

Le chemin de la démocr@tie – Le Conseil de l'Europe et la société de l'information

Kate Oakley

Projet intégré «Les institutions démocratiques en action»

Editions du Conseil de l'Europe

Edition anglaise :

Highway to democr@cy – the Council of Europe and the information society

ISBN 92-871-5137-7

Les vues exprimées dans la présente publication sont celles de l'auteur ; elles ne reflètent pas nécessairement celles du Conseil de l'Europe.

Tous droits réservés. Aucun extrait de cette publication ne peut être reproduit, enregistré ou transmis, sous quelque forme et par quelque moyen que ce soit – électronique (CD-ROM, Internet, etc.), mécanique, photocopie, enregistrement ou de toute autre manière – sans l'autorisation préalable écrite de la Division des éditions, Direction de la communication et de la recherche.

Conception : Atelier de création graphique du Conseil de l'Europe

Editions du Conseil de l'Europe
F-67075 Strasbourg Cedex

ISBN 92-871-5136-9

© Conseil de l'Europe, juin 2003

Imprimé dans les ateliers du Conseil de l'Europe

Sommaire

	<i>Page</i>
Avant-propos	
<i>Walter Schwimmer, Secrétaire Général du Conseil de l'Europe</i>	5
Introduction	7
I. Déclaration de politique générale et conventions	13
<i>Conventions</i>	15
Convention pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel	16
Convention sur la cybercriminalité	18
Convention européenne sur la protection juridique des services à accès conditionnel et des services d'accès conditionnel	22
II. Politiques applicables à la société de l'information	25
Emploi, esprit d'entreprise, travail et croissance économique	25
Démocratie électronique – Une parade au déficit démocratique ?	31
Citoyenneté numérique	41
Rôle des médias dans la démocratie électronique	43
Vote électronique	48
Technologie au service de la formation permanente	50
Société de l'information et politique régionale	54
Culture et créativité en tant que fondements de la société de l'information	58
Qu'est-ce que la fracture numérique a de numérique ? La société de l'information et la cohésion sociale	62
Science et technologie	67
TIC et droit	69
Conclusions	71
Annexe	73
Bibliographie	77

AVANT-PROPOS

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont sans conteste développé la capacité des populations à participer de manière créative et active à la vie politique, culturelle, économique et professionnelle. Le Conseil de l'Europe s'est donc fixé pour priorité d'exploiter pleinement le potentiel des TIC comme moyen d'améliorer la participation directe des citoyens à la vie démocratique.

Ces possibilités, le Conseil de l'Europe les explore notamment par l'intermédiaire de son projet multidisciplinaire «Les institutions démocratiques en action» qui doit permettre à 800 millions d'Européens de participer plus directement et facilement à l'élaboration des politiques publiques et à la fixation de priorités politiques. Le projet porte sur le domaine nouveau du «gouvernement électronique», ou «e-gouvernance », et se propose d'élaborer un cadre juridique européen pour le vote électronique («e-vote»). La gouvernance électronique étend les services en ligne actuellement offerts par de nouveaux gouvernements à des formes de consultation directe des citoyens. Le vote électronique est un autre aspect de la modernisation de la pratique démocratique. Complémentaire d'autres initiatives, il vise à améliorer le taux de participation aux élections et à renforcer l'intérêt porté à la vie politique.

Les travaux sur ces nouveaux thèmes sont menés dans le cadre des normes applicables aux TIC à l'échelle européenne pour défendre et développer la démocratie; ces normes mises au point par le Conseil de l'Europe portent sur des questions comme la protection des données, l'équipement des régions rurales, la formation des femmes et des jeunes filles aux TIC, le développement d'activités culturelles, et les dangers de la cybercriminalité et du discours de haine diffusé sur l'Internet.

Le chemin de la démocr@tie – Le Conseil de l'Europe et la société de l'information aborde le sujet de manière générale et couvre les TIC et l'emploi, la culture, la cohésion sociale, la législation et les nouvelles questions qui se posent en ce domaine; j'en ai évoqué quelques-unes ci-dessus. Cette publication, qui présente une analyse des textes juridiques et des publica-

tions de l'Organisation, permettra au spécialiste comme au profane d'avoir une vue à la fois synthétique et analytique des activités menées par le Conseil de l'Europe dans le domaine des nouvelles technologies de l'information.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Walter Schwimmer'.

Walter Schwimmer
Secrétaire Général du Conseil de l'Europe

INTRODUCTION

La présente étude se propose de revenir sur la longue série des rapports, documents, textes statutaires et publications que le Conseil de l'Europe a établis ces vingt dernières années sur un large éventail de sujets relevant des technologies de l'information et de la communication (TIC). Cette période a vu la technologie évoluer à un rythme proprement vertigineux, tandis que les politiques publiques avaient parfois du mal à suivre. Mais un certain nombre de thèmes se sont dégagés et n'ont plus cessé d'être débattus, au point que nous disposons à présent d'un vaste corpus de recherches et d'ouvrages universitaires et généraux sur ce que nous en sommes venus à considérer comme la « société de l'information ».

Le Conseil de l'Europe a fait, en 1999, le point d'une grande partie de ce corpus dans la Déclaration sur une politique européenne relative aux nouvelles technologies de l'information, qui brossait un tableau de la politique et de la recherche concernant toute une série de questions allant de la démocratie électronique à l'accès du public à l'Internet en passant par l'utilisation des TIC dans le cadre des instances conduites devant les tribunaux. Elle continue de représenter la synthèse la plus achevée de la réflexion menée par le Conseil sur la société de l'information ; nous y reviendrons plus en détail dans la première partie de cet ouvrage.

L'expression « société de l'information » est étroitement associée à une conception spécifiquement européenne des changements qui pourraient découler d'une application généralisée des technologies numériques. Elle s'est répandue au début des années 1990, au moment même où l'expression « autoroute de l'information » était popularisée aux Etats-Unis par le Vice-Président Al Gore. Sans s'opposer directement à la notion américaine, la « société de l'information » était censée relever d'une conception plus large, alimentée par l'idée que l'utilisation croissante des TIC ouvrirait de nouvelles perspectives à la croissance et au développement durables, augmenterait les chances d'intégration et de représentation sociales, et offrirait de nouveaux moyens d'expression sociale et culturelle.

On sait depuis longtemps tout ce que les TIC peuvent apporter à la démocratie. Le Conseil de l'Europe s'attache actuellement à mener à bien une initiative de grande envergure dans ce domaine à travers un projet intégré de trois ans

intitulé «Les institutions démocratiques en action», qui s'intéresse notamment à l'utilisation des TIC dans la promotion de la démocratie.

Le «déficit démocratique» qui se répand dans les démocraties occidentales est abondamment commenté. Les taux de participation électorale sont en baisse. Quant au prestige des hommes politiques, les sondages d'opinion nous rassurent qu'il est en chute libre. Mais tout cela veut-il dire que les gens s'intéressent moins à la politique ou aux questions qui conditionnent leur existence, ou que, tout bonnement, les partis politiques, tels qu'ils sont actuellement organisés, et la démocratie représentative, telle qu'elle est pratiquée aujourd'hui, ne sont plus en mesure de répondre à ces préoccupations ?

A l'instar des recherches menées par le Conseil dans le domaine des TIC, la présente étude se focalise sur la place qui revient à ces dernières dans la promotion de la démocratie.

En tout état de cause, le débat sur la société de l'information a une envergure mondiale et a été marqué par deux grands courants de pensée sur la technologie, le courant utopiste et le courant anti-utopiste. On retrouve cette dichotomie dans tous les ouvrages sur la technologie et le changement technologique. Les pessimistes, ou anti-utopistes – à partir de l'époque de la révolution industrielle et du *Frankenstein* ou le *Prométhée moderne* de Mary Shelley –, ont le plus souvent fait valoir que le changement technologique se traduirait par une perte d'autonomie, une menace pour les modes de vie et la culture traditionnels, et la «fin du travail». Comme nous allons le voir, ces inquiétudes nourrissent encore souvent le débat sur la question.

Le camp des optimistes, de son côté, a toujours mis en avant l'idée que les TIC peuvent donner aux gens le moyen de prendre davantage en main leur propre existence et de contrôler de plus près l'activité de leur gouvernement et du secteur privé. Les optimistes ont évoqué la possibilité d'un monde égalitaire et autonome dans lequel les technologies de communication peuvent servir à promouvoir une société plus démocratique et intégrative. Ils avancent l'idée que la diffusion de ces technologies peut donner la parole à tous ceux ou celles – femmes, pauvres, minorités ethniques et personnes handicapées, etc. – qui ne l'avaient pas eue jusqu'à présent. Elle pourrait modifier la relation entre gouvernants et gouvernés en donnant aux citoyens l'accès à une information jusque-là réservée aux élites et, ce faisant, permettre à la population et aux communautés de donner la pleine mesure de leurs facultés créatrices et de leur aptitude à résoudre les problèmes.

Plus récemment, d'aucuns ont adopté une position parfois qualifiée de «techno-réaliste». Dans cette optique, la vague actuelle de mutations technologiques, pour importante et puissante qu'elle soit, ne fait que succéder aux vagues de changement qui se sont produites dans l'histoire. Prenons, par exemple, l'histoire de l'automobile, de la télévision ou du téléphone. Si nous considérons non pas simplement les appareils eux-mêmes, mais les institutions qu'ils sont devenus, nous constatons que ces dernières ont procuré de véritables avantages, mais aussi induit des coûts substantiels. De même, nous pouvons nous attendre à ce que les bienfaits des technologies numériques soient tout relatifs. On devine l'importance de concevoir ces technologies avec le plus grand soin et de les utiliser à bon escient.

Nous ne nous proposons pas ici d'adopter telle ou telle position. Il nous a simplement paru important de garder à l'esprit les grands courants de pensée qui forment le contexte dans lequel ont été établis les documents du Conseil de l'Europe.

On aura noté également, depuis que le Conseil a commencé à s'intéresser à la question, qu'un poids plus ou moins grand a été accordé à certains thèmes selon l'époque considérée. Le thème du travail et de l'emploi, qui est traité dans le premier chapitre de la seconde partie, reste vivement débattu, mais on lui consacre moins de «millimètres colonne» que naguère. En revanche, la démocratie électronique est un sujet qui présente un grand intérêt dans de nombreux Etats membres, et des événements qui se sont produits récemment dans le monde ont placé au premier rang des préoccupations la cybercriminalité et la question spécifique du cyberterrorisme.

Etant donné le rôle assigné au Conseil de l'Europe et l'intérêt qu'il porte aux questions telles que les droits de l'homme, la démocratie et la prééminence du droit, on ne s'étonnera pas qu'il soit partie prenante du débat sur la société de l'information. En sa qualité d'organe fixateur de normes dans le domaine des droits de l'homme et du développement du droit international, il a à son actif plusieurs conventions portant sur des thèmes en rapport avec la société de l'information. On lui doit également d'autres instruments juridiques et des recommandations sans caractère contraignant. Par ailleurs, il assume des fonctions d'édition et de centre d'échange d'idées et d'informations sur toute une série de thèmes en rapport avec la société de l'information, et c'est sur ce rôle que le présent document est focalisé. Le Conseil s'est efforcé de se doter d'une politique transparente en matière d'information, de sorte que les documents à diffusion restreinte sont rendus accessibles un an après leur

publication. En outre, son site web (<http://www.coe.int>) permet d'accéder à un grand nombre de publications sur des thèmes concernant la société de l'information.

Compte tenu du mandat du Conseil, ses publications se sont efforcées de garder leurs distances avec une approche déterministe et purement technologique des TIC pour s'attacher à déterminer les modalités d'utilisation des technologies et la manière dont elles changent la vie des citoyens européens, surtout dans les domaines auxquels le Conseil s'intéresse plus particulièrement.

On notera également que le Conseil est une organisation intergouvernementale appelée à offrir aux Etats membres un cadre pour un échange d'informations et la définition d'actions collectives. Dans des domaines tels que les TIC, les Etats membres se trouvent naturellement à des niveaux de développement différents et, au niveau national, les «politiques électroniques» tiennent compte des préoccupations et priorités, du stade de développement économique et de l'histoire du pays considéré. Le rôle du Conseil, au nom des Etats membres, a consisté à définir des normes minimales et à militer en faveur de progrès consensuels sur des questions qui concernent tous les Etats membres, depuis la cybercriminalité jusqu'à la protection des données.

Les publications du Conseil de l'Europe ne sauraient donc se faire l'écho d'une vision unique de la société de l'information. L'instauration de l'économie de marché dans les sociétés de l'ex-Europe de l'Est a amené certains pays à privilégier les possibilités de développement économique rapide offertes par les TIC. D'autres Etats membres – comme la Suède, la Finlande ou les Pays-Bas – soulignent les possibilités démocratiques des TIC, en se fondant sur les traditions propres à leurs démocraties participatives. D'autres encore mettent l'accent sur le rôle de la planification nationale, et d'autres sur l'autonomie régionale et locale. On voit que la notion de société européenne de l'information recouvre bien des idées différentes. Le Conseil s'est largement employé à fusionner toutes ces idées pour obtenir un noyau central de ce que nous pourrions appeler «principes européens».

Structure du document

Le but de la présente publication est double : examiner la contribution que le Conseil a apportée au fil des ans au débat sur la société de l'information et faire la synthèse des temps forts de ce débat. Nous commencerons par récapituler ce que l'on peut appeler les politiques générales applicables à la

société de l'information considérée dans son ensemble, avant de nous pencher de façon plus détaillée sur les travaux consacrés à une série de thèmes auxquels le Conseil de l'Europe s'intéresse plus particulièrement. Les TIC touchent tous les domaines de la vie des citoyens européens, depuis la criminalité jusqu'aux soins médicaux, mais pour pouvoir produire un document utile et facile à utiliser, nous avons dû nous concentrer sur les dix thèmes ci-après :

- sécurité sur l'Internet et cybercriminalité ;
- protection des données et respect de la vie privée ;
- emploi, travail et croissance économique ;
- démocratie électronique, y compris la liberté d'expression ;
- apprentissage électronique et son intégration aux politiques d'éducation et de formation ;
- questions régionales, y compris les disparités, la croissance et la gouvernance régionales ;
- culture, y compris les médias et la créativité ;
- cohésion sociale, y compris la fracture numérique, les personnes handicapées, les questions relatives à l'égalité des sexes et les jeunes ;
- science et technologie ;
- les TIC et le droit.

La plupart des questions ci-dessus ont été étudiées à partir de divers documents ou publications du Conseil de l'Europe, à savoir :

- les recommandations et résolutions du Comité des Ministres. Les recommandations sont des instruments juridiques non contraignants qui ont été adoptés à l'unanimité par les représentants des Etats membres. Les résolutions ont le même statut juridique, mais n'ont pas à obtenir l'agrément de l'ensemble des Etats membres ;
- les directives générales – qui sont généralement des recommandations de l'Assemblée parlementaire du Conseil de l'Europe (APCE) ;
- les rapports de l'Assemblée parlementaire ou des conférences ministérielles ;
- les textes et analyses spécialisés ;
- d'autres publications à caractère général.

Comme nous avons choisi de procéder à un examen thématique, nous utiliserons simultanément différents types de documents ou publications pour chaque thème. Il y a toutefois un type de document qui justifie un traitement distinct : il s'agit des conventions qui se rapportent à la société de l'information. Ce

sont bien des documents différents des autres ; il en sera question dans la première partie, où nous nous pencherons sur les thèmes de la cybercriminalité et de la protection des données.

Dans la seconde partie, chacun des autres thèmes retenus fait l'objet d'une présentation succincte, suivie d'une analyse de son importance et de ceux de ses aspects qui sont traités dans les publications du Conseil. On y évoque également tous travaux que ce dernier consacrerait actuellement à ces questions.

I. DÉCLARATION DE POLITIQUE GÉNÉRALE ET CONVENTIONS

Dans cette première partie, nous examinerons brièvement la principale déclaration de politique générale qui encadre les travaux du Conseil de l'Europe sur la société de l'information, ainsi que trois des conventions qu'il a élaborées en sa qualité d'organe fixateur de normes. On trouvera ci-après quelques informations sur les thèmes de la cybercriminalité et de la protection des données, à la lumière desquelles les conventions qui s'y rapportent seront examinées.

Mais avant toutes choses, nous allons nous demander pourquoi le Conseil en est venu à s'intéresser à ces questions. Les objectifs du Conseil de l'Europe sont les suivants :

- défendre les droits de l'homme, la démocratie pluraliste et la prééminence du droit ;
- promouvoir une prise de conscience et encourager le développement de l'identité et de la diversité culturelles de l'Europe ;
- trouver des solutions aux problèmes (tels que la discrimination à l'encontre des minorités, la xénophobie, la protection de l'environnement, la toxicomanie et le crime organisé) auxquels la société européenne est confrontée ;
- aider à consolider la stabilité démocratique en Europe en appuyant les réformes politiques, législatives et constitutionnelles.

L'énoncé de ces objectifs révèle immédiatement combien d'entre eux se rapportent à des domaines qui s'inscrivent dans le débat sur la société de l'information. Lors de son 2^e Sommet, tenu en octobre 1997, le Conseil a décidé d'élaborer une politique européenne à l'égard des nouvelles TIC, politique qui a fini par être adoptée par les Ministres en mai 1999¹. Annexée à la Déclaration de Budapest, «Pour une Grande Europe sans clivage», cette politique s'intitule «Déclaration relative à une politique européenne pour les nouvelles technologies de l'information» (ci-après, «la Déclaration»).

Elle traite d'un grand nombre de domaines sur lesquels nous reviendrons plus en détail, tels que la liberté d'expression et la diversité culturelle, et expose de façon claire et complète l'approche générale du Conseil concernant les politiques relatives à la société de l'information.

1. Voir l'annexe.

La Déclaration se réfère en particulier aux possibilités que présentent les technologies numériques pour ce qui est de contribuer à la réalisation du premier objectif du Conseil, à savoir la promotion de la liberté d'expression et d'information, du pluralisme politique et de la diversité culturelle. Elle considère que ces technologies sont susceptibles de renforcer l'ouverture, la transparence et l'efficacité à tous les niveaux de l'administration, pourvu qu'existe la volonté politique nécessaire. Mais le Conseil lui-même a toujours été clair en ce qui concerne les risques et les inconvénients des TIC : la même Déclaration se fait l'écho des préoccupations qui se sont exprimées au sujet du droit au respect de la vie privée, de la protection des données et d'une question d'actualité, la cybercriminalité.

Elle précise bien que les TIC ne peuvent donner la pleine mesure de leur capacité d'amélioration des processus démocratiques que si l'on généralise l'accès à la fois aux infrastructures technologiques et aux aptitudes et compétences nécessaires à l'application de ces technologies. Les infrastructures technologiques et les niveaux d'accès diffèrent beaucoup selon les Etats membres, comme nous le verrons plus loin, mais, aux termes de la Déclaration, tous les membres s'engagent à promouvoir l'accès le plus large possible compte tenu de ces contraintes, notamment en installant des points d'accès dans les lieux publics. La Déclaration encourage par ailleurs les Etats membres à mettre en place des systèmes de «gouvernement électronique», qui donnent accès aux différents échelons de l'administration nationale ainsi qu'aux textes des lois et règlements.

L'accès lui-même alimente depuis vingt ans bien des discussions sur la société de l'information. Ce laps de temps nous a permis de cerner la question de plus près et de nous rendre compte qu'il ne suffit pas d'assurer l'accès des personnes à l'information : encore faut-il leur inculquer les aptitudes et compétences pouvant leur permettre d'utiliser au mieux les TIC. En vertu de la Déclaration, les Etats membres s'engagent également à faire en sorte que les citoyens reçoivent l'aide dont ils ont besoin pour acquérir ces compétences, dans le cadre de l'enseignement scolaire et, surtout, d'un accès diversifié à l'enseignement non scolaire.

Pour devenir des consommateurs d'informations avertis et dotés de sens critique, les citoyens devront améliorer leur «alphabétisation aux médias»; la Déclaration mesure toute l'importance de cette formation dans le cadre de ses recommandations sur le lien entre les TIC et les industries culturelles et

créatrices. Le Conseil s'intéresse depuis longtemps à ces questions, puisqu'il a chargé un groupe de travail indépendant d'examiner la question de la politique culturelle à la suite de la Commission mondiale de la culture et du développement (Unesco). Son rapport, intitulé «In from the margins» (1997), a mesuré l'importance culturelle des technologies numériques et la nécessité de définir une politique culturelle cohérente pour la société de l'information. Nous reviendrons sur cette question dans la seconde partie ; il ne s'agit ici que de mettre en vedette l'importance que le Conseil a toujours accordée à la question de la culture – question souvent négligée dans certains pays dans le cadre du débat national consacré à la politique concernant la société de l'information.

Pour que les industries culturelles se développent en Europe en mettant à profit les TIC, il convient non seulement de mesurer, mais aussi de soutenir la diversité des cultures et des identités européennes, compte tenu plus particulièrement de la menace que fait peser sur cette diversité un réseau de communication mondial actuellement dominé par la langue anglaise. La Déclaration engage donc les Etats membres à encourager la mise à disposition de produits et services culturels, éducatifs et autres dans «une variété suffisante de langues, et la plus grande diversité possible de produits et services de ce genre».

