquées dans les mémoires pour asseoir la popularité du projet.

<sup>321</sup> Extrait d'un discours prononcé aux Troisièmes Rencontres de la société française en réseau à Autrans, en janvier 1999.

<sup>322</sup> La première a eu lieu le 11 avril 1996.

Comme l'a souligné l'un des principaux acteurs de Vercors-Connect, « ***c'est pour eux, donc il faut qu'ils nous disent s'ils adhèrent à notre projet*** ». Le bulletin publié par le District en juillet 1996 titre sa première page consacrée au projet de la sorte : « ***entre les habitants du Plateau et Vercors-Connect, le courant passe*** ».

### 3.2.2. Des sites web pour communiquer

Il aurait paru incongru de mettre en place un projet fondé sur les télé-activités sans se doter d'un site-web. En outre, la nécessité de s'ouvrir sur l'extérieur et de communiquer sur les actions entreprises imposait d'avoir un outil accessible depuis « *n'importe quel endroit dans le monde* ». Une page de présentation accessible depuis le site intitulé Espace Vercors<sup>323</sup> a donc été réalisée, des liens hypertexte permettant de surfer sur les pages réservées aux sous-projets le cas échéant. Il faut noter que la présentation retenue diffère légèrement des présentations effectuées sur support papier, à commencer par la désignation de l'axe de travail « population locale » sous l'intitulé beaucoup plus noble de « citoyenneté ».

Pour revenir sur une remarque implicitement formulée au cours de la deuxième section, soulignons que la présentation est restée très générale et ne donne aucune information pratique sur les applications *télé*, comme si ce site n'avait été conçu que dans l'optique de témoigner de l'existence du projet pour le monde extérieur.

### 3.2.3. Un bulletin trimestriel pour ancrer le projet

Enfin, dans un contexte où l'accès à l'information se fait encore bien volontiers à travers les journaux ou la radio plutôt que par le butinage sur les sites web du réseau Internet, les habitants ont été régulièrement informés de l'état d'avancement du projet via une revue trimestrielle éditée par le District et systématiquement accompagné d'un éditorial de son président, le sénateur Jean Faure. Dédiée à l'ensemble des actions du district et actions communales, elle n'en a pas moins comporté à chaque fois un article consacré au projet Vercors Connect, soit dans une rubrique Economie, soit dans une rubrique N.T.C.I. On note ainsi, dans le bulletin du deuxième trimestre de 1998, une page entière consacrée au projet qui résume assez bien le message que le District veut faire passer : « ***dans la dynamique de Vercors Connect*** ». Il s'agit à la fois d'informer sur ce qui est fait (en l'occurrence, cela coïncide avec les fêtes de l'Internet) et de maintenir une politique de communication forte pour entraîner l'adhésion de la population au projet. L'éditorial du président est, à cet égard, instructif à plus d'un titre, puisque l'on apprend que ce dernier constate « ***avec satisfaction l'avance que nous avons prise dans l'utilisation des NTCl, et que nous commençons à mieux mesurer les retombées économiques et pédagogiques induites*** ».

Aux troisième et quatrième trimestres de la même année, l'intitulé mobilisateur du second trimestre est repris et informe la population de l'histoire extraordinaire survenue à

---

<sup>323</sup> Nous aurons l'occasion de dire que c'est sans doute une des principales erreurs commises que de n'avoir pas su (ou pas pensé) fédérer toutes les présentations liées aux activités du plateau sous le chapeau Vercors Connect puisque ce projet était présenté comme LE projet de société de la région et servait de référence pour communiquer sur le dynamisme de cette dernière.

un enseignant du plateau grâce au formidable potentiel d'Internet. Diffusé à plus de quatre mille exemplaires, cette publication trimestrielle devient le moyen le plus sûr et le plus accessible pour que circule l'information.

La mise en place de cette campagne de communication correspond bien aux deux tendances qu'identifie B. Miège concernant l'essor de ce qu'il appelle la communication publique : « *l'essor de celle-ci est à mettre en rapport avec des transformations intervenant au sein même de l'appareil de l'Etat, dans ses relations avec les administrés, avec lesquels une certaine qualité de contact est désormais recherchée. (...) Il est enfin une autre orientation de la communication publique qui cherche à atteindre des objectifs plus ambitieux ; rien de moins que d'obtenir l'adhésion consciente des français* » (Miège B., p119, p121, p126, 1989)<sup>324</sup>.

### 3.3. Le rôle des porte-paroles : guider les autres pour avancer

Mobiliser, être reconnu, tels sont les deux axes qui ont donc guidé la politique de déploiement du projet, la communication apparaissant au final (pour le regard extérieur que nous sommes) comme un enjeu majeur. Nous avons déjà dit que cette démarche d'accompagnement n'avait rien d'étonnant si l'on considère que le projet était en même temps la principale action dont un homme pouvait se servir pour appuyer sa visibilité politique.

Néanmoins, il serait réducteur de limiter notre analyse de la mise en oeuvre à cette dimension communicationnelle dans la mesure où des efforts considérables ont été réalisés pour créer des relais et donner les moyens aux porteurs actifs du projet de guider les communes<sup>325</sup> dans leurs avancées.

#### 3.3.1. Deux sites pilotes pour progresser

Si l'on revient à l'intuition de départ, laquelle était résolument tournée vers l'expérimental, on comprend facilement que le concept de site pilote ait été privilégié, la progression dans l'incertain et l'inconnu ne pouvant se faire que sous la houlette de laboratoires du télétravail mieux armés pour innover. Deux endroits ont été retenus, une cité scolaire dont on annonçait qu'elle allait devenir la vitrine du télé-enseignement en 1998 et le Téléspace, présenté comme le bâtiment fédérateur de l'ensemble du projet.

Tourné vers l'enseignement et l'éducation, le premier a donné jour à la junior-entreprise baptisé Ouebtime et a lancé des partenariats avec des entreprises pour aboutir à la réalisation de pages web. La participation de la classe informatique au concours « *mon lycée-D-Rom* » organisé durant l'année scolaire 95-96 a donné le ton à ces expériences puisqu'elle a été couronnée par l'attribution du deuxième prix. Quant au Téléspace, plusieurs missions lui ont été attribuées<sup>326</sup>, à commencer par celle de démonstration des applications télématiques et de sensibilisation de la population locale

---

<sup>324</sup> Miège B., (1989), « La société conquise par la communication », pug, Grenoble.

<sup>325</sup> Rappelons en effet que le District a toujours communiqué sur le projet en le présentant comme une action intercommunale dans laquelle l'ensemble des élus étaient impliqués.

au potentiel des technologies. C'est d'ailleurs ce volet *citoyen* qui a conduit la directrice du District à présenter ce centre comme *le poumon* de Vercors Connect.

Si l'on reprend les textes de présentation du projet, on remarque que ce Télecopie est identifié comme *un lieu d'échanges* et de *fertilisation*, l'objectif, à terme, étant d'aboutir à des actions communes débouchant sur l'offre de services à la population. Sans rentrer dans la phase de bilan qui nous occupera dans la dernière section de ce chapitre, nous devons tout de même émettre une première réserve quant au postulat qui sous-tend cette bonne intention. En effet, en dehors des fêtes de l'Internet au cours desquelles le public sait que le Télecopie est spécialement ouvert pour l'accueillir, miser sur la bonne volonté, la curiosité et le volontariat pour faire de cet endroit un lieu de découverte et d'échanges plaçait les porteurs du projet sous la menace d'amères déceptions.

### 3.3.2. Des animateurs et des relais

Le terme de *relais* est revenu assez fréquemment dans toute la documentation qu'a occasionnée la mise en oeuvre du projet et a marqué (au moins pendant les premiers temps) la philosophie d'accompagnement des expériences lancées. Un *animateur* a été embauché au Télecopie pour accueillir des acteurs économiques susceptibles d'être intéressés, pour organiser des actions spécifiques à destination de la population et pour favoriser l'émergence de micro-projets locaux. L'organisation de rencontres à thèmes et la création d'une association « *travailler au Télecopie* » ont complété le dispositif censé établir le lien entre la technologie et la population. Au total, c'est à l'heure actuelle plus de deux mille visites qui ont été enregistrées.

Néanmoins, si l'on décompte les visites officielles, celles survenues lors des fêtes de l'Internet, les passages de journalistes ou consultants venus découvrir « l'objet », la fonction de relais reste bien ténue par rapport aux ambitions qui étaient affichées et pose la question d'un animateur obligé d'aller au-devant de ses futurs élèves.

C'est, à quelques nuances près, la même philosophie qui a été retenue pour l'expérience de la Cyber-Poste, l'embauche de deux emplois jeunes ayant permis d'accompagner les usagers dans leur découverte de l'e-mail. Il faut souligner la judicieuse idée qui a consisté à utiliser les compétences des élèves de la junior-entreprise pour participer aux permanences d'initiation au courrier électronique organisées par le District et la Poste.

En effet, en plus d'une fonction de relais et d'un apprentissage de la technologie, ce croisement de plusieurs sous-projets a été une des occasions<sup>327</sup> de concrétiser les notions de fédération des compétences, de projet de société ou encore de mobilisation de tous les acteurs locaux concernés par les expériences menées, notions mises en avant lors de discours officiels.

Enfin, dans le dernier sous-projet, cette fonction d'animateur a été également prise en charge par un acteur très engagé dans divers mouvements associatifs, engagement qui

---

<sup>326</sup> Au-delà du pôle de ressources qu'il constitue.

<sup>327</sup> Trop rares.

l'a conduit à assumer pendant près de deux ans le rôle de l'homme-orchestre. Sa mission a en effet débordé largement les limites qu'on lui avait assignées puisque de concepteur du projet, il est devenu animateur des bases, gestionnaire des bases et moniteur le plus souvent pour accompagner les enseignants et les élèves dans la réalisation de leurs activités. Il est assez révélateur de constater que son départ a coïncidé avec une période de très faible activité, le nombre d'échanges entre les bases ayant soudainement diminué plus que de moitié. Bien entendu, nous reviendrons sur cet aspect de l'animation dans le courant de la dernière section consacrée à l'analyse (a posteriori) de ce que les sociologues des sciences appelleraient la déréalisation du projet.

## 4. La diffusion des télé-activités, une stratégie à adopter

---

Parler de stratégie de la diffusion n'est pas trop fort dans la mesure où nous avons identifié trois principes qui semblent avoir systématiquement guidé l'esprit dans lequel le District et ses partenaires oeuvraient pour faire avancer le projet. Certains ont déjà été indirectement évoqués ou apparaissent en filigrane dans la trame de notre discours. Le premier, si l'on n'y prenait pas garde, pourrait avoir des allures de diffusionnisme naïf, le terme auquel il se réfère le plus fréquemment étant celui d'impact. Nous verrons que ce n'était pas le cas, et que le choix des cibles a été pensé.

Le second, en revanche, emprunte beaucoup aux expériences en demi-teinte qui ont jalonné l'histoire de l'informatique, expériences qui ont révélé qu'il ne suffisait pas de mettre un ordinateur à disposition d'un individu pour que l'envie (et/ou le besoin) de s'en servir émerge. Le dernier principe, assez paradoxalement, constitue comme l'antithèse des deux premiers et traduit la prise de conscience de certains acteurs face à la difficulté de promouvoir la technologie, cette démarche pouvant être affiliée au parti du bon sens.

### 4.1. Créer un effet d'entraînement

« *L'ensemble de ce nouveau système d'organisation de vie sera suivi rigoureusement, pour qu'en soient mesurés l'impact sociologique, économique et les possibilités d'essaimage* » (sénateur J. Faure). Si l'on s'en tient à la définition stricte du mot, l'impact désigne une collision, un heurt tandis que le point d'impact correspond à l'endroit où le projectile vient frapper et, par extension, à la trace qu'il laisse. Au sens figuré, il s'agira de l'effet produit par une action forte et brutale. On le voit, le champ lexical de la violence ou de la brutalité n'est pas étranger à ce terme et l'on se trouve confirmé dans notre tentative d'éviter au maximum son emploi lorsqu'il est question d'introduction de la technologie dans la société.

Néanmoins, c'est en termes d'*impact* que les acteurs de Vercors Connect ont souvent raisonné et il s'agit alors de comprendre les attentes qu'ils liaient à ce terme que nous avons commenté. Si l'on reprend notre définition concernant le point d'impact et le prolongement de cette expression, on peut être tenté de faire le rapprochement avec la philosophie du projet. En y regardant de plus près, on constate en effet que la volonté des instigateurs (laisser une trace visible autour de l'impulsion initiale) procède de l'intention de diffuser autour des premières actions et c'est la raison pour laquelle nous avons

identifié ce premier principe de la manière suivante : *créer un effet d'entraînement*. A partir de cette position, le choix des deux premiers sous-projets éclaire l'emploi régulier du terme d'impact.

### 4.1.1. Les entreprises comme vecteur de la modernité

En partant du raisonnement fort juste qu'une région (ici le plateau) n'a de chance de survivre, voire de prospérer, que si son activité économique est florissante, on comprend aisément que le projet du Télecspace ait été l'action principale<sup>328</sup> dont le District souhaitait se servir. Dans cette optique, parler d'effet d'entraînement revient à envisager les entreprises comme *le principal symbole* et surtout *vecteur de la modernité* sur le plateau. On retrouve l'idée de la vitrine dont nous avons déjà parlé, à cette différence près qu'il ne s'agit plus d'une image à véhiculer à l'extérieur. L'intérêt d'équiper un bâtiment avec les technologies d'information et de communication les plus sophistiquées et d'attirer dès le départ des télétravailleurs procède du souci d'éveiller la curiosité et d'engendrer à terme *un effet d'imitation*.

On peut citer ici, pour illustrer cette démarche, les propos de la directrice du télécentre de Val de Moder qui affirmait ainsi : « **après trois ans de fonctionnement, j'ai su que j'avais gagné parce que les commerçants sont venus nous voir** <sup>329</sup> ». L'échéance à laquelle le succès est envisagé paraît bien lointaine par rapport aux objectifs que le District s'est fixés mais l'anecdote permet de comprendre ce qu'un effet d'entraînement veut dire à l'échelle d'une collectivité. En revanche, on peut mettre en doute l'attrait de grandes entreprises extérieures à la sphère d'activité locale, la réaction de certains artisans ayant été, d'après un chargé de mission, celle d'un désintérêt face à un bâtiment qui ne leur était pas destiné.

### 4.1.2. Une main innocente

Bien que le plus gros acteur des Réseaux Buissonniers (l'Education Nationale) ait toujours tenu à souligner la dimension uniquement pédagogique du projet, on peut lire dans une des plaquettes de présentation de Vercors Connect que l'un des objectifs des Réseaux Buissonniers est *de sensibiliser, autour des enfants et des instituteurs*, la population locale au projet de société. L'idée qui sous-tend cette approche consiste à appréhender cette population d'élèves et d'enseignants comme un vecteur performant permettant de relier la technologie et les parents, sans que cela relève bien entendu d'aucune manipulation.

Tout d'abord, la main innocente et l'instituteur sont deux figures qui peuvent, chacune à leur manière, délivrer des messages sans que pèse le soupçon d'une tentative de promotion. Ensuite, les acteurs du District espèrent que l'apprentissage des enfants sera le déclencheur d'une *découverte familiale de la technologie*, voire l'élément décisif motivant par exemple l'achat d'un ordinateur ou l'abonnement à Internet pour prolonger

---

<sup>328</sup> Rappelons qu'il a été qualifié de fédérateur.

<sup>329</sup> Dauphiné libéré, 24 octobre 1996.

l'enseignement que reçoivent les enfants.

Enfin, face à l'enthousiasme que génère chez des enfants la pratique d'une activité nouvelle, et qui plus est ludique, les acteurs de Vercors Connect ont imaginé que l'image positive rapportée à la maison allait entraîner une adhésion massive au projet de société, favorisant, entre autres, l'envie d'utiliser la Cyber-Poste ou de visiter le Télécentre.

#### 4.1.3. Lancer des projets et favoriser la création

Bien que les activités regroupées sous l'appellation télétravail aient été rattachées (parfois maladroitement) aux seules prestations de services caractérisant le secteur tertiaire, c'est en fait un pôle de compétences assez complémentaires que le District a souhaité regrouper dans le Téléspace.

L'intérêt d'un tel regroupement était de favoriser, à travers le partage d'infrastructures communes, la réalisation d'actions collectives, susceptibles, elles aussi, de créer un effet d'entraînement. Cette intention correspond à la logique que nous avons déjà commentée dans les deux chapitres réservés à l'expérience ardéchoise où la mobilisation de compétences et la mutualisation des ressources sont présentées comme les piliers de la dynamique favorisant à terme une diffusion de l'innovation. La différence essentielle réside dans l'absence de volonté réelle de partager ou de faire en commun : la plupart des entreprises qui se sont installées dans ce bâtiment sont venues chercher un service et ont intégré l'expérience du télétravail dans un parcours individuel<sup>330</sup>.

#### 4.2. Mettre à disposition pour éveiller la curiosité

Entre les classes maternelles et primaires équipées sur le canton, les cinq bornes mises à disposition de la population et l'ensemble des applications présentes sur le Téléspace, c'est, à l'échelle du plateau, un dispositif technologique complet qui a été installé pour que la population locale fasse siennes ces nouvelles pratiques de communication. Ce déploiement de matériels correspond à la certitude qu'ont les porteurs du projet de donner enfin aux habitants des communes les moyens de répondre à leurs interrogations, certitude doublée d'une espérance que l'on peut illustrer par les propos suivants :

**« Je crois aussi que les gens inventeront les usages d'un moyen de communication s'ils ont les outils en main. Il faut rappeler que ce sont les utilisateurs qui ont fait du téléphone ce qu'il est aujourd'hui puisqu'il était à l'origine conçu pour le travail, et que ce sont aussi les utilisateurs qui ont fait du Minitel ce qu'il est devenu, puisqu'il n'était fait au départ, que pour consulter l'annuaire »<sup>331</sup>.**

Ce rôle prépondérant que l'on accorde au futur usager part d'une louable intention et correspond effectivement à une observation très juste dans l'histoire de l'équipement des ménages en matière d'appareils de communication. Cependant, à la différence du magnétoscope qui trouve sa place parce que la télévision est déjà intégrée dans les

<sup>330</sup> Individuel, non pas au sens de l'individu, mais parce que l'entreprise est une personne...morale.

<sup>331</sup> *Extrait du discours du sénateur Jean Faure prononcé le 8 janvier 1998 à Autrans lors de l'ouverture des Deuxièmes Rencontres de la société française en réseau.*

foyers, il faut souligner que si près de 60% des foyers sont équipés d'un ordinateur ou d'une console de jeux témoignant d'une première avancée dans la société de l'information, l'usage de ces derniers est rarement un usage familial. En d'autres termes, la mise à disposition d'un matériel qui ne se raccroche à aucune pratique familiale habituelle n'est pas un gage de future connexion ou d'achat impulsif de modem.

### 4.3. Fertiliser un territoire

Comme nous l'avons souligné au tout début de cette section, il est assez étonnant de constater que le terme de fertilisation est apparu régulièrement dans les documents afférents à la mise en place du projet, témoignant d'une tentative d'ancrage des expériences menées et non de placage à froid ou d'imposition.

Sans interpréter cette situation dans un sens favorable à la définition de notre objet, nous pensons que cet apparent paradoxe s'explique en fait assez facilement. En effet, la bonne intuition de départ dont nous avons longuement parlé est partie de préoccupations quotidiennes liées aux difficultés que rencontre la population. Le souci de répondre à ces attentes en construisant un projet pour la population et par la population était donc constamment présent lors des premières réunions qui ont précédé l'avènement de Vercors Connect (d'autant plus que l'initiateur du projet est maire d'une commune du Plateau avant d'être vice-président du Sénat).

En revanche, dès que le projet a été lancé et que son développement a été pris dans une spirale où se sont mêlées politique et notoriété sur fond de lourds financements, c'est beaucoup plus une logique administrative et institutionnelle qui a pris le commandement.

## 5. Un bilan prudent et nécessairement provisoire

---

Si l'on s'en tient aux objectifs annoncés lors de la mise en oeuvre du projet, la description de l'évolution des sous-projets et du degré de diffusion et d'appropriation de l'innovation sur le Plateau pourrait laisser penser que le projet n'a pas atteint ses objectifs. Cependant, ce serait oublier, d'une part, le fait que l'innovation adopte des états successifs nécessaires à son évolution dans le temps, de l'autre, qu'elle peut être le vecteur ou le déclencheur d'autres innovations (institutionnelles, sociales). En d'autres termes, et l'histoire des boîtes noires de l'innovation le prouve, il s'agit de rappeler qu'une phase de bilan ne correspond qu'à un état de l'innovation parmi d'autres, et qu'à ce titre, elle ne doit pas être privilégiée plutôt qu'une autre<sup>332</sup>. Bien entendu, la phase d'évaluation n'en reste pas moins nécessaire pour affiner notre analyse et, de fait, comme le souligne D. Boullier, elle n'en devient pas pour autant impossible non plus (Boullier D., 1992).

Dès lors, avant de faire état des évaluations critiques que nous ont apportées nos entretiens et de passer à une analyse beaucoup plus contextualisée de la démarche adoptée, nous avons choisi d'exploiter toutes les données permettant de dire si ce qui avait été entrepris initialement était réussi, en se rappelant simplement que cette phase doit être appréhendée comme *un état provisoire*.

<sup>332</sup> Nous reviendrons sur ce point dans la section 7.

En outre, les réserves que nous avons déjà émises lors de notre chapitre consacré à la méthodologie doivent être rappelées : cette section ne saurait être un bilan au sens strict du terme dans la mesure où le processus de diffusion ne peut s'envisager (comme l'ont fait d'ailleurs les théoriciens de la sociologie des sciences) que a posteriori, rétrospectivement, bref, lorsque la phase d'observation est suffisamment longue pour que des enseignements premiers soient infirmés ou validés.

En fait, et cela nous confirme dans le choix de notre objet, il s'agit plus ici de marquer un temps d'arrêt pour identifier les premiers résultats d'un mouvement lancé, puisque la suite de notre développement nous conduira à nous interroger sur les éventuelles retombées identifiées et difficultés perçues pour parvenir à amorcer le processus de diffusion annoncé.

## 5.1. Des actions en attente de rebond

Parler d'une évaluation temporaire et mitigée permet de prendre toutes les précautions de rigueur pour éviter de donner l'impression qu'on émet un jugement trop hâtif à propos d'un projet appelé à évoluer, mais c'est aussi le terme le plus approprié pour qualifier des expériences originales dont on ne peut ni dire qu'elles ont échoué, ni qu'elles se soldent par un franc succès. C'est pourquoi, à l'instar de nos interlocuteurs, nous préférons parler d'actions *en attente de rebond*<sup>333</sup>, afin de montrer que les effets attendus ne sont pas au rendez-vous mais que l'idée de départ, placée sous la responsabilité des porteurs du projet, reste d'actualité.

### 5.1.1. Cyber-postier cherche cyber-usager

Entre l'annonce du printemps 1998 où le Vercors devenait un site-pilote et les premières évaluations présentées en public tout juste un an après, le projet CyberPoste s'est étendu sur l'ensemble du territoire national. Si l'embauche de cyberpostiers a permis de créer quelques animations autour de ce nouveau « *produit-concept*<sup>334</sup> », ce sont 210 cartes d'accès qui ont été vendues à l'échelle des quatre premières bornes réparties sur les communes. Quant aux sollicitations dont le cyber-postier fait l'objet, elles sont, de son point de vue « ***relativement limités malgré mon rôle d'animateur et de prospecteur pour aller au devant des associations notamment et leur donner envie de s'initier*** ».

Les conclusions que les premières évaluations font ressortir sont plus que confirmées par les résultats de l'enquête que nous avons menée sur ce même plateau. A la question « *avez-vous déjà utilisé le courrier électronique mis à votre disposition dans le bureau de poste de votre commune*<sup>335</sup> », 90.6% des personnes interrogées ont répondu non. Quant aux possibilités de connexion à Internet dans le cadre du bureau de Poste, elles semblent être méconnues ou ignorées puisqu'à la question « *si vous deviez vous connecter à Internet, où auriez-vous la possibilité de le faire* », seulement 24.4% des foyers interrogés ont identifié<sup>336</sup> la Poste comme possible intermédiaire.

<sup>333</sup> C'est l'expression qui est employée par les principaux porteurs du projet.

<sup>334</sup> Responsable de la communication pour le projet Cyberposte à la Direction départementale des Postes de l'Isère.

Nous reviendrons largement dans la suite de notre développement sur cette faible notoriété et sur les raisons qui peuvent expliquer ce désintérêt. Pour le moment, il s'agit seulement de faire état des résultats<sup>337</sup> permettant d'apprécier la réalité d'un processus amorcé il y a plus d'un an.

### 5.1.2. le Téléspace est plein

« Le Roi est mort, vive le Roi ». C'est ainsi que nous pourrions démarrer notre propos en parlant du Téléspace puisque le Téléspace 2 est déjà en gestation. Cela ne signifie pas qu'une remise en cause complète du dispositif initialement pensé est en route, mais que cet espace fédérateur doit évoluer pour remplir les objectifs qu'il s'était fixé.

**« Il ne faut pas tout confondre...le fait que le Téléspace soit plein n'a jamais été un objectif en soi et il semble que certains soient en train de l'oublier. Le fait qu'il soit plein n'est jamais qu'une obligation de moyen pour pouvoir avancer ».**

En d'autres termes, notre interlocuteur pointe ici ce qu'il a désigné comme *une dérive possible dangereuse* dans l'optique d'un projet de société, celle d'un bâtiment qui perd sa dimension expérimentale et fédératrice. Le taux de remplissage ne saurait justifier à lui-seul, aux dires de cet acteur, l'existence du projet et ne suffit pas à faire taire les craintes d'une insuffisante rentabilité et en même temps d'un projet emporté malgré lui par des impératifs de marché<sup>338</sup>.

En outre, si nous nous sommes permis de choisir un titre suffisamment neutre pour illustrer les réserves dont le Téléspace fait l'objet, c'est aussi parce qu'il ressort des entretiens réalisés avec les élus des sept communes *qu'aucun signe de changement n'a été perceptible dans l'activité économique* et que les emplois créés sur le Téléspace sont restés coupés *des réalités du tissu économique local*.

<sup>335</sup> Cette enquête a été réalisée au mois de juin 1999 auprès de 1200 foyers, avec un taux de retour des questionnaires exceptionnel puisque dépassant les 29%. Ce retour ne s'explique pas par un enthousiasme subit de la population pour le sujet mais par notre mode de collecte des données. Le questionnaire a été adressé aux parents, en passant par l'intermédiaire de leurs enfants et des instituteurs des écoles, impliqués dans les réseaux buissonniers. Sans que la réponse ne soit (cela va de soi) obligatoire, le seul label de l'école a suffi à entraîner un retour aussi massif. Les chiffres que nous présentons correspondent donc aux réponses apportées à nos questions par les 352 foyers qui ont rempli le questionnaire, l'ont remis à leurs enfants, lesquels l'ont rapporté aux instituteurs, qui nous l'ont à leur tour communiqué.

<sup>336</sup> Nous disons « identifier » car il ne s'agissait même pas d'apporter une réponse spontanée, auquel cas le pourcentage aurait été certainement encore plus faible. Les différents items proposés étaient les suivants : le domicile, le lieu de travail, l'école, La Poste, autre. Notons que dans « autre », les cybercafés ont été cités deux fois, l'entourage proche (famille et amis) trente deux fois, mais le Téléspace pas une seule fois.

<sup>337</sup> Nous précisons, même si cela tombe sous le sens, que 90.6% de réponses négatives ne signifie pas que le courrier électronique n'a jamais été utilisé par ces foyers-là. Mais il s'agissait ici d'identifier la capacité d'un acteur et de son projet à créer un effet d'entraînement.

<sup>338</sup> Cette remarque nous a été adressée à plusieurs reprises, y compris par l'un des maires, le Téléspace étant partiellement financé par le District, lequel prélève un impôt sur chaque commune, donc sur chaque administré.

### 5.1.3. Les Réseaux Buissonniers

Sur les 352 foyers interrogés, un peu plus de 21% ont fait état du manque d'intérêt ou d'implication de certaines écoles, s'étonnant d'être questionnés sur un thème qui « *ne concerne visiblement pas beaucoup les classes où les instituteurs ne sont ni passionnés, ni suffisamment formés* <sup>339</sup> ». Il ne s'agissait pas, bien entendu, de jeter la pierre à ces derniers, mais de souligner la difficulté à parler d'apprentissage lorsque les activités se résument à quelques initiations très occasionnelles <sup>340</sup>.

Si l'on ajoute la suppression du poste d'animateur <sup>341</sup> il y a deux ans et le nombre d'échanges en baisse constante noté lors d'une enquête réalisée par les acteurs du projet, on comprend mieux le phénomène de lassitude évoqué par certains instituteurs comme facteur de démotivation dans le projet. Cette constatation ne doit pas surprendre et correspond exactement aux conclusions auxquelles aboutit I. Comtet lorsqu'elle met en avant le rôle prépondérant de l'animateur dans la gestion d'une base et dans sa capacité à maintenir un intérêt pour la technologie en elle-même et les échanges qu'elle supporte (Comtet I., 1998) <sup>342</sup>.

Enfin, puisqu'il ne s'agit pas d'évaluer les effets de la technologie en matière de pédagogie mais seulement les possibilités de création d'un effet d'entraînement initié par les enfants et leurs maîtres, remarquons que seulement 39% des classes sont connectées à Internet et que sur ces nantis de la société de l'information, seulement 11% utilisent le web ou le courrier électronique pour des communications externes au moins une fois par semaine. Ces pourcentages corroborent l'impression générale donnée par notre enquête quant au faible potentiel d'incitation que représentent les enfants <sup>343</sup> dans l'accès à Internet.

Vercors Connect, *site pilote* des télé-activités, Vercors Connect, *projet expérimental*, Vercors Connect, *vitrine technologique pour une région*, tels sont les intitulés que nous

<sup>339</sup> Remarque formulée dans une question ouverte qui conduisait les parents à s'interroger sur ce qu'ils avaient appris au contact de leurs enfants inscrits dans des classes faisant partie des Réseaux Buissonniers. Une enquête réalisée en décembre 1998 auprès de l'ensemble des élèves et enseignants des Réseaux Buissonniers a montré que 66% des personnes rencontraient des difficultés dans l'utilisation du logiciel permettant de communiquer entre chaque base (Lotus Notes) et que 75% connaissaient des problèmes dans l'utilisation du matériel, dont 30% qui jugeaient ces difficultés comme étant " très importantes ".

<sup>340</sup> Ce n'est pas le cas dans toutes les classes, il y a, nous l'avons déjà souligné, une grande disparité en termes de pratiques.

<sup>341</sup> Dans les suggestions apportées par les répondants pour améliorer le fonctionnement du réseau, l'un des thèmes dominants est celui de l'animation et de la possibilité de se référer à des personnes ressources.

<sup>342</sup> Comtet I., (1998), « Un nouveau rôle professionnel : animateur de réseau collaboratif », 10<sup>ème</sup> congrès international de psychologie, Bordeaux.

<sup>343</sup> Une autre explication, qui nous éloigne momentanément de notre objet, est la suivante : les enfants sont, globalement, peu enclins à parler de leurs activités scolaires si l'on ne les y invite pas. Ils vivent dans deux mondes séparés, d'un côté la famille, de l'autre l'école.

avons successivement repris pour désigner ce projet. Dans la mesure où ce travail de recherche ne doit pas tourner à une évaluation du projet, nous nous bornerons à citer cet exemple pour justifier le questionnement que nous souhaitons susciter : nous sommes allée consulter les informations mises à disposition du public sur le site web de la Cité scolaire choisie pour être pilote dans ce projet de société et avons constaté que la dernière mise à jour datait de mars 1996.

### 5.2. Nul n'est prophète en son pays

Cette formule familière que semblent dicter l'observation et le sens commun s'applique-t-elle à notre terrain d'observation ? Si l'on en juge par les résultats que nous avons obtenus aux questions permettant d'apprécier le taux d'équipement des foyers, la mission d'évangélisation ne relève pas de l'impossible, bien au contraire. En effet, sur les 352 foyers interrogés<sup>344</sup>, 71.6% ont répondu qu'ils utilisaient régulièrement l'informatique dans le cadre de leur profession, 58.5% ont affirmé qu'ils l'utilisaient également à des fins personnelles, et 59.9% ont affirmé qu'ils possédaient un ou plusieurs ordinateurs. Parmi cette majorité honorable de propriétaires, 43.6% ont noté qu'ils étaient équipés d'un modem à domicile et sur cette dernière frange, 59.7% avaient un abonnement privé à Internet<sup>345</sup>.

D'un autre côté, si la formule en question passe à travers les générations et les histoires, elle reflète peut-être effectivement une forte propension de l'individu à méconnaître ce qui est si facilement accessible. Nous reviendrons sur cette difficulté à apprécier ce qui relève du contexte et ce qui lui échappe mais soulignons que la notoriété limitée et l'image ternie du projet renvoient un reflet de la diffusion des télé-activités<sup>346</sup> sur ce plateau probablement plus pâle que la réalité du nombre d'individus éclairés<sup>347</sup>.

#### 5.2.1. L'étiquette de Vercors Connect

<sup>344</sup> Probablement plus «motivés» que les non-répondants.

<sup>345</sup> Si l'on rapporte ces chiffres au total de la population interrogée, soit 352 foyers, cela signifie qu'environ 15% des foyers du Plateau ont un abonnement privé à Internet. Ce chiffre augmente légèrement si l'on rajoute les foyers qui ont la possibilité de se connecter à Internet depuis leur domicile en passant peut-être par un serveur central ou un centre de calcul situé sur le lieu de travail. Enfin, en croisant les réponses apportées aux questions concernant l'équipement en modem, la possibilité de se connecter à Internet, la possession d'un abonnement et les pratiques d'internautes experts ou en herbe, on peut avancer une autre explication pour asseoir notre évaluation : en effet, la multiplication d'offres publicitaires de CDroms (distribués avec le courrier) permettant de se connecter gratuitement à Internet pendant une cinquantaine d'heures semble être bien exploitée. Parmi les possesseurs de modems, plus d'une dizaine ont affirmé se connecter à Internet depuis leur domicile mais ont répondu non à la question concernant la possession d'un abonnement privé.

<sup>346</sup> C'est tout le problème d'un projet d'envergure qui finit par se déconnecter des réalités dont il était parti et dont l'évolution en termes d'image et d'action entreprises ne correspond plus, à un moment donné, à l'évolution (les diffusionnistes diraient naturelle ou mécanique) de la société.

<sup>347</sup> Nous empruntons cette formule au sous-préfet avec lequel nous avons travaillé pendant deux ans en Ardèche.

**« Depuis que le projet existe, ça fait quand même quatre ans, on devrait en être aujourd'hui à des espaces partagés, des forums permanents, la gazette du District devrait être en ligne sur le web depuis au moins deux ans, ce serait le minimum...sinon, comment voulez-vous qu'on puisse parler des technologies en restant crédibles ? Vercors Connect, pour moi, ça n'est plus qu'une politique de communication, mais même en tant que politique, c'est plus du tout crédible, on en est encore à ressasser les vieux discours sur le potentiel du télétravail... » (un chargé de mission d'un des sous-projets).**

Ces propos cinglants peuvent être tempérés en mettant leur caractère extrême sur le compte d'attentes déçues ; néanmoins, leur contenu trahit l'existence de manques, que tout individu peut aisément noter et qui reflètent un décalage important entre l'étiquette du projet et l'épaisseur ou la consistance des activités qu'il recouvre<sup>348</sup>. Nous avons insisté au tout début de ce chapitre sur les moyens déployés pour faire connaître le projet et communiquer à l'extérieur : les constats effectués quatre ans après conduisent donc ce chargé de mission à s'interroger sur cette dérive et légitiment l'opinion d'un des élus interviewés qui a conclu notre entretien en affirmant, fataliste « *le projet, s'il ne repart pas, ce n'est plus qu'une étiquette* » (un maire-adjoint).

### 5.2.2. Une notoriété limitée

Au-delà de l'épaisseur insuffisante incriminée pour attester d'une vraie dynamique créée sur le territoire, on peut constater à quel point il est difficile de faire germer de nouveaux usages et d'assurer le relais<sup>349</sup> entre la technologie et la population quand on sait qu'à la question « connaissez-vous les différentes actions du projet Vercors Connect, pouvez-vous en citer quelques unes », seulement 13.4% des répondants ont coché le oui<sup>350</sup> et ont été en mesure d'indiquer les actions ou objectifs qu'ils rattachaient à ce projet de société.<sup>351</sup>

Il faut souligner que plus de 15% des foyers ont attribué ce projet aux élus (le District a été cité 42 fois) et que douze foyers ont spontanément attribué la paternité du projet au Sénateur Jean Faure. Cette faible notoriété du projet et des différentes actions qu'il recouvre traduit moins un manque d'intérêt pour le sujet que le phénomène de désappointement et de lassitude évoqué précédemment. Elle légitime également la démarche de grandissement, sans doute nécessaire pour obtenir de petits résultats.

### 5.2.3. Un mécanisme d'entraînement grippé

<sup>348</sup> Le processus de grandissement nécessaire au déploiement du projet n'est, bien entendu, pas forcément perçu comme tel, par ceux qui le vivent au quotidien mais n'en maîtrisent pas le développement stratégique.

<sup>349</sup> Il faut se rappeler le journal trimestriel qui affirmait qu'entre les habitants du plateau et Vercors Connect, « le courant passe ».

<sup>350</sup> Il faut bien sûr penser à la paresse du répondant face au questionnaire. Néanmoins, la vraie paresse se traduit par une non réponse, or, le taux de non réponse à cette question n'est que de 2.6%. La connaissance du projet et sa notoriété parmi les administrés sont probablement supérieurs. Les actions sont peut-être connues, mais les labels officiels tels que Téléspace, Cyberposte, Réseaux buissonniers sont ignorés par les administrés. Ce ne serait pas un vrai problème si le District n'avait pas misé l'essentiel de sa politique de communication sur eux.

L'idée de créer un effet d'entraînement à partir de projets phare et de populations bien ciblées a été évoquée dès les premières discussions qui ont suivi l'intuition de départ. Cette volonté est très clairement affichée dans les objectifs que le District s'est fixés.

Si l'on reprend les trois sous-projets de Vercors Connect, on note que le Téléspace n'a capté aucune activité économique susceptible de contribuer au développement du tissu économique du plateau, que les adresses électroniques mises à disposition des habitants ne sont quasiment jamais utilisées, enfin, que les foyers répondent à plus de 60% par la négative lorsqu'on leur demande si l'expérience des Réseaux Buissonniers fait l'objet de discussions en famille<sup>352</sup> et si les enfants leur font découvrir leurs activités.

Pour autant, quelques expériences ont su déclencher une vraie dynamique et ont montré qu'il suffisait de peu pour ranimer la flamme de 1995. Ainsi, la course au trésor organisée avant l'été 1999 sur les Réseaux Buissonniers et l'expédition au Tibet suivie à distance sur le réseau Internet ont suscité curiosité et intérêt chez les habitants des sept communes, les deux actions en question impliquant directement des individus connus, familiers. La dimension ludique a été privilégiée puisque ces deux actions concernaient surtout la jeune génération mais on a observé une reprise des échanges des enseignants entre bases, à tel point qu'en quatre mois, le nombre de messages envoyés pendant la course a dépassé le cumul des douze mois qui l'avaient précédée.

L'effet d'entraînement créé par une animation traduit ici à quel point la perte de l'animateur et l'absence de personnes-ressources à qui se référer ont joué dans le manque d'implication des personnels concernés. Sans généraliser cette remarque à l'ensemble des projets (le rôle des animateurs pour la Cyberposte s'est amplifié), il est temps alors d'identifier ce qui a freiné le développement de la diffusion de l'innovation, en parallèle, ce qui aurait pu favoriser l'amorce d'une diffusion des télé-activités sur le Plateau. Ceci nous permettra de constater que les bénéfiques à porter à l'actif du projet ne sont pas forcément là où les initiateurs les attendaient, d'une part, et, de l'autre, qu'en l'espace de quatre ans, ce sont aussi le contexte du projet, les alliances nouées et les

<sup>351</sup> La liste qui suit reprend les réponses qui ont été apportées à cette question ouverte

| <b>Le développement du télétravail et des téléservices</b>                    | <b>Cité 15 fois</b> |
|---|---------------------|
| C'est le centre de télétravail, le télécentre, téléspace                      | Cité 16 fois        |
| La Poste et Internet, la Cyber-Poste, les ordinateurs à la Poste              | Cité 8 fois         |
| La formation des enfants, l'enseignement à distance, les Réseaux Buissonniers | Cité 14 fois        |
| Le développement des NTCl, Internet, le développement de la communication     | Cité 5 fois         |

<sup>352</sup> A noter tout de même que sur les 30% qui n'utilisent jamais l'informatique, 61.4% déclarent que les activités de leurs enfants leur ont donné envie de découvrir l'informatique.

propriétés des télé-activités qui ont évolué.

## 6. Les raisons d'une certaine déréalisation du projet

Dès ses premiers développements, Vercors Connect a été présenté comme un projet intercommunal, c'est-à-dire, associant les volontés de plusieurs communes appelées à oeuvrer ensemble. Nous avons déjà eu l'occasion de citer des extraits de discours dans lesquels il était fait allusion à la volonté des élus du Plateau de s'engager dans la société de l'information et pourtant, c'est plus à la notion de *coupure* que nous ont renvoyée nos interlocuteurs. En effet, qu'il s'agisse de la difficulté à maintenir des alliés mobilisés, d'une relative méconnaissance du contexte de l'innovation ou du télescopage entre plusieurs mondes, c'est à un certain isolement qu'a conduit cette déréalisation du projet.

