

Publications

www.communication-sensible.com

Le rôle d'Internet dans le partage des savoirs en situation de crise

Didier Heiderich

Acte du Colloque international en Sciences de l'Information & de la Communication

**Vendredi 28 février et Samedi 1er mars 2003
Université Jean-Moulin LYON 3**

RÉSUMÉ : Cette communication présente la façon dont Internet est utilisé ou au contraire bridé en situation de crise afin de permettre ou d'interdire de s'organiser, d'échanger et de partager des savoirs.

ABSTRACT: This paper shows the way in which the Internet is used or, on the contrary, limited in a crisis so as either to allow or to forbid the organisation, exchange and sharing of knowledge.

1. Introduction. Deux logiques qui s'affrontent

En Juillet 2001, le “National Science and Technology Council” (Etats-Unis) préconisait dans le rapport “SUPPLEMENT TO THE PRESIDENT’S BUDGET FOR FY 2002” l’emploi d’Internet dans la gestion de crise. Cette approche bien que prônée par des spécialistes reconnus se limite à considérer exclusivement la gestion verticale de l’information et omet totalement le partage de savoirs. Quelques semaines auparavant, Danone subissait une crise médiatique aiguë dont le traitement sur Internet se limitait à de la diffusion de masse (*broadcasting*) à contre courant de l’interactivité offerte par Internet. Dans le même temps, les terroristes du réseau Al-Kaida utilisaient massivement la toile pour échanger, se former et organiser les attentats du 11 Septembre 2001. Ces exemples -il en existe d’autres- illustrent parfaitement que la dynamique du partage des savoirs en situation de crise profite principalement aux entités fonctionnant en réseau et contingentes par l’objectif à atteindre. Deux logiques opposées s’affrontent. Les institutions, tout particulièrement en situation de crise, tentent de reproduire sur Internet leurs schémas hiérarchiques coutumiers et se déconnectent de la logique fondamentale de la toile. De même, elles affichent la volonté de contrôler, voire d’interdire, par des moyens législatifs la logique de réseau, de partage des savoirs et des compétences. A l’opposé, les ONG, les terroristes et les individus se sont emparés de la force que constitue la capacité de fonctionner en réseau, tout particulièrement dans l’opposition, la contestation, utilisant ainsi les propriétés crisogènes d’Internet.

2. Internet, outil d’échange et de partage

2.1 Une histoire hybride

Manuel Castells, sociologue, le rappelle : “*Internet est le produit d’une combinaison unique de stratégie militaire, de*

coopération scientifique et d'innovation contestataire”. Si l’histoire tente de retenir qu’Internet a été créé à des fins militaires, en vérité le “réseau des réseaux” doit beaucoup à la culture scientifique et universitaire de partage des savoirs. Le réseau est par nature un lieu d’échange et un extraordinaire moyen d’organisation. Internet est né de la contre-culture et de l’esprit communautaire des années 60. Elitistes, ses fondateurs se comptaient par centaines, répartis dans les universités et les centres de recherche aux Etats-Unis puis partout dans le monde. Animés par la soif de l’aventure intellectuelle, voire technocratique, les initiateurs de la “société en réseaux” se nourrissaient du partage, de la création, de la réalisation et de la reconnaissance mutuelle. Internet est le fruit de contributions successives. Loin des schémas imposés par les modèles économiques, sans développement planifié, les inventeurs d’Internet avaient pour volonté de créer un modèle communautaire non hiérarchisé dans lequel des valeurs nouvelles allaient naître comme *l’open source* (code source des logiciels ouvert à tous) ou le *copyleft* (droit de copie et de modification). Intolérables pour les lobbys industriels et les Etats, le réseau profite à ceux qui en possèdent la culture, ce qui est le cas des mouvements anti mondialisation, des ONG comme Amnesty International, mais aussi aux réseaux mafieux et terroristes.