Enfin, la Déclaration traite de la protection des droits et libertés, notamment de la liberté d'expression, de la protection de la vie privée et des données personnelles, ainsi que de la protection des mineurs. Elle préconise la définition de normes internationales pour garantir l'authenticité des documents transmis par la voie électronique. Et, surtout, elle engage les Etats membres à adopter des mesures nationales et internationales en vue de lutter contre ce que l'on appellera par la suite «cybercriminalité», terme qui sera inscrit dans la Convention sur la cybercriminalité.

Conventions

Le Conseil de l'Europe joue un rôle essentiel de fixateur de normes dans le domaine des droits de l'homme et du développement du droit international. Il l'assume pour la plus grande part à travers les conventions européennes, qui sont des traités juridiquement contraignants. Les conventions analysées ci-après revêtent une importance particulière pour le développement de la société de l'information européenne.

Convention pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel

La protection des données suscite depuis des années des inquiétudes que la montée en puissance et l'omniprésence des TIC n'ont fait qu'aviver. Parallèlement, la «valeur» des informations à caractère personnel et la nécessité de l'expansion des industries européennes de l'information ont amené à exercer d'intenses pressions au nom des sociétés privées qui utilisent les données à caractère personnel pour prendre l'avantage sur leurs concurrents. En outre, les services de l'administration publique et les groupes du «tiers secteur» (depuis les organisations de défense d'intérêts jusqu'aux partis politiques) ont besoin d'utiliser des données de ce type.

Pour que ces initiatives puissent aboutir, la sécurité revêt une importance cruciale. Si un particulier souhaitant faire ses courses en ligne craint de voir les informations financières le concernant rendues publiques, il y regardera à deux fois. Si une société privée est fondée à penser que le Web n'est pas très sûr pour transmettre à un fournisseur des informations concernant une unité de gestion de stock, elle ne l'utilisera pas. Et un électeur qui découvrirait qu'il a mis en danger la sécurité des données le concernant en utilisant un portail gouvernemental s'estimerait à juste titre lésé.

On a donc été amené à accorder beaucoup d'attention à la mise en place de dispositifs robustes et défendables garantissant la sécurité de la transmission bidirectionnelle (expéditeur-destinataire, destinataire-expéditeur) des données à caractère personnel, ainsi qu'à l'élaboration des cadres législatifs nécessaires pour protéger ces données et en réglementer les possibilités d'utilisation.

L'industrie des TIC a fait face au problème de la sécurité en assurant la promotion permanente de différents moyens de sécurisation de la transmission de données confidentielles, depuis le protocole SSL (*Secure Sockets Layer*), qui offre la sécurisation la plus élémentaire associée au protocole http de transmission sur le Web, jusqu'aux formes plus originales de cryptographie telles que l'infrastructure à clé privée.

Manifestement, ces normes sont en constante évolution et les confortables taux de croissance des organisations commerciales spécialisées dans la vente d'équipements (pare-feu, systèmes détecteurs d'intrusion, programmes de protection contre les virus informatiques, etc.) montrent que ce problème est loin d'avoir été réglé à la satisfaction de tous (ou du moins d'une façon propre à les rasséréner).

On retrouve semblable complexité lorsqu'il s'agit de légiférer. Comment l'Etat met-il en balance le droit des particuliers au respect de leur vie privée avec la nécessité de contrôler et de réglementer, au moins dans une certaine mesure, leur comportement électronique au nom de la collectivité ? Qu'en est-il des problèmes des organisations commerciales ? Et enfin, comment apaiser les préoccupations des employeurs ?

Le droit au respect de la vie privée. C'est aussi bien le droit de ne pas se faire inonder de «courrier rebut» non sollicité – messages électroniques multidiffusés dans lesquels un fournisseur propose ses services sans y avoir été invité – que celui de ne pas laisser un tiers éplucher ses communications privées.

Les intérêts de la collectivité. Etant donné les inquiétudes suscitées par le terrorisme et les récents scandales financiers, d'aucuns affirment que, si ses soupçons sont éveillés, un fonctionnaire de police, un agent de renseignement ou un organisme de réglementation financière est tenu d'intercepter les communications non matérielles. D'un autre côté, la gestion socialement responsable de l'information implique que les personnes chargées de conserver des informations sur des particuliers, qu'elles appartiennent au secteur public ou au privé, doivent garantir la qualité et l'actualisation des informations en question, s'abstenir de stocker des informations qui ne correspondent pas au but de leur mission et veiller à ce que les informations ne soient pas divulguées sans autorisation ou ne soient pas utilisées de façon malavisée.

Le problème du fournisseur. La protection des droits de propriété intellectuelle (DPI) pourrait devenir l'un des principaux enjeux de l'ère de l'information. Les fabricants de produits de divertissement, les entreprises médiatiques et les maisons d'édition mènent des recherches de plus en plus poussées en vue de mettre au point des technologies telles que la gestion numérique des droits (GND) pour protéger les contenus proposés – musique, vidéo ou contenu protégé par des droits exclusifs, telle une version électronique d'un manuel technique ou d'un matériel didactique. La récente controverse suscitée par le MP3 et Napster pourrait bien n'être que la première escarmouche d'une guerre de ce type.

La Convention pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel vise donc à tenir la balance égale entre ces exigences contradictoires, en conciliant le respect de la vie privée et la libre circulation de l'information. Elle se compose de trois parties principales :

- dispositions de droit matériel sous la forme de principes de base – chaque signataire doit prendre les dispositions voulues pour incorporer dans son droit interne le noyau commun des principes de base énoncés dans la convention. Celle-ci précise ce qui doit être accompli au regard de chaque principe, mais il appartient à chaque signataire de déterminer les modalités de son application en droit interne ;
- règles particulières applicables aux flux transfrontières de données – point n'est besoin de règles particulières entre les pays qui ont signé la convention : le «noyau commun» de règles doit suffire ;
- mécanismes d'entraide et de consultation entre les Parties – la convention prévoit des mécanismes de coopération entre les Parties, s'agissant tant de cas d'espèce que de l'ensemble de la convention.

Convention sur la cybercriminalité

Les événements du 11 septembre 2001 et la «guerre contre le terrorisme» engagée à leur suite ont focalisé l'attention sur un problème qui avait jusque-là causé du souci aux décideurs spécialisés, non au grand public. Des virus malveillants tels que «Love Me» ont causé des préjudices commerciaux de grande ampleur. Depuis quelque temps, toutefois, le développement de ce que l'on appelle le cyberterrorisme est jugé particulièrement préoccupant.

Selon le Computer Security Institute (CSI) du Gouvernement américain, il y a eu, en 1995, 150 menaces informatiques distinctes. En 2001, ce chiffre était passé à 1 500, y compris des virus, des attaques sous forme de déni de service, des actes de piratage informatique ou des opérations de fraude informatique sur l'Internet.

La plupart des organisations commerciales disent avoir été affectées à un degré ou à un autre par la cybercriminalité. Selon le CSI, 90 % des sociétés privées ont subi au moins une atteinte à la sécurité informatique au cours de l'année. Celles d'entre elles qui sont disposées à chiffrer les pertes dues à ce genre d'attaques ont signalé qu'elles leur ont globalement coûté 265 milliards de dollars en temps d'indisponibilité, en données perdues et en opérations de récupération.

En dehors des Etats-Unis et du Royaume-Uni, l'un des taux de criminalité informatique dont la croissance est la plus forte est celui de la Russie, où l'engouement pour l'Internet a conjugué ses effets avec le manque d'expérience des pouvoirs publics en matière de stratégies sécuritaires pour aboutir

à une infrastructure mal défendable. En 2001, un pirate répondant au nom de Gorschkov a utilisé des comptes électroniques Hotmail et des numéros de cartes de crédit aléatoires pour ouvrir des comptes auprès du courtier de paiement électronique PayPal. Se faisant ensuite passer à la fois pour un acheteur et un vendeur dans des centaines de ventes publiques sur eBay, il s'est en fait payé lui-même en utilisant de fausses cartes de crédit. Dans le cours de la même année, un pirate informatique russe a été arrêté pour avoir extorqué 10 000 dollars à une banque après avoir pénétré dans sa base de données et menacé de publier les informations concernant les comptes de ses clients.

Les sociétés privées prennent assurément la menace au sérieux. Un quart des entreprises interrogées par Morgan Stanley Dean Witter ont indiqué qu'elles consacraient en 2002 un budget plus important qu'en 2001 aux technologies sécuritaires.

Encore faut-il investir là où c'est le plus nécessaire. L'an dernier, les entreprises européennes ont dépensé en moyenne 1 million d'euros à l'installation de pare-feu et de logiciels antivirus et détecteurs d'intrusion. Ces outils préviennent les cadres d'entreprise en cas d'attaques extérieures menées par messages électroniques porteurs de virus ou par des pirates essayant de forcer l'entrée du réseau de l'entreprise. Selon PricewaterhouseCoopers, 81 % des sociétés ont installé des pare-feu et 45 %, des logiciels détecteurs d'intrusion.

Cela étant, il apparaît qu'il en faudra plus pour barrer la route à la cybercriminalité, qui croît à un taux supérieur à 100 %. La raison la plus plausible en est que les entreprises se focalisent sur le périmètre de leur réseau sans s'occuper de la plus importante menace à la sécurité sur l'Internet que sont leurs employés. Or, le personnel est responsable de 60 % des atteintes à la sécurité informatique, qu'il s'agisse de virus téléchargés ou des données sorties clandestinement par message électronique ou sur disquette.

Les pare-feu protègent les entreprises contre les menaces extérieures, mais il faut installer un logiciel de surveillance informatique pour réduire le risque d'intrusion interne. Un logiciel de surveillance très courant «renifle» le trafic sur le réseau et détecte les contenus confidentiels, diffamatoires ou dangereux. En outre, on peut utiliser un logiciel de filtrage du Web pour empêcher le personnel d'accéder aux contenus de l'Internet non approuvés ; ce logiciel peut être adapté de façon à prévenir la direction en cas d'activités à haut risque conduites à l'aide du courrier électronique ou sur l'Internet.

Ce ne sont pas seulement les données des entreprises qui sont menacées par les atteintes à la sécurité interne. Ces entreprises assument la responsabilité juridique de tout contenu diffusé sur leur réseau : un virus destructeur ou un message électronique diffamatoire adressé à un client ou à un partenaire peuvent donner lieu à des poursuites judiciaires coûteuses.

La technologie peut diminuer le risque de surprises de ce genre, mais le logiciel doit être complété par la définition de contraintes d'usage, lesquelles doivent faire partie intégrante des conditions d'emploi. Ces contraintes d'usage sont un élément essentiel qui témoigne du fait que l'entreprise a pris des dispositions raisonnables pour prévenir les atteintes à la sécurité.

Pour sérieuse que soit la menace que représente la cybercriminalité, les médias ou les produits de divertissement grand public en donnent une image quelque peu exagérée, voire idéalisée. Les journalistes raffolent des histoires d'intrusions cybernétiques audacieuses ou des histoires de virus qui font le tour du monde ; Hollywood ne peut s'empêcher d'admirer secrètement les supercriminels du cyberspace. En fait, un désagrément réel, mais sans doute gérable – des intrusions irresponsables dans les périmètres structurels, dues parfois au seul brio de leurs auteurs ou à un sens pervers du divertissement et de la gageure –, prend les proportions d'une menace mystérieuse et omniprésente.

L'utilisation de méthodes relevant du cyberterrorisme n'en suscite pas moins des préoccupations bien réelles, notamment depuis les attaques du 11 septembre 2001 et leurs retombées. Le problème du piratage informatique à des fins politiques est lui aussi de plus en plus présent. Selon le CSI, les attaques visant le domaine gov.uk (Gouvernement britannique) ont augmenté de 378 % entre 2000 et 2001, tandis que les attaques dirigées contre les domaines du gouvernement et de l'armée d'Israël augmentaient de 220 % au cours de la même période. La police financière italienne a arrêté quatorze personnes au début de 2002 et les a accusées de milliers d'intrusions informatiques, y compris des attaques contre l'armée de terre et de mer des Etats-Unis, et contre la Nasa. Le groupe de pirates, connu sous le nom de Reservoir Dogs, entendait protester contre la politique étrangère des Etats-Unis.

Pour certains analystes, les groupes de cyberterroristes organisés ont mis en œuvre en 2002 des techniques de plus en plus complexes (surveillance et reconnaissance numériques détaillées, et collecte de renseignements cruciaux sur les cibles). Les gouvernements ont réagi en prenant une série de dispositions

sécuritaires, dont certaines ont alarmé les défenseurs des libertés individuelles et d'autres groupes.

La Convention sur la cybercriminalité, qui traite des problèmes généraux liés à la sécurité sur l'Internet, a trois objectifs principaux.

Le premier objectif consiste à énoncer des définitions communes de certaines infractions pénales, parmi lesquelles l'accès illégal, l'interception illégale, l'atteinte à l'intégrité des données, l'atteinte à l'intégrité du système, l'abus de dispositifs, la falsification et la fraude informatiques, les infractions se rapportant à la pornographie infantile et les infractions liées aux atteintes à la propriété intellectuelle et aux droits connexes.

Il s'agit en deuxième lieu de définir des types communs de pouvoirs d'enquête, ces définitions devant permettre d'harmoniser les procédures pénales des différents pays.

Il importe enfin d'arrêter des modalités classiques et nouvelles de coopération internationale, de façon que les pays qui mettent celle-ci en œuvre puissent appliquer rapidement les procédures d'enquête et d'exercice de l'action pénale, en utilisant par exemple un réseau de contacts permanents.

La Convention sur la cybercriminalité a été ratifiée en novembre 2001 et a été signée par les Etats membres et des Etats non membres importants, parmi lesquels l'Afrique du Sud, le Canada, les Etats-Unis et le Japon.

Le Parlement européen débat actuellement de la cybercriminalité dans le cadre d'un projet de décision-cadre soumis par la Commission européenne. Si ce projet est adopté, il aura deux conséquences principales: il donnera une définition de ce qu'est une attaque contre un système informatique (ACSI) et une attaque de ce type sera érigée, au sein de l'Union européenne (UE), en infraction passible d'une peine de prison.

Certains milieux contestent un tel régime en faisant valoir que la définition de l'ACSI est trop générale: toute pénétration d'un système sans autorisation sera considérée comme une infraction. On verra alors la résistance passive non violente être traitée de la même façon que des actes authentiquement criminels. Les adversaires de ce projet avancent qu'une infraction est une infraction, que ce soit dans le cyberspace ou dans le monde réel, mais qu'il ne faudrait pas user de pouvoirs nouveaux pour criminaliser des actions dans le cyberspace qui ne sont pas actuellement des infractions dans le monde réel.

Etant donné les inquiétudes suscitées actuellement par le terrorisme, il importe plus que jamais de disposer d'un cadre transparent et transnational permettant de faire la distinction entre des activités véritablement criminelles et la simple contestation ou la simple opposition politique.

Convention européenne sur la protection juridique des services à accès conditionnel et des services d'accès conditionnel

Comme le nom l'indique, les services d'accès conditionnel ou à accès conditionnel sont ceux qui sont fournis le plus souvent par radiodiffusion et transmission numérique, l'accès à ces services étant subordonné au paiement d'une redevance ou d'un abonnement. Le développement du piratage ayant inquiété les ayants droit et les organismes de radiodiffusion, on a jugé que le Conseil, fort du grand nombre de ses membres et de l'expérience et de l'expertise qu'il avait accumulées dans le domaine du droit et de la politique des médias, était l'instance appropriée pour préparer un instrument juridique contraignant visant à protéger les services à accès conditionnel et les services d'accès conditionnel. Les moyens techniques d'interdire l'accès illicite existent et les ayants droit, entre autres, sont encouragés à les mettre en œuvre, mais on a estimé qu'il s'imposait de fournir une protection juridique supplémentaire.

C'est dans cette perspective que la Convention européenne sur la protection juridique des services à accès conditionnel et des services d'accès conditionnel a été adoptée par le Comité des Ministres le 6 octobre 2000 et ouverte à la signature le 24 janvier 2001. Cette convention a pour objet de rendre illicites sur le territoire des Parties les activités ci-après, qui donnent sans autorisation accès aux services protégés :

- la fabrication ou la production à des fins commerciales de dispositifs illicites ;
- l'importation à des fins commerciales de dispositifs illicites ;
- la distribution à des fins commerciales de dispositifs illicites ;
- la vente ou la location à des fins commerciales de dispositifs illicites ;
- la détention à des fins commerciales de dispositifs illicites ;
- l'installation, l'entretien ou le remplacement à des fins commerciales de dispositifs illicites ;
- la promotion commerciale, le marketing ou la publicité en faveur de dispositifs illicites.

Conscients de ce que les activités susvisées sont souvent menées dans un cadre qui dépasse les frontières nationales, les Etats membres du Conseil de l'Europe prévoient de se prêter mutuellement assistance dans le cadre des enquêtes et des instances judiciaires à ouvrir au sujet des infractions pénales ou administratives créées conformément à cette convention. La convention n'est pas encore entrée en vigueur.

II. POLITIQUES APPLICABLES À LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION

Cette seconde partie constitue le corpus principal du document. On y propose un examen et un essai de récapitulation de travaux du Conseil sur divers thèmes en rapport avec la société de l'information. Les thèmes retenus et leur analyse ne sauraient, dans un cadre aussi limité, prétendre à l'exhaustivité. Il s'agit plutôt de donner une idée des thèmes eux-mêmes, de dire pourquoi ils sont importants pour tout débat sur la société de l'information, de rappeler ce que les publications du Conseil ont eu à dire à leur sujet, et de réfléchir à la direction que pourraient prendre les travaux du Conseil dans ce domaine.

Il va sans dire que les thèmes analysés ici se recoupent dans une large mesure. Une approche holistique s'impose à toute véritable politique sur la société de l'information. C'est ainsi que lorsque nous parlons de cohésion sociale, nous abordons en même temps les questions de la culture et de l'accès au travail. Lorsque nous débattons de culture, nous pouvons y inclure l'éducation. Et lorsque nous en venons au respect de la vie privée et à la protection des données, nous devons garder à l'esprit les arguments en faveur de la liberté d'expression. On aura compris que les catégories proposées ci-dessous ne sont pas étanches – au demeurant, très peu de publications du Conseil relèvent d'une seule d'entre elles. Les distinctions opérées ici visent simplement à faciliter l'intelligence d'un très grand nombre de sujets et, si possible, de le faire d'une façon propre à stimuler la discussion.

Emploi, esprit d'entreprise, travail et croissance économique

Une grande partie du débat sur la société de l'information a à voir avec le pessimisme provoqué, particulièrement en Europe, par les effets préjudiciables que les technologies numériques devaient avoir sur l'emploi. Tandis que les optimistes voyaient dans le développement de l'Internet et d'autres technologies la clef de la compétitivité économique, les pessimistes ont toujours affirmé que ces technologies risquaient de faire disparaître des emplois.

Ce débat n'a rien perdu de sa vigueur, mais on peut raisonnablement conclure que les plus sombres prévisions concernant la «fin du travail» ne se sont pas réalisées et que, si de profonds changements structurels sont bien à l'œuvre sur les marchés européens du travail, nous traversons une période marquée tant par la création que par la destruction.

La plupart des commentateurs reconnaissent aujourd'hui que le développement d'une infrastructure TIC concurrentielle à grande vitesse de transmission et des compétences s'y rapportant est essentiel à la compétitivité économique de l'Europe. Le ministère du Commerce des Etats-Unis a affirmé que les technologies de l'information et le secteur de l'Internet avaient été au cœur de l'expansion économique américaine dans les années 1990¹ et le «moteur de la croissance dans la quasi-totalité des branches de l'économie américaine en faisant presque doubler la productivité du travail». En Europe, les économistes font également valoir que ces technologies sont susceptibles d'accroître la productivité et les taux de croissance du PIB². Et l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE) a montré que la part des activités à forte composante technologique et à forte intensité de savoir-faire avait rapidement progressé dans la quasi-totalité des pays membres de cette organisation³.

Dans un rapport récent⁴, les économistes Danny Quah et Diane Coyle mettent en doute certains de ces chiffres, en particulier ceux qui concernent la croissance de la productivité américaine, tout en concluant que nous nous engageons bien dans une ère de transformation et que, «pour les organisations tout au moins, les TIC ont véritablement tout changé». Surtout, ils estiment que, si nous voulons vraiment comprendre la situation, il nous faut comprendre la demande, et non pas seulement la production. C'est, selon eux, la demande des consommateurs qui fait tourner la nouvelle économie et est l'élément moteur de l'innovation.

La publication du Conseil de 1997 intitulée *L'univers virtuel: miracle ou mythe*?⁵, établie à partir des rapports et avis des commissions de son Assemblée parlementaire, traite, entre autres sujets, de l'emploi et de l'économie. Elle reconnaît la centralité du débat sur l'emploi et la croissance pour la société de l'information, et attire l'attention sur l'activité des autres organismes internationaux dans ce domaine. En fait, elle indique que le débat sur la société de l'information lui-même a été à certains égards lancé par la

1. United States Internet Council (USIC) et International Trade and Technology Associations, «State of the Internet», 2000.