### 6.1. Un réseau potentiel d'acteurs ...mais un acteur-réseau fragilisé

Si l'on considère que c'est à un potentiel d'acteurs dépassant la centaine d'individus que l'on a eu affaire pour mettre en place le projet et les actions qu'il a occasionnées, on s'aperçoit que c'est finalement une cellule bien plus restreinte qui a présidé à sa destinée, coupant assez rapidement le projet de sa dimension intercommunale.

#### 6.1.1. Un projet accaparé par un acteur

En remplaçant le syndicat intercommunal chargé principalement de l'enlèvement des ordures ménagères, le District est devenu l'acteur institutionnel chargé de faire vivre l'entité que constitue le Canton. Doté de nombreuses missions, obscures pour la plupart des administrés et partiellement connues par les élus eux-mêmes, cet acteur est d'abord apparu comme le principal gestionnaire et financeur du projet Vercors Connect.

**« A une époque, on a eu l'impression que les gens se disaient que le District n'était là que pour payer » (le Directeur du District).**

C'est pour remédier à cette vision réductrice, pour participer activement à la vie communale et pour faire connaître un peu mieux son potentiel d'action que le District est peu à peu devenu l'acteur le plus en vue de Vercors Connect, se posant notamment comme le principal interlocuteur<sup>353</sup> (pour ne pas dire l'unique) des partenaires impliqués dans la négociation du projet. Si l'unicité dans ce domaine est facteur de cohésion et facilite la prise de décision (contrairement à l'obligation que l'on attache à l'administration de faire passer une décision par tous les stades hiérarchiques pour obtenir sa validation), elle s'est rapidement traduite par la mise en place d'une mono-culture, toutes les décisions et orientations du projet émanant de la même source et non plus de la réflexion croisée des représentants des communes. Ce déploiement d'énergies a probablement coïncidé avec une surcharge de travail des élus, liée à la gestion du quotidien, mais a accéléré le processus de démobilitation des acteurs, certains s'avouant lors de nos entretiens *faiblement intéressés* ou *peu convaincus* par les possibilités entrevues dans le

<sup>353</sup> Bien entendu, le fait que le « père » du projet soit président du District a joué pour beaucoup dans cette réappropriation de l'activité.

projet.

Peu à peu, c'est donc le District qui a convoqué les élus pour les rassemblements officiels et les réunions internes, qui a pris en charge la politique de communication associée au projet, qui a creusé de nouvelles pistes pour déployer Vercors Connect, en d'autres termes, qui a accaparé (parce qu'on le voulait bien) le projet. D'un projet intercommunal, Vercors Connect est donc passé au statut de projet districial, d'un développement voulu comme une irrigation du territoire à un développement centralisé.

**« C'est surtout le District qui était porteur du projet...il n'y a pas eu d'enthousiasme, c'était le district et les communes ont laissé faire, on n'a pas été actifs » (un maire-adjoint). « Dans toute cette histoire, c'est le District qui a oeuvré, qui a pris le bébé...en général, quand une action est menée par le District, les élus disent souvent, c'est bien, et laissent faire » (un maire). « Pour les maires, c'est vrai que ça reste districial, on ne s'implique pas en tant que maire. Alors, c'est peut-être de ma faute, c'est de la faute de tout le monde » (un maire). « Tout ça a été traité au District, en tant que maire, je me suis pas intéressé au projet sur le plan pratique pour la commune... ça a été piloté et réfléchi à partir du District. Au début, c'était peut-être un projet intercommunal mais c'est vite devenu un projet districial, le District a accaparé le projet, en tous les cas, les élus le sentent comme ça » (un maire).**

D'un point de vue politique, il ne s'agit pas de dire que cette cellule est passée à un mode de fonctionnement très autocratique mais simplement qu'elle s'est privée de forces et de compétences variées qui ont nécessairement manqué au projet, faute d'avoir su déplacer les centres d'intérêts des élus (tournés vers une gestion locale mais municipale) vers un intérêt plus large, Vercors Connect correspondant à une intention de repenser tout un territoire. Parmi les élus rencontrés (six maires et quatre conseillers municipaux), tous ont donc affirmé que Vercors Connect était un projet districial, témoignant de la difficulté à faire tenir des exigences différentes. Peu importe de savoir si ce glissement de statut est la cause de cette moindre implication ou si au contraire il en a été l'effet.

Les deux éléments qui suivent sont probablement la conséquence logique de la première difficulté identifiée. L'enjeu de cette section consiste justement à montrer que c'est à partir de cette imprécision quant à la responsabilité de chacun que le schéma qui présidait à la mise en oeuvre du projet est retombé dans les travers dont on avait souhaité l'écartier.

### 6.1.2. Aucune démultiplication de l'activité

A l'exclusion du projet Cyberposte qui a entraîné la mise en place de bornes dans cinq communes sur sept, l'ensemble des actions entreprises (dont le caractère visuel et immédiat auraient pu entraîner l'adhésion), ont été circonscrites au chef lieu du canton, siège du District. Qu'il s'agisse du lycée pilote, du Téléspace ou des classes les plus actives dans les Réseaux Buissonniers<sup>354</sup>, les seules manifestations visibles de Vercors Connect n'ont donc pas dépassé les frontières de la commune la plus importante, conduisant ainsi les élus rencontrés<sup>355</sup> à avouer que ce projet de société n'avait

---

<sup>354</sup> Ce projet lié à l'éducation nationale est parti d'une cellule très en avance sur son temps et localisée à Villard de Lans.

strictement rien changé dans le quotidien de leurs administrés, et encore moins dans les mentalités.

**« Pour ceux qui ne lisent pas la gazette du district et qui ne se sont jamais demandé à quoi servait le nouveau bâtiment de Villard, Vercors Connect n'existe pas » (un maire). « C'est vrai que pour le commun des mortels, c'est un projet un peu mystérieux, le District souhaite que les gens aillent voir le Téléspace par exemple, mais ça marche pas vraiment » (un maire).**

La dérive évoquée précédemment a donc été d'autant plus rapide à s'installer que certains élus n'ont eu aucun rapport physique avec le projet, leur seule participation se limitant à la validation de décisions que le président du District avait déjà entérinées.

### 6.1.3. Le dur métier de porte-parole

Il nous faut revenir un instant à l'imaginaire que nous avons dépeint et à la cohabitation de plusieurs univers, schématiquement ici, celui des élus (monde civique) et celui des foyers (monde domestique). En effet, l'idée de penser Vercors Connect comme un projet intercommunal a placé les élus dans le rôle du porte-parole, les accrochages des deux univers ne pouvant se faire que si un représentant s'exprimait « au nom de ». Ainsi, même en admettant que l'action et la décision ne partent que d'une seule instance<sup>356</sup>, le projet aurait pu bénéficier d'un rayonnement intercommunal bien différent s'il avait été au moins relayé au sein de chaque commune. Nous avons choisi trois critères permettant de montrer que ce positionnement du statut de porte-parole a été défaillant : l'organisation de réunions thématiques sur le projet de société ou l'un des sous-projets concernés, la discussion au sein du conseil municipal d'orientations impliquant le devenir de la commune dans le projet, et enfin, la publication d'un article ou d'un reportage dans le bulletin municipal diffusé tous les deux mois à l'ensemble des administrés.

Sur l'ensemble des sept communes, en l'espace de quatre années, aucun maire n'a souhaité organiser de réunion publique pour informer la population de ce que le canton entreprenait, aucun conseil municipal ne s'est réuni autour d'un objet de discussion directement ou indirectement lié à Vercors Connect, aucun bulletin municipal n'a fait mention, en bien comme en mal, du nom du projet ou d'une action à lui attribuer. Comme l'a souligné l'un de nos interlocuteurs, « **c'est révélateur de notre manque d'implication et du même coup de notre faible intérêt pour le projet** ».

En outre, ajoutons que sur les sept communes impliquées, une seule mairie bénéficie pour le moment de l'accès à Internet, ce qui signifie qu'en termes de pratiques, l'activité administrative est restée inchangée. Ni le maire, ni les secrétaires de mairie n'utilisent dans le cadre de leur travail ce nouvel outil. Alors que nous nous étonnions de la faiblesse de ce chiffre au cours d'un entretien avec le maire d'une petite commune, ce dernier nous a fait remarquer que l'idée de connecter les mairies n'avait jamais été évoquée en réunion districale, ni même de les mettre en réseau. En d'autres termes, dès le début du projet, un cloisonnement s'est opéré entre chaque univers.

<sup>355</sup> A l'exception du maire du chef lieu de canton.

<sup>356</sup> Si cela avait été explicitement dit.

**« La mairie a un accès à Internet depuis un an mais l'utilise très peu, peut-être par survivance de la culture du papier. Je sais qu'on devrait plus utiliser Internet car il y a des applications variées. J'ai pas beaucoup le temps d'aller sur Internet mais je déplore que nos deux secrétaires qui sont jeunes ne le fassent pas non plus. Elles n'ont pas pris cette habitude dans leur cursus ».**

Enfin, nous devons terminer cette section consacrée à l'analyse de la démobilisation par le constat suivant : nous avons été reçue à chaque fois dans le bureau du maire et avons noté qu'aucun d'entre eux n'était équipé d'un micro-ordinateur. Nous les avons interrogés sur leur niveau de pratique en distinguant leur activité d'élu de l'activité professionnelle menée en parallèle pour certains. Sur les six maires et quatre conseillers rencontrés, un seul était familier du courrier électronique, son usage étant réservé à la sphère professionnelle. L'absence d'acteur exemplaire et de porte-parole au sein de chaque commune dans la stratégie de diffusion apparaît ici comme le premier écueil sur lequel a buté le projet. Non pas parce que nous croyons que chaque maire aurait entraîné un phénomène d'imitation derrière lui mais parce que sa place stratégique aurait été un ressort supplémentaire dans la recherche des utilisateurs finaux, puis dans le rayonnement du projet.

## **6.2. La prise en compte du contexte de l'innovation comme clef d'analyse**

Dans la mesure où les premiers textes et discours relatifs au développement du projet faisaient de la population *le principal acteur* de Vercors Connect, où la philosophie déployée autour de cette expérience mettait en avant l'argument de l'innovation *ancrée* dans la société, adoptée et utilisée par l'utilisateur moyen, la prise en compte du contexte de l'innovation doit être questionnée, comme clef d'accès à la compréhension d'un projet qui, de détours en détours, a changé de nature.

### **6.2.1. Du besoin aux explorations préliminaires**

Le thème du besoin est apparu de façon récurrente dans le discours de nos interlocuteurs, comme si les questions que nous posions ravivaient le ressentiment nourri par l'absence de corrélation<sup>357</sup> entre la demande imaginaire à laquelle a répondu le projet et les besoins exprimés par la négative.

**« Je ne me sers pas d'Internet, je n'en ai pas besoin », « je ne suis pas équipé chez moi, je n'en ressens pas le besoin », « c'est bien de dire que les gens devraient s'y mettre, mais je sais pas si ça peut se faire comme ça, par ce biais-là, le besoin ne se crée pas d'un coup », « les commerçants et les artisans ne critiquent pas brutalement mais me disent, pourquoi vous mettez de l'argent là-dedans, c'est pas de ça qu'on a besoin ».**

L'exemple typique de cette incompréhension face aux orientations du projet tient dans le constat qu'a effectué un des maires : **« c'est bien de mettre à disposition une adresse électronique mais pour avoir l'occasion et l'envie d'utiliser l'e-mail, il faudrait déjà que les gens sachent avec qui correspondre et qu'ils aient surtout du courrier à faire. Or, demandez-le à un facteur, le pourcentage de lettres personnelles sur le**

---

<sup>357</sup> Perçue comme telle.

***courrier distribué, c'est mineur, peut-être moins de 10%. Les gens n'écrivent plus, ils se téléphonent, alors s'ils ne voient pas leur besoin là-dedans, ils prennent ça pour une technologie-gadget*** ». Ajoutons qu'historiquement, le principal frein au développement des télécommunications en milieu rural a longtemps été lié à la particularité d'échanges effectués sur des distances très courtes. En outre, l'intérêt n'est pas de savoir si l'interprétation de notre interlocuteur est justifiée ou pas et si l'initiative de la Poste part d'une mauvaise appréciation de l'utilisateur moyen mais de souligner le décalage entre l'intuition de départ<sup>358</sup> et la perception du projet par la population.

Enfin, c'est sans doute en partant d'une connaissance surestimée du contexte de l'innovation que les premières propositions d'explorations préliminaires<sup>359</sup> émises au moment de la conception du projet n'ont pas été approfondies. L'idée avait en effet été lancée de réunir quelques administrés autour de tables rondes thématiques pour ancrer le projet dans leurs préoccupations quotidiennes et effectuer une enquête proche du référendum ou de la question de confiance afin de s'enquérir du potentiel de sympathie susceptible de porter le projet. Le principe sous-jacent à tout cela tenait dans la considération suivante : s'assurer d'une part que les orientations dessinées par les instigateurs de Vercors Connect allaient *dans le sens des attentes d'acteurs locaux actifs dans d'autres domaines* et soucieux de prendre le train des technologies, de l'autre, *identifier éventuellement d'autres initiatives visant à promouvoir les technologies* et le cas échéant tenter de les fédérer sous le chapeau commun de Vercors Connect<sup>360</sup>.

Compte tenu de ce que nous avons dit de l'imaginaire du projet et des différentes représentations de la technologie dont il était porteur, nous pouvons peut-être attribuer ces écarts d'appréciation à une intention proche de celle que souligne A Mons lorsqu'il note que « ***l'accélération des images médiatiques finit par constituer, en quelque sorte, une seconde ville qui se superpose ostensiblement à la cité réelle, vécue, matérielle, spatiale. Une ville imaginaire (celle que le pouvoir local propose aux entrepreneurs, aux électeurs, aux habitants) qui adhère à une ville vécue*** » (Mons A., p36, 1992)<sup>361</sup>. Il n'est pas question ici d'image urbaine mais la remarque reste valable : Vercors Connect a mis en avant un plateau imaginaire susceptible de se superposer au Vercors vécu. Chaque projet est donc apparu comme une réponse à des interrogations

<sup>358</sup> Donner aux habitants les moyens de s'approprier la technologie et faire en sorte qu'un geste aussi quotidien que le courrier devienne celui du courrier électronique.

<sup>359</sup> Il faut souligner que la seule enquête effectuée (concernant le potentiel de travailleurs pendulaires) n'a pas été exploitée faute d'un retour insuffisant. Deux maires ont lancé en interne leur propre étude sur le sujet mais le premier a reconnu « *qu'il ne s'était pas penché encore sur ses conclusions* ».

<sup>360</sup> C'est cette difficulté à revenir vers une intuition oubliée qui a conduit l'acteur en question à condamner les promoteurs du projet : « *j'ai fait des propositions dans ce sens mais elles n'ont pas été entendues. Le District a mis des bâtons dans les roues à tous ceux qui montaient des projets extérieurs, le Parc s'y est mis aussi et de nombreux projets ont été démontés* ». Ce contexte concurrentiel ne saurait surprendre personne, la première difficulté d'un porteur de projet étant de ne pas se faire prendre de vitesse par d'autres acteurs locaux ou pire, de ne pas être dépossédé de son idée.

<sup>361</sup> Mons A., (1992), op. cit.

qui n'avaient jamais été formulées et qu'on pourrait résumer ainsi : pour nous<sup>362</sup>, à quoi ça sert ?

### 6.2.2. L'innovation technique sans l'innovation sociale ou le primat des experts

Cette dernière remarque nous fait glisser vers la suivante parce qu'elle laisse apparaître le spectre de l'expert qui décide, fort de ses compétences, pour l'ensemble d'une population perçue comme démunie. Le développement du projet a, semble-t-il, donné vie à cette figure et laissé champ libre à un acteur parfois traité de *potentat*, certains élus reconnaissant eux-mêmes avoir été *victimes de leur manque de connaissances* et éblouis par ceux que V. Scardigli appelle les nouveaux notables de la technologie.

**« Faire appel à la base, c'est bien joli, mais on est obligé de faire appel à des gens compétents, c'est un projet compliqué vous savez, on peut pas faire appel comme ça aux habitants...ils ne sauront sûrement pas quoi dire. » (un maire).**

C'est la multiplication de comportements qui prennent source dans cette confiance accordée aux experts qui a entraîné peu à peu la constitution d'un noyau dur auquel le pilotage des activités en cours et la création de projets futurs ont été entièrement dévolus. Comme nous l'avons déjà souligné, il ne s'agit pas de remettre en cause la compétence de ces spécialistes mais de rappeler que l'histoire de l'appropriation des technologies et de la diffusion de l'innovation est remplie d'anecdotes et de récits qui illustrent les dangers de cette *nomenklatura technologique* où se mêlent les fantasmes de société nouvelle et le progrès technologique. Il est d'ailleurs intéressant de constater que l'auteur des propos mentionnés plus haut concernant l'incompétence supposée des habitants à intervenir sur le sujet souligne à la fin de notre entretien que **« ce que l'on peut reprocher, c'est qu'il y a eu un manque de communication de la part des structures et que le système s'est imposé aux villardiens...du coup, ça les dépasse un peu »**.

### 6.2.3. La légitimité de l'institution remise en question ?

L'appellation de district correspond à une réalité administrative dont la légitimité fait, semble-t-il, question. C'est en tous les cas à cette analyse qu'on peut aboutir si l'on en juge par les remarques émises lors de nos entretiens, notamment quant au domaine de compétences qui échoit à cette institution. Elle peut expliquer, au-delà d'une erreur de démarche de projet sur laquelle nous n'avons pas à nous prononcer, que la démobilitation de certains acteurs aient été liée à l'absence de fédération des sous-projets, certains porteurs de projet ne se reconnaissant pas dans le label Vercors Connect, et encore moins sous la houlette du District.

**« Les gens des Réseaux Buissonniers n'ont jamais été officiellement informés de ce qu'était Vercors Connect...moi, je sais pas bien ce qu'il y a dedans, comment voulez-vous qu'on intègre pour nous les Réseaux Buissonniers dans Vercors Connect alors qu'on n'en a jamais parlé ? ».**

Cette remarque a confirmé l'impression que nous avons eue en rencontrant séparément les différents acteurs intervenus dans les sous-projets, à savoir l'indépendance totale des

---

<sup>362</sup> Nous, c'est les entreprises, nous, c'est les usagers, nous, c'est les enseignants, etc...

actions entreprises et l'absence de cohésion pour soutenir un projet collectif. Il semble que Vercors Connect n'ait d'existence en tant que tel que dans les textes et présentations officielles, son existence réelle se limitant, en fait, à une juxtaposition de projets. Ceci explique qu'aucun acteur n'ait parlé du projet d'ensemble au cours de rencontres fortuites ou de contacts occasionnels mais toujours d'une action autonome. Cette référence à une entité collective placée sous le dénominateur commun de l'intitulé Vercors aurait été d'autant plus nécessaire que les Réseaux Buissonniers sont assimilés à l'Education Nationale (ou plus simplement l'école) et la CyberPoste à l'entreprise publique du même nom.

Enfin, soulignons également le fait que l'attribution d'une adresse électronique a entretenu le trouble et le phénomène de déracinement du projet, les adresses délivrées s'appuyant sur le modèle « pierre.dupond@laPoste.net », référence explicite à une entreprise, certes de service public, mais dont la vocation commerciale n'échappe à personne. Le cyberpostier nous a précisé qu'il était désormais possible de choisir une adresse *plus neutre* mais l'un des chargés de mission a confirmé qu'une *localisation liée à la commune ou au Plateau* aurait peut-être facilité l'acceptation du projet<sup>363</sup>, y compris en faisant une allusion directe au District.

La première dérive identifiée par nos interlocuteurs revient donc à dénoncer la *logique de l'impact* et à mettre un bilan mitigé sur le compte de l'imposition de la technologie à travers un mouvement vertical.

**« Le District a cru qu'il y avait des gens qui allaient suivre. Or, ça n'a pas été le cas, d'abord parce qu'ils n'ont pas su, même pas essayé d'amener les gens du projet à adopter une vision commune des choses, ensuite parce qu'il n'y a eu aucun de travail de fait auprès de la population pour que l'intuition de Jean Faure soit partagée » (un ancien chargé de mission).**

Ainsi, lorsqu'on revient sur les objectifs des présentations effectuées lors des réunions publiques, on note que le projet *était déjà complètement ficelé*, et qu'il s'agissait *une fois de plus d'informer les gens sur ce que quelques personnes avaient décidé d'entreprendre sans les consulter, bref, comme d'habitude, si ce n'est que pour une fois, on prenait la peine de les réunir* » (un instituteur). En d'autres termes, et pour reprendre la terminologie des sociologues des sciences, on constate que le processus d'intéressement nécessaire à la constitution d'un réseau d'alliances n'a pas fonctionné, chaque cellule ayant travaillé à faire émerger de nouvelles réalités indépendamment les unes des autres.

#### 6.2.4. L'évolution du contexte : quatre années de changement

Il faut rappeler que Vercors Connect est un projet institutionnel porté, à son lancement, par un contexte très favorable. Les deux années au cours desquelles il a vu le jour, 1993-1994, correspondent en effet aux années charnières au cours desquelles on a assisté partout en France à une floraison d'initiatives, notamment liées aux appels à projets lancés par la DATAR et aux programmes-cadres de la Commission européenne.

<sup>363</sup> La Poste est le partenaire de Vercors Connect mais conserve la propriété du concept aujourd'hui étendu à toute la France. Comme nous l'a indiqué la responsable de la communication, le dossier Cyberposte est surtout le moyen de revendiquer une certaine modernité et d'entrer sur un créneau de services grâce auquel la Poste peut élargir son marché.

La seule observation que nous pouvons faire sans entrer dans les oppositions que nous avons vu se dessiner, c'est que toute la force de l'équipe de départ a été de croire à un projet d'envergure, dont l'ambition, jugée par certains démesurée, n'était, somme toute, que proportionnelle à l'esprit pionnier de ces années « dorées ».

### **6.2.5. Une innovation dotée de nouvelles propriétés : l'effet de halo du télétravail**

Le télétravail n'est plus d'actualité, l'effet de mode est passé. Sans exagérer, ce sont à peu près les commentaires que nous pourrions faire si nous mettions face à face l'année 1999 et par exemple 1993, celle du rapport Breton.

En effet, depuis les premières expériences et les commentaires euphoriques qui les ont accompagnées, l'environnement économique (les entreprises) et social (les individus que nous sommes, les associations) a digéré ces premières expériences, découvre de nouveaux usages, teste encore (et pour longtemps) de nouvelles pratiques. On parle aujourd'hui plus fréquemment de forums, d'espaces partagés, de travail collaboratif et si ces nouveaux modes d'agir et/ou de communiquer sont bien loin d'être stabilisés, il reste qu'ils secouent le (vieux) mythe du télétravail qui permet à tous de travailler dans un environnement privilégié. Non pas que l'idée ait été abandonnée mais simplement parce qu'elle a été réduite à ce qu'elle devait être, un futur possible, une solution parmi d'autres méritant d'être expérimentée. Jusqu'ici, il n'y a rien qui pose problème, si ce n'est qu'on constate une fois de plus que l'Histoire se répète et que les plus grands fantasmes (mêlés de crainte et d'envie) cèdent peu à peu le pas à un réalisme et à un pragmatisme plus rassurants.

En outre, lorsque nous détaillons l'historique du projet observé, nous constatons que Vercors Connect s'est bâti sur l'effervescence des télé-activités mais n'a pas vraiment évolué techniquement depuis. En quelque sorte, le projet semble avoir des difficultés à évoluer, et laisse apparaître sa principale faille, celle d'un positionnement de plus en plus décalé entre le contexte des entreprises, les aspirations des salariés et le modèle de société qui semblait il y a cinq ans devoir l'emporter. Nous avons parlé d'effet de halo, souhaitant montrer que les postulats sur lesquels s'était appuyé Vercors Connect avaient peut-être occulté d'autres évolutions à venir et aveuglé les principaux instigateurs du projet, conduisant le Directeur du District à constater que *les technologies avancent trop vite*.

Par rapport aux intentions d'expérimentation dont nous avons parlé au tout début de notre développement, compte tenu des références à la révolution technologique et à une démarche de visionnaire, cela signifie, à l'échelle d'un projet comme Vercors Connect, l'obligation d'être toujours à la pointe de cette technologie quand il ne s'agit pas de faire de la veille. L'appropriation des technologies et la stabilisation des usages qui se créent ne doivent pas occulter l'environnement socio-technique dans lequel des acteurs évoluent, environnement que nous avons déjà qualifié de très volatil. C'est sur cet écueil que sont tombés, semble-t-il, les porteurs de projet, découvrant qu'après avoir été en avance à l'époque où tout était à construire, ils courraient désormais le risque d'accuser un retard si le projet ne trouvait pas les moyens de rebondir.

Enfin, et cette idée complète la première, le phénomène de halo que nous avons mentionné et la suppression d'un poste d'animateur ont contribué à tenir les porteurs de projet à l'écart d'évolutions sensibles dans l'exploitation du potentiel des télé-activités : la connaissance générale de nouvelles utilisations en train de se créer n'est pas suffisante pour que l'imagination conçoive les applications particulières<sup>364</sup> qui peuvent en découler. C'est ce décalage qui a conduit l'un des chargés de mission à regretter que les concepts d'espaces partagés ou de forums permanents ne soient pas encore testés.

## 7. Du detour aux déplacements

Dans son ouvrage consacré aux règles du jeu de l'action collective, J-D. Reynaud remarque qu'un projet peut ne pas être mesurable mais qu'il faut le distinguer des valeurs que le groupe porte (Reynaud J-D., p76-78, 1993)<sup>365</sup>. Cette remarque trouve une résonance toute particulière dans l'observation que nous avons conduite car, pour évaluer le projet, encore faudrait-il que celui-ci n'ait pas évolué par rapport aux objectifs qui lui étaient attachés. En d'autres termes, la question de savoir s'il y a réussite ou échec, mode d'évaluation binaire, tombe ici, ou se trouve pour le moins singulièrement déplacée. Suivant la place choisie pour évaluer ou observer, les uns parleront de succès quand d'autres, et nos entretiens l'ont bien illustré, déploreront une faillite ou une dérive injustifiée du projet.

L'équipe en charge de la communication sur le projet défendra une stratégie qui a payé, la notoriété du projet est un des bénéfices de l'opération à lui attribuer, et se demandera en toute logique ce qu'il faut penser de cette réflexion livrée par l'un de nos interlocuteurs qui estimait que « **le plus gros problème, valable ailleurs, c'est que contrairement à ce qu'on dit, on n'est pas du tout dans des logiques de projet** » ? Les trois critères retenus par ce dernier (des objectifs clairs, des échéances précises, des actions impliquantes) nous amèneront alors à considérer Vercors Connect sous un autre angle (celui de la logique et de la gestion de projet) et, bien loin de nous entraîner vers évaluation laudative où il est question de performance, feront un bilan à une date donnée qui signera l'arrêt de mort du projet.

Notre recherche nous a amenée à prendre note de propos considérablement éloignés les uns des autres et c'est en termes de verdict que nos interlocuteurs se sont à chaque fois exprimés. C'est en effet en répondant intérieurement à la question suivante, « Vercors Connect a-t-il comblé toutes les attentes qu'il avait fait germer? » que chacun a essayé d'apporter sa contribution à un débat larvé sur un territoire en prise avec la diffusion de l'innovation. Ceci nous permet donc de clore notre analyse en rappelant que l'important n'était pas d'étudier Vercors Connect pour en tirer des enseignements sur la gestion de projet, en général, mais bien d'en observer le potentiel d'impulsion d'une forme d'innovation et d'activité.

Ainsi, si l'une de nos sections a été consacrée à un bilan des projets lancés, stricto

<sup>364</sup> Entendre : adaptées à une situation de référence, ici celle des sous-projets.

<sup>365</sup> Reynaud J-D., (1993), « Les règles du jeu, l'action collective et la régulation sociale », Armand Colin, Paris.

sensu (voir la section 5), il nous faut maintenant nous atteler à une dernière analyse, celle des résultats ou *déplacements* sous toutes leurs formes, à porter à l'actif du projet, signes d'une innovation, qu'elle soit technique ou non.

### 7.1. Des déplacements institutionnels

Pour constituer une équipe d'acteurs capables de donner vie au concept Vercors Connect, pour grandir l'intuition de départ et lui faire prendre vie sous la forme d'un projet de société, la cellule de départ, le District, a été amenée à s'associer avec des partenaires industriels, dont une entreprise publique, avec un acteur institutionnel puissant, l'Education nationale, avec une entreprise symbole du secteur public et de la mission de service auprès des usagers, le gain de taille permettant à chaque fois de négocier directement avec les nouveaux partenaires, et donnant également à ces derniers l'occasion de se rencontrer.

**« Quand, en 1993, il a fallu rédiger l'appel à projet pour donner de la chair à l'intuition de Jean Faure, on a été saisi sur la question des écoles, on nous a sollicités pour donner des idées qui permettent de bâtir un projet tri-dimensionnel » (un instituteur).**

Ces associations ont donc profité autant aux porteurs du projet qu'aux autres univers sollicités, des déplacements s'opérant dans le même temps. En effet, qu'il s'agisse du partenariat signé entre La Poste et la préfecture de l'Isère (à l'occasion de l'implémentation du projet CyberPoste<sup>366</sup>) pour mettre en ligne des formulaires administratifs accessibles depuis les bornes installées dans les communes du Plateau, de l'implication grandissante de l'Education Nationale dans le projet Réseaux Buissonniers après le départ de l'animateur des bases ou encore d'une grande entreprise publique en phase d'expérimentation sur le télétravail se donnant les moyens de communiquer sur sa nouvelle image de modernité, ce sont des changements décisifs pour chaque partenaire qui se sont produits entre 1994 et 1998, à partir de la seule impulsion initiale du projet.

A l'échelle du Plateau du Vercors, ces résultats sont donc considérables, d'autant que c'est un territoire entier qui a changé de « taille » et d'image, passant notamment du statut de terre de tourisme à celui (déjà évoqué) de terre d'innovation. Le fait que son sénateur devienne plus connu est également un déplacement supplémentaire, ce dernier étant alors en position de négociateur ou d'oeuvrer plus facilement sur son territoire pour d'autres projets. Les infrastructures mises en place en matière de télécommunication pour faciliter le développement et l'usage des téléphones mobiles sont ainsi l'une des traductions de cet investissement dans le projet, le sénateur affirmant : « *je suis personnellement intervenu* ».

### 7.2. Les premiers déplacements techniques et fonctionnels

Si l'on reprend les objectifs techniques et fonctionnels initiaux des trois sous-projets, on note que, pour deux d'entre eux, des déplacements se sont opérés<sup>367</sup>.

En ce qui concerne le projet CyberPoste, centré initialement sur le courrier

---

<sup>366</sup> Voir la présentation du projet dans la section 1.

électronique mis à disposition de chaque habitant et sur la découverte d'Internet, le premier déplacement identifié est lié au déplacement institutionnel évoqué précédemment : suite au partenariat noué, c'est en effet une nouvelle ère des services publics qui s'est ouverte, la Préfecture profitant de l'innovation télématique pour améliorer ses prestations et appuyant le développement de cette nouvelle fonctionnalité sur l'expérience du Plateau du Vercors, étendu par la suite à tout le département de l'Isère.

Quant aux Réseaux Buissonniers, ils ont favorisé, d'un point de vue technique, une mise à niveau des infrastructures nécessaires à l'apprentissage de l'informatique et de la télématique sur les classes de primaire tout d'abord (dès septembre 1998, l'ensemble des classes du Plateau était équipé), et ont ensuite occasionné une mise à jour du serveur de l'Education Nationale, notamment lorsque des liens hypertextes ont été créés pour dynamiser les échanges inter-bases des Réseaux et améliorer les possibilités de travail à distance de l'équipe en charge du suivi pédagogique.

Ces mutations techniques n'ont pas toujours été voulues ou conçues comme telles, elles sont aussi le fruit d'alliances avortées (exemple de la rupture du poste d'animateur dans les Réseaux Buissonniers suite au désengagement du Parc du Vercors dans le projet) ou d'un manque de maîtrise du réseau initialement bâti mais elles constituent quoi qu'il en soit l'une des ramifications parties de la branche-mère du projet Vercors Connect.

## SYNTHESE DU DEUXIEME TERRAIN

Un observateur extérieur à la sphère d'activités du Plateau serait probablement tenté d'adopter la posture de bilan que nous avons évoquée et de donner un verdict sans appel sur la capacité du projet à avoir su créé ou non un effet d'entraînement en matière de diffusion des télé-activités. Nous nous sommes prononcée sur les contraintes qu'imposait ce travail de recherche du fait de l'angle de vision que nous avons choisi pour observer : la synthèse partielle<sup>367</sup> qui suit fait le point sur les traits saillants de cette expérience, ceux qu'un seul regard ou presque suffit à saisir.

### 1. Un projet qui révèle l'esprit d'une époque

---

Sans y voir une allusion péjorative, il est permis de parler, entre 1993 et 1995, de la vague des intuitions, époque à laquelle se multiplient les appels à projets et les expériences en tous genres concernant les pratiques dites de télétravail. Dans cette effervescence, les acteurs qui souhaitent durer et obtenir un soutien ont l'obligation de se distinguer et de se poser en projets-phare ou projets pilote. C'est ce contexte qui a donné corps à la première intuition de Jean Faure, et ce d'autant plus que le télétravail est présenté comme une

<sup>367</sup> Le Téspace 2 a été pensé puis présenté au conseil du District en juillet 1999 mais il ne nous a pas été permis d'utiliser le rapport discuté en interne.

<sup>368</sup> Nous réservons nos commentaires pour la conclusion dans laquelle nous mettrons en face à face les deux expériences.

nouvelle manne pour une région en train de s'essouffler : après l'agriculture puis le tourisme, l'avenir du Plateau se conjuguerait au temps du télétravail.

Parallèlement, il ne faut pas oublier que ce projet est lancé par un homme politique et que cette période est justement celle qui marque l'entrée des élus dans une nouvelle ère, celle de l'entrepreneuriat. Si, à l'époque, seuls quelques élus se préoccupent déjà du sujet, l'importance stratégique qu'on lui prête suffit à mobiliser les plus velléitaires et le télétravail devient rapidement la solution qui permet de penser demain. L'intérêt croissant porté à la question du passage à la société de l'information par les milieux ruraux permet de comprendre que la communication institutionnelle attachée à Vercors Connect se soit proportionnellement développée. Aussi évident soit-il, c'est le premier point que nous voulons mentionner : Vercors Connect type une époque et nous avons à faire ici à une démarche de diffusion de l'innovation *particulièrement contextualisée*.

## 2. Entre le faire et le faire savoir

---

Vercors Connect a souhaité mobiliser, Vercors Connect a beaucoup communiqué. C'est le constat que nous avons effectué après avoir reconstruit tout l'historique du projet. La notoriété de ce dernier a été parfois relativisée par un impact (cette fois-ci nous l'utilisons sciemment) jugé modeste en comparaison de l'ampleur de cette communication mais on ne peut se limiter à cette conclusion. Comme nous l'avons souligné au tout début de ce parcours, tout notre imaginaire technique est nourri par ce discours et il serait prématuré de déduire à la seule lecture des données chiffrées collectées que rien n'a filtré dans le corps social. En d'autres termes et pour schématiser, s'il est par exemple impossible d'attribuer la paternité du motif d'équipement des ménages du Plateau en matériel informatique aux porteurs du projet, il est nécessaire, d'un point de vue théorique, d'estimer qu'ils y ont contribué. Cette expérimentation a joué sur le mode du faire et du faire savoir. Le bilan du faire reste temporaire mais peut s'apprécier à partir de données objectivables ; celui du faire savoir est insaisissable et participe pourtant au premier.

## 3. Une stratégie simple, un déroulement linéaire ?

---

La simplicité de la stratégie mise en oeuvre est-elle liée aux prévisions de déroulement séquentiel qu'on peut lire à travers les lignes de présentation du projet ? L'enchaînement des principes qui ont présidé à sa mise en oeuvre peut se lire ainsi : tout l'enjeu consiste à obtenir un effet d'entraînement sur le territoire, l'effet d'entraînement suppose d'atteindre une certaine masse critique de projets et d'utilisateurs, cette masse critique sera d'autant plus rapidement atteinte que l'on met la technologie à disposition des futurs utilisateurs, la mise à disposition facilitera l'appropriation (voire l'entraînera) par le plus grand nombre, l'appropriation par le plus grand nombre nourrira l'effet d'entraînement. La spirale positive est lancée, l'effet boule de neige attendu. La sociologie de la diffusion réapparaît. Nous reviendrons dans le fil de la conclusion sur cette mécanique et serons amenée à poser la question de la diffusion différemment. En effet, dire qu'il ne suffit pas de mettre à disposition pour que se créent des usages ne signifie pas que cette infrastructure est sans objet et sans intérêt.

#### **4. De l'action locale à l'action publique en passant par l'action collective**

---

La question de savoir par qui et comment doit être traité le problème de la diffusion des télé-activités sera reprise en temps voulu lorsque les deux expériences relatées viendront s'éclairer l'une et l'autre. Néanmoins, nous la posons ici parce qu'elle constitue un des freins sur lesquels le projet a buté, l'absence de définition explicite des rôles et domaines de compétences de chacun ayant limité puis rendu difficile l'implication des acteurs du projet. L'ambition affichée de défendre un projet de société a placé sur le devant de la scène des acteurs qui ne se sentaient pas concernés quand d'autres, oubliés ou écartés, attendaient d'être présents ou re-présentés. C'est presque sans surprise, compte tenu de notre premier terrain, que nous avons donc vu surgir en toute fin de parcours la figure de l'institution. C'est aussi pour cette raison que nous souhaitons conclure momentanément sur ce sujet : nous sentons bien (et cela n'a rien de scientifique, il faut en convenir) que l'écheveau de la diffusion des télé-activités ne sera complètement dénoué que lorsque nous aurons su le situer entre ces trois pôles de nature différente que sont l'Etat et ses institutions et représentants, la société dite civile (prise en tant que collectivité) et l'individu.



# CONCLUSION GENERALE

## 1. Du cas particulier à la tentative de généralisation

Lorsque nous avons fait le pari<sup>369</sup> de mener cette recherche à son terme, nous avions une idée du champ dans lequel nous souhaitions mener nos investigations, le thème était imprécis, la question de départ encore plus floue. C'est en parcourant la littérature grise produite sur le sujet et en se tenant à l'écoute des expérimentations lancées que notre intention s'est peu à peu affinée. De cette confrontation entre le terrain et la réflexion, l'expérimental et le conceptuel, a surgi une piste à explorer, celle de la diffusion des télé-activités dans les milieux ruraux, sujet maintes et maintes fois traité, mais toujours dans une optique d'aménagement du territoire ou de gestion de l'espace qui occultait ce qui nous intéressait.

Ce que nous souhaitions approcher, c'étaient les jeux d'acteurs, les processus sociaux à l'oeuvre dans la diffusion de l'innovation, trop souvent présentée comme un phénomène macrosociologique. Ce que nous voulions montrer, c'était en quoi l'étude de ces micro phénomènes que sont les jeux d'acteurs et les processus qu'ils entraînent

<sup>369</sup> C'est ainsi que nous voyons la thèse : un investissement coûteux dans un environnement à forte incertitude avec l'espérance, au bout, d'un gain et d'un retour dont les formes inconnues tiennent plus de l'être que de l'avoir, bref, un pari risqué mais qui peut procurer beaucoup de satisfaction.

pouvait apporter à la compréhension d'un sujet loin d'être épuisé. Le dispositif théorique que nous avons monté pour approcher notre terrain d'observation nous a permis d'éclairer des zones d'ombre, notre passage par deux courants de la sociologie (souvent présentés comme les frères ennemis) nous ayant permis d'affiner notre compréhension du phénomène de diffusion. Notre intuition de départ, celle de mouvements itératifs entre l'individuel et le collectif<sup>370</sup> nous a conduit à retenir les deux terrains analysés ici, en ce qu'ils constituent deux exemples différents, et par là complémentaires, d'une démarche de diffusion de l'innovation portée par les acteurs d'un territoire.

Dans le cadre de cette conclusion, nous accorderons une attention toute particulière aux éléments de réponse qui nous permettent de vérifier si les hypothèses émises dans notre première partie sont validées ou infirmées, nous préciserons leurs implications pour de futures recherches le cas échéant. Nous replacerons le thème de la diffusion de l'innovation face à la question de la demande en mettant en face à face les deux expériences. Nous insisterons enfin sur des thèmes qui ont surgi au détour de nos investigations, parce qu'ils nous paraissent féconds pour mener des réflexions ultérieures.

### **1.1. Les télé-activités, une nécessaire innovation réflexive**

---

Une réflexion sur l'introduction des télé-activités dans les milieux ruraux n'échappe pas à la question de leur sens avant même de songer à parler de leur mode d'utilisation. Ce sens doit être pris dans l'acception la plus large qui soit et doit être croisé avec notre propre interprétation des faits : l'utilité (dimension opérationnelle et pratique des télé-activités), la signification (dimension symbolique des télé-activités) et l'orientation (dimension historique des télé-activités, ce vers quoi elles font tendre ou ce à quoi elles correspondent).

Le premier niveau, même s'il est parfois occulté, ne pose pas de problèmes particuliers dans les milieux ruraux, en ce sens que ces derniers doivent, comme les autres, trouver dans le champ des possibles ouvert par les télé-activités ceux qui répondront à des préoccupations professionnelles et privées quotidiennes.

En revanche, le deuxième et le troisième ne sont pas qu'une affaire de discours et de mythes ou prophéties qui nourriront l'imaginaire et fonderaient les représentations de la technologie de ces milieux. Même parmi les plus réfractaires à la technologie ou ceux dont le degré de connaissance est proche de zéro, les acteurs rencontrés « sentent » que ce qui se joue relève beaucoup plus de l'orientation stratégique et décisive, quasi historique, que du simple changement technique et que ces télé-activités symbolisent aujourd'hui l'appartenance ou non à la modernité. Cette sensation va bien au-delà de la position de principe qui consisterait à affirmer ce que tout le monde dit et répète, chacun à son tour. Elle est sensation au sens propre du terme, elle fait sensation, comme si l'évidence de son caractère révolutionnaire forçait l'esprit à admettre qu'elle doit être adoptée, a minima considérée. Nous n'irons pas plus loin en ce qui concerne les développements qu'une recherche menée par un psychologue averti saurait alimenter.

