

# Les droits de la communication dix ans après le Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI) : Perceptions de la société civile

AVRIL 2013



Association pour le Progrès des Communications (APC)  
et l'Institut Humaniste pour la Coopération avec les Pays en Développement (Hivos)

Global Information Society Watch 2013 **Rapport spécial**

**Les droits de la communication  
dix ans après  
le Sommet mondial sur la société  
de l'information (SMSI) :  
Perceptions de la société civile**

AVRIL 2013

**Coordonnateur**

Valeria Betancourt

**Éditeur**

Alan Finlay

**Production de publication**

Mallory Knodel

**Lecture d'épreuve**

Valerie Dee

Guillermo Sabanes

**Traduction**

Clío Bugel

Karine Ducloyer

**Conception graphique**

MONOCROMO

info@monocromo.com.uy

Téléphone: +598 2 400 1685

Les droits de la communication dix ans après le Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI)  
: Perceptions de la société civile, publié par l'Association pour le progrès des communications (APC) et  
Institut humaniste pour la coopération avec les pays en développement (HIVOS) et financé par la World  
Association for Christian Communication (<http://waccglobal.org>).

2013



Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale 3.0

←[creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/deed.fr](http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/deed.fr)→

Certains droits réservés.

ISBN: 978-92-95102-01-9

APC-201304-CIPP-R-FR-DIGITAL-192

# Sommaire

<b>INTRODUCTION</b> .....	4
<b>MÉTHODOLOGIE</b> .....	5
<b>COMMENT LIRE CE RAPPORT</b> .....	6
<b>VUE D'ENSEMBLE DES RÉPONDANTS À L'ENQUÊTE</b> .....	7
<b>ENTRETIENS MENÉS</b> .....	8
<b>RÉSUMÉ DES PRINCIPAUX RÉSULTATS</b> .....	9
« Pertes et gains » : un contexte de perspectives incertaines .....	9
Importance des Déclarations du SMSI .....	9
Visibilité des droits .....	10
La liberté d'expression et de débat public .....	13
Accès aux technologies .....	14
Les droits culturels dans la communication .....	16
La fragmentation du « mouvement de défense des droits des communications » .....	17
Les processus multipartites .....	17
<b>RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE</b> .....	20

# Introduction

Ce rapport, financé par la World Association for Christian Communication (<http://waccglobal.org>), entre dans le cadre de la révision SMSI+10 qui prendra fin en 2015. Il a pour objectif de collecter les diverses perceptions qui prévalent parmi la société civile en ce qui concerne les changements de ces dix dernières années, depuis l'adoption de la Déclaration de principes du SMSI en 2003. Les résultats sont utilisés dans le processus formel de révision du SMSI, et servent à émettre des stratégies de collaboration et de position commune pour la société civile. En ce sens, ils contribuent à résoudre deux problèmes :

L'absence apparente – presque partout dans le monde – d'une approche axée sur les personnes dans les politiques et réglementations relatives à la société du partage de l'information et du savoir

et

La fragmentation du mouvement de défense des droits relatifs à la communication, qui s'était tant mobilisé pour garantir une approche axée sur les personnes dans les résultats du SMSI.

# Méthodologie

Ce rapport est fondé sur deux composantes : une enquête en ligne, avec la participation d'organisations de la société civile partout dans le monde, et des entretiens personnels avec des acteurs du processus du SMSI.

Les questions de l'enquête en ligne ont été réalisées avec la collaboration d'un groupe de conseil. Elles prennent en compte les principaux engagements émis dans la Déclaration de principes du SMSI (2003) au sujet des droits<sup>1</sup> ainsi que ceux que la Déclaration de la société civile au Sommet mondial sur la société de l'information (2003)<sup>2</sup> appelait à prendre. Elle visait les acteurs de la société civile qui avaient participé aux divers processus du SMSI ou qui s'étaient montrés intéressés et avaient une idée sur la façon de mettre en place une société de partage de l'information et du savoir dans leur pays, leur région ou au niveau international.

Les entretiens menés avec les experts ont été ouvertes et très diverses ; un certain nombre d'entre elles ont eu lieu lors de la révision SMSI+10 qui s'est tenue à Paris en février 2013.

Outre les documents mentionnés ci-dessus, une analyse des entretiens et des résultats de l'enquête a été effectuée, utilisant librement le "Assessing Communication Rights: A Handbook", élaboré lors de la campagne de Communication Rights in the Information Society (CRIS)<sup>3</sup>. La méthodologie CRIS identifie quatre piliers aux droits des communications : Espaces de participation démocratique : la communication dans la sphère publique ; Communiquer le savoir pour l'égalité de genre et la créativité : enrichir le domaine public ; Droits civils et communication ; et Droits culturels et communication. Il serait intéressant de mener, notamment au niveau national, une analyse plus fine des résultats selon cette méthodologie, au cours d'un atelier qui encourage la prise en compte des spécificités nationales dans un cadre de co-apprentissage.

1 <http://www.itu.int/wsis/docs/geneva/official/dop.html>

2 <http://www.itu.int/wsis/docs/geneva/civil-society-declaration.pdf>

3 <http://www.crisinfo.org/>

## Comment lire ce rapport

Ce rapport comprend deux parties. La première résume les principaux résultats de l'enquête en ligne, et donne les résultats des entrevues personnelles avec les acteurs afin de mettre ces résultats en contexte, de pouvoir en retirer une opinion positive ou négative, et d'y apporter des explications possibles. La première section réfléchit également à l'utilité des Déclarations du SMSI, et à la question des interprétations possibles de la société de partage du savoir et de l'information, et notamment ce que peut signifier le « mouvement de défense des droits des communications ». Cette section constitue un outil utile pour interpréter les résultats de l'enquête en ligne.

La seconde section étudie plus en détail les résultats de l'enquête, et analyse les répondants et les raisons de certaines notations. Cette

section ne donne pas une vue d'ensemble des résultats obtenus ; elle s'adresse surtout aux personnes intéressées par des sections spécifiques de l'enquête, et suit de manière générale les catégories établies dans la Déclaration de la société civile, pouvant ainsi être lue en parallèle avec celle-ci.

On entend par « société du partage de l'information et du savoir » toutes les formes d'outils de communication utilisées pour générer et partager du savoir et de l'information. Elle comprend notamment, sans toutefois s'y limiter : l'internet, la presse écrite et la radiodiffusion.

Dans tous les cas, les « discussions de politiques » ou « processus de politiques » se réfèrent aux politiques qui ont un impact sur la société de partage de l'information et du savoir, ou qui y ont trait.

## Vue d'ensemble des répondants à l'enquête

**197** réponses ont été reçues suite à l'enquête en ligne. Les organisations d'un large éventail de pays ont répondu, avec un certain équilibre entre pays développés et pays en développement. Le tableau ci-dessous montre le nombre de répondants selon les différentes régions. Dans certains cas, plus d'une organisation d'un même pays ont répondu à l'enquête.

RÉGION	NOMBRE DE PAYS
Europe occidentale et Europe de l'Est	18
Océanie	2
Asie	6
Afrique	10
Moyen-Orient	3
Amérique latine et Caraïbes	9
Amérique du Nord	2



## Entretiens menés

Les acteurs suivants ont été interviewés pour ce rapport. Les commentaires spécifiques qui s'appliquent à eux sont indiqués ici selon leur code de référence.

NOM DE LA PERSONNE INTERROGÉE	ORGANISATION	CODE DE RÉFÉRENCE
Susanna George	Activiste pour le genre	Inv 1
Alice Munya	KICTANeT	Inv 2
William Drake	ICANN, groupe de la société civile	Inv 3
Sean O Siochru	Activiste pour la communication	Inv 4
Gloria Bonder	UNESCO, Genre, société et politiques	Inv 5
Parminder Jeet Singh	IT for Change	Inv 6
Norbert Bellow	Co-coordonnateur du Caucus de la société civile du FGI, Suisse	Inv 7
Karen Banks	Association pour le progrès des communications	Inv 8
Avri Doria	Activiste pour la technique	Inv 9
Dorothy Okello	Wougnet	Inv 10
Tapani Tarvainen	EFFI	Inv 11
Dawit Bekele	ISOC Africa	Inv 12
Bertrand de la Chappelle	The Internet and Jurisdiction Project	Inv 13
Izumi Aizu	Institute for Information Society	Inv 14

# Résumé des principaux résultats

## « Pertes et gains » : un contexte de perspectives incertaines

La force d'un environnement de partage de l'information et du savoir axé sur les individus dépend de la force de la démocratie du pays et ce, quel que soit le pays<sup>1</sup>. Les gains engendrés par des politiques axées sur les individus, tout comme les démocraties, peuvent s'avérer fragiles. Les garanties peuvent être modifiées, ou reniées. Il convient donc de protéger tout gain de politique obtenu.

De plus, il convient de faire la distinction entre principe et pratique. Les avancées dans les politiques, notamment dans des domaines comme la liberté d'expression et l'accès universel, ne se traduisent pas forcément en résultats directs sur le terrain. Le « peuple » doit protéger les décisions prises dans les politiques, et « il reste difficile d'exiger la concrétisation des valeurs de ce combat »<sup>2</sup>.

Il arrive également que la terminologie utilisée dans ce rapport et par les activistes varie quelque peu<sup>3</sup>. La définition de termes comme « intérêt public », « médias communautaires », « multipartite », « axé sur la personne », « peuples autochtones » ou « mouvement de défense des droits des communications » peut fluctuer, rester très générique, et dépendre du contexte dans lequel ils sont utilisés. Cela engendre des incertitudes dans les débats sur la société de partage de l'information et du savoir, et sur les gains obtenus ou le terrain perdu.

En fin de compte, il existe une relation claire entre les différents droits. Par exemple, la liberté d'expression est intimement liée à l'accès à l'information, tout comme les droits des communautés autochtones. De bons résultats pour un type de droit ne signifie pas que l'obtention d'autres droits aura des résultats

identiques. Toute faiblesse pour un droit peut miner la force d'un autre droit pourtant garanti.

Ce sont ces observations initiales qui étayent les résultats de ce rapport.

## Importance des Déclarations du SMSI

Près d'un tiers des répondants à l'enquête a indiqué que la Déclaration de Principes du SMSI (2003) et la Déclaration de la société civile au SMSI (2003) avaient eu peu d'impacts sur le développement des politiques dans leur pays.

La Déclaration de la société civile est en revanche plus visible dans les prises de position de la société civile, même si elle l'utilise peu fréquemment comme outil de pression.

Le SMSI « n'a pas fourni aux activistes de munitions assez puissantes »<sup>4</sup>. Les questions et défis identifiés existaient déjà, notamment à niveau local. Les Déclarations ont donné une cohérence à certains domaines de plaidoyer, mais la plupart des changements de ces dix dernières années sont le résultat d'un jeu complexe entre plaidoyer, économies mondiales, expansion du marché, politique et modification des dynamiques sociales, entre autres<sup>5</sup> :

Le SMSI n'a pas grand chose à voir [avec les changements obtenus ces dix dernières années]. J'ai réalisé une enquête informelle auprès de quelques amis en Argentine et en Colombie qui travaillent dans des programmes pour l'inclusion des TIC dans l'éducation et la santé. « Vous connaissez le SMSI ? » leur ai-je demandé. Ils ont répondu, « Le quoi ? »<sup>6</sup>

1 Inv 1

2 Inv 2

3 Inv 3

4 Inv 4

5 Par exemple, certains ont estimé qu'elles avaient permis le développement de la gouvernance et de l'éducation en ligne (« deux ou trois vagues de programmes de TIC dans les écoles » en Inde [Inv 6]), alors que dans d'autres pays le développement de l'accès a été perçu comme provenant davantage du marché et des entreprises que des discussions politiques.

6 Inv 5

Même si rétrospectivement, certains considèrent aujourd'hui la Déclaration comme un « document radical »<sup>7</sup>, pour les plus cyniques elle ne proposait guère plus que des « lieux communs »<sup>8</sup>.

Les personnes interrogées s'accordent cependant à dire que la Déclaration de la société civile n'était pas vraiment vouée à obtenir des résultats concrets, et que cela avait déjà été reconnu à l'époque<sup>9</sup>. Il s'agissait plus d'une déclaration de principes sur les objectifs généraux universels et les défis pour les activistes : « La valeur réelle était d'amener la société civile à s'intéresser à ces questions »<sup>10</sup>.