2. Voir, par exemple, PricewaterhouseCoopers, *Perspectives économiques européennes*, publication en ligne, 2001 (voir <http://www.pwcglobal.com/gx/eng/ing/ins-sol/spec-int/eoo>).

3. Rapport de l'OCDE sur les perspectives économiques, 68, 2000.

4. D. Coyle et D. Quah, *Getting the measure of the new economy*, iSociety, mai 2002.

5. *L'univers virtuel: miracle ou mythe?*, Editions du Conseil de l'Europe, 1998.

publication en 1993 du Livre blanc de la Commission européenne intitulé *Croissance, compétitivité et emploi*. Ce document établissait un lien spécifique entre la réduction du chômage et l'instauration de la société de l'information en notant l'importance des TIC pour ce qui est de stimuler la croissance et l'emploi, et l'analyse qu'il faisait des problèmes en jeu a exercé une profonde influence.

Les préoccupations suscitées par le chômage et les retombées des TIC sur la solidarité sociale, en particulier, étaient aussi celles des décideurs européens, confrontés à un chômage qui a persisté un peu partout en Europe jusqu'à la fin des années 1990 et qui demeure l'une des principales préoccupations de politique publique. En outre, l'éventualité de voir l'économie du savoir déboucher sur une fracture sociale dans une économie «tout au vainqueur», caractérisée par un écart grandissant entre des travailleurs disposant d'un savoir hautement spécialisé et les autres, a également conduit à tirer la sonnette d'alarme au début des années 1990, et cette éventualité a suscité depuis des inquiétudes de plus en plus vives.

Le chapitre de *L'univers virtuel : miracle ou mythe ?* consacré aux nouvelles technologies de l'information et à l'emploi montre clairement les changements intervenus en quelques années sur les marchés du travail des pays européens, qui ont enregistré une baisse relative du secteur industriel au profit d'une croissance du secteur des services et du secteur à fort contenu en connaissances. Si l'on peut risquer une généralisation qui ne tient naturellement pas compte des différences entre les Etats membres, on peut dire qu'à la fin des années 1980, on avait enregistré une croissance moyenne de l'emploi dans le secteur des services de 2,5 %, contre 0,5 % seulement dans les autres secteurs.

Le renforcement des services et le déclin continu des industries du secteur primaire mettent en relief une réalité que l'on retrouve dans toutes les régions d'Europe, à savoir l'acheminement vers une économie de plus en plus fondée sur les connaissances. Cela rend particulièrement souhaitable un bagage scolaire et universitaire plus important, et privilégie les qualifications (qui favorisent la mobilité de la main-d'œuvre) et le travail flexible, situant le développement d'une économie du savoir au cœur de la politique économique et, de plus en plus, sociale de l'Europe.

La publication en question conclut que les incidences des nouvelles technologies sur l'emploi font l'objet d'un débat complexe, qui est difficilement réductible

à des données chiffrées et qui doit tenir compte de l'impact de la mondialisation sur l'économie européenne, en sus de celui des TIC.

Elle défend une autre thèse importante : pour formuler une politique permettant de traiter le problème de la relation entre la technologie et l'emploi, on ne peut pas se contenter d'étudier les marchés du travail et les produits. La relation entre les différents domaines d'intervention des pouvoirs publics, comme la politique en matière d'éducation et d'apprentissage, la promotion de l'esprit d'entreprise et la politique régionale, pour ne citer que ceux-là, est un aspect essentiel du débat sur l'économie du savoir.

Dans un article de cette même publication intitulé «La nouvelle technologie et l'emploi», Willy Buschák attire l'attention sur les assertions parfois exagérées dont font l'objet les incidences de la technologie sur l'emploi dans la société de l'information. Le débat donne souvent à entendre que tout est remis à neuf et que l'on fait table rase du passé, ce qui est le type de l'exagération qui a connu ses heures de gloire, avant de sombrer en même temps que s'effondraient les «sociétés point com» à la fin des années 1990. Buschák relève un élément du débat sur l'emploi qui a été pris dans cette vague d'hyperboles : le télétravail.

Un rapport récent du projet Emergence, parrainé par la Commission européenne¹, affirme qu'au Royaume-Uni quelque 7 % de la main-d'œuvre, soit 1,8 million de personnes, travaillaient à domicile en utilisant un ordinateur et une liaison téléphonique avec leur employeur ou leur client, et que 5,5 % étaient tributaires des TIC pour ce type de travail. Cela représente une augmentation de 17 % du nombre de télétravailleurs britanniques par rapport à l'année précédente. Mais ces chiffres englobent beaucoup d'individus qui accomplissent chez eux un certain travail en utilisant un PC ou le téléphone, mais dont l'emploi proprement dit reste pour l'essentiel exercé dans un bureau. Buschák entend montrer que ces chiffres gonflent à l'excès les possibilités offertes par le télétravail pour créer de nouveaux emplois : «Les télétravailleurs d'aujourd'hui sont presque tous des gens qui ont déjà un emploi.»

La Recommandation 1314 (1997) sur les nouvelles technologies et l'emploi de l'Assemblée parlementaire analyse les incidences, aussi bien positives que négatives, des nouvelles technologies sur l'emploi. Elle prend acte du

1. U. Huws, N. Jagger et P. Bates, *Where the butterfly alights : the global location of e-work*, rapport du projet Emergence de la CE, IES, Brighton, 2001.

processus de «destruction créatrice» qui accompagne l'introduction des nouvelles technologies – ce qui signifie que, dans un premier temps, l'introduction d'une nouvelle technologie peut entraîner des bouleversements socio-économiques – et note que les «effets positifs ne se font sentir que bien plus tard et résultent de la diffusion et de l'utilisation généralisée de plusieurs innovations liées à la nouvelle technologie».

Cette recommandation rejoint la position présentée précédemment, selon laquelle l'intervention des pouvoirs publics, quel qu'en soit le type, doit être multidimensionnelle et ne pas se cantonner dans tel ou tel domaine d'action. Elle entend concilier la notion européenne de solidarité sociale et la nécessité qui s'impose au marché du travail de s'adapter à ces mutations. Elle énumère ensuite les mesures qui pourraient aider les sociétés européennes à réaliser une meilleure intégration des nouvelles technologies. Il s'agit, notamment, de mesures de relance par l'offre – comme le resserrement des liens entre les universités, les autres organismes de recherche et les entreprises, et la mise en place d'un enseignement plus souple capable de préparer les jeunes au nouveau monde du travail. Elle estime qu'il s'impose de réviser la législation sur les conditions de travail et de rémunération, s'agissant en particulier des PME et des micro-entreprises (ou ce qu'elle appelle «les nouvelles industries à domicile»), et que ces entreprises peuvent tirer parti de l'amélioration des liaisons établies avec le marché international et les «réseaux d'innovation». Le développement des réseaux de documentation et d'information permettant la communication des bonnes pratiques et la «relocalisation» du travail dans les zones défavorisées (en mettant à profit les infrastructures technologiques) figurent parmi les autres propositions. Nombre de ces suggestions ont par la suite été reprises dans maintes lois et directives adoptées au niveau des Etats membres.

En 2000, l'Assemblée a encore une fois examiné les incidences des nouvelles technologies sur l'emploi, en se focalisant cette fois sur la législation du travail¹. Elle a pris acte du fait que ces technologies sont un ressort essentiel de la croissance économique, mais que leur mise en œuvre sur le lieu de travail peut fragiliser la protection des travailleurs.

Le télétravail, en particulier, est à nouveau une cause d'inquiétude car il peut isoler les travailleurs et rendre moins nette la distinction entre la vie

1. Rapport de l'Assemblée parlementaire, «Impact des nouvelles technologies sur la législation du travail», Doc. 8751, rapporteur: M. Birraux, 2000.

professionnelle et la vie privée. Cette intrusion dans la vie familiale, et le stress et les problèmes de santé qu'elle peut provoquer sont soulignés, ainsi que, notamment, la possibilité de voir les intéressés travailler beaucoup plus sans réelle augmentation de salaire. D'autres chercheurs indiquent que la plupart des télétravailleurs sont des travailleurs «intellectuels» travaillant de temps en temps à leur domicile, et non des travailleurs faiblement rémunérés travaillant systématiquement chacun de leur côté. Mais le risque de voir s'imposer une culture des longues heures de travail est bien réel, surtout lorsque les intéressés sont payés non à l'heure, mais à la pièce.

Le rapport attire l'attention sur la possibilité de voir les TIC servir à renforcer le contrôle et la surveillance, tant au domicile que sur le lieu de travail. Les employeurs redoutent que l'augmentation de l'utilisation du courrier électronique dans les locaux de travail ne donne lieu à des abus. Beaucoup d'entreprises entendent réagir en ayant recours à ce que l'on appelle un logiciel *spy in the PC* (espion dans le PC) qui assumera une fonction de surveillance interne visant à essayer d'empêcher ce genre d'abus.

Mais l'augmentation de la pression exercée sur les employés, qui peuvent devoir travailler de plus en plus et se trouver beaucoup plus longtemps dans les locaux de travail, fait courir aux entreprises le risque d'être perçues comme des *Big Brothers* qui ne laissent aucun répit à leurs employés sans toutefois être disposées à les rémunérer en conséquence. Selon cet argument, si je ne peux pas aller au supermarché parce que je suis au bureau, je peux certainement prendre dix minutes pour faire mes courses en ligne, non ?

Bien sûr, les choses se compliquent lorsque, comme cela est très courant, des employés se font licencier pour avoir fait circuler des messages à contenu le plus souvent pornographique, mais à l'occasion simplement diffamatoire. Nous n'avons manifestement pas encore fait passer dans les mœurs la façon correcte de traiter le courrier électronique, et la législation pourra devoir être adaptée à ce processus.

Le rapport recommande également de remanier les systèmes de protection de la santé, qu'il s'agisse d'identifier et de traiter de nouvelles maladies du travail – stress, fatigue oculaire, dorsalgie, traumatisme répétitif – ou de pourvoir aux besoins sanitaires des télétravailleurs.

L'Assemblée a recommandé aux Etats membres de procéder à tous les amendements aux textes de loi nécessaires pour s'assurer que le système actuel de

protection des travailleurs est en mesure d'absorber ces changements et le renforcement de la «flexibilité» sur le lieu de travail.

Le rapport ajoute que plusieurs organisations internationales – dont l'OCDE, l'Organisation mondiale du commerce (OMC), l'Organisation internationale du travail (OIT) et l'Union européenne – se penchent actuellement sur l'ensemble de la question des conditions d'emploi dans le nouveau monde du travail, et que cet examen devrait déboucher sur l'harmonisation des règles et des directives concernant les bonnes pratiques. Il a toutefois admis que les écarts importants sur le plan des réalités sociales entre les Etats membres que comptait alors le Conseil de l'Europe rendaient très difficile la formulation de règles harmonisées.

Le rapport conclut que la mobilisation des nouvelles TIC en Europe centrale et orientale a suscité davantage d'inquiétudes qu'ailleurs sur le plan de la protection des travailleurs, car ces Etats ne sont généralement pas parties à la Charte sociale européenne.

Le discours annonçant la «fin du travail» s'est un peu calmé depuis dix ou quinze ans, mais il a été remplacé par les appréhensions concernant les effets de clivage induits par l'économie fondée sur le savoir. Beaucoup d'Etats membres veulent espérer que le modèle social européen, associé à de forts investissements dans le capital humain, suffira à limiter ces clivages, mais, comme nous le verrons dans le chapitre sur la fracture numérique, il pourra s'avérer nécessaire, dans bien des cas, de prendre des dispositions supplémentaires.

Démocratie électronique – Une parade au déficit démocratique ?

On a depuis longtemps pris conscience des perspectives que les TIC ouvraient à la démocratie, ce dont témoignent pour une bonne part l'enthousiasme suscité de bonne heure par les communautés électroniques et les expériences auxquelles elles ont donné lieu. Le Conseil lui-même publie des documents sur ce thème depuis au moins cinq ans et, comme cela a été dit plus haut, poursuit actuellement dans ce domaine la réalisation d'un vaste projet intégré d'une durée de trois ans, intitulé «Les institutions démocratiques en action», consacré en partie à l'utilisation des TIC dans la promotion de la démocratie.

De nombreux décideurs participent depuis quelques années à ce débat, et des débats nationaux sur la démocratie électronique sont actuellement menés dans beaucoup d'Etats membres. La question se pose de savoir pourquoi.

Pourquoi pensons-nous que la démocratie est en difficulté en Europe et en quoi les TIC peuvent-elles contribuer à régler ce problème ?

On glose à n'en plus finir sur le «déficit démocratique» qui gagne du terrain dans les démocraties occidentales. Les taux de participation électorale sont en baisse. Les sondages d'opinion nous rassurent que les hommes politiques ne sont pas tenus en haute estime. Dans toute l'Union européenne, les classes politiques s'emploient à définir la forme constitutionnelle qui sera celle de l'Union – sa finalité politique. Mais, sondage après sondage et au moment de se rendre aux urnes à l'occasion des élections européennes, les citoyens de l'Europe ne cessent de montrer qu'ils jugent ces institutions et ces débats hermétiques et lointains.

Faut-il en conclure qu'ils s'intéressent moins qu'avant à la politique ou aux problèmes de fond qui ont prise sur leur existence ? Cela semble peu probable. Le développement du mouvement antimondialisation, la capacité des routiers en grève ou des agriculteurs de paralyser la circulation routière, voire la participation aux *talk shows* radiophoniques montrent que les gens continuent de s'intéresser à la politique. Les taux de participation électorale varient entre les pays d'Europe et les dernières élections en France ont donné lieu à la mobilisation d'un grand nombre d'électeurs pour empêcher Le Pen d'accéder à la présidence, ce qui dénote un profond attachement à la démocratie lorsqu'elle semble menacée. Cela étant, la politique traditionnelle, avec ses spécialistes de la communication, les petites phrases à l'intention des médias et l'impression qu'ont beaucoup de gens d'une classe politique qui se parle à elle-même plutôt qu'au grand public, cette politique-là est bien en difficulté, sinon condamnée. Comme l'a dit un commentateur, «on en vient à penser que tout ceci n'est qu'un jeu qui ne présente guère d'intérêt pour l'homme de la rue¹».

La montée de l'individualisme, l'érosion des liens traditionnels de classe et de région, et l'élévation du niveau d'instruction font que la plupart des individus ne votent plus pour le programme d'un parti classique à l'instar de leurs parents ou de leurs grands-parents. Le comportement des électeurs est devenu moins prévisible, et la politique axée sur un problème unique semble avoir éclipsé les spéculations idéologiques. Les programmes politiques étriqués, en

1. *New media and social exclusion*, Hansard Society, juillet 2000 (voir www.hansard-society.org.uk).

particulier ceux de la droite xénophobe ou extrême, retiennent davantage l'attention que par le passé et ont permis à ceux qui s'en réclament d'empocher des voix lors des élections tenues dans certains pays européens, ce qui n'a pas laissé d'inquiéter les élites politiques.

L'idée selon laquelle notre démocratie ne va pas bien continue donc, et à juste titre, de faire son chemin. Nous nous proposons ici de nous demander en quoi les TIC peuvent nous aider à remédier à cette situation.

Pour Jean-Pierre Masseret¹, la «dé-massification» est une fonction de la société de l'information, et le passage d'une société industrielle de masse à la société de l'information est au cœur de la crise actuelle de la démocratie. L'individualisme, l'évolution affectant le lieu de travail et la précarisation de la main-d'œuvre, ainsi que le développement de l'information personnalisée et du commerce électronique sont, d'après lui, autant d'exemples de cette «dé-massification».

Ce phénomène engendre une série de contradictions qui, sans être créées par la présence des nouvelles TIC, sont exacerbées par elles. Il s'agit des contradictions entre :

- les principes de la démocratie sociale et politique et les exigences du marché des communications ;
- un outil universel (l'Internet) et les risques liés au fait d'en être exclu ;
- les possibilités offertes par les technologies de communication et la peur de «Big Brother» ;
- l'autoritarisme inhérent aux communications unidirectionnelles verticales et les perspectives de mise en place de réseaux démocratiques ouverts ;
- l'énorme quantité d'informations disponibles et la possibilité de trouver le temps nécessaire à la réflexion ou le temps de replacer les choses dans leur contexte.

A voir la façon dont ces enjeux sont présentés, nous pouvons identifier ici des éléments calqués sur les thèses inspirées par la technologie, à savoir l'utopie et l'«anti-utopie». L'auteur fait valoir que la démocratie électronique pourrait être le couronnement du processus démocratique ou mener à la désintégration de l'opinion. Selon toute vraisemblance, le résultat sera aussi différent d'un extrême que de l'autre. Les TIC peuvent ouvrir des perspectives démocratiques,

1. Voir «La démocratie électronique», contribution de J.-P. Masseret, in *L'univers virtuel : miracle ou mythe ?*

mais elles ne pourront s'ancrer durablement que sur un système robuste. Comme Randy Connolly l'a souligné¹, les progrès technologiques qu'ont représenté le télégraphe et l'Internet ont été salués comme des «remèdes en ligne pour un monde social mal en point».

Et nous retrouvons un peu de cette «technomanie» dans certaines des expériences de démocratie électronique menées un peu partout dans le monde. C'est bien le cas du scrutin électronique, qui permet de considérer le développement de l'accès à la technologie comme devant régler le problème, en particulier celui de la faiblesse des taux de participation électorale. Nous reviendrons plus en détail sur cette question ; il suffira ici de dire que la faiblesse de ces taux s'explique sans doute beaucoup plus souvent par le mécontentement des électeurs vis-à-vis de ce qui leur est proposé que par la difficulté du vote selon la méthode classique. Ce débat est souvent obscurci par le fait de considérer la technologie comme la panacée.

Sans s'en remettre à la «technomanie» ni considérer les TIC comme le remède à tous les maux de la démocratie, en quoi le recours de plus en plus fréquent à ces technologies peut-il améliorer et développer notre démocratie ?

Mise à disposition d'informations : on y voit généralement une relation unilatérale dans le cadre de laquelle le gouvernement fournit l'information aux citoyens. Pour le dire simplement, les technologies comme l'Internet mettent une plus grande quantité d'informations à la disposition d'un plus grand nombre d'individus. Certes, les gouvernements peuvent toujours éviter de passer par l'Internet (et la rétention d'information n'a pas disparu), mais les citoyens et leurs associations de défense disposent indéniablement de moyens renforcés pour mieux connaître les décisions qui les concernent, voire les raisons pour lesquelles elles ont été prises.

Consultation : une relation bidirectionnelle dans le cadre de laquelle les citoyens donnent leur avis sur les problèmes circonscrits par le gouvernement. Cela pourrait leur permettre de participer davantage à l'élaboration des décisions politiques avant leur adoption. La plupart des Etats membres organisent couramment ce genre de consultation, en utilisant l'Internet ou d'autres moyens, mais on estime que ces activités comportent une limite, à savoir que, si les citoyens peuvent y répondre, les questions restent formulées par la classe politique, non par les citoyens eux-mêmes.

1. «The rise and persistence of the technological community ideal», in Werry & Mowbray, *Online Communities*, Prentice-Hall, New Jersey, 2001.

Participation active : un partenariat dans le cadre duquel les citoyens déterminent les possibilités d'action, mais où le gouvernement demeure responsable des décisions finales.

C'est ce dernier type d'activités – la participation active – qui a suscité le plus d'enthousiasme et c'est celui dont l'Assemblée parlementaire du Conseil a débattu lorsqu'elle a procédé à un examen assez détaillé de ces questions en 1997.

Ce débat a débouché sur la Résolution 1120 de l'Assemblée parlementaire sur les incidences des nouvelles technologies de communication et d'information sur la démocratie. La discussion était axée sur les perspectives ouvertes par les TIC quant aux moyens de faire participer davantage les citoyens à la démocratie – pas seulement au moment des élections, mais plus fréquemment. De la sorte, les citoyens sont associés au processus décisionnel et ne sont plus de simples commentateurs après coup.

Le rapport, également de Masseret, qui accompagne la Résolution 1120, relève que cette absence de participation systématique est l'un des problèmes de la démocratie contemporaine. Une fois les élections terminées, qu'advient-il de la relation entre les citoyens et leurs représentants ? Nous sommes inondés de sondages d'opinion, mais il est reconnu par une grande partie de la population qu'ils ne sont pas toujours des baromètres fiables, représentatifs ou très subtils de cette opinion. On continue d'organiser des réunions publiques sur des problèmes jugés préoccupants, mais beaucoup pensent qu'elles ne sont plus de mise à l'ère des médias. Même lorsqu'elles faisaient davantage recette, elles n'étaient pas toujours représentatives. Il est difficile de demander à certaines catégories de la population, aux personnes âgées, aux personnes s'occupant de jeunes enfants de sortir le soir pour assister à une réunion publique. D'autres jugent les rencontres politiques intimidantes et répugnent à y faire entendre leur point de vue.

Dans les consultations publiques de ce genre, la parole est trop souvent accaparée par les témoins les plus actifs ou engagés, et bien des voix ne se font jamais entendre. C'est mauvais non seulement pour la démocratie, mais aussi pour la société, car ces voix – celles des pauvres, des jeunes ou des femmes, par exemple – se trouvent fréquemment marginalisées dans le débat politique traditionnel, qui paraît souvent s'adresser surtout aux familles de la classe moyenne, c'est-à-dire à une espèce en déclin dans bien des pays.