---

<sup>370</sup> Et non d'une construction collective dès le départ, ni collective seulement à force d'individus !

En revanche, les trois remarques qui précèdent et particulièrement la dernière, nous conduisent à proposer l'expression d'innovation réflexive pour parler des télé-activités, reprenant ainsi l'esprit de la technoscience en question et poussant le raisonnement un peu plus avant. Non seulement les T.I.C. sont la face des technologies tournée vers le social, l'instance des techniques chargée de prendre en compte une pensée du social, l'avant-garde de la poussée des techniques dans le social, mais les télé-activités sont aussi et en particulier le révélateur ou la glace sans tain du social parce qu'elles renvoient toutes les questions auxquelles les milieux ruraux doivent nécessairement apporter une réponse pour évoluer et sortir des impasses que des prévisions alarmantes leur laissaient entrevoir il y a seulement dix ans.

C'est donc parce que leur sens, comme leurs conditions de mise en oeuvre, font surgir des questions mêlant citoyenneté, intérêt collectif, éthique, place de l'Etat, appartenance à la société (versus exclusion de la société) c'est-à-dire des questions *fondamentales*,<sup>371</sup> qu'émergent, ça et là, des formes de médiations nouvelles capables de mobiliser et de négocier un consensus sur la question du devenir d'un territoire associé à ces technologies. En effet, ces questions ont ce point commun qu'elles donnent vie à une figure particulière qui tend à s'approcher de celui que P. Ricoeur appelle l'homme parlant, agissant, racontant, responsable (Ricoeur P., 1990)<sup>372</sup>, le tiers. Les deux expériences que nous avons suivies, bien que constituant des cas particuliers et étant à certains égards comme l'antithèse l'une de l'autre, nous autorisent donc à valider la première hypothèse qui a légitimé et guidé cette recherche, hypothèse suivant laquelle n'apparaissent pas de nouvelles races de médiateurs mais plutôt de nouvelles formes de médiation liées à la nécessité de problématiser le sens puis l'usage de l'innovation en fonction des particularités du monde rural.

Gardons-nous cependant d'aller plus loin que ce que nous enseignent nos observations : l'originalité et/ou la nouveauté des processus étudiés n'ont été en rien les garants du succès et il s'agit de revenir sur ce point en analysant nos deux exemples. Dans le premier cas, celui de l'Ardèche, la question du sens a été le préalable de toute autre action et les premières initiatives n'ont été lancées que lorsque les membres du groupe ont eu le sentiment d'avoir répondu correctement à leurs interrogations : pour reprendre un terme qui nous est familier, leur problématique a été posée, énoncée, explicitée, verbalisée, partagée. La prise de conscience de la nécessité de bâtir un processus de médiation entre le trio « institution-technologie-population », puis celle d'être capable d'assumer ce rôle et d'endosser l'habit du médiateur sont bien intervenues après. A l'inverse, Vercors Connect s'est bâti sur cette ambitieuse intuition qu'un projet de société devait lier à jamais le devenir du territoire à celui des télé-activités ; sa vocation expérimentale conjuguée à la volonté d'avancer rapidement, d'être pionnier, a peut-être écarté une question (essentielle à nos yeux), celle de la forme de ce lien. Pour être plus près de notre registre habituel, la nécessaire et douloureuse problématisation de l'objet a été quelque peu éludée. En faisant l'économie de cette étape, les porteurs du projet se

<sup>371</sup> Au sens le plus fort et premier du terme, c'est-à-dire « qui sert de fondement, qui a l'importance d'une base, un caractère essentiel et déterminant », Le petit Robert, version de 1982.

<sup>372</sup> Ricoeur P., (1990), « Soi-même comme un autre », Seuil, Paris.

sont privés de l'orientation qu'il fallait donner à cette mise en relation initiée par le projet de société.

Ce qui est en jeu dans notre recherche, ce que nous avons essayé de saisir et de préciser, c'est donc bien un exemple de ces relais qui font médiation, qui sondent la demande (Beaud P., 1984)<sup>373</sup>, et nous rajouterons dans quelques pages, qui l'aident, peut-être, à se construire.

### 1.2. Une médiation sociale univoque mais un tiers polymorphe

---

Lorsque nous nous sommes attelée à la construction de notre dispositif théorique, nous avons choisi de présenter deux approches de la médiation, l'une tournée vers l'interpénétration des champs d'une société, l'autre insistant sur l'accès à la compréhension par un tiers symbolique. Il ne s'agissait pas de faire l'économie d'une sélection douloureuse mais simplement de suivre une piste qu'une première immersion dans le terrain nous avait permis d'identifier : notre objet relevait probablement un peu de chacune. Nos observations nous poussent à dire que la construction du processus de diffusion emprunte aux deux sources mais nous remarquons que la distinction théorique de départ tombe à la lumière de la pratique.

En effet, si l'objectif et la raison d'être de la médiation sociale sont la mise en relation, le besoin de *médier*<sup>374</sup> ou pour le dire encore différemment et par son contraire le besoin de compléter, de parfaire une situation qui ne peut être im-médiate, si nous associons la médiation à l'idée de complétude, de finitude en ce sens qu'elle est ce qui permet de relier la partie à son tout, nous constatons que les différentes formes évoquées dans notre partie théorique ne sont jamais que la traduction du même phénomène à deux niveaux différents, un niveau collectif (au sens du groupe) ou mésosociologique et un niveau sociétal ou macrosociologique, la diffusion des télé-activités à l'échelle d'un territoire ou d'une collectivité apparaissant alors comme l'aboutissement des deux processus<sup>375</sup>. Nous reprenons ici tous les cas identifiés sur les deux observations et qui permettent soit de parler d'un processus de médiation compte tenu du dispositif conceptuel dont nous nous sommes armée pour appréhender notre objet, soit de montrer que l'absence de médiation a entraîné la faillite ou le retard du processus de diffusion.

Le trio Grimpi-novices-télé-activités : en faisant le choix de mettre autour de la table des néophytes en matière de technologies d'information et de communication, les instigateurs du groupe se sont posés dès le départ dans le rôle du tiers-pédagogue qui initie et qui, c'était le cas, favorise un réaménagement des représentations en apportant de l'information. Sans trop forcer la comparaison, on retrouve donc les principaux

<sup>373</sup> Beaud P., (1984), « La société de connivence, média, médiations et classes sociales », Aubier, Babel, Paris.

<sup>374</sup> Nous risquons ce barbarisme.

<sup>375</sup> L'idée d'aboutissement ne doit pas faire penser à un enchaînement logique et à un passage obligé par les deux étapes.

éléments qui font de la médiation sociale (à un niveau psychosociologique) le processus par lequel peut être résolu un différend. C'est l'ouverture de la relation fermée « individu-télé-activités » et la triangulation rendue possible par les discussions internes du groupe qui a conduit peu à peu les plus hostiles sur le chemin de l'apprentissage puis de l'appropriation.

L'hétérogénéité du groupe : nous reviendrons sur la multiplication des relations qu'a entraîné la constitution du groupe mais pour le moment, nous nous limitons à ses frontières. Si l'on se rappelle qu'étaient réunis des représentants de tous les secteurs socio-professionnels qui forment l'environnement socio-économique de l'Ardèche, on notera que la principale originalité du groupe a consisté à mettre en rapport des individus, et par voie de conséquence, des univers, qui restaient jusque-là totalement cloisonnés. L'intérêt de cette démarche est d'avoir su établir des passerelles entre ces différents milieux, l'interpénétration des différentes cultures qu'ils représentent et la discussion autour d'un objet commun, émaillée par des approches et des modes de pensée différents, ayant enrichi la réflexion sur le devenir du territoire<sup>376</sup>. Une fois encore, il nous semble que nous pouvons revendiquer la filiation avec l'approche de B. Floris pour qui la médiation sociale prend sa source dans cette chaîne de rapports humains.

La réflexion prospective, l'approche visionnaire : nous avons dit que Grimpi avait pris conscience assez tôt de son potentiel d'action et surtout de la mission qu'il jugeait nécessaire d'assumer pour que vive le territoire. C'est ainsi que le groupe a pensé son approche en se fixant comme objectif de faire le lien entre le territoire (et la population) et son devenir, futur qu'un milieu rural ne pouvait conceptualiser et visualiser seul. Si la réussite n'a pas été à la hauteur des espérances, il reste que ce groupe a contribué, à sa manière, à un processus de médiation sociale quasi symbolique qui permet (ou permettra) peut-être à des individus d'accéder à la compréhension de ce qu'implique la société de l'information pour l'Ardèche méridionale. Nous retrouvons bien cette relation avec un tiers symbolique que définit L. Quéré. Ici, le tiers n'est plus Grimpi (qui s'efface) mais les représentations que ce dernier fait germer, l'image du devenir qu'il projette, la possibilité qu'il donne à des individus de pouvoir se référer à une totalité qu'une démarche individuelle ne permettait pas de concevoir.

Un groupe citoyen : Grimpi a ambitionné d'être ce qui permet à la société de continuer à exister en tant que collectivité ; plus que le tiers, il s'est voulu le lien capable de se démultiplier, rassembler les parties, souscrivant ainsi à l'approche évoquée précédemment de P. Ricoeur. En fondant son action sur la citoyenneté, Grimpi a pris en charge cette fonction de médiation sociale qui se traduit par la construction d'un espace d'échange propice pour que se rencontrent la société civile et l'Etat<sup>377</sup> et a tenté de se

<sup>376</sup> Le meilleur exemple est celui de la médiation pour le territoire.

<sup>377</sup> Nous entrevoyons ici une piste de réflexion qui ouvre le champ de notre recherche à celui de la médiation politique, thème récemment approfondi et fouillé par B. Lamizet. Lamizet B., (1998), « La médiation politique », L'Harmattan, Paris.

au Plateau d'entrer dans la société du troisième millénaire et ce en faisant le lien entre la population d'une part et les technologies d'information de l'autre, les porteurs du projet ont inscrit leur action dans le champ théorique que nous avons utilisé pour éclairer le processus de diffusion des télé-activités. En effet, si le terme de médiation n'a jamais été employé, c'est bien à ce processus que toute l'ambition de la démarche se réfère puisque Vercors Connect devait à la fois réunir la population autour d'un projet commun et jouer le rôle de l'initiateur et du passeur vers la société de l'information. Ce sont donc nos deux approches que nous retrouvons en une expérimentation, ce qui n'a rien de surprenant si l'on considère que la théorie permet de découper et d'analyser ce que l'activité humaine vit confusément.

Des animateurs et des relais : qu'il s'agisse du cyberpostier qui doit permettre aux usagers de la Poster d'appriivoiser un outil ou de l'animateur du Téléspace chargé d'accueillir la population pour l'accompagner dans sa découverte, on retrouve dans les deux cas de figure le tiers qui favorise un apprentissage. L'importance de cette fonction a donc bien été ressentie, entrevue par les initiateurs du projet. Si sa mise en oeuvre n'a pas produit les résultats escomptés, elle témoigne tout de même d'une prise de conscience quant à la nécessité d'établir des relais entre les futurs utilisateurs et la technologie proposée.

L'absence de démultiplication de l'activité : à l'inverse des précédents exemples, nous avons essayé de montrer en quoi le fait que les maires n'aient pas joué leur rôle de tiers ou de médian entre la commune impliquée dans le projet et leurs administrés a freiné, voire annihilé, certaines des actions mises en place. Ces élus auraient pu assurer un rôle de médiateur entre la population et les tenants du projet (donc avec le projet lui-même), faille identifiée dans notre avant-dernière section et qui a entraîné la déréalisation rapide du projet.

Nous nous sommes permis de parler de médiation univoque en ce sens que la distinction opérée par la théorie tombe à la lecture de ces exemples. Quelle que soit la forme retenue, la figure du tiers apparaît toujours et l'objet de son action reste le même. Seule son apparence ou son support varient mais nous voulons noter après ce que dit L. Quéré quant au tiers symbolique que, quelque part, c'est toujours l'individu qui agit et qu'il n'y a de tiers symbolique que dans la représentation que l'on se fait du processus de médiation. En définitive, la fonction qu'assume le médiateur est, au sens propre, ce qu'on appelle une fonction d'intellectuel. A Gramsci définit l'intellectuel<sup>378</sup> « **comme l'acteur qui définit et construit la vision du monde propre à une couche sociale** ». Si l'intellectuel construit des images de référence, par exemple une nouvelle représentation de ce qu'est l'action sociale, les médiateurs sont alors ceux qui construisent les images à travers lesquelles une société donnée se représente son rapport au monde. Ceci n'est pas contradictoire non plus avec la définition qu'en donne J-F Six<sup>379</sup>, pour qui les

---

<sup>378</sup> Grisoni D., Maggiori R., (1973), « Lire Gramsci », éditions universitaires, Paris.

<sup>379</sup> Six J-F., (1995), « Dynamique de la médiation », Desclée de Brouwer, Paris.

acteurs-médiateurs sont aussi « **des médiateurs naturels, ceux qui naissent dans les groupes sociaux et semblent comme sécrétés par eux pour les besoins d'une communauté** ».

### 1.3. La médiation sociale, face cachée du réseau

Sans chercher à reconnaître dans la réalité des traits qu'elle n'aurait pas, nous sommes tentée de voir dans les deux terrains un point commun essentiel au regard de notre objet, celui du pari un peu fou de nouer des relations qui n'existaient pas, d'agencer de nouveaux rapports sociaux, de sorte qu'un réseau se construise et favorise la création d'un effet d'entraînement. Bien que les deux démarches soient très différentes, il faut souligner que cette expression est présente dans les deux camps. Si l'on ajoute les termes d'alliance, de partenariat, de relais, de dynamique, de décloisonnement ou encore de mutualisation, on note que tous ces termes ressortissent d'un champ lexical que nous créons de façon un peu cavalière et qui a à voir avec (et en même temps) l'idée de maillage et de communauté. Quel est l'intérêt de cette remarque ?

D'un point de vue théorique, elle légitime l'approche de la diffusion de l'innovation à partir de la notion de réseau, laquelle a été présentée en fonction du postulat diffusionniste (à force d'individus se constitue la majorité), dans la perspective du traducteur de faits des sociologues des sciences et enfin à partir du dispositif conceptuel dans lequel nous avons notamment intégré le concept de partenariat. Cette remarque nous autorise également à dire que le concept de médiation ne vient pas se substituer à ces deux approches mais seulement (et c'est déjà beaucoup) les compléter dans ce qu'elles avaient d'insatisfaisant pour saisir notre objet. Une mention particulière sera consacrée à ce point dans une section de cette conclusion.

D'un point de vue pragmatique, notre allusion au maillage et à la communauté nous renforce dans notre idée de départ quant à la nécessité que se nouent de nouveaux rapports sociaux pour que se diffuse l'innovation, perspective différente et plus fine selon nous que l'approche numérique et cumulative à laquelle réfère habituellement le réseau. Elle confirme en outre la réflexion que nous livre J-F Tétu lorsqu'il écrit que « ***L'Histoire montre que le territoire a besoin des réseaux sociaux, dont l'efficacité est décisive dans la perpétuation de sa pertinence ou de son déclin*** » (Tétu J-F., p118, 1992). Loin de vouloir réconcilier des écoles dont les divergences nourrissent la réflexion et le débat, il s'agit de proposer une explication mésosociologique d'un processus (le même) que les uns rendaient mécanique quand les autres le voulaient stratégique<sup>380</sup>.

Enfin, compte tenu de nos observations, la remarque que nous avons formulée légitime l'importance de la médiation sociale dans la construction du réseau et les deux exemples qui suivent vont venir appuyer ce propos. Entre le groupe de départ constitué à l'initiative du sous-préfet et le nombre de personnes concernées par ses activités deux ans après, quelques rencontres fortuites ou provoquées sont venues étoffer la cellule d'origine mais ce sont surtout des invitations lancées par les membres eux-mêmes qui ont

<sup>380</sup> L'adjectif stratégique doit être entendu ici dans son acception « guerrière » et non en référence à l'analyse des organisations du même nom.

donné naissance à un vrai potentiel. Si l'on ajoute que chaque membre a diffusé dans sa sphère professionnelle les messages dont Grimpi se voulait porteur, on s'aperçoit que le réseau n'est pas un moyen au sens strict du terme mais plutôt l'aboutissement d'une chaîne de médiation où chaque rapport humain est un médium pour d'autres échanges. Le réseau apparaît comme le support visible et physique de la diffusion mais c'est bel et bien le processus de médiation qui se trouve à son origine.

Cela permet également d'apporter un élément de réponse à la question de certains sociologues des sciences qui se sont demandés s'il fallait voir dans le réseau une construction pré-existante à l'analyse et dont on peut prévoir l'évolution ou une simple création de l'observateur permettant de reconstituer à posteriori le processus de diffusion. Dans le cas qui nous intéresse, le réseau d'acteurs mobilisés par Grimpi existe indépendamment de nos observations et ne correspond pas à une spéculation intellectuelle pour tenter de voir de l'ordre et de la logique là où il n'y aurait que du hasard et de l'informel.

Quant à notre deuxième exemple, il permet de faire la preuve par son insuccès de la nécessité que se bâtisse un processus de médiation pour qu'un réseau puisse supporter le processus de diffusion. En effet, dans le cas du projet Vercors Connect, l'absence de relais et de maillage du territoire illustrée principalement par le manque d'implication des maires a circonscrit l'action du District à un périmètre très limité. Il n'y pas eu l'effet d'entraînement escompté puisqu'aucun roulement n'est venu prolonger l'impulsion de départ. Au lieu d'une figure tentaculaire qui se déploie au fur et à mesure des relations nouées et qui rassemble autour d'une cause partagée, le projet s'est atrophié : l'absence de démultiplication de l'activité et la notoriété relative auprès de la population traduisent cet état de faits et donnent tout son sens au verbe médier.

Pour conclure sur ce point et revenir sur notre proposition de départ, nous lions la notion de réseau et le concept de médiation sociale en faisant de cette dernière la partie invisible et *méta* du réseau humain qui doit se tisser pour que l'innovation se diffuse dans le corps social. Nous dirons plus loin ce qu'il faut finalement entendre par diffusion de l'innovation.

### 1.4. De l'entrepreneuriat social dans la diffusion de l'innovation

---

**« Les grands acteurs industriels et même parfois l'Etat se préoccupent moins de répondre à une demande sociale que d'utiliser la population comme un marché captif. Les ingénieurs qui préparent les applications d'une avancée scientifique cherchent souvent à concevoir des technologies anthropo-centrées ; hélas, le bonheur qu'ils cherchent à imposer coïncide rarement avec le projet social des futurs utilisateurs. Les médiateurs, catégorie d'acteurs souvent oubliée, vont tenter de mobiliser les foules mais tantôt ils ne seront pas suivis par la base, qui prend conscience d'un décalage entre la technique et le changement social tant attendu, tantôt, ce sont les grands acteurs, Etat et industries, qui renonceront au projet social qu'ils avaient bâti autour de la technique nouvelle. Ce sont donc les utilisateurs finaux qui vont être les principaux producteurs de sens, en intégrant l'innovation dans leur culture quotidienne » (Scardigli V., p256, 1992)<sup>381</sup>.**

Bien que cette description du contexte de diffusion de l'innovation soit un peu trop caricaturale, elle nous permet de mettre en avant deux idées essentielles. La première consiste à montrer à quel point la catégorie des médiateurs peine à jouer le rôle pour lequel, même en cas de succès, elle ne sera pas reconnue. La deuxième nous conduit à insister sur le rôle de l'utilisateur final, le citoyen n'étant pas très éloigné du propos de l'auteur. En croisant ces deux éléments, que souhaitons-nous montrer ?

D'abord, il s'agit d'insister sur la nécessité que se structure le processus de médiation en y associant (c'est ce que l'expérience ardéchoise nous a permis de constater) un acteur institutionnel fort et exemplaire, et ce pour éviter les déperditions d'énergie et les projets sans lendemain que semble déplorer l'auteur, démobilité liée à la volatilité des mentalités, à la frilosité de certains décideurs, au manque d'ancrage d'un projet dans la société. Tout l'intérêt d'une structuration de ce processus réside dans sa capacité à résister à l'environnement et aux jeux d'acteurs concurrents et à ne pas voir des médiateurs isolés qui finissent par s'épuiser et se fondre dans la masse.

Ensuite, il nous faut mettre l'accent sur ceux que V. Scardigli appelle les petits acteurs ou encore la base et traduire ses propos quant à la production de sens dont ces derniers sont capables. En effet, il ne s'agit pas tant de leur prêter une créativité extraordinaire ni même une forte propension à s'approprier un objet sans être guidés que d'insister sur l'importance d'un sens (nous avons parlé de problématisation) qui surgit de la base et qui, dès lors, est ancré dès son émergence dans les pratiques quotidiennes de ces petits acteurs. Tout l'enjeu consiste à favoriser l'émergence de ce sens en adoptant les deux principes qui guidaient, semble-t-il, les deux expériences suivies : fertiliser un territoire et créer une dynamique de projets. Il faut noter que le verbe « fertiliser » a été utilisé dans les deux terrains pour caractériser la démarche des porteurs de projets, témoignant, s'il est permis de prolonger la métaphore, d'une volonté de préparer un terrain propre à recevoir une semence plus que de planter des espèces nouvelles sur un sol inadapté. La difficulté de cette démarche dont l'évidente simplicité est trompeuse tient dans l'identification de ces entrepreneurs du quotidien et surtout dans la question de savoir dans quelle mesure il leur est possible de jouer en faveur de la diffusion de l'innovation. En effet, les pionniers, les innovateurs, ne peuvent, nous l'avons vu, agir seuls et c'est de leur capacité à mobiliser et à être reconnus et légitimés dans leur rôle de médiateur que se joue leur entreprise. Que faut-il en déduire ?

Premièrement, en tant qu'action collective, la diffusion de l'innovation suppose la constitution d'un acteur collectif au sens fort du terme, c'est-à-dire d'un groupe doté de règles, d'un projet et reconnu par la collectivité en tant qu'acteur, étape indispensable pour envisager que soit effectivement diffusé des messages dans cette même collectivité. Le manque de notoriété du District d'une part, et l'absence de statut identifiable en ce qui concerne Grimpi d'autre part, montrent à quel point cette reconnaissance conditionne l'action collective et son emprise sur la collectivité. Ceci permet de comprendre également à quel point tout processus de médiation est, par nécessité, politique.

Deuxièmement, le potentiel de cet acteur et sa capacité à agir sur la collectivité ne sont pas liés à sa seule force numérique mais à sa capacité de conviction collective,

<sup>381</sup> Scardigli V., (1992), « Les sens de la technique », puf, Paris.

laquelle suppose l'existence d'un message unique, d'une cause partagée et d'un réseau d'alliances éprouvé.

Troisièmement, cette tentative de conviction passe par la possibilité qu'a cet acteur d'amener une population, un territoire, de futurs utilisateurs à considérer l'objet de sa réflexion et suppose donc nécessairement un effort d'accession à la publicité et à la validation collective.

## 2. La médiation sociale, le concept unificateur ?

Il serait illusoire de croire que l'on peut « réconcilier » deux écoles à travers un seul concept, d'autant plus que toute la richesse d'un débat repose sur les oppositions qu'il met à jour. En outre, si nous avons parfois parlé de faiblesses ou de limites quant à la capacité des deux approches étudiées dans le chapitre 3 à éclairer de façon satisfaisante notre objet, cela ne signifie certainement pas que nous avons « jeté toute l'eau du bain et le bébé avec ». Nous voulons revenir une dernière fois sur notre positionnement et discuter la légitimité de notre interprétation, afin de vérifier en quoi nos deux terrains ont rendu pertinents ou non nos choix théoriques. Nous avons identifié des approches, finalement, qu'avons-nous retenu ?

Commençons par rappeler que les deux principales limites de la sociologie de la diffusion que nous avons identifiées et qui faisaient sa fragilité étaient, d'une part, une conception unidirectionnelle de la diffusion, de l'autre, la catégorisation des adopteurs par leur propension à innover. Ces limites nous avaient conduite à nous demander si ce diffusionnisme (qualifié de « naïf » au chapitre 2), empreint d'une vision linéaire et mécaniste de la diffusion de l'innovation, pouvait aider à la compréhension de notre objet. Compte tenu du recul dont nous disposons désormais, nous sommes tentée de formuler les trois remarques suivantes.

La première nous amène à insister sur l'intérêt méthodologique d'une description morphologique des groupes d'accueil : elle permet de faciliter la compréhension de l'ordre de succession des grandes étapes de la diffusion et aide à sérier les populations par rapport au critère de leur plus ou moins grande disposition à recevoir l'innovation technique. C'est en tous les cas de cette manière que nous proposons finalement d'interpréter le critère de la « propension à innover ».

La deuxième remarque nous permet de revenir sur les phénomènes d'influence. Il faut en effet rendre raison aux sociologues de la diffusion sur ce point puisque ces phénomènes sont envisagés par les diffusionnistes non plus comme de simples réactions individuelles mais bel et bien comme le produit de relations. La constitution d'un groupe dans le maillage progressif d'un territoire dépasse, nous l'avons dit, la seule accumulation numérique. Mais, qu'il s'agisse de notre détour par le territoire ardéchois avec ses logiques de prosélytisme et d'évangélisation ou de notre observation du plateau du Vercors, c'est bien souvent, au départ, la multiplication de relations interpersonnelles (il s'agit de relations sociales bien entendu et non de relations intersubjectives) qui a favorisé

---

l'amorce du processus de diffusion. Tout processus de communication est un processus d'influence.

Notre troisième remarque réflexive nous amène à donner tout son sens à la notion de masse critique, telle qu'elle a été présentée dans le troisième chapitre, à une réserve près. En effet, cette théorie consiste à dire que, plus les individus les plus influents adoptent vite l'innovation, et plus cette dernière a une chance de se généraliser rapidement. Notre réserve est liée au danger de faire croire à un phénomène spontané d'imitation et de contagion. En revanche, si ceux que les diffusionnistes appellent les « individus influents » correspondent à ceux que nous avons désignés par l'appellation les « acteurs incontournables » sur le territoire ardéchois, cette évolution théorique nous paraît tout à fait acceptable puisqu'elle met l'accent sur ce qui fait défaut dans la création d'un effet d'entraînement. Nous ne sommes pas en train de distribuer les bons points, ni de revenir sur notre décision de descendre à un niveau plus fin dans l'analyse des jeux d'acteurs. Nous voulons simplement montrer que la discussion théorique est loin d'être close et que nous pouvons puiser dans notre expérimentation quelques exemples propres à éclairer le débat auquel nous avons voulu participer, entre autres objectifs, le temps de cette recherche.

Quant à la sociologie des sciences et au concept de traduction, nous devons convenir qu'ils nous laissent dans l'attente de nouveaux développements théoriques permettant d'affiner leur portée. En effet, nous nous permettons de faire ici le lien entre les principaux concepts sur lesquels repose ce courant et notre approche empirique de la diffusion pour proposer notre « dictionnaire ». Nous avons choisi de revenir sur le concept de problématisation, sur celui de constructeur de faits, sur celui d'alliance et enfin sur celui d'acteur-réseau.

En ce qui concerne la phase de problématisation, nous ne pouvons pas faire mieux que de donner raison à D. Vinck qui note qu'il s'agit de la construction d'une réalité hypothétique (Vinck D., 1995), mais que cette dernière finit par avoir sa propre existence, au moins dans le discours et sur le papier. Nous pouvons, avec les sociologues des sciences, aller plus loin et tomber d'accord sur la finalité de cette étape, à savoir imposer une définition de la réalité et établir des liens entre les contenus et compétences à rassembler d'une part, entre les individus et groupes à mobiliser de l'autre. Qu'il s'agisse de l'Ardèche et des acteurs de Grimpi ou des porteurs du projet Vercors Connect, ce n'est rien moins que la construction d'une nouvelle réalité qui a été tentée à travers le souhait de donner un sens aux télé-activités sur le territoire. En d'autres termes, et d'un point de vue méthodologique, cette phase identifiée par les sociologues des sciences permet de comprendre et de repérer plus facilement toute la période d'effervescence à laquelle il a été fait allusion dans le chapitre 2.

En revanche, et c'est là qu'intervient notre dictionnaire, il nous semble que les alliances dont parlent les sociologues des sciences ne sont jamais que des partenariats ou micropartenariats, tels que nous avons défini ce concept dans le chapitre 4. Allons plus loin, notre traducteur-constructeur de faits emprunte selon nous autant à l'entrepreneur et à l'innovateur de l'analyse stratégique qu'au marginal sécant du même courant. Enfin, qu'il s'agisse de Grimpi, ou de l'acteur institutionnel habilité à agir sur le Vercors, nous voyons que l'originalité du concept d'acteur-réseau tombe à la lumière de ces deux

expérimentations : dans un cas comme dans l'autre, nous préférons parler « d'acteur collectif stratégique, à géométrie variable ».

Loin de croire au mariage de raison, nous avons fait de la médiation le trait d'union souhaitable entre les deux approches présentées. Notre propre dispositif théorique apparaît plus comme l'aboutissement de leur confrontation que comme une solution possible exclusive.

### **3. La diffusion des télé-activités : la demande d'innovation sociale et la demande sociale de l'innovation comme préalable**

C'est pour lutter contre le spectre de l'assujettissement passif à la société de consommation que les promoteurs d'Aspasie ont souhaité parvenir à l'expression d'une demande sociale qui ne soit pas de pure consommation. En posant ainsi comme point de départ à la diffusion l'expression d'une demande sociale, les promoteurs ne faisaient-ils pas le pari que l'innovation technologique (à l'époque la télématique) pouvait susciter l'innovation sociale ? C'est, dans une certaine mesure, l'approche que nous avons retrouvée sur nos deux terrains d'observation, les télé-activités devant « supporter » et générer l'innovation sociale au niveau de la collectivité, de la vie locale. C'était tout le pari de Vercors Connect et de son projet de société ; c'était également l'ambition plus souterraine d'un groupe qui n'a pas hésité à revendiquer sa filiation avec une certaine idée de la citoyenneté ! Que faut-il en penser compte tenu de la question à laquelle nous avons prétendu répondre, à savoir dans quelle mesure la construction d'une demande est-elle, oui ou non, un préalable à la diffusion de l'innovation, et l'innovation sociale un pré-supposé de l'innovation technique ?

L'insertion locale de l'innovation socio-technique peut mettre en jeu de nombreux acteurs, depuis les habitants, les associations, les municipalités et autres institutions locales jusqu'à l'Etat, en passant bien entendu par ceux qui endossent le costume du médiateur et qui tentent de faire prendre l'innovation. Son devenir (qu'on parle d'impact sur la vie locale ou d'appropriation par les habitants) est la résultante de ce jeu social qu'on voudrait à somme positive. Entre les ambitions de départ et les bilans effectués, nos deux observations nous permettent de constater qu'il y a au mieux un compromis entre l'idéal qui a porté le projet et un réalisme de rigueur au nom de la viabilité, au pire un abandon progressif des principes louables qui guidaient le projet. La conclusion de tout cela pourrait être expéditive mais nous la connaissons déjà : la technique ne recrée pas du social. C'est justement pour cette raison que nous avons choisi d'éclairer le processus de diffusion de l'innovation à la lumière de la médiation.

En effet, l'expérience nous a montré comment peut naître l'innovation sociale autour d'une réflexion sur le sens des télé-activités dans les milieux ruraux : *autour des télé-activités et non par les télé-activités*. Ainsi, en Ardèche, l'introduction des télé-activités dans le champ de pensée des acteurs qui font vivre ce territoire puis comme

outil intégré dans des pratiques a joué le rôle d'analyseur, a révélé les problèmes d'une population ou d'un secteur, a fait s'exprimer des aspirations. Elle est apparue aussi comme un prétexte à l'existence d'une nouvelle sociabilité, dimension sur laquelle nous reviendrons dans l'ouverture de notre recherche. Il nous semble que Grimpi a entrevu comment des acteurs de la vie quotidienne peuvent s'approprier la technologie et l'utiliser pour préparer les habitants à un mode de vie où elle sera de plus en plus présente. Cette remarque arrive donc à une conclusion presque opposée à la première,<sup>382</sup> à cette différence près que dans le cas observé, les télé-activités ont en quelque sorte reçu l'empreinte des acteurs sociaux : leur système de valeurs, leur conception de l'intérêt collectif et une certaine dose d'ingéniosité ont contribué à donner un sens à une innovation socio-technique, sens propre au monde rural.

La volonté d'innovation sociale d'un ou plusieurs acteurs au plan local ne peut aboutir que si elle est en phase avec la société globale. C'est ce que nous dit la littérature grise que nous avons parcourue. Pourtant, en Ardèche comme dans le Vercors, il semble que les projets des uns et des autres étaient on ne peut plus en phase avec cette réalité. Puisque les moyens existaient et l'initiative aussi, nous sommes tentée de penser que ce qui faisait défaut dans un cas et qui n'a pas été assez creusé dans l'autre, c'est bien ce qui fait le lien, qui n'est pas qu'un supplément d'âme mais qui donne la possibilité de relier l'innovation sociale et l'avancée de la technologie autrement que dans une visée imaginaire : le processus de médiation comme condition de l'émergence d'une demande<sup>383</sup>.

Nous voudrions alors ouvrir notre recherche sur la remarque suivante : le principe de publicité, tel que l'entend J. Habermas, circonscrit un espace de médiation entre la société civile et l'Etat. C'est le rôle traditionnel dévolu à l'espace public, qui peut prendre des formes abstraites (liberté d'expression) ou concrètes. Aujourd'hui, l'espace public aurait tendance à se produire dans le cadre médiatique des échanges des messages, là où sont montrés publiquement les aspects de l'activité sociale. Il en est doublement médiation, mais justement « **celle-ci s'autonomise plus ou moins par rapport aux deux instances opposées que sont la société civile et l'Etat** ». (Mons A., p120, 1992)<sup>384</sup>. Dans cette perspective, deux remarques nous viennent à l'esprit. La première est que la diffusion de l'innovation dans les milieux non urbains conduit peut-être à réinventer la manière dont s'articulent les pouvoirs publics, l'espace public et la société civile pour que puisse émerger cette demande. La seconde est qu'il existe peut-être une fonction à inventer pour faciliter cette articulation, à mi-chemin entre le médiateur et l'entrepreneur.

<sup>382</sup> A savoir que la technique ne recrée pas du social.

<sup>383</sup> Nous rappelons la distinction que nous avons effectué au début de ce travail entre la notion de demande et celle, beaucoup plus utilisée, de besoin.

<sup>384</sup> Mons A., (1992), « La métaphore sociale », puf, Paris.



# BIBLIOGRAPHIE

- Affichard J., (1997), Décentralisation des organisations et problèmes de coordination, les principaux cadres d'analyse, Logiques sociales, L'Harmattan, Paris.
- Aitken H., (1993), Science, technique et économie, pour une problématique de la traduction, Réseaux, n°60, juillet-août.
- Akrich M., (1993), Les objets techniques et leurs utilisateurs, Les objets dans l'action, Raisons pratiques, EEHESS, Paris
- Akrich M., Callon M. et Latour B., (1988), A qui tient le succès des innovations ? , Gérer et comprendre n<sup>OS</sup> 11 et 12.
- Alter N., (1984), Bureautique et partage du pouvoir dans l'entreprise, Revue Française de Gestion, novembre-décembre.
- Alter N., (1993), La lassitude de l'acteur de l'innovation, Sociologie du travail, n°4.
- Alter N., (1996), Sociologie de l'entreprise et de l'innovation, PUF, Paris.
- Ancelin Cl., Marchand M., (1985), Télématique, promenade dans les usages, La Documentation française, Paris.
- Bardini T., (1993), Diffusionnisme, constructivisme et modèle technique, ébauche d'une approche communicationnelle du changement technico-social, TIS, volume 5, n°4.
- Bardini T., (1996), Changements et réseaux socio-techniques : de l'inscription à l'affordance, Réseaux n°76.
- Beaud P., (1984), La société de connivence, média, médiations et classes sociales, Aubier, Babel, Paris.
- Benoit-Guilbot O., (1991), Les acteurs du développement économique local : y-a t-il un effet localité ?, Sociologie du travail, n°4.
- Bernoux P., (1985), La sociologie des organisations, Editions du seuil, Paris.
- Beuret J-E., (1999), Petits arrangements entre acteurs...les voies d'une gestion concertée de l'espace rural, Nature Science Société, vol 7., n°1.
- Bianchi J., Kouloumdjian M.F., (1986), Le concept d'appropriation, L'espace social de la communication, RETZ, CNRS.
- Bion R., (1965), Recherches sur les petits groupes, traduction de E.L. Herbert, puf, Paris.
- Boltanski L., Thevenot L., (1991), De la justification, les économies de la grandeur, Gallimard, Paris.
- Bonnet J., Moriset B., (1998), Territoires et Technologies de l'Information et de la Communication en Rhône-Alpes, petites villes, espaces ruraux et montagnards, Université Jean Moulin Lyon 3.
- Boorstin D., (1971), L'image, Ch. Bourgeois, 10/18, Paris.
- Bouchiki H., Audiet M., (1993), Structuration du social et modernité avancée, autour des travaux d'Anthony Giddens, Canada, Les Presses de l'Université Laval.
- Boudon R., Bourricaud F., (1982), Dictionnaire critique de la sociologie, puf, Paris.
- Boudon R., Bourricaud F., (1986), Dictionnaire critique de la sociologie, deuxième édition, PUF, Paris.

- 
- Boullier D., (1988), Connecter n'est pas instituer, LARES, Rennes.
- Boullier D., (1989), Du bon usage d'une critique du modèle diffusionniste, discussion-prétexte autour des concepts de E-M Rogers, Réseaux n° 36, juin.
- Boullier D., Certaines de J., (1992), L'art du compromis socio-technique dans l'innovation hospitalière : le cas des systèmes de communication et d'archivage d'images médicales, Sciences Sociales et Santé, vol X, n°3, septembre.
- Boullier D., (1997), Les usages comme ajustements, services propriétaires, moteurs de recherche et agents intelligents sur Internet, Actes du Colloque Penser les Usages, Bordeaux, mai.
- Breton P., Proulx S., (1993), L'explosion de la communication, Editions La Découverte, Paris.
- Breton P., Rieu A-M., Tinland F., (1990), La techno-science en question, Champ Vallon, Seyssel.
- Breton T., (1993), Le télétravail en France, situation actuelle, perspectives de développement et aspects juridiques, Collection des rapports officiels, La Documentation Française.
- Busato L., Kouloumdjian M.F., (1987), L'audiocassette, voix de résistance au Brésil, ellug, Grenoble.
- Callon M., (1986), Eléments pour une sociologie de la traduction, L'année sociologique, n<sup>OS</sup> 31 et 36.
- Callon M., (1991), Réseaux technico-économiques et irréversibilité, Figures de l'irréversibilité en économie, l'EHESS, Paris.
- Carré D., (1992), Nouvelles pratiques sociales en matière de médiation technico-culturelle, Les nouveaux espaces de l'information et de la communication, SFISC, Congrès Inforcom, mai.
- Carré D., Craipeau S., (1997), Entre délocalisation et mobilité : analyse des stratégies entrepreneuriales de télétravail, revue Technologie Information Société, juin.
- Castells M., (1996), La société en réseaux, l'ère de l'information, 1998 pour la traduction française, Fayard, Paris.
- Chambat P., (1994), Usages des technologies de l'information et de la communication : évolution des problématiques, T.I.S., vol 6, n°3, Dunod, Montrouge.
- Chambat P., (1995), Espace public, espace privé : le rôle de la médiation technique, L'espace public et l'emprise de la communication, ellug, Grenoble.
- Chartier M., Kouloumdjian M-F., (1991), Gérer les contraintes du temps et de l'espace dans les échanges au niveau international, Communication et Nouvelles Technologies, textes réunis par C. Belisle, Les chemins de la Recherche, Lyon.
- Clénet J., Gérard C., (1994), Partenariat et alternance en éducation, des pratiques à construire, L'Harmattan, Paris.
- Colonna M., (1999), European annual telework report, DG V, DG XIII, European Commission 1999.
- Comtet I., (1998), Un nouveau rôle professionnel : animateur de réseau collaboratif, 10ème congrès international de psychologie, Bordeaux.

- Coriat B., Weinstein O., (1995), Les nouvelles théories de l'entreprise, Le livre de poche, Paris.
- Crespin G., Miléo T., Schaefer A. et Tronc J-N., (1996), Les réseaux de la société de l'information, Commissariat général du Plan, collection Rapports officiels, ESKA, Paris.
- Crozier M., Friedberg E., (1977), L'acteur et le système, Editions du Seuil, Paris.
- Debray R., (1991), Cours de médiologie générale, Gallimard, Paris.
- D'Iribarne A., Gadille M., (1999), L'action publique territorialisée en faveur de l'intégration et de l'usage des NTIC dans les PME : aspects institutionnels, organisationnels et socio-cognitifs du développement économique, Rapport de recherche pour le projet DEVNET, LEST, Aix-en-Provence.
- Dolle J-M., (1974), Comprendre Jean Piaget, Pensée Privat, Toulouse.
- Doms M., Moscovici S., (1984), Innovation et influence des minorités, Psychologie sociale, puf Fondamental, Paris.
- Dorin P., Gauthier C., (1996), Le guide pratique du télétravail, CATRAL, Les Editions d'Organisation.
- Duménil M., Roux J-C., (1995), Le télétravail, Mode d'emploi pour les télétravailleurs et les entreprises, City and York, Paris.
- Duncombe P., (1995), Le télétravail, Nathan, Paris.
- Durand J-J., Weil R., (1994), Traité de sociologie contemporaine, Dunod, Paris
- Elias N., (1987), La société des individus, traduction française par J. Etoré, Fayard, Paris.
- Elias N., (1991), Qu'est-ce que la sociologie ?, L'aube, Paris.
- Flichy P., (1995), L'innovation technique, La découverte, Paris.
- Flichy P., (1991), La question de la technique dans les recherches sur la communication, nouvelles approches, Réseaux, n°50, novembre-décembre.
- Floris B., (1995), L'entreprise sous l'angle de l'espace public, in L'espace public et l'emprise de la communication, ellug, Grenoble.
- Floris B., (1995), Les médiations dans les rapports sociaux, Réseaux n°69, janvier-février.
- Friedberg E., (1993), Le pouvoir et la règle, dynamiques de l'action organisée, Seuil, Paris.
- Giard L., (1990), Présentation de la nouvelle édition des Arts de faire, Gallimard, Paris.
- Girard H., (1995), Comprendre le télétravail, Editions du Journal du Téléphone, Paris.
- Giraud C., (1993), L'action commune, essai sur les dynamiques organisationnelles, L'Harmattan, Paris.
- Giraud C., (1994), Concepts d'une sociologie de l'action, L'Harmattan, Paris.
- Gontier G., (1994), Le télétravail, vague de fond ou engouement passager, dossier 4, Centre d'Etudes de l'Emploi.
- Grisoni D., Maggiori R., (1973), Lire Gramsci, éditions Universitaires, Paris.