Le processus du SMSI est considéré comme un « processus nécessaire à une époque de transition »<sup>11</sup> :

Le monde était en train de s'ajuster à une façon plus numérique de considérer les communications. C'est à cette époque que l'idée du SMSI a germé. C'était une tentative de création d'un espace pour un gouvernement mondial, un espace pour la conversation à niveau mondial pour les gouvernements, autour de questions clés liées aux TIC<sup>12</sup>.

L'une des personnes interviewées pense que « ce qu'il pouvait arriver de mieux avec le SMSI était la mobilisation de la société civile »<sup>13</sup>. La Déclaration de la société civile était cependant une « déclaration », et « une déclaration n'est qu'une déclaration », un « moment gelé d'un processus, la cristallisation d'un processus »<sup>14</sup> : « C'est un outil qui indique qu'un processus est en cours. Il n'a aucun pouvoir en soi »<sup>15</sup>.

La mise en œuvre pratique des objectifs identifiés dans la Déclaration dépend en outre de la réceptivité du contexte : « Pour toute déclaration et toute convention de politique internationale, le degré de mise en œuvre sur le terrain dépend du niveau de démocratie »<sup>16</sup>.

C'est dans la mesure de l'avancée vers une démocratie axée sur les individus dans les pays que la force des positions prises dans la Déclaration de la société civile il y a dix ans se fait sentir. Il s'agit d'un outil important de comparaison, et un indicateur de l'état actuel des politiques mondiales :

Tout a eu tendance à se compliquer, notamment avec les organisations de la société civile. En 2003, la Déclaration du SMSI semblait presque évidente – mais elle semble aujourd'hui radicale. Elle ne paraissait pas si radicale il y a 10 ans – voilà un signal d'alarme<sup>17</sup>.

## Visibilité des droits

### *Les droits humains en général*

Ces dix dernières années, les droits humains ont acquis une plus grande visibilité dans les discussions de politiques mondiales<sup>18</sup>. En raison de la consistance du plaidoyer de la part des acteurs de la société civile, les droits humains sont aujourd'hui « au programme »<sup>19</sup> de ces discussions. Certains groupes dont l'objectif n'était pas forcément lié à la question des droits ont adopté ces dix dernières années un programme de défense des droits humains. C'est notamment le cas dans la communauté technique :

Nous – la communauté technique – ne considérons habituellement que les besoins techniques, comme l'interface des utilisateurs, et ainsi de suite. Mais dans les couloirs, on parlait aussi du nombre de personnes qui s'intéressaient sérieusement à l'aspect humanitaire. On les a appelés les « ingénieurs humanitaires ». Et aujourd'hui, même à l'IETF [Groupe de travail pour l'ingénierie de l'internet] on voit des termes comme « respect de la vie privée »<sup>20</sup>.

Mais au niveau national, les discussions pour la défense des droits humains ne se sont fait ressentir que partiellement. Les normes internationales pour les droits humains n'ont été considérées comme prioritaires dans les discussions de politiques locales liées à la société du partage de l'information et du savoir que par 29 % des personnes interrogées. De plus, 20 % des répondants ont déclaré que

7 Inv 7

8 Inv 4

9 L'une des personnes interviewées a souligné les lacunes fondamentales du processus, organisé par l'Union internationale des télécommunications (UIT) – la « mauvaise organisation » – en vue de « se donner une certaine visibilité et se repositionner dans le secteur des TIC ». [Inv 4]

10 Inv 4

11 Inv 1

12 Inv 1

13 Inv 4

14 Inv 4

15 Inv 4

16 Inv 1

17 Inv 7

18 Inv 8

19 Inv 8

20 Inv 9

les lois de leur pays qui touchent la société du partage de l'information et du savoir entrent en violation des lois internationales de l'ONU.

### *Les droits des femmes*

L'enquête indique qu'au cours des dix dernières années, les sujets traditionnels de plaider comme le droit des femmes, la liberté de la presse et l'utilisation des logiciels libres, ont eu des effets plus positifs dans le domaine des communications que dans d'autres domaines, même s'il reste du travail à faire. Pour 56 % des répondants, les politiques au niveau national ont abordé les injustices liées au genre avec un intérêt moyen (34%) à élevé. De même, les personnes interviewées ont remarqué une certaine « volonté » pour intervenir et aborder les questions de droits des femmes, au moins dans la sphère politique :

Ces dix dernières années ont vu apparaître une certaine volonté à aborder les questions de genre dans nos documents de politique nationale [en Ouganda], en théorie tout au moins. Dans la pratique, nous n'avons pas vraiment évalué ce qui a été fait, et nous ne pouvons donc en parler. Nous avons centré nos efforts pour faire entrer ces questions dans les documents – il nous faut maintenant considérer leur adoption et leur mise en pratique<sup>21</sup>.

Pour certains, le « fossé numérique du genre » se résorbera – dans certains cas, comme en Amérique latine et aux Caraïbes (ALC), « très rapidement »<sup>22</sup> :

Dans la région ALC, 48 % des internautes sont des femmes. Comme dans d'autres régions, les femmes utilisent plus les réseaux sociaux que les hommes. Moins de femmes que d'hommes utilisent Twitter, mais plus de femmes utilisent Facebook en termes d'accès et du temps qu'elles y consacrent. La révolution du portable – la propagation de l'utilisation des téléphones portables – est importante. Au Chiapas [au Mexique], où nous nous sommes rendus, toutes les femmes autochtones utilisent des portables. De nombreuses petites entreprises ont été créées pour fournir des services pour les portables. À l'époque, cette question n'était pas même à l'ordre du jour du SMSI<sup>23</sup>.

Nombre de personnes interviewées ont cependant estimé que les avancées effectuées pour défendre les droits de genre dépendaient de la façon de définir un programme pour les droits des femmes. Il a ainsi été fait état de l'absence des femmes dans le domaine des sciences et technologies :

Je dirais que les gens ont peut-être du mal à comprendre. L'égalité de genre a-t-elle été incluse dans les politiques nationales ? Oui, le plus souvent, en termes de participation, de violence à l'égard des femmes, de droits sexuels et reproductifs. Mais dans le domaine des sciences et des technologies ? C'est une sorte de mirage. Il y a plus de femmes au pouvoir, dans la politique, dans les entreprises, etc. Mais dans les sciences, les femmes sont moins nombreuses que les hommes, et absentes des postes les plus élevés<sup>24</sup>.

Comme pour d'autres droits, les droits des femmes ont souvent été dérivés et simplifiés, sans vraiment tenir compte des structures économiques qui régissent la compréhension et l'acceptation de ces droits. Certains aspects ont en outre disparu du discours sur les droits pour les rendre plus acceptables pour les autorités et les responsables politiques :

Les droits des femmes et de genre ont été complètement instrumentalisés en un concept économique. Au niveau national les gouvernements se disent ouverts aux femmes, mais en réalité l'objectif est d'obtenir des avantages économiques. On l'a vu avec l'académie CISCO pour l'égalité de genre. L'égalité de genre n'est qu'une façon de se blanchir. Ce n'est pas de la réceptivité, mais de l'utilité<sup>25</sup>.

En Asie, il y a des cas (en Birmanie, au Cambodge, en Thaïlande, en Indonésie) où les droits des femmes sont devenus des « politiques douces », alors que « le féminisme est totalement radical »<sup>26</sup> :

La question est discutée avec les organismes donateurs et les groupes sur le terrain de façon à ce qu'elle ne pose de problème à personne. Il faudrait une révolution de nos mœurs pour que les droits des femmes soient vraiment respectés. Nous ne serions pas prêts à intégrer une telle société<sup>27</sup>.

21 Inv 10

22 Inv 5

23 Inv 5

24 Inv 5

25 Inv 1

26 nv 1

27 Inv 1

## Les droits de la jeunesse et des enfants

Les répondants ont fait état d'un manque de représentation des besoins de la jeunesse dans les discussions relatives aux politiques – seuls 10 % d'entre eux ont considéré que ce n'était pas du tout le cas. La jeunesse a pourtant été relativement bien prise en compte dans les programmes visant à donner plus d'autonomie dans la société de partage de l'information et du savoir, puisque 58 % des personnes interrogées pour l'enquête ont indiqué que de tels programmes existaient dans leur pays, par rapport à 28 % indiquant que ce n'était pas le cas.

Ces programmes restent importants aujourd'hui :

La question du rapport entre jeunesse et TIC est complexe. On considère que les jeunes font partie de la « génération numérique », qu'ils sont tous des experts, qu'ils doivent tout enseigner à leurs parents, etc. Je ne suis pas du tout d'accord avec cette vision des choses. Il y a des programmes dans l'ALC, des institutions gouvernementales de politiques pour la jeunesse, il y a des politiques sur la santé, la violence, la santé sexuelle et reproductive, l'émancipation économique. On s'imagine parfois que les jeunes sauront utiliser le numérique par osmose, comme s'il était dans leur mentalité de savoir utiliser les technologies. Mais il faut leur montrer COMMENT utiliser les technologies – ce ne sont pas juste des consommateurs<sup>28</sup>.

La législation semble protéger raisonnablement bien les droits des enfants. Cinquante-six pour cent des personnes interrogées ont indiqué que c'était le cas, par rapport à 25 % qui déclaraient que ce n'était pas le cas. Une anomalie a cependant été constatée dans ces résultats, au sujet du contrôle des contenus en ligne pouvant nuire aux mineurs dans la législation : 38 % ont jugé qu'il était adéquat, et le même pourcentage a répondu que ce n'était pas le cas.

Les TIC peuvent contribuer à mitiger les risques quotidiens auxquels les jeunes sont confrontés<sup>29</sup>, mais il faut augmenter les programmes d'éducation pour les enfants et les adolescents sur les dangers de l'utilisation des TIC<sup>30</sup>.

<sup>28</sup> Inv 5

<sup>29</sup> Avec les tablettes, les enfants montrent un grand intérêt. C'est à cause de la violence et de l'insécurité dans les villes, surtout dans l'ALC. Cette réalité a contribué à la propagation des technologies parmi les enfants. Mon petit-fils de 10 ans a grandi avec – et il est très doué. Il doit être accompagné pour rentrer de l'école et il a besoin d'un portable pour téléphoner à ses parents en cas de problème. Ce sont les effets conjugués de la société du « risque » et de la société de l'information qui ont contribué à cette expansion. [Inv 5]

<sup>30</sup> Inv 10

## Les droits des groupes marginalisés

Les droits des autochtones, des personnes déplacées, ainsi que des personnes handicapées, ont soulevé relativement peu d'intérêt – l'enquête suggère que ces groupes seraient les moins à même de contribuer efficacement à la société du partage de l'information et du savoir. Par exemple, 31 % des répondants ont indiqué le manque d'informations disponibles pour les personnes déplacées, et un tiers a indiqué que les discussions autour de politiques pour le respect des droits des autochtones n'étaient pas suffisamment actives.

Pour près d'un quart des répondants, les TIC ne sont pas utilisées pour rapprocher les services de santé et d'éducation des groupes marginalisés dans leur pays.

Enfin, l'enquête laisse à penser qu'en règle générale, l'objectif d'éradication de la pauvreté est loin d'être la priorité dans les discussions de politiques liées à la société de l'information et du savoir. Cela se reflète dans le manque de prise en compte des communautés pauvres dans les discussions de politiques qui les touchent directement, dans l'absence de stratégies pour combler le fossé numérique dans certains pays, et dans le manque de transparence dans les fonds réservés aux stratégies liées au fossé numérique. Pour près d'un tiers des répondants, les objectifs du Millénaire pour le développement (OMD) ont joué un rôle insignifiant dans le processus d'élaboration de politiques de leurs pays.

## La liberté d'expression et de débat public

Dans les divers pays, la liberté d'expression ressentie dans la pratique indique qu'il existe un climat généralement positif pour les communications. Soixante-et-un pour cent des répondants ont décrit la presse de leur pays comme étant « libre », par rapport à 38 % qui ne la décriraient pas de cette façon.

La liberté d'expression est cependant liée à d'autres droits, comme l'accès à l'information ou des questions comme la diversité des médias, la propriété des médias et le contrôle technique de l'internet. Là encore, on ressent une différence entre théorie et pratique :

La mesure dans laquelle les citoyens jouissent en pratique de la liberté d'expression dépend largement du contexte. Les gouvernements apprécient le potentiel économique de la liberté d'expression, mais pas ses effets secondaires – par exemple, l'Arabie saoudite<sup>31</sup>.