2.2 Un réseau encombrant et fomenteur de crises

Avec le développement rapide d’Internet à la fin des années 90, les états se sont rendus compte de la force du réseau. A la possibilité donnée à tout à chacun de s’exprimer en ligne, les dirigeants ont compris que s’ajouter la possibilité d’échanger puis de s’organiser autour d’un propos et ceci en faisant abstraction des frontières et du temps. Jacques Attali, essayiste et homme politique français, le précisait dès 2000 : “*L’Internet représente une menace pour ceux qui savent et qui décident. Parce qu’il donne accès au savoir autrement que par le cursus hiérarchique.*”. Internet passait aux yeux des pouvoirs du statut d’artefact à celui de contre pouvoir, de fomenteur de crises, ou simplement de gêneur. Avec une vélocité

étonnante, Internet ouvre l'immense capacité de fédérer des centaines, voire des milliers de personnes, qui auparavant n'auraient pas eu la possibilité d'échanger, autour d'un thème. Prenons le cas d'ATTAC, une organisation anti-mondialisation. Le site Web de cette ONG annonce clairement que l'association fonctionne *“en réseau, sans structures hiérarchiques ni centre géographique”* et la culture d'échange qui l'anime : *“Pluraliste, il [le mouvement] s'enrichit de la diversité de ses composantes et favorise l'action commune, sans limiter d'aucune façon la liberté d'intervention de chacun. Il vise à renforcer, à relier et à coordonner sur le plan international l'intervention de tous les partenaires qui se reconnaissent dans sa plate-forme. Il souhaite de même resserrer ses coopérations avec tous les autres réseaux dont les objectifs convergent avec les siens.”* Diffusant gratuitement leurs savoirs sur Internet, ces organisations utilisent leurs membres dans des travaux d'investigation, la rédaction d'articles, la traduction, la constitution de dossiers ou tout simplement dans le relais de l'information. Chaque noeud de ces réseaux est un contributeur en puissance. Il est cependant à noter que les initiatives des ONG sont fortement parasitées en ligne par une masse considérable de pages Web et d'invectives réalisées par des individus courroucés et plus ou moins crédibles, plus ou moins versatiles.

DOSSIERS > TIERS-MONDE > CONDITIONS DE TRAVAIL - ZONES FRANCHES	
Où et comment sont fabriqués les vêtements?	
A l'initiative de : L'observatoire des transnationales	
début : janvier 2001	fin : -
1. Connaître les pays de fabrication des vêtements vendus sous plus de 400 marques en France, Belgique, Suisse et Luxembourg.	
Proposer une info	Envoyer cette page par email
Traduire	Imprimer cette page
Recherche sur le site	
marque, entreprise, pays, mot-clé	Google™
Inscription au bulletin / Résiliation	
votre adresse e-mail	OK

Figure 1. L'observatoire des transnationales utilise la logique de réseau sur son site Web : possibilité de proposer une information, de transmettre la page, de s'inscrire pour recevoir la newsletter. www.transnationale.org

2.3 Internet et les initiatives citoyennes lors de crises.

En quelques jours, après la marée noire de l'Erika fin 1999, un site Web "radiophare.net" a été réalisé et mis en ligne par l'association Radiophare. Ce site dénonçait la catastrophe et appelait la population à se mobiliser et à échanger à travers un forum. Subitement, nous avons découvert qu'une manifestation spontanée et citoyenne pouvait rapidement dépasser ses frontières géographiques et utiliser Internet lors d'une crise majeure selon la logique de partage. Internet est fondamentalement différent des autres médias : son interactivité incite à l'action plutôt qu'à la passivité. Contrairement au téléspectateur, l'internaute ne se contente pas de recevoir, il participe. Aujourd'hui, l'association Radiophare utilise Internet pour fédérer cinq modes de contribution : **Les éditeurs** qui veillent à entretenir toutes formes de coopération entre les multiples Initiatives Coopératives d'Information qui se créent depuis l'Internet. **Les développeurs** dont les projets privilégient le développement local durable et qui inscrivent leur action précisément dans le domaine www.radiophare.net. **Les entrepreneurs** qui utilisent à titre professionnel le domaine www.radiophare.net pour développer des activités et des projets communs qui peuvent concerner aussi bien l'ensemble des membres de l'association que des collectifs plus réduits réunis sur des thématiques précises. **Les médiateurs** qui veillent à instaurer, préserver et étendre les capacités d'expression publique des membres de l'association, des bénéficiaires de son action et, plus généralement de toute personne qui, directement ou indirectement, pourrait ressentir les effets de cette action. **Les aménageurs** qui coopèrent pour définir une stratégie globale en