- 
- Jamous H., (1968), Contribution à une sociologie de la décision : la réforme des études médicales et des structures hospitalières, Copédith, Paris.
- Hennion A., (1993), L'histoire de l'art, leçons sur la médiation, Réseaux n°60, juillet-août.
- Herreros G., (1998), Revisiter l'intervention sociologique, Gérer et Comprendre, Annales des Mines, mars.
- Janicaud D., (1991), Des techniques à la technoscience, A nouveau la philosophie, Albin Michel, Paris.
- Janicaud D., (1994), Critiques philosophiques des technosciences, L'Empire des techniques, Editions du Seuil, Paris.
- Javeau C., (1993), De l'impressionnisme dans les sciences du social, Structuration du social et modernité avancée, autour des travaux d'Anthony Giddens, Canada, Les Presses de l'Université Laval.
- Jouët J., (1993), Pratiques de communication et figures de la médiation, Réseaux, n°60,
- Katz E., (1961), The social itinerary of technical change, two studies of the diffusion of innovation, repris par Roberts D. et Schramm W., (1971), Les processus et les effets de la communication de masse, traduction française.
- Kelly K., (1995), Hors-contrôle, l'émergence d'une civilisation néo-biologique, Menlo Park, Californie, Addison-Wesley.
- Klinger M., (1995), Relations de service et sentiment de confiance, Société, n°48, Dunod.
- Kouloumdjian M-F., (1995), Nouvelles technologies en formation, entre logique d'acteurs et logique organisationnelle, Rapport Téléformation, Région Rhône-Alpes.
- Kouloumdjian MF., Millet-Fourrier C., (1997), Is telework spirit soluble into the SME's culture ?, Telecom Interactive Forum 97, Actes du Colloque, Genève, septembre.
- Kransberg M., (1985), The information age, evolution or revolution ?, Information technologies and social transformation, Bruce R. Guiles Ed., Washington D.C.
- Lamizet B., (1998), La médiation politique, L'Harmattan, Paris.
- Lanciano C., Maurice M., Nohara H. et Silvestre J-J, (1993), L'analyse sociétale de l'innovation : genèse et développement, Laboratoire d'Economie et de Sociologie du Travail, Aix en Provence.
- Latour B., (1989), La science en action, Gallimard, Paris.
- Latour B., (1993), Petites leçons de sociologie des sciences, La Découverte, Paris.
- Lazega E. (1994), Analyse de réseaux et sociologie des organisations, Revue française de sociologie, vol XXXV.
- Le Bovier de Fontenelle B., (1686), La dent d'or, L'Histoire des Oracles.
- Lorrain D., (1991), De l'administration républicaine au gouvernement urbain, Sociologie du travail, n°4.
- Mac Luhan M., (1964), Pour comprendre les média, Mame, Seuil, Paris.
- Mallein P., Toussaint Y., (1987), Les processus de médiation en actes dans la diffusion de l'usage des T.I.C., rapport de recherche, pug.

- Mallein P., Toussaint Y., (1992), Diffusion, médiation, usages des TIC, Culture technique, n°24, février, pp 219-226.
- Mann P., (1991), L'action collective, Armand Colin, Paris.
- Maroy C., (1997), Le partenariat, concept ou objet d'analyse ?, Revue Education Permanente, n°131.
- Maurice M., (1989), Les bases sociales de l'innovation industrielle et du développement des produits, Comparaisons internationales et analyse sociétale, miméo, LEST.
- Métailié A-M., (1985), Outsiders, études de sociologie de la déviance, Free Press, Paris.
- Miège B., (1989), La société conquise par la communication, pug, Grenoble.
- Miège B., (1995), L'espace public : perpétué, élargi et fragmenté, L'espace public et l'emprise de la communication, ellug, Grenoble.
- Millet-Fourrier C., (1996), Les PME face au télétravail, la question de l'appropriation, Mémoire de DEA, Université Jean Moulin Lyon III.
- Mons A., (1992), La métaphore sociale, Sociologie d'aujourd'hui, puf, Paris
- Morin E., (1982), Science avec conscience, Fayard, Paris.
- Moscovici S., (1984), Psychologie sociale, puf Fondamental, Paris.
- Perriault J., (1989), La logique de l'usage, essai sur les machines à communiquer, Flammarion, Paris.
- Pinaud H., (1990), Communication entre syndicats et recherche et diffusion interne, La coopération Syndicats-Recherche en Europe, Presses du CNRS, Paris.
- Poche B., (1996), L'espace fragmenté, éléments pour une analyse sociologique de la territorialité, L'Harmattan, Paris.
- Punie Y., Veller A., Verhoest P., Burgelman J-C., (1994), La diffusion des innovations télématiques selon le point de vue des utilisateurs : le cas des petits utilisateurs professionnels, Technologies de l'Information et Société, vol 6, n°3, Dunod, Montrouge.
- Quéré L., (1982), Des miroirs équivoques, aux origines de la communication moderne, Babel, Aubier-Montaigne, Paris.
- Quivy R., Van Campenhoudt L., (1995), Manuel de recherche en sciences sociales, Dunod, Paris.
- Raymond R. (1994), Les artisans et l'informatisation, thèse de doctorat, Université Lumière Lyon 2.
- Reparaz de A., (1996), Quand les marmottes se mettent au télétravail, Télétravail Magazine, n°2, février-mars.
- Reynaud J-D., (1993), Les règles du jeu, l'action collective et la régulation sociale, Armand Colin, Paris.
- Ricoeur P., (1990), Soi-même comme un autre, Seuil, Paris.
- Rogers E-M., (1963), Diffusion of innovation, Free Press, New York.
- Rozenholc A., Fanton B., Veyret A., (1995), Télé-travail, Télé-économie, collection IDATE, DATAR, Paris.

- 
- Rudolf F., (1995), Le risque comme métaphore de la modernité avancée, Société n°48, Dunod.
- Saglio J., (1991), Echange social et identité collective dans les systèmes industriels, Sociologie du travail, n°4.
- Sanchez-Masas M., (1995). Quatre phases pour l'innovation, Relations humaines, groupes et influence sociale, pug, Grenoble.
- Scardigli V., (1992) Les sens de la technique, Sociologie d'aujourd'hui, puf, Paris.
- Ségrestin D., (1980), Les communautés pertinentes de l'action collective, Revue française de sociologie, n°2.
- Ségrestin D., (1992), Sociologie de l'entreprise, Armand Colin, Paris.
- Servet J-M, (1997), Le chapeau, La construction sociale de la confiance, Montchrestien, Paris.
- Servet J-M., Bernoux P., (1997), La construction sociale de la confiance, Finance et Société, Montchrestien, Paris.
- Six J-F., (1995), Dynamique de la médiation, Desclée de Brouwer, Paris.
- Teisserenc P., (1994), Politique de développement local, la mobilisation des acteurs, Sociétés contemporaines, n°18/19.
- Téту J-F., (1992), Le territoire, entre frontières et réseaux, Les nouveaux espaces de l'information et de la communication, SFSIC, mai, Lille
- Thiveaud J-M., (1997), Des formes complexes de la confiance, La construction sociale de la confiance, Montchrestien, Paris.
- Tiran A., (1997), Confiance sociale et confiance primordiale en partant de Georg Simmel, La construction sociale de la confiance, Montchrestien, Paris.
- Valente T.W., (1991), Thresholds and the critical mass, thèse de doctorat en communication, Los Angeles, Annenberg School for Communication.
- Van Den Hove D., (1971), Conflit, médiation et observation, analyse théorique, Revue belge de psychologie sociale, septembre.
- Vinck D., (1995), Sociologie des sciences, Armand Colin, Paris.
- Welch W.H., (1998), How prepared is France to take advantage of the information revolution ?, Revue Technica, n°509, décembre.
- Yolin J-M., (1998), Internet et les PME, mirage ou opportunités, rapport remis au Ministère de l'Industrie et du développement économique, également disponible sur le site web du Ministère.
- Zarifian P., (1997), Eloge de la civilité, critique du citoyen moderne, L'Harmattan, Paris.
- Zoll R., (1992), Nouvel individualisme et solidarité quotidienne, Kimé, Paris.



---

# INDEX

- Accommodation, 142
  - acteur collectif, 81, 155, 195, 273
  - acteur-réseau, 67 *et suiv*, 93, 195, 244, 275
  - action collective, 83, 155, 160, 178, 194, 219, 255, 261, 273
  - adopteur, 145, 274
  - adoption, 22, 24, 36, 54 *et suiv*, 60 *et suiv*
  - alliance, 66, 94, 138, 143, 224, 244, 253, 269, 273
  - allié, 222 *et suiv*, 244
  - animateur, 139, 229, 230, 239
  - apprentissage, 56, 84, 136, 140
  - appropriation, 26, 46, 56, 74, 142, 172, 195
  - assimilation, 142
  - autoroutes de l'information, 31, 36
  - Besoin, *et besoin collectif*, 25, 111, 153, 180, 249
  - Campagne de communication, 228
  - capillarité, 63, 75, 195

capitalisation, 176  
champ, champ social, 79 *et suiv*  
changement social, 58, 142, 272  
cible, 43 *et suiv*  
citoyen, citoyenneté, 84, 153, 160 *et suiv*  
collectivités locales, 38, 104,  
communication publique, 228  
confiance, 81 *et suiv*  
constructeur de faits, 64 *et suiv*, 275  
courrier électronique, 129, 201 *et suiv*  
Demande, demande sociale, 11, 24 *et suiv*, 42, 271, 276  
déplacement, 65 *et suiv*, 138, 255 *et suiv*  
déréalisation, 244 *et suiv*  
déterminisme, 47, 50  
détour, 66, 138, 255  
développement local, 103, 145  
devenir, devenir collectif, 84, 160, 167, 169  
dialectique du manifeste, 162 *et suiv*  
diffusionnisme, 48, 54, 231, 274  
discours institutionnel, 36 *et suiv*  
dynamique sociale, 37  
Echange social, 174, 223  
effet d'entraînement, 179, 231  
effet de halo, 254  
entrepreneur, entrepreneuriat, 176, 259, 271  
espace public, 81, 101, 166, 196, 278  
état, 32, 38 *et suiv*, 160  
expert, 60, 113, 137, 147, 172, 195, 251  
Facilitation sociale, 72 *et suiv*  
fascination, 29, 47  
fédération, fédérer, 55, 174, 250  
fertilisation, 177, 229, 235  
forum, 131, 203, 241  
frein, 23, 41, 180, 189, 244

---

Grandissement, 221 *et suiv*  
groupes d'accueil, 51, 274  
Imaginaire, 29 *et suiv*, 147 *et suiv*, 207 *et suiv*  
imitation, 56, 69, 232, 248  
impact, 42, 48, 142, 231 *et suiv*, 253 *et suiv*  
incertitude, 20  
influence sociale, 79  
informatisation, 15 *et suiv*  
inforoutes, 108 *et suiv*, 156 *et suiv*  
innovateur, 7, 41, 53, 58, 93, 273  
institution, institutionnels, 40, 81, 158, 252, 256  
intercommunalité, 176, 184, 199  
intérêt collectif, 84, 160, 170  
intermédiaire, 189 *et suiv*  
invention de l'acteur collectif, 155  
**Laboratoire social**, 151  
Leader d'opinion, 60, 93, 120, 143, 179, 190  
légitimité, 81, 146, 158, 167, 252  
**Maillage**, 68, 85, 144, 174, 269  
majorité, 59 *et suiv*  
marché, 43 *et suiv*  
marginal sécant, 64, 190, 276  
marginalisation, 21, 153  
masse critique, 61, 275  
médiation sociale, médiateur, 72 *et suiv*  
milieux ruraux, 9, 21 *et suiv*  
militant, 42, 75, 156, 162  
minitel, 31, 41  
mise à disposition, 10, 159, 183, 215  
mission, 155, 162  
mobilisation, 220, 222 *et suiv*  
modernité, 21, 150, 211, 232, 257, 263  
mouvements sociaux, 162  
mutualisation, 132, 176, 233, 269

Offre, 24, 36, 44,  
Paradigme, 17, 22  
partenaire, partenariat, 81 et suiv, 174, 223  
pays, 9, 24  
petits acteurs, 41, 225, 272  
pionnier, 16, 34, 42, 58, 178 et suiv  
point de passage, 65, 138  
pouvoirs publics, 161, 278  
presse, 212, 226  
problématisation, 65, 76, 138, 265, 275  
processus cumulatif, 52, 58  
**Rapports sociaux**, 78 et suiv, 269  
réflexive, réflexivité, 263  
relais, 72, 153, 169, 188, 192, 229  
représentation, 54, 74, 153, 181, 250  
représentativité, 81, 145, 170  
réseau, 18, 26, 51, 58 et suiv  
retardataire, 24, 43, 59  
revendication collective, 164  
révolution, 17 et suiv  
**Sensibilisation**, 47, 55, 108, 130, 147, 188, 212, 229  
société de l'information, 17 et suiv  
sociologie de la diffusion, 51 et suiv, 92  
sociologie de la traduction, 63 et suiv, 93  
sphère publique, 166, 225  
syndicat intercommunal, 183, 244  
**Taux d'équipement**, 41, 240  
télé-activités, 22, 29 et suiv  
tiers, tiers symbolique, 72, 77, 189, 264 et suiv  
transversalité, 32, 150  
triangulation, 76, 266  
two-step-flow, 61, 144  
**Usage**, usager, 16  
utilisateur, utilisation, 16, 43, 59, 93





# ANNEXES

Nous présentons ici les documents principaux qui ont servi à alimenter notre recherche. Pour le premier terrain, l'Ardèche, figurent les compte rendus de réunions, les transcriptions de trois entretiens significatifs et la grille thématique retenue pour analyser ces deux sources. Pour le second terrain, le Vercors, seul le questionnaire diffusé auprès des familles, est présenté, ainsi qu'un exemple relatif à la mise en place du projet. En effet, pour des raisons liées à la confidentialité des informations recueillies et également parce que l'évaluation du projet se poursuit à l'heure où nous imprimons ce document, nous n'avons pas été autorisée à intégrer d'autres sources, tels que les entretiens auprès des maires ou les évaluations temporaires des sous-projets.

## Annexe 1 : les compte rendus des réunions

### Réunion du 20 décembre 1996

---

Objectif de la réunion :

Connaître les différents projets du bassin, (en connexion avec les démarches touchant au développement local).

Créer une dynamique à partir de laquelle nous pourrons faire des propositions, en

liaison avec l'opération INFOROUTES du Nord Ardèche.

Monsieur A, sous-préfet, manifeste son très vif intérêt pour cette perspective.

Présentation des opérateurs réunis, au travers de leurs responsabilités, idées, projets, réalisations..., le rôle de Monsieur le sous-préfet étant d'assumer une fonction de facilitateur pour un certain nombre de projets.

Monsieur T, maire de THUEYTS

Professionnellement dans l'informatique depuis 25 ans. En tant qu'élu : projet d'un centre de Ressources au château de BLOU, à Thueyts ; château magnifiquement réhabilité avec l'aide du Conseil Général. Il souhaite capter les personnes 'délocalisables', issues d'entreprises qui souhaiteraient 'mettre au vert' certains de leurs développeurs.' Le concept est d'optimiser les moyens combinant sur un même site les objectifs d'Inforoutes et de télé-activités multiples, tout en sachant qu'à court terme, le télétravail ne va pas générer une quantité d'emplois extraordinaires. Par contre, la mise à disposition de bureaux loués ponctuellement peut rendre service tout en venant compléter un environnement opérationnel autour d'autres fonctions télématiques.

Monsieur A, directeur du SIVA (syndicat intercommunal de la vallée de l'Ardèche). Mis en oeuvre en 82, le SIVA entame une phase de réflexion d'ensemble pour de nouvelles missions, dont le nouveau projet (slogan) est : '*Remettre la rivière au coeur de la vie de la vallée*' : promotion de la qualité de l'eau, des crues, visualisation des phénomènes de crues et régularisation, prévision des risques. Il s'agit aussi de rapprocher les habitants de la rivière et pour ce faire, les moyens d'information sont très importants. Projet télématique : Création d'un multipôle eau et rivières : sites d'informations le long de la vallée, tirant profit d'un certain nombre de sites, avec un thème privilégié dans chaque site (Thueyts, Aubenas, Vogüë...). Bornes informatiques dans les lieux publics qui puissent donner des info relatives à la rivière...

CJ/consultante/société V/ : spécialiste du travail coopératif sur les réseaux de communication. Elle défend deux projets qui rentrent dans le cadre décrit, et qui cherchent à être concrétisés :

Faire monter en compétence des entreprises défavorisées en zone rurale dans le domaine des infos , et qui feraient appel à des personnes locales, par un support télématique adapté.

Sécurité et travail coopératif, au travers d'outils INTRANET

Ses réalisations : La société V a réalisé la création d'un help-desk pour une union bancaire suisse, mis en place un logiciel de rédaction coopérative pour France Telecom, et créé une interface avec les centrales nucléaires de l'Est pour E.D.F.

SF : projet privé d'un centre de télétravail, à titre individuel avec partenaire financier (le maire du lac d'ISSARLES, qui veut créer des emplois). Partenariat avec Inforoutes, qui sous-traiterait la confection des pages WEB destinées au serveur des Inforoutes. Projet : Créer de l'intelligence économique (étude de filières économiques / E.D.F....). Candidats à l'installation d'un 'site de proximité' au lac d'ISSARLES pour le bassin de vie de LANGOGNE : structure CESAR / 3 départements, Trois régions !, c.a.d. un endroit au service de la population : décentralisation de certains services publics, services privés

(écrivain public...).

PA : Lycée agricole, formation informatique, formation professionnelle. Formation à l'utilisation de l'outil numérique sous diverses applications. Mise en oeuvre de ces outils auprès de populations très variées, et la plupart du temps d'un public qui vient chercher une compétence supplémentaire pour parfaire un métier. Projet : 'Depuis deux ans, nous avons le projet de créer un accès INTERNET au PRADEL, mais les choses vont lentement : Nous ne sommes pas des développeurs locaux.' Réalisations : 10 ans de formation d'un Certificat de Spécialisation en Informatique, Réalisation d'une formation aux activités télé-rurales en 1997.

CB, Collège de Saint REGIS, collège privé, international.

Professeur d'Allemand et responsable du réseau de l'établissement : notre objectif, c'est l'enseignement initial. création d'un espace multimédia, en date de février dernier.

VTI : Vidéo transmissions - interactives / - CNED de POITIERS qui envoie un programme scolaire aux enseignants qui l'utilisent ou pas. Emission captée par satellite en direct et à laquelle les élèves peuvent répondre par téléphone, fax...; habitude à l'interactivité. '*Nous sommes site CNED, depuis cette année : nous avons équipé une salle (un autre site existe à ANNONAY) qui permet à des personnes qui suivent l'enseignement du CNED de venir assister à des séances*'. Projet de réalisation d'une salle de visioconférence : Nous sommes partenaires de différents établissements européens : échanges sur le thème de la ville et de l'eau, d'où la possibilité d'échanges .

PT/ société informatique D, Aubenas.

Artisans du télétravail, nous assurons une veille technologique importante auprès de nos clients. Nos conceptions du télétravail : vision de retour qualitatif et non quantitatif : tirer vers le haut et non vers le bas : '*la première classe pour tout le monde*'. Sélectionnés par la DATAR sur un projet de télétravail en 1992. Mise en place un des premiers serveurs télématiques de l'Ardèche entre communes et syndicat de ramassage des ordures, sur Minitel en 84. Nous avons une structure d'hébergement destinée aux professionnels/ sur INTERNET. Participation au programme européen TELTEST et TRENDE .

CF : Association ESPOIR

Développer toute forme d'accueil, coordonner les formes d'aides, et travailler en partenariat pour aider les populations très défavorisées.

Nous développons un partenariat avec NACRE 07 , d'appui aux populations sans domicile fixe, sur des projets technologiques (EPITELIO/Telematics application programme), donc nous avons fait appel à DIA. Coordination du dispositif d'urgence hivernal : recensement des places disponibles d'hébergement (où est ce que je peux coucher, manger, me laver ?). Nous avons ouvert le 'Point contact solidarité ' pour résoudre un problème de droit administratif : les gens n'ont pas d'adresse fixe, et ne peuvent être atteints : quand nous travaillons à l'ouverture de droits, la personne s'en va : nous avons réfléchi à la création d'une adresse virtuelle pour ces gens pour que leurs informations les suivent, et qu'ils aient une adresse électronique .

CD : adjoint au maire d'AUBENAS

Travaille à France TELECOM où il pourra servir de relais. Mairie d'AUBENAS : projet ponctuel, au mois d'avril : salon professionnel ; pour montrer au professionnels qu'ils ont de l'ingénierie informatique sur place.

GMJ, consultante, responsable bénévole de NACRE 07

Association de développement local autour des logiques de télétravail et d'aménagement du territoire. Etudes et fonction de chef de projet sur des missions de Recherche-Action qui l'ont amenée à manifester la crainte de voir se démultiplier des formations autour du télétravail, qui risquent de mener des populations vers des impasses.(ex : télésecrétariat).

MN : Directeur du site de proximité

Rôle de consultant auprès de la DGXIII. Pour servir les objectifs d'AMESUD, les téléactivités peuvent intéresser le territoire et les créateurs d'emplois que nous accompagnons. \*Projet : Au mois de Janvier, mise en place d'une réunion - débat qui portera sur les télé-activités, qui ne vient pas concurrencer le salon d'Aubenas, mais vient sensibiliser les élus aux possibilités de montage de projets informatiques. Certains élus souhaiteraient la création d'un 'type de télé-centre'.

FC/GRETA/ Système individualisé (APP)

Formation pour des adultes : Projet : Plages d'information par INTERNET/FORE / Formation ouverte ressources éducatives, trois sites. Formation à distance / antenne rurales dans les collèges des communes sur les sites distants : émetteurs récepteurs, formation une partie d'un centre, une partie à distance, une partie dans le centre.

GC / Président d'AMESUD, gérant de la société C, agence de communication en campagne.

Avec un projet de ruche d'entreprises autour des technologies de communication : *'avoir la chance de travailler la ou on a choisi de vivre'* : recherche de qualité de la vie ; graphiste/édition d'images autour du tourisme vert. Savoir faire nouveau : peu d'agence de pub en terme de conseil ; savoir ce qu'on allait dire et à qui on allait s'adresser. Architecte, lieu de reprographie, agence de publicité, ...technologies chères, subventions réservées au public, même en ZRR (zone de revitalisation rurale). Réalisation : une entreprises C : Notion d'équipe, de pépinière (plus une crèche) 10 emplois créés.

MS / SEBA/SICTOBA

SEBA : problème de transmission des infos entre les communes par transmission télématique. Le Minitel, c'est un peu juste. Serveur LES VANS. Projet : équiper les communes des syndicats pour communiquer rapidement.

Débat :

Monsieur le sous-préfet observe que l'ensemble des projets présentés peuvent être regroupés dans différentes catégories ; d'autres parts, certains projets sont sensiblement les mêmes .

1 - formation : les projets n'apparaissent pas comme concurrentiels, et s'il n'y a pas encore d'objectif commun, il y a déjà un intérêt commun.

2 - Des opérateurs sont compétents et développeurs (Nacre /Amesud )

3 - Les acteurs publics doivent préciser leurs projets.

Le concept d'un ' centre de travail à distance' apparaît, avec la notion d'agglomération d'un certain nombre d'entreprises qui pourraient bénéficier d'équipements performants. La question est de savoir si les entreprises sont prêtes à se déplacer ou si nous allons vers une notion de travail à distance ? Le projet de domiciliation de S.D.F. est passionnant.

Il y a une collaboration à jouer entre des projets comme celui de THUEYTS/Ceven'art /ISSARLES ; tout comme une réflexion à conduire entre AMESUD, le SIVA, le SEBA ou le SICTOBA. Il y a différents concepts autour d'une même idée : On cherche aujourd'hui à rapprocher les administrations du citoyen, à augmenter les niveaux de services tout en diminuant le nombre de fonctionnaires ; les idées de sites de proximité, de maisons des services publics, de PIMS sont toutes liées à la notion d'emplois.

Nous sommes face à la préfiguration de ce que seront les services publics à terme. Le tout doit être lié avec les mairies, et pouvoir créer une communication plus étroite entre sous-préfecture, mairies et services. Les mairies doivent se doter d'outils télématiques pour envoyer leurs compte-rendu de conseils municipaux via le serveur du CHEYLARD par exemple. La dernière réunion de la DGE se préoccupait du financement de l'outil informatique.

PT, intervenant pour l'Ardèche du sud, intitulée 07. B avec humour ! précise que, bien que la structure apportée par les Inforoutes en 07.A, ne puisse qu'attirer les louanges par la fiabilité et l'intelligence avec laquelle elle a été conçue, nous nous devons d'attirer l'attention sur le manque de rigueur en terme de sécurité ; on pourrait envisager que ce complément soit apporté par les opérateurs de 07.B, ce qui permettrait de confirmer que le plan de télécommunication du département de l'Ardèche soit le fait du département dans sa totalité. La participation de la société D aux projets européens TELTEST et TRENE (mission de suivi de création, de mise en place d'un ou deux projets de télétravail) donne la garantie de la pertinence des propositions qui pourraient être faites par ces derniers. Madame J fait remarquer la différence importante d'infrastructures existant entre site urbain et milieu rural. Tout projet de développement local passe prioritairement par l'amélioration des infrastructures télématiques.

Monsieur T, maire, confirme la nécessité de regrouper une somme d'utilisateurs professionnels autour d'une même infrastructure. Et si les grands opérateurs publics tels EDF, TELCOM...ont achevé leur plan de délocalisation, ce que précise S F, il reste une multitude d'entreprises à démarcher, même si d'une façon globale, les organisations syndicales européennes manifestent peu de conviction quant à ce type de réorganisation professionnelle. Monsieur C fait remarquer qu'il est nécessaire d'intéresser en premier lieu les entreprises locales, inventaire qui n'a pas été fait, pour inviter celles qui seraient intéressées à investir des lieux lourdement équipés ; investissement dont les formes sont multiples, et peuvent aller de l'utilisation ponctuelle à une utilisation plus lourde, voire permanente.

MN précise l'intérêt de l'accompagnement des acteurs demandeurs d'emplois dans ce type de projets, pour les conduire tout au long de ce qui suppose un réel changement

de mentalité. N'est ce pas ce que l'on peut attendre d'une collectivité territoriale en terme d'accompagnement de projets professionnels ? Une discussion autour de la notion de frontière entre public et privé conduit à situer la différence au niveau des ambitions de chacun des acteurs : certains projets sont à forte connotation publique, s'appuyant sur des problématiques publiques . Mais c'est l'addition de l'ensemble des projets publics et privés qui doit créer une dynamique de développement local.

Exemple : la mise à disposition de la salle multimédia du Collège privé de Saint Régis, pour 16 experts de France Télécom. DC précise que l'obtention d'une ligne Numéris aujourd'hui ne demande pas plus d'un mois : il projette que l'Ardèche, du fait de son retard, sera un des premiers départements totalement numérisé !

MJG observe que l'ensemble des projets paraissent conciliables dès lors que chaque collectivité locale n'exigera pas son centre de communications en dur. A partir des sites existants, un maillage étroit et complémentaire de centres devrait pouvoir se mettre en place, qui s'orientent à partir de la spécificité des infrastructures technologiques et de leur complémentarité, ou au contraire, préfigurant ces dernières. Par exemple, les points d'appui sur lesquels pourrait s'appuyer le SIVA peuvent servir de ligne de conduite .De la pépinière d'entreprises au Centre de formation en passant par les maisons de services, il y a déjà tout un programme à réaliser à partir de l'existant. La notion de centre peut être aussi virtuelle que celle de réseau. Il y a une véritable culture à développer, et les premiers acteurs à former et accompagner vers cette nouvelle culture doivent être les responsables de collectivités locales ou territoriales. Les centres de formation sont eux aussi assez nombreux sans qu'il n'y ait nécessité d'en créer de supplémentaires, mais au contraire en complétant les équipements des centres de formation existants. Quant à des opérateurs publics comme les sites de proximité, le travail d'accompagnement des porteurs de projets est une mission en soi qui suppose un accompagnement compétent : pour cela, leurs équipements doivent être performants et actualisés en fonction des évolutions technologiques destinées aux entreprises, sans pour autant devenir des centres de formation supplémentaires.

La réunion se termine sur l'engagement de se revoir pour passer à des propositions plus concrètes. L'attention est portée sur l'important décalage entre la perception des acteurs concernés par les activités télématiques et la population. D'où une information nécessaire et très importante. Information d'autant plus importante que seule une appropriation de ces technologies par les acteurs intéressés permettra de générer une véritable dynamique. La marginalisation de certains individus implique des interventions d'organismes tels les GRETA, les missions locales, les association d'appui...Ces technologies ne doivent pas amplifier cette marginalisation, mais au contraire y suppléer. Aux accueils de jour, ajoutons une adresse administrative virtuelle : le meilleur pour les plus démunis ! C'est dans ce sens là que nous devons continuer à réfléchir ensemble.

### Réunion du 7 février 1997

---

Document préparatoire à la réunion

La rencontre du 20 décembre 1996 nous laisse voir une double problématique : le

---

souhait de création de lieux de ressources, au sein desquels peuvent se dérouler des activités correspondant à une offre reformulée de prestations administratives et des services pouvant contribuer à une stimulation de l'activité économique, et le développement de formations directement liées à la mise en place de télé-activités. Il serait certainement maladroit de traiter un des sujets sans l'autre, d'autant que dans tous les cas, les infrastructures, du fait de la lourdeur des investissements nécessaires, devront couvrir la plus grande partie d'un territoire. Plusieurs propositions se développent autour du concept de centre de ressources, de services, lieux de rencontre, centre d'activités techniques, qui regrouperaient un ensemble de services à décliner. Des propositions ont été faites à Les Vans, à Thueyts, au Lac d'Issarles et à Largentière. A côté de ces projets de centres d'activités croisées, plusieurs établissements de formation sont présents sur le bassin d'Aubenas, pour proposer des formations de différents niveaux et pour différents publics : de l'insertion (GRETA) à la recherche (CERMOSEM), en passant par des formations très techniques, niveau bac+3, et sans parler de structures comme le lycée agricole ou le collège Saint-Régis, aux équipements très performants. Le potentiel est donc particulièrement riche relativement au bassin d'emplois. Les propositions de délocalisation de formation du GRETA par exemple sont, à contrario, tributaires de centres équipés en multimédias, visioconférence périphériques à la ville elle-même.

En effet, dans le projet Inforoutes, il est tout à fait envisageable de favoriser l'implantation de trois ou quatre infrastructures de ce type. Mais si nous partons du principe que leur existence résulte directement de la volonté d'acteurs locaux de créer de l'activité (élus ou acteurs privés), il est difficile d'imposer une autre implantation que celle proposée par le porteur de projet. Tout juste peut-on inciter à ce que l'on évite toute nouvelle construction de bâtiments, pour préférer l'utilisation d'infrastructures non ou peu utilisées, à moins qu'il ne s'agisse d'investissements privés. Il est aussi important de compenser une juxtaposition éventuelle consécutive d'un positionnement géographique qui ne peut être mathématiquement décidé, par une répartition volontairement équilibrée des activités développées en interne dans chaque centre.

Ceci suppose une déclinaison précise des activités qui pourront être implantées dans chaque centre, si l'on veut qu'ils soient complémentaires les uns aux autres et non concurrentiels. Les préoccupations de syndicats intercommunaux comme le SIVA ou le SEBA sont à prendre en compte dans les déclinaisons d'activités des uns et des autres, comme activités à héberger en les répartissant sur leurs territoires, vastes par définition. Nous avons plusieurs cas de figure. Thueyts : le lieu s'impose de lui-même et répond à une double volonté de développement d'activités et de rentabilisation à posteriori d'un investissement préalable de la collectivité publique. Monsieur le maire, informaticien de métier travaillant souvent sur Lyon, envisage d'accueillir des cadres d'entreprises sur une logique d'externalisation homéopathique d'informaticiens chargés de développement. Il se propose d'accueillir l'ensemble des syndicats d'initiatives autour d'un serveur spécialisé. La société DIA, dans un souci de développement local de l'arrière pays, se propose de participer à cette volonté de dynamiser la haute vallée de l'Ardèche en acceptant un hébergement sur le centre de Thueyts pour l'un de ses collaborateurs et une partie de son travail de développement. Comme dans le cas d'Issarles, nous avons un investisseur

privé, soucieux de développement local, cas de figure que nous retrouvons aux Vans, où existe déjà autour de Ceven'art une ruche d'activités de publicité et de reprographie qui ne demande qu'à se développer. Les activités privées de Ceven'art, outre de l'hébergement privé, peuvent tout à fait être complétées par des services de proximité intégrés dans des locaux communs, ce qui justifierait des investissements en infrastructures nécessaires pour dynamiser ce secteur.

Le lac d'Issarles a un financeur privé qui est prêt à croiser des fonds privés et publics puisqu'il est maire de la commune mais investit des fonds propres. En contractualisant avec le syndicat des inforoutes sur des projets de développement de web, en accueillant des formateurs qui souhaitent délocaliser des formations à distance, (GRETA), en hébergeant un service d'appui aux populations, voire en hébergeant un point de rencontre pour la chaîne " télé-citoyenne ", on peut penser que la commune du lac d'Issarles devienne un centre incontournable sur le plateau.

Largentières en est au stade de projet. Il est à penser que ce bassin de vie proposera un environnement public plus que nécessaire, compte tenu de la population très jeune qui vit sur ce secteur. Mais la négociation à mener entre la mairie et le lycée hôtelier fera partie de la suite de cette démarche. Nous n'oublions pas la demande de la commune de Berrias, qui par l'intermédiaire de Murray Nelson, se positionne sur ce type d'infrastructures. Et à ce jour, l'ensemble des acteurs nommés dans cette note écrite sont porteurs de projets identifiés et définis. Il est donc nécessaire pour la prochaine réunion de détailler les propositions, tant en matière de services publics que d'offres privées, pour amorcer par la suite des études de faisabilité qui indiqueront ou non la viabilité de ces projets.

Les services : n'oublions pas que nous sommes partis d'une préoccupation de la multiplication des formations aux télé-activités. Les informaticiens-développeurs : que nous abordions les problèmes de sdf et de bornes d'informations, les préoccupations du SIVA et du SEBA et les bornes des syndicats d'initiatives, ou la vente de pages web aux entreprises, tous ces services s'appuient sur l'existence de développeurs. Nous savons que le lycée agricole forme actuellement une promotion de développeurs. Notre attention doit être portée sur la relation entre l'offre et la demande : quel est le niveau nécessaire pour répondre aux besoins de nos centres locaux, et de commanditaires comme les syndicats ? De qui aurons-nous besoin dans les centres de services ? Une analyse du marché, de l'offre et de la demande s'impose. Nous avons des développeurs sur site qui sortent de ces formations et qui, pour le moment, ne peuvent ni s'installer ni vivre de leur formation, faute d'un marché coordonné.

Au passage, il est utile de noter qu'il n'existe plus en Basse-Ardèche de boutiques de gestion permettant d'accompagner les porteurs de projets officiellement, à l'exception d'Amesud sur les 5 cantons du Sud.

Les télé-services : les centres de services pourront héberger de nombreux services administratifs, sociaux et commerciaux correspondant au regroupement des services déficients dans nos milieux. Mais là encore, qui doit savoir faire quoi et qui paye quoi et qui ? Dans une étude récente, nous avons proposé que des personnes de niveau de bac+2 soient en place sur des postes à entrées multiples comme c'est le cas dans une

---

situation de guichet unique, dont les fonctions sont à la fois de sociabilisation et économique. L'expérience confirme aujourd'hui que l'on ne peut pas économiser sur tout, sur les infrastructures, la qualification, et le temps.

Aujourd'hui, il est clair aussi que les TIC doivent s'adresser à ces acteurs de lieux de sociabilité, qui sont des relais, d'avantage que dans les mains du grand public. Il faut s'interdire la démagogie de la télé-secrétaire qui garde ses enfants tout en travaillant : aucun professionnel n'accepte de lui confier son secrétariat et ces conditions de travail " in house " tournent rapidement au cauchemar. Il faut chercher à optimiser chaque installation par un regroupement des services dans un lieu donné, utilisés par plusieurs acteurs économiques et sociaux. Et les demandes sont nombreuses : la surveillance des personnes âgées à domicile, la permanence téléphonique pour les petits artisans, les secrétariats regroupés, tous ces services peuvent s'ajouter aux services délocalisés des administrations et services sociaux, et ce dans chacun des lieux de ressources envisagés.

Les services d'animation locale, type foyers ruraux, et toutes les activités de promotion sociale et d'intégration sociale suppose le développement de l'informatique et des télécommunications aujourd'hui. C'est tout le devenir du milieu rural qui est porté par cette image de modernité liée aux technologies d'information et de communication. Enfin, l'organisation de réseaux de vente et la création de catalogues de produits, nécessaires au regroupement d'achats de producteurs locaux face au tourisme peut bénéficier de structures opérationnelles et " intelligentes " qui servent d'appui aux agriculteurs et aux artisans ruraux. Au vu d'un tel potentiel, il ne devrait pas y avoir de soucis à se faire quant à la concurrence des centres les uns vis à vis des autres. Les partenariats à conduire peuvent servir de " transports publics " pour ces inforoutes ardéchoises qui ont tout à développer. Mais combien, à propos, utilisent ces transports publics ? L'hébergement de serveurs spécialisés devra faire partie de propositions plus globales dans le cadre des inforoutes.

#### Compte rendu

Monsieur le sous-préfet introduit la réunion. " Que pouvons-nous faire de ces réunions ? " " Que pouvons-nous produire ? ". Les personnes réunies appartiennent à des domaines représentatifs de l'Ardèche du Sud. Nous avons l'opportunité de travailler ensemble autour de ces nouveaux moyens que sont les TIC, qui vont engendrer de nouvelles activités, de nouveaux services. Il y aurait cependant un danger à confondre les objectifs et les moyens. Certains ont eu des intuitions, les Inforoutes par exemple. Il y a nécessité d'avancer vite (parce que les technologies avancent vite) mais après avoir formulé préalablement des objectifs susceptibles d'être ultérieurement modifiés.

Pour rationaliser cela, nous pouvons structurer notre travail en continuant à nous réunir au sein d'une cellule technique. Nous pouvons travailler autour de deux axes : un axe de réflexion fondamentale autour de l'utilisation de l'informatique et des TIC, et un axe pratique qui nous permette d'essayer de suivre et d'analyser certains projets en réfléchissant sur l'application locale de certaines informations, en réfléchissant sur le caractère opérationnel de certaines propositions, en essayant d'encadrer nos propres décisions ou les décisions d'autres partenaires. Nos élus ruraux peuvent se retrouver

dans ce cadre. Pour ce qui est de notre axe de réflexion fondamentale, nous devons trouver une méthode d'analyse, autour d'une approche prospectiviste, une approche " fumeuse " mais opérationnelle. Il s'agit de focaliser sur ce que sera l'Ardèche dans 15 ans, s'en faire une photo en termes d'utilisation de ces TIC, et faire partager nos visions.

La validation de ces perspectives permet par la suite de décliner ce qui est de l'ordre du possible, du probable, du souhaitable. A la suite de quoi, on peut décliner les moyens à mettre en oeuvre pour y arriver. Nous devons trouver une méthode de travail, méthode qui consiste à identifier un certain nombre de futurs, à les décrire, en distinguant les constantes, les tendances lourdes, les tendances émergentes... Quant à notre deuxième objet, certains d'entre vous ont développé des projets autour desquels on peut tisser des liens, aider, travailler, discuter de manière à les rendre complémentaires. Une discussion suit autour des questions méthodologiques, des projets et des axes prospectifs.

