

PAR GILLES DE CHEZELLE, spécialiste de la dématérialisation ainsi que de la sécurité et de la confidentialité des échanges électroniques, membre du groupe de dématérialisation au sein de la Mission pour l'Economie Numérique (ministère des Finances).

Internet : savoir partager des connaissances

Mis à la disposition du grand public dans les années quatre vingt dix, Internet est aujourd'hui un outil d'information, de communication et d'échange incontournable tant du point de vue professionnel que du point de vue personnel et familial.

L'une des premières raisons est, il faut bien le reconnaître, que l'information y est assez complète et, surtout, qu'elle est souvent mise à jour en temps quasi-réel. Il n'en faut pas plus pour véritablement comprendre pourquoi Internet est devenu un outil d'assistance et d'information référent.

Bien sûr, tout ce que l'on y trouve n'est pas forcément exact et, pour celui qui ne serait pas vigilant sur la qualité ou l'origine de ses sources, cela peut avoir des conséquences importantes. Cela a été maintes fois constaté comme, par exemple, lors de la diffusion d'informations erronées par des personnes malveillantes dans un but de désinformation. Mais au même titre que l'automobile est un formidable moyen de transport malgré le nombre de morts sur les routes, il ne faut pas voir que les maux apportés par Internet.

COMMUNIQUER POUR PARTAGER

Dès l'origine ce sont les chercheurs qui ont été parmi les premiers à utiliser régulièrement les outils de communication sur le web. Ils s'en sont servis pour diffuser leurs idées, souvent étayées par de nombreux documents. Ils ont également mis à la disposition d'un public curieux, s'intéressant aux sujets scientifiques, technologiques, environnementaux ou médicaux, de très nombreux documents et sources d'informations de grande qualité. Les grands laboratoires et les grandes organisations de recherche ou d'exploration ont d'ailleurs établi des stratégies de communication virtuelle qui leur permet d'établir des ponts avec les chercheurs ainsi qu'avec un

public de plus en plus large, à travers tous les continents.

L'Internet de la connaissance et de l'échange est également un nouveau concept économique avec d'importantes implications sociales et culturelles. Il s'agit d'une nouvelle façon de travailler avec les matières premières que sont les informations dématérialisées. Ainsi, ceux qui seront capables de les traduire en choses utiles, grâce à une formation adéquate et une capacité permanente d'adaptation, auront une forte valeur ajoutée professionnelle, les autres continueront à produire, mais sans valeur ajoutée et seront les « emplois non qualifiés » de demain.

Le réseau Internet couvre aujourd'hui une grande partie de la planète transformant notre mode de vie, notre manière de penser, notre approche de la connaissance et notre façon de partager les informations. Les entreprises sont de plus en plus nombreuses à prendre aujourd'hui conscience que leurs richesses de demain dépendent beaucoup plus de leur capital immatériel actuel et futur que de leurs biens matériels.

PARTAGER POUR ÉVOLUER

Internet se révèle ainsi un remarquable outil de partage des connaissances interne et externe apportant aux utilisateurs éclairés une véritable culture du partage. Toutefois faire accepter à des salariés la notion de partage du savoir ne rencontre pas toujours un accueil favorable.

«Pour les experts, la vulgarisation de l'innovation correspond à une énorme perte de pouvoir»

ble, loin s'en faut. En effet, la culture salariale française a tendance à considérer avec méfiance la mise en commun du savoir-faire, plutôt synonyme pour la plupart des dirigeants, des cadres et des syndicats, de perte de leurs pouvoirs respectifs.

La valorisation du capital immatériel des entreprises passant par les hommes et leurs capacités de partage des connaissances et des

compétences, c'est pourquoi de plus en plus de structures du secteur privé, comme du secteur public, ressentent très fortement les enjeux qui se cachent derrière le management des connaissances et des compétences internes. D'ailleurs, nombre d'organisations, développant des Intranet et des portails web, pratiquent souvent, sans toujours en être conscient, un outil de partage des connaissances.

CAPITAL INTELLECTUEL ET FORCE DE TRAVAIL

Le défi des entreprises et des personnes publiques, en ce début du vingt-et-unième siècle, sera de gérer le capital intellectuel que représente leurs salariés. Aujourd'hui l'immatériel devient au moins aussi précieux que l'outil de production. La valeur de la connaissance augmente au fur et à mesure que la durée de vie des produits et des services diminue. Aujourd'hui, aucune entité ne peut espérer prospérer avec un savoir-faire qui sera exploité pendant de nombreuses années. Elles doivent faire vivre le capital intellectuel issu de l'accumulation des pratiques, du savoir faire et de l'expertise de tous. Pour cette raison, il faut que les individus acceptent de partager, en temps réel, une partie de ce qu'ils savent et, dans le même temps, qu'ils sachent utiliser le savoir mis à leur disposition par les autres salariés.

Un échange systématique et largement diffusé, à travers un média accessible à tous, permet de partager les

expériences. Ce partage des connaissances améliore alors de façon presque mécanique la qualité des services dispensés aux clients. Pour que cela fonctionne bien, chacun ne doit pas se demander « ce que la gestion des connaissances peut faire pour moi » mais « que dois-je faire pour apprendre à partager tout en partageant pour apprendre ».