En fait, les questions politiques retiennent l'attention des gens et elles ne se posent pas seulement en période d'élections. Pourtant, dans la plupart des Etats membres, les possibilités d'expression politique et démocratique en dehors des élections sont fortement limitées. Voilà pourquoi l'idée de «démocratie directe», qu'il s'agisse du recours accru aux référendums, à la consultation publique, à la budgétisation participative ou à toute autre modalité, fait son chemin dans certains milieux.

Masseret se montre assez sceptique en ce qui concerne certaines des assertions en faveur de la démocratie directe. En premier lieu, il fait valoir que celle-ci n'est pas nécessairement incompatible avec les systèmes plus courants de la démocratie représentative, encore qu'elle soit parfois perçue comme telle : «Le recours à la démocratie directe doit être considéré comme un outil complémentaire. Même en Suisse, souvent présentée comme un exemple de démocratie directe, 95 % des décisions sont prises par le parlement.»

Il donne certains détails sur la place des référendums dans les démocraties directes et indique brièvement comment les TIC pourraient être utilisées pour que la démocratie puisse s'étendre au-delà des systèmes institutionnels – on pourrait alors parler d'«établissement de contacts entre pairs», permettant de relier entre elles des personnes ayant les mêmes centres d'intérêts, mais en court-circuitant les appareils politiques officiels.

Masseret met également en garde contre l'illusion qui consisterait à croire que la démocratie directe est le remède contre tous les maux de la démocratie. S'il faut considérer favorablement le renforcement de la participation, les TIC rendent également possibles, aux termes de la Résolution 1120, «la manipulation des consciences, la commercialisation et la fragmentation du message politique, l'abus de sondages, la marginalisation des procédures parlementaires, la discrimination sociale, le contrôle des citoyens et la dérive vers une démocratie instantanée mais dégradée». En d'autres termes, une sorte de «démocratie instantanée» pourrait submerger un débat plus riche en réflexion. Les réponses populistes apportées aux problèmes de l'heure peuvent retenir l'attention, mais les problèmes qui se posent à long et à moyen termes seraient évacués au profit de réponses instantanées à des problèmes immédiats. Et peu d'entre nous voudraient vivre dans une société où chaque problème de fond ferait l'objet d'une décision prise dans le cadre d'un plébiscite électronique instantané.

Ces écueils potentiels sont traités plus en détail par Masseret dans sa contribution sur la démocratie électronique insérée dans *L'univers virtuel : miracle ou mythe ?* Comme il le fait remarquer, l'utilisation des TIC n'est pas gratuite, et le risque subsiste de voir ces technologies dominées par de grandes sociétés ou par les partis politiques établis de longue date, capables d'étouffer des voix moins connues ou plus marginales. A la télévision, il est relativement facile d'assurer à tous les partis politiques un temps d'antenne équivalent : c'est chose impossible sur l'Internet. Le recours plus intensif à des données à caractère personnel qu'ils comprennent mieux permettrait aux hommes politiques de consacrer une plus grande partie de leur temps à communiquer uniquement avec les électeurs qui «comptent», c'est-à-dire ceux qui vivent dans des régions ou des villes où le scrutin serait très serré, ou ceux dont on escompte (en se fondant sur divers indicateurs démographiques, par exemple) qu'ils voteront pour le parti en question.

La Résolution 1120 s'appuie essentiellement sur le fait que les TIC fournissent la possibilité d'exploiter de nouvelles formes de participation en favorisant «les contacts et les échanges d'idées, sans que des instances non démocratiques puissent les censurer».

Elle engage donc les Etats membres à promouvoir des politiques qui :

- assurent, au plan juridique, une utilisation effective des TIC selon des modalités compatibles avec les principes démocratiques et les droits de l'homme ;
- évitent de mettre en place des règles complexes et inapplicables qui entraveraient la mise en place des TIC ;
- assurent l'apprentissage des TIC dès le plus jeune âge au sein du système éducatif ;
- fournissent des équipements informatiques accessibles à tous et abordables ;
- dotent les parlements nationaux des équipements nécessaires pour consulter les citoyens ;
- promeuvent la mise en place de cadres juridiques appropriés à la protection des données et du droit au respect de la vie privée.

Il est intéressant, avec cinq ans de recul, de voir combien de recommandations les Etats membres ont reprises à leur compte et commencé à appliquer parmi celles qui avaient été proposées dans cette résolution.

Ces avancées peuvent être examinées au regard des catégories que nous avons proposées : information, consultation et participation. Dans une note présentée récemment par Puma¹ (*Public Management and Governance*) lors d'un atelier sur les questions prioritaires en matière de gouvernance électronique accueilli par le Conseil de l'Europe en juin 2002, il est indiqué que, avec l'émergence et le développement accéléré du gouvernement électronique un peu partout dans le monde, la portée, la quantité et la qualité des interactions « informationnelles » avec les citoyens ont fait un grand bond en avant. De plus, le développement de la catégorie « Information » est devenu un objectif commun à tous les pays membres de l'OCDE.

En d'autres termes, l'humanité a accès plus largement et à un moindre coût qu'à toute autre époque de son histoire à toutes sortes d'informations. Mais est-elle mieux informée pour autant ?

Il est plus difficile de répondre à cette question.

Le volume d'informations a fait naître des protestations contre l'« infobésité ». Les gens croulent sous des données et des informations qu'ils n'ont pas la capacité d'absorber – tant et si bien que certaines grosses sociétés ont institué des journées sans courrier électronique pour encourager leurs employés à prendre un peu de répit et de distance vis-à-vis de ce volume d'« informations », dans l'espoir, peut-on supposer, qu'ils s'abandonneront à la communication verbale ou donneront libre cours à leurs réflexions.

Les informations disponibles sur l'Internet reflètent les centres d'intérêts et les préoccupations d'un nombre restreint de personnes : elles sont, dans leur immense majorité, en anglais, représentent souvent un point de vue scientifique, technique ou bureaucratique, et tendent à évacuer les connaissances informelles et locales. Au plan planétaire, elles se font clairement l'écho des préoccupations du « Nord », et non du « Sud ».

L'information, surtout l'information de type gouvernemental, est généralement déterminée par l'offre, non par la demande. C'est ainsi, notamment, que l'on trouve une énorme quantité d'informations sur le site web gouvernemental moyen. Mais les gens y trouvent-ils vraiment ce qu'ils recherchent ? Le Royaume-Uni, par exemple, produit une masse d'informations sur les résultats obtenus par les écoles – les effectifs, le nombre d'examens correspondant

1. *Puma policy brief n° 10* : « Engaging citizens in policy-making », OCDE, 2001.

à chaque niveau d'instruction et les comparaisons d'une année sur l'autre. Toutefois, des critiques virulentes ont été adressées aux classements établis sur la base de ces indications et qui permettent de comparer les résultats obtenus par les écoles, en partie parce que ces classements, focalisés sur les résultats aux examens, ne rendent pas suffisamment compte du degré auquel une école a progressé sur le plan des admissions – or, les écoles où les enfants viennent de milieux aisés obtiennent généralement de meilleurs résultats aux examens que les autres. Cela n'en fait pas nécessairement de meilleures écoles. Au demeurant, ces critères de base ne sauraient restituer ce qui peut faire le prix d'une école pour la population locale – son atmosphère ou sa place dans la communauté, par exemple. Non qu'il faille privilégier les connaissances informelles locales par rapport aux statistiques officielles. Après tout, beaucoup de gens peuvent tenir à leur hôpital parce qu'il se trouve dans leur localité, mais si les taux de rétablissement après une intervention chirurgicale sont plus mauvais qu'ailleurs, ils ont le droit de le savoir.

Il s'agit simplement de constater que la fourniture d'«informations» n'est pas une activité neutre. Le moindre site web municipal repose sur un arsenal complexe de valeurs, de messages et de perspectives.

Le projet Puma relève une progression de la catégorie «Consultation», bien que le rythme de cette progression soit moins rapide que celui de la fourniture d'informations. Les différences restent importantes à cet égard entre les pays membres de l'OCDE. Et la principale question qui se pose reste celle de savoir qui est consulté et à quel sujet. Les travaux de l'OCDE montrent, d'une part, que ce n'est qu'à une date récente que la consultation a été reconnue comme un volet essentiel de la formulation des politiques publiques dans tous les pays membres de cette organisation et, d'autre part, que les cadres juridiques, politiques et institutionnels ne sont pas encore mis en place.

Pour ce qui est de la catégorie «Participation active», l'OCDE est des plus sceptiques. Elle indique qu'il est rare de voir les gouvernements solliciter la participation active des citoyens et les exemples de participation en direct ne sont signalés que dans un très petit nombre de pays.

De son côté, le Groupe de spécialistes sur les services en ligne et la démocratie (MM-S-OD) (qui relève de la Direction générale des droits de l'homme du Conseil), qui procède actuellement à une comparaison du développement de la gouvernance électronique dans les Etats membres du Conseil de l'Europe, signale également des expériences aux fortunes diverses et aux résultats

contrastés. A ce jour, dix pays ont rempli un questionnaire qui sollicitait la fourniture de données nationales sur les sujets suivants¹:

- politique générale en matière de gouvernement électronique et de démocratie électronique ;
- accès universel et égal aux nouveaux services de communication et d'information ;
- plan d'action général dans le domaine du gouvernement électronique ou de la démocratie électronique ;
- lois adoptées ou en projet ;
- existence et mise en œuvre de moyens de consultation en ligne ;
- partis politiques et hommes politiques : ouverture et participation du public ;
- services publics en ligne : reflets de structures administratives ou de structures orientées vers le consommateur ?
- rôle des médias.

Il ne saurait être question ici de rendre compte en détail des conclusions tirées à ce jour ; le groupe de spécialistes procède d'ailleurs actuellement à une analyse de ce genre². Mais les données recueillies jusqu'ici montrent que l'effort consenti dans ce domaine est concentré, pour l'essentiel, sur ce que nous appelons gouvernement électronique direct ou prestation de services électroniques (PSE), non sur les outils de promotion de la démocratie.

Ainsi, «à ce jour, sept des dix pays interrogés disent clairement appliquer des politiques plus ou moins actives de gouvernement électronique et de démocratie électronique³», et, pour ce qui est de jeter les bases d'une plus grande participation des citoyens au processus démocratique, «neuf Etats ont des sites parlementaires et/ou offrent la possibilité de prendre contact par courrier électronique avec des parlementaires». L'Estonie, dont le site web «Aujourd'hui, c'est à moi de décider» est une tribune en ligne tenant lieu de pont entre les citoyens et le parlement, occupe une place à part. D'une façon générale, on relève des «expériences» de démocratie électronique, mais si certains Etats membres se sont fixé des objectifs spécifiques pour la mise à

1. Voir «Analyse des réponses au questionnaire sur le potentiel démocratique des nouveaux services de communication et d'information», Conseil de l'Europe, document : MM-S-OD (2002) 1, 19 mars 2002.

2. *Ibid.*

3. *Ibid.*

disposition de services publics en ligne, peu d'entre eux ont défini des objectifs analogues pour les services de démocratie électronique. En l'absence d'objectifs de ce genre ou de critères d'évaluation des résultats, il est difficile, comme l'admettent les auteurs de l'étude, d'évaluer les progrès réalisés sur la voie de la démocratie électronique dans les Etats membres – très peu de pays interrogés, par exemple, sont en mesure d'indiquer en quoi leurs expériences en matière de consultation exercent une influence sur le processus décisionnel.

Ce qui est clair, c'est que la démocratie électronique doit renforcer les moyens dont dispose le public pour définir le programme politique, et non simplement réagir à un programme prédéterminé, imposé par la classe politique. Nous devons utiliser les méthodes de la démocratie électronique – vote électronique, groupes de discussion, forum des citoyens, etc. – afin de clarifier le programme des citoyens. Un exemple nous a récemment été fourni au Royaume-Uni, dans la ville de Bristol, où la municipalité a organisé une consultation en ligne des jeunes sur le thème des installations de skateboard. Le taux de réponses a été supérieur à ce qu'il est généralement pour ce genre de consultation et il représente une occasion de travailler avec les jeunes – qui sont depuis toujours l'un des groupes les plus désenchantés – sur d'autres thèmes connexes, comme les loisirs, l'utilisation des locaux de réunion, la criminalité ou la toxicomanie. Ces débats n'utilisent pas toujours le langage des décideurs. Ils peuvent se dérouler pour partie en ligne et pour partie de vive voix. Mais il ne faudrait pas laisser passer la chance de pouvoir dialoguer avec les gens sur des sujets qui les intéressent, avant d'élargir le débat à l'ensemble de tel ou tel secteur de l'action publique.

Citoyenneté numérique

L'utilisation des TIC a continué de se développer de façon spectaculaire au cours des cinq dernières années ; les particuliers sont de plus en plus nombreux à s'y raccorder à leur domicile et la plupart des Etats membres ont créé des bornes d'accès dans les lieux publics, encore que le nombre et la qualité de ces bornes soient très variables d'un pays à l'autre. Le système éducatif de la plupart des Etats membres comprend désormais une composante TIC – mais nous ne voyons peut-être pas encore très bien ce qu'implique le fait de vouloir être un citoyen numérique. En d'autres termes, quelles aptitudes, bases de connaissances et compétences devons-nous posséder pour participer à la démocratie électronique ?

L'apprentissage politique et ce que l'on pourrait appeler l'apprentissage «civique» sont certes un domaine auquel les Etats membres doivent consacrer encore beaucoup d'efforts. La question du vote sur l'Internet a éveillé des résonances dans maints Etats, comme nous le verrons un peu plus loin, mais la démocratie participative reste insuffisamment développée en Europe.

Lors de l'atelier organisé en juin 2002 sur la gouvernance électronique, un exposé du «Groupe de travail eLuxembourg» intitulé «E-literacy, e-governance and democracy»¹ a énoncé les grands problèmes liés à l'apprentissage de l'Internet et présenté les mesures concrètes prises au Luxembourg pour instaurer la «citoyenneté numérique».

Le tableau ci-après récapitule les diverses compétences que les citoyens et les fonctionnaires doivent acquérir en fonction des types de fourniture d'information et de prestation de services.

Conditions pour une démocratie en ligne – Groupe de travail eLuxembourg

Citoyens	Mise à disposition d'informations et de prestations de service	Fonctionnaires
Alphabétisation fonctionnelle ; accès à la technologie	Accès à l'information et aux textes de lois, aux débats, etc.	Portails bien conçus ; transparence ; synergie ; information claire et précise
Sens critique, sensibilisation aux médias et conscience politique formation permanente	Interaction entre les citoyens et l'administration	Responsabilité ; fourniture de voies de communication appropriées ; représentation universelle
Analyse, synthèse, connaissance des services disponibles	Services publics conçus en fonction des besoins des utilisateurs	Le public comme consommateur ; éthique ; fixation de normes

Source : Groupe de travail eLuxembourg.

1. Editions du Conseil de l'Europe, «Agenda-setting workshop on e-gouvernance», projet de rapport (Doc. IP (2002)18).

Rôle des médias dans la démocratie électronique

Un aspect intéressant de cette recherche est lié au rôle qui pourrait revenir aux médias dans le développement de la démocratie électronique en général, et dans la promotion de l'interaction électronique avec les institutions en particulier. Dans sa note d'information, le Groupe de spécialistes sur les services en ligne et la démocratie explique ce qui suit¹:

«Les médias peuvent faire deux choses complémentaires pour faire participer les gens à un débat ouvert sur des thèmes d'intérêt général. Tout d'abord, ils peuvent organiser des sites web et des groupes de discussion. C'est la démarche la plus courante et les réponses au questionnaire montrent que ces activités sont très répandues, car les dix Etats les mentionnent tous. Ce sont les modalités de mise en œuvre qui varient.

[...] Ensuite, les médias peuvent sensibiliser davantage le public aux nouvelles technologies de la communication et donner un large écho à des activités qui appellent sa participation en ligne. Le but qu'ils doivent se fixer est de faire de l'utilisation de l'Internet un réflexe automatique et d'encourager le public à en exploiter toutes les possibilités. C'est une action qui doit être menée par tous les médias, non pas seulement les médias électroniques. La France soulève cette question. Les actions de consultation publique sont portées à la connaissance du public sur l'Internet et par courrier électronique, mais aussi sur les chaînes de télévision par câblé ou satellite, dans la presse écrite et à la radio.»

Nous reviendrons plus loin sur la documentation que le Conseil de l'Europe a consacrée aux médias. Il suffira pour l'instant d'indiquer que l'on ne saurait parler de «démocratie» comme s'il ne s'agissait que d'une relation entre les citoyens et le gouvernement. Une foule d'organisations du tiers secteur, dont les médias, ont un rôle essentiel à jouer pour ce qui est d'alimenter un débat libre et ouvert, sans lequel aucune démocratie ne peut prospérer.

En 1998, le Comité directeur de la culture du Conseil a pris acte du rôle décisif que les technologies numériques pourraient jouer dans la promotion de la liberté d'expression, dans le cadre de ses travaux sur le projet relatif aux nouvelles technologies de l'information qui ont abouti à la Déclaration sur une politique européenne pour les nouvelles technologies de l'information, dont il a été question en première partie.

Dans Accès public et liberté d'expression dans les réseaux d'information : lignes directrices pour une politique culturelle européenne², une des publications se

1. *Ibid.*

2. Editions du Conseil de l'Europe, 2001.

rapportant à notre propos, il est suggéré de constituer un cadre d'application des politiques garantissant la liberté d'expression ainsi que l'accès à l'information détenue par les institutions culturelles.

La première partie de cette publication, qui s'inspire d'un rapport de Paul Sturges, énonce avec optimisme ce qui suit :

«Le cyberspace offre à chaque membre de la société la possibilité d'exprimer ce qu'il souhaite partager avec autrui, de faire connaître ses idées et ses aspirations et d'en discuter avec des gens appartenant à d'autres cultures ou provenant d'autres milieux sociaux et d'autres parties du monde sans ingérence d'aucune puissance extérieure.»

C'est le rêve qu'inspire l'Internet : un lieu où l'on échange des idées en toute liberté «entre pairs». L'auteur du rapport avance que ces possibilités font parfois peur – en particulier au gouvernement et aux services de sécurité. Il aurait pu ajouter qu'elles font également peur aux grandes sociétés privées et aux ayants droit, ainsi que l'atteste toute une série de décisions, depuis la fermeture de sites de musique comme Napster jusqu'aux récentes décisions de la justice américaine concernant Microsoft¹ .

Pour apaiser ces préoccupations, la 5^e Conférence des ministres européens sur la politique vis-à-vis des médias² souligne que les fournisseurs d'information et les prestataires de services doivent pratiquer l'autoréglementation et que le public doit être initié aux technologies numériques.

Le rapport Sturges adopte le point de vue selon lequel les solutions de type législatif devant permettre d'aller au-devant des préoccupations de ceux qui dénoncent les usages abusifs de cette liberté (propagande haineuse, xénophobie ou pédopornographie, par exemple) sont généralement inadaptées et souvent inefficaces. Il propose plutôt le recours, à la demande des utilisateurs, aux dispositifs de filtrage et de blocage (devenus très courants) et l'autoréglementation permanente. Toutefois, il fait ensuite remarquer que l'autoréglementation ne veut pas dire autosurveillance ; il y aurait donc lieu de circonscrire de façon plus claire les domaines relevant de la compétence des organismes chargés de l'application de la loi et des organismes investis de pouvoirs réglementaires.

1. Voir Lawrence Lessig, *The future of ideas*, 2001, pour une analyse détaillée de cette question.
2. Organisée par le Conseil de l'Europe à Thessalonique, décembre 1997.

La seconde partie de la publication présente des directives à l'intention des décideurs européens chargés d'élaborer des instruments juridiques ou des recommandations en vue de garantir la liberté d'expression sur le Net. Ces directives ont fait l'objet d'une vaste consultation avant d'être adoptées par le Comité directeur de la culture et le Conseil de la coopération culturelle (CDCC) en 2000. Elles partent du principe que l'accès du public à l'information en réseaux offre des possibilités inégalées de recueillir et de diffuser des informations, de développer la créativité individuelle et de renforcer la diversité linguistique et culturelle, et, d'un autre côté, comporte des risques intrinsèques liés à l'accessibilité d'un contenu qui est soit illégal, soit potentiellement préjudiciable, en particulier mais non exclusivement aux jeunes.

Pour faire contrepoids à ces risques, ces directives mettent en avant le rôle de l'accès du public, qui doit être d'un abord facile et généralisé, et comporter, dans la mesure du possible, un apprentissage électronique (ou ce que nous avons appelé plus haut les aptitudes nécessaires à la citoyenneté numérique).

Les directives exposent ensuite les principes de l'accès du public (parmi lesquels le respect de la vie privée des utilisateurs) et, en particulier, les mesures de sécurité applicables à l'utilisation par les enfants des bornes d'accès installées dans des endroits publics. Elles font toutefois valoir que le filtrage des logiciels de ces bornes constitue une atteinte injustifiée au droit d'accès à l'information des citoyens et que le recours éventuel à un tel filtrage doit être expressément mentionné dans la politique d'accès rendue publique par le site.