Les remarques méthodologiques :

L'écoute du projet des autres devrait empêcher les chevauchements et les conflits. Les procédures sont des compromis politiques. Sachant qu'à tout stade d'avancement d'un projet, on peut intégrer nos réflexions, il s'agit de renverser la tendance habituelle qui fait que l'on arrive à penser à l'envers. De " développer les TIC moyens/ en coordination avec un projet pour l'Ardèche ", il faut arriver à " un projet pour l'Ardèche / en coordination avec les TIC ". Dans une visualisation à 15 ans, il est difficile d'intégrer une cohérence face à un contexte global qui impose des outils. Comment nous situer face aux réflexions de Rhône-Alpes, de l'Etat, de l'Europe, elles-mêmes incohérentes entre elles ? Nous n'avons pas d'informations sur les projets régionaux. Que sera l'Ardèche dans 15 ans ? La continuation d'un système néoféodal en cours de refondation ou serons-nous face au troisième millénaire ? Quelle aura été la direction prise pour revoir le système de partage des ressources ? Nous sommes inscrits dans une logique mondiale, certaines décisions s'opèrent à des échelles qui nous échappent. Il y a de nombreuses décisions qui ne nous appartiennent pas et qui appartiennent aux élus. Notre réflexion doit permettre que nous n'en soyons pas victimes. Nous pouvons en saisir les enjeux pour préparer la population. Mais on ne peut pas visualiser à 15 ans si on n'a pas les éléments nécessaires en main. Cette nouvelle démultiplication d'informations entraînera une modification des schémas mentaux, d'autant que les discussions au travers d'un clavier perdent le caractère émotif qu'elles peuvent avoir en direct. Une référence est faite à la technique du nénuphar (un passionné, un sceptique, quelques autres)... Nous ne pouvons pas poser le problème technologique sans poser celui de la relation de l'Ardèche (territoire à fonction touristique) au monde urbain. Y a-t-il une réelle volonté politique de donner à l'Ardèche un outil de développement qui permette de créer des liens avec la ville, d'établir d'autres rapports, d'autres partenariats ? La possession d'un serveur sur l'internet ne relève-t-elle pas d'une volonté hégémonique de certains ? Nous devons trouver un mode de raisonnement qui ne soit pas politique pour accompagner cette volonté publique de soutien des projets, qu'ils soient publics ou privés, semi-privés et minimiser les risques d'erreurs.

Faute de grille d'analyse, et en supposant que les TIC diminuent le contrôle autoritaire, il faudra bien réunir les personnes dispersées, les rassembler pour prendre des décisions et avancer avec ceux qu'ils le veulent. Il en est des TIC comme de l'emploi. Nous manquons de cadre d'analyse. Combien d'organismes vivent sur le dos du

---

chômage ? Nous pouvons accompagner notre réflexion d'une co-évaluation des projets, de manière à pouvoir s'autosurveiller sur la bonne fin d'un projet, mesurer son adéquation par rapport aux politiques menées et faire avancer les projets que l'on veut voir se développer. Une allusion est faite au préfet de la Corse qui s'est entouré d'un comité technique qui est là pour valider ses décisions, composé de professionnels, d'administrations et d'universitaires, qui prennent sur leur temps propre pour le conseiller.

Il sera nécessaire de définir le langage et les concepts qu'on veut mettre en application (développement local, centre) et savoir si l'on parle d'objectifs, de programmes, de projets. Il existe aussi des mythes dont on doit se méfier : celui du serveur qui donne tout le pouvoir, et celui de l'Internet tout court.

Les projets :

La possession d'un serveur relève d'un fantasme : pouvoir tout faire, tout contrôler...même ressort que du temps de l'ORTF. Principe énoncé : un serveur, une fonction. Que l'administration ait la volonté d'avoir un serveur Ardèche.com, pourquoi pas ? Celui du Cheylard peut être ciblé sur l'organisation des informations administratives, avec un contenu Ardèche/communautés d'idées et réciprocité sur tous les serveurs concernant l'Ardèche. On est en droit de penser que SEBA et SIVA peuvent bénéficier de ce serveur. Ce qui ne doit en rien interdire l'existence d'autres serveurs. La multiplicité de petits noeuds est plus opérationnelle qu'un gros. Le problème de l'accès à l'Internet n'existe pas (une unité les 3 minutes). Les fournisseurs d'accès coûtent cher. Même le serveur du Cheylard est hébergé à Lyon. Et c'est une première erreur que de vouloir se prétendre comme serveur d'accès, structure lourde de 5 à 50 KF par mois. L'alternative : un hébergement consiste à louer un espace disque sur un serveur. Un bon environnement se loue 800f/mois.

Les centres de ressources :

Tous les centres de ressources éventuels veulent héberger les informations touristiques, domaine déjà sous haute surveillance. Il en est du tourisme comme de la formation : démultiplication des formations à distance, etc...

Nous allons distinguer des projets publics et semi-publics.

Les Inforoutes : c'est un projet public à financement lourd. Aujourd'hui, le projet Inforoutes bloque certaines initiatives du Sud. Une étude de faisabilité doit présenter des propositions pour l'ensemble de l'Ardèche. Liens entre les Inforoutes et les projets : méthodologie de travail à mettre en place, organisation du serveur...bien que les Inforoutes n'aient pas vocation à s'étendre. On commence à savoir penser un certain nombre de choses en matière de relations entre les structures locales, les administrations et les collectivités, les usagers. Les Inforoutes ont eu des fonds publics, il est normal qu'elles s'étendent. Nous avons des choses complémentaires à leur apporter.

Télécentre de Beaulieu : il doit être pensé aussi en lieu de vie, et pas seulement en centre de business, avec des outils mis à disposition. Il faut être les premiers moteurs du mélange des genres.

Le pradel : accès au réseau universitaire par le CERMOSEM, exemple de réseau filtré qui conduit à se poser la question de l'intérêt de créer un réseau où on pourrait

tolérer une utilisation sélective.

Le GRETA (avec V.D) : veut voir comment utiliser les TIC à distance, veut interroger tous les fournisseurs de formation. Cette démarche d'études doit donner un rapport intermédiaire : nous devons être attentifs aux premiers résultats.

Centre de ressources du Lac D'issarlès : financé sur fonds privés par le maire du Lac qui propose des activités, et y compris publiques (centre de proximité, etc). Ce serait dommage de ne pas s'en servir pour abriter les Inforoutes.

### Les projets privés

JMB explique la nécessité d'avoir un outil qui, contrairement aux autres, lui permettrait de rassembler de la documentation afin de pouvoir la commercialiser. " Nous sommes ici dans une logique de centralisation de l'information, il s'agit notamment de films documentaires et il faut aller très vite. Créer sur un lieu où se déroulent depuis 15 ans des activités autour de l'audiovisuel et un travail de compilation de la diffusion des documentaires, passer ces informations sur le net, à des gens qui sont dans le savoir, la culture...Ces films sont produits de façon très éparse (400 producteurs à aller voir, auxquels il faut prendre leur film pour les mettre dans des réseaux du savoir puisqu'ils ne sont pas rentables ". Ceven'art travaille autour de la communication et des outils publicitaires et sait devoir croiser ses outils avec d'autres partenaires, qu'ils soient publics ou privés.

PT exerce sa fonction de conseil, expliquant qu'aucun n'a intérêt à prendre en charge la totalité de l'information. Sa société peut apporter une sécurité aux entreprises par des services, des capacités techniques, un regroupement de ressources, des éléments de business (optimisation des serveurs par exemple). La société de CJ apporte le savoir, faire de la mise en réseau, de l'intranet. Ce ne sont que des moyens, mais ils ne sont pas neutres.

L'ensemble de ces projets et leur définition feront l'objet par les porteurs de projet d'une présentation écrite autour de laquelle le groupe pourra réfléchir au cas par cas. Proposition est faite d'envoyer une note pour la prochaine réunion du 14 mars. Cette proposition correspond au courrier d'Amesud du 7 février qui, suite à la réunion de Beaulieu, dit " il nous reste maintenant à convertir cet essai par le montage et la réalisation d'un projet concret...Monsieur A. a suggéré la constitution d'un groupe de travail. " Le comité réuni autour du sous-préfet peut en effet jouer ce rôle pour l'ensemble des projets d'Ardèche du Sud.

### Quelques idées prospectives sont lancées

L'analyse en termes de besoin est une analyse passéiste. Dans un groupe comme celui-ci, on doit se porter dans l'avenir, pour voir comment anticiper et répondre à des besoins que les populations vont découvrir. On est dans un domaine de l'ordre du politique et des décisions de l'aménagement du territoire. On retrouve cette difficulté dans la formation professionnelle, quelles formations doivent être délocalisées pour des gens très peu mobiles aujourd'hui, dans un avenir technologique non défini. Il existe une réelle difficulté pour mettre en place des outils pédagogiques. Notre bassin d'emploi est trop étroit. A partir des équipements existants, nous avons des complémentarités à suggérer

---

par nos relations. L'accompagnement, le conseil et la réflexion doivent être axés sur le sens de ce que l'on fait. Ils doivent permettre de peser l'incidence des outils comme celui-là sur le développement local. La puissance publique permettra-t-elle un accès plus rapide et plus facile des financements publics ? Il existe des acteurs économiques qui fonctionnent bien, mais certaines idées innovantes ne passent pas du tout. Aujourd'hui, l'information n'est plus diffusée, elle est disponible. Il s'agit désormais d'obtenir des informations en Ardèche et de véhiculer des informations sur l'Ardèche.

Dans notre région, on a un certain nombre d'éléments positifs dus au renouveau du tissu local, grâce à l'apport de personnalités extérieures. On peut donner un message à des gens qui ont en commun de ne pas travailler ensemble ou qui ont des difficultés à s'entendre. Plus on échange et plus il y a d'information à partager. La réunion du 14 mars permettra d'aborder plusieurs projets dans le détail avec des descriptions précises.

## Réunion du 14 mars 1997

---

Objectif de la réunion : M. Alain présente la réunion en disant que l'enjeu est de pouvoir articuler l'ensemble des projets de l'Ardèche, de créer des synergies, sous un dénominateur commun. Ardèche.com peut-il être ce site autour duquel seraient rassemblées toutes les informations concernant l'Ardèche ?

La réflexion du groupe s'amorce aujourd'hui sur l'expérience de M. Brouns, architecte naval. M. Brouns a une clientèle mondiale, il a un panel d'environ 500 constructeurs amateurs de bateaux prêts à venir en Ardèche pour construire leur bateau auprès de lui. L'idée de base, c'est la création de richesse, générée par du temps de loisirs. Il s'agit de mettre à disposition un atelier pour construire sous forme des bateaux dans des conditions professionnelles, atelier dans lequel ces amateurs viendraient passer 1000 à 10000 heures. Sa clientèle est composée de jeunes retraités, ou de cadres en période de loisirs. Il est possible de donner une ampleur plus grande au projet : la formation aux matériaux composites est très intéressante ; il est également pensable d'associer la construction de caravanes, de canoës, la baisse du pouvoir d'achat incitant les gens à construire par eux-mêmes. Il s'agit d'intégrer dans un véritable réseau tous les petits professionnels locaux, de leur amener une clientèle hors saison. Tous les clients qui vont venir sont des citoyens. " Comment puis-je faire pour construire un bateau ? Est-ce que je peux embaucher quelqu'un ? Dans cette bulle de loisirs, les télécommunications peuvent jouer un vrai rôle en étant le lien entre tous ces professionnels, et tiennent du même système. Un participant note que la création de synergie sur le territoire passe par ces axes : on peut envisager de fédérer la démarche par le commerce électronique, en créant une chaîne de synergie entre les TPE et les PME locales. Le sous-préfet note que si on veut avoir une vision claire des choses, et prospective à la fois, il faut tenir compte de l'évolution structurelle de l'organisation des loisirs, qui s'oriente vers des activités culturelles, avec moins de temps mais plus d'activités. Ce qui nous conduit à imaginer des centres capables de promouvoir une multitude d'activités. Derrière l'idée de Brouns, il voit un projet un peu plus vaste, pour rechercher une organisation de ce tourisme, autour d'une population ciblée. L'idée à long terme est d'accompagner cette part de loisirs qui tend à devenir de plus en plus importante. Pour PT, pour ce qui est des possibilités

d'étude du projet, une partie pourrait être prise en charge par le projet TREND, sur la partie communication. On peut aussi penser que l'enseignement à distance, type visioconférence, pourrait aussi s'inscrire dans le projet de Brouns, avec de l'image fixe ou animée. Ensuite, Mme X. du collège de Saint-Régis présente la spécificité des formations du collège et fait part de son projet autour de la culture chinoise. Avec des visioconférences, il s'agit notamment de développer des stages liés à la découverte de la culture chinoise à Lablachère. Il existe déjà une réalisation embryonnaire : grâce aux moyens techniques modernes dont le collège est déjà pourvu, un professeur va donner un cours à quatre collèges distants, ce qui permettra à d'autres structures de se raccorder. Il y a quatre partenaires européens.

Ensuite, à partir d'une question posée à Mme X., s'en suit un petit débat sur le télétravail. Quid du service public et de ses missions et des services privés ? Qui s'occupe des équipements lourds, de leur fonctionnement, de leur maintenance ? L'ensemble des services doit avoir des budgets destinés à la maintenance des outils. L'installation de quelqu'un dans une structure de télétravail pose un problème de maintenance de réseau et non d'équipements lourds. En ce qui concerne le fonctionnement, si c'est du service public, il faut rechercher des fonds pour payer des gens qui doivent assurer la maintenance, ou les services face aux usagers. Un deuxième débat démarre sur le thème de la concentration des services autour d'un bourg centre : dans les régions rurales comme l'Ardèche méridionale, on constate une polarisation sur une commune donnée de tous les commerçants et de tous les intervenants économiques. La question du mélange entre public et privé arrive sur le tapis : est-ce qu'on va décider de se servir des points d'appui publics ou privés pour des actions publiques ? Il ne faut pas donner plus de puissance à la puissance publique qu'elle n'en a déjà. En trois ans, ce sont de 20 à 30% de fonctionnement qui ont été attribués à l'Etat ? Qu'est-ce qu'on peut faire avec ça ? Les services sont moins présents et ils doivent rester au plus prêt de l'utilisateur ?

MP, chargé de mission territorial à la chambre d'agriculture dit qu'on est à l'écoute et à la recherche de ce que peuvent apporter les TIC. Les projets agri-ruraux innovants sont d'actualité sur ce territoire. On cultive les paradoxes au-delà de tout ce qu'on peut imaginer. On a les agriculteurs les plus démunis et à côté, au niveau régional, le PEP a créé un site internet sur le vin que personne ne consulte ici. P., du lycée agricole, dit que les choses ont évolué et qu'aujourd'hui, au lycée, il y a des formations interconnectées à l'Internet, avec des machines à cessions indépendantes (ce qui existe aussi au collège Saint-Régis). Un participant dit qu'il lui paraît important de transformer les technologies de communication en technologies d'organisation, car si on oublie l'accompagnement, le but final, on ne fera rien.

Le sous-préfet présente les projets de l'Etat. Il y a la mise en place d'un réseau en lien avec les inforoutes pour une expérience de relations entre la sous-préfecture et les communes rurales. Les communes doivent être dotées d'instruments de communication, pouvant communiquer avec le serveur de l'Etat. Ce processus s'étendra aux informations du Conseil Général (problèmes de contrôle de légalité). On a mis en place des points publics en milieu rural, dans six communes du département, pour pouvoir assurer des permanences et informer les usagers sur les services de l'Etat. Ces points publics sont Thueyts, Les Vans, Lamastre, Saint-Pierreville, Villeneuve... Le sous-préfet souhaite que

---

les secrétaires de mairie consolident leur fonction d'être le premier interface entre les communes, l'utilisateur et l'administration. Le monde rural doit être innervé par le système administratif. Et c'est là que le système de communication est déterminant : comment peut-on monter un système d'information lisible ? Le monde public et privé de se retrouvent pas vraiment : s'il y a des doutes dans le domaine public, il y a également beaucoup de frilosité du côté du secteur privé. L'attentisme est partout.

Quelqu'un fait remarquer qu'en matière d'information, les serveurs web publics qui sont devenus opérationnels n'ont rien coûté : ils ont été faits à temps perdu par les responsables informatiques des services. Par contre, au ministère du travail, le 01.47.96.01.01, info emploi, est une société privée. L'idée d'un serveur unique est lancée : il n'existe pas de serveur sur l'Ardèche donnant des infos globales, pour recenser, mais aussi diffuser des infos en matière de tourisme, d'économie, des adresses, des administrations, collectivités locales, chambres consulaires, syndicats professionnels. Il nous faut des subventions pour faire ce serveur, des contacts sont nécessaires entre les différentes parties prenantes. Les administrations ne savent pas comment réagir. Ce projet est éligible au titre des financements publics. A priori, il n'y aura pas d'obstacles pour voir un projet comme celui-là accepté.

SM estime que les hypothèses de départ sont mauvaises : quel est l'intérêt pour l'utilisateur ? Prenons l'exemple du tourisme, aucun langage commun n'est actuellement possible, et les serveurs ne communiquent pas entre eux. Ardèche.com, d'accord, mais quel langage utiliser, aura-t-il des passerelles, sera-t-il accessible par les usagers ? PT dit qu'il existe un journal hollandais, un journal numérique, la gazette de l'Ardèche et que l'initiateur du projet est payé par la pub. Il se veut un journal de petites annonces destinées à l'Ardèche. Dans le tas, il n'y a que des hollandais ! Et on entend un peu n'importe quoi en ce moment !

La question de la nécessité d'avoir un serveur revient au centre de la discussion. Est-ce qu'un serveur a un sens ? Est-ce qu'un serveur est subventionné par la collectivité locale ? Pourquoi un serveur par rapport à une motivation de développement local ? Est-ce un instrument d'action sur le territoire, quel questionnement doit-il poser ? Il doit servir à alimenter la réflexion des gens qui auront à prendre des décisions, il doit faire en sorte que les intérêts soient mieux partagés, par exemple entre établissements scolaires locaux qui ont des choses à se dire. Se pose le problème des liens : l'information doit être validée, par qui doit-elle l'être ? Il y a des gens qui ont en charge la validation de l'information, par exemple, la chambre d'agriculture a en charge une certaine diffusion de l'information. PT dit que plutôt que de recréer des structures d'information, il vaut mieux mettre en place des outils qui vont permettre d'envoyer des informations de manière informatisée sur des serveurs d'accueil. On travaille dans une logique d'informatique répartie, on l'impose aux structures et élus qui en ont la charge, on leur met en place et on évalue le coût de la distribution. Ce qui est long, c'est la définition de la sécurité, les principes de déontologie à proposer à l'ensemble des services, des liens avec d'autres services de l'Ardèche. Mais cela nous assure une grande sécurité de l'information et évite un diktat du serveur. On a ainsi des informations fiables, diffusées par des structures fiables. La réunion s'achève sur une discussion technique et sur la promesse qu'à la prochaine réunion, un projet plus clair sera présenté avec une discussion nourrie.

### Réunion du 21 avril 1997

---

La présentation est assurée par PT. Il s'agit d'un véritable exposé.

Constat 1 : en 20 ans, les sites industriels et donc les besoins en infrastructures ont suivi l'évolution économique et sociale. Alors que se stabilisent, se délocalisent ou disparaissent des " méga-sites " (Fos sur mer, Hauts fourneaux de l'est), des sites complémentaires spécialisés de taille moyenne (exemple Grenoble) ou de petite taille (ZI de Privas ou d'Aubenas) accueillent des entreprises en zone rurale. On peut situer le début de cette évolution dans les années 70, et outre une pure logique économique, l'expliquer de plusieurs façons : résultats induits de l'aménagement du territoire des années 60, mouvements de population (retour à la terre des années 70) et européanisation des activités. Mais surtout, les volontés locales de chefs d'entreprises, de collectivités, de populations de vivre au pays.

Peu à peu, ces entreprises passent de la sous-traitance à la création indépendante, et autour d'elles se crée un tissu de services, qui eux-mêmes deviennent indépendants et proposent depuis leurs produits à l'échelon régional, national et international. Cette évolution s'accompagne clairement d'une amélioration de la productivité et de temps libre, ainsi, la création d'activités ne sera plus seulement productive mais se trouvera aussi dans des structures d'utilisation et de redistribution de ces gains. Sans prendre de risques, on peut prévoir au mieux un maintien des activités de production industrielle, un développement des industries de l'esprit et l'arrivée de nouvelles formes d'activités générées par le retour de productivité. Aussi, les entreprises et structures sont de plus en plus interdépendantes, et l'implantation (ou le maintien) d'une usine de forte capacité est souvent choisie en fonction de l'environnement de sous-traitants et de services. Il nous faut donc penser et préparer les infrastructures de maintien et d'accueil de ces entreprises et de ces nouvelles activités.

Constat 2 : la productivité, la rentabilité, la pérennité des entreprises, dont la zone de chalandise est située en zone rurale, sont en déséquilibre permanent. On note une évolution des circuits commerciaux, des coûts liés au territoire et à une faible densité de la population, une logique économique à court terme d'appels d'offre qui profitent le plus souvent à des entreprises situées en zone urbaine, hors département, voire hors région

Constat 3 : la haute qualité des établissements d'enseignements locaux amène sur un marché du travail local du personnel très qualifié...sans débouché.

Constat 4 : la désertification des campagnes au profit des bourgs, et celle des bourgs au profit des villes centres, et le mouvement général de population vers la vallée du Rhône ne se réduisent pas. Ces différents constats nous amènent à proposer une partie de solution par l'utilisation d'outils de communication adaptés et accessibles.

En 30 ans, les systèmes de gestion des entreprises se sont intégralement transformés et la gestion papier a été remplacée par un système de gestion de l'information électronique. Ces systèmes d'information sont de plus en plus souvent interconnectés, et depuis de nombreuses années, les partenaires des entreprises communiquent de façon électronique. Cette circulation de l'information est vitale pour le

---

bon fonctionnement des entreprises et présente de nombreux avantages : la baisse des coûts de transfert, une meilleure réactivité et une confidentialité accrue. Ainsi, la télécopie, puis le courrier électronique ont définitivement remplacé le télex, le courrier postal étant lui peu à peu supplanté par l'EDI. Mais les acteurs économiques, sociaux, culturels ne peuvent se satisfaire des informations diffusées par ces moyens. Ils ont besoin aussi de diffuser et partager de l'information, de développer le travail de groupe, d'effectuer des transferts de fichiers sécurisés entre partenaires locaux et extérieurs. L'accès au réseau mondial via Internet est maintenant simple d'accès pour tous et d'ici quelques mois, tout abonné au téléphone pourra disposer d'un accès Internet et d'une boîte aux lettres électronique. Aussi, pour répondre à cette évolution rapide des transferts d'information, voit-on apparaître le concept de réseau urbain (medium area network). Ce type de réseau peut être considéré comme l'élargissement des réseaux locaux d'entreprises, et le lien entre la communication locale et mondiale. Il présente de nombreux avantages : renforcement des capacités locales, interaction facilitée entre les différents acteurs, sécurisation des transferts, mutualisation des ressources. Par ailleurs, la libéralisation des structures télécom nous offre une opportunité unique d'implication. Quelles sont donc les infrastructures à préparer ?

Si l'on accepte les constats précédents, il semble nécessaire de renforcer ce tissu d'activités par des infrastructures de communication qui auront pour rôle d'assurer le maintien du potentiel des activités de production industrielles locales, le développement des services associés et des nouvelles industries de l'esprit et l'accueil de nouvelles générations d'activités, et enfin d'éviter l'évasion d'une partie de ce potentiel local. Il est nécessaire de préparer ces infrastructures dès maintenant, car, tout comme les zones industrielles installées au bon moment se sont remplies, d'autres installées trop tardivement restent désertes ou sous utilisées (exemple local et extrême de Bourg Saint Andéol). Voici quelques exemples de besoins et de structures : Maintien des activités industrielles, Interconnexion de l'ensemble des sites locaux entre eux et au réseau mondial, meilleure circulation de l'information, partenariat local élargi, entité visible de l'extérieur, Développement des services, Interconnexion des services et des industries, meilleur circulation de l'information, réactivité accrue, partage de compétences, veille technologique, Liaison avec d'autres structures plus thématiques, Nomadisme (accueil de stages télétravailleurs), alternative (développement d'activités temps libre) éducation (cours du soir, sociaux), fraternité (aide aux déhérités). Résultat global escompté : un maintien et un développement du potentiel local, d'importantes économies d'échelle, une attraction forte d'activités extérieures, la génération de nouvelles formes d'activités.

PT achève son exposé en disant qu'il va maintenant falloir faire le lien entre ces constats, les activités de Grimpi et ce qu'il appelle " son projet ".

## Réunion du 4 juin 1997

---

MJG rappelle l'origine des " *rencontres informelles* " organisées autour de M. le sous-préfet à Largentière. Ces rencontres ont été réalisées suite aux initiatives de MJG et PT, fréquemment interpellés chacun quant à la démultiplication incontrôlée de formations au télétravail ou la création de centres de ressources dispersés, souhaitant utiliser les

TIC. Sensible à cette double interpellation, le sous-préfet a créé autour de lui une cellule de réflexion qui s'est réunie régulièrement tout au long du premier semestre 1997. MJG relit la lettre introductive " Les nouvelles techniques de communication et de traitement de l'information ont donné lieu, en Ardèche méridionale, à de nombreux projets et développements tant dans le domaine privé que public. Des organismes de formation, des entreprises, des associations ou des collectivités ont ainsi monté des projets et en imaginent d'autres en prenant appui sur des professionnels locaux particulièrement compétents. *Ces initiatives privées et publiques ont, bien entendu, pris des formes diverses en fonction des intérêts et des objectifs de leurs porteurs. J'observe, toutefois, que de réelles potentialités sont apparues en Sud-Ardèche. Elles suscitent aujourd'hui le souhait exprimé par plusieurs intervenants d'une réflexion d'ensemble afin que, éventuellement, des effets de synergie soient recherchés.*

C'est dans ce contexte que je me propose d'organiser une réunion de travail à la sous-préfecture de Largentière. Cette réunion informelle (sic !) a pour objet de s'informer mutuellement sur les expériences et les projets connus dans le domaine très vaste de l'utilisation de ces nouvelles techniques en Sud-Ardèche. Elle vise également à échanger des idées pour éventuellement déboucher sur des projets communs et des initiatives publiques ". MJG rappelle ensuite le principe de déroulement des réunions : au cours de chacune d'entre elles, un ou plusieurs projets sont présentés et étudiés par le groupe, études alimentées par un questionnement fondamental autour des problématiques posées par la réalisation du ou des projets en question. Ce questionnement se pose toujours dans une prospective à dix voire vingt ans. Les inforoutes de Nord-Ardèche ont servi de référent fréquent à la mise en place d'infrastructures départementales éventuelles. Les différents projets connus et/ou présentés dans le groupe sont classés en projet public ou projet privé. Dans les projets publics (6), on trouve : création d'un centre de ressources au château de Blou à Thueyts, création d'un multipôle eau et rivières par le SIVA, organisation de la communication entre les communes du SEBA, création d'une adresse virtuelle pour les SDF, formation à distance et création d'une antenne rural pour le GRETA, projets ponctuels d'organisation d'un salon multimédia et d'une journée d'information autour des TIC. Dans les projets privés (5), on trouve : création d'un centre de télétravail (TELEMA) au lac D'Issarlès, la ruche d'entreprises autour des TIC, la salle visio au collège Saint-Régis, le pôle documentaire du court métrage, et l'atelier-zone de loisir de Brouns. Les enjeux de toutes les précédentes réflexions sont repris.

Partant de diverses expériences et remarques des participants aux différentes réunions, des problèmes ont été abordés. On en dénombre 4. La coordination des services publics, qui porte en soi la nouvelle modélisation de ces derniers, dans un contexte où l'Etat réduit considérablement ses moyens (maisons de services, points publics), et la nécessité d'une organisation modernisée et en réseaux des communes concernées par la gestion intersyndicale. L'orchestration des projets privés (centre de ressources sollicitant des fonds publics) pour favoriser les subsidiarités et synergies sur un territoire donné, par la mise en place d'infrastructures collectives. La notion de travail coopératif au travers de groupware et de partage de l'information. L'utilisation des TIC en tant qu'outils d'appui au développement économique, touristique, ou aux plus démunis. Ainsi, il a été évoqué la notion de dénominateur commun, qui pourrait être Ardèche.com, site/serveur autour duquel seraient rassemblés toutes les informations concernant

---

l'Ardèche. Au-delà des questionnements organisationnels, le sous-préfet a fortement incité le groupe de réflexion à se questionner sur la prospective de ce que pourrait être notre société dans les 20 ans qui viennent : les modifications fonctionnelles provoquées par la mutation informationnelle et organisationnelle, la création de richesse par du temps de loisir, le projet de Brouns étant particulièrement représentatif de cette problématique.

C'est au travers de ce regard prospectif que devrait se perpétuer la réflexion, car c'est une modification profonde des comportements et des habitudes de décision et de gestion qui est inscrite dans ce moment sociétal.

S'en suit une discussion autour de questionnements complexes, notamment liés à la présentation de Mme C (foyers ruraux) à propos des SDF. Plusieurs questionnements émergent : quels outils pour quelles populations, le meilleur pour les plus défavorisés ? Quel rôle doivent jouer l'Etat et les collectivités locales dans la mise en place des infrastructures et l'utilisation des TIC ? Quels sont les partenariats à établir entre l'Etat, les collectivités locales et les associations d'appui entre les projets publics et privés ? Quel place accorder à la société civile dans les démarches solidaires ? Le concept d'autoroutes de la communication doit nous inciter à proposer des solutions accessibles à l'ensemble des opérateurs, au sein desquelles les principes de mutualisation autorisent un droit de regard de tous les partenaires, qu'ils soient publics ou privés, dès lors que ces infrastructures irriguent la totalité d'un territoire.

## Réunion du 30 septembre 1997

---

Document préparatoire à la réunion

Etat de nos réflexions sur l'appropriation des technologies de communication par un milieu rural tel que le nôtre

Les remarques formulées ici résultent, d'une part, du travail et de l'observation de l'évolution du domaine des TIC depuis le début des années 90, date à laquelle le conseil régional Rhône-Alpes commandait une saisine sur le rôle des TIC en milieu rural, au CES, qui m'était confiée, d'autre part, de l'ensemble des réflexions et observations faites par le groupe qui s'est réuni régulièrement autour de M. Alain. Si, en 1990, l'appellation NTIC se justifiait, cela n'est objectivement plus le cas aujourd'hui, bien que l'appropriation de ces technologies ne soit pas faite par l'ensemble des acteurs. Nous parlerons désormais de TIC. Il est aussi intéressant d'observer la distinction nécessaire qui doit être faite entre l'ensemble des techniques informatiques et leurs applications en matière de communication ; pour être synthétique, nous délimiterons ici notre propos au domaine télématique, à savoir l'utilisation des outils informatiques et numériques combinés dans le domaine des communications. En clair, l'outil que compose l'ordinateur, dès lors qu'il est articulé à un modem et utilise le réseau RTC des télécom, cette utilisation allant du réseau téléphonique au réseau numérisé et à son application la plus médiatisée, Internet. Ou en sommes-nous en septembre 1997 ?

L'organisation d'une population, dans un territoire rural, se caractérise actuellement, du fait d'une population réduite et de l'éloignement de ses acteurs, par un maillage socio-professionnel fragilisé par la faiblesse de sa densité et de l'absence de culture de

partenariat local. La pertinence des outils télématiques dans ce type de société n'échappe aujourd'hui à aucun des acteurs –utilisateurs qui les pratiquent professionnellement. Mais nous sommes encore dans cette période où, au-delà de certains archétypes magiques (la télétravailleuse à la maison entourée de ses bambins), la majorité des acteurs qui composent le monde socio-professionnel ne mesure pas l'avantage économique et social que l'on peut retirer d'une utilisation justifiée de ces TIC. Le temps passe, les applications se simplifient au point que nous sommes désormais en mesure de faire des propositions concrètes aux différents groupes d'acteurs qui composent notre tissu. Notre groupe de réflexion, composé de partenaires très divers, a l'avantage de croiser l'ensemble des acteurs qui composent le tissu social : collectivités locales, PME, monde associatif, agents administratifs. Il traverse par ailleurs la très grande diversité de nos champs de préoccupation : du tourisme au monde social, de la restructuration à la gestion collective (eau, paysages), de l'école au chômage, et à l'emploi des jeunes.

Enfin, les infortunes et les besoins manifestés par diverses collectivités et entreprises environnantes nous permettent de penser que nous devons aujourd'hui nous organiser d'une manière plus structurée pour donner à la force de proposition que nous sommes de fait une pertinence réelle, qui initialise les procédures successives qui permettront un véritable développement local. Concrètement, et au-delà des propositions techniques qui vous seront faites, je souhaiterais que vous m'accordiez non seulement l'autorisation de présenter l'ensemble de nos réflexions (et la manière dont nous avons procédé, c'est-à-dire initiatives, participants, organisation des réunions et séances de formation autour de la plate-forme informatique du collège) au cours de diverses manifestations mais aussi que vous participiez à des rencontres avec des membres du conseil d'administration de la fédération des pays (delfra) et de l'UNADEL (union nationale des associations de développement local), dans le but de démontrer une expérience de développement local et de bénéficier d'une séance d'expertise dans l'accompagnement de notre projet.

### ANNEXE au document préparatoire

Quelques explications techniques, nécessaires à la démonstration des enjeux. " Internet, rien qu'un outil ". Quelques définitions techniques et observations préalables sont nécessaires pour permettre de mesurer les enjeux que représentent les choix d'équipements proposés .

Après la révolution industrielle, nous entrons dans l'ère de la révolution Internet. Par son maillage décentralisé, le réseau mondial des ordinateurs bouleverse à grande vitesse l'industrie informatique, l'organisation commerciale et notre vie de tous les jours, par la toile numérique, le world wide web, en créant une nouvelle catégorie d'utilisateurs, le cybernaute.

Internet, un réseau de communication : Internet est un réseau qui permet à tous les ordinateurs à langage numérique connectés de pouvoir communiquer entre eux et de partager des ressources, par l'intermédiaire de machines informatiques. Il est ouvert à tout détenteur d'une ligne téléphonique et d'un micro-ordinateur, relié par un modem, maillon indispensable de la chaîne. Le modem de base transpose le langage numérique de l'ordinateur, en langage analogique, véhiculé par les lignes téléphoniques (RTC). Le

---

réseau véhicule les données par différentes infrastructures : fibres optiques, câbles en cuivre, ondes hertziennes ou ondes courtes. Pour réaliser cette connexion, des milliers de centres serveurs vont abreuver d'informations des millions de clients qui seront connectés sur leurs services. Les routeurs sont autant de connexions-carrefours qui peuvent devenir des points de contrôle du système (péage, piège) suivant que les systèmes adoptés pour le transport sont différents (ATM, TCP/IP).

Les applications d'Internet reposent sur le principe client/serveur, l'ordinateur que l'on utilise étant le client. Le prestataire de service à qui appartient le serveur est le provider, auquel on accède par sa ligne téléphonique (RTC), ou une ligne numérique installée (RNIS). Il permet l'accès au réseau par un abonnement. C'est lui qui attribue l'adresse IP, adresse sur le réseau, hébergée chez le provider. Les coûts sont composés de frais fixes (abonnement au provider, au réseau téléphonique) et de frais variables : le coût de la communication, et de l'accès à la connexion si l'accès a une durée limitée. Toutes les informations sont traduites en langage HTML, qui permettent la transformation en image sur écran.

Les pages web reposent sur un format de fichier appelé HTML qui peut mélanger du texte, des images, des tableaux, du son et de petites animations. L'URL, sésame du web, est l'adresse complète du document. Le browser, le butineur ou le navigateur, permet d'interpréter le langage HTML utilisé dans les pages. En France, Netscape, Microsoft Explorer sont les plus connus. L'e-mail, le courrier électronique, est la fonction la plus utilisée sur Internet. Elle se reconnaît à l'@, son signe caractéristique. Elle ne requiert pas un matériel sophistiqué, ce qui laisse à penser que son utilisation est possible en tous points du globe, même sans infrastructure lourde, dès lors qu'une couverture satellitaire éviterait des coûts de câblage insupportables par certains pays. Quels sont les enjeux liés aux infrastructures ? L'exemple suivant est démonstratif des risques que fait courir à une économie locale le choix d'un équipement d'infrastructure, risque qui n'apparaît pas d'emblée : avec le projet Iridium, Motorola se prépare à lancer un réseau de téléphone mobile couvrant tous les points de la planète. Le système repose sur l'exploitation de 66 satellites défilants. Il ne nécessite aucun équipement au sol dans les pays utilisateurs. Il vise officiellement les pays en développement et envisage des tarifs inférieurs à ceux qui sont couramment pratiqués par les opérateurs nationaux. Dans ce nouveau contexte, l'infrastructure n'est plus qu'un aménagement du territoire. Elle est délocalisée. Il ne reste dans le pays client que la commercialisation des terminaux, objets nomades standards en vente dans le monde entier. Les clients s'abonneront dans les mêmes conditions qu'ils souscrivent à une chaîne de télédiffusion par satellite. La libre concurrence est garantie (pour les opérateurs capables d'expédier des dizaines de satellites dans l'espace, donc aujourd'hui, les pays occidentaux).

Ce schéma libéral apparaît alors comme parfaitement cohérent. Une fois le marché ouvert à la concurrence, des investissements massifs pourront être déployés...au Nord, pour vendre des services d'information diversifiés au Sud. Mais quels en seront les bénéfices en termes de développement ? Même si les systèmes spatiaux ne remplacent pas – ou pas tout de suite – la totalité des infrastructures au sol, ils peuvent séduire la clientèle la plus solvable et rendre le financement de réelles infrastructures locales, d'autant plus périlleux. Il en résulterait une détérioration ou un renchérissement des

liaisons locale. Plus grave encore, les pays en développement risquent de souffrir de la délocalisation des emplois qualifiés. Plus besoin d'ingénieurs et de techniciens sur place, tout est géré à distance. C'est le potentiel technologique du pays qui peut ainsi être sinistré, réduisant à terme ses chances de conquérir une meilleure position.

L'enjeu : arriver à cette capacité de connexion pour que l'utilisation d'Internet soit égale pour tous. L'emploi de l'Internet est actuellement basé sur une liberté individuelle. Aucun code international ne régit encore son fonctionnement, les cybernautes et quelques organismes tentent d'établir des codes de bonne conduite et il est possible de trouver sur le web de multiples publications de ces codes. En France, seul le chiffrement visant à confidentialité est soumis à autorisation. Les méthodes de cryptage doivent être déposées auprès du premier ministre, au service de sécurité des systèmes d'information, loi de juillet 1996. Le gouvernement français vient d'autoriser des moyens de cryptage pour permettre de sécuriser l'emploi de cartes de crédit.

### Réunion du 30 SEPTEMBRE 1997

---

Après les préambules, il a été posé les objectifs à définir, avec qui et pourquoi. MJ : A l'initiative de DELFRA nous avons initié cette réunion entre associations de développement local ou des porteurs de projets pour créer une dynamique interactive. Pourquoi rechercher cette dynamique et pour quel type de relation ? Il faut aussi se placer par rapport au niveau régional comme national. Chez DELFRA, techniciens et élus portaient les projets ensemble, mais la logique des élus n'est pas forcément consciente des besoins et relations avec les associations. Au niveau national et européen l'appui au niveau des projets locaux demande du temps. Présentation de chacun, absence du Sous-Préfet.

DELFRA : en introduction, avoue se poser de nombreuses interrogations et être en pleine phase de recherche. Il reconnaît ne rien connaître aux nouvelles technologies tant en ce qui concerne les instruments que les supports et leur diffusion. Les finances européennes ne transitent plus par DELFRA mais par des institutions. C'est donc une complète remise en cause qui peut, éventuellement, aboutir sur la mise en place d'une association nouvelle. La réflexion porte sur les bases de statuts d'une nouvelle association.

P.T : définit le projet. Depuis un an, il organise des réunions de personnes car il vise au maintien de l'activité locale et son développement. Le projet d'une réunion d'entreprises pour mettre en place un groupe *d'incitation*. Il n'aime pas la notion de lobby qui, par nature, est un groupe de pression. Il préfère le groupe informel au sein duquel chacun des participants n'engage pas sa structure mais qui présente plutôt une notion de communauté culturelle, professionnelle voire relationnelle. Il y a peu de communes, surtout en milieu association mais pourquoi pas la concurrence. Le bassin albenassien représente un potentiel d'environ 30 000 habitants. Il y a des industries, des services, des administrations L'anneau de plate-forme est un projet qui peut permettre la diffusion d'informations utiles à tous. Le projet MESIANE est un centre de ressources, une plate-forme technique qui s'articule par le dépôt d'informations plus leur échange, le message de chacun conservant sa confidentialité sur le serveur. Il y a une base

---

d'informations, une veille et d'autres applications possibles. Il cite le milieu du bâtiment à l'intérieur duquel les échanges fonctionnent bien. C'est nouveau par rapport à Internet. L'avantage, c'est que la Région montre ce dont elle a besoin et les dynamiques locales se créent, ce qui est complètement différent que de se voir imposer les décisions d'en-Haut ! Une maquette publicitaire est déjà sur Internet permettant d'obtenir des informations sur l'Ardèche du Sud.

C'est, en fait, l'occasion pour des personnes ou des projets intéressants de créer une association de besoins sans aucun aspect social. MESIANE = 0 employé. C'est une structure associative qui, selon les besoins, fait appel à une structure existante. Ce n'est pas une association de plus. La dimension est dynamique non structurelle. GRIMPI est un évaluateur permanent de projet, de l'économie. La maquette du projet au niveau du département européen est en cours de réalisation.

D: se déclare intéressé par un tel projet. Il définit bien sa position, à savoir qu'il n'est pas présent en tant que représentant de qui ou quoi que ce soit mais ne peut évacuer la dimension de la Mairie d'Aubenas. Il a présenté le projet en réunion du Conseil et l'accueil a été très favorable. Une réflexion s'est élaborée et une ligne sur le budget 1998 est prévue au titre de MESIANE pour 200 KF. Il considère que plus que le montant ou la ligne budgétaire, l'accord est un très bon point fort important. Au salon SITAM 98 qui se tiendra en mars 98, 36 m2 sont consacrés au projet. Il faut donc préparer MESIANE par des réflexions avec des professionnels pour affiner certains éléments du projet.

P. T : redit encore que GRIMPI est un groupe d'incitation, une *table de bistro* autour de laquelle chacun s'exprime. Il fait remarquer que les abonnés à MESIANE ne sont pas forcément seulement demandeurs.

Il dira, plus avant dans le cours de la réunion qu'il considère que l'on doit être opportuniste tout en se conformant à une déontologie interne au groupe.