matière de relation avec les opérateurs de télécommunication afin d'optimiser les moyens et les ressources utilisés tant par les utilisateurs du domaine www.radiophare.net que par les collectivités locales, leurs partenaires locaux et leurs concitoyens". Dans le même temps, face à la situation de crise aiguë que fut la catastrophe de l'Erika, l'Etat était incapable de réagir autrement que par les ressorts classiques utilisés en situation de crise, laissant principalement aux autorités les moyens d'action sans véritablement associer les citoyens dans les travaux de nettoyage et encore moins dans la réflexion sur le sujet. Depuis, chaque crise a pu trouver dans Internet un relais de contestation et un moyen d'organisation. Mais il est nécessaire de séparer les actes altruistes des tentatives de récupération des crises. Certains individus semblent vouloir conjuguer crise et Internet pour leur propre profit, leur propre notoriété, comme ce fut le cas en France avec Thierry Messan qui utilisa à la fois Internet, un livre et les médias télévisuels pour tenir des propos fantaisistes sur les attentats du 11 Septembre 2001 aux Etats-Unis.

2.4 Partages.

Partage de l'émotion. Le 21 Avril 2002 la France a connu une crise politique majeure avec la présence au second tour de l'élection présidentielle du leader du Front National (FN), l'extrême droite française. Avec une vélocité surprenante, des dizaines de milliers d'emails furent échangés spontanément avec des appels à manifester, des illustrations anti-FN, des textes et des appels au vote citoyen. Dans cette déferlante, la créativité a joué un rôle de premier plan. Face à l'émoi suscité par cet événement à travers tout le pays, des graphistes ont créé des illustrations destinées à susciter l'émotion et à soutenir la pression contre le FN. Internet fut un lieu de partage du désarroi de nombreux de nos concitoyens.

Partage de la désinformation. Bien connus les "hoax" (canulars), véritables boulets qui circulent par email sont une autre forme de vecteur de crise sur Internet en raison des rumeurs qu'ils distillent. On se souvient de l'affaire Belvédère. Cette entreprise était cotée au

nouveau marché de la bourse de Paris à 218 Euros. En Octobre 1998, le cours de l'action Belvédère est tombé subitement à 35 Euros. Il s'agissait des conséquences induites par un site de désinformation monté par Millenium Import Company, le concurrent américain de Belvédère, avec les services de la société Edelman. Ce site Web, finement construit, distillait des informations plausibles mais mensongères sur la situation financière de Belvédère, informations reprises par de nombreux quotidiens et sites Web spécialisés. Selon Guerreco.com, *“Edelman le site ne constituait que la partie émergée de l'opération de déstabilisation sur Internet : Edelman contrôlait des bases de données spécialisées qui lui permirent d'adresser directement ses messages, par mail, à des cibles privilégiées, en premier lieu les journalistes économiques et financiers.”*. Lorsqu'il s'agit d'attaquer, certaines institutions savent utiliser Internet dans une logique de réseau.

Partage de la terreur. Les organisations terroristes fonctionnent communément en réseau. La possibilité offerte par le net de communiquer tout en restant masqué, permet aux terroristes d'échanger des informations destinées à coordonner des attentats terroristes dans une relative sécurité. *“Cela a déjà été le cas pour Ben Laden et d'autres groupes, le gouvernement l'a reconnu”*, a indiqué lors d'une audition au Congrès Jack Mattera, un ancien enquêteur Américain des départements d'État et du Trésor. Le 11 Septembre 2001 et dans les jours qui ont suivi les attaques terroristes aux Etats-Unis, Internet a joué un rôle majeur. Rôle dans la recherche d'information par le public avec 64% des américains qui ont utilisé Internet pour rechercher de l'information sur les attaques (source : Harris Interactive, Septembre 2001). Rôle de relais avec de nombreux sites Web à fort trafic, à l'image de Google, qui ont modifié leur page d'accueil pour réaliser un lien, par exemple, vers le site Web de la Croix Rouge. Rôle dans le partage de l'information comme l'a proposé CNN avec l'ouverture d'un espace public destiné à la recherche des personnes disparues sur cnn.com.