En 2001, le Comité de Ministres a adopté la Recommandation Rec(2001)8 sur l'autorégulation des cyber-contenus. Elle élargit la portée de ces directives. Tout en soulignant l'importance de la liberté d'expression, cette recommandation donne des précisions sur ce qui pourrait être considéré comme des exceptions à cette règle générale et rappelle des recommandations portant sur des sujets connexes, à savoir la Recommandation n° R (89) 7 concernant des principes relatifs à la distribution de vidéogrammes à contenu violent, brutal ou pornographique, la Recommandation n° R (92) 19 relative aux jeux vidéo à contenu raciste, la Recommandation n° R (97) 19 sur la représentation de la violence dans les médias électroniques et la Recommandation n° R (97) 20 sur le «discours de haine».

Indiquant que la liberté d'utiliser les nouveaux services de communication et d'information ne doit pas porter atteinte à la dignité humaine ni aux droits de l'homme ou aux libertés fondamentales d'autrui, en particulier des mineurs,

la Recommandation Rec(2001)8 invite les Etats membres à encourager la création d'organisations qui soient représentatives des protagonistes de l'Internet, par exemple des fournisseurs de services Internet, des fournisseurs de contenu et des utilisateurs. Ces organisations doivent non seulement participer à l'élaboration de lois sur le «cybercontenu», mais aussi adopter et appliquer leurs propres codes déontologiques.

Depuis, le débat sur la liberté d'expression contre la censure sur l'Internet a évolué dans trois autres directions importantes.

On a enregistré une croissance à la fois de produits techniques qui, comme Net Nanny dont les parents peuvent se prévaloir, permettent de bloquer certains contenus, et de l'utilisation de systèmes de notation pour les jeux informatiques, par exemple, analogue à celui utilisé pour les films. La plupart de ces changements ont été acceptés par les fabricants au titre de l'autoréglementation et n'ont pas force de loi.

Les défenseurs des libertés individuelles jugent de plus en plus préoccupante la menace des ayants droit d'étendre la protection conférée par le droit d'auteur et les droits de propriété intellectuelle.

Les attaques terroristes et les prolongements du 11 septembre 2001 ont inquiété les services gouvernementaux et les services de sécurité, si bien que l'on envisage de prendre des mesures plus «autoritaires» pour contrôler le contenu.

Ces deux thèses étaient très «actuelles» au moment où le présent document a été établi ; nous avons analysé la seconde un peu plus en profondeur dans la première partie. Les inquiétudes suscitées par l'extension de la protection conférée par le droit d'auteur et les DPI ont été exprimées avec le plus d'éloquence dans les travaux de Lawrence Lessig¹ et d'autres auteurs américains, qui se penchent sur ce que Lessig considère comme une menace à l'égard du potentiel créateur des nouvelles technologies, c'est-à-dire les mesures juridiques telles que l'extension de la protection conférée par le droit d'auteur et les DPI. Cet auteur fait valoir que le développement des technologies numériques «pourrait permettre à toutes sortes de gens ordinaires d'être partie intégrante du processus de création», et de cesser ainsi d'être des consommateurs passifs pour devenir des participants et développer, ce faisant, un cercle d'innovation, un espace de libre-échange d'idées et d'innovations.

1. *Op. cit.*

Alors que nous sommes sur le point de créer ce nouveau champ d'activité – où tout un chacun pourrait (comme la publicité des ordinateurs Apple nous le dit) *rip, mix, burn* –, l'offensive menée par des avocats, d'importants propriétaires de contenus et des gouvernements complices menace de remettre ce potentiel en question. Cette bataille engagée au sujet de l'espace du savoir public contre l'espace du savoir privé déborde largement la question des technologies numériques : l'un des enjeux les plus importants est la question de la privatisation du «savoir» codé dans nos gènes, par exemple. Ce qui préoccupe Lessig et d'autres auteurs est la question de l'équilibre à établir entre les ayants droit et les utilisateurs de contenu.

Dans le climat actuel de peur du terrorisme ainsi qu'à chaque réaction de panique d'ordre moral provoquée par des crimes généralement commis sur la personne d'enfants, les défenseurs des libertés individuelles s'inquiètent des tentatives faites de plus en plus fréquemment pour contrôler le contenu diffusé sur l'Internet. Ils pleurent la disparition d'un domaine relativement non surveillé, dans lequel, comme le dit John Perry Barlow, «vos notions juridiques de propriété, d'expression, d'identité, de mouvement et de contexte nous sont inapplicables¹». D'autres font bon accueil à la relative «normalisation» du cyberspace – le prolongement dans le monde virtuel des normes, codes et valeurs régissant le monde «réel». C'est un combat qui ne date pas d'hier et qui n'est vraisemblablement pas près de s'achever.

Le Conseil de l'Europe travaille actuellement à deux nouveaux projets de textes qui visent à maintenir ce difficile équilibre. Il s'agit en premier lieu du projet de déclaration sur la liberté de communication sur l'Internet. Ce projet entend prévenir les limitations à motivations politiques apportées à la liberté d'expression sur le Net et vise à s'assurer que les Etats membres n'imposent pas contre l'Internet des restrictions plus rigoureuses que celles qui existent dans le cas des médias classiques. Il cherche également à prévenir le contrôle étatique préalable, tel que le blocage ou le filtrage général (réalisé par des autorités publiques, comme la police) de la «participation» du public, en tant que consommateur mais aussi de producteur de contenu Internet. Ce faisant, il mesure expressément la différence entre des médias comme l'Internet et les médias radiodiffusés classiques, pour lesquels il existe une nette distinction entre les producteurs et le public. Compte tenu de ce fait, le projet vise aussi

1. John Perry Barlow, *A declaration of the independence of cyberspace*, publication en ligne, (voir : <http://www.eff.org>).

à préserver le droit des utilisateurs du Net à l'anonymat, pour autant que cela ne soit pas contraire au droit pénal national.

Le projet de déclaration entend également dispenser, dans une certaine mesure, les intermédiaires, tels que les fournisseurs d'accès à l'Internet, de l'obligation d'avoir à surveiller le contenu qu'ils transmettent et qui est fourni par des tiers. Il entend réagir contre ce qu'il considère comme «une nette tendance de la part de certains gouvernements à limiter et à contrôler l'accès à l'Internet d'une manière incompatible avec les règles internationales applicables à la liberté d'expression et d'information». Il ne donnera peut-être pas satisfaction aux défenseurs des libertés individuelles les plus acharnés, mais il devrait apaiser en partie les craintes de ceux qui pensent que les censeurs ont pris l'avantage dans un grand nombre de débats récents sur ces questions.

Un projet de recommandation sur le droit de réponse dans un environnement électronique est également à l'étude. Tout en constatant l'impossibilité pratique d'accorder un droit de réponse aux médias électroniques non professionnels, ce projet défend l'idée selon laquelle la vitesse et la facilité technique avec lesquelles des corrections peuvent être apportées à des informations erronées ou fallacieuses fournissent un argument en faveur du droit de réponse. Le débat conduira, à n'en pas douter, à se demander si une tradition dérivée des médias professionnels est transposable dans un média dominé par ce que l'auteur américain spécialiste des questions technologiques Clay Shirky appelle une «amateurisation de masse¹». En d'autres termes, l'Internet est avant tout un moyen de communication de masse, non un moyen de radio-diffusion, et la question de savoir s'il devrait être réglementé selon des modalités analogues au cas des médias classiques reste très controversée. Ces deux textes demeurent provisoires et pourront être modifiés avant d'être adoptés par les Ministres.

Vote électronique

La question qui vient très souvent à l'esprit quand on aborde le sujet de la démocratie électronique concerne le vote électronique. Les partisans de la démocratie électronique font souvent valoir qu'il s'agit là de l'aspect le plus rudimentaire de leur théorie – après tout, les élections ne sont que l'expression

1. Clay Shirky, *Weblogs and the mass amateurisation of publishing*, 2002 (voir: <http://www.shirky.com>).

d'une démocratie qui fonctionne –, mais c'est un aspect qui retient beaucoup l'attention de nombreux Etats membres, qui procèdent à de nombreuses expériences dans ce domaine.

Une réunion exploratoire sur le vote électronique a été récemment organisée au Conseil de l'Europe¹ dans le cadre du projet intégré intitulé «Les institutions démocratiques en action». Cette réunion avait pour objectif d'examiner des initiatives pilotes et de recueillir les avis des chercheurs, des décideurs et des spécialistes des questions techniques, en vue de définir le cadre dans lequel pourraient s'inscrire les travaux du Conseil dans le domaine du vote électronique, avant d'engager une procédure officielle de consultation des Etats membres sur la formulation de normes européennes dans ce domaine.

Des exposés sur les avantages que pourrait procurer le vote électronique ont été présentés au cours de la réunion, à savoir :

- *accroissement du taux de participation électorale*. Dès lors que le vote électronique complète les techniques de vote classiques, il ne peut naturellement pas faire tomber ce taux encore plus bas et on en attend généralement un accroissement de celui-ci ;
- *amélioration de la qualité du scrutin*. La théorie de la démocratie participative tient le débat démocratique pour indispensable à un processus politique de qualité ;
- *réduction du nombre de bulletins accidentellement blancs*. Dans le canton de Genève, le système considère un vote blanc comme une erreur et appelle l'attention de l'électeur sur ce fait (mais un vote blanc intentionnel reste possible) ;
- *amélioration du rapport coût-efficacité*. Après examen de la question, le gouvernement du Royaume-Uni est parvenu à la conclusion que, si l'on veut réaliser des économies, il faut pouvoir disposer d'un système de vote purement électronique : l'utilisation concurrente de plusieurs techniques ne permet pas vraiment d'en faire.

Le document établi à la suite de cette réunion met en avant le fait qu'il est urgent d'adopter un ensemble internationalement accepté de normes applicables au vote électronique dont pourront s'inspirer les Etats membres, qui sont de plus en plus nombreux à préparer ou à conduire des expériences pilotes dans ce domaine.

1. Conseil de l'Europe, «Exploratory meeting on e-voting», juillet 2002, Doc. IP1(2002) 17^e.

Technologie au service de la formation permanente

L'intérêt pour l'utilisation des versions électroniques et multimédias des matériels d'éducation et de formation – ce que l'on appelle «apprentissage électronique» –, qui permettent d'instruire à meilleur compte et de façon plus souple que les méthodes axées sur la classe ou le répétiteur, est de plus en plus vif.

Parallèlement, nous nous habituons de mieux en mieux à l'idée de «formation permanente», selon laquelle l'instruction ne s'arrête pas à la sortie de l'école ou de l'université. L'enseignement à distance, l'enseignement électronique et d'autres formes d'enseignement assisté par la technologie existent depuis un certain temps déjà. Ce qui est de plus en plus clair, c'est que les formes d'enseignement datant de l'«âge industriel» (l'enseignement scolaire, par exemple) sont incapables de nous inculquer tout l'éventail de compétences dont nous aurons besoin au cours de notre vie.

Les organisations commerciales n'ont pas tardé à comprendre que l'apprentissage électronique était adapté à la nécessité de former en permanence une main-d'œuvre qui peut être géographiquement éparpillée ou sans cesse en mouvement en raison d'une rotation rapide des effectifs. Confrontées qu'elles sont à la nécessité de former leur personnel à l'utilisation d'un nouveau produit ou d'un nouveau progiciel standardisé à l'échelle de l'entreprise, ces organisations jugent que le recours aux services d'instructeurs pour l'ensemble de leur personnel est trop onéreux et exige trop de temps ; de plus, il implique de prélever à cette fin du personnel de première ligne. Il en va de même pour les organisations gouvernementales ou non gouvernementales.

Ce que l'on attend de l'apprentissage électronique, c'est qu'une meilleure utilisation des ressources permette un apprentissage adapté au goût et au rythme propres à chaque individu, qui utilise son ordinateur comme une classe virtuelle. L'idée est celle d'une assistance pédagogique fournie, au rythme que l'utilisateur choisit lui-même, par un système qui est un compagnon et un professeur infatigables et à la patience infinie. Par extension, l'apprentissage électronique peut servir à inculquer non seulement des compétences techniques, mais aussi des compétences générales ou sociales.

En fait, pour beaucoup de gens, ce sont ces compétences générales qui comptent vraiment dans une économie fondée sur le savoir. Ce que nous devons enseigner, en réalité, ce ne sont pas des compétences particulières ou un savoir particulier, mais l'aptitude à acquérir constamment de nouvelles

compétences et connaissances, en d'autres termes l'aptitude à apprendre. Or, cette aptitude est tributaire de notre capacité à communiquer et à nouer des relations. L'aptitude à travailler efficacement avec autrui débouche sur l'aptitude à apprendre – tant il est vrai que l'on apprend le mieux en posant des questions aux autres. Javier Bayer¹, de la Talent Foundation, appelle ces compétences «compétences de longue durée», car il soutient que ce sont elles qui nous permettent de nous adapter à toutes les situations et d'acquérir de nouvelles aptitudes professionnelles. Il affirme qu'«une compétence de longue durée pourrait être de “nouer des relations empreintes de confiance” ou d’“écouter les demandes des clients”, tandis qu'une compétence à court terme pourrait être d’“utiliser un progiciel spécifique”». En d'autres termes, les compétences générales sont pour la vie. Ces aptitudes peuvent être acquises de diverses façons, y compris dans le cadre d'un enseignement de type scolaire. Mais tout un chacun peut également les développer lui-même à son propre rythme, chez lui et de la façon qui lui convient – et les TIC sont particulièrement bien adaptées à ces exigences car elles facilitent l'enseignement à distance et autodirigé.

Non qu'il faille conclure de tout cela que l'enseignement et l'apprentissage par contact interpersonnel soient appelés à disparaître. Mais il faut en conclure – ce que font les services gouvernementaux et les milieux d'affaires – que les rôles sont en train d'évoluer. Les enseignants ne peuvent plus être les gardiens de l'ensemble du savoir : tout au plus pouvons-nous espérer qu'ils soient de bons «courtiers du savoir», sachant nous communiquer une soif d'apprendre et nous orienter dans le dédale des possibilités éducatives que des technologies comme l'Internet peuvent nous offrir.

On pourrait citer de nombreux exemples à l'appui de cet argument ; la clef du succès semble résider dans le recours à l'enseignement électronique non pour supplanter, mais pour compléter l'enseignement traditionnel, ainsi qu'à une forme d'enseignement qui repose sur la collaboration avec une collectivité plus vaste qu'une salle de classe.

Le secteur public a également été séduit par les promesses de l'apprentissage électronique. Le secteur de l'éducation offre à présent un apprentissage électronique du calcul élémentaire et des technologies de l'information, jusqu'à la préparation totalement en ligne de maîtrises, parmi lesquelles des

1. “Learning to let go”, in *Education Futures*, Design Council & RSA, 1999.

maîtrises de gestion. La Norvège a mis en place, en association avec les syndicats, les employeurs et les universités publiques, un réseau national d'apprentissage électronique qui permet aux travailleurs d'obtenir des certificats et d'acquérir des qualifications monnayables aussi bien que des diplômes classiques.

Le Conseil de l'Europe s'est penché sur l'utilisation des TIC tant dans les écoles que dans l'enseignement postsecondaire. En fait, l'une de ses premières publications sur la question – *Les nouvelles technologies de l'information : l'impact sur la formation*¹ – a vu le jour il y a dix ans, lorsque la Conférence permanente des pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe (devenue depuis le Congrès des pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe, CPLRE) a étudié l'utilisation des TIC dans le domaine de la formation. La technologie a beaucoup évolué depuis 1992, mais une grande partie des thèmes concernant son intégration aux systèmes d'enseignement et de formation sont restés les mêmes.

Huit ans environ plus tard, une série de séminaires et de colloques sur l'utilisation des TIC à l'école a abouti à la publication de *Stratégies des réformes éducatives : de la conception à la réalisation*². La question qui se posait alors n'était plus tant celle de savoir s'il fallait utiliser les TIC dans l'enseignement que celle de déterminer les modalités les plus efficaces à mettre en œuvre à cette fin. A l'arrière-plan, on retrouve la nécessité de former et de recycler, qui est le propre d'une économie fondée sur le savoir. En outre, les programmes d'études font une place de choix à de nouveaux types de compétences, comme la maîtrise des médias, la créativité ou le travail en collaboration. Cette deuxième publication pose une question qui va plus loin, une question à laquelle on ne sait pas encore répondre : cela va-t-il détruire le système éducatif tel qu'il existe actuellement ?

Elle examine la politique d'application des TIC dans l'enseignement suivie par les différents Etats membres. Cette publication présente une nouvelle conception de l'école – celle d'une école plus ouverte sur le monde extérieur, et où les maîtres et les élèves sont encouragés à se considérer comme des «co-apprenants». D'aucuns voudraient nous faire croire que le programme scolaire doit être suivi à la lettre par les maîtres, mais ce n'est pas ainsi, en

1. Série «Etudes et documents», n° 26, Editions du Conseil de l'Europe, 1992.
2. Editions du Conseil de l'Europe, 2000.

fait, que l'on enseigne. Il importe de renforcer l'autonomie des enseignants et de développer l'acquisition d'aptitudes à la pédagogie créatrice. On entend aussi défendre l'idée que la formation initiale et continue des maîtres devrait faire une place plus importante à l'enseignement et à l'apprentissage multidisciplinaires. Beaucoup vont plus loin en faisant valoir que le problème est en partie celui des enseignants : ils ne possèdent pas les compétences (depuis les technologies de l'information jusqu'à l'esprit d'entreprise) qu'ils doivent transmettre aux jeunes¹. En fait, le modèle classique de l'emploi à vie, menacé dans bien des secteurs de l'économie, reste inébranlable pour la plupart des enseignants.

Stratégies des réformes éducatives se penche aussi sur la capacité du système éducatif à servir de débouché pour les produits de l'apprentissage électronique, et conclut que beaucoup d'enseignants et d'administrateurs de l'enseignement sont mal préparés à devenir des acheteurs avertis de ces produits, ce qui n'est pas sans conséquences pour le développement du secteur de la formation en ligne, secteur qui a souvent paru appelé à connaître une très forte expansion, mais n'a toujours pas répondu aux attentes placées en lui. Le problème est double. Le secteur de l'apprentissage électronique est réparti en deux groupes : les fournisseurs de contenu, d'une part, et les fournisseurs de SGA (systèmes de gestion de l'apprentissage) à usage industriel, qui sont de gros logiciels d'entreprise comparables quant au coût et à la complexité à un système de PRE (planification des ressources de l'entreprise), d'autre part. Les fournisseurs de contenu, dont beaucoup plongent leurs racines dans une génération antérieure d'apprentissage électronique appelée FAO (formation assistée par ordinateur), ont été accusés de se contenter de donner à leurs matériels un format web sans trop se soucier de faire en sorte que ce contenu et sa diffusion s'adaptent à l'utilisateur à la faveur d'une interaction dynamique, en d'autres termes, en sous-estimant la détermination des consommateurs d'apprentissage électronique à utiliser le nouveau média, et sans se préoccuper suffisamment de retenir leur attention pendant toute la durée d'un cours.

De leur côté, les systèmes SGA se sont révélés difficiles à justifier du point de vue du rendement de l'investissement. Bien des employeurs ont consacré des millions d'euros à leur acquisition, mais les avantages effectifs à en retirer ne

1. Voir, par exemple, Mathew Horne, *Enterprise learning*, Demos, 2000.

sont pas évidents. Il y aurait dans ce contexte beaucoup à faire pour évaluer l'efficacité de l'apprentissage électronique – et il semble bien que les cours suivis jusqu'au bout dans ces entreprises ne soient pas si nombreux, et que bien des «centres d'apprentissage», qui ont coûté fort cher, ne trouvent pas d'utilisateurs.

Il semble que l'apprentissage électronique pur et simple soit à présent considéré comme insuffisant et que la démarche «mixte» – combinant une formation «au poste de travail» et le recours à un professeur chargé de fournir ne serait-ce qu'un enseignement d'appoint – soit la meilleure.

L'apprentissage électronique ne va pas disparaître, même s'il semble difficile d'attendre de lui qu'il guérisse tous les maux de l'enseignement. Il offre de vastes possibilités d'instruction sur une aire géographique importante, et la possibilité d'utiliser de riches médias avec un accès à large bande pour transmettre des matériels très divers – vidéo, son, images, messages interactifs, voire jeux ou puzzles – est séduisante. Mais on ne peut sérieusement songer à le mettre en œuvre en sous-estimant par ailleurs le contexte social de l'apprentissage ; il ne saurait donc être question de le substituer au contact direct entre apprenants.

Société de l'information et politique régionale

Jusqu'à présent, le développement de l'économie fondée sur le savoir en Europe a servi à renforcer les schémas antérieurs de l'inégalité économique. En d'autres termes, les grandes villes, ainsi que certaines conurbations régionales, en ont obtenu des avantages sur le plan d'un travail à forte valeur ajoutée, tandis qu'étaient pénalisées les régions industrielles en déclin et les régions reculées et rurales.