La liberté d'expression est associée à l'accès à l'information :

Il est important de pouvoir obtenir des informations. Cela s'est amélioré dans de nombreux pays, malgré la censure – la censure ne peut pas toujours empêcher les gens d'avoir accès à l'information. Seulement, dans ce cas, les gens ont accès à l'information, mais ne peuvent pas en parler<sup>32</sup>.

Selon la plupart des répondants, la société de partage de l'information et du savoir de leur pays encourage et soutient la culture de débat public. Mais à la question concernant l'ouverture et la transparence de la part des gouvernements ou autres institutions pour mettre à disposition du public des informations qui génèrent une participation au débat public à la fois proactive et informée, 41 % des répondants ont déploré l'insuffisance de ce type d'informations.

Quatorze pour cent des répondants ont estimé que le gouvernement ne partageait pas ouvertement les informations d'intérêt public avec les citoyens de leur pays, et 25 % ont déclaré que certaines informations seulement étaient partagées. Seuls 4 % ont estimé le niveau d'ouverture suffisant, et 18 % le trouvent presque suffisant.

Il est inquiétant de voir que 65 % des répondants ont également estimé que les entreprises ne partageaient pas suffisamment les informations publiques. Pour 28 % des répondants, les informations scientifiques et techniques sont partagées activement avec le public par des institutions qui travaillent dans ces domaines (que ce soit en ligne ou « hors-ligne »), par rapport à 51 % pour lesquels ce n'est pas le cas.

Cinquante-neuf pour cent des répondants étaient « plutôt d'accord » (49 %) ou « tout à fait d'accord » (10 %) avec le fait que le spectre de diffusion pour la télévision et la radio était géré dans leur pays pour le bien public. Les médias communautaires étaient également perçus comme contribuant à la diversité et la pluralité, même en l'absence de politiques directes ou de réglementation les soutenant. Il est intéressant de constater que malgré le sentiment commun que l'internet contribue à la diversité des contenus, 33 % ressentaient un certain doute quant à savoir si c'était le cas ou non.

Les réponses positives pour décrire la liberté des médias de leur pays ne concordent pas exactement avec la diversité de propriété des médias, avec seulement 30 % de réponses signalant des médias à la propriété diversifiée.

31 Inv 11

32 Inv 11

## Accès aux technologies

### Impacts du marché

Si les personnes interviewées ont estimé que l'accès avait augmenté de façon significative dans le monde ces dix dernières années (surtout dans le secteur de la téléphonie mobile)<sup>33</sup>, cela n'est pas forcément dû à des politiques axées sur les individus, mais à la croissance du marché :

L'utilisation des technologies et l'accès se sont largement répandus – ce n'est pas le fait de notre travail, mais des entreprises, locales et internationales. La pénétration est partout, notamment dans la région ALC. Ces cinq dernières années elle a augmenté dans une proportion de 400 %. Est-ce grâce au SMS ? Non, ce marché est immense et les multinationales ont été suffisamment intelligentes pour identifier les secteurs à atteindre – les femmes, les jeunes et les enfants sont des groupes cibles importants<sup>34</sup>.

Le même type de changement se fait ressentir en Afrique :

Il y a dix ans la plupart des gens pensaient que le fossé entre l'Afrique et le reste du monde augmentait. Aujourd'hui, s'il est encore large, je pense que tout le monde s'accorde à dire que le fossé a diminué, et continuera à diminuer considérablement. La pénétration de l'internet a largement augmenté ces dernières années en raison de la connectivité sans fil qui a résolu le problème du dernier kilomètre. Et puis, il y a les câbles sous-marins. Il y a dix ans, on parlait d'EASSy. On ne pensait pas qu'il y en aurait un autre pour les 10 à 20 ans à venir – alors on se battait pour obtenir un accès ouvert. Aujourd'hui un nombre incalculable de câbles ont été installés. L'un des freins à l'accès en Afrique était le coût des ordinateurs – on peut maintenant utiliser notre téléphone portable. Les portables étaient totalement absents il y a dix ans. Je risais quand j'entendais un ministre dire « Nous voulons des téléphones portables pour les paysans ». Je pensais qu'ils seraient réservés à l'élite. Je suis bien plus optimiste aujourd'hui qu'il y a dix ans<sup>35</sup>.

Cette croissance peut être attribuée aux « investisseurs qui ont commencé à croire en l'Afrique » :

Pour les câbles, la principale difficulté consistait à obtenir des fonds. Tout le monde gardait les mains dans les poches – la Banque mondiale, etc. – même les gouvernements ne voulaient pas engager beaucoup d'argent. Tout le monde était sceptique sur les investissements en Afrique. Mais quelques uns ont osé investir, ils en ont retiré des bénéfices, et d'autres ont suivi<sup>36</sup>.

Dans certains contextes cependant, meilleur accès n'est pas synonyme d'accès à prix abordable<sup>37</sup>. Reflétant probablement cet état de faits, la plupart des pays classent la question de la propriété communautaire comme faiblement prioritaire. De plus, si un tiers des répondants a estimé que l'accès universel à toutes les formes de technologies de communication enrichissait largement les débats et stratégies de politiques dans leurs pays, un pourcentage similaire s'est senti indifférent à ce sujet, et un même pourcentage a estimé que l'accès universel n'était pas une cible prioritaire.

L'accès a donc continué de suivre « les classes sociales et la géographie »<sup>38</sup>, avec un accès amélioré surtout en zone urbaine, même dans les sociétés les plus connectées comme les pays d'Asie<sup>39</sup>.

### Les logiciels libres

Les logiciels libres (FOSS) ont été largement étudiés pour leur capacité à améliorer l'accès des groupes marginalisés à la société de partage de l'information et du savoir. Cependant, les gouvernements ne suivent pas toujours de procédures d'appel d'offres ouvertes<sup>40</sup> pour se décider entre des solutions propriétaires ou des logiciels libres : « Quand on travaille avec des représentants du gouvernement il faut vraiment être très bien informé pour pouvoir expliquer ce qui ne va pas avec ce que disent des gens comme, disons, Microsoft. On a toujours l'impression que l'on n'avance pas »<sup>41</sup>.

33 Comme le dit une personne interviewée, « Il y a une révolution avec le smartphone. Avec lui, tout va changer. Certaines radios communautaires n'ont pas l'internet, mais deux ou trois de leurs reporters ont un smartphone. Ils les utilisent pour faire des recherches pour leurs histoires ». [inv 1]

34 Inv 5

35 Inv 12

36 Inv 12

37 Inv 6

38 Inv 1

39 L'exemple de la Malaisie a été donné ici.

40 L'exemple du contrat du gouvernement suisse avec Microsoft, évalué à plusieurs millions de francs suisses, a été cité ici. Aucune procédure d'appel d'offres public n'aurait été suivie.

41 Inv 7

Malgré la réduction de l'écart entre technologies et droits humains ces dix dernières années pour certains, quelques développements en matière de logiciels libres se sont éloignés des dimensions éthiques qui sous-tendaient le mouvement à l'origine :

On a à la fois des progrès et un manque de progrès. Aujourd'hui, les organisations de logiciels libres ont eu un certain succès avec l'utilisation de logiciels libres dans les systèmes propriétaires, ce qui est bon d'une certaine façon – mais qui n'aide pas à résoudre les problèmes de société, qui ne seront résolus que par une démarche plus fondée sur les principes<sup>42</sup>.

### *Alphabétisation de base et maîtrise de l'information*

Onze pour cent des répondants ont déploré le manque d'activité soutenue des programmes d'alphabétisation de base dans leur pays. À côté, les programmes de formation à la maîtrise de l'information pour les communautés marginalisées et pauvres ont obtenu de bien moins bons résultats. Trente-cinq pour cent des répondants ont déclaré que ni leur gouvernement ni aucun autre groupe n'en proposait dans leur pays.

Par contre, les technologies jouent un rôle de plus en plus primordial pour l'éducation de base, ce qui a contribué dans certains cas à apporter l'accès à de plus grands secteurs de la population :

L'éducation [dans la région ALC] est déplorable. Très peu de changements constructifs ont abouti à une éducation de qualité pour les enfants dans la société actuelle. Le programme Un ordinateur par enfant a été adopté par les gouvernements – une stimulation qui est devenue le nouveau paradigme de l'éducation. Presque tous les pays de l'ALC suivent le programme Un ordinateur par enfant. D'abord le Chili, puis l'Uruguay. Cela a été une grande évolution. En Argentine, 3,5 millions d'ordinateurs portables ont été distribués dans les écoles secondaires. L'ordinateur appartient à l'étudiant, pas à l'école – si bien que l'étudiant peut l'utiliser n'importe où, et il est un vecteur en termes d'alphabétisation numérique. Il ramène l'ordinateur chez lui, et d'autres membres de la famille qui n'auraient aucun accès autrement peuvent y avoir accès<sup>43</sup>.

Étant donné la rapidité de la diffusion et du développement des TIC, il a semblé que des formations étaient quand même nécessaires pour les adultes :

Cela ressemble un peu au scénario « Que vaut-il mieux donner aux pauvres, des TIC ou de l'eau ? ». Mais une formation reste nécessaire en raison de la variété de TIC disponibles qui ne cesse d'augmenter. Il s'agit d'une formation de base – avec les outils à disposition. On utilise le web 2.0 et les médias sociaux pour l'apprentissage. On est passé de sites HTML où on devait télécharger des informations pour nos partenaires, au web 2.0 où ils peuvent le faire eux-mêmes<sup>44</sup>.

### *Sécurité d'État et respect de la vie privée*

La plupart ont estimé que, dans l'ensemble, la sécurité d'État primait sur les besoins d'accès à l'information. À cet égard, les développements techniques de l'internet de ces dix dernières années ont été importants :

Pour moi, l'internet, ce sont des millions et des millions de lignes de codes écrites par des milliers de personnes qui suivent certains principes. Leur objectif était de permettre à n'importe qui de dire n'importe quoi à n'importe qui, à n'importe quel moment. Je considère le code comme un thème dynamique. Les principes ont été conçus pour ne pas être centralisés mais pour suivre diverses architectures, selon un système cohérent. Aujourd'hui, l'intention de ceux qui ajoutent des codes est l'inspection approfondie des paquets, le filtrage, le blocage – des personnes intelligentes qui travaillent pour les gouvernements pour arrêter les communications, pour surveiller les communications. Les experts ont ruiné l'association entre code et droits : ces 10 dernières années, l'ADN/code de l'internet a été raccordé à un code qui bloque, filtre et empêche la liberté d'association et d'expression<sup>45</sup>.

42 Inv 7

43 Inv 5

44 Inv 10

45 Inv 9



Seize pour cent des répondants ont estimé que leur vie privée n'était pas correctement protégée par la législation lors d'une utilisation de l'internet pour des transactions (y compris la saisie de données sur l'internet et autres informations personnelles). Seuls 5 % se sont sentis suffisamment protégés. Le respect de la vie privée est considéré comme étant « à double tranchant »<sup>46</sup>. Tant les gouvernements que les entreprises – comme Amazon, Samsung, et Google – disposent aujourd'hui de « possibilités inattendues de surveillance »<sup>47</sup>. « Les entreprises obtiennent toutes sortes d'informations sur vous », mais ces connaissances restent confidentielles : « Il est impossible de savoir ce que Google sait de vous »<sup>48</sup>.

Certains ont considéré que les technologies « se développent trop rapidement » : « La plupart des gens ne veulent pas qu'on les embête, et espèrent que le gouvernement ou un organisme quelconque s'en chargera. Mais quand les gouvernements n'arrivent pas à suivre le rythme du développement des nouvelles technologies, on « finit par être gouvernés par les entreprises internationales »<sup>49</sup>.

Malgré ces inconvénients, l'augmentation de l'accès à l'internet a permis aux différents groupes de se prendre en main, et a amélioré la visibilité de droits comme la liberté d'expression. Cela a semblé inciter à l'optimisme :

Ce que j'espère, après ce qu'on a vu avec le Printemps arabe, les blogues, l'utilisation de Facebook, ce que j'espère c'est qu'en donnant un accès et des possibilités, cela crée des espaces et des potentiels. On a vu ce que les jeunes peuvent faire avec leurs corps, leurs vies, leurs relations. Ils peuvent déterminer le monde qui les entoure.