3. Jeux de pouvoirs

3.1 *Des institutions trop hiérarchisées pour s'emparer du net*

Les institutions, entreprises, gouvernements, parties politiques et syndicats fonctionnent sur des modèles hiérarchiques : hiérarchie des pouvoirs, hiérarchie des savoirs, hiérarchie de l'action, hiérarchie de l'accès à l'information. Ce fonctionnement est à l'opposé de la logique de réseau qui fait la force d'Internet. En situation de crise, les institutions tentent de reproduire sur la toile les schémas pyramidaux qui les animent et les rassurent. L'*establishment* utilise principalement Internet pour diffuser de l'Information contrôlée, souvent des communiqués de presse comme ce fut le cas sur le site d'Atofina concernant la catastrophe d'AZF à Toulouse (France) en Septembre 2001. Précisions qu'en dehors de publicités, d'interviews, de discours longuement préparés et de journaux d'entreprises, la capacité offerte par Internet aux industriels de s'adresser sans filtre à un vaste public est inédite. Si on suppose qu'une situation de crise est sidérante, ce qui peut expliquer l'incapacité des institutions d'utiliser intelligemment Internet dans l'instant de la crise, il n'en demeure pas moins que les problèmes chroniques sont également traités sur la toile selon le modèle audiovisuel de diffusion de masse à sens unique et à l'opposé de la logique de partage. Il y a des explications à cela. Dès qu'une crise éclate, les institutions sont dépossédées des éléments constitutifs de la crise : les médias, l'Etat, les services de secours, la justice, les associations, les politiques, les victimes, les scientifiques s'emparent -à juste titre- de la situation. L'institution au centre des débats n'est plus qu'un des multiples acteurs de la crise. Dès lors, on constate que le champ des stratégies possibles pour l'entité incriminée reste limité. Marie-Hélène Westphalen, spécialiste de la communication, en présente cinq : le silence, l'offensive, le transfert vers autrui, la reconnaissance, la discrétion maîtrisée. Dans ces cinq stratégies, seule la reconnaissance ouvre la porte au partage des savoirs. Cette politique est rarement choisie par l'institution mise en cause. C'est pourtant dans l'acceptation de leur responsabilité et

dans l'échange que les institutions en situation de crise pourraient asseoir leur crédibilité et améliorer la visibilité de leur ligne de défense sur le net. A titre d'exemple, les trois plus importants opérateurs téléphoniques Français ont créé chacun un espace dédié au danger potentiel des émissions électromagnétiques lié à la téléphonie mobile. Pourtant, aucun n'apparaît dans les premières pages des moteurs de recherche sur ce sujet, faisant ainsi abstraction d'un des usages les plus criants du Web et de sa logique de réseau. Beaucoup d'entreprises, d'administrations et de conseils en communication confondent Internet avec les autres médias en comparant les taux d'audience respectifs des différents supports. Cette comparaison minore l'importance de la toile, cache son particularisme et laisse le champ libre aux détracteurs. En situation de crise, le débat ouvert sur Internet se prive souvent des institutions et du principal intéressé.

3.2 Le bien et le mal

Selon Manuel Castells, sociologue et spécialiste de la société de l'information, les internautes ne diffèrent pas dans leurs comportements des non utilisateurs d'Internet appartenant aux mêmes groupes sociaux. Le fantasme est d'imaginer des hordes d'internautes désocialisés aux intentions douteuses. La réalité est toute autre : dans sa grande majorité, Internet est utilisé par des individus tout à fait normaux pour s'informer, pour échanger, pour conserver ou tisser des liens sociaux. Or les institutions tentent de nous expliquer régulièrement qu'Internet est un danger : sites Web pédophiles ou nazis, utilisation d'Internet à des fins terroristes et copies illégales sont régulièrement mis en exergue. Cette approche permet aux Etats de légitimer un arsenal législatif destiné à maîtriser Internet et à limiter la liberté laissée aux individus de s'exprimer sur la toile, à remettre en question le partage des savoirs, surtout en situation de crise.

3.3 *Un arsenal législatif sur mesure*

La révision de la Directive européenne sur la protection des données de télécommunications votée le 30 mai 2002, la Résolution 1373 relative au combat contre le terrorisme votée par le Conseil de sécurité de l'ONU le 28 septembre 2001, l'USA Patriot Act adopté aux Etats-Unis le 24 octobre 2001, le Terrorisme Act en Angleterre, le vote de lois par les Parlements nationaux un peu partout dans le monde, les recommandations du G8 ou d'Europol sont autant de moyens juridiques à la disposition des Etats permettant de surveiller et de brider l'utilisation d'Internet. Dans le même temps, le *copyleft* subit fréquemment les foudres des éditeurs de logiciels, de livres ou de musique. Les dispositions législatives en cours tentent non seulement de condamner ou de taxer la copie illicite, mais le moyen de reproduction, sabotant ainsi la logique d'échange sur Internet. En 2001, c'était Dmitry Skiyarov un ingénieur russe qui était arrêté aux Etats-Unis pour avoir réalisé un programme capable de copier des livres électroniques au format de la société américaine Adobe, alors même que la copie de sauvegarde est un droit en Russie. De la même manière, les plateformes d'échange *peer-to-peer* (de personne à personne) font l'objet de multiples plaintes d'industriels. En 2002, les technologies d'échange et de partage sont menacées alors qu'en 1450, même le totalitarisme clérical n'avait pas interdit l'imprimerie.