Etant donné que c'est l'économie du savoir qui est à l'origine de la demande de TIC, les infrastructures se mettent en place en fonction du marché. Cela crée, par exemple, une forte demande d'accès à large bande et rend les prix plus compétitifs dans les grandes villes, tandis que les régions industrielles et les régions rurales se laissent distancer. Au sein même des régions, comme celle de Londres, nous constatons la reproduction de schémas anciens, le sud et l'ouest de la ville, depuis toujours plus prospères, ayant un taux d'accès à l'Internet à domicile nettement plus élevé que l'est, traditionnellement plus pauvre.

Les risques posés par ces disparités régionales et la nécessité de faire en sorte que tous les citoyens européens aient une chance de tirer avantage de la société de l'information sont depuis longtemps un sujet de préoccupation pour le Congrès des pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe (CPLRE), organe consultatif du Conseil créé en 1994.

Le CPLRE a organisé trois séminaires en 1998, le premier à Helsinki (Finlande), le deuxième à Miercurea Ciuc (Roumanie) et le troisième à Hradec Kralove (République tchèque), pour étudier les incidences de la société de l'information sur la politique régionale. Les actes de ces séminaires ont été publiés en 2000¹. Les débats se sont focalisés sur diverses questions, parmi lesquelles :

- la place des institutions locales, telles que les écoles et les bibliothèques, dans les stratégies d'accès du public ;
- l'acquisition des compétences ;
- la position concurrentielle des petites et moyennes entreprises (PME) ;
- la croissance locale de la demande de services télématiques et la possibilité de créer de nouveaux emplois ;
- la démocratie électronique et la nécessité d'élargir la participation du public et de permettre aux citoyens d'influer sur les processus décisionnels.

Le deuxième séminaire s'est penché plus particulièrement sur la situation en Europe méridionale et orientale. Il a été inauguré par un exposé du Comité des régions du CPLRE, qui a présenté la situation en Europe ainsi que les mesures prises par les diverses instances locales et régionales pour faire face au développement inégal. Ce dernier saute aux yeux dans le domaine des infrastructures de télécommunications, où les forces du marché pourraient bien pérenniser ces handicaps régionaux et locaux.

Le Comité des régions craint que les régions moins favorisées ne souffrent d'un désavantage concurrentiel à mesure que se développera la société de l'information, et ses fonds structurel et de cohésion sont conçus pour réduire autant que faire se peut ce désavantage. Mais l'utilisation de ces fonds et l'attitude vis-à-vis de l'implantation des infrastructures varient selon les pays d'Europe, entre le financement public des réseaux à fibres optiques de

1. *Local and regional information society, Proceedings, Helsinki*, janvier 1998, et *Local and regional information society, Miercurea-Ciuc*, octobre 1998, Editions du Conseil de l'Europe, 2000.

Stockholm et les approches axées davantage sur le marché retenues dans d'autres parties de l'Europe.

Toutefois, l'implantation des infrastructures n'est que le symptôme le plus visible du développement inégal affectant la société de l'information. L'infrastructure concurrentielle suit le développement d'une économie du savoir. Ce qui est sans doute plus préoccupant, c'est le développement inégal de l'éducation et de la formation, du soutien des entreprises et de l'esprit d'entreprise, qui sous-tendent la demande d'infrastructures.

Beaucoup d'intervenants ont affirmé que la «gouvernance électronique» pourrait présider au développement d'une économie du savoir dans toutes les régions de l'Europe. La gouvernance électronique ne consiste pas seulement à offrir un accès en ligne aux services publics, mais à mettre la technologie au service d'une transformation tant du mode de prestation des services publics que de l'ensemble des interactions entre les citoyens et l'administration. Plusieurs contributions aux travaux du séminaire de Miercurea-Ciuc développent cette idée. Les communications de Michael Macpherson sur la démocratie en ligne et de Michael Mulquin sur les réseaux associatifs font valoir que l'on ne pourra créer une économie du savoir plus durable et équilibrée que si l'on renforce les capacités du secteur public et du secteur associatif et bénévole dans ce domaine. D'autres mettent en avant le rôle que devrait assumer le secteur public en matière de diffusion de technologies spécifiques, telles que les systèmes d'information géographique (SIG).

Le séminaire s'est terminé sur des exposés présentant des projets régionaux spécifiques relevant de la société de l'information. Beaucoup de ces projets, tel le système Iperbole à Bologne, sont bien connus, d'autres le sont moins, mais ils rencontrent souvent les mêmes problèmes de durabilité et de reproductibilité.

Le CPLRE a conclu son analyse des difficultés et possibilités que présente la société de l'information locale et régionale en recommandant¹ aux autorités publiques d'accorder la priorité à certains domaines d'intervention au moment de créer les conditions propices au développement d'applications relevant de la société de l'information, et de garantir à toutes les catégories de citoyens, y compris ceux qui vivent dans des régions isolées, l'accès aux systèmes utilisant les technologies modernes de l'information.

1. CPLRE, Recommandation 54 (99) sur la société de l'information locale et régionale.

La recommandation du CPLRE fait une place importante aux applications relevant de la société de l'information susceptibles de renforcer la gouvernance démocratique et sa légitimité, et de promouvoir l'ouverture, la transparence et la responsabilisation de l'administration. Ces applications pourraient être en particulier les suivantes :

- fourniture par les parlements, les gouvernements et les organismes publics d'informations aux citoyens ainsi qu'aux institutions publiques et privées ;
- renforcement de l'interaction entre hommes politiques et citoyens ;
- implication du public en vue d'une supervision plus étroite des représentants élus et des gouvernements, en particulier dans l'intervalle séparant les élections législatives ;
- des initiatives visant à promouvoir un débat et une communication publics sur des questions d'intérêt général, parmi lesquelles les applications des technologies de l'information et de la communication à la participation des citoyens à la gouvernance et à la démocratie directe ;
- vote électronique *a* pour choisir entre les candidats aux élections, et *b* sur des lois et des questions d'intérêt public ;
- prise de décisions directe par les citoyens, au moins sur certaines questions ;
- transformation progressive de la démocratie représentative «par délégation» en un processus caractérisé par un débat plus approfondi et une participation plus importante des citoyens.

La question des disparités régionales frappant la société de l'information européenne est appelée à prendre de l'importance dans les années qui viennent et exige que les décideurs y consacrent une attention plus soutenue. Les disparités entre les régions de l'Europe vont probablement s'aggraver. En fait, le développement de l'économie du savoir, objectif que tant de régions s'emploient activement à atteindre, renforce bon nombre de ces tendances, accroissant du même coup la rentabilité de l'éducation et du savoir et, ce faisant, creusant considérablement les écarts de revenu et de fortune. Ce phénomène est plus sensible dans certains pays que dans d'autres, mais c'est une réalité de plus en plus incontournable pour beaucoup d'Européens, et qui menace la cohésion sociale. Nous aborderons cette question de la fracture numérique dans la section correspondante.

Culture et créativité en tant que fondements de la société de l'information

Le projet relatif aux nouvelles technologies de l'information du CDCC s'est révélé être l'un des champs d'activité les plus féconds pour le travail de publication du Conseil de l'Europe concernant la société de l'information. Au demeurant, l'approche adoptée par le CDCC au sujet de cette dernière se distingue peut-être le plus par l'importance qu'elle accorde aux activités culturelles par rapport à l'approche plus axée sur le marché de l'Union européenne ou le souci de créer les outils du développement économique exprimé par l'OCDE ou la Banque mondiale.

En 1999 a été publiée, sous le titre *Valorisation du potentiel culturel et éducatif des nouvelles technologies de l'information*, l'étude qui a accompagné les travaux ayant débouché sur la Déclaration relative à une politique européenne pour les nouvelles technologies de l'information. Paraphrasant la déclaration, cette courte publication insiste également sur l'importance fondamentale que le CDCC attache au rôle de la culture dans le débat sur la société de l'information. Et elle précise que la politique des Etats membres ou la politique intergouvernementale ne se fait pas souvent l'écho de l'importance de ce rôle :

«On exagère à peine en disant que, du moins à l'échelon intergouvernemental, on constate une absence presque totale de contributions permettant d'aborder la dimension culturelle de la société de l'information.»

Le Comité de la culture s'est efforcé de combler ce vide en analysant les rapports entre la culture et les technologies numériques. Les publications tirées de ses travaux ont voulu rendre compte de manière systématique des bonnes pratiques des institutions européennes qui s'intéressent simultanément à la culture, aux arts et aux technologies numériques ; étudier les réalisations culturelles des industries culturelles et créatrices ; et analyser la question de l'accès du public à l'information et au savoir.

Le premier de ces projets de recherche a abouti à la publication intitulée *La culture numérique en Europe*¹, qui examine diverses institutions européennes procédant à des expériences sur les possibilités culturelles et éducatives des technologies numériques. Elle donne un aperçu de plus de cinquante modèles en provenance de toutes les régions d'Europe : bureaux

1. *La culture numérique en Europe : un inventaire sélectif des centres d'innovation dans les arts et les technologies nouvelles*, Editions du Conseil de l'Europe, 1999.

d'études sur les nouveaux médias, fournisseurs d'accès à l'Internet, galeries d'art et studios de musique électronique.

L'examen d'un si grand nombre d'institutions et de projets a permis aux chercheurs de se faire une idée des caractéristiques communes à ceux d'entre eux qui ont donné de bons résultats :

- ils sont de taille au moins moyenne, c'est-à-dire dimensionnés de façon à autoriser un développement et suffisamment importants pour avoir été dotés d'une assise financière stable (cette dernière est importante, mais a été gravement mise en péril par l'effondrement des «sociétés point com», qui s'est produit pour l'essentiel après la conclusion de cette recherche) ;
- ils sont multi-opérationnels – à service complet –, et s'occupent de plusieurs éléments de la chaîne de valeur, depuis la création jusqu'à la production et la distribution ;
- la production artistique y est stimulée sur place par des laboratoires de médias et des installations techniques spécialisés ;
- ils offrent un accès au public et mettent à sa disposition une grande variété de publications et de médias ;
- ils font office de forums de discussion.

Les auteurs de *La culture numérique en Europe* voient dans ces centres les «catalyseurs de la révolution numérique», et il est clair que, même après l'effondrement des «sociétés point com» et l'instabilité ultérieure de beaucoup de nouvelles entreprises privées de médias, le rôle public et communautaire de tels centres demeure essentiel. Il arrive que la notion de «révolution numérique» soit contestée aujourd'hui, beaucoup préférant la considérer comme un moment d'une longue vague de croissance plutôt que comme une rupture soudaine. Mais, comme l'accès à la technologie reste partiel et que les progrès extrêmement rapides des technologies numériques font de l'obsolescence des compétences une menace réelle pour de nombreux travailleurs, ces centres continueront de remplir une fonction essentielle.

Les changements que la numérisation apporte à l'emploi dans les professions culturelles en Europe ont fait l'objet d'une série de directives, élaborées en 2001¹. Elles concernent la place qui revient aux technologies numériques

1. Conseil de l'Europe, «Lignes directrices sur le travail culturel dans la société de l'information pour une politique culturelle européenne» (Doc. DGIV/CULT/NTI/qual (2001)).

dans l'évolution de la courbe de l'emploi dans les industries culturelles des secteurs public et privé.

Le document en question engage les institutions européennes à voir dans les technologies numériques une occasion non seulement de développer l'économie et de créer des emplois, mais aussi de promouvoir la diversité culturelle. Néanmoins, il admet que la numérisation modifiera les profils de compétences et la délimitation traditionnelle entre les secteurs et entre les professions – elle pourra ainsi menacer certains travailleurs et en libérer d'autres, dont elle renforcera les moyens d'agir. Il sera indispensable de former les travailleurs de ces secteurs aux défis lancés par la numérisation et par la convergence des médias pour aider les organisations culturelles européennes à rester compétitives.

L'importance de l'accès du public, tant à la technologie qu'à l'acquisition des compétences nécessaires pour en profiter, a été le sujet d'une autre publication parrainée par le Comité de la culture, *Vital links for a knowledge culture*¹ Elle traite des questions de politique générale soulevées par ce que l'on appelle la «fracture numérique» mais, à la différence d'analyses antérieures sur le sujet, elle considère que le problème n'est pas réductible à l'accès aux technologies, mais est lié aux inégalités et désavantages mis au jour par cet accès inégalitaire.

Dans le chapitre «Introducing the Vital Links project», l'auteur montre que sa conception de l'accès du public est plus large que l'idée classique de service universel appliquée, par exemple, aux infrastructures de télécommunications. Selon lui, l'accès du public doit englober les éléments importants ci-après :

- une participation rendue possible par l'apprentissage des TIC et l'acquisition des aptitudes à la navigation nécessaires pour une utilisation dans un but précis et au moment voulu ;
- une utilisation d'après la conception subjective que s'en font des utilisateurs culturellement et linguistiquement différents ;
- un contenu, des services et un appui adaptés à différents contacts sociaux et culturels, et aux différents niveaux de compétence des utilisateurs.

La simple capacité à se connecter est considérée comme nécessaire, mais non suffisante pour la réalisation de ces objectifs plus globaux.

1. Editions du Conseil de l'Europe, septembre 2001.

La publication insiste sur la dimension «techno-culturelle» du débat sur l'accès du public, et propose d'utiliser l'expression «culture du savoir» pour décrire le cadre très vaste dans lequel s'inscrit cet accès. Elle présente quelques statistiques sur l'accès à l'Internet dans le monde et examine le rôle que les bornes d'accès communautaires – l'instrument de politique générale classique – ont à jouer pour supprimer ces disparités manifestes.

Comme l'indique en conclusion la contribution initiale, «[il] faudra mener la recherche plus loin pour combler ce que nous pouvons appeler un écart en matière d'accès communautaire». En d'autres termes, les raisons de la non-utilisation du Net ne sont pas toujours celles qui viennent tout d'abord à l'esprit – le coût ou l'absence de possibilité de se connecter. Les liens entre l'utilisation de l'Internet et les rapports sociaux existants sont importants, et des recherches montrent que des réseaux culturels collectifs offrent aux individus un accès indirect au Net (par l'intermédiaire d'amis, de membres de la famille, etc.), alors qu'eux-mêmes n'y ont pas personnellement et directement accès.

Mais comment passer de l'examen de simples questions d'accès à la notion d'«utilisation signifiante»? Comme le dit le professeur britannique Steve Woolgar¹, cité dans *Vital links for a knowledge culture*, «[l']accès et l'utilisation sont deux choses différentes: l'accès ne garantit pas l'utilisation; l'accès peut signifier bien des choses qui n'ont rien à voir avec l'utilisation». Autrement dit, les gens doivent avoir une raison pour vouloir utiliser l'Internet, ils doivent avoir confiance dans le caractère confidentiel des transactions qui y sont effectuées, et ils doivent être capables de naviguer dans un but précis, mais aussi de contextualiser ce qu'ils y trouvent.

La publication pose ensuite la question de savoir pourquoi de tels écarts en matière d'accès sont importants. Elle y répond en disant que ces écarts portent atteinte à la cohésion sociale et elle propose un nouveau contrat social numérique qui rend prioritaire l'accès du public aux moyens de communication, d'information et de production dans la société de l'information, ou plutôt «du savoir».

La question de la cohésion sociale, le plus souvent désignée par l'expression «fracture numérique» dans ce contexte, a été l'un des enjeux politiques essentiels du débat sur la société de l'information. Nous y consacrons un court développement dans chapitre qui suit.

1. Voir: <http://www.vei.co.uk/ebusiness/woolgar/transcript.html>.

Qu'est-ce que la fracture numérique a de numérique ? La société de l'information et la cohésion sociale

Le vaste sujet de la cohésion sociale et de l'accès inégal à la technologie – pour des raisons tenant à la classe, au sexe, à la langue ou au handicap – est un autre domaine auquel le Conseil de l'Europe s'intéresse de près. La Conférence de Malte (DH MM (2000) 8), fin 1999, a rassemblé des spécialistes de plus de trente pays pour débattre de divers types d'accès du public aux services tels que l'Internet et de diverses manières d'aborder la question. La position du Conseil, exposée dans la Recommandation n° R (99) 14 du Comité des Ministres sur le service universel communautaire relatif aux nouveaux services de communication et d'information, ainsi que dans le rapport explicatif s'y rapportant, a été présentée lors de la conférence. La recommandation constate que l'accès du public aux services Internet comporte trois volets principaux : l'accès, les services et le savoir.

Accès. L'accès aux terminaux Internet peut être facilité en installant des bornes dans des lieux publics tels que les bibliothèques, les établissements d'enseignement ou les administrations publiques. Sur ce point particulier, la Recommandation 54 (99) sur la société de l'information locale et régionale, adoptée par le Congrès des pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe, va plus loin en exigeant des Etats membres, au sujet de la fourniture d'un accès universel, qu'ils l'obtiennent au besoin en imposant à certains opérateurs l'obligation de le fournir. Etant donné que cela implique non seulement d'offrir un accès universel, mais de le faire à un coût abordable, chaque pays est tenu de décider, en fonction des impératifs nationaux, de la formule à utiliser pour mettre en application le service universel.

Services. La question des services ou du contenu est plus complexe : les nouvelles, les programmes culturels, éducatifs et de divertissement ont été les piliers des services audiovisuels traditionnels en Europe, mais nous pouvons supposer que les services transactionnels et interactifs vont devenir si courants qu'ils encourageront de nouvelles interactions entre les administrations publiques et les citoyens.

Savoir. Les utilisateurs ont besoin de recevoir des informations et une formation pour pouvoir participer pleinement à la société de l'information et de la communication qui est en train de se créer.

La recommandation contient toute une série de suggestions précises sur l'installation de bornes dans des lieux publics, la diffusion d'informations de

nature publique et démocratique, et la nécessité d'une formation théorique et pratique permettant aux citoyens d'acquérir des compétences. On a largement débattu de la notion de «service universel» et de son prolongement aux services tels que l'Internet. Mais, comme le fait remarquer le professeur Robin Mansell dans sa contribution intitulée «The deep structure of knowledge societies¹», s'il est vrai que de graves inconvénients peuvent résulter du manque d'accès aux technologies nouvelles, la mesure le plus souvent prise pour régler ce problème – investir davantage dans les infrastructures – ne permettra pas de réduire autant qu'il est possible ces inconvénients : «[...] les avantages potentiels des technologies numériques demeureront hors de portée de beaucoup de gens aussi longtemps que l'on n'aura pas suffisamment investi dans les aptitudes sociales que ces derniers doivent acquérir pour participer effectivement avec d'autres à la nouvelle société à forte intensité d'information.» Le capital humain étant la clef du succès dans une économie et une société du savoir, ce n'est qu'en constituant ce capital, en investissant dans les individus, que l'on pourra traiter les causes de la fracture numérique. A n'investir que dans la technologie, on ne s'attaque qu'aux symptômes.

R. Mansell passe ensuite à d'autres causes potentielles d'exclusion, comme le sexe. Les femmes sont de plus en plus nombreuses en ligne, en particulier dans les pays où l'utilisation du Net est relativement répandue, mais, selon elle, le nombre de femmes inscrites à un cours de formation supérieure aux technologies de l'information ou suivant une formation d'ingénieur est en chute libre dans de nombreux pays, ce qui ne laisse pas de l'inquiéter au sujet de la conception des futurs systèmes fondés sur les TIC et l'amène à se demander si cette absence actuelle des femmes n'entraînera pas ultérieurement leur exclusion.

Le Conseil de l'Europe a consacré quelques travaux à la question et l'Assemblée parlementaire a, en 1999, adopté la Recommandation 1435 sur la place des femmes dans le domaine de la science et de la technologie.

Cette recommandation défend l'idée selon laquelle, en dépit de progrès considérables, les inégalités concernant la participation des hommes et des femmes à la science et à la technologie perdurent en Europe. Les jeunes filles et les femmes se heurtent à des obstacles redoutables lorsqu'elles souhaitent faire des études et choisir des carrières scientifiques et techniques, et l'on compte

1. In *Vital links for a knowledge culture*, *op. cit.*

relativement peu de femmes dans les organes décisionnels et consultatifs correspondants. La recommandation préconise la poursuite des recherches sur cette question, et notamment le lancement de deux études, l'une sur les méthodes propres à attirer les jeunes filles vers ces carrières, et l'autre sur les mesures prises pour promouvoir le développement d'une formation extra-scolaire à la science et à la technologie à l'intention des jeunes filles et des femmes.

Les femmes sont de plus en plus présentes sur le Net en qualité d'utilisatrices, sinon de productrices, mais les personnes handicapées continuent de faire l'objet d'une discrimination dans la conception des technologies. Certaines technologies font naître chez ces personnes l'espoir d'une participation à part entière à la société, mais d'autres peuvent créer de nouveaux obstacles et de nouvelles exclusions. Tel a été l'objet de certains travaux récents du Conseil. – Ainsi, une étude¹ – réalisée dans le cadre de l'atelier sur les questions prioritaires en matière de gouvernance électronique qui s'est tenu en juin 2002 («*Agenda-setting workshop on e-governance*») – a révélé que les Etats membres du Conseil de l'Europe regroupent 80 millions de personnes handicapées – à savoir des personnes atteintes d'une ou plusieurs déficiences ou infirmités. Il y est ensuite indiqué que les TIC peuvent tout aussi bien atténuer l'exclusion des personnes handicapées que la créer.