## Les droits culturels dans la communication

Les avis étaient mitigés sur le soutien accordé à la diversité culturelle et linguistique dans les divers pays : 14 % des répondants ont jugé qu'elle n'était pas très soutenue, avec 29 % octroyant une note peu élevée (2 sur 5). Par contre, 6 % ont estimé qu'elle était soutenue, et 22 % ont octroyé une note relativement élevée (4 sur 5).

Ce sujet a cependant semblé plus urgent qu'il n'était il y a dix ans :

Il y a dix ans, tous ceux qui s'intéressaient à la société de l'information avaient une excellente éducation et parlaient anglais. C'est aujourd'hui un problème que la participation à distance ne soit disponible qu'en anglais – la barrière linguistique constitue un sérieux problème – alors qu'il y a dix ans il y avait tant de problèmes à résoudre que celui-là ne semblait pas en être un<sup>50</sup>.

En général, les personnes déplacées n'ont pas un accès adéquat aux informations indispensables à leur subsistance et à l'exercice de leurs droits (p.ex. des informations d'ordre politique sur la façon de voter, les diverses possibilités offertes aux personnes déplacées, ou les informations de santé ou de sécurité). Près d'un tiers des répondants ont également estimé que les droits des autochtones n'étaient pas activement respectés dans les discussions politiques sur la société de partage de l'information et du savoir. Quant à la présence de lois de droits d'auteur et de brevets pour assurer la protection du savoir des autochtones, seuls 4 % des répondants ont répondu par l'affirmative, et 41 % ont affirmé ne pas en avoir dans leur pays.

Près de la moitié des personnes interrogées dans l'enquête (49 %) ont également estimé que les personnes handicapées n'avaient pas un accès adéquat aux informations indispensables à leur subsistance et à l'exercice de leurs droits.

46 Inv 11

47 Inv 11

48 Inv 11

49 Inv 7

50 Inv 7

## La fragmentation du « mouvement de défense des droits des communications »

Cette enquête a été conçue selon l'idée que le mouvement de défense des droits des communications s'était fragmenté. Tous s'accordent à dire que le mouvement est aujourd'hui « très disparate »<sup>51</sup>. D'un côté, il s'agit d'un problème de définition – tant que les militants se sont avérés incapables de dire exactement en quoi ce mouvement consistait, et d'en indiquer les objectifs, on ne pouvait le considérer comme un « mouvement »<sup>52</sup>. De plus, des désaccords sont apparus lors du SMSI quant à l'existence d'un sentiment de cohérence parmi les militants : « Il y avait des lacunes importantes dans l'espace de la société civile, parce qu'on se basait sur une unité qui n'existait pas. Cette fragmentation était naturelle. Ce n'était pas vraiment une coalition »<sup>53</sup>. Le caucus sur le genre en particulier a été considéré comme étant « un faux espace »<sup>54</sup>.

Tous s'accordent cependant à dire que le processus du SMSI a été un facteur de cohésion pour les différents groupes en les rassemblant autour d'une vision commune (la Déclaration de la société civile), faisant ainsi ressortir un certain sens de la présence de points en commun malgré la disparité des groupes. Mais l'élan donné par le SMSI a ensuite disparu, en partie en raison du manque de financement pour continuer à dynamiser les fronts communs, mais également en raison des crises mondiales, décrites comme du « capitalisme consumériste extrême »<sup>55</sup>.

Ces dix dernières années, avec la crise économique et financière, le niveau de mobilisation semble avoir baissé, notamment dans le monde occidental. La plupart des gens de gauche semblent déçus par les réponses données à une crise causée par le capitalisme, et se sont résolus aux intérêts du capital<sup>56</sup>.

Dans un tel contexte, il devient compliqué d'axer des changements « sur l'individu ». Cela a semblé être particulièrement le cas des

entreprises de technologies de l'information et des communications (TIC), considérées comme étant parvenues à avoir une emprise sur les gouvernements. Au cours de ce processus, « le gouvernement perd de sa légitimité, et la société civile perd du terrain »<sup>57</sup>.

## Les processus multipartites

Les « processus multipartites » ou la « diversification des parties prenantes » est apparue comme l'un des principaux résultats du processus du SMSI, qui a également donné lieu à divers forums où de nombreuses parties prenantes peuvent participer, comme le Forum sur la gouvernance de l'internet (FGI), la Commission de la science et de la technologie au service du développement (CSTD) et le Forum du SMSI :

J'avais déjà participé au caucus sur le genre à l'UIT [Union internationale des télécommunications], et à des réunions de l'UIT. Le SMSI était différent, il y avait beaucoup de parties prenantes. L'idée d'une participation multipartite était très présente au SMSI. Je pense que l'idée qu'on ne peut pas gouverner l'internet sans inclure la voix de la société civile a été émise au SMSI. Des efforts considérables ont été déployés en ce sens<sup>58</sup>.

Ou encore

Depuis 10 ans, tout a changé et on a appris à parler de « multipartisme ». En tous cas, c'est un concept que beaucoup affirment défendre, et cette tendance s'est accélérée ces deux dernières années. En plus, le concept est là depuis dix ans, on était partis de là, maintenant on est à égalité. Ça ne veut pas dire que les débats soient plus intéressants, mais au moins maintenant on peut dire « non ». L'idée que les réunions devraient être ouvertes s'est généralisée – le mérite en revient plus au FGI qu'au SMSI, mais il est vrai qu'il en est issu<sup>59</sup>.

À cet égard, on peut faire la distinction entre « apprentissage collectif » et « apprentissage de fond »<sup>60</sup> qui provient du processus du SMSI. L'apprentissage collectif dépend de la force du processus multipartite, alors que l'apprentissage de fond a abouti à « des nouveaux cadres et concepts »<sup>61</sup>.

51 Inv 3

52 Inv 3

53 Inv 1

54 Dans une certaine mesure, et malgré la présence de représentants de groupes cibles au forum, toutes les Déclarations ont été formulées en fonction de la politique et de l'économie : « Le SMSI coûtait très cher. Ceux qui se manifestaient étaient ceux qui en avaient les moyens » [Inv 1]

55 L'Inde et la Chine ont ici été citées en exemple.

56 Inv 4

57 Inv 4

58 Inv 1

59 Inv 13

60 Inv 3

61 Inv 3

Un tel point de vue implique que l'objectif du SMSI n'était pas d'obtenir de résultats tangibles (« l'offre de x, y ou z ») mais que « le plus important, ce sont les changements apparus dans le dialogue et le discours »<sup>62</sup>. Comme il est dit précédemment, le FGI a été considéré comme l'un des résultats les plus importants du processus du SMSI, qui a permis d'obtenir un engagement des diverses parties prenantes dans la pratique, et de se livrer à des débats autour de meilleurs définitions de termes comme la « gouvernance »<sup>63</sup>.

Outre le lancement de nouveaux forums ouverts à l'engagement de multiples parties prenantes, le SMSI a influencé des institutions auparavant « fermées » comme la Société pour l'attribution des noms de domaines et des numéros sur Internet (ICANN) : « L'ICANN fait tout pour passer de la parole aux actes avec le multipartisme. Cela n'aurait pas été possible sans le processus du SMSI. Celui-ci a essayé d'empêcher les entreprises de conclure des accords à huis clos »<sup>64</sup>.

Les processus multipartites ont également été adoptés au niveau local, notamment au Kenya où la constitution actuelle l'exige, ce qui a eu des implications pratiques quant à l'engagement de ce pays dans les processus multilatéraux comme la Conférence mondiale des télécommunications internationales (CMTI) :

Au moment où la première phase du SMSI s'est achevée, le Kenya a changé de gouvernement. Celui-ci a considéré que les TIC avaient un rôle à jouer dans le développement, ce qui a ouvert des portes pour une participation de la société civile et d'autres parties prenantes au gouvernement<sup>65</sup>.

Cela a eu des implications pratiques sur les stratégies de déploiement de ce pays, où « tout le monde a pu investir »<sup>66</sup> dans les projets de TICpD.

Ces répercussions tangibles du SMSI au niveau local sont toutefois considérées, à tout le moins dans le contexte africain, « propres au Kenya », un pays décrit comme « faisant cavalier seul pour le moment »<sup>67</sup>:

Quand on lit la déclaration de la CMTI, on voit que ce qui y était proposé allait à l'encontre d'une approche multipartite. Le Kenya devait donc la faire sienne, pour ne pas entrer en contradiction avec sa propre constitution<sup>68</sup>.

Comme certains s'en sont rendu compte, même quand l'engagement des parties prenantes est visible ou compris comme étant opérationnel, la part exacte de l'engagement reste complexe :

J'ai participé à un groupe de travail sur l'amélioration du FGI. J'ai pesé le pour et le contre, les limites du FGI. On espérait dépasser le cadre du FGI pour atteindre d'autres domaines – mais c'est au FGI qu'il est le plus visiblement exercé. Le FGI reste un forum de discussion, et non un organisme de prise de décisions. Je suis encore optimiste pour le groupe de travail du CSTD – toutes les parties prenantes non gouvernementales en ont été écartées si bien que la présidence est entrée en crise, la réalité de la « partie prenante unique » allant à l'encontre des principes du FGI – et les OSC et autres sont ensuite devenus des « participants invités ». Par ailleurs, quand le processus est « égalitaire » – entre les différentes parties prenantes – ceux qui prennent la parole, qui rédigent les documents, dépendent également de la personnalité des présidents. Je crains vraiment que l'ICANN ne devienne une entité corporative prétendant être multipartite<sup>69</sup>.

Malgré les garanties constitutionnelles, l'adoption de processus multipartites dans un pays comme le Kenya n'est pas toujours simple :

Il est encore difficile d'accepter les opinions des différentes parties prenantes. Beaucoup de gens du gouvernement ont encore du mal à comprendre le modèle multipartite. Certains hauts fonctionnaires butent sur la signification du terme « multipartisme »<sup>70</sup>.

La question est de voir comment l'encadrement du multipartisme est mis en place. Dans certains cas, comme en Inde, la société civile a besoin d'un « petit coup de pouce » pour que tous participent<sup>71</sup>, alors qu'en Malaisie où le discours est dominé par les entreprises, un engagement multipartite reste « un concept hypothétique »<sup>72</sup>.

62 Inv 3

63 Inv 3

64 Des remarques similaires ont été faites au sujet d'ISCO [Inv 9]

65 Inv 2

66 Inv 2

67 Inv 2

68 Inv 2

69 Inv 14

70 Inv 2

71 Inv 1

72 Inv 1

La notion d'engagement multipartite est également constamment (re)définie dans la pratique : « Quand on aura des outils qui permettent de gérer l'internet comme une ressource mondiale, cela orientera la gestion globale d'autres ressources, comme l'eau et autres. L'ICANN et le FGI sont des laboratoires où de nouveaux modes d'interactions multipartites sont définis »<sup>73</sup>.

Ces réponses mitigées se sont reflétées dans l'enquête, qui indique que dans l'ensemble les parties prenantes de la société civile restent exclues des principaux processus de prise de décision qui ont trait à la société de partage de l'information et du savoir – ou tout au moins que très peu y ont été incluses. Le multipartisme se définit en outre selon une matrice « entreprises », « société civile », « gouvernement », sans vraiment prendre en compte les spécificités des différents groupes, si bien que certains sont clairement exclus, comme les jeunes, les pauvres ou les communautés autochtones.

C'est ainsi qu'en réponse à la question : « Les populations pauvres ont-elles une représentation dans les discussions de politiques ? », les commentaires ont été les suivants<sup>74</sup> : « La méthodologie est très sélective et les consultations très subjectives », « Ce sont les bureaucrates, les acteurs politiques et consorts qui participent aux débats et discussions, alors que ceux qui travaillent à ces questions ou ceux que cela concerne sont rarement présents pour donner leur avis », « Les discussions se font le plus souvent au cours de réunions ou ateliers de haut niveau auxquels les communautés pauvres ne sont pas conviées », « La société civile, mises à part les organisations économiques, n'est que très peu impliquée », et « Les communautés pauvres sont rarement écoutées ou prises en compte dans les documents de politiques rédigés par les ONG ou les différents secteurs gouvernementaux ».