M. JO : l'expérience de Partenay, ville numérisée, est l'exemple d'acteurs qui ont pu s'exprimer, donc l'outil crée le lien. On peut s'interroger sur la demande de lien qui favorise l'installation de l'outil. GRIMPI n'est pas encore suffisamment important pour faire partie du groupe et des appuis extérieurs sont indispensables pour créer une interactivité au niveau régional. L'exemple du projet Place aux Jeunes est cité. Le projet a été refusé pour la cause essentielle de n'être pas assez onéreux, de ne pas afficher un budget prévisionnel suffisamment élevé, alors que l'emploi des jeunes est une priorité gouvernementale ! La question est posée : comment échanger des compétences plutôt que de l'argent ?

A. G : Il considère que les nouvelles technologies arrivent au bon moment. En haut, il y a de bonnes idées mais pas beaucoup voire pas du tout de lien avec la base par suite du fait qu'il y a des *verrous* partout. Il considère que le groupe, aujourd'hui réuni, peut débloquent certains verrous et contribuer à faire passer le message du local au national et à l'international. A-t-on besoin d'une structure régionale pour la relation et doit-on s'identifier ?

P. T : Imagine que l'on peut concevoir cela sous l'angle moléculaire à savoir qu'un groupe peut se mélanger à un autre sans pour autant en adopter les idées non plus que le critiquer afin d'éviter de tomber dans le corporatisme qui est une forme de momification

de la dynamique.

Le fond de la question est l'échange d'informations sans aucun esprit sectaire. Un groupe risque toujours de devenir un système d'où l'intérêt de cet outil. Il faut prendre l'information pas l'idéologie car il y a besoin de la différence. La tendance est à s'abstraire du cadre structurel. Il y a un temps de fluidité et un temps de structuration. Patrice dit qu'il faut une force d'attraction au groupe, qu'on a de l'avance, des compétences mais qu'on arrive pas à transformer l'essai. La question est : pourquoi ? Une première réponse est le poids de l'existant, surtout en termes de culture, une deuxième est liée au problème de la transversalité qui reste à créer. Faut-il créer un groupe de pression pour se faire entendre ? Comment passer du groupe de réflexion au groupe d'action ? En amenant l'idée, en diffusant l'information. Peut-être avons-nous un nombre insuffisant de partenaires ? Le groupe pourrait être un observateur des différents projets qui se mettent en place mais se pose un conflit d'optique avec l'autre groupe des inforoutes.

Si on ouvre le groupe, il faut aussi des moyens d'auto-évaluation. Il ne faut pas par exemple qu'il y ait un nouveau membre dont le profil soit préjudiciable au groupe. Il faut une déontologie pour le mode de fonctionnement du groupe. Ou est la frontière entre la défense de l'intérêt collectif et celle de l'intérêt individuel ? personne ne serait là s'il n'y avait pas un intérêt individuel pour chacun. Mais il faut quand même tous garder un intérêt collectif. Constat : personne n'oblige à réunir le groupe et pourtant il se réunit, personne ne le paye pour ce qu'il fait et pourtant il agit. Ce qui veut dire qu'il a bien une vie propre et une raison d'être même s'il n'est pas toujours bien identifiée. L'essentiel semble avoir été dit. Des réflexions sur l'éthique, la sémantique voire la philosophie du projet et des termes. La question a été posée de savoir si le projet ne devait être porté au niveau d'une Institution afin d'obtenir un budget

### Réunion du 3 décembre 1997

---

Nous avons depuis un an concrétisé un groupe de réflexion sur les technologies de l'information et l'aménagement du territoire, ce groupe a régulièrement tenu réunion à la sous préfecture de Largentière. Des experts nous ont assistés dans notre démarche : Idate (Montpellier), V (Lyon), D (Aubenas), CNRS (Lyon). Des structures locales ont mis leurs ressources à contribution : la société DIA a mis à disposition un serveur de test, le collège Européen Saint Régis nous a accueilli dans son espace multimédia pour des sessions de formation. Des contacts et propositions de partenariat ont été lancés avec France Télécom, le groupe de recherche Européen 'TREND', et les Inforoutes de l'Ardèche. Des acteurs locaux nous ont écoutés, encouragés et conseillés : ce projet est maintenant mûr et peut être lancé, par ailleurs la société dans laquelle travaille PT est actuellement impliquée dans un projet de recherches Européen et est prête à en partager les bénéfices (support, savoir faire, feed-back) dans le cadre de ce projet. PT présente précisément le projet.

Le projet résultant des réflexions de ce groupe, et de l'expérimentation menée depuis juin 1997, peut être résumé par : la création d'une plate forme de communication locale ayant pour buts : L'interconnexion des acteurs locaux, L'intégration au réseau mondial, La mutualisation d'équipements et de ressources, Une veille technologique et prospective

---

permanente. Avec comme principes de base : L'utilisation de l'existant, L'adhésion aux standards du marché, La concertation, L'ouverture, Et comme résultats : une dynamisation locale avec toutes ses heureuses conséquences.

#### L'interconnexion des acteurs locaux

La création d'un réseau local est basé sur l'utilisation et l'optimisation immédiates des réseaux existants (RTC/PSTN, NUMERIS, INFOROUTES).

Une deuxième étape introduira la création d'une boucle locale sur les parties denses de la région. Ce réseau mettra ainsi à disposition des outils de travail de groupe assurant : La messagerie sécurisée, Le partage et l'échange d'informations privées et/ou publiques, La gestion/réservation des ressources partagées, L'intégration dans le réseau mondial (INTERNET).

Chaque structure connectée sera cliente et fournisseur des services du réseau. Ce réseau permettra aussi une meilleure circulation des données et ouvrira de nouveaux champs organisationnels : Entreprises virtuelles (fusion ponctuelle ou durable d'entreprises autour d'un projet), Accessibilité de ces entreprises à des marchés plus larges, Intégration plus rapide dans le système économique Européen, Administrations et structures locales plus réactives, Facilitation de l'intercommunalité, Accès de tous à toute l'information locale disponible.

#### La mutualisation d'équipements et de ressources

De nombreuses ressources disponibles ou nécessaires sur notre territoire peuvent être développées (car alors rentables) par leur plus large utilisation. Ce développement sera le résultat de leur mutualisation assurée par le réseau. Quelques unes des ressources envisagées sont : Salles de visio conférence, Sites et centres de travail distant, Centres de formation, Médiathèque (accès local et distant). Une veille technologique et prospective permanente. Une veille technologique et une concertation permanente aura comme résultat un déploiement plus rapide et plus efficaces des projets. Cela permettra en effet : Une information mieux et plus largement diffusée, Une intégration et fusion de projets similaires.

L'important est que le centre de communication n'a pas vocation à remplacer ou recréer des outils existants mais à en faciliter la diffusion, l'interconnexion et donc l'utilisation par tous à terme. Les implications financières : Un projet de ce type peut devenir rentable sur deux ans.

S'en suit la réunion sur des discussions plus générales.

C'est le sous-préfet qui accueille et qui fait une brève introduction en présentant les différents ordres du jour. Il annonce l'adhésion de Vals et d'Aubenas aux Inforoutes. Il annonce également la création de 3 centres de communication, avec du personnel et des moyens. Il marque sa satisfaction quant au constat de la progression de l'usage des TIC par les collectivités. Le SIVU a décidé d'employer 100 emplois jeunes, en nous incitant à faire la promotion locale de la mise en place de ces instruments et en travaillant avec ces personnes. Une des prochaines utilisations du serveur des Inforoutes sera de développer des informations sur les emplois-jeunes, avec des listings de tous les projets qui vont donner lieu à des emplois.

Il annonce qu'on va essayer de présenter les technologies comme le groupware à des structures comme des élus. Quel est leur niveau de compétences ? Qu'est-ce qui peut les intéresser à utiliser par exemple Lotus Notes ? Par rapport à leur niveau de compréhension des technologies, que faut-il leur dire pour les intéresser à ce type d'outils ?

Aujourd'hui, une interrogation fait jour au Conseil général : qu'est-ce que les technologies d'information apportent à l'économie locale ? Le sous-préfet, veut, quant à lui, développer l'utilisation des technologies d'information dans les sphères publiques et obtenir des effets de cliquet. Par exemple, l'intérêt de faire travailler des syndicats intercommunaux, c'est qu'ils travaillent entre eux, utilisent les technologies pour ensuite développer d'autres projets.

Une réflexion est alors lancée : il faut lâcher de la confiance à des interprètes qui vont traduire les messages et intentions du groupe, même si la traduction n'est pas forcément très fidèle.

P fait remarquer que le groupe doit rester indépendant et ouvert. Il réunit des personnes alors que les projets vont s'organiser autour de structures et d'entreprises. Tout l'intérêt, c'est que des personnes sont impliqués à la fois dans la réflexion et dans les projets, mais il faut préserver la réflexion du groupe. Il rappelle qu'il y a un an, on était ni dans la même situation politique, ni technologique. Les propositions d'il y a un an ne sont plus décalées. Des efforts sont à faire en termes de communication. S'il y a un besoin, la réponse est comprise, s'il n'y en a pas, elle a du mal à passer.

Il faut être dans une stratégie « gagnant-gagnant », c'est-à-dire qu'un partenaire, une institution se greffent sur un projet ou répond positivement s'il est dans cette optique de « win-win ». On a un problème de représentation au niveau de certaines populations. Les acteurs à qui on présente ces projets n'ont qu'une connaissance très faible de cet environnement, des représentations floues qui s'expriment parfois en termes de mythe. Il faut donc trouver un aspect du projet qui soit susceptible de les intéresser.

Il relate l'expérience de Joyeuse : lui et PT sont allés présenter au Syndicat Beaume Droubie et Communauté de communes ce que pourrait être un instrument de travail de groupe. L'impression ressentie n'a pas été favorable. L'exemple de l'échec de Joyeuse est symptomatique. Les maires ont une représentation différente de la nôtre face à la technologie et c'est pas en leur présentant mieux ou en expliquant mieux qu'ils comprendront le projet. C'est en présentant le projet sous une facette où ils se sentent « gagnant-gagnant » qu'ils comprendront. Où est leur intérêt dans ce qu'on leur présente ? Il faut une sorte de maillage, la confrontation et la mise en commun de projets permet d'aboutir au projet initialement prévu. On fait un détour du projet initial, on passe par des chemins que connaissent les acteurs, pour finalement arriver au projet initial. Le but originel des réunions est rappelé : une fonction prospective qui permet de poser les problèmes et une fonction opérationnelle qui permet d'aider à monter des projets. Le sous-préfet indique que nous sommes tous des illuminés mais que nous ne savons pas utiliser cette lumière. Pour le sous-préfet, c'est éclairer la vie publique, pour Trébuchet, c'est les entreprises.

On a compris l'intérêt d'une chose, et dans une visé messianique, on veut la faire

---

partager. Comment peut-on partager cette prise de conscience ? En éclairant, en informant, en réunissant des gens. On peut réussir notre mission si on ne travaille pas que sur les technologies et si on reprend des projets et activités des autres en y insufflant un peu de technologies d'information. On fait avancer leurs projets et en même temps on les initie à notre technologie qui avance, indirectement.

Le problème de ce groupe, ce n'est pas la communication, c'est celui de la présence dans les projets d'autres personnes. Par exemple, si on veut initier les élus, il ne faut pas monter un serveur, il faut participer à un projet élu où on peut intégrer un serveur. Le groupe de médiation que nous sommes ne peut pas rester isolé des gens qu'il entend lier. Nous devons être indépendants mais pas faire cavalier seul. Nous ne devons pas nous transformer en groupe qui réfléchit tout seul, et/ou, qui en ayant trop d'avance, s'isole du quotidien. Mais notre avantage, c'est qu'on est un groupe ouvert sur pleins d'environnements.

T dit qu'il est souvent en réunion avec des gens qui comme lui, sont en avance de 2 ou 3 ans mais qu'on ne peut pas tout seul tenir certains discours. Il ne sait pas traduire pour ceux qui n'en sont pas à son stade. Le but, c'est de savoir discerner dans les activités existantes celles qui ont un intérêt dans ces perspectives d'avenir. En fait, on essaye de traduire dans les deux sens : moi, en avance, je traduis pour l'autre, et lui traduit pour moi, et là on est dans un système d'innovation plus fort. Comment, ici, identifier les messages, traduire ce qui est flou, traduire les représentations de chacun ? Une seule personne maintenant ne peut plus répondre toute seule à toutes facettes du projet. Maintenant, il y a des compétences très variées dans le projet et il faut bien distinguer le projet du reste du groupe de travail.

En somme, après un an, le groupe en est à « comment traduire ? il veut faire le lien entre les entreprises, les associations et les collectivités avec l'offre technologique. Les gens dans le groupe sont amenés à préciser leurs positions, notamment pour renforcer la notion de partenariat : chacun doit s'aider, les uns ne peuvent avancer dans le groupe plus vite que d'autres. Il faut éviter le risque de se retrouver face à une offre packagée : il faut qu'on reste un modèle.

MJ utilise le terme de relais : qui peut relayer l'offre face aux usagers ? Est-ce qu'on ne peut pas, nous, faire le relais de l'information ? On donne de l'information, et stratégiquement, on passe le relais à d'autres pour ceux qui sont à la traîne.

P dit qu'il est fatigué du rôle de pionnier et qu'à un moment donné, il est tenté de réagir « en entreprise ». Il s'était engagé comme citoyen et entreprise-citoyenne. A un moment donné, le projet individuel doit s'intégrer dans le projet collectif sans perdre ses objectifs de départ. Il ne faut pas perdre non plus l'intérêt du groupe. La question de la visibilité de ce qui est porté par chaque acteur individuel dans une finalité globale est posée. Comment appréhender les différentes vitesses entre les différents lieux d'intermédiation. Le point de rupture dans la vie et l'évolution du groupe, c'est celui où le visionnaire dit « c'est maintenant qu'il faut le faire ». Cette réunion est apparue à plusieurs personnes comme un tournant dans l'histoire du groupe, il est intéressant dit MJG de comprendre comment et pourquoi. Cela permettra de rebondir pour perpétuer les travaux de réflexion entamés autour de M.

## Réunion du 22 janvier 1998

---

PT rappelle que le but de cette réunion est de revenir à la notion de développement local, de transversalité et de complémentarité. Si l'on parle de développement local, peut-on se baser sur les réalisations, sur ce qui fonctionne déjà au niveau local. A Saint-Régis par exemple, au collège, c'est un objectif depuis longtemps : à preuve les différentes réalisations jusqu'à présent avec entre autres, la mise en place dans un établissement scolaire d'un espace pédagogique multimédia qui est au service des enseignants mais surtout des élèves, qui s'appuie sur des « usagers locaux », qui vivent ici aujourd'hui et peuvent ainsi utiliser dans leur vie quotidienne les TIC. Il y a aussi de multiples propositions de notre part de mettre à disposition cet espace multimédia pendant les périodes non scolaires, la mise en place d'un site CNED, à disposition des inscrits au télé-enseignement mais aussi de tous les destinataires des vidéo-transmissions interactives, la participation active à certaines manifestations locales telles que le SITAM 97 ou à la foire d'Aubenas par exemple.

Donc, si on veut parler de complémentarité et de transversalité, cela nécessite une réelle volonté de complémentarité, et donc de partage de la part des différents acteurs en présence.

Si l'on parle de projets, peut-on prendre en compte tous les projets, y compris ceux qui s'appuient sur une démarche de continuité en évolution par rapport aux investissements faits précédemment sans aucune demande d'aide ? Pour nous, ce ne sont pas les projets qui manquent.

PT rappelle qu'un des objectifs de la séance est aussi de revenir sur la fonction de Grimpi. La discussion est donc lancée sur ce que doit être le groupe. PT dit que le rôle du groupe est de porter la bonne parole, mais que cela ne peut se faire de manière individuelle. Grimpi est là pour coordonner, sensibiliser et diffuser. MJG présente Grimpi comme un groupe citoyen à l'insolence salutaire et dit que ce groupe a mis le doigt sur des choses qui bougent. Un de ses rôles est de veiller à ce que l'Etat reste lui aussi citoyen. Il assure donc un lien entre des projets et des décideurs Etat-collectivités locales. MJG rappelle qu'un des buts initiaux était d'éviter les redites et de favoriser la mutualisation des ressources. Un certain nombre de personnes ont été fédérées sur le projet Mesiane, ce qui a assuré une certaine diffusion.

PT dit qu'on a une avance technique par rapport à d'autres sur le marché, en tant qu'entreprise privée, D a décidé de partager son savoir et ses informations avec d'autres administrations qui ont, elles, dans leur statut, cette obligation de partager, mais qui ne le font pas.

Il dérive sur le concept d'entreprise étendue, c'est-à-dire qu'on reste sur son coeur de compétences et on cherche à l'extérieur des compétences dont on a besoin. PT annonce que D a été retenue pour faire la formation à Internet des préfectures, etc...PT dit donc que via cette voie, on peut jouer un rôle de pionnier et de moteur. Il a été choisi également pour participer à un projet de dynamisation du quartier de la Croix-Rousse.

Quelqu'un parle de la possibilité de confusion entre Grimpi et l'association mesiane.

---

De Mesiane en effet, s'est créée une association. Pourquoi ? Il y a plein d'associations qui font du business, mais la particularité de l'association, c'est d'être une association de compétences pour pouvoir répondre à une demande sous un nom unique. Grimpi ne doit donc pas évoluer vers une association car ça permet à toute personne d'y participer sans avoir à en référer à qui que ce soit, que ce soit la hiérarchie ou autre chose. Les personnes du groupe ne représentent pas l'association ou l'entreprise ou l'organisme auquel ils appartiennent, ils représentent une sensibilité. A terme, d'ailleurs, Mesiane devra évoluer aussi vers un GIE. La date de la prochaine réunion est fixée, la séance est levée le sous-préfet devant s'absenter.

## Réunion du 24 mars 1998

---

MJG dit qu'elle souhaite ouvrir la réunion par des réflexions qui lui viennent sur plusieurs champs. Quid de la pertinence de notre réflexion par rapport à nos engagements de début ? Sommes-nous toujours dans la prospective à 20 ans ? Où en sommes-nous de la problématique posée ? C'est-à-dire l'utilisation des télé-activités, les partenariats locaux et les questions de développement local ? Quid des projets qui nous ont été présentés par les uns et les autres ? Y a-t-il eu un retour, un renvoi ? Y a-t-il eu une clarté des présentations ou la création de masques face à d'éventuelles concurrences des projets entre eux ? et donc silence derrière. Quid des projets développés au sein même de notre commission ? Mesiane (groupe de partenaires professionnels) et Grimpi (groupe d'individus concernés par les mêmes préoccupations). Quid enfin du sujet lui-même, les télé-activités sont-elles un support pour d'autres questionnements ? Quelle importance leur donner dans la suite de notre questionnement ?

Le groupe n'a-t-il pas le désir de continuer à se réunir autour d'une problématique plus globale de développement local et de questionnements citoyens, les télé-activités ne venant qu'en contrechamp, éclairer les questionnements, du fait de leur rôle désormais incontournable ? Puisque leur utilisation est en passe de modifier fondamentalement l'orchestration sociétale ?

En termes de continuité, sur les propositions à faire pour suivre ce que je considère être comme une commission de recherche citoyenne et responsable, sur les travaux de laquelle les autorités locales peuvent s'appuyer. MJG rappelle que nous sommes dans une phase de bilan et dit que le travail a été très intensif : des erreurs et des réussites se sont accumulées et constituent notre richesse. Nous nous sommes réunis pendant plus d'un an, étonnés nous-mêmes de notre persévérance et de l'intérêt de notre fonctionnement. Nous avons à faire une critique de notre mode de fonctionnement, nous avons à préparer nos rencontres, à nous donner un rythme. Elle rappelle qu'il existe des acteurs locaux incontournables et que la réalisation des projets a nécessité qu'on identifie ces partenaires incontournables. L'intérêt du groupe, c'est d'être inscrit dans des réseaux avec des acteurs différents, sachant que la problématique de départ est que chacun est motivé par une démarche personnelle avant d'être représentatif de quelqu'un ou de quelque chose.

A l'inverse, certains se retrouvent investis de missions et deviennent porte-parole malgré eux étant donné leur démarche personnelle. Ainsi, un des architectes a été

sollicité par l'ordre des architectes pour assurer la promotion des TIC au niveau régional.

DC dit qu'on constate que la rencontre entre l'offre et la demande paraît impossible pour certains : comment un groupe tel que Grimpi peut en tant que médiateur favoriser la diffusion d'une innovation, assurer la construction d'une demande ? MJG répond que le principal problème à résoudre est celui de la confiance et qu'il y a des médiations à privilégier de type « pays » ou professionnels de types associations et syndicats. PT dit que de la question de MJG « Est-ce que le devenir du groupe et son intérêt ont glissé sur la problématique développement rural, les TIC n'étant plus alors qu'un outil alors qu'au début il s'agissait d'une réflexion sur les TIC ? », on constate qu'on est passé d'un questionnement sur les TIC à un questionnement sur la citoyenneté, etc... Notre démarche est politique, au sens noble du terme, puisqu'on assure la diffusion d'idées et de choses dans la cité. Il rappelle que le groupe a un an, que son contexte politique et institutionnel a changé et que pourtant le groupe existe toujours. Il dit que lorsqu'on s'adresse aux élus, on a pas toujours le sentiment qu'on les a choisis. On a mis en évidence la multiplicité des rôles des gens du groupe et le problème est : comment les différencier ? Peut-être en mettant un rôle dans un cadre et comme ça, suivant le cadre, on sait de quel rôle on parle : pour certains, les rôles se sont parfois confondus et ce sont ceux qui font partie des absents réguliers aux réunions.

DC dit que l'intérêt de se retrouver autour de la table, c'est de propulser une idée, etc... mais il trouve que ça n'avance pas beaucoup. Ne faut-il pas alors diffuser ce qu'on fait et ce qu'on dit ? Selon lui, ce qui nous motivera sur le long terme, c'est d'avoir le sentiment d'apporter quelque chose au pays. Mais pour se diffuser, il faut que ça prenne des allures plus formelles. Comment ouvrir le groupe pour qu'il puisse prendre en compte d'autres tendances plus lourdes. Son intérêt, c'est qu'il est en parallèle avec des réseaux politiques mais a-t-il un impact sur eux ? MD rappelle qu'il ne faut pas parler d'impact car l'action de Grimpi est bi-directionnelle et qu'il y a des enjeux que l'on ne peut ignorer. Elle précise qu'il y a deux ordres d'activité qui font qu'un groupe assure sa pérennité. Le premier, c'est l'ouverture sur l'extérieur (pour pouvoir évaluer ce qu'on fait en interne) puisque les autres renvoient au groupe une image de lui-même pour qu'il se constitue. Le deuxième, c'est d'avoir en interne quelqu'un qui renvoie la façon dont le groupe se comporte. Par rapport à l'action du groupe, MFK suggère de mener une action pédagogique pour que les gens « ne prennent pas peur » face aux TIC, et que chacun rende compte dans son réseau d'origine de ses expériences, etc... MN rappelle le rôle du pédagogue qui doit apporter du questionnement et non des réponses car c'est à l'apprenant d'apporter ses réponses. Le groupe peut apporter au pays les questions que les TIC soulèvent. Quand on pose des questions, on sème des graines, on amène les gens à remettre en cause l'existant et les réponses émergent toutes seules : c'est comme ça qu'on fait office de relai.

PT déplore qu'au niveau local les intentions ou déclarations d'intention ne soient pas suivies d'actes : « nul n'est prophète en son pays ». Selon lui, les pionniers ne peuvent pas y arriver tout seul et il faut peut-être devenir groupe de pression ou lobby pour promouvoir une certaine idée. Il y a fatigue des créateurs quand ils ne sont pas suivis. « Quand on rame, en perdant de plus en plus d'intérêts, et que l'intérêt collectif y perd, effectivement les pionniers se taillent. MD rappelle au représentant de la préfecture et de

---

la chambre de commerce qu'il n'y a pas tant de pionniers que ça et que si les institutions locales ne les soutiennent pas, ils stagnent : un pionnier doit être relayé. MJG rappelle tout ce que le groupe a induit, y compris par l'intermédiaire de chaque individu qui a une existence ailleurs et renvoie ne serait-ce qu'indirectement ce qu'il puise dans le groupe. On a acquis désormais une certaine légitimité et on doit maintenant la transformer pour créer une nouvelle forme de pression sur le contexte. Elle déplore qu'il n'y ait pas assez de lieux de paroles pour diffuser ces idées.

La réunion se conclut sur deux propositions : partir du concept des arbres de la connaissance pour définir les compétences de chacun et créer une boîte « Grimpi » sur le site web de Mesiane pour « vendre » les TIC.

## Réunion du 24 juin 1998

---

Phase 1 : présentation des différents participants avec un tour de table pour que Mr M connaissent les motivations de chacun. C et D rappellent que la vocation de mesiane est de promouvoir les TIC sur le territoire et au sein de la profession de chacun. T explique l'ordre du jour : deux outils seront présentés au groupe (la conférence-document et le logiciel Umap) afin que Grimpi remplisse au mieux la nouvelle mission qu'il s'est confié et qui consiste à permettre à chacun de faire l'apprentissage des TIC et de « redistribuer » cette expérience dans son champ professionnel. D dit qu'il veut promouvoir les TIC dans sa profession et en général dans le bâtiment. Dans cette réunion, on présente deux outils, donc le groupe a vraiment évolué depuis le début. Là, on est dans une phase d'apprentissage pour que chacun redistribue dans son champ professionnel.

Phase 2 : DJ présente la gamme des produits France télécom en matière de services téléconférence et démarre la démonstration. C J fait une présentation de Umap (voir possibilité d'exploitation pour un corpus) et fait un rappel sur les arbres de la connaissance.

Phase 3 : P fait un petit bilan et rappelle qu'une des utilités de Grimpi est de pouvoir présenter les coups de coeur en matière de Tic et qu'un nouveau thème doit être trouvé pour chaque réunion si l'on veut que le groupe poursuive sa mission d'incitation et de mise en oeuvre de l'innovation. Des thèmes sont proposés par chacun des participants et Patrice rappelle que la DATAR donne aux préfetures la possibilité de promouvoir les Tic avec une dotation de 100 KF (appel du pied vis à vis de Mr M pour aider Grimpi).

Phase 4 : invitation à la présentation officielle de Mesiane. P précise que cette plate-forme est d'abord présentée aux utilisateurs (futurs) et non aux décideurs, ce qui illustre la volonté de faire émerger par le bas. Il espère que ça ne posera pas de problème de pouvoir. D C répond qu'on peut présenter les choses habilement en disant qu'il faut affiner le produit pour qu'il réponde à une demande et que cela ne peut se faire que si l'on se concerta avec les futurs utilisateurs. D dit que si on s'adresse aux utilisateurs d'abord, c'est pour pouvoir affiner le produit et faire en sorte qu'il réponde à une vraie demande.

P rappelle que la DATAR donne aux préfetures la possibilité de promouvoir les TIC avec une dotation de 100 KF. Il précise que l'association mesiane est officielle avec un but non lucratif, et rappelle également que la DATAR fait des formations de sensibilisation

aux TIC sur deux jours.

### Réunion du 8 juillet 1998

---

PT démarre en présentant quelques requêtes et enjeux. Il souhaiterait être relayé dans la présentation faite devant les collectivités. En même temps, un des enjeux est qu'ils perçoivent l'intérêt du projet, sinon, si une partie technique qu'ils ne connaissent pas leur échappe, c'est en fait tout le projet qui leur échappe et ils craignent de voir les événements les dépasser. En outre, il ne faut pas donner le sentiment qu'on vient greffer de la technologie sur des choses qui sont déjà en route (ex : inforoutes). Par exemple, il y a des entreprises qui ne savent pas pourquoi elles sont sur Internet comme il y a des élus qui ne savent pas pourquoi ils ont adhéré au SIVU.

Il faut prêcher l'exemple et faire derrière un travail concret, il faut faire des choses, montrer des résultats. Du débat qui suit, se dégagent deux idées importantes. La première est la nécessité de faire rêver, au travers des concepts et outils, dans l'offre d'utilisation de l'outil télématique, mais la démarche pédagogique passe par là. La seconde est d'aborder les projets par leur contenu de développement local, et d'introduire à dose plus ou moins homéopathique et supportable l'utilisation des outils technologiques. Pour la mairie d'Aubenas, il est nécessaire de venir travailler avec le maire. S'en suit une discussion sur la difficulté pour des techniciens de présenter un projet à des acteurs peu informés ou désintéressés, d'où il ressort que les vrais développeurs ne sont pas ceux qu'on pense. La démarche choisie pour mettre en place le projet Mesiane peut être qualifiée de démarche de développement local. En effet, rien n'obligeait les sociétés D et V à construire Mesiane dans une telle dimension collective, intégrant l'ensemble des acteurs locaux.

A la déception ressentie face au comportement si médiocrement intéressé des élus, GG apporte une explication sociologique positive : pour obtenir d'un groupe une modification de la représentation qu'il se fait d'une réalité, il faut se rapprocher au plus près de ses systèmes de représentation, s'intéresser à ses préoccupations propres. Ce n'est qu'au cours d'un rapprochement que l'on peut introduire les propositions qui vont l'amener à un nouveau système de représentations. Dans certains cas, ce rapprochement passe par la nécessité de trouver des intermédiaires nécessaires, tant en termes de langage que de connaissances...c'est ce que proposait PT qui ressent comme obstacle sa forte technicité par rapport à la méconnaissance de certains élus, quant à l'impact des TIC sur le processus de développement. Ce mécanisme de rapprochement et d'inversion des préoccupations permet d'assurer l'embrayage nécessaire à la réalisation de projets qui, à priori, pouvaient apparaître comme incompatibles avec la représentation que se faisait le groupe de la réalité.

Parlant de la fonction du groupe, PT insiste sur la nécessité d'un tel lieu de parole, d'où peuvent émerger des représentations nouvelles. D'un tel groupe doivent pouvoir émaner des messages mais comment peut-il faire acte d'autorité ?

DC revient au projet Mesiane et à son accompagnement par certains acteurs du groupe : il est clairement établi que, désormais, ce projet ne peut avancer sans

---

partenariat. D'un côté les porteurs de projet doivent rapidement lancer leurs applications mais les partenaires locaux, eux, ne peuvent avancer qu'au rythme des stratégies intercommunales. C'est là que se pose le problème d'embrayage explicité précédemment entre les deux groupes d'acteurs concernés par le projet. De toute évidence, chacun a besoin de l'autre pour développer une réalité.

Apparaît alors la fonction du groupe informel Grimpi, à qui est dévolue la fonction de propagation de concept de plate-forme collective, à usage des entreprises mais aussi des collectivités locales et de la société civile.

## Réunion du 24 septembre 1998, Largentière

---

PT présente les deux ordres du jour, le chantier coopératif et la circulation de l'information dans un syndicat, le SIVA. Il fait une présentation très technique et sensibilise au potentiel des TIC (circulation de l'information, mise en réseau) et aboutit à la question suivante : quels gains y trouve l'entreprise ?

R D, porteur du projet de chantier coopératif, essaye de montrer les intérêts internes à un corps de métier, une profession. Il dit qu'il essaye de faire financer ce projet par des institutions comme les CCI, des syndicats, l'ANVAR...mais que le frein tient à ce que les gens ont le sentiment que ça ne concerne pas tout le collectif. La chambre de Commerce a été contactée puisque ce sont « ses » ressortissants qui sont concernés et elle a renvoyé sur l'ANVAR qui est une agence publique.

M. M rappelle que les fonds européens doivent se porter sur des projets qui avancent et que l'Europe met au pot si d'autres mettent l'autre moitié. P dit alors que lui et Robert ont dû contracter un emprunt en commun pour financer le projet de chantier coopératif et qu'il aurait besoin d'un prêt d'honneur. Il souligne le problème des calendriers : quand les fonds publics arrivent, très souvent, le projet est mis en oeuvre depuis longtemps.

Dans les deux projets, on utilise les TIC, pas pour elles-mêmes, mais bel et bien parce qu'elles répondent à un besoin. Les deux projets sont novateurs et peuvent démarrer le lendemain, ils ont et ont eu un effet mobilisateur et s'il n'y a pas de fonds, ils ressortiront mais dans 3 ou 4 ans, c'est-à-dire en retard, au lieu d'être en avance et producteur de valeur ajoutée.

A propos de la circulation de l'information au SIVA, P dit que A a eu un déclic et a compris comment les TIC pouvaient l'aider, avec l'esprit Grimpi, c'est-à-dire à partir d'une application exemplaire, etc...On a jamais essayé d'imposer quoi que ce soit à A, on en avait pas besoin car on savait que ça marchait. Mais de lui-même, avec l'effet d'apprentissage de Grimpi, où on arrive à présenter des applications exemplaires qui peuvent être reproduites, ensuite, il a formulé sa propre demande. Dans ce sens, la diffusion avance et le rôle de Grimpi est très fort.

P dit que l'association Mesiane a été retenue pour assurer la formation « télétravail » aux personnels de préfecture, les préfets et sous-préfets. Pendant deux jours, on leur présente des applications et au bout de deux jours, on leur demande leur ressenti. P dit qu'il a passé beaucoup de temps à présenter la logique Grimpi et sa capacité à faire germer des projets. Toutes les applications présentées avaient le point commun de venir

d'initiatives privées d'acteurs qui avaient su sauter les échelons hiérarchiques.

Un intervenant inhabituel demande quel est le rôle de Grimpi et ce que le groupe doit faire quand des projets germent : est-ce son rôle de les aider ou pas ? MJG rappelle l'initiative de départ avec la prospective et la réflexion sur 20 ans et en plus un temps de présentation de projets, la mise en relation des différents projets pour éviter que les services publics se heurtent à des projets redondants. Elle dit que derrière ça, on a glissé vers Mesiane et qu'on a eu du mal à conserver la dimension réflexion.

P rappelle qu'il y a une dimension politique au sens noble du terme dans l'activité du groupe Grimpi, dimension civique qui met en avant des projets citoyens. C M parle de la nécessité d'équiper des lieux publics pour pouvoir se réunir (ex de sa salle de réunion dans son hôtel qui est au carrefour de l'Ardèche). D C rappelle que les inforoutes ont équipé le département d'un pont visio au Cheylard et que des réunions peuvent donc être organisées si on est pré-équipé.

MJG et d'autres rappellent qu'il faut toujours partir d'un projet, d'un besoin et qu'on ne peut débarquer chez les gens pour leur proposer de les équiper. D'où l'intérêt de groupe comme grimpi qui font germer les projets et facilitent l'explicitation des besoins. Quelqu'un propose d'inviter quelques élus-maires à participer à grimpi car on continue à réfléchir entre acteurs individuels. Il dit que certains maires pourraient être moteur. P rappelle que Grimpi peut faire des petits, que ce type de groupe peut essaimer mais que si des maires viennent « juste comme ça » à la réunion, ils risquent de venir pour y trouver quelque chose, sans rien y apporter.

Réunion du 29 octobre 1998

L'accueil est fait par le maire de Gros Pierre, qui rappelle que la commune s'est intéressée très tôt aux TIC, notamment par le biais de l'Ecole. Les premiers signes de cet intérêt sont l'équipement à la mairie, la numérisation au cadastre, la création d'un emploi-jeune pour les TIC, l'adhésion au SIVU des inforoutes et le fait que Gros Pierre soit devenu un centre de ressources.

P rappelle que pour ne pas se laisser imposer des usages, une offre, il faut que les acteurs puissent monter en compétences. C'est le rôle de Grimpi avec en plus une mise en pratique et un apprentissage des TIC au fur et à mesure. Le sous-préfet rappelle le discours du premier ministre à Hourtin qui a été le faire-part de deuil du Minitel et le démarrage officiel de l'informatique de réseaux. Il rappelle également qu'on procède beaucoup par la tactique de l'essaimage, qui consiste à former quelques acteurs-clefs, les autres n'ayant plus qu'à s'y mettre parce qu'on ne peut pas former tout le monde. Il dit que toute l'administration va passer aux tuyaux et qu'on ne pourra pas y échapper.

Le maire dit que quand on est élu, on oublie parfois vite les administrés et on se laisse enfermer dans son système : le rôle d'un gouvernant, d'un élu, ce sera de communiquer dans les deux sens, c'est-à-dire de diffuser de l'information et d'être à l'écoute.

Un assistant dit que c'est en Ardèche du sud qu'on a le plus d'initiatives et de projets du point de vue de l'Education Nationale, à tel point que le département est devenu « pilote » pour la mise en réseau des écoles. P dit que c'est en étant demandeur, très

---

demandeur, qu'on peut aider l'Etat à assurer son rôle d'information. Il parle des entreprises qui ont des interlocuteurs qui leur donnent des informations contradictoires. Le maire de Gros-Pierre dit que les TIC vont aider à la construction d'une citoyenneté si les administrés peuvent faire des contre-propositions et être au courant de ce qui se fait. Il faut qu'il y ait un partage de l'information.

R D dit que la technologie a toujours avancé de façon linéaire et que les chantiers techniques avancent mais que le plus gros problème reste celui de la conscience de la responsabilité que des acteurs ont en tant que citoyens, et pour ce qui est de l'administration, en tant que fonctionnaires au service de l'Etat, et donc au service des citoyens.

## Réunion du 21 décembre 1998

---

La municipalité d'Aubenas est immobile, elle sent que les choses proposées par Mesiane sont importantes mais on a compris qu'elle voulait absolument garder le contrôle, elle ne veut pas déléguer, donc elle bloque. Comme quoi, il ne fallait pas minimiser l'impact des relations de pouvoir. Quant à la sous-préfecture et à la préfecture, c'est un pas en avant, un pas en arrière, même si le sous-préfet reste convaincu.

Le conseil général, sur lequel on comptait beaucoup, n'a rien compris. Alors qu'une entreprise privée avait fait des propositions notamment pour un web (c'était pas D), ils ont pris des emplois jeunes pas compétents, et pas du tout encadrés.

Quant à certaines administrations comme la Direction départementale des eaux et forêts, elle joue la carte du pouvoir en place, pour faire plaisir. Puisque c'est comme ça et que la démarche privée-public ne marche pas pour le transversal, on va faire nous même un intranet, sans demander d'argent.

Il y a quelques individus qui sont dans le coup comme le sous-préfet et le conseiller régional vert mais il faudrait quelqu'un de connu. S'en suit une longue discussion sur les attermolements des différentes administrations. La réunion tourne plus à une discussion café du commerce entre collègues déçus. Fin de la prise de notes.

## Réunion du 20 janvier 1999

---

L'exemple de l'utilisation des TIC pour le reste de la population va venir des entreprises. Les collectivités locales avaient la possibilité de se mettre en avant par rapport à la problématique des TIC et elles l'ont ratée. Quand un groupe veut se mettre en place sur un territoire, il faut qu'il y ait un « gros » acteur public qui soit présent, car il a une fonction exemplaire.

P dit qu'il y a deux ans, il y avait les projets du SEBA, du SIVA, d'Aubenas et que là, il n'y a plus grand chose. C'est dû au milieu rural. A un projet que défendaient P et M. M, le RDV avec le responsable informatique a été annulé à la préfecture de Privas trois fois pour des raisons différentes. M s'est vu refuser un projet « agricole » par le FEDER alors qu'il était bon.

P dit qu'en tant que groupe d'information, Grimpi a un peu échoué. Ca a marché avec les entreprises mais on n'a pas réussi à nouer un vrai contact avec les décideurs. Patrice dit que c'est peut-être parce qu'à un moment donné, on est sorti de notre rôle notamment en parlant d'aménagement du territoire, etc... Finalement, qu'un groupe qui se pose en citoyen entreprenne de faire des choses, ça passe pas. En gros, que les citoyens votent, d'accord, mais qu'ils agissent, non.

M demande s'il n'y a pas une autre raison qui serait que dans un milieu professionnel, il y a une sorte d'empirisme qui consiste à dire « peut-être que c'est bien ou pas , mais j'essaye » alors qu'au niveau politique, on a une position de principe et on n'en bouge pas.

Robert D dit qu'il y a probablement des débats qui arrivent trop tôt. Il raconte que l'on est venu le chercher pour être élu au Conseil de l'Ordre pour développer les TIC dans l'appareil architecte et qu'à chaque réunion, il en remet une couche. Le 18 janvier 1999, il a dit la même chose que depuis les 7 autres mois, et là, sans savoir pourquoi, l'idée est passée. Entre avril 98 et janvier, on est passé dans cet Ordre de 3 personnes dotées d'un e-mail à 15. Il demande si le travail s'est fait tout seul ou s'il a participé à son accélération.

M dit que le travail ne s'est pas fait tout seul et qu'il y a un effet de contexte qui joue. R dit que des groupes comme Grimpi ont fait un travail de fonds. P ajoute que ça pose un problème de transfert d'expérience et de savoir : on est un groupe qui a une réflexion et une certaine avance, comment en faire profiter les autres ?

P rappelle que la mairie d'Aubenas avait signé il y a deux ans mais qu'on s'est appuyé sur un élu qui n'était pas en odeur de sainteté avec le maire et que c'est probablement la raison pour laquelle la mairie nous a lâchés. C M signale aussi le cas de la médiathèque où de élus avaient signé le pré-projet et ont finalement fait marche arrière au moment de signer.

P propose donc de faire l'autocritique de notre manière de travailler pour ne pas commettre les mêmes erreurs. Il souligne le fait qu'il faut particulièrement veiller au choix des *intermédiaires* qui « défendent » Grimpi. Il note aussi qu'on a probablement pas assez communiqué par écrit, que c'est culturel et lié à l'administration mais que ça aurait permis de laisser une trace sur laquelle les gens reviennent. Les services sont immuables mais les animateurs passent. Il dit que MJG le fait très bien alors que lui, quand il discute avec un élu, ce dernier ne lui dit pas s'il a compris. Lui donner un écrit serait lui offrir une deuxième chance pour comprendre ce qu'on a dit. Donc, l'écrit aurait deux fonctions, la trace et la deuxième chance pour délivrer le message.