Dans le premier cas, le vote électronique montre qu'il est possible de supprimer les obstacles actuels à l'intégration de ces personnes au processus démocratique. La souplesse que les TIC peuvent apporter, du point de vue de la présentation de l'information et des moyens d'interaction, peut éliminer certains, voire la totalité, des obstacles à l'intégration inhérents à nos techniques traditionnelles de vote. Le fait de supprimer la nécessité du déplacement – par exemple en autorisant le vote électronique à domicile – est un exemple simple de la façon dont le recours aux technologies numériques peut renforcer les moyens d'action des handicapés moteurs.

Toutefois, la conception des sites web est un domaine qui peut contribuer à l'exclusion des personnes handicapées. L'exclusion et l'intégration peuvent être intrinsèques aux principes régissant l'organisation du contenu du Web – qu'il s'agisse de la couleur, des dimensions, des techniques de navigation, de l'utilisation du son ou de l'interactivité. Face à une prolifération de plus en

1. «Gouvernance électronique : vers une pleine citoyenneté des personnes handicapées» (Doc. IPI (2002)8* (addendum)).

plus rapide des nouvelles technologies, le risque de renforcer l'exclusion par une mise en œuvre maladroite de ces technologies est jugé de plus en plus préoccupant. Eu égard à ce problème, la Résolution ResAP(2001)3 du Comité des Ministres, «Vers une pleine citoyenneté des personnes handicapées grâce à de nouvelles technologies intégratives» (24 octobre 2001), énonce sept principes spécifiques et huit instruments d'application de ces principes, que l'on trouvera dans le tableau ci-dessous. Indépendamment de ces principes et instruments qui s'appliquent à l'ensemble des technologies nouvelles, le consortium W3C (qui regroupe plus de 500 organisations à l'échelle de la planète) a publié des directives concernant la création de sites web, qui ont été adoptées par les Etats membres de l'UE et ses institutions, ainsi que par le United States Access Board.

Principes spécifiques	Instruments
Accessibilité	Législation et réglementation
Facilité d'utilisation	Conception pour tous
Coût abordable	Implication des usagers
Prise de conscience	Normalisation
Adéquation et attrait	Centres d'excellence
Adaptabilité	Marchés publics
Compatibilité	Evaluation
	Coopération internationale

Même s'ils ne sont pas habituellement présentés comme n'ayant pas accès aux technologies nouvelles, les jeunes constituent un troisième groupe social à prendre en considération. Le Conseil de l'Europe lui a consacré deux publications majeures : *Youth in the information society*¹ et *New information technologies and the young*².

Youth in the information society (Les jeunes et la société de l'information), reproduit un choix de communications présentées lors d'un colloque organisé

1. Editions du Conseil de l'Europe, 1997.
2. Editions du Conseil de l'Europe, 2001.

en 1996 par la Direction de la jeunesse du Conseil de l'Europe. La première série de communications est centrée sur les représentations de la société de l'information, les perspectives qu'elle ouvre et les risques qu'elle comporte. La contribution de Jean-Charles Lagree, intitulée «La société de l'information en tant que nouvelle source d'inégalités», étudie le danger que représente une société plus souple et éclatée, où le risque de perte de contact avec la collectivité semble être le prix à payer pour une autonomie renforcée. D'autres contributions mettent en garde contre le risque d'atteinte à l'intimité de la vie privée et d'«abêtissement» dû à la culture de masse et la détérioration de la sphère publique. D'autres encore présentent un point de vue plus encourageant, encore que le ton général soit plus réaliste qu'utopique.

Le colloque et la publication ont été très clairs sur un point : il faut élargir les possibilités d'accès et élaborer de nouvelles méthodes pédagogiques pouvant aider à intégrer à l'enseignement ordinaire les utilisations de la technologie orientées vers un but précis.

Dans *New information technologies and the young* (Les jeunes et les nouvelles technologies de l'information), rapport du Comité de la culture, le comité étudie également ces questions d'accès et l'usage que font les jeunes des TIC. Il se penche sur les constantes d'utilisation chez les jeunes, la façon dont ils se servent de ces technologies dans le cadre d'activités de création, et la place de l'enseignement dans la promotion de cette utilisation. Il aboutit, notamment, aux conclusions suivantes :

- la télévision reste la «technologie» utilisée la plus répandue ;
- les garçons ont plus de chances que les filles d'avoir un ordinateur chez eux et de s'en servir, encore que ce soit le plus souvent pour jouer à des jeux ;
- le développement de logiciels commerciaux crée des emplois pour les jeunes dans la plupart des pays ;
- les médias numériques ont accru les possibilités offertes aux artistes, tout en abaissant considérablement les coûts de distribution, ce qui a conduit à la mise en place de «communautés d'intérêts» virtuelles ;
- le système éducatif joue le rôle principal dans la formation aux TIC, encore que l'essentiel des moyens offerts s'adresse aux 14-20 ans.

Après une étude assez détaillée de ces questions, le rapport conclut en rappelant des problèmes jugés préoccupants, dont beaucoup sont à présent bien connus des lecteurs du présent document. On peut les résumer ainsi : la société de l'information est marquée par une polarisation de plus en plus nette

et les jeunes des zones rurales ou issus de familles à revenu inférieur ont moins de chances que les autres d'avoir accès aux TIC. En Europe, ces deux causes d'inégalité se rencontrent davantage en Europe centrale et orientale.

Robin Mansell, dans «The deep structure of knowledge societies¹», résume bien le problème en citant Manuel Castells : «Il existe un décalage extraordinaire entre notre surdéveloppement technologique et notre sous-développement social.» Il ne fait aucun doute que, si la société de l'information se développe uniquement en fonction du marché, cette polarisation s'en trouvera aggravée et la cohésion sociale sera mise à mal. La cohésion sociale est au cœur du modèle européen de société de l'information présenté dans les publications du Conseil de l'Europe. Comme le dit R. Mansell, les politiques technologiques ne parviendront pas à elles seules à maintenir cette cohésion, qui ne sera possible qu'au moyen d'un développement intégré des politiques technologiques, sociales, culturelles et économiques.

Science et technologie

Parmi toutes les questions traitées par la présente publication et relevant du vaste domaine de compétence du Conseil de l'Europe, l'association des technologies numériques et de la science, en particulier de la biologie, semble devoir s'avérer la plus sujette à controverses et poser les problèmes les plus délicats au cours de la décennie à venir. C'est aussi un domaine bien fait pour donner lieu aux représentations et aux cauchemars utopistes et anti-utopistes avec lesquels nous nous sommes efforcés de prendre nos distances.

Quelques-unes des questions les plus importantes se poseront dans les domaines où plusieurs technologies sont utilisées de front pour concrétiser de nouvelles idées. Le cas le plus évident est celui de la génétique et de la «génématique» (à l'interface entre les TIC et la biologie), qui vont présider à une explosion du volume des informations qui sont ou seront disponibles sur les individus. En premier lieu, la façon dont ces informations seront gérées et utilisées – par l'exploration de données, grâce aux logiciels intelligents et à la gestion des connaissances – sera cruciale pour protéger le droit au respect de la vie privée et prévenir ce que l'on pourrait appeler la «discrimination génétique», qui consisterait à accorder aux individus un traitement différentiel selon leur patrimoine génétique.

1. In *Vital links for a knowledge culture*, *op. cit.*

En second lieu, dans le domaine de la santé, les progrès des équipements de télédiagnostic et la portabilité de ces équipements, qui sont utilisés en combinaison avec les technologies des communications, rendent possible un accroissement spectaculaire de l'offre de soins et de services à domicile. Il pourrait en résulter des conséquences importantes non seulement pour la structure du système hospitalier (le nombre des hospitalisations serait également réduit par les progrès de la chirurgie non invasive), mais aussi pour les structures familiales et communautaires si les malades sont soignés à domicile.

Ces développements et, plus particulièrement, leurs retombées sociales préoccupent le Conseil de l'Europe et font l'objet depuis un certain temps déjà de recherches et d'élaboration de principes d'action. En 1997, l'Assemblée parlementaire du Conseil a adopté la Recommandation 1332 sur les aspects scientifiques et techniques des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Cette recommandation jugeait, à juste titre, préoccupant «le décalage entre le niveau de développement des nouvelles TIC et l'état de préparation de la société». Et, si elle encourageait les Etats membres à développer, autant que faire se peut, la recherche fondamentale et la recherche appliquée, ainsi que la mise en œuvre des nouvelles technologies, elle engageait aussi les gouvernements à surveiller l'application de ces politiques pour s'assurer qu'elles ne portent pas atteinte aux valeurs démocratiques.

Pour éviter cela, on peut, par exemple, s'employer à mieux informer le public sur les progrès de la science et de la technologie, dans le cadre de l'enseignement officiel et de la formation permanente. Le Conseil a toujours eu conscience de l'importance de cette question. En 1968, déjà, il publiait une étude de Jean Pradal sur les méthodes utilisées dans les Etats membres du Conseil de la coopération culturelle en matière de vulgarisation scientifique écrite. L'Assemblée parlementaire a adopté en 1996 la Résolution 1075 sur la coopération scientifique et technologique avec les pays d'Europe centrale et orientale, en 1999 la Recommandation 1435 sur la place des femmes dans le domaine de la science et de la technologie, et en 2000 la Recommandation 1466 sur l'éducation aux médias.

Deux autres initiatives de l'Assemblée parlementaire nous intéressent ici, car elles concernent le rôle des TIC dans le domaine de la science et de la technologie: la Recommandation 1379 et la Résolution 1273 (2002). La première, qui porte sur l'instruction élémentaire en science et technologie, prie instamment les Etats membres de faire de la politique en matière d'éducation un volet essentiel. Dans ce domaine, l'éducation des femmes et des filles revêt une importance particulière. La recommandation fait des

propositions pour l'intégration de la science et de la technologie aux programmes scolaires, mais fait également valoir que ces deux disciplines devraient faire partie intégrante d'une formation permanente non scolaire, y compris de la formation professionnelle.

Il est indéniable que l'Internet et d'autres médias deviennent des vecteurs extrêmement importants de l'information scientifique et technique. C'est ce sujet qui est traité dans la Résolution 1273 (2002), qui porte sur trois domaines principaux : l'information à l'intention des décideurs, la communication entre scientifiques et l'information destinée au grand public.

La résolution considère que les médias ont un rôle considérable à jouer dans la diffusion des connaissances scientifiques, mais constate avec préoccupation que, en dehors des publications spécialisées qui ne touchent qu'un public restreint, les médias abordent les sujets scientifiques d'une manière qui laisse à désirer. On leur doit souvent des reportages à sensation qui sèment sans raison la panique dans le public. Comme l'indique la résolution, la communauté scientifique et les médias ne se comprennent toujours pas. Les journalistes reprochent aux scientifiques de ne pas s'exprimer en langage clair, tandis que les scientifiques considèrent souvent les journalistes comme des intermédiaires qui peuvent faire connaître leurs travaux, non comme des interprètes capables d'aider le public à comprendre ces derniers.

Les auteurs de la résolution constatent que l'Internet joue à présent un rôle essentiel en permettant d'échanger des vues sur des sujets scientifiques, mais s'interrogent comme bien d'autres sur la fiabilité des informations scientifiques diffusées sur le Net. Pour remédier à cette situation, elle propose de mettre en place sur le Net une tribune technique permanente sur le modèle de la Public Library of Science américaine, qui hébergerait des archives scientifiques et des lieux d'échange sur divers thèmes de recherche. Cette tribune permettrait aux chercheurs de remettre gratuitement des articles uniquement aux revues scientifiques qui auraient accepté de mettre gratuitement leur travail à la disposition du public sur leur site web six mois après sa publication. On espère de la sorte contribuer à redéfinir la relation entre les chercheurs et les lecteurs, tout en protégeant les intérêts des deux groupes.

TIC et droit

La modernisation du système de justice pénale et civile est une question qui intéresse la plupart des Etats membres, qui mènent actuellement de nombreuses expériences dans ce domaine. Les changements actuels et attendus

concernent des questions simples, tels l'organisation de témoignages à distance par vidéoconférence, la publication de textes juridiques sur le Net ou le recours à des logiciels plus avancés pour la conception du processus législatif et la chaîne de travail électronique s'y rapportant.

Le Conseil de l'Europe a préparé en 2002 un projet de recommandation sur l'archivage électronique des documents dans le domaine juridique et un projet de recommandation sur les interactions des systèmes d'information dans le domaine juridique.

La principale publication du Conseil dans ce domaine¹ a été celle des actes du Colloque sur les TI et de droit tenu en 1999. Les communications qui y ont été présentées portent sur plusieurs aspects de la question. En sus des exposés sur certains sujets, les Etats membres ont présenté des rapports nationaux sur le rôle des TIC au sein de leur ordre judiciaire. Les codes, cadres et méthodes juridiques varient beaucoup selon les Etats membres, mais toutes les interventions considéraient qu'il importait que les Etats donnent accès aux données juridiques, de façon à en faciliter l'utilisation par tous les citoyens.

Le Conseil de l'Europe a également élaboré récemment une Convention sur l'information et la coopération juridique concernant les «Services de la société de l'information» (STE n° 180). Cette convention propose la création, au sein du Conseil, d'une base de données regroupant l'ensemble de la législation applicable aux TIC. La convention considère qu'il faut s'assurer que la législation de l'Union européenne et le droit international sont largement harmonisés sur ces questions et tenir les Etats membres informés des progrès réalisés sur l'ensemble des questions intéressant les TIC et le droit, s'agissant notamment de domaines tels que les signatures électroniques, les contrats sous forme électronique, la cybercriminalité, la responsabilité juridique des opérateurs et la protection des mineurs.

1. *Technologies de l'information et de droit: lien entre les systèmes et leurs utilisateurs*, Editions du Conseil de l'Europe, 2001.

CONCLUSIONS

Travaux futurs sur la société de l'information

Un grand nombre des questions qui viennent d'être abordées vont continuer de figurer dans le programme de travail et parmi les centres d'intérêt du Conseil de l'Europe. Aucune de ces questions, pas même celles qui ont fait l'objet de résolutions ou de conventions, n'est définitivement réglée, et la plupart vont continuer d'être débattues pendant quelque temps.

Cette focalisation sur la démocratie et la place qui y revient aux TIC se situe parfaitement dans la ligne des travaux que le Conseil consacre aux TIC depuis vingt ans. Le Conseil s'est en effet toujours employé à élargir le débat de façon à donner la vedette non pas à la technologie, mais à la société, et à inscrire ce débat dans un cadre non pas simplement technique, mais «technoculturel».

Cela n'est nulle part plus évident que dans l'approche adoptée par le Conseil à l'égard de la notion de gouvernance électronique. Cette dernière peut se définir comme un ensemble de partenariats, constitués grâce à la technologie, entre les pouvoirs publics, le secteur privé et la collectivité pour fournir des biens publics, tels que des services éducatifs, sanitaires ou démocratiques. Dans les descriptions de la gouvernance électronique, on voit le plus souvent revenir des mots comme «citoyen» ou «habitant» lorsqu'il s'agit de désigner les personnes communiquant avec les organisations publiques, de préférence aux termes, plus axés sur le marché, de «consommateur» ou de «client». Ces mots renvoient aux idées de démocratie et de collectivité, non de marché ou d'activité commerciale. Ils rendent mieux compte des enjeux de la gouvernance électronique et traduisent une volonté d'accorder moins d'importance à la facilitation de la prestation de services en ligne en tant que telle qu'à la transformation et à l'amélioration des réseaux de participation qui irriguent la société civile contemporaine.

Il faudra naturellement instituer de nouveaux modes de travail dans les limites des lois pertinentes et compte dûment tenu des préoccupations des citoyens concernant le respect de la vie privée. Les organisations devront donc se frayer un chemin à travers la législation souvent complexe qui régit la protection des données, les droits de l'homme et la liberté d'information. Elles devront s'adapter avec souplesse à la corrélation – qu'elles perçoivent souvent négative – entre la qualité du service et la confidentialité des données à caractère personnel, et adopter une démarche leur permettant de tirer un

parti sûr, équilibré et efficace des perspectives concurrentes que les nouvelles technologies leur ouvrent dans ce contexte.

Comme on l'a vu, le Conseil de l'Europe s'est déjà taillé une place importante dans ce domaine, mais la nécessité de conclure de plus en plus souvent des accords transnationaux et les possibilités offertes par les solutions techniques permettent de dire que ce type de travaux est promis à un bel avenir.

L'un des secteurs de la recherche sur la société de l'information qui est resté très peu exploré jusqu'ici est celui de l'évaluation et de la mesure des résultats. Le secteur ne manque pas de projets pilotes, d'essais et de projets de recherche, mais ne dispose d'aucun outil de mesure systématique des résultats et des impacts. Il est à espérer que cela sera l'un des principaux volets du travail sur la société de l'information au cours des trois prochaines années.

ANNEXE

Déclaration relative à une politique européenne pour les nouvelles technologies de l'information

(adoptée par le Comité des Ministres le 7 mai 1999, lors de sa 104^e session)

Le Comité des Ministres,

A l'occasion du 50^e anniversaire du Conseil de l'Europe ;

En réponse à la décision prise lors du 2^e Sommet du Conseil de l'Europe de développer une politique européenne pour l'application des nouvelles technologies de l'information afin d'assurer le respect des droits de l'homme et de la diversité culturelle, de promouvoir la liberté d'expression et d'information, et de valoriser leur potentiel éducatif et culturel ;

Tenant compte de tous les textes internationaux pertinents en la matière, y compris ceux intervenus depuis le 2^e Sommet, notamment les textes politiques adoptés à Thessalonique lors de la 5^e Conférence ministérielle européenne sur la politique des communications de masse (décembre 1997) et la Résolution 53/70 de l'Assemblée générale des Nations Unies (décembre 1998) ;

Conscient des profonds changements introduits par la numérisation, la convergence et la mondialisation continue des réseaux d'information ;

Se félicitant des possibilités qu'offrent les nouvelles technologies de l'information de promouvoir la liberté d'expression et d'information, le pluralisme politique et la diversité culturelle, et de contribuer au développement d'une société de l'information plus démocratique et durable ;

Reconnaissant l'apport des nouvelles technologies de l'information à l'ouverture, la transparence et l'efficacité à tous les niveaux – national, régional et local – du gouvernement, de l'administration et des systèmes juridiques des Etats membres, ainsi qu'au renforcement de la stabilité démocratique ;

Conscient des risques potentiels entraînés par l'utilisation de ces technologies à la fois pour les individus et pour les sociétés démocratiques ;

Convaincu qu'un cadre de régulation clair contribuera à favoriser ces possibilités et à éviter ces risques ;

Reconnaissant le rôle important du secteur privé dans la création, le développement et l'utilisation des nouvelles technologies de l'information, et souhaitant encourager les partenariats entre le secteur public et le secteur privé pour maximiser les bénéfices de ces technologies pour la société ;

Convaincu qu'une société de l'information authentiquement démocratique, reposant sur les valeurs fondamentales du Conseil de l'Europe, peut se mettre en place par le biais d'un cadre politique qui encourage l'accès et la participation, la maîtrise, la créativité, la diversité, et qui assure la protection,

Exhorte les gouvernements des Etats membres, le cas échéant avec des partenaires publics et privés, à :

I. En ce qui concerne l'accès et la participation aux nouvelles technologies de l'information

- encourager l'accès le plus large possible de tous aux nouveaux services d'information et de communication, par exemple par le développement de points d'accès largement implantés dans les lieux publics ;
- permettre à tous les individus de jouer un rôle plus actif dans la vie publique, aux niveaux national, régional et local, en recourant aux nouvelles technologies de l'information afin de :
 - donner un accès aisé à l'information sur les services administratifs et judiciaires nationaux, régionaux et locaux, et assurer un lien direct avec eux ;
 - mettre à disposition les textes officiels des lois et des réglementations locales, régionales, et nationales, des accords internationaux et de la jurisprudence des juridictions nationales et internationales ;
- encourager la libre circulation des informations, des opinions et des idées à travers l'utilisation des nouvelles technologies de l'information ;
- encourager le développement, la production et la distribution de matériels culturels et éducatifs et leur large diffusion ;
- œuvrer à une coopération internationale effective permettant de tirer le meilleur parti des progrès réalisés en matière d'accès et de transparence ;
- contribuer à ce que tous les pays européens aient des possibilités égales dans l'utilisation des nouvelles technologies de l'information ;

II. En ce qui concerne la maîtrise des nouvelles technologies de l'information

- promouvoir une large compréhension des nouvelles technologies de l'information et de leur potentiel dans tous les groupes de la société ;

- aider les individus à développer leurs compétences en matière d'utilisation des nouvelles technologies de l'information :
 - par la formation à tous les niveaux du système d'enseignement, formel et informel, et dans le cadre de l'éducation permanente ;
 - par la définition de nouveaux profils professionnels et programmes de formation ;
- permettre ainsi aux individus d'utiliser ces technologies de manière active, en faisant preuve de sens critique et de discernement ;
- faire en sorte que les nouvelles technologies de l'information soient mieux employées, et de façon plus répandue, dans l'enseignement et l'apprentissage, en accordant une attention particulière aux questions relatives à l'égalité des sexes ;
- encourager le recours aux réseaux d'information dans le domaine de l'éducation en vue de promouvoir la compréhension mutuelle entre les peuples, à la fois sur les plans individuel et institutionnel ;

III. *En ce qui concerne la créativité des individus et des industries culturelles*

- promouvoir l'utilisation des nouvelles technologies de l'information en tant qu'instrument d'expression artistique et littéraire et en tant que moyen d'établir des partenariats créateurs, notamment entre les arts, les sciences et l'industrie ;
- stimuler la créativité propre à chaque individu à travers la connaissance des médias et la mise au point des programmes d'éducation recourant aux nouvelles technologies de l'information ;
- travailler, dans le contexte de la convergence et de la mondialisation continue des réseaux d'information, avec les industries culturelles pour aider à faire en sorte que leur développement améliore la créativité ;
- encourager les industries culturelles européennes à coopérer en vue d'améliorer leurs capacités créatrices et, en conséquence, d'assurer une grande variété, tout en respectant la qualité, des produits et services dans les réseaux d'information.