Dans un autre registre réglementaire, en 2002 un cybermarchand français en crise perpétuelle en raison de la très mauvaise qualité de ses prestations et de ses pratiques douteuses a réussi à faire condamner très lourdement une association de défense des consommateurs en raison des multiples plaintes relayées sur le forum de discussion du site Web de l'association. Si cette condamnation est confirmée en appel, ce sont des milliers de forums protestataires, contestataires, activistes ou tout simplement citoyens qui sont menacés d'être réduits au silence, ne laissant qu'aux pouvoirs établis le droit de s'exprimer.

4. Conclusion

Le partage des savoirs sur Internet profite avant tout aux “faiseurs de crises” et aux contre-pouvoirs. En revanche, les Etats, les institutions et les entreprises en situation de crise restent dans une position figée, hiérarchisée, procédurale en raison même de leur fonctionnement et de leur histoire. Si l’on pouvait espérer que ces institutions évoluent et se donnent les moyens d’utiliser le réseau comme outil d’organisation et de partage, elles se réfugient dans la logique de diffusion pyramidale qu’elles veulent imposer et contrôler par l’extension du droit de copie aux moyens de reproduction, mais aussi par la surveillance policière et militaire. Face à l’espace de liberté offert par la toile, on constate un renforcement régulier des moyens de coercition à l’encontre du partage des savoirs sur Internet et pas seulement dans des pays comme la Chine, mais également dans des Etats démocratiques. Archaïques et incapables de se remettre en question, les pouvoirs choisissent de verrouiller ce fabuleux outil de partage et de liberté et ceci tout particulièrement en situation de crise.

5. Bibliographie

LIBAERT, Thierry, *La communication de crise*, Dunod, 2001

WESTPHALEN, Marie-Hélène, *Communicator : Le guide de la communication d'entreprise*, 3^e édition, Dunod, 2000

CASTELLS, Manuel, *La galaxie Internet*, Editions Fayard, 2002

BENHAMOU, Bernard, “Réflexions sur l’architecture et les enjeux politiques de l’Internet”, *Cahiers de l’IREPP*, 2002

COLLECTIF, *Economie de l’Internet*, Revue économique, Hors série, Volume 52, Presses de Sciences Po, 2002

LUKASZEWSKI, James E., *Coping with corporate campaigns : patterns of activist intrusion*, The Lukaszewski Group Inc, New York, 2000

SINQUIN, Lionel, GOSSELIN, Bruno, LUCAS, Didier, *L'affaire Belvédère*, 2001, <www.infoguerre.com/fichiers/Belvedere.pdf> (consulté le 30/11/02)

MATHEU, Michel, “La décision publique face aux risques”, Rapport du séminaire "Risques" animé par Michel Matheu, *La Documentation française*, 2002, <<http://www.plan.gouv.fr/publications/matheu-67.html>> (consulté le 30/11/02)

BUCHER, Hans-Juergen, “Crisis communication and the Internet : risk and trust in the global media”, *First Monday*, 2002, <http://www.firstmonday.dk/issues/issue7_4/bucher/index.html> (consulté le 30/11/02)

REVILLARD, Anne, “Les interactions sur Internet (note critique)”, <<http://www.sociens.ens-cachan.fr/activites/terrains&travaux/t&t1/art5.PDF>> (consulté le 30/11/02), *Terrain et travaux* n°1, 2000, pp 108-129

“Comment les terroristes ont organisé le massacre”, *L'Express*, 20 Septembre 2001

“Supplement to the president’s budget for FY 2002”, *National Science and Technology Council*, Juillet 2001, p 31

“Supplement to the president’s budget for FY 2003”, *National Science and Technology Council*, Juillet 2002

“Pour la coordination des attentats terroristes”, *Agence France Presse*, 2001, <http://www.cyberpresse.ca/reseau/internet/0110/int_101100024749.html> (consulté le 30/11/02)