Une telle stratégie de com-

munication dynamise à la fois les salariés et les partenaires grâce à l'entretien régulier et à l'enrichissement des contenus et, enfin, par la qualité des informations qui sont accessibles.

« A terme, la fracture digitale ne viendra plus de la difficulté d'accès à la technologie et aux informations, mais bien des capacités intellectuelles de chacun à savoir accéder et utiliser celles-ci »

LE POUVOIR DES « SACHANTS »

Après avoir parcouru cette longue période qui va de l'homme des cavernes ne sachant pas compter, à celui du « globe-trotter » entièrement informatisé, et alors que l'on voit bien qu'il va falloir apprendre à partager l'information et le savoir, il n'est pas possible de ne pas évoquer le cas des « sachants », qui, à chacune des évolutions culturelles ou techniques, font tant pour « bloquer le progrès » afin de garder le pouvoir.

Le « sachant » est celui qui possède un certain savoir ainsi que des informations et qui se refuse à les partager ou, pire, de les voir disparaître. Il développe cette attitude afin de garder un certain pouvoir et de s'y accrocher sans même prendre conscience qu'il est en train de se faire dépasser par les évolutions technologiques et culturelles. L'existence de « sachants » est certainement vieille comme le monde et l'on peut penser que le chef de la tribu, pour assurer sa domination sur le groupe et rester en place le plus longtemps possible, l'utilisait déjà à l'époque pré-historique. Et puis au fur et à mesure de l'histoire de l'humanité, l'écriture, le calcul, la science et les technologies ont créé des générations et des générations de « sachants ».

Le mode de fonctionnement des « sachants » du vingt et unième siècle n'est pas sans rappeler certaines méthodes du Moyen âge. En

effet, à cette période lointaine, celui qui avait le pouvoir avait, de fait, des droits sur ses sujets comme celui de vie ou de mort sur les serfs, le droit de cuissage, ... A la même époque l'Eglise

invente l'inquisition qui lui permettra, par la terreur et une certaine forme d'obscurantisme, d'asseoir son pouvoir sur l'Occident. C'est lors de cette période trouble que Galilée déclara que « l'autorité d'un seul homme compétent, qui donne de bonnes raisons et des preuves certaines, vaut mieux que le consentement unanime de ceux qui n'y comprennent rien ». Bien sûr aujourd'hui, dans notre monde civilisé, de tels actes n'existent plus en tant que tel et cela est heureux. Par contre, dans notre société en évolution permanente, les « sachants » ont substitué au célèbre « je pense donc je suis » de René Descartes, un bien triste « je suis donc je sais ».

COMMENT APPARAISSENT LES « SACHANTS » ?

Que ce soit un produit ou un service, le passage de la naissance de l'idée à sa diffusion « tout public » passe habituellement par trois étapes, toutes indépendantes les unes des autres. La première est celle du découvreur qui, souvent seul dans son coin, essaie de mettre en forme cette innovation. Au fur et à mesure qu'elle devient cohérente et structurée, des « disciples » se joignent au découvreur permettant ainsi une première présentation de l'innovation auprès de personnes qui vont alors « s'approprier » l'idée. Ceux-ci vont alors ouvrir la seconde période, celle des experts et des spécialistes. L'innovation va alors échapper au découvreur et à ses disciples. Les experts vont maintenant créer un langage ésotérique, des mots et des

notions spécifiques qui leur permettront de se reconnaître et de s'identifier entre eux. Mais le monde évolue et, petit à petit, l'innovation finit par se diffuser un peu partout, puis se vulgariser, rendant de ce fait les experts et les spécialistes moins utiles, c'est la troisième étape. Bien sûr pour ces experts, la vulgarisation de l'innovation correspond à une énorme perte de pouvoir. C'est souvent lors du passage de la phase deux à la phase trois que l'on trouve le plus de spécialistes et d'experts qui vont jouer les « sachants » afin de tenter et d'essayer de garder, par tous les moyens, un pouvoir qui leur échappe...

POUR CONCLURE :

« Plus les hommes seront éclairés, plus ils seront libres » a écrit Voltaire. L'histoire des moyens de communication qui, depuis la radio jusqu'à Internet, savent passer au delà de toutes les frontières, confirme la pertinence de cette analyse vieille de plus de deux siècles.

Toutefois, il ne faut pas perdre de vue qu'à terme, la fracture digitale ne viendra plus de la difficulté d'accès à la technologie et aux informations, mais bien des capacités intellectuelles de chacun à savoir accéder et utiliser celles-ci. Certains seront parfaitement capables de trouver, d'analyser, de sélectionner et d'exploiter les informations utiles dans le monde virtuel, d'autres s'y perdront. Un des défis du monde de l'éducation, dans cette nouvelle société de l'information dans laquelle Internet nous a fait rentrer, est qu'un maximum de personnes sachent exploiter ce « puits sans fond » d'informations qu'est Internet, tout en conservant un certain esprit d'analyse accompagné d'un vrai sens critique.

Consultez la chronique @ctualité sur le site de Forum Eco : www.forumeco.com/chronique.php, vous y trouverez des informations complémentaires portant sur les applications que nous vous avons présentées dans cet article.