P dit qu'on avait évoqué la possibilité que Grimpi devienne une groupe de pression mais que pour le devenir, encore aurait-il fallu faire pression. Or, c'est étonnant de voir la force de résistance des élus. P dit qu'être citoyen, c'est pas un métier et M dit que ça donne pas toutes les compétences non plus. P dit qu'en tant que citoyen, le groupe n'est pas assez reconnu car il a un problème de statut. On peut être convaincu par un dossier, ou par quelqu'un qui a une force de conviction à l'oral ; si l'oral ne donne pas confiance, alors, on regarde les statuts.

On aborde la notion de risque : l'entreprise est liée à la notion de risque, c'est sa première raison d'être, elle a conscience de ses propres besoins. Mais, les élus, eux,

ont-ils conscience de nos besoins ? Une entreprise est plus crédible pour dire, « ça c'est bien, j'en ai besoin ». Par le fait de la construction naturelle des groupes, on a rarement la possibilité de savoir quels sont les besoins de la base. R dit qu'au sein du groupe, il y a eu une montée en puissance des compétences de chacun, mais que lui, par exemple, garde son rôle d'utilisateur. P dit que cette montée en puissance s'est faite sur des bases saines, c'est-à-dire en faisant de la vraie information et formation, et pas dans une optique marché et futurs consommateurs. Le fait de discuter en interne dans le groupe des TIC a permis de mettre en avant les points essentiels qu'il faut évoquer pour sensibiliser les gens.

## Annexe 2 : Grille d'analyse thématique

Les Télé-activités/Les TIC/Les projets

Optimisation des moyens, rigueur et sécurité des inforoutes, amélioration des infrastructures télématiques

Equipement des collectivités

Evaluation de la faisabilité et de la viabilité des projets

Logique d'informatique répartie et d'information partagée

Circulation de l'information vitale

Les TIC comme un prétexte fédérateur

Le partenariat/le lien entre public et privé

Créer une communication étroite entre mairies, sous-préfectures et services

Les projets ne sont pas en concurrence, collaboration à jouer entre projets, rendre complémentaires tous les projets

Différents concepts autour d'une même idée, projets conciliables si chaque commune n'exige pas son centre, éviter les chevauchements et les conflits

Identifier les partenariats possible (Etat, collectivités locales, associations d'appui)

.  
Les missions du service public, comment doser le mélange entre public et privé ?

La formation et l'information

.  
Faire monter les entreprises en compétences, les responsables des collectivités sont les premiers acteurs à former, information et appropriation nécessaires pour générer une dynamique, créer des effets de cliquet

.  
Eviter décalage entre la perception des acteurs intéressés par la télématique et la population, conception des TIC : tirer tout le monde vers le haut, la première classe pour tout le monde, les TIC ne doivent pas amplifier la marginalisation, enjeu : une utilisation d'Internet égale pour tous, faire de la veille technologique pour les autres

.  
Il n'existe pas d'accompagnateur pour les porteurs de projets en Basse Ardèche

.  
Avoir une réflexion fondamentale sur l'utilisation des TIC, préparer la population

Le collectif

.  
Créer des sites de proximité, lieux de rencontre et regroupement de services

.  
Il y a un intérêt commun, regrouper les utilisateurs autour d'une même infrastructure, concept de centres de ressources ou de travail à distance

.  
Compenser la juxtaposition liée aux demandes de centres d'élus par une répartition équilibrée des ressources et complémentaire, maillage et complémentarité des infrastructures nécessaire

.  
Développer la mutualisation

La synergie

.  
Créer une dynamique de territoire, oeuvrer pour le développement local, plan de communication du département doit être le fait de la totalité du département, frontière entre public et privé : l'addition des deux crée une dynamique

.  
Un potentiel de départ riche à optimiser, éviter l'évasion du potentiel local

.  
Articuler l'ensemble des projets sous un dénominateur commun pour créer des

---

synergies

Le futur/la prospective

.  
Préfiguration des services publics de demain, culture nouvelle à développer

.  
Le devenir du milieu rural porté par cette image de modernité liée aux TIC

.  
Développer une approche prospectiviste et fumeuse mais opérationnelle

.  
Identifier ce qui est possible, identifier des futurs, saisir des enjeux, il faut se porter dans l'avenir

.  
Se méfier des mythes

.  
Comment anticiper des besoins et y répondre

.  
Il nous faut préparer les infrastructures de demain

.  
On doit faire rêver avec la technologie qu'on propose

Les Inforoutes

.  
Faire le lien avec les Inforoutes, nous avons des choses complémentaires à apporter aux Inforoutes, apporter ce complément de sécurité aux inforoutes

.  
Les Inforoutes ont tout à développer

.  
Les Inforoutes ont eu des intuitions

.  
Le projet Inforoutes bloque certaines initiatives du sud

.  
C'est un projet public à financement lourd

.  
Il est normal que les Inforoutes veuillent s'étendre

.  
Le groupe pourrait se poser en observateur des différents projets mais se pose un conflit d'optique avec l'autre groupe des inforoutes

.  
Mesiane, ça vient complètement dans la logique inforoutes

.  
On se sent dans l'esprit des statuts répondre totalement aux attentes de ce syndicat

.  
Les inforoutes, c'est avant tout la mise en place de tuyaux, de structures d'initiation et d'accueil

.  
Les seuls engagements qu'un syndicat intercommunal a, c'est vis à vis des administrés des communes représentées

.  
Par rapport aux inforoutes, j'avais effectivement informé D de ce que l'on faisait

La reconnaissance/La validation

.  
Faire valider nos perspectives

.  
S'auto-surveiller dans notre démarche

.  
Comment se faire entendre

.  
Nous ne savons pas faire profiter de notre avance

.  
On a acquis une certaine légitimité et il faut la transformer

.  
Faire partager nos visions, nous sommes tous des illuminés

.  
Grimpi s'est retrouvé citoyen républicain en recevant de L'Etat une caution qui était nécessaire

.  
Grimpi est maintenant connu comme groupe, il est identifié par les gens qui à un moment donné se posent le problème de la fonction des TIC

.  
Le fait de transmettre le relais au secrétaire général et au sous-préfet qui arrive, c'est une action délibérée qui officialise

.  
C'est une caution de l'Etat qui dit, ce groupe travaille bien et on veut qu'il continue à travailler

---

·  
Si le contrat global accepte de financer Mesiane sur deux ans, c'est une reconnaissance officielle de ce que l'on fait

L'environnement/l'extérieur/les autres

·  
Le contexte global impose des outils

·  
Comment se situer par rapport à l'Europe, L'Etat, la Région

·  
De nombreuses décisions appartiennent aux élus

·  
Ne pas être victimes de ces décisions

·  
Trouver un mode de raisonnement non politique

·  
On est dans un domaine de l'ordre du politique

·  
Quel rôle doit jouer l'Etat dans la diffusion des TIC

·  
Quelle place accorder à la société civile

·  
La région montre enfin ce dont elle a besoin et des dynamiques se créent : c'est mieux que de se faire imposer des choses d'en haut

·  
Les maires ont des représentations des TIC différentes des nôtres

·  
La connaissance des collectivités locales sur les TIC s'exprime souvent en termes de mythes.

·  
L'Etat doit lui aussi rester citoyen

·  
L'accueil d'opposition clair et net vient en général des structures

·  
Tout le monde attend au niveau structure, Etat, département, qu'un des autres acteurs plonge.

·  
On vit dans une structure, qu'elle s'appelle société ou nation, et dans cette structure,

l'Etat est un point de repère fort.

.

L'Etat a apporté la neutralité

.

La sous-préfecture, c'est un territoire neutre

La mission

.

Faire partager nos visions, on peut donner un message, on a compris l'intérêt d'une chose et dans une visée messianique, on veut la faire partager, nous portons la bonne parole, nul n'est prophète en son pays

.

Préparer la population

.

Faire monter les entreprises en compétences, faire de la veille technologique pour les autres

.

Il manque une cellule de travail :le groupe réuni autour du sous-préfet peut jouer ce rôle

.

Si on veut initier les élus

.

Certains sont fatigués du rôle de pionnier

.

Nous sommes moteur

.

Certains se retrouvent presque malgré eux investis de mission et deviennent porte-parole

.

Notre démarche est politique au sens noble du terme

.

On a continué à jouer du rôle de pionnier puisqu'on explore en permanence de nouvelles opportunités des TIC

.

Promotionner des projets et trouver des gens capables de participer aux expérimentations

Grimpi

.

Nous sommes un groupe d'incitation

---

.  
Nous ne faisons pas de lobbying

.  
Nous sommes une communauté culturelle et professionnelle

.  
Grimpi est un évaluateur permanent de projets, je ne peux pas citer de projets mais il y en a deux qui ont été abandonnés

.  
Grimpi est une table de bistro

.  
Nous avons une déontologie interne

.  
Un groupe risque toujours de devenir un système

.  
Grimpi a besoin d'appuis extérieurs

.  
Faut-il créer un groupe de pression pour se faire entendre

.  
C'est un groupe de médiation

.  
Nous sommes des relais face aux usagers

.  
C'est un groupe citoyen à l'insolence salutaire

.  
On assure la diffusion d'idées

.  
Grimpi permet à chacun d'expérimenter et de faire l'apprentissage des TIC

.  
On fait émerger une demande

.  
C'est un lieu de paroles d'où peuvent émerger de nouvelles représentations

.  
Grimpi a une fonction de propagation de nouveaux concepts

.  
Fait germer et facilite l'explicitation des besoins

.  
Il y a plusieurs initiateurs qui se sont trouvés

- . A de nombreuses reprises, j'ai souhaité ne pas être considéré comme un leader
- . Un ensemble de bonnes volontés et d'initiatives qui se sont trouvées
- . Grimpi est un médiateur et un centre de diffusion d'information et de compétences
- . Grimpi ne vend rien
- . C'est un groupe innovant qui n'a pas peur d'entreprendre  
La plate-forme Mesiane
- . C'est un centre de ressources
- . C'est l'interconnexion des acteurs locaux et la mutualisation des équipements
- . C'est un laboratoire expérimental et créatif
- . C'est un projet rentable sur deux ans
- . La vocation de Mesiane est de promouvoir les TIC sur le territoire
- . Mesiane introduit l'horizontalité des communications
- . C'est une innovation sociale
- . Y a dans Mesiane une proposition d'organiser la transversalité
- . Ne va pas contre les structures mais rajoute une troisième dimension
- . Mesiane est une plate-forme de communication

### **Annexe 3 : transcriptions d'entretiens**

---

## Entretien avec le chef d'entreprise, leader du groupe, le 6 mai 1998

---

**Est-ce que vous pourriez me retracer votre parcours professionnel en quelques points ?**

J'ai une formation d'architecte, une licence et une maîtrise d'urbanisme et c'est dans le cadre de ma maîtrise que j'ai découvert l'informatique car j'avais besoin d'UV et que y avait de la place en cobol et là-dessus j'ai fait un petit stage très rapide mais très formateur à l'IGN qui commençait à classer les cartes au niveau informatique.

Après, j'ai eu un parcours normal pour les gens qui habitaient paris à l'époque, c'était les années 70 et l'époque des grandes migrations vers les zones rurales. J'ai vécu une période très heureuse pendant quatre ou cinq ans où j'ai rien fait, ce qui fait que pour ma retraite, je suis tranquille, je l'ai déjà prise...en fait, j'ai beaucoup voyagé, j'ai eu différentes activités au Canada, en Israël, des pays que j'avais envie de visiter et quand la gauche est passée, ça correspondait plus à mes sentiments et je me suis dit qu'il était peut-être temps de faire quelque chose dans la société, surtout qu'à l'époque, on nous faisait pleins de promesses pour changer la vie.

On a monté une société d'informatique puisque j'avais rapporté d'Angleterre un des premiers micro-ordinateurs, en 1979. Donc, on l'a monté en 1981, et d'ailleurs, j'y travaille encore. Par contre, à l'intérieur de cette société, j'ai eu un parcours professionnel, c'est-à-dire que rapidement on s'est intéressé aux communications, on a installé notre premier serveur minitel en 1983, qui sert encore, je correspondais à l'époque avec des sociétés qui depuis sont devenues des géants, comme microsoft aux USA, avec un modem, puisqu'à l'époque Microsoft n'était pas encore représenté en France alors que nous, on utilisait déjà les produits Microsoft.

Derrière, il y a eu toute une activité normale de société de service avec dans les années 85, une orientation vers les réseaux locaux qui commençaient à arriver. Puis, en 1989, on s'est mis à travailler dans une logique de rélétravail, on a à ce titre concouru à un appel à projet que nous avons remporté auprès de la DATAR, ça nous a mis en contact avec d'autres structures européennes qui nous ont permis de rentrer dans d'autres appels à projet, et, tout en gardant l'esprit de société de services, locale, très au fait des besoins locaux des PME TPE, on a continué à jouer du rôle de pionnier dans notre métier puisqu'on explore en permanence des nouvelles opportunités des NTIC.

C'est il y a quatre ou cinq ans que nous avons rencontré les technologies dites du travail de groupe, groupware, et qu'on a commencé à créer des partenariats avec d'autres entreprises, comme Vatis. Et tout ça a abouti aujourd'hui sur des propositions concrètes de plateforme de communication aux acteurs locaux.

**Vous parlez assez souvent d'éthique dans les réunions, y compris dans le cadre de votre activité d'entreprise, alors l'éthique, ça représentait quoi pour vous, avant Grimpi ?**

Dans le monde actuel, on est obligé d'avoir une logique multidimensionnelle, on ne peut pas se permettre d'être centralisé sur un point. On est le jour responsable d'une entreprise, le soir père de famille, le week-end membre d'une association et à d'autres

moments citoyen. Il y a parfois des tendances contradictoires, on fait plusieurs choses à la fois, et l'éthique, la déontologie est obligatoirement présente et il est pas question de faire quelque chose simplement parce qu'un responsable de l'entreprise l'a demandé.

L'éthique est facile à mettre en place sur le plan personnel, c'est beaucoup plus difficile sur le plan de l'entreprise, surtout dans des périodes très concurrentielles sur le plan professionnel. D'autant plus qu'entre 80 et 90, on a vu passer une vague ultralibérale de petits golden boys dont le concept était « tue l'autre avant qu'il ne te tue ».

Ca, on y a échappé, la période est plus douce, et la déontologie me semble d'ailleurs plus facile à préserver dans le cadre d'un travail d'entreprise étendu que dans une seule entreprise. Je crois que c'est le partage qui permet de garder l'éthique.

### **Revenons à Grimpi, est-ce qu'on peut dire que vous en êtes le créateur ?**

Je pense qu'il y a plusieurs tendances...alors, c'est toujours pareil, si on se refocalise sur son chemin à soi, j'en suis le créateur, l'initiateur mais si on considère qu'il y a plusieurs ruisseaux, il y a plusieurs initiateurs qui se sont trouvés. Je crois que MJ, dans son secteur d'activité à elle, avait l'intention de participer au développement local en introduisant des rapports transversaux avec des structures de type Etat, conseils généraux, etc...

Moi, j'avais des activités dites professionnelles et je souhaitais élargir mes relations professionnelles à des relations entre acteurs du territoire.

YA, jouant réellement son rôle de sous-préfet, et son rôle de responsable d'une partie de l'aménagement du territoire a ressenti ces besoins-là, lui avait également les mêmes velléités et tout ça s'est rencontré.

C'est très intéressant parce qu'il n'y a pas un créateur ou un concepteur de Grimpi mais un ensemble de bonnes volontés et d'initiatives qui se sont trouvés au bon moment.

### **A l'origine, l'objectif annoncé de Grimpi, c'était quoi ?**

C'était de la réflexion prospective, très « nouvelles technologies, au départ. Pour nous, D et les partenaires, c'était une manière de promotionner les projets et de trouver des personnes capables de participer aux expérimentations. Pour YA, je crois que ça correspond chez lui à deux démarches, bien qu'il lui appartiendra de les confirmer ou non, c'était d'une part son rôle de sous-préfet et je crois qu'en tant qu'homme, c'était une manière de sortir du carcan administratif, du circuit relationnel qui lui était imposé. Mais je crois que l'aménagement du territoire, le développement local, était au coeur des démarches de tout le monde.

### **Au démarrage, les TIC représentaient quoi, avec la vocation de bâtir une réflexion autour, c'était une chance... ?**

Les TIC, à l'époque, c'était deux éléments. D'une part des technologies sur lesquelles on a aucune préhension, qui sont toutes les mutations qu'on a vu depuis deux ans, libéralisation des télécom, verticalisation des entreprises, amélioration des technologies...aspect négatif et l'aspect positif des TIC vu qu'elles sont faciles d'accès, c'était la capacité d'appropriation par chacun des intervenants pour modeler leur utilisation sur le territoire et les TIC étaient en fait un prétexte fédérateur puisque

---

personne dans le groupe et par la suite les gens qu'on a réuni n'avait vraiment de prééminence technologique sur les autres ou d'intérêt technologique plus important. Donc, ça a permis de trouver une plate-forme de discussion commune qui était acceptée par l'ensemble des participants.

**Après deux ans d'existence, comment vous définiriez les idées, les valeurs dont le groupe se veut porteur ?**

On les a défini quand YA a présidé la dernière réunion et a introduit Mr Demonet en tant qu'intérimaire en attendant l'arrivée du nouveau sous-préfet MM ; dans le tour de table, j'avais défini Grimpi comme un groupe citoyen veillant à une utilisation équitable de ces technologies, visant à en vérifier l'adéquation avec le territoire...et on était allé un peu plus loin parce que de temps en temps, il faut savoir provoquer, on avait dit que c'était un groupe citoyen qui veillait à ce que l'Etat reste lui-même citoyen.

**Est-ce que dans le groupe, en tant que leader, même si c'est un mot auquel vous ne tenez pas, vous avez le sentiment de peser, d'avoir une capacité d'action supérieure aux autres ?**

Alors, je souhaite être considéré comme un membre comme les autres mais en tant que D, j'ai une spécificité qui est mon activité technique, voire mes compétences...qui sont pas prééminentes par rapport à d'autres, mais qui sont de manière toute naturelle complémentaires. Là, on a un petit yatus sémantique...car à partir du moment où on partage un projet, certains ont l'impression qu'on le leur abandonne...or, partager, ça veut dire qu'il y a un ensemble de choses à ma disposition, que je les partage mais que j'en garde une partie sous ma maîtrise. Donc, à de nombreuses reprises, j'ai souhaité ne pas être considéré comme leader et c'est pour ça que quand le projet Mesiane est apparu et étant entre autre généré par le groupe Grimpi, j'ai souhaité que les réunions ne portent pas exclusivement sur Mesiane.

**A travers l'action de Grimpi, un des objectifs annoncés était de recenser les projets présents sur le territoire, éventuellement les porter, les appuyer...après deux ans d'expérience, est-ce que, si on prend par exemple le cas de B, Grimpi aura contribué à l'aider ?**

Je crois qu'il y aura contribué de manière marginale...d'abord parce que ça lui aura apporté un support, un moyen d'expression, la transversalité des contacts lui a permis de rentrer beaucoup plus facilement en contact avec des interlocuteurs intéressants pour son projet, je pense au sous-préfet et à d'autres...ça a permis à son projet de bénéficier d'une publicité importante puisque par des voies différentes il a été communiqué à des structures comme l'Idate, la Datar, il a été publié dans les projets européens auquel participe D...Donc, de la même manière qu'on ne peut pas revendiquer d'être l'origine d'être du groupe, le groupe ne peut pas revendiquer la paternité des projets mais il y a contribué. Le groupe a également permis de démonter des projets qui ne se sont pas réalisés parce qu'ils ont été ressentis comme étant, soit des projets trop individualistes et n'intéressant pas le développement local, soit des projets officiellement intéressants pour le développement local mais officieusement des projets privés, destinés à des prises de pouvoir. Donc, je ne peux pas citer de projets mais il y en a deux qui avaient été présentés à la Préfecture dans le cadre de l'Europe qui ont été abandonnés dans le cadre

de Grimpi.

**Pour revenir sur Mesiane, si on exclut les aspects technologiques, qu'est-ce que Mesiane introduit comme éléments d'innovation sociale sur le territoire ?**

Alors...l'horizontalité des communications puisque sur la même plate-forme de communication, sans aucune notion de hiérarchie, des structures, des individus et des personnalités totalement différentes sont présentes...Dans le monde éducatif, ça a permis à des gens du public, du privé, même dans le milieu agricole, de se rencontrer, ça a permis à des entreprises de rentrer en contact avec des associations, et réciproquement, et ça a donc permis de sortir du cloisonnement et de la verticalité. Donc, l'innovation sociale, et c'est le terme que j'employais ce matin avec MT au Conseil Général, y a dans Mesiane, et je n'en m'étais pas rendu compte, y a une proposition d'organiser la transversalité. Alors, je m'explique, actuellement, les relations entre structures se font à deux niveaux. A des niveaux directoriaux, de directeur à directeur, de directeur de service à directeur de service, avec toujours une logique hiérarchique...et elles se font de manière transversale mais en relations non organisées. C'est un employé du Conseil Général qui a Midi déjeune avec un employé de la préfecture au restaurant administratif et ils s'échangent de l'info. Sans dire qu'il faille tout organiser, Mesiane peut permettre de mettre en place des structures transversales, qui elles sont organisées. Je suis surtout pas en train de dire qu'il faut supprimer les structures non organisées mais ça rajoute une troisième dimension. C'est-à-dire qu'actuellement, tout ce qui est transversale, c'est perdu pour l'entreprise puisque ça n'existe pas, et cette transversalité qui permet de créer des groupes homogènes composés d'une structure voisine de différentes entreprises permet d'organiser la transversalité et de capitaliser sur ce type d'échanges.

**Qu'il s'agisse soit de l'action de Grimpi, soit de Mesiane, qu'est-ce qu'il y aurait dans l'élément du contexte qui joue en faveur et au contraire en défaveur de ces démarches ?**

Alors, il y a dans les réactions vis à vis de mesiane des choses assez intéressantes parce qu'on a trois types de réactions. On a d'une part une réaction favorable, qui est en général celle des utilisateurs puisque souvent dans les technologies, quand j'interviens dans des colloques, j'ai envie de commencer mes interventions en disant « et l'homme dans tout ça ? ». L'homme, le citoyen, qu'est-ce qu'il est ? Alors, quand je démarre comme ça, mesiane est très bien accueilli puisque Grimpi est essentiellement composé de citoyens qui viennent à titre individuel et ne représentent pas des structures. Le deuxième accueil est un accueil d'opposition, clair et net, qui vient en général des structures qui disent qu'elles ne voient pas l'intérêt qu'elles y ont, y compris pécunier, et ce qui est intéressant, c'est le rapport intermédiaire qui est « c'est intéressant », « on attend pour voir », « on ne s'engage pas, oui, mais... », qui montre en fait que la transversalité est en marche et que ce qui fait peur...enfin, tout le monde attend au niveau structure, Etat, département, qu'un des autres acteurs plonge, et les autres plongeront derrière mais aucun n'ose pour le moment se mouiller. Ca, c'est intéressant puisque c'était le but poursuivi par grimpi, diffusion d'une idée, appropriation par les futurs utilisateurs, par les citoyens...Ce qui est intéressant dans le changement de majorité, même au niveau gouvernemental, c'est que contrairement à ce qui se passait il y a quelques années y compris pendant les années Mitterrand, l'Etat est désormais moteur,

dans un certain nombre d'actions. Et là où avec le recul, on peut se féliciter de l'action de grimpi, c'est de se rappeler que Grimpi a été fondé à une époque où le premier ministre était Juppé, où tout un tas d'éléments qui paraissent évidents aujourd'hui n'étaient pas là, la profusion de l'accès à l'Internet n'était pas là...donc, il y a eu ces différents éléments qui sont de la même manière que la création du groupe des moments de rencontre. C'est-à-dire que je crois qu'il y a des moments de convergence dans la société, il y a des mentalités émergentes, personne n'invente rien, il y a un flux.

**Si on essaye de parler de logiques, Grimpi et Mesiane viennent en complément de la logique Inforoute qui est quand même portée par des municipalités ou c'est en parallèle ?**

Ah, ça vient complètement dans la logique Inforoute mais on ne peut pas, malheureusement se prétendre d'une filiation avec eux puisque tous les contacts qu'on a pris envers eux sont restées sans suite, absence totale de réactions du SIVU. Néanmoins, ça s'inscrit sinon dans le fonctionnement des Inforoutes en tout cas dans le cadre de leurs statuts puisqu'elles ont l'objet de recenser les projets appelés à s'intégrer aux Inforoutes en milieu rural, d'offrir une expertise technique aux porteurs de projets en vue de leur intégration après avoir vérifié notamment l'équilibre budgétaire de chaque projet présenté et ses possibilités d'intégration au regard des autres applications, de tenir à jour ainsi que de diffuser la liste des projets actifs ainsi que leur mode d'emploi, d'évaluer l'impact de chaque projet au regard de son coût d'investissement et de fonctionnement, de proposer toute évolution de nature à optimiser le dispositif existant, de recueillir les fonds nécessaires (aparte, mais on a jamais rien vu)...Donc, nous on se sent dans l'esprit des statuts répondre totalement aux attentes initiales de ce syndicat. Ce syndicat est créé pour promouvoir l'usage des technologies, fait germer des projets...on pourrait estimer que Mesiane est une continuité même si on a jamais eu de rapport. Il y a eu création par France Télécom, puisque le créateur des inforoutes est Bernard Brabet, il trouve en Mr Dondoux un porteur du projet, les inforoutes se génèrent...donc Mesiane n'est pas du tout un concurrent à une logique de promotion, c'est peut-être un des fruits à mettre au bénéfice des inforoutes même si les initiatives ont été individuelles. Ce serait dommage qu'il y ait sensation de concurrence, et ça ne s'adresse pas aux mêmes publics, les inforoutes, c'est avant tout la mise en place de tuyaux, de structures d'initiation et d'accueil pour les individus...Mesiane est une plate-forme de communication entre l'entreprise et les structures existantes.

**Pour revenir à Grimpi, à chaque réunion, il y a toujours eu quelqu'un pour rappeler que grimpi était informel mais de fait il y a quand même eu une caution officiel ? Et pour la suite, il y a peut-être d'autres acteurs publics locaux avec lesquels il faut compter ?**

Grimpi doit rester complètement informel, ne serait-ce que parce que dans d'autres circonstances, un certain nombre d'acteurs ne pourraient pas être présents, ou alors en référant à leur hiérarchie, et à ce moment-là, Grimpi devient un groupe d'influence ou un club...On va vraisemblablement dégager des notions de cooptation, d'invités réguliers...Grimpi va évoluer puisque à chaque réunion, il y aura un thème très précis qui sera présenté à la réflexion, j'ai des demandes de participation aussi diverses que celle des représentants d'un groupe de chômeurs, le responsable des renseignements

généraux d'Ardèche qui est utilisateur des technologies et qui souhaite participer à ce débat. Donc, il faut que Grimpi reste informel. Au niveau de projets comme Mesiane ou d'autres structures qui pourraient voir le jour, y compris celui de Brouns, il est clair qu'il faut non seulement publier et informer les acteurs locaux mais qu'à terme on a besoin de leur acceptation, de leur aval ou de leur refus mais de manière claire. D'autres structures ont d'ailleurs été intégrées dans la réflexion du projet en cours de route, y compris France Télécom qui est intervenu en tant qu'observateur...là, Grimpi joue tout à fait son rôle d'information au niveau local.

**M-J m'a dit que, de son point de vue, ce qui faisait l'originalité de Grimpi, c'est qu'il était en train de devenir un interlocuteur des municipalités alors qu'il n'avait toujours pas d'existence officielle et qu'à priori il n'était pas appelé à en avoir une, alors est-ce que Grimpi aurait pu agir de même s'il n'avait pas été cautionné par YA, si ça avait été un vraiment un groupe informel ?**

J'aurais tendance à penser que non, toujours à cause de cette analyse multidimensionnelle, on vit dans une structure, dans cette structure, qu'on l'appelle la nation ou la société, il y a des points de repère, l'Etat est un point de repère fort, je suis heureux que l'Etat retrouve sa place car on était encore au moins localement en pouvoir néoféodal où le pouvoir appartient au Conseil Général et où l'Etat n'avait qu'un rôle consultatif, presque obligé. Donc, Grimpi s'est retrouvé « citoyen républicain » en recevant de l'Etat une caution qui était nécessaire. Je crois que l'Etat a amené une neutralité, si on ne confond pas l'Etat, les pouvoirs régionaux et les pouvoirs politiques, l'Etat existe en France depuis deux cents ans et c'est à cet Etat-là que nous nous sommes adressés et je crois que la personnalité d'Yvon Alain a fait que c'est bien cet Etat-là qui nous a servi de point de repère. Nous, on a tenu à ce que ça se passe nos réunions à la Préfecture, parce que c'est un territoire neutre. C'aurait été difficile de trouver un lieu de réunion aussi neutre et « réunissant » qu'une préfecture.

**Par rapport à l'action de Grimpi, il y a eu des effets marrants comme celui de D, est-ce que ce genre de traduction de l'action de Grimpi se retrouve ailleurs ? Si le groupe en lui-même n'est pas visible, est-ce que son action commence à l'être ?**

Oui, car la plupart des participants non techniciens ont bénéficié d'apports extrêmement intéressants pour leurs activités d'origine...ça a permis par exemple au SEBA d'envisager d'autres modes de communication, ça a permis au SIVA de déposer un projet d'intégration des technologies et de communication sur la vie de la rivière, ça a permis à des individus déjà impliqués dans des choses comme celui d'Ardèche-Sud de resituer son projet dans la technologie, ça a permis à des gens comme MJ qui avait des velléités de télématiques sans avoir eu l'occasion de pratiquer vraiment, d'y rentrer, le prochain effet se verra avec CM qui est restaurateur, qui va se retrouver dans la même position que RD, il va être apporteur de solutions de communications aux membres de son groupe de hôtels et restaurants. Il y a des exemples et en complément, pour les acteurs techniciens, en réciprocity, ça a été une source d'expérience, de remontée, ça a permis pour l'ensemble des acteurs de clarifier l'intérêt ou le non intérêt de démarches, de demandes...là-dessus, Grimpi a été très positif.

**Donc, par rapport à l'objectif de départ qui était de la réflexion semi-intimiste,**

**Grimpi a quand même bien fini par assumer, peut-être malgré lui, un rôle beaucoup plus important ?**

Oui, il n'y a aucun doute là-dessus, on peut le présenter comme un médiateur et comme un centre de diffusion d'informations et de compétences.

**En tant qu'observateur extérieur, ça paraît assez étonnant que le groupe existe depuis deux ans alors que les gens qui y participent reconnaissent eux-même qu'ils y trouvent un intérêt mais qu'il ne va pas se traduire en espèces sonnantes et trébuchantes...qu'est-ce qui mobilise ce groupe, qu'est-ce qui fait qu'il tient depuis deux ans de façon aussi informelle ? Est-ce qu'il n'y a pas malgré tout le rôle de créateurs qui recanalissent, qui remotivent ?**

Grimpi a généré beaucoup de rencontres hors Grimpi, c'est important, et je crois que le groupe a fonctionné et continué à fonctionner parce qu'il a bien démarré et je crois que le fait de dire « on va mettre des gens en contact » a tapé juste puisque la sélection des premiers invités s'est faite en disant on va inviter des gens qu'on aime, avec qui on s'entend bien, qui ont prouvé par leur action leur intérêt pour le territoire et pour beaucoup grimpi était ressenti comme une réaction, comme un moment attendu...

**A la dernière réunion, DC avait émis une réserve sur la viabilité du groupe en disant que de son point de vue, il risquait de se dénaturer et de devenir trop intimiste, de perdre de son efficacité s'il ne devenait pas plus public, qu'est-ce que vous en pensez ? Comment ça peut se traduire ?**

Par les résultats...les invitations initiales étaient « nous n'invitons que des gens qui ont réalisé des projets ». On ne voulait pas de ces porteurs permanents de projets, suceurs d'informations, de subventions, dont on voit jamais les résultats...Il y a beaucoup de projets que je connais qui ne sont pas des projets de diffusion et encore moins des projets de partage, des projets-citoyens. Grimpi doit rester tel qu'il est, hors du temps, hors des pressions extérieures, dans lequel se réunissent des personnes qui ont participé, participent ou participeront à des projets qui réussissent. C'est par ces projets qu'on saura si l'action de Grimpi a servi, l'exemple type étant RD mais on ne peut pas faire de la publicité pour un groupe de pression...d'incitation...on ne vend rien.

**Si le groupe apporte quelque chose à la collectivité, est-ce que ça veut dire que quand PT aura 70 ans, Grimpi continuera à se réunir ou est-ce qu'il y a un jour où vous aurez le sentiment d'avoir abouti ?**

Ce type de réflexion citoyenne, horizontale va continuer, ça s'appellera autrement...y aura d'autres acteurs, ça doit exister ailleurs, sur d'autres thèmes, et ces groupes d'interpénétration servent...Quand on a fondé mesiane, avec l'association, on avait presque envie de prévoir dans les statuts une date de fin...de dire l'association est créée dans un but. Quand on regarde Grimpi entre les participants de début et les participants actuels, il y a un noyau stable mais il y a des nouveaux venus...je souhaite que ça dure encore au moins un an dans le cadre actuel d'hébergement par la Préfecture...ce qui est marrant, c'est qu'on génère des propositions de constitution de groupes similaires dans d'autres structures. Je suis en train de proposer ça, de recréer le modèle Grimpi plus Mesiane auprès du Grand Lyon pour un projet ciblé « création-transmission d'entreprises », dans le cadre des formations que je fais pour la sensibilisation aux

technologies de la com dans les préfectures, j'ai semé des graines dans la Nièvre en disant que ce serait bien qu'il organise un groupe de réflexion, citoyen, horizontal, pluridisciplinaire et une action technique orientée et là on revient vers l'éthique car la surveillance que grimpi ou un groupe semblable peut apporter à une structure comme mesiane permet de veiller au respect de valeurs de base. On revient à la notion de groupe, un groupe ne peut pas dépasser un certain nombre de fonctions, il doit rester dans son coeur de projet, et à ce moment, il génère d'autres groupes, et ils travaillent ensemble, et ainsi de suite.

**Juste une dernière question, je l'oublie à chaque fois, qu'est-ce que ça veut dire Grimpi ?**

Ah, c'est un Groupe de Réflexion et d'Incitation à la Mise en Place de technologies Innovantes. Le « t » a sauté parce que je voulais un son intéressant...alors Grimpi-Green Peace, et puis comme j'étais en colère, Grimpi, c'est grincheux...et puis après il fallait mettre des termes derrière, donc, le « g » pour groupe, ça allait bien, mais il y eu des propositions beaucoup moins sérieuses pour l'acronyme.

### **Entretien avec la consultante en développement local, leader du groupe, le 5 mai 1998**

---

Dans une première histoire, je suis prof de gym et dans une deuxième, chef de projet en lien avec le développement local, au départ lié à l'environnement et très rapidement aux technologies.

**Et comment tu passes de l'un à l'autre ?**

Parce qu'en 1989, je suis au conseil Economique et social où j'ai à rédiger une saisine sur le rôle des TIC dans le développement rural. Je commence à enquêter là-dessus et à faire un tour de France. Donc, mon intérêt et ma soi-disante compétence en matière de TIC se fabriquent à cette époque avec le CES et derrière avec l'université rurale européenne. Quand on m'attribue professionnellement la mission de développement et de création d'activités, d'emplois, j'ai une consigne qui est d'aller regarder du côté des métiers de l'environnement et j'amène moi mes intérêts personnels qui sont le monde des technologies. Donc, c'est un parcours un peu particulier avec un retour en fac à 45 ans toujours sur les domaines liés aux TIC et au développement.

Donc, mon intérêt précède effectivement le groupe Grimpi puisque je fais partie des deux qui en sont les instigateurs. J'ai d'ailleurs mis en place une association qui fonctionne sur des stratégies de télétravail, chose que j'explique un jour dans un article au moment où le journal télétravail magazine se crée, qui me vaut à un moment donné une certaine notoriété entre guillemets dans ce monde-là, c'est-à-dire une identification en tant que partenaire d'une association, etc... Alors, quand j'entends des mots comme spécialiste ou expert, je mets en italique avec des guillemets et des petits points parce que c'est effectivement de la compétence sur la problématique d'analyse mais pas sur l'outil et ses applications. Je les utilise comme utilisateur moyen.

**Comment est né Grimpi ?**

---

Ayant été interpellé comme association spécialiste au niveau du télétravail, en même temps je découvre qu'il y a une multitude de formations au télétravail qui sont prêtes de se mettre en route. Donc, pour la petite histoire, c'est entre autres une réaction contre MN et Ame-sud qui a provoqué mon interpellation du sous-préfet, à savoir que non seulement le Greta, non seulement le lycée agricole, non seulement Saint-régis, non seulement le Cermosem, etc...se mettaient à lancer des formations mais y compris des associations comme Ame-Sud. Ca, c'était effectivement normal puisque c'était le hobby de MN qui arrive lui aussi avec une histoire liée aux TIC. J'interpelle le sous-préfet en lui disant qu'on peut pas laisser partir des promotions entières de filles qui vont croire qu'elles vont pouvoir faire du secrétariat chez elles avec leur bébé dans les pieds... il faut être sérieux. Et c'est à ce moment-là que le sous-préfet me dit « ok, montez moi un groupe pour réfléchir sur le sujet » et il me dit dans un deuxième temps, « j'ai demandé à M de D de participer à votre groupe de réflexion, lui-aussi m'ayant interpellé sur la pertinence de l'utilisation des TIC en basse Ardèche ». Donc, là sur une dimension plus technique, et le sous-préfet était en plus intéressé par une éventuelle liaison avec les inforoutes.

Voilà comment on crée ce groupe qui se réunit avec trois types de partenaires, des gens invités par D, par le sous-préfet et par moi. D'où son hétérogénéité qui présente un grand intérêt, et du point de vue professionnel et du point de vue du degré de connaissance des TIC, puisqu'il y a de vrais béotiens même si tous sont plus intéressants les uns que les autres en termes de réflexion et de puissance d'analyse.

#### **Quel était l'objectif annoncé alors aux invités ?**

En fait, il y a pas tellement d'objectifs annoncés par Grimpi ; il y a une demande de résoudre des problèmes auprès du sous-préfet et ce que le sous-préfet annonce au groupe quand il vient c'est qu'on réfléchit sur une perspective à 25 ans et on apprend à coordonner les projets des uns et des autres en essayant de faire qu'ils ne soient pas concurrentiels ou au moins gérables dans un plan d'ensemble.

#### **Comment tu l'évalues après bientôt deux années ?**

Après un an et demi d'existence, moi je fais une évaluation qui est très bonne de ce groupe de travail, à savoir qu'il y a déjà deux...bon, on a su écouter l'ensemble des projets qui se sont proposés, on a favorisé l'émergence indirectement d'un projet et on a carrément fabriqué le nôtre.

Alors, en termes de qui a fait quoi, il est clair que sur le plan informatique c'est P qui, en intégrant une réponse à un appel d'offre, s'est appuyé sur ce groupe avec CJ pour lancer Mesiane. Là, on est dans un domaine de professionnels qui réagissent en professionnels avec l'ouverture qu'on leur connaît en termes de développement. C'est-à-dire qu'ils sont assez intelligents pour comprendre qu'il faut passer par une démarche indirecte pour se faire de la clientèle. Ce groupe a d'autant mieux fonctionné qu'il est informel et qu'on a fait attention pendant un certain temps de convoquer tout le monde, qu'il s'est posé la question de cette particularité d'être informel puisqu'on a fait venir presque chaque fois des gens avec une analyse et un regard extérieur et y compris jusqu'à se poser la question de savoir si on montait une association ou pas à partir de ce groupe, donc on avait fait le choix de le laisser informel. Par contre, on est allé modéliser et structurer Mesiane à l'extérieur du groupe...

### **Mais pas forcément comme la traduction de grimpi, est-ce que Mesiane peut apparaître comme la seule action concrète de Grimpi, pour que Grimpi soit visible ?**

Moi, l'analyse que je fais de ça, c'est de dire que Mesiane a acquis une lisibilité publique grâce à la foire, au SETAM, Grimpi est connu maintenant comme groupe, c'est le groupe qui se réunit à la sous-préfecture sur les TIC, il est identifié, connu par les gens qui à un moment donné se posent le problème de la fonction des TIC. Quelque part, j'ai aussi envie de dire que, à l'extrême, que ce groupe soit pas connu, c'est pas grave. C'est un groupe qui recherche, qui réfléchit, c'est un groupe de recherche-action et dès l'instant où il prend comme méthodologie de créer des projets et de se séparer des projets qu'il crée, comme Mesiane, il peut rester dans la discrétion.

D'ailleurs, s'il perd de sa discrétion, il devient sujet d'attaques, de questionnements ou de sollicitations qui risquent de lui faire perdre son objectivité. Voilà comment je vois les choses... S'il a à continuer, la question qui se pose aujourd'hui puisque là on est vraiment dans un temps de rebond, on a l'impression d'avoir accouché d'un petit avec mesiane, c'est est-ce qu'on remet un petit en route, on a à stabiliser Grimpi, on est dans la transition là, on veut revenir à l'initiative de départ et en même temps on change de sous-préfet, l'autre était très porteur... Ce groupe ne peut rester informel et n'aura d'ailleurs de poids en tant que groupe informel que s'il obtient une caution officielle.

### **Pourtant, YA avait dit un jour que même si le groupe se réunissait à la sous-préfecture, il était membre à titre personnel...**

Oui, il est membre de Grimpi, il est membre individuel de Mesiane. Ca, c'est son attitude d'homme, c'est un choix qu'il fait. Par contre, le fait d'accepter que les réunions se déroulent à la sous-préfecture, c'est une caution publique aux yeux des autres. Le fait de transmettre le relais au directeur de la préfecture, c'est une action délibérée qui officialise. Le fait que D nous demande d'attendre le sous-préfet, c'est encore un relais vers le sous-préfet, autrement dit c'est une caution de l'Etat qui dit « ce groupe travaille, travaille bien et on veut qu'il continue à travailler ». Ca veut dire que c'est ce qui donne sa pertinence et sa force à ce groupe et là où on voit que c'est un groupe qui a été conforté quelque part, c'est que ça n'a jamais baissé en nombre. Alors qu'un groupe comme ça, a priori, n'avait aucune raison de durer.