De plus, certains forums mondiaux n'admettent pas facilement la participation multipartite, notamment dans les domaines de la propriété intellectuelle et de la sécurité : « Dans ce domaine, il est très difficile de faire changer d'avis les gouvernements pour qu'ils acceptent la participation de diverses parties prenantes. Ce sont les pires à convaincre. Ils prennent au sérieux leur obligation de protéger l'État et ses intérêts. Quelquefois on ne peut pas faire changer les choses, il faut vivre avec »<sup>75</sup>. De même, pour certaines questions importantes de politiques, comme celles qui impliquent la sécurité du réseau et de l'information, les débats ont lieu en dehors des « institutions identifiables limitées », dans divers forums et institutions aux responsabilités diverses : « Certains travaillent loin de la vue du public »<sup>76</sup>.

Pour finir, le multipartisme a été considéré comme un « cadre de participation, et non un cadre de sensibilisation ». Il s'est avéré « une bonne structure pour le dialogue, mais n'a pas supprimé le besoin d'un plaidoyer fort de la part des communautés »<sup>77</sup>.

73 Inv 13

74 Il est important de remarquer que plusieurs répondants de l'enquête ont considéré les consultations suffisantes. Par exemple : « Le point de vue des communautés est le plus souvent représenté soit dans des forums d'engagement politique soit dans des rapports de politiques qui exposent les problèmes des agriculteurs, présentés aux décideurs et aux différentes parties prenantes ». Un répondant a également considéré que les groupes de soutien aux consommateurs répondaient aux besoins des pauvres.

75 Inv 3

76 Inv 3

77 Inv 6

# Résultats de l'enquête

## Éradication de la pauvreté

L'enquête indique qu'à l'échelle mondiale, l'objectif d'éradication de la pauvreté n'est pas prioritaire dans les discussions de politiques qui portent sur la société de partage de l'information et du savoir. Quarante-sept pour cent des répondants ont qualifié cette priorité de « faible », 20 % l'ont qualifiée de « moyenne », et 22 % lui ont attribué une priorité élevée. Ces résultats se reflètent dans l'inclusion des communautés pauvres dans les discussions de politiques qui les touchent directement : 66 % des répondants ont déclaré que les communautés pauvres n'étaient « jamais » (26 %) ou « quelquefois seulement » (40 %) incluses dans ces discussions.

Les obstacles mentionnés sont le manque de volonté politique, les bas niveaux de redevabilité et de transparence, et un manque de clarté dans le milieu politique : « À ce stade, la volonté politique reste vague. Malgré les nombreuses réunions et autres discours politiques, 80 % de la population congolaise vit toujours avec moins de un dollar par jour ». Le prix élevé de l'accès à l'internet a été mentionné par deux répondants au moins.

Certains répondants ont exprimé leur vision radicalement négative des décideurs ou des cadres politiques, l'un d'entre eux déclarant que c'était la société civile et « non le gouvernement » qui tentait de résoudre le problème de la pauvreté à l'aide des TIC. De même, « les décideurs NE SONT PAS tournés vers les communautés, ils n'encouragent jamais les solutions de partage d'information et du savoir / les INNOVATIONS pour résoudre les problèmes qui affectent les masses ». La corruption et la mauvaise gestion sont deux des principaux facteurs négatifs mentionnés : « Le favoritisme politique et la mauvaise répartition des ressources ont nuí à l'efficacité des programmes de réduction de la pauvreté au Sri Lanka, comme à Janasaviya, Samurdhi et Maga Neguma » ou encore, « la corruption est présente dans presque tous les programmes d'« informatisation » en Ukraine ».

L'éradication de la pauvreté a également été considérée de faible priorité dans les débats qui portent sur la société de partage de l'information et du savoir dans certains pays développés : « Cela ne vaut pas même une mention dans les discussions des organismes australiens ».

Ces observations ont toutefois été contrebalancées par plusieurs déclarations positives faisant état de l'intégration des objectifs de pauvreté dans les discussions de politiques : « La lutte contre la pauvreté fait partie du Plan national de développement et elle constitue le moteur des principales politiques et des programmes mis en place dans le pays » ou « la réduction de la pauvreté est une priorité en Ouganda, même si le gouvernement n'a pas couvert l'ensemble des besoins pour lutter contre la pauvreté dans le pays ».

Curieusement, la plupart des répondants (63 %) ont estimé que l'État faisait des efforts pour réduire la fracture numérique dans leur pays, par l'allocation de ressources et des interventions de politiques. Cela pourrait signifier que les efforts de réduction de la fracture numérique ont tendance à être des politiques macroéconomiques descendantes qui visent l'inclusion numérique ou le déploiement des technologies en général, avec peu ou pas de prise en compte des besoins spécifiques des communautés pauvres ou marginalisées. Dans certains cas, les communautés pauvres ont des représentants dans les discussions de politiques, à travers notamment les groupes de défense des consommateurs ou un processus de consultation sur plusieurs niveaux, mais il arrive également que « les discussions se font habituellement dans des réunions ou des ateliers de haut niveau auxquels les communautés pauvres ne sont pas conviées ». Plusieurs répondants ont également fait la distinction entre politiques et mise en pratique, indiquant l'existence d'un écart entre stratégies et projets de déploiement et le succès de leur mise en œuvre sur le terrain : « Il faut faire la distinction entre les (beaux) discours et la (dure) réalité ».

Le fait que 20 % des répondants aient déclaré que leurs gouvernements n'ont pas de projets clairs pour réduire la fracture numérique dans leur pays est préoccupant : « C'est un sujet à très faible priorité ».

En ce qui concerne la transparence de la gestion des fonds publics pour réduire la fracture numérique, 48 % des répondants ont dénoncé le fait que le public n'était pas autorisé à examiner l'utilisation de ces fonds. Seuls 27 % ont indiqué que leur gestion était transparente. La difficulté de la gestion publique des fonds semble être le manque de contrôles et de bilans systématiques. Certains commentaires indiquent que : « En Ouganda tout est très chaotique, depuis les procédures de passation de marchés jusqu'à la mise en œuvre, sans parler des interférences politiques » et « l'une des faiblesses est le manque de systématisation des dépenses publiques dans le secteur ».

### La justice en matière de genre

Cinquante-six pour cent des répondants ont estimé que les processus politiques répondaient à la question des injustices de genre avec un intérêt moyen (34 %) à élevé, ce sujet n'étant considéré faiblement prioritaire que pour 16 % d'entre eux : « Le partage de l'information et du savoir est encore une idée nouvelle, et y ajouter la question du genre prendra du temps ».

Trente-huit pour cent des répondants ont déclaré que les femmes participaient « souvent » (32 %) ou « toujours » aux discussions de politiques, par rapport à 36 % selon qui elles ne participaient que de temps en temps, et 6 % selon qui elles ne participaient jamais. Même si la participation des femmes aux processus de politiques doit encore être améliorée (certaines participent « seulement quand elles sont invitées »), il semblerait qu'en règle générale, les droits en matière de genre y sont représentés plus activement que les droits des pauvres. Il se peut que cela reflète la présence de groupes de pression qui se font généralement mieux entendre parmi les groupes de défense des droits des femmes que parmi les groupes œuvrant pour l'éradication de la pauvreté.

### L'importance de la jeunesse

Les besoins de la jeunesse semblent ne pas être représentés parmi les discussions de politiques qui ont trait à la société de partage de l'information et du savoir, malgré l'équilibre relatif des réponses à ce sujet. Vingt pour cent des répondants n'étaient « pas du tout d'accord » avec l'affirmation selon laquelle la jeunesse était incluse à ces processus, tandis que 25 % n'étaient « pas vraiment d'accord » : « Le ministère de la Jeunesse parle des TIC ... mais aucune action n'a encore été prise » ou « même si le Pakistan a l'un des plus importants groupes de jeunes, cette immense population ne joue encore aucun rôle actif dans les forums de prise de décisions ou d'élaboration de politiques » ou encore, « le Sri Lanka est un pays démocratique, mais les jeunes touchés par trente ans de guerre sont absents et ne participent pas à la planification du relèvement ». Seuls 10 % étaient tout à fait d'accord avec l'affirmation, et 25 % « plutôt d'accord ».

Malgré cette tendance à exclure la jeunesse des processus politiques, celle-ci a fait l'objet d'une attention comparativement importante avec des programmes visant à la faire entrer dans la société du partage de l'information et du savoir. Selon 58 % des répondants, ces programmes existent, alors que 28 % indiquent que ceux-ci n'existent pas dans leur pays. Néanmoins, étant donné l'importance de la jeunesse pour le développement, la formation et la viabilité de la société de partage de l'information et du savoir sur le long terme, le manque dans près d'un tiers des pays interrogés de programmes ciblant clairement la jeunesse reste préoccupant.

Dans certains cas, le problème semble être la façon dont « les jeunes » sont considérés dans les discussions de politiques : « Une reconfiguration des politiques axées sur la jeunesse est en cours et ... les ONG traditionnelles encouragent un paternalisme [conformément à] la doctrine de « Protection intégrale de l'adolescence ». Avec une telle logique, la participation reste limitée et restreinte aux approches et aux discours de certaines organisations ».

Les jeunes sont également considérés comme des « consommateurs » plus que des acteurs incontournables : « Les jeunes utilisent les TIC de façon consumériste et selon les conditions du marché. Les organisations de jeunesse ne s'impliquent pas ».

## L'accès à l'information et aux moyens de communication

Le rôle de l'accès universel dans la détermination d'objectifs politiques dans les différents pays reste incertain. Trente-deux pour cent des répondants ont estimé que l'accès universel à toutes les formes de technologies de communication était largement présent dans les débats politiques et les stratégies de leur pays. Trente-quatre pour cent étaient indifférents à ce sujet, et un pourcentage du même ordre a estimé que l'accès universel ne constituait pas un objectif prioritaire.

La liberté d'expression a quant à elle reçu une réponse plus prononcée en faveur d'un climat positif pour les communications – il semble donc que, dans la prise de décision de politiques, la liberté d'expression n'est pas toujours liée conceptuellement à l'accès des individus et des groupes aux infrastructures permettant de communiquer. Trente-sept pour cent des répondants n'ont pas pu déterminer si les gens étaient libres ou non de s'exprimer sur la politique ou d'autres sujets (avec une note de 3 sur une échelle de 1 à 5), tandis que 51 % ont assuré que cette liberté existait dans la pratique. Seuls 13 % ont répondu à cette question par la négative, dont 2 % pour qui il n'y a « pas de liberté d'expression » dans leur pays.

L'application de la liberté d'expression hors-ligne a été critiquée, avec une distinction entre « théorie » et « pratique » : « La liberté d'expression est présente dans la législation, mais peu de gens peuvent s'exprimer ouvertement » ou « en théorie, la liberté d'expression est large et respectée, mais un complexe réseau d'intérêts entre gouvernement et médias provoque une divergence statistique subtile mais réelle entre l'opinion des médias et ce qu'on pourrait appeler la « liberté d'expression influencée » ».

Certains groupes sont moins à même que d'autres de pouvoir contribuer efficacement à la société du partage de l'information et du savoir. Les personnes handicapées, les personnes déplacées et les autochtones peuvent le moins y contribuer, suivis par les filles et les femmes.

## Accès aux informations relatives à la santé

À la question de savoir dans quelle mesure les répondants acceptaient l'affirmation suivante : « Les TIC servent à garantir les droits des groupes marginaux à avoir accès aux services de santé et à l'éducation dans votre pays », les réponses ont été mitigées, avec toutefois un fort pourcentage de répondants indiquant que ce n'était pas le cas. Quinze pour cent étaient indécis, mais 15 % ont répondu que c'était le cas au moins quelquefois, et 11 % ont été fortement d'accord avec l'affirmation. Par contre, 23 % ont estimé que ce n'était pas le cas, 18 % étant « plutôt pas d'accord ».

## Alphabétisation de base

Dans la plupart des pays où l'enquête a été menée, l'alphabétisation de base (la lecture, l'écriture, les mathématiques de base) est considérée comme un objectif crucial. 83 % des répondants ont assuré que des programmes d'alphabétisation étaient en œuvre dans leur pays. Par contre, pour 11 % des répondants, les gouvernements ne poursuivaient pas activement de programmes d'alphabétisation dans leur pays. Certains ont critiqué la faiblesse des niveaux d'éducation : « L'éducation primaire universelle en Ouganda est de mauvaise qualité. Le système éducatif est pourri et les enfants quittent souvent l'école avec des connaissances limitées en lecture. Le système éducatif doit être remodelé et renforcé ».