IV. *En ce qui concerne la diversité des contenus et des langues*

- encourager le développement d'un large éventail de moyens de communication et d'information ainsi que la diversité des contenus et des langues, afin de promouvoir le pluralisme politique, la diversité culturelle et le développement durable ;

- encourager l'utilisation pleine et entière par tous, y compris les minorités, des possibilités d'échanges et de libre expression qu'offrent les nouvelles technologies de l'information ;
- reconnaître l'utilité de ces technologies pour permettre à tous les pays et régions d'Europe d'exprimer leur identité culturelle ;
- encourager la mise à disposition de produits et services culturels, éducatifs et autres dans une variété suffisante de langues, et la plus grande diversité possible de produits et services de ce genre ;
- faire en sorte, dans la mesure du possible, que les systèmes d'information, dans les domaines administratif et juridique, proposent un matériel qui tienne compte de critères régionaux et linguistiques et qui réponde aux besoins particuliers des minorités concernées.

V. En ce qui concerne la protection des droits et libertés

- assurer le respect des droits de l'homme et de la dignité humaine, notamment de la liberté d'expression, ainsi que la protection des mineurs, la protection de la vie privée et des données personnelles, et la protection de l'individu contre toute forme de discrimination raciale dans l'utilisation et le développement des nouvelles technologies de l'information, par le biais de la régulation et de l'autorégulation, et par le développement de normes et systèmes techniques, de codes de conduite et d'autres mesures ;
- adopter des mesures aux niveaux national et international pour enquêter efficacement sur la criminalité en matière de technologies de l'information et combattre l'existence de refuges pour ceux qui commettent de tels crimes ;
- assurer la protection effective des ayants droit dont les œuvres sont diffusées sur les nouveaux services d'information et de communication ;
- encourager, au niveau international, l'élaboration des standards et sauvegardes nécessaires pour garantir l'authenticité des documents et accords contractuels transmis par la voie électronique ;
- améliorer ce cadre de protection, y compris en élaborant des codes de conduite énonçant des principes éthiques pour l'utilisation des nouvelles technologies de l'information.

BIBLIOGRAPHIE

Conventions et textes statutaires du Conseil de l'Europe

Conventions

Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales, telle qu'amendée par le Protocole n° 11.

Convention sur l'information et la coopération juridique concernant les «Services de la société de l'information» (STE n° 180).

Convention pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel (STE n° 108) et Protocole additionnel (STE n° 181).

Convention sur la cybercriminalité (STE n° 185).

Convention européenne sur la protection juridique des services à accès conditionnel et des services d'accès conditionnel (STE n° 178).

Déclarations du Comité des Ministres

Déclaration sur la liberté d'expression et d'information (1982).

Déclaration de Budapest pour une Grande Europe sans clivage (1990).

Déclaration relative à une politique européenne pour les nouvelles technologies de l'information, adoptée par le Comité des Ministres, Annexe 1 de la Déclaration de Budapest (1999).

Déclaration sur la diversité culturelle (2000).

Recommandations du Comité des Ministres

Recommandation n° R (81) 1 relative à la réglementation applicable aux banques de données médicales automatisées.

Recommandation n° R (83) 10 relative à la protection des données à caractère personnel utilisées à des fins de recherche scientifique et de statistiques.

Recommandation n° R (85) 20 relative à la protection des données à caractère personnel utilisées à des fins de marketing direct.

Recommandation n° R (86) 1 relative à la protection des données à caractère personnel utilisées à des fins de sécurité sociale.

Recommandation n° R (87) 15 visant à réglementer l'utilisation de données à caractère personnel dans le secteur de la police.

Recommandation n° R (89) 2 sur la protection des données à caractère personnel utilisées à des fins d'emploi.

Recommandation n° R (89) 7 concernant des principes relatifs à la distribution de vidéogrammes à contenu violent, brutal ou pornographique.

Recommandation n° R (89) 9 sur la criminalité en relation avec l'ordinateur.

Recommandation n° R (90) 19 sur la protection des données à caractère personnel utilisées à des fins de paiement et autres opérations connexes.

Recommandation n° R (91) 10 sur la communication à des tierces personnes de données à caractère personnel détenues par des organismes publics.

Recommandation n° R (92) 15 sur l'enseignement, la recherche et la formation dans le domaine du droit et des technologies de l'information.

Recommandation n° R (92) 19 relative aux jeux vidéo à contenu raciste.

Recommandation n° R (95) 4 sur la protection des données à caractère personnel dans le domaine des services de télécommunication, eu égard notamment aux services téléphoniques.

Recommandation n° R (95) 13 relative aux problèmes de procédure pénale liés à la technologie de l'information.

Recommandation n° R (96) 10 concernant la garantie de l'indépendance du service public de la radiodiffusion.

Recommandation n° R (97) 5 relative à la protection des données médicales.

Recommandation n° R (97) 18 concernant la protection des données à caractère personnel collectées et traitées à des fins statistiques.

Recommandation n° R (97) 19 sur la représentation de la violence dans les médias électroniques.

Recommandation n° R (97) 20 sur le «discours de haine».

Recommandation n° R (99) 5 sur la protection de la vie privée sur l'Internet.

Recommandation n° R (99) 14 sur le service universel communautaire relatif aux nouveaux services de communication et d'information.

Recommandation Rec(2001)2 concernant la conception et la reconception rentables des systèmes judiciaires et des systèmes d'information juridique.

Recommandation Rec(2001)3 sur les services des tribunaux et d'autres institutions juridiques fournis aux citoyens par de nouvelles technologies.

Recommandation Rec(2001)7 sur des mesures visant à protéger le droit d'auteur et les droits voisins et à combattre la piraterie, en particulier dans l'environnement numérique.

Recommandation Rec(2001)8 sur l'autorégulation des cyber-contenus (l'autorégulation et la protection des utilisateurs contre les contenus illicites ou préjudiciables diffusés sur les nouveaux services de communication et d'information).

Recommandation Rec(2002)1 sur les principes directeurs pour le développement territorial durable du continent européen.

Recommandation Rec(2002)2 sur l'accès aux documents publics.

Recommandation Rec(2002)7 sur des mesures visant à accroître la protection des droits voisins des organismes de radiodiffusion.

Résolutions du Comité des Ministres

Résolution (73) 22 relative à la protection de la vie privée des personnes physiques vis-à-vis des banques de données électroniques dans le secteur privé.

Résolution (74) 29 relative à la protection de la vie privée des personnes physiques vis-à-vis des banques de données électroniques dans le secteur public.

Résolution Rés.-AP (2001)3 «Vers une pleine citoyenneté des personnes handicapées grâce à de nouvelles technologies intégratives».

Résolution Res(2002)12 établissant la Commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ).

Recommandations de l'Assemblée parlementaire

Recommandation 1122 (1990), Renouveau rural par la télématique.

Recommandation 1314 (1997), Nouvelles technologies et l'emploi.

Recommandation 1332 (1997), Aspects scientifiques et techniques des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Recommandation 1379 (1998), Instruction élémentaire en science et technologie.

Recommandation 1435 (1999), Place des femmes dans le domaine de la science et de la technologie.

Recommandation 1466 (2000), Education aux médias.

Recommandation 1586 (2002), La fracture numérique et l'éducation

Résolutions de l'Assemblée parlementaire

Résolution 1075 (1996) sur la coopération scientifique et technologique avec les pays d'Europe centrale et orientale.

Résolution 1120 (1997) sur les incidences des nouvelles technologies de communication et d'information sur la démocratie.

Résolution 1121 (1997) sur les instruments de la participation des citoyens dans la démocratie représentative.

Résolution 1191 (1999) sur la société de l'information et un monde numérique.

Résolution 1273 (2002) sur la communication scientifique.

Directive de l'Assemblée parlementaire

Directive n° 531 (1997) sur les incidences des nouvelles technologies de communication et d'information sur la démocratie.

Recommandation adoptée par le Congrès des pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe

Recommandation 54 (99) sur la société de l'information locale et régionale.

Résolution adoptée par le Congrès des pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe

Résolution 76 (1999) sur la société de l'information locale et régionale.

Autres références

Barlow John Perry, *A declaration of the independence of cyberspace*, publication en ligne, voir : <http://www.eff.org>.

Conseil de l'Europe, «Agenda-setting workshop on e-governance», projet de rapport (Doc. IP (2002)18).

Conseil de l'Europe, «Analyse des réponses au questionnaire sur le potentiel démocratique des nouveaux services de communication et d'information», 19 mars 2002 (Doc. MM-S-OD (2002) 1).

Conseil de l'Europe, «E-governance: the way towards full citizenship for people with disabilities» (Doc. IP1 (2002)8° (addendum)).

Conseil de l'Europe, «Exploratory meeting on e-voting», juillet 2002 (Doc. IP 1 (2002) 17e).

Conseil de l'Europe, «Freedom of expression and the communications networks» (Doc. CC-Cult (98) 18).

Conseil de l'Europe, «Freedom of expression and the right to privacy», septembre 1990 (Doc. DH-MM (2000)7).

Conseil de l'Europe, *L'univers virtuel : miracle ou mythe ?*, Editions du Conseil de l'Europe, 1998.

Conseil de l'Europe, *La culture numérique en Europe – Un inventaire sélectif des centres d'innovation dans les arts et les nouvelles technologies*, Editions du Conseil de l'Europe, 1999.

Conseil de l'Europe, *Les nouvelles technologies : l'impact sur la formation* (série «Etudes et documents», n° 26), Strasbourg, Editions du Conseil de l'Europe, 1992.

Conseil de l'Europe, «Lignes directrices sur le travail culturel dans le société de l'information : pour une politique culturelle européenne» (DGIV/CULT/NTI/qual (2001)).

Conseil de l'Europe, *Local and regional information society, Proceedings, Helsinki, January 1998*, Editions du Conseil de l'Europe, 2000.

Conseil de l'Europe, *Local and regional information society, Proceedings, Miercurea Ciuc* (série «Etudes et documents», n° 64, octobre 1998), Editions du Conseil de l'Europe, 2000.

Conseil de l'Europe, *New information technologies and the young*, Editions du Conseil de l'Europe, septembre 2001.

Conseil de l'Europe, *Public access and freedom of expression in networked information : guidelines for a European cultural policy*, Editions du Conseil de l'Europe, 2001.

Conseil de l'Europe, rapport de l'Assemblée parlementaire, communication scientifique (Doc. 9300, 2001).

Conseil de l'Europe, rapport de l'Assemblée parlementaire, «Impact des nouvelles technologies sur la législation du travail» Doc. 8751, 2000).

Conseil de l'Europe, rapport de l'Assemblée parlementaire, «Société de l'information et monde numérique» (Doc. 8400, 1999).

Conseil de l'Europe, «Rapport explicatif sur la Convention européenne sur la protection juridique des services à accès conditionnel et des services d'accès conditionnel», 2000.

Conseil de l'Europe, «Recommandation de politique générale, n° 6, “La lutte contre la diffusion de matériels racistes, xénophobes et antisémites par l'Internet”», Ecri, 2001.

Conseil de l'Europe, *Stratégies des réformes éducatives : de la conception à la réalisation*, Editions du Conseil de l'Europe, mars 2000.

Conseil de l'Europe, *Technologies de l'information et de droit – Lien entre les systèmes et leurs utilisateurs – Techniques de communication modernes dans le domaine juridique*, Editions du Conseil de l'Europe, 2001.

Conseil de l'Europe, *The impact of new technologies on the quality of life of persons with disabilities*, Editions du Conseil de l'Europe, 2002.

Conseil de l'Europe, *Valorisation du potentiel culturel et éducatif des nouvelles technologies de l'information*, Editions du Conseil de l'Europe, 1999.

Conseil de l'Europe, *Vital links for a knowledge culture : public access to new information and communications technologies*, Editions du Conseil de l'Europe, 2001.

Conseil de l'Europe, *Youth in the information society*, Editions du Conseil de l'Europe, 1997.

Coyle Diane et Quah Danny, *Getting the measure of the new economy, iSociety*, Work Foundation, London, 2002.

Horne, Mathew, *Enterprise learning*, Demos, London, 2000.

Huws, U., N. Jagger et P. Bates, *Where the butterfly alights : the global location of e-work*, rapport du projet Emergence de la Communauté européenne, IES, Brighton, 2001.

«Learning to let go», in *Education Futures*, Design Council & RSA, London 1999.

Lessig Lawrence, *The future of ideas – the fate of the commons in a connected world*, Random House, New York, 2001.

New media and social exclusion, Hansard Society, juillet 2000, voir : <http://www.hansard-society.org.uk>

OCDE, *Perspectives économiques de l'OCDE*, 68, OCDE, 2000.

OCDE, *Puma policy brief No. 10 : engaging citizens in policy-making*, OCDE, 2001.

PricewaterhouseCoopers, *European economic outlook 2001*, publication en ligne, voir : <http://www.pwcglobal.com/gx/eng/ins-sol/spec-int/eeo>.

Shirky Clay, *Weblogs and the mass amateurisation of publishing*, publication en ligne, voir : <http://www.shirky.com>.

«The rise and persistence of the technological community ideal», in Werry & Mowbray, *Online Communities*, Prentice-Hall, New Jersey, 2001.

Unesco, *Rapport de la Commission mondiale de la culture et du développement, In from the margins*, 1997.

United States Internet Council (Usic) and International Trade and Technology Associations, *State of the Internet, 2000*, publication en ligne, voir <http://www.itta.com/internet2000.htm>.

Woolgar Steve, publication en ligne, voir <http://www.vei.co.uk/ebusiness/woolgar/transcript.html>.

Publications du projet intégré
«Les institutions démocratiques en action»

Vers l'équilibre entre les femmes et les hommes (2002)

ISBN 92-871-4900-3

Le droit de vote individuel des femmes – une exigence démocratique (2002)

ISBN 92-871-5039-7

«Les institutions démocratiques en action»

Site web : <http://www.coe.int/democracy>

Sales agents for publications of the Council of Europe Agents de vente des publications du Conseil de l'Europe

AUSTRALIA/AUSTRALIE

Hunter Publications, 58A, Gipps Street
AUS-3066 COLLINGWOOD, Victoria
Tel.: (61) 3 9417 5361
Fax: (61) 3 9419 7154
E-mail: Sales@hunter-pubs.com.au
<http://www.hunter-pubs.com.au>

BELGIUM/BELGIQUE

La Librairie européenne SA
50, avenue A. Jonnart
B-1200 BRUXELLES 20
Tel.: (32) 2 734 0281
Fax: (32) 2 735 0860
E-mail: info@libeurop.be
<http://www.libeurop.be>

Jean de Lannoy

202, avenue du Roi
B-1190 BRUXELLES
Tel.: (32) 2 538 4308
Fax: (32) 2 538 0841
E-mail: jean.de.lannoy@euronet.be
<http://www.jean-de-lannoy.be>

CANADA

Renouf Publishing Company Limited
5369 Chemin Canotek Road
CDN-OTTAWA, Ontario, K1J 9J3
Tel.: (1) 613 745 2665
Fax: (1) 613 745 7660
E-mail: order.dept@renoufbooks.com
<http://www.renoufbooks.com>

CZECH REPUBLIC/ RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

Suweco Cz Dovož Tisků Praha
Ceskomoravska 21
CZ-18021 PRAHA 9
Tel.: (420) 2 660 35 364
Fax: (420) 2 683 30 42
E-mail: import@suweco.cz

DENMARK/DANEMARK

GAD Direct
Fiolstaede 31-33
DK-1171 COPENHAGEN K
Tel.: (45) 33 13 72 33
Fax: (45) 33 12 54 94
E-mail: info@gadirect.dk

FINLAND/FINLANDE

Akateeminen Kirjakauppa
Keskuskatu 1, PO Box 218
FIN-00381 HELSINKI
Tel.: (358) 9 121 41
Fax: (358) 9 121 4450
E-mail: akatilaus@stockmann.fi
<http://www.akatilaus.akateeminen.com>

FRANCE

La Documentation française
(Diffusion/Vente France entière)
124, rue H. Barbusse
F-93308 AUBERVILLIERS Cedex
Tel.: (33) 01 40 15 70 00
Fax: (33) 01 40 15 68 00
E-mail: commandes.vel@ladocfrancaise.gouv.fr
<http://www.ladocfrancaise.gouv.fr>

Librairie Kléber (Vente Strasbourg)

Palais de l'Europe
F-67075 STRASBOURG Cedex
Fax: (33) 03 88 52 91 21
E-mail: librairie.kleber@coe.int

GERMANY/ALLEMAGNE

AUSTRIA/AUTRICHE
UNO Verlag
Am Hofgarten 10
D-53113 BONN
Tel.: (49) 2 28 94 90 20
Fax: (49) 2 28 94 90 222
E-mail: bestellung@uno-verlag.de
<http://www.uno-verlag.de>

GREECE/GRÈCE

Librairie Kauffmann
28, rue Stadiou
GR-ATHINAI 10564
Tel.: (30) 1 32 22 160
Fax: (30) 1 32 30 320
E-mail: ord@otenet.gr

HUNGARY/HONGRIE

Euro Info Service
Hungexpo Europa Kozpont ter 1
H-1101 BUDAPEST
Tel.: (361) 264 8270
Fax: (361) 264 8271
E-mail: euroinfo@euroinfo.hu
<http://www.euroinfo.hu>

ITALY/ITALIE

Libreria Commissionaria Sansoni
Via Duca di Calabria 1/1, CP 552
I-50125 FIRENZE
Tel.: (39) 556 4831
Fax: (39) 556 41257
E-mail: licosa@licosa.com
<http://www.licosa.com>

NETHERLANDS/PAYS-BAS

De Lindeboom Internationale Publikaties
PO Box 202, MA de Ruyterstraat 20 A
NL-7480 AE HAAKSBERGEN
Tel.: (31) 53 574 0004
Fax: (31) 53 572 9296
E-mail: lindeboo@worldonline.nl
<http://home-1-worldonline.nl/~lindeboo/>

NORWAY/NORVÈGE

Akademika, A/S Universitetsbokhandel
PO Box 84, Blindern
N-0314 OSLO
Tel.: (47) 22 85 30 30
Fax: (47) 23 12 24 20

POLAND/POLOGNE

Główna Księgarnia Naukowa
im. B. Prusa
Krakowskie Przedmiescie 7
PL-00-068 WARSZAWA
Tel.: (48) 29 22 66
Fax: (48) 22 26 64 49
E-mail: inter@internews.com.pl
<http://www.internews.com.pl>

PORTUGAL

Livraria Portugal
Rua do Carmo, 70
P-1200 LISBOA
Tel.: (351) 13 47 49 82
Fax: (351) 13 47 02 64
E-mail: liv.portugal@mail.telepac.pt

SPAIN/ESPAGNE

Mundi-Prensa Libros SA
Castelló 37
E-28001 MADRID
Tel.: (34) 914 36 37 00
Fax: (34) 915 75 39 98
E-mail: libreria@mundiprensa.es
<http://www.mundiprensa.com>

SWITZERLAND/SUISSE

BERSY
Route de Monteiller
CH-1965 SAVIESE
Tel.: (41) 27 395 53 33
Fax: (41) 27 395 53 34
E-mail: jprausis@netplus.ch

Adeco – Van Diermen
Chemin du Lacuez 41
CH-1807 BLONAY
Tel.: (41) 21 943 26 73
Fax: (41) 21 943 36 05
E-mail: info@adeco.org

UNITED KINGDOM/ROYAUME-UNI

TSO (formerly HMSO)
51 Nine Elms Lane
GB-LONDON SW8 5DR
Tel.: (44) 207 873 8372
Fax: (44) 207 873 8200
E-mail: customer.services@theso.co.uk
<http://www.the-stationery-office.co.uk>
<http://www.itsofficial.net>

UNITED STATES and CANADA/ ÉTATS-UNIS et CANADA

Manhattan Publishing Company
468 Albany Post Road, PO Box 850
CROTON-ON-HUDSON,
NY 10520, USA
Tel.: (1) 914 271 5194
Fax: (1) 914 271 5856
E-mail: Info@manhattanpublishing.com
<http://www.manhattanpublishing.com>

Council of Europe Publishing/Éditions du Conseil de l'Europe

F-67075 Strasbourg Cedex

Tel.: (33) 03 88 41 25 81 – Fax: (33) 03 88 41 39 10 – E-mail: publishing@coe.int – Website: <http://book.coe.int>