Le deuxième élément très positif, c'est qu'il y avait un très grand capital confiance et sympathie dans ce groupe, qui risque d'être remis en cause dans la transition. Je pense que ça va bien se résoudre mais il a failli être perdu. Après, il faut rajouter la situation personnelle de chacun. P te parlera de D, par rapport à Mesiane, etc... Pour toi, c'est important d'identifier ce moment...pourquoi ce moment ? Est-ce que c'est parce qu'en terme de laps de temps, sur le plan sociologique, au bout d'un an et demi, ça correspond à un cycle naturel dans un groupe, est-ce que c'est parce qu'on a accouché de Mesiane et que ça provoque une crise en interne ? Alors, il faut aussi analyser les erreurs qu'on a faites et qui font que le groupe a du mal à fonctionner. Il y a encore des gens dans le groupe qui sont pas sur l'intranet, qui l'utilisent mal, moi la première. Donc, ça a été une phase d'apprentissage de tout, de la conduite de groupe, de l'accès aux tic, au fonctionnement en réseau...

En terme d'esprit ou de valeur, on peut définir Grimpi mieux maintenant qu'au début.

La dernière réunion, D a très clairement placé le débat sur le concept de citoyenneté, de développement local démocratique, les TIC n'étant plus qu'un outil. C'est mon acception du mot, mon éthique quand je parle de débat démocratique. Grimpi est effectivement un groupe qui va pouvoir se situer sur le plan du débat citoyen avec les TIC en contre-point.

**Pour faire le lien avec les questions qui suivent la grille que tu as, en tant que créateur, votre présence à P et toi est pas anodine, on voit que vous orientez souvent, vous canalisez la réflexion, il y a quand même une structure...**

Oui, on est un peu les deux boeufs qui tirons la charrue ; alors moi je tire un peu développement local et lui mise en place technologie et politique. On est le cadre et je pense qu'une distanciation entre nous ou une rupture entre nous à mon avis compromettrait le groupe. Si là aujourd'hui, il y avait rupture...

**Quels sont les éléments d'innovation que Mesiane introduit sur le territoire ?**

C'est clair que dès l'instant où sur une même plate-forme on met les syndicats intercommunaux, des entreprises et des associations, voire des Chambres, on est dans de l'innovation. Ca n'existe pas et je le répète ça n'existe pas.

Actuellement, et c'est ce qui fait le fondement du développement, c'est qu'on parle d'un projet, d'un territoire et d'acteurs, quels que soient ces acteurs et que ces acteurs peuvent se référer à l'ensemble des constituants du corps social... on a vraiment brisé la notion de filière et de corporatisme mais ça augmente les difficultés pour faire marcher le groupe. Là, on est dans l'innovant, et à mon avis l'enjeu des technologies, c'est bien ça. C'est mettre en relation au-delà des systèmes traditionnels des gens qui ont envie de parler d'un même sujet ensemble et donc, créer des liens entre eux qui font qu'on va modifier les rapports de force et d'opposition, ils vont être autrement et ailleurs. On est en train de croiser des trucs là. D'ailleurs, c'est bien le boulot de Grimpi, c'est de l'ordre de l'évolution sociologique actuelle, indirectement occasionnée par les TIC. Un groupe comme ça, un groupe informel qu'on reconnaît, à qui l'Etat reconnaît une réalité alors qu'on est même pas une association 1901, c'est complètement nouveau. Un groupe qui n'est pas dans une association et qui est identifié comme partenaire sur le territoire... Maintenant, que ce soit à la Préfecture ou au contrat global, on nous dit « le groupe Grimpi, vous pensez que... ? ».

**Qu'est-ce qui va favoriser l'action de Grimpi ?**

D'abord le contexte politique qui va favoriser l'émergence de ce genre de démarche innovante...

**Ca rejoint la question suivante, comment l'action de Grimpi s'inscrit sur le territoire en général et plus particulièrement par rapport aux inforoutes ?**

Ca s'articule avec, de fait. Il s'est ouvert à la mairie d'Aubenas, et là tu vas comprendre toute l'ampleur du conflit, un centre de communication financé par les inforoutes, cautionné par la mairie d'Aubenas, dont on a découvert l'existence ces derniers jours et qui s'est ouvert d'ailleurs avec une grande discrétion pour pas nous choquer, semble t-il...et qui est dans la logique pure des inforoutes, c'est-à-dire les inforoutes finançant quelques centres avec le matériel et l'animateur qu'on y met dedans, qui n'est autre que mon ancienne secrétaire...dont je connais les capacités. C'est bien, si

ce n'est que ça démontre de la part d'Aubenas une volonté de jouer en parallèle puisqu'à aucun moment on ne nous a prévenu, alors qu'Aubenas a assisté au groupe Grimpi... C vient, il est quand même maire-adjoint...

### **Comment il s'est positionné par rapport à ça ?**

Il est obligé de se battre. Il a été obligé d'interpeller le maire lui-même en lui disant qu'il fallait qu'il arrête de jouer au con. Et il lui a dit « ou je suis maire-adjoint chargé des communications et je m'en occupe ou c'est C et je m'occupe plus de rien du tout et je fais autre chose ». Il y a donc une division en interne dans la mairie. Nous, on la subit et on continue à faire semblant de jouer correctement avec.

Je crois que c'est par l'Etat, par les préfets et sous-préfets que si on fait une action commune elle marchera. Enfin, ils savent bien faire aussi, s'appuyer sur des idées...moi, ils m'ont déjà piquer les PIMS, les points d'information multi-services...ils m'ont piqué l'idée, j'ai jamais vu les sous mais on m'a bien félicité d'avoir eu une excellente idée puisque c'était mon rôle en tant que chef de projet.

Ce qui est intéressant, c'est de voir que le contrat global accepte de financer Mesiane sur deux ans, c'est donc une reconnaissance officielle de ce qu'on a fait.

### **Juste une question, puisque tu les cites souvent ; comment s'inscrivent dans tout ça les Greta, Sivu et Seba et compagnie ?**

Ce sont des partenaires, ils viennent à l'information, dans le réseau, ils se mettent aux normes, ou ils ont des propositions et on les aide à les bâtir s'ils sont demandeurs et sinon et bien il y a rien. Greta et le lycée agricole sont venus à un moment et puis plus rien. Il faut dire qu'on a pas toujours eu une attitude très ouverte vis à vis d'eux car un des problèmes...enfin, tu le gardes pour toi, c'est que le double positionnement de Patrice en tant que vendeur de produits informatiques et son rôle en tant que leader dans un projet de développement local crée une ambiguïté à un moment donné. Donc, si on aide à se développer un projet d'un type qui veut faire du PAO ou je' sais pas quoi, on est très vite dans la concurrence. Il faut vraiment que le projet ne soit que consommateur de biens informatiques et pas producteur pour ne pas être en concurrence avec P.

Sur un objectif qui était d'être de la réflexion prospective, on en a fait plus qu'il ne fallait en faire. Par rapport ce que je connais de la lenteur des mentalités dans ces pays ruraux, de la difficulté d'accès au concept technologique de transmission de données par internet, on a été à une vitesse normale, plutôt vite. Ce que je trouve négatif, c'est qu'on est pas tolérant vis à vis de certains acteurs.

Pour ce qui est des applications, ça se diffuse quand même, il y a pleins de choses qui bougent. Le fait que nous on ait porté une demande auprès du contrat global qui la rediffuse ensuite auprès des maires, pour qu'ils aient accepté de financer Mesiane, c'est qu'ils ont compris. D'ailleurs, ça répond à ta dernière question.

### **C'est plus une action de sensibilisation Grimpi, c'est plus innover ?**

Il me manque un mot, c'est réfléchir. C'est un groupe qui est innovant et qui a pas peur d'entreprendre, médiateur dans le sens où on a su établir des ponts avec des institutions. On a apporté à la collectivité avec cette diffusion permanente du discours sur les TIC. Oui, on a une fonction de diffusion.

---

En tout cas, ce que je ressens en terme de conclusion, c'est qu'il s'agit d'un groupe qui va être instable, qui demande qu'à repartir mais à qui il faut de nouvelles bases. Ca fait deux ou trois réunions où il faut se remotiver. Moi, je suis obligée de me poser la question de savoir pourquoi à un moment donné j'ai arrêté de faire des compte-rendu. Il s'est établi une sorte de concurrence entre C, P et moi, j'envoyais des choses par fax ou internet, eux balançaient sur lotus notes. On a réalisé qu'on avait créé deux groupes, l'un en intranet sur lotus notes, l'autre autour et à un moment donné, j'ai dit j'arrête et effectivement le groupe s'est sclérosé sur l'intranet, plus toi que j'ai continué à prévenir. Je suis en train de me dire que si je veux que ce groupe redémarre, ça dépendra de moi, sinon, on restera sur la cellule Mesiane. D'ailleurs, c'est là aussi qu'on voit la différence de fonctionnement liée aux technologies. Yvon Alain continue à participer au forum, pour nous, c'est comme si il était à Largentière, il est aussi présent qu'avant, il répond.

## **Entretien avec l'ancien sous-préfet de Largentière,**

---

### **secrétaire général de la préfecture de Blois**

**Je voudrais savoir ce que représentaient les TIC pour vous, avant de créer Grimpi, et par là même, ce qui vous a motivé en tant que sous-préfet mais aussi en tant que citoyen à initier une telle réflexion ?**

Je crois que la première chose, c'est qu'il y avait les inforoutes, dans l'arrondissement de Tournon, dont mon collègue s'occupait de façon assez active et qui faisait qu'à un moment ou un autre, il fallait bien envisager la question sur l'ensemble du département. C'était un sujet auquel il fallait s'intéresser.

Le deuxième élément, c'est qu'il y a eu un peu le hasard qui fait que j'ai rencontré MJ et son compagnon sur un autre sujet et qui m'en a parlé en me disant « pourquoi on monterait pas un groupe de réflexion sans a priori ? ».

Et le troisième élément, c'est que, a priori, moi, j'étais intéressé, mais d'un point de vue plutôt culturel je dirais, et fasciné par la technique. C'est ce qui fait que c'est un peu la conjonction des trois qui explique qu'on était prêt pour faire tout ça.

**En tant que représentant de l'Etat, vous n'avez pas reçu de directive ou d'incitation pour mettre en place quelque chose, ne serait-ce que mener ce genre de réflexion ?**

Non, enfin oui et non. Oui, dans la mesure où c'est une politique de l'Etat qui existe déjà depuis pas mal de temps, il y a eu des messages qui ont été passés sur les TIC, d'abord au niveau européen, puis au niveau français et on voyait bien que petit à petit, ça passait dans les moeurs. Je dirais que c'est pas une politique de l'Etat très précise, on voyait bien que l'Etat prenait en considération le phénomène de société créé par ces TIC, essayait de le décliner en termes d'aide aux entreprises par exemple, en ce qui concerne les services de l'Etat, il les a incités à ce que ces TIC soient mises en place, mais sans donner de directive précise, c'est-à-dire qu'on pouvait pas considérer en tant que sous-préfet ou directeur des services déconcentrés qu'on avait quelque chose à faire en particulier. Il y a des incitations, notamment par le Commissariat à la réforme de l'Etat, notamment financières mais aussi techniques, mais on peut pas dire qu'il existe une

politique que l'on est tenu d'appliquer.

**Je me permets de revenir sur les inforoutes puisque vous en avez parlé au tout début. Je lui explique l'entretien que nous avons eu avec P à ce sujet et sa position là-dessus. Comment l'action de Grimpi se positionne selon vous par rapport à une logique plus classique que porte en elles les inforoutes puisqu'elles sont pilotées par des collectivités locales, bref des institutions, c'est une logique concurrente, parallèle que vous menez à travers Grimpi ?**

Sur le constat sur les inforoutes, j'avais dit à PT que j'étais pas tout à fait d'accord avec l'opinion qu'il avait. Je crois que, en fait, dans les inforoutes, mon collègue de Tournon avait joué un rôle important au moment de la mise en place du syndicat intercommunal avec Dondou et une place importante dans la finalisation, dans la définition d'objets, dans la mise en route du dispositif.

A partir du moment où il est parti, il manquait quelqu'un qui faisait le lien entre le ministre d'aujourd'hui Dondou qui ,lui, avait une vision très stratégique, politique et philosophique de ce que pouvaient ces TIC et des gens qui appliquaient très concrètement au quotidien un certain nombre d'actions qui avaient été mises en place. Entre les deux, il manquait ce lien que mon collègue avait un peu tissé au départ des inforoutes.

Je pense que PT, pour diverses raisons, qui tiennent aussi à des problèmes matériels, n'a peut-être pas pu prendre contact avec la personne qui fait vivre au quotidien les inforoutes. Je pense que ces difficultés tiennent au fait que P est aussi vendeur de matériel informatique et que sur tous les appels d'offre, pour un certain nombre de raisons, il était pas le moins-disant et qu'il a pas été retenu. S'il avait été retenu, ça aurait créé des liens, ça n'a pas été le cas. Ca veut dire qu'il était quand même le candidat non retenu d'appels d'offre lancés par les inforoutes. Ca positionne quand même P et D de façon un peu particulière par rapport aux inforoutes, il est donc typé en quelque sorte. Le constat qu'il fait est donc peut-être trop limité à cet aspect des choses, il me semble qu'il y a des liaisons, des relations, qui restent à approfondir avec des gens comme D et les inforoutes, mais pas sur ce terrain-là. D, et c'est une discussion qu'on a eu avec P, a bien fait de se lier avec V, tout en gardant les deux noms, pour bien faire apparaître la double fonction qu'il a, à savoir d'être un vendeur de matériel informatique plus intelligent que les autres je crois, nettement plus intelligent que les autres, et un aspect études de mise en place sur les TIC. Donc, c'est plutôt sur ce deuxième aspect qu'il faudrait qu'il rentre en contact avec les inforoutes. Donc, sur le constat, je suis pas tout à fait d'accord.

Maintenant sur les inforoutes et le libellé de leur objet, je crois qu'il faut comprendre comment on monte un syndicat intercommunal. Quand on monte un syndicat intercommunal, on a une idée, et c'est idée c'était celle de Dondou puisqu'en fait quand il a monté ça, il y avait deux communes, celle de Dondou et une toute petite commune à côté. Donc, c'était une très faible intercommunalité et c'était une idée de Mr Dondou. Cette idée-là, il ne savait pas très bien comment il allait l'appliquer, comment elle allait évoluer, quels étaient les financements qu'il pourrait mettre en place. Donc, comme tous les syndicats intercommunaux, il s'est donné un certain nombre de compétences, les plus larges possibles, de telle façon à pouvoir naviguer en fonction du vent dans des marges

---

de manoeuvre plus importantes. Il faut pas lire le statut des inforoutes à la loupe pour essayer d'y trouver une intention quelconque ou des engagements. Les seuls engagements qu'un syndicat intercommunal a, c'est vis à vis des administrés des communes représentées.

Après, effectivement, il y a eu des financements différents, en particulier France Télécom, le Conseil général, à partir de ce moment-là, on peut faire des contrôles et être un peu plus exigeants sur ce qu'il convient de faire. Mais, de toutes façons, dans les premiers mois du fonctionnement des inforoutes, la position du Conseil Général était très claire, c'était une action qui était limitée dans la moitié Nord du département. Il y avait pas de raison, et c'était une des missions, à mon avis, de permettre à la dynamique des inforoutes de se développer dans le sud du département.

Alors maintenant, Grimpi par rapport à des collectivités locales, je crois, je sais pas comment ça évoluera, mais ça a pas été fait pour rentrer dans les mêmes sphères ou dans le même type de contraintes ou d'actions. On a des collectivités locales qui ont des besoins particuliers et qui peuvent trouver des satisfactions en termes de TIC, les collectivités locales peuvent s'impliquer en termes politiques dans ce type de domaine... le rôle du travail qu'on avait monté avait pour objet de repérer des projets qui étaient en même temps publique et privé et d'essayer, parce que les gens se rencontraient autour d'une table, de les faire avancer.

C'est ça qui me paraissait surtout intéressant, de dire que ce groupe de travail, on y mette autour de la table des gens qui viennent en même temps de l'Etat, des collectivités locales, des entreprises... S'il y a bien un domaine dans lequel il faut faire sauter des barrières qui sont autant de contraintes entre le public et le privé, c'est bien ce domaine-là. De telles façons qu'on puisse parler le même langage et qu'on trouve des synergies dans la mise en place d'un certain nombre d'actions qui sont forcément communes. Exemple, Mesiane, qui sera effectivement une base de travail autant pour les entreprises que pour les collectivités locales. Le raisonnement de Grimpi n'a jamais été un raisonnement en termes de « est-ce qu'on doit être collectivité locale ou Etat ? ».

**Avec le recul dont vous disposez maintenant, est-ce que vous seriez en mesure de définir les valeurs du groupe, ce qui le mobilisait et ce qui a fait que, sans aucune règles, il tient encore au bout de deux ans ?**

Je crois qu'il y avait d'abord des gens qui avaient envie de se rencontrer, des gens avec des personnalités un peu similaires, et ceux qui n'avaient pas cette personnalité n'étaient pas bien dans ce groupe-là. Donc, je crois que c'est ça qui fondait d'abord l'esprit et donc l'envie de se rencontrer qui n'est pas toujours fréquente. Il me semble qu'il y avait des gens avec un caractère un peu similaire, des points d'intérêt globalement proches, qui avaient envie de discuter, de débattre ensemble.

A partir de là, il était riche parce qu'il y avait des positionnements différents, publique et privé ont pu s'apprendre un certain nombre de choses. Il y avait des techniciens et des non techniciens. Si je me souviens bien des discussions qu'on a eu, il y a eu quelques envolées lyriques, de la philosophie, avec l'envie de discuter de ce sujet que sont les TIC et quelque part d'avancer dans leur réflexion personnelle sur ce sujet pour essayer de le penser mieux, dans une problématique générale qui était « les TIC dans un milieu rural

comme l'Ardèche, quel sens ça a ? ».

**On a souvent insisté dans le groupe sur la nécessité qu'il reste informel et Patrice s'est souvent défendu d'avoir une position de leader, par principe. Comment vous, vous perceviez votre propre rôle au sein de ce groupe, sachant que vous nous avez toujours dit que vous n'y assistiez pas en tant que représentant de l'Etat ?**

Je me ressentais une responsabilité sous le fonctionnement et la survie du groupe... c'est pas forcément à répéter mais je sentais bien que il y avait la place de l'Etat, par rapport à des problèmes comme ceux des inforoutes par exemple, qui comptait, c'était important, la possibilité de discuter rapidement avec les gens des inforoutes pour leur demander d'intervenir rapidement dans le Sud de l'Ardèche. C'était la possibilité par ma fonction de mobiliser un certain nombre de relations comme par exemple au Conseil Général, voire à la Préfecture, ou au niveau régional pour présenter et défendre des projets qui pouvaient être montés.

Donc, c'est une place de neutralité et en même temps, une opportunité pour des gens autour d'une table et on faisait allusion tout à l'heure à certaines personnes, il y a des gens sur cette fonction qui n'avaient pas compris ce que je pouvais faire. Ils ont pensé que, étant à la sous-préfecture dans une réunion que je présidais, c'était l'occasion d'avoir un porte-voix ou un relais qui le serve personnellement. Et pour moi, ça n'avait aucun intérêt et ma démarche n'était pas du tout ça. Si j'avais eu, et globalement j'ai essayé par rapport aux inforoutes de contacter un certain nombre de gens, à porter plus précisément et concrètement un projet collectif de ce groupe-là, je l'aurais fait. Je n'en ai pas eu l'occasion, je suis peut-être parti trop tôt, j'aurais aidé à préciser un projet pour aller un peu plus avant.

Le deuxième aspect, qui est peut-être moins à voir, c'est que pour certaines personnes, le fait que ce soit présidé par quelqu'un considéré comme un notable entre guillemets, ça motive, ça légitime.

**MJ me disait que ce qu'elle trouvait original, c'est que ce groupe ait duré, d'une part, et surtout qu'il était en train de devenir un interlocuteur pour pas mal de gens, des acteurs publics, alors que de fait, il n'existait toujours pas officiellement, puisqu'il ne fait même pas l'objet d'une association, avec des statuts...alors, est-ce que vous, cette fois-ci officiellement en tant que sous-préfet, vous avez eu l'occasion auprès d'autres notables, de porter le message du groupe ou l'état de ses réflexions ?**

Je crois pas avoir été porte-parole du groupe mais d'idées qui s'y développaient, que ce groupe a mis en lumière, ça oui, certainement. D'abord, par rapport aux inforoutes, puisque j'avais effectivement informé Dondou de ce que l'on faisait, il s'était montré d'ailleurs extrêmement intéressé, j'avais contacté des gens qui font vivre les inforoutes au quotidien pour essayer de faire en sorte en particulier que les relations entre D et les inforoutes évoluent, j'avais informé D que tout ça se passait, le Conseil Général au fur et à mesure que je rencontrais des gens... On a fait venir T, le maire du Thueil, on avait été avec T à Joyeuses...tout ça participait de la même logique, cela étant, je n'avais pas l'idée de parler au nom d'un groupe qui existe, je voyais ça plutôt comme un club où des gens

---

discutent, mais par contre, des idées que j'ai pu avoir par la suite, c'est clair que c'est dans le groupe que je les ai puisé, c'est là qu'elles ont germé. C'était bien quelque part au nom de ce groupe et de ce qu'il pensait globalement de ce que doivent être les TIC dans un milieu rural, en tout cas au nom de ces idées-là que j'ai contacté certaines personnes.

**Pour revenir au projet Mesiane, j'aurai deux questions, d'abord est-ce que vous y avez participé, directement ou pas et ensuite, en dehors de l'aspect technique, qu'est-ce que ça introduit sur le territoire en terme d'innovation ? En quoi peut-on voir Mesiane comme la concrétisation d'une partie de la réflexion portée par Grimpi ?**

Il ne faut pas avoir de réflexion nombriliste sur un groupe comme celui-là, globalement, ce groupe fonctionne parce que des gens se sont connus et ont apprécié de se rencontrer ; si ça ne marche plus sur un sujet, si Mesiane a accaparé la réflexion, il faut peut-être réinventer de nouveaux thèmes pour que les gens aient le même plaisir à se rencontrer, pour faire de la prospective.

Mesiane, c'est une production qui est un des résultats du groupe, non pas résultat concret parce que Mesiane c'est T, mais il a pu être aidé dans sa réflexion, il a été soutenu dans son idée de sortir ce projet.

Ce groupe n'est pas une structure, ça n'est pas une institution, c'est un club...qui produit un certain nombre de choses, au moins pour chacun de ses membres. Mesiane est le produit de T et il vivra sa vie. Peut-être qu'on peut inviter d'autres personnes à participer au groupe pour qu'elles aillent plus facilement dans Mesiane ; c'est peut-être comme ça qu'il faut opérer.

**J'évoque la position de DC quant à la nécessité que Grimpi devienne plus visible pour être efficace et garde une dimension d'intérêt collectif.**

Oui, je crois que ça ce sont des réflexions d'homme politique, qui ont toujours des messages à faire passer. Ceux de C sont bons, je n'en doute pas, c'est quelqu'un de sympathique et compétent, mais moi j'ai pas vu les choses comme ça, pas du tout. Effectivement, il faut éviter le nombrilisme et l'excès de réflexion intimiste mais les solutions manquent pas pour éviter ce genre de choses tout en gardant le même objet et la même finalité. Il faut peut-être ouvrir un peu plus le groupe à d'autres personnes que ce soit dans le domaine public ou privé, peut-être faut-il préparer des séminaires, avoir des objets de discussion.

Moi, je n'ai jamais vu ce groupe comme étant un groupe de gens qui savent quelque chose et qui auraient des messages à donner. Pour moi, ça a toujours été un groupe de réflexion où chacun s'enrichit et où, ceux qui ont des projets à monter peuvent trouver une aide, un support, pour avancer dans leur réflexion et être aidés par leurs relations. Si on s'était transformé en un groupe qui veut conceptualiser sa réflexion pour transmettre ce message à des pauvres ignards, ça m'aurait pas intéressé. J'ai pas de message à faire passer et en plus, je n'avais pas de légitimité pour le faire.

Si le groupe évoluait comme ça, je lui donne pas beau coup d'avenir, de toutes façons, il y a des structures en France en trop grand nombre, elles ont toutes un message à donner, un groupe qui aurait à produire du concept pour donner un message a peu

d'avenir. Par contre, concrètement, on a besoin de continuer à faire avancer cette réflexion et à traduire les éléments de cette réflexion dans la vie quotidienne. Je sais pas si je réponds à vos questions ?

*Si, si, je repensais à ce dont on parlait tout à l'heure, le groupe est devenu presque malgré lui une sorte d'interlocuteur, d'experts, qui l'entraîne au-delà des activités qu'il s'était fixé et c'est peut-être cette évolution qui paraît naturelle que D voulait canaliser ?*

Pourquoi pas... mais à mon avis, c'est complètement autre chose. C'est un autre groupe mais je suis pas certain que des gens viennent voir un groupe. Ils viennent voir des personnes, on va venir voir Trébuchet pour lui demander quelles sont les idées fortes aujourd'hui qui permettent d'anticiper l'avenir...mais le groupe lui-même n'a pas une compétence particulière. L'analyse que fait Chevet, je crois qu'il faut s'en méfier parce qu'on va là dans une sphère qui est celle de la politique et c'est pas là qu'on va trouver les réponses aux questions que nous posent les TIC.

C'est bien au contraire dans le contact entre des gens du privé qui sont vraiment des gens du privé, qui ont besoin pour vivre de gagner de l'argent, et d'autres qui viennent de la sphère publique et dont la mission est de servir la collectivité. C'est cette confrontation-là sur un sujet comme les TIC qu'on va avoir une production d'idées, de concepts intéressants pour chacun des individus. C'est aussi parce qu'ils se rencontrent que ces gens-là, par les relations qu'ils ont dans d'autres sphères qui se rencontrent très peu, diffusent un certain nombre d'idées. Il faut rester comme ça. Souvent, les politiques mais aussi les industriels ne se rendent pas compte de l'influence des réseaux de relation alors que c'est là que vont se diffuser les idées.

Quelles sont les idées qui, globalement constituent un capital, c'est de dire qu'il y a des erreurs qu'il ne faut plus faire, qu'on a connues au moment du développement de l'informatique, qu'il y a des choses qu'il ne faut pas faire en termes d'aménagement du territoire... Et l'autre idée forte, c'est que si nous mettons en place de nouveaux instruments, faisons en sorte qu'ils ne reproduisent plus les clivages connus dans la société.

Institutionnaliser tout ça, ça n'a pas de sens, la seule référence qu'on a au niveau de l'Etat, c'est qu'il faudrait en faire une sorte de Commissariat au Plan au sens de la production de réflexion fonctionnant sur le principe de groupes de travail...C'est certainement pas la DATAR, qui fait des circulaires parfaitement imbuvables et illisibles pour dire à des gens, vous allez faire comme ça. Mais ça, vous ne le répérez pas bien entendu, on voit bien nous, dans les administrations de l'Etat, que la seule chose qui intéresse la DATAR, c'est de récupérer des expériences pour les centraliser dans sa manière et de redonner ensuite des recettes.

**Je lui parle du processus de diffusion amorcé par le réseau humain qui se tisse autour de Grimpi.**

**Est-ce que vous, en tant que secrétaire général de la préfecture, vous seriez tenté de recréer un Grimpi bis ?**

D'abord, j'ai pris mon poste il y cinq mois donc ma préoccupation, c'est de garder la tête hors de l'eau et les pieds sur terre. Cela étant, en termes de contact avec les gens,

j'ai pas fait ça. J'ai une fonction en tant que sous-préfet d'arrondissement, mais que je n'arrive pas à mener de façon satisfaisante pour le moment. Par contre, ce que ça m'a donné Grimpi c'est clair, c'est que lorsqu'il y a des projets sur les TIC, j'ai eu des idées bien définies, je sais lire un projet qu'on me présente. Par exemple, il y avait un vaste projet de serveur sur le Loir et cher, j'ai pu démonter ce projet sans problème. On est en train de voir comment mettre en place un intranet au sein de la préfecture. Alors que mes collègues demandent déjà des subventions d'équipements, moi, j'ai demandé une subvention d'études, pour comprendre d'abord comment fonctionne le système d'information de la préfecture, y compris dans ses relations avec les autres administrations de l'Etat. C'est la première pierre d'un édifice auquel je souhaite insuffler la logique ou la philosophie Grimpi.

**Je voudrais revenir sur un point qu'on a évoqué tout à l'heure, c'est cette idée que se réunir à la sous-préfecture, c'était se placer dans un territoire neutre qui permettait à l'Etat de retrouver son rôle d'acteur sur le terrain. Est-ce que, au sein de votre administration, à niveau de responsabilité égal, vous avez le sentiment que c'est une logique qui est partagée ?**

Complètement, en tout cas, c'est un des rôles premiers des sous-préfets de faire ce genre de choses... d'être présents sur le terrain, de répondre aux sollicitations, aux projets. Cela étant, il peut y avoir une conception de la réaction qui peut être différente d'une personne à une autre. Cela étant, sur les TIC, ce rôle a moins de sens puisqu'on a un domaine qui vit tout seul. Je pense que j'étais complètement dans ma fonction d'être avec des gens, de réunir des gens sur ce type de préoccupations, mais en réalité je n'avais aucune compétence sur l'objet des discussions qu'on a eues.

Même si on les provoque, chaque réunion est un hasard. Grimpi n'a de réalité que par la considération que les gens se portent entre eux et non par la considération qu'ils portent au groupe. Par contre, on s'est rencontré avec mon successeur et je lui ai dit tout le bien que je pensais de Grimpi et je crois que ça l'a intéressé. Il prendra le relais à sa manière, sachant que Grimpi a vieilli.

## Annexe 4 : Questionnaire du Vercors

Pour mieux vous connaître

Où habitez-vous ?

| <input type="checkbox"/> Autrans              | <input type="checkbox"/> Engins          | <input type="checkbox"/> Villard de Lans |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Corrençon en Vercors | <input type="checkbox"/> Lans en Vercors |  |
| <input type="checkbox"/> Méaudre              | <input type="checkbox"/> Saint-Nizier    |  |

Cochez la case

Combien de personnes compte votre foyer ?

|                                  |                                  |
|----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Adultes | <input type="checkbox"/> Enfants |
| <input type="checkbox"/> Adultes | <input type="checkbox"/> Enfants |

*Indiquez le chiffre dans la case correspondante*

**Quelle est la profession de chacune des personnes actives de votre foyer ?**

|                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

*Si possible, indiquez un intitulé précis pour chaque personne qui travaille*

**Combien d'enfants avez-vous en « classes buissonnières » ?**

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Un enfant    | <input type="checkbox"/> Trois enfants          |
| <input type="checkbox"/> Deux enfants | <input type="checkbox"/> Quatre enfants et plus |

**Cochez la case**

**L'informatique et votre famille**

**Les personnes actives de votre foyer utilisent-elles l'informatique dans le cadre de leur profession ?**

|                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |

**Cochez la case**

**Les personnes adultes de votre foyer utilisent-elles l'informatique pour un usage personnel ?**

|                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |

**Cochez la case**

**Possédez-vous un ou plusieurs ordinateurs à votre domicile ?**

|                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |

**Cochez la case**

**Si oui, de quel matériel s'agit-il ?**

|   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> <b>PC fixe</b> | <input type="checkbox"/> <b>Mac fixe</b> | <input type="checkbox"/> <b>Autre, précisez</b> |
| <input type="checkbox"/> PC portable    | <input type="checkbox"/> Mac Portable    |   |

*Plusieurs réponses possibles, cochez la ou les cases*

**S'il s'agit d'ordinateur (s) fixe (s), dans quelle (s) pièce (s) de votre domicile se trouve (nt)-t-il (s) ?**

|  |  |   |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> <b>Salon / Salle à manger</b> | <input type="checkbox"/> <b>Chambre Enfant</b> | <input type="checkbox"/> <b>Autre, précisez</b> |
| <input type="checkbox"/> Chambre Parents               | <input type="checkbox"/> Bureau                |   |

*Plusieurs réponses possibles, cochez la ou les cases*

**Possédez-vous une imprimante à domicile ?**

|                                     |                                     |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> <b>Oui</b> | <input type="checkbox"/> <b>Non</b> |
| <input type="checkbox"/> Oui        | <input type="checkbox"/> Non        |

*Cochez la case*

**Possédez-vous un modem à domicile ?**

|                                     |                                     |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> <b>Oui</b> | <input type="checkbox"/> <b>Non</b> |
| <input type="checkbox"/> Oui        | <input type="checkbox"/> Non        |

*Cochez la case*

**A quand remonte l'achat de votre ordinateur ?**

|   |   |  |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> <b>Moins d'un mois</b> | <input type="checkbox"/> <b>De quatre à six mois</b>  | <input type="checkbox"/> <b>De un à deux ans</b> |
| <input type="checkbox"/> De un à trois mois     | <input type="checkbox"/> De sept mois à moins d'un an | <input type="checkbox"/> Plus de deux ans        |

*Une seule réponse, si vous possédez plusieurs ordinateurs, indiquez la date du dernier achat*

**Pourquoi avez-vous investi dans ce matériel ?**

|  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> <b>Pour les enfants</b> | <input type="checkbox"/> <b>Pour les réseaux buissonniers</b> | <input type="checkbox"/> <b>Autre, précisez.....</b> |
| <input type="checkbox"/> A cause du travail      | <input type="checkbox"/> Pour le plaisir                      |  |

*Plusieurs réponses possibles, à classer par ordre de 1 à 3, 1 étant donc la principale raison de l'achat*

**Qui utilise l'ordinateur dans votre famille ?**

|   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> <b>Tout le monde</b>   | <input type="checkbox"/> <b>Les parents uniquement</b> | <input type="checkbox"/> <b>Madame</b>        |
| <input type="checkbox"/> Les enfants uniquement | <input type="checkbox"/> Monsieur                      | <input type="checkbox"/> Autre, précisez..... |

*Plusieurs réponses possibles, cochez la ou les cases*

**A quoi vous sert l'ordinateur ?**

|  |  |   |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> <b>Loisirs et détente</b> | <input type="checkbox"/> <b>Travail,</b> | <input type="checkbox"/> <b>Autre, précisez</b> |
| <input type="checkbox"/> Courrier, comptes, etc    | <input type="checkbox"/> Communiquer     |   |

*Plusieurs réponses possibles, à classer par ordre de 1 à 5, 1 étant l'activité principale. Si vous utilisez votre ordinateur pour surfer sur Internet, d'autres questions vous seront posées par la suite*

**Avec quelle fréquence utilisez-vous l'ordinateur dans votre foyer ?**

|  |   |   |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> <b>Tous les jours</b>       | <input type="checkbox"/> <b>Moins de trois fois / semaine</b> | <input type="checkbox"/> <b>Une ou deux fois / mois</b> |
| <input type="checkbox"/> Trois à cinq fois / semaine | <input type="checkbox"/> Moins d'une fois / semaine           | <input type="checkbox"/> Exceptionnellement             |

*Cochez la case*

**Qui, dans votre foyer, a bénéficié de formations à l'informatique ?**

|   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> <b>Personne</b>            | <input type="checkbox"/> <b>Tout le monde</b>          | <input type="checkbox"/> <b>Autre, précisez</b> |
| <input type="checkbox"/> Les enfants (école, lycée) | <input type="checkbox"/> Les parents (travail, études) |   |

*Cochez la case*

**Si vous n'êtes pas équipé pour le moment, quelle en est la raison ?**

|   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> <b>Trop cher</b> | <input type="checkbox"/> <b>Réservé au lieu de travail</b> | <input type="checkbox"/> <b>Autre, précisez</b> |
| <input type="checkbox"/> Aucun intérêt    | <input type="checkbox"/> Matériel à l'école                |   |

*Plusieurs réponses possibles, à classer par ordre de 1 à 5, 1 étant le principal motif de non équipement*

**Avez-vous l'intention de vous équiper ?**

|                                     |                                     |   |
|-------------------------------------|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> <b>Oui</b> | <input type="checkbox"/> <b>Non</b> | <input type="checkbox"/> <b>Ne sait pas</b> |
| <input type="checkbox"/> Oui        | <input type="checkbox"/> Non        | <input type="checkbox"/> Ne sait pas        |

Cochez la case

Si vous envisagiez de le faire, quelle en serait la raison ?

|   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> <b>Faire plaisir aux enfants</b> | <input type="checkbox"/> <b>Se mettre au goût du jour</b> |
| <input type="checkbox"/> Indispensable aux enfants        | <input type="checkbox"/> Autre,<br>précisez.....          |

Plusieurs réponses possibles, à classer par ordre de 1 à 4, 1 étant la principale raison pour laquelle vous achèteriez du matériel

**L'Internet et votre famille**

Si vous deviez, demain, remplir un formulaire sur Internet, auriez-vous la possibilité de le faire ?

|                                     |                                     |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> <b>Oui</b> | <input type="checkbox"/> <b>Non</b> |
| <input type="checkbox"/> Oui        | <input type="checkbox"/> Non        |

Cochez la case

Si oui, depuis quel endroit est-ce possible ?

|  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> <b>Domicile</b> | <input type="checkbox"/> <b>Ecole</b>            |
| <input type="checkbox"/> Lieu de travail | <input type="checkbox"/> Autre,<br>précisez..... |

Plusieurs réponse possibles, cochez la ou les cases

Avez-vous un abonnement privé à Internet ?

|                                     |                                     |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> <b>Oui</b> | <input type="checkbox"/> <b>Non</b> |
| <input type="checkbox"/> Oui        | <input type="checkbox"/> Non        |

Cochez la case

Qui utilise le plus Internet dans votre famille ?

|   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> <b>Les enfants</b> | <input type="checkbox"/> <b>Monsieur</b> |
| <input type="checkbox"/> Les parents        | <input type="checkbox"/> Madame          |

Une seule réponse possible, cochez la case

Si les différents membres de votre famille ont l'occasion d'aller sur Internet, qu'il s'agisse du domaine privé ou professionnel, pour quel type d'usage est-ce ?

|   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Surfer sans but particulier                    | <input type="checkbox"/> Faire du shopping |
| <input type="checkbox"/> Surfer avec un but (recherche d'informations)  | <input type="checkbox"/> Jouer             |
| <input type="checkbox"/> Communiquer avec des personnes déjà connues    | <input type="checkbox"/> Autre, précisez   |
| <input type="checkbox"/> Entrer en contact avec de nouveaux internautes |  |

Plusieurs réponses possibles, classez par ordre de 1 à 7

**Quels types de services utilisez-vous sur Internet ?**

|  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Le web et toute son information (texte, audio, vidéo) | <input type="checkbox"/> le courrier électronique |
| <input type="checkbox"/> Les « Talk »  | <input type="checkbox"/> L'internet en audio      |
| <input type="checkbox"/> Les forums de discussion                              | <input type="checkbox"/> La visioconférence       |
| <input type="checkbox"/> Le téléchargement de fichiers (FTP)                   | <input type="checkbox"/> Autre, précisez          |

Plusieurs réponses possibles, classez par ordre de 1 à 8

**Les Réseaux Buissonniers et votre famille**

**A votre avis, depuis quand cette expérience existe-t-elle ?**

|              |                                      |
|--------------|--------------------------------------|
| Date : ..... | <input type="checkbox"/> Ne sait pas |
| Date : ..... | <input type="checkbox"/> Ne sait pas |

Ecrivez votre réponses, ou cochez la case

**Savez-vous qui est à l'origine de cette expérience ?**

|              |                                      |
|--------------|--------------------------------------|
| Initiateur : | <input type="checkbox"/> Ne sait pas |
| Initiateur : | <input type="checkbox"/> Ne sait pas |

Ecrivez votre réponse, ou cochez la case

**Avez-vous participé aux réunions de présentation de ce projet ?**

|                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |

Cochez la case

**A quelles activités les enfants participent-ils ?**

|   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Jeux                         | <input type="checkbox"/> Echanges avec classes   | <input type="checkbox"/> Pratique des langues |
| <input type="checkbox"/> Exercices, travail en groupe | <input type="checkbox"/> Recherche d'information | <input type="checkbox"/> Autre.....           |

*Plusieurs réponses possibles, cochez la ou les cases*

**Discutez-vous de cette expérience en famille ?**

| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |

*Cochez la case*

**Les enfants vous font-ils découvrir leurs activités ?**

| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |

*Cochez la case*

**Si vous n'utilisiez pas l'outil informatique avant que vos enfants ne soient en classes buissonnières, ceux-ci vous ont-ils donné envie de le découvrir ?**

| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |

*Cochez la case*

**Vous ont-ils incité à aller sur le réseau Internet ?**

| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |

*Cochez la case*

**Utilisez-vous un ordinateur et/ou allez-vous sur internet ensemble ?**

| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |

*Cochez la case*

**Qu'avez-vous appris au contact de vos enfants « buissonniers?**

*Ecrivez votre réponse*

**Comment les enfants perçoivent-ils cette expérience, a-t-elle changé leur vision de l'école ?**

*Ecrivez votre réponse*

**Connaissez-vous les différentes actions du projet Vercors Connect ?**

|                                     |                                     |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> <b>Oui</b> | <input type="checkbox"/> <b>Non</b> |
| <input type="checkbox"/> Oui        | <input type="checkbox"/> Non        |

*Cochez la case*

**Pouvez-vous les énumérer ?**

*Ecrivez votre réponse*

## **Annexe 5 : exemple d'article paru dans le Dauphiné Libéré**