Les programmes d'alphabétisation pour les communautés marginalisées et les pauvres ont été moins bien notés. Trente-cinq pour cent des répondants ont déclaré que ni le gouvernement ni aucun autre groupe n'en proposait dans leur pays, tandis que 48 % ont répondu que « il est difficile de trancher : des programmes existent effectivement, proposés pour la plupart par des ONG et des groupes locaux, mais cela reste marginal et ne reflète en rien un engagement politique ».

## Développement de solutions durables et communautaires basées sur les TIC

La plupart des répondants ont estimé que la propriété communautaire n'était pas encouragée dans la société de partage de l'information et du savoir de leur pays. Pour 41 % d'entre eux, la note a été faible : « C'est une vraie lutte entre les lois répressives et les initiatives ouvertes ». Trente-quatre pour cent des répondants se sont montrés indécis, et pour 20 % d'entre eux la propriété communautaire était largement encouragée : « Dans une large mesure, nombreuses sont les organisations de la société civile qui en ont compris les avantages. Certains programmes gouvernementaux, comme le Développement dirigé par la communauté, permettent également aux communautés d'être propriétaires de leurs projets et programmes ».

De même, 41 % des répondants ont estimé que la protection de l'environnement n'était pas concrètement prioritaire dans les décisions relatives à la société de partage de l'information et du savoir : « Les approches [dans ces deux domaines] diffèrent et il n'y a pas de prise de décision unique » ou « même si l'Ouganda a un projet de loi relative aux déchets électroniques, dans la pratique on ne fait pas grand chose en terme de sensibilisation à la protection de l'environnement ou la gestion des déchets électroniques. Seules quelques organisations travaillent activement dans ce domaine ». Dix-sept pour cent ont estimé qu'il y avait une forte considération à l'égard de cette politique. Là encore, une distinction a été faite entre politique et pratique : « Dans le discours public les membres du gouvernement bolivien accordent une grande importance à ce sujet. Tout comme au niveau mondial, par exemple l'ONU. Dans les politiques concrètes, ils font exactement l'inverse ».

## Situations de conflit

En règle générale, les droits des journalistes et des travailleurs de l'information semblent être respectés dans les situations de conflit, puisque 47 % des répondants ont estimé que c'était souvent le cas, et toujours le cas pour 15 % d'entre eux. Cependant, il est préoccupant de voir que pour 32 % des répondants leurs droits n'étaient respectés que quelquefois, et pour 5 %, qu'ils n'étaient jamais respectés. Ce qui signifie que les droits des journalistes et des travailleurs de l'information pourraient ne pas être respectés dans un tiers des pays où l'enquête a été réalisée.

Les répondants expliquent ces notes extrêmement négatives par le fait que « des activistes des droits humains et des journalistes sont assassinés pour avoir tenté d'informer l'opinion nationale » ou « le gouvernement a tendance à exiger des journalistes qu'ils soutiennent leur politique et il est arrivé que des journalistes freelance soient menacés d'actions en justice pour avoir enquêté sur la corruption à haut niveau dans le gouvernement » ou « il y a trois semaines un journaliste radiophonique a été aspergé d'essence et brûlé vif alors qu'il était en train de critiquer le gouvernement local. Les journalistes et la population en général se font souvent brutaliser et traumatiser de façon indiscriminée ».

## Importance accordée aux droits humains

Les normes internationales de droits humains ont été considérées comme prioritaires dans les débats politiques relatifs à la société du partage de l'information et du savoir par seulement 29 % des répondants, tandis que pour 37 % d'entre eux elles ne l'étaient absolument pas : « Les politiciens au pouvoir étouffent tout débat allant en ce sens ». Malgré les suggestions de personnes interviewées pour ce rapport qui considèrent que les droits humains sont intégrés au débat politique, l'enquête a laissé entendre que cela proviendrait fréquemment de l'activité d'une poignée d'organisations : « En Bolivie, le débat sur les droits humains est alimenté uniquement par la Fondation NETS. Le médiateur y a participé en partie en 2012 ».



## Libertés des médias

Soixante-et-un pour cent des répondants ont qualifié l'environnement médiatique de leur pays de « libre », tandis que 38 % ne qualifient pas ainsi les médias de leur pays : « Les médias sont bâillonnés ». La notion de « liberté des médias » est aussi apparue comme un phénomène complexe : « Il est difficile de trancher pour ou contre. Le gouvernement exerce une grande pression sur les médias à travers des avantages économiques qui contribuent largement à leur faire prendre parti. On a toutefois des médias libres qui réussissent à faire leur travail » ou encore « une situation bien connue en Italie : le duopole entre Mediaset du groupe Berlusconi et la Rai du groupe PBS, qui ont été « occupées » pendant des dizaines d'années par une logique de parti. Cela a commencé à changer ces derniers temps, avec une meilleure pluralité de sources et de chaînes et des changements de gouvernance, y compris à la Rai. Mais cela ne suffit pas pour dire que le système médiatique est libre et qu'il reflète le respect de normes démocratiques ».

La « liberté des médias » a également été perçue comme vulnérable, et elle demeure incertaine même quand elle existe : « Les médias peuvent parler de nombreux sujets, mais leurs libertés peuvent être sérieusement restreintes quand il s'agit de transparence et de responsabilité du gouvernement ».

Un pourcentage important de répondants (70 %) a décrit les contenus publiés dans les médias de leur pays comme étant pluriels et divers. Ils ne l'étaient pas pour 28 % des répondants, pour qui l'influence politique et les difficultés d'accès à une pluralité de contenus constituent des obstacles : « Dans leurs publications, les journaux et les chaînes de télévision se centrent sur le parti politique majoritaire au pouvoir et sur l'opposition. Mais très peu de publications ou débats à la télévision et la radio sont constructifs » et « cela demande un certain effort d'obtenir une couverture médiatique plurielle et diverse, et il n'est pas facile d'atteindre les citoyens sans éducation aux médias et conditionnés par les médias habituels ».

Ces mêmes 28 % n'étaient pas entièrement d'accord sur la diversité de la propriété des médias dans leurs pays, avec seulement 30 % indiquant que la propriété était diversifiée en raison du fait que des groupes de différentes tendances politiques et d'autres origines possédaient ou avaient un fort intérêt dans ces institutions médiatiques. Trente-quatre pour cent des répondants étaient « plutôt d'accord » avec cette situation. Mais 19 % n'étaient pas du tout d'accord avec le fait que les institutions de leur pays ont une propriété diversifiée : « Au Bangladesh, 99 % des médias sont détournés par un secteur corporatif extrêmement corrompu ». La mise en place de réglementations dans un tel contexte a semblé problématique : « Nous avons une nouvelle loi qui va dans ce sens, mais elle n'est pas respectée pour le moment ».

Les réponses sont mitigées en ce qui concerne la responsabilité avec laquelle les principaux médias couvrent les événements. Cette question a dégagé une note moyenne de la part de 35 % des répondants, et très proche de la moyenne pour 47 % d'entre eux. Seuls 2 % des répondants ont indiqué que leurs médias avaient une couverture totalement irresponsable, et 11 % ont considéré les médias responsables.

Il peut sembler surprenant de constater que 59 % des répondants étaient « plutôt d'accord » (49 %) ou « tout à fait d'accord » (10 %) sur le fait que le spectre de radiodiffusion pour la radio et la télévision était géré dans l'intérêt public de leur pays. On peut comparer ce résultat aux 15 % en total désaccord avec cette affirmation, et aux 16 % « plutôt d'accord » : « Les agences qui gèrent la radiodiffusion et l'octroi de licences sont des institutions publiques et le plus souvent elles ont tendance à mettre en avant l'intérêt de l'État au dépend de l'intérêt des citoyens ». L'un des répondants a expliqué comment la notion de « l'intérêt public » variait selon le contexte :

L'intérêt public peut guider (au moins quelques) programmes et chaînes de PBS, mais avec la grande polarité de la situation politique actuelle, les crises financières, la crise des partis politiques, tout cela affecte la façon dont l'intérêt public est compris. Les choix politiques sont donc rarement faits avec l'intérêt public à l'esprit, ou du moins pour ce qui concerne la promotion d'une société du savoir axée sur les personnes.

Des résultats similaires ont été obtenus à la question relative au soutien actif des médias dans les politiques et réglementations gouvernementales. Onze pour cent des répondants ont estimé que c'était bien le cas, 46 % étaient « plutôt d'accord », mais pour 21 % ce n'était absolument pas le cas dans leur pays (dont 8 % « plutôt pas d'accord » avec cette affirmation) : « Je crains que malheureusement les décideurs et les régulateurs ne savent même pas ce que sont les médias communautaires, ni comment ou pourquoi ils peuvent contribuer à la société du savoir de façon extrêmement appréciable ».

Là encore, il n'est pas aisé de s'accorder sur une définition : « Le problème, c'est la définition de médias communautaires. Dans la pratique, cela signifie que la couverture des événements dans les médias est gérée par le gouvernement ».

Une majorité de répondants a cependant estimé que les médias communautaires qui existent contribuent largement à la pluralité et la diversité d'opinions dans leur pays. Tel a été le cas pour 40 % des répondants, contre seulement 2 % pour qui ce n'était pas le cas. Cela laisse penser que les médias communautaires contribuent à la diversité et à la pluralité, malgré l'absence de soutien direct de la part des politiques ou des réglementations publiques : « La Bolivie a une tradition de médias communautaires, principalement des radios, qui associent l'expérience des radios populaires, éducatives et communautaires. ERBOL, la plateforme nationale des radios éducatives, est le réseau le plus important avec environ 150 radios dans tout le pays ».

Il est intéressant de signaler qu'un répondant a souligné le succès partiel des médias communautaires, qui est souvent la norme : « Il y a des expériences positives qui contribuent sans aucun doute, mais elles sont trop peu nombreuses pour avoir une réelle visibilité et devenir des bonnes pratiques ».

De la même façon, l'internet semble avoir contribué fortement à la pluralité des voix et des opinions dans les divers pays, avec 61 % des répondants indiquant que c'était le cas : « Ces derniers temps nous avons vu apparaître des groupes d'action importants, y compris sur l'influence des médias » ou encore, « les blogs, twits etc. sont en passe de devenir les moyens de partage d'information les plus populaires

au Pakistan » ou, encore plus drastiquement, « l'internet est l'unique source pour obtenir une pluralité d'informations ».

Seuls 7 % des répondants ont estimé que ce n'était pas du tout le cas dans leur pays, l'un d'eux attribuant ce fait au manque d'infrastructures : « L'internet n'est pas accessible : mauvaise qualité, prix élevés, peu de connexions ».

Il est intéressant de remarquer que, étant donné la vision largement partagée selon laquelle l'internet contribue à la pluralité et la diversité des contenus, 33 % n'étaient pas sûrs que ce soit vraiment le cas. La capacité du gouvernement à bloquer le contenu en ligne a été l'une des raisons suggérées : « Le gouvernement a souvent eu recours à ses organismes pour bloquer jusqu'à l'accès à l'internet, par exemple lors des émeutes du Buganda et des manifestations pour inciter les gens à se rendre sur le lieu de travail à pied ».

### Sécurité, protection et respect de la vie privée

Selon 16 % des répondants, la législation ne protège pas correctement la vie privée lors de l'utilisation de l'internet pour des transactions (y compris la saisie de données personnelles et d'autres informations à caractère privé) : « Ce type de discussion n'est pas encore à l'ordre du jour du secteur public ». Seuls 5 % ont estimé que la protection était suffisante. La plupart des répondants (34 %) ont donné une réponse mitigée à ce sujet :

Le gouvernement a récemment adopté une loi qui lui permet de surveiller les téléphones portables et le trafic internet pour des raisons de sécurité nationale et publique.

ou

Souvent l'application de la loi et les technologies de surveillance nuisent à la bonne protection des données personnelles.

ou encore

Les chambres législatives débattent actuellement de cette question pour des projets de loi. Des lois ont été adoptées pour protéger la vie privée en ligne, mais leur mise en œuvre est extrêmement lente.

Les répondants ont estimé à 47 % qu'aucun programme d'information public ou activité d'apprentissage n'enseignait aux groupes vulnérables (comme les enfants) quels étaient les dangers de l'utilisation de l'internet dans leur pays. Seuls 34 % ont indiqué que de tels programmes existaient.

Un répondant a attribué cela à un manque de la part de la société civile : « On devrait reconnaître que c'est une erreur de notre part, de la société civile qui travaille pour la société de l'information ».

Un autre a souligné le conflit entre les informations éducatives gratuites et les tentatives du gouvernement à sécuriser l'internet : « Le gouvernement bloque et filtre les informations au lieu d'éduquer les enfants et les parents ».

### **Droit à la participation aux affaires publiques**

Pour la plupart des répondants, une culture de débat public était ouvertement encouragée et soutenue dans la société de partage de l'information et du savoir de leur pays. C'était tout à fait le cas pour 23 % des répondants, et « plutôt » le cas pour 29 % d'entre eux. Cependant, 9 % ont affirmé que ce n'était absolument pas le cas, et 23 % n'étaient « plutôt pas d'accord ». Là encore, la question des sensibilités politiques a été soulevée : « Cela dépend de qui on parle ».

À la question de savoir dans quelle mesure le gouvernement et d'autres institutions mettaient à la disposition du public des informations de manière transparente et ouverte, afin que la participation dans les débats publics et les discussions soient proactives et informées, 41 % des répondants ont déploré le manque d'informations disponibles : « On pourrait citer de nombreux exemples de rétention de l'information de la part de l'État en contradiction avec la loi ». De la même façon, la censure gouvernementale concernant le type d'informations mises à disposition du public semble s'appliquer dans certains cas : « Il arrive que des informations sans importance cruciale pour le gouvernement soient transmises pour le débat public ».

Il a également été question de la langue dans les médias : « Les informations sont le plus souvent partagées en ligne et dans quelques journaux en anglais, alors que la grande majorité n'a pas accès à ces médias, ce qui limite la participation publique ».

Seuls 27 % des répondants ont estimé que le gouvernement et les institutions publiques donnaient beaucoup d'informations, ou n'étaient pas loin d'un niveau satisfaisant.

### **Droits des travailleurs**

Une écrasante majorité de répondants (71%) a indiqué que la santé et les normes de sécurité sur le lieu de travail ainsi que les droits syndicaux dans le secteur des communications étaient protégés par la législation de leur pays. Toutefois, ce n'était pas le cas pour 16 % d'entre eux. Malgré ce pourcentage, les raisons de ces résultats se sont avérées très floues, et elles dressent un tableau complexe de droits en pleine évolution :

Il y a des écarts entre les entreprises de services et de logiciels et les multinationales qui délocalisent les services. Ces écarts sont représentés par la main-d'œuvre, les impôts et les droits de douane.

ou

La mise en œuvre de mécanismes ou leur efficacité ne sont pas brillants. On peut le voir dans les institutions publiques, pas dans les entreprises/organisations privées.

ou encore

Officiellement oui, bien-sûr – la législation européenne a été adoptée en Roumanie. Mais cela est constamment compromis par l'agressivité des relations syndicat-employeur.

### **Droits des personnes déplacées**

Dans la grande majorité des cas, les personnes déplacées n'ont pas un accès approprié à des informations essentielles pour leur subsistance et l'exercice de leurs droits (p.ex. des informations à caractère politique sur leur droit de vote, les possibilités qui sont offertes aux personnes déplacées, ou des informations sur la santé et la sécurité). Seuls 17 % des répondants ont estimé y avoir un accès relativement correct. Pour 25 % l'accès à ce type d'informations étaient pratiquement inexistant, et très faible pour 31 % : « La moitié des Roumains vit en zone rurale. Les personnes déplacées sont surtout des individus âgés et pauvres – ils sont déconnectés des procédures politiques et mal informés ».

## Droits des peuples autochtones

Les répondants ont estimé à 31 % que les droits des peuples autochtones n'étaient pas systématiquement respectés dans les discussions de politiques relatives à la société du partage de l'information et du savoir, par rapport à 26 % pour qui c'était le cas dans une grande mesure. Seuls 7 % ont estimé que ces droits étaient correctement respectés, et 15 % ont indiqué que l'attention portée au respect des droits des peuples autochtones était acceptable.

Selon 36 % des répondants, les peuples autochtones n'avaient pas un accès approprié aux informations essentielles à leur subsistance et à l'exercice de leurs droits (p.ex. des informations politiques sur leur droit de vote, les possibilités d'emploi qui leur sont offertes, ou des informations sur la santé et la sécurité) :

Ils ne savent même pas ce qu'est une société de partage de l'information et du savoir. Un grand travail de sensibilisation est à faire.

ou

Cela est limité en raison du manque d'infrastructures, de la langue de transmission et de la méthode employée.

ou

Souvent la langue et les moyens de diffusion de l'information ne sont pas adaptés aux communautés rurales et aux pauvres.

De l'avis de 26 % des répondants, l'accès était proche du niveau acceptable, avec une note de 4 sur 5. Ils ont estimé à 9 % que les peuples autochtones avaient « un grand accès à l'information », et l'accès était presque adéquat pour 15 % d'entre eux.

Il est intéressant de remarquer que certains ont répondu qu'il n'y avait pas de peuples autochtones dans leur pays, et que d'autres ont contesté l'utilisation de l'expression « peuples autochtones » :

Que signifie « peuples autochtones » ? Il s'agit ici d'une enquête internationale. Je ne sais même pas ce que cela veut dire en Afrique du Sud. Qu'est-ce que cela veut dire en Suisse ?

ou

Difficile d'établir une définition de « peuples autochtones » pour la Roumanie.

## Droits des femmes

Par contre, 15 % des répondants ont estimé que les femmes avaient un accès approprié aux informations essentielles à leur subsistance et à l'exercice de leurs droits (p.ex. des informations politiques sur leur droit de vote, les possibilités d'emploi qui leur sont offertes, ou des informations sur la santé et la sécurité). C'était presque le cas selon 28 % des répondants. Seuls 4 % ont estimé que ce n'était pas le cas, 24 % indiquant que ce n'était généralement pas le cas.

Point intéressant, un répondant a remarqué que les femmes vivant en milieu urbain manquaient d'informations appropriées : « Les femmes qui vivent en ville ont peu accès à l'information. C'est le contraire pour les femmes et les filles rurales ».

## Droits des enfants

Les droits des enfants dans la société de partage de l'information et du savoir semblent raisonnablement bien protégés par la législation – mais il reste du travail à faire. 56 % des répondants l'ont vu ainsi, alors que 25 % ont estimé que ce n'était pas le cas (« C'est un sombre tableau »). Pour ces derniers, même des pays développés n'ont pas ratifié les lois nécessaires. « Il n'y a pas de cadre légal en Ouganda », et la Suisse « n'a pas ratifié la Convention de l'ONU à ce sujet ».

De plus, selon les répondants, des anomalies ont été relevées entre ce résultat et le contrôle adéquat des contenus en ligne pouvant nuire aux mineurs dans la législation : il était adéquat pour 38 % d'entre eux, mais ne l'était pas pour un pourcentage identique.

Le manque de volonté politique a été l'une des raisons émises sur ce manque de protection : « C'est un vide juridique, même les décideurs politiques ne souhaitent pas considérer qu'une telle législation puisse être essentielle » ou « Je pense que cette question est abordée plus symboliquement qu'autre chose » ou encore « peu de législateurs semblent intéressés par cette question » et « il manque un débat ouvert sur la question ».

Les réponses ont été mitigées sur l'accès approprié des garçons et des filles aux

informations essentielles à leur subsistance et à l'exercice de leurs droits (p.ex. des informations adaptées sur la santé sexuelle, la consommation abusive de drogues, et des sujets de société comme les droits des enfants, la maltraitance et le harcèlement des enfants). Les notes octroyées ont été relativement basses (2 sur 5) dans 37 % des cas, et élevées (4 sur 5) pour 35 % d'entre eux. Les répondants ont estimé à 6 % qu'il y avait beaucoup d'informations disponibles, tandis qu'elles étaient largement insuffisantes selon 8 % des répondants.

Les principales difficultés ont semblé être le manque d'accès des enfants dans certains contextes, le manque de connaissances de l'existence de programmes d'information, et le manque de connaissance de leurs droits :

La plupart d'entre eux n'a pas accès à l'internet et l'accès à l'information est généralement insuffisant.

et

La constitution offre une protection aux mineurs pour tous types d'injustices, mais il n'est pas du tout sûr que les enfants le sachent. On compte de nombreux cas de maltraitance d'enfants, de négligence, de harcèlement etc. Cela ne passe en justice qu'en cas d'extrême violence, et le plus souvent ce sont des adultes et non des enfants qui portent plainte.

## Droits des personnes handicapées

Près de la moitié des personnes interrogées dans l'enquête (49 %) ont estimé que les personnes handicapées n'avaient pas un accès adéquat aux informations essentielles à leur subsistance et à l'exercice de leurs droits (p.ex. des informations politiques sur leur droit de vote, les possibilités d'emploi, ou des informations sur la santé et la sécurité). Ces informations ont semblé suffisantes ou presque pour 23 % des répondants. Les commentaires sur ces notes laissaient penser qu'il s'agissait d'un sujet encore relativement nouveau (« La question de l'accessibilité est principalement du ressort des universités, et n'est pas encore entré dans le discours public ») et que c'était pourquoi le service public ne mettait pas en œuvre de projets adéquats : « Ils sont encore très réduits, mais cela s'explique plus par le manque de capacités que par une négligence politique ».

## Réglementation et État de droit

Vingt pour cent des répondants ont déclaré que les lois relatives à la société de partage de l'information et du savoir dans leur pays entrent en violation des lois internationales de l'ONU, par rapport à 51 % pour qui ce n'est pas le cas. Il peut être intéressant de noter que 29 % des répondants ont indiqué ne pas savoir si tel était le cas.

Si deux répondants ont estimé que les violations concernaient les chartes de l'ONU sur les droits humains, les autres exemples de violation de lois de l'ONU étaient variés. Le plus souvent, les conventions et déclarations de l'ONU pourraient mieux être mis en œuvre (p.ex. pour les enfants et les réfugiés), alors que les lois de protection des données et de droits d'auteur ont également été citées :

Les lois de rétention de données violent la présomption d'innocence et limitent le droit au respect de la vie privée. La législation en matière de protection des données ne protège pas suffisamment la vie privée et ne respecte pas les principes de l'ONU à ce sujet. La loi relative aux droits d'auteur punit et criminalise les infractions de façon disproportionnée, ce qui affecte le droit à l'accès au savoir, à la liberté d'expression et au procès équitable.

ou

La Loi nationale de protection de la morale a été énormément critiquée par le Conseil de l'Europe.

L'un des répondants a remarqué combien le rôle de la justice était important pour garantir les droits :

Les réglementations proposées récemment par le premier ministre du Népal pour classer les informations sont un exemple évident de violation des lois internationales, mais cette décision est ensuite passée en jugement et la cour a suspendu cette décision.

Les répondants ont estimé à 37 % que les consommateurs en ligne étaient protégés par la législation de leur pays, tandis qu'un pourcentage identique estimait qu'ils ne l'étaient pas. L'un des répondants a estimé que cela provenait de « la grande faiblesse des associations [de défense des consommateurs] ».

## Diversité linguistique et culturelle

En règle générale, la diversité linguistique et culturelle n'a pas semblé recevoir le soutien nécessaire dans les différents pays : 14 % des répondants ont estimé que le soutien était largement insuffisant, et 29 % ont donné une note faible, de 2 sur 5. Cela peut être comparé aux 6 % selon qui le soutien était adéquat, et aux 22 % qui ont donné une note relativement élevée, de 4 sur 5. Des différences ont été repérées entre l'application des politiques dans la pratique là où il y en avait. Les utilisateurs utilisaient également l'internet pour traduire les sites web : « Nous utilisons aujourd'hui des traductions de Google pour le Swahili, le Lingala et l'Alur ».

## Le domaine public du savoir mondialisé

Les institutions culturelles comme les musées, les bibliothèques et les centres communautaires ont le plus souvent semblé partager et promouvoir leurs ressources et informations avec le public, par des projets en ligne ou des événements « non connectés », tels que des journées portes ouvertes. Quarante-trois pour cent des répondants ont estimé que c'était le cas, et 30 % qu'il n'en était pas ainsi. Certains ont indiqué qu'il se manifestait seulement « des efforts isolés », et un répondant a estimé que la publicité pour les événements publics était insuffisante quand elle était présente.

Le tableau n'est pas aussi positif en ce qui concerne le partage d'informations publiques de la part des gouvernements et des entreprises. Selon 14 % des répondants, le gouvernement ne partage pas ouvertement les informations d'intérêt public avec les citoyens de leur pays, et 25 % ont estimé que seules certaines informations étaient diffusées. Ces résultats peuvent être comparés à la faible proportion de 4 % qui a jugé le niveau d'ouverture suffisant ou presque suffisant (18 %).

Selon 65 % des répondants, les entreprises ne partageaient pas suffisamment les informations publiques, par rapport à une faible proportion de 12 % qui ont indiqué que le partage était suffisant ou s'approchait d'un niveau adéquat. La recherche est l'un des secteurs où le partage des informations a été jugé insuffisant : « La plupart des recherches sur les médias de masse et l'utilisation de l'internet sont menées par des entreprises de relations publiques et de publicité. Ces études ne sont pas portées à la connaissance du public, ou uniquement dans de courts articles de presse ».

## Droits d'auteur, brevets et marques de commerce

Trente-sept pour cent des répondants étaient « tout à fait d'accord » (7 %) ou « plutôt d'accord » avec l'affirmation suivante : « L'équilibre entre le besoin de protection des droits d'auteur et la propriété intellectuelle et le besoin d'un accès facile et à prix abordable au contenu est respecté dans votre pays ». Par contre, 26 % n'étaient « pas du tout d'accord » (7 %) ou « plutôt pas d'accord ».

Dans certains pays, les questions de droits d'auteur et de brevet n'avaient « pas encore fait surface », alors que dans d'autres, les lois existantes n'étaient pas appliquées : « La loi de l'Ouganda relative aux droits d'auteur et à la propriété intellectuelle n'a jamais été appliquée depuis qu'elle a été promulguée en 2006. Elle a été mise sur les étagères ». Lorsque des discussions politiques ont eu lieu, elles ont semblé déséquilibrées parce qu'elles bafouaient d'autres droits : « La réglementation traditionnelle relative aux droits d'auteur – et les groupes de pression associés – continuent à nuire à l'accès ouvert ». Dans la pratique, dans certains secteurs comme dans les TIC, les droits d'auteur restent un sujet plus théorique que pratique : « Même dans les organisations gouvernementales on trouve des logiciels sans licence ».

Quant à la protection du savoir des peuples autochtones par des lois portant sur les droits d'auteur et les brevets, seuls 4 % ont répondu que c'était le cas dans leur pays, et 41 % que ce n'était pas ainsi.

## Logiciels

Les logiciels libres ont été considérés comme une solution possible pour améliorer l'accès à la société du partage de l'information et du savoir pour les groupes marginalisés dans plus de 50 % des cas. Si 47 % ont estimé que ce n'était le cas que « quelquefois » (« grâce aux efforts limités de quelques OSC et autres initiatives du secteur privé »), 20 % des répondants ont indiqué que c'était souvent le cas, et 14 % que c'était toujours le cas. Seuls 10 % des répondants ont estimé que ce n'était jamais le cas. Dans un cas l'utilisation des logiciels libres a été attribuée à la seule « bonne volonté » :

[L'utilisation des logiciels libres] dépend des administrations publiques, notamment au niveau local. De très bonnes pratiques ont eu lieu, mais dans la grande majorité des cas, c'est le logiciel propriétaire qui est adopté et l'accès ouvert est rarement encouragé. [Celui-ci dépend de] la bonne volonté et de l'initiative individuelle ou de certains groupes, qui travaillent par exemple dans des universités et des bibliothèques publiques.

## Recherche

Selon 28 % des répondants, les institutions du domaine scientifique et technique (que ce soit en ligne ou non) partageraient activement les informations scientifiques et techniques avec le public, par rapport à 51 % selon qui ce ne serait pas le cas. Parmi eux, 6 % ont indiqué que beaucoup d'informations étaient mises à disposition, et 10 % que peu d'informations l'étaient. À ce sujet, certains répondants ont parlé de « tours d'ivoire », et d'informations disponibles uniquement dans les universités : « Le partage est circonscrit à la communauté scientifique des universités. Aucune information n'est accessible pour le grand public ».

## Prise en compte des dimensions éthiques

La sécurité d'État a le plus souvent paru revêtir plus d'importance que le besoin d'accès à l'information. Vingt-trois pour cent des répondants n'étaient pas du tout d'accord avec l'affirmation suivante : « Il y a un juste équilibre entre les droits des personnes d'avoir accès à l'information et les besoins de sécurité de l'État (p.ex. la nécessité pour l'État de garder secrètes certaines informations) dans votre pays ». Par contre, seuls 11 % étaient tout à fait d'accord, tandis que 23 % étaient « plutôt d'accord » et un même pourcentage « pas du tout d'accord ». L'un des répondants a remarqué la nature contradictoire de ces deux thèmes : « Nous avons des lois qui autorisent l'accès à l'information mais elles ne sont pas totalement entrées en vigueur en raison d'autres lois qui les contredisent et ont tendance à donner la priorité à la sécurité d'État ».

Dans leur grande majorité, 71 % des répondants ont répondu qu'il existait des solutions légales pour les personnes qui se sentaient affectées par les discours de haine (y compris en ligne) dans leur pays, par rapport à 18 % qui ont répondu qu'il n'y en avait pas. Cependant,

cela ne voulait pas dire que toutes les valeurs des droits humains étaient encouragées et protégées dans la société de partage de l'information et du savoir – même si elles l'étaient dans l'ensemble. Seuls 45 % ont estimé que c'était le cas, ou suffisamment le cas, par rapport à 28 % pour qui ce n'était pas le cas, ou pas suffisamment.

En ce sens, l'un des répondants a suggéré que les aspects des droits humains n'étaient pas considérés comme étant de la plus haute importance dans la société de partage de l'information et du savoir en général : « Les droits humains ne sont pas vraiment pris en compte par les décideurs pour ce qui traite du développement de la société de l'information et du savoir ». De plus, le recours à la justice, quand il était possible, a semblé par certains inefficace pour contrer les violations de droits : « Les lois sont inefficaces. Elles n'arrêtent pas les discours haineux continuels des provocateurs. Le coût et le temps investis dans ces litiges rendent les lois totalement inefficaces ».

Des pourcentages similaires ont été obtenus à la question du respect des droits d'autrui dans les opinions du public sur les plateformes de communication comme l'internet ou la radio. Selon 45 % des répondants, c'était toujours ou presque toujours le cas, et jamais ou rarement pour 29 % d'entre eux. Les secteurs les plus problématiques étaient le milieu politique (« généralement oui, sauf chez les représentants du parti de droite (le SVP) ») et le secteur commercial : « Certaines chaînes de télévision commerciales violent les réglementations, mais doivent payer des amendes ».

## Gouvernance démocratique et responsable

L'une des grandes réussites des processus du SMSI a été l'engagement des diverses parties prenantes. Pourtant, les organisations les plus importantes de la société civile sont toujours dans l'ensemble exclues des principaux processus de prise de décision qui ont trait à la société de partage de l'information et du savoir dans leurs pays – ou tout du moins, seules quelques unes y ont été incluses. Seuls 29 % des répondants ont estimé que les principaux acteurs de la société civile étaient suffisamment inclus, par rapport à un énorme 55 % qui a affirmé que ce n'était pas le cas.

Par contre, les avis étaient mitigés quant à l'inclusion ou non des principaux acteurs de secteur privé à ces processus. Les répondants ont indiqué à 43 % que c'était toujours le cas, ou souvent, face à 37 % selon qui ce n'était pas le cas, ou souvent pas. Un répondant a cependant fait remarquer que les grandes entreprises avaient une meilleure représentation dans les processus de politiques : « Je ne pense pas que les petites entreprises réussissent à participer de façon vraiment significative dans les processus décisionnels, même si elles sont innovantes et qu'il y a d'excellentes start-up ».

Les répondants ont le plus souvent estimé que le problème consistait en fait à obtenir un engagement exhaustif :

Bien entendu, les communautés, les familles, les parents ne sont pas impliqués, pas même les étudiants ou les professeurs. Presque tous ceux qui participent sont des grandes entreprises privées (des télécoms, des fabricants de matériel informatique et des développeurs de logiciels).

ou

Il y a une grande participation du milieu des affaires, de quelques universités et de quelques associations professionnelles. Mais aucune organisation de défense des consommateurs n'est présente, et c'est à peine si une organisation de la société civile travaille à ce sujet.

ou

Seules quelques organisations de la société civile sont invitées ; les professionnels des technologies de l'information et le secteur privé y assistent également.

L'un des répondants a mis ces carences sur le compte du manque de processus d'inclusion systématique : « La participation publique n'a pas suffisamment de force dans les processus décisionnels. On reconnaît ce besoin, on prend des mesures officiellement, mais il manque une mise en pratique systématique ».

Cinq pour cent des répondants étaient tout à fait d'accord sur le fait que les communautés locales étaient suffisamment autonomes pour mettre en œuvre des projets liés à la société de l'information et du savoir et pouvoir posséder, partager et utiliser les technologies. Cela est à comparer avec les 7 % qui n'étaient absolument pas d'accord avec cette affirmation. Ils étaient « plutôt d'accord » à 37 %, et « plutôt pas d'accord » à 24 %. À cet égard, l'un des répondants a signalé que la viabilité des projets au niveau local constituait un obstacle majeur : « La plupart des projets sont financés par des donateurs et ne sont pas viables sur le long terme, d'autant plus s'il s'agit d'expérimentations. Les communautés locales ne possèdent jamais totalement les projets. Ainsi, quand le financement est terminé, le projet l'est aussi. Dans la pratique, les décisions sont finalement du ressort d'instances plus élevées ».

## Infrastructures

Quinze pour cent des répondants étaient tout à fait d'accord avec l'affirmation suivante : « Les projets d'infrastructures sont ouverts à la collaboration entre tous les acteurs du secteur privé, de la société civile et du gouvernement dans le but de remplir l'objectif de l'accès universel », par rapport à 21 % qui n'étaient pas du tout d'accord. Ils étaient plutôt d'accord à 21 %, et plutôt pas d'accord à 26 %.

Un certain nombre de répondants ont regretté le manque de consultation sur les infrastructures, ainsi que leur manque de visibilité et leur niveau trop technique (qui excluait ainsi certaines ONG), et l'un d'entre eux a signalé des problèmes de corruption dans les procédures d'appel d'offres.



## Gouvernance mondiale des TIC et des communications

Les réponses ont été mitigées sur la place active accordée aux objectifs du Millénaire pour le développement (OMD) dans les processus décisionnels des différents pays. Vingt-six pour cent des répondants étaient tout à fait d'accord ou « plutôt d'accord » avec cette affirmation, et 29 % en désaccord ou « plutôt pas d'accord ». Il est intéressant de remarquer que deux répondants ont estimé que les objectifs de l'OMD étaient rarement cités par les autorités, voire totalement méconnus (comme à Puerto Rico).

De la même façon, 28 % des répondants ont estimé que la Déclaration de la société civile pour le SMSI (2003) n'éclairait pas activement les processus décisionnels de leur pays. Seuls 13 % ont pensé que c'était le cas, au moins occasionnellement. Mais il est encore plus étonnant de constater que 26 % des répondants ont déclaré ne pas savoir si les OMD jouaient un rôle dans l'élaboration des politiques de leur pays, et 40 % méconnaissaient le rôle de la Déclaration de la société civile.

Pour 24 % des répondants, la Déclaration de principes du SMSI (2003) jouait un certain rôle dans l'élaboration des politiques de leur pays, ce qui n'était pas le cas pour 27 %. Là encore, 40 % ont déclaré ne pas pouvoir répondre.

La Déclaration de la société civile pour le SMSI a toutefois une meilleure visibilité au sein de la société civile – même si elle n'est pas souvent utilisée comme outil de pression. Vingt-quatre pour cent des répondants ont déclaré qu'elle était souvent utilisée pour le plaidoyer, et 27 % qu'elle ne l'était jamais. Elle était utilisée de temps en temps pour 37 % des répondants, et une faible proportion de 12 % ne savait pas si elle l'était. L'un des répondants a indiqué qu'il était possible que les Déclarations du SMSI aient perdu de leur visibilité dans les processus de politique avec le temps.