

## LE MINITEL, C'EST FOU !

La technique moderne ne cesse de mettre à notre disposition des moyens de plus en plus performants pour enregistrer, conserver, transmettre, exploiter l'information, et nous sommes tentés de ne voir dans ces prodiges que des instruments dociles, respectueux d'une information indépendante d'eux, qu'ils transmettraient inaltérée au sein d'un procès de communication immuable en sa nature.

Avec le minitel, la télématique se démocratise et s'insinue jusque dans la moindre parcelle du territoire social et administratif : désormais dans chaque famille, mais aussi dans le moindre service de l'organisme le plus ordinaire, le minitel produit ses effets, y compris ses effets pervers.

### LACONISME ET RÉFLEXION

Outil d'une nouvelle convivialité de l'éphémère, à la fois sans visage, anonyme et sans traces, puisque lorsque l'écran s'éteint, tout s'efface, le minitel n'est-il pas le parfait symbole et l'instrument de l'individualisme post-moderne qui refusant l'intégration responsable et la décision qui engage, ne préserve et ne supporte la solitude qu'en multipliant et en diversifiant les contacts pour mieux exorciser la rencontre inquiétante, exigeante du mystère d'autrui ?

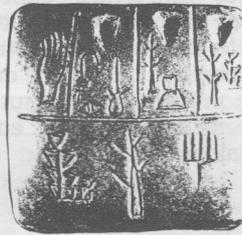
Ce même minitel a aussi la vertu de mettre à la disposition de chacun des informations nombreuses, variées, constamment actualisées. Il paraît particulièrement adapté pour la transmission de messages remplissant ce que les linguistiques et les sémioticiens appellent "la fonction référentielle du langage" : de faire connaître quelque chose sur un objet, sur ce dont on parle, à savoir le référent du message.

Mieux informée, la réflexion devrait être plus riche et plus féconde ; mais les modalités de transmission de l'information gênent son exploitation intelligente. La taille de l'écran impose un laconisme souvent déconcertant : les nuances, les réserves, les essais de justification brillent par leur absence ! La concaténation des séquences remplace tout enchaînement logique clairement explicité qui s'offrirait à la libre appréciation d'un jugement éclairé. Ce style "minitel" est d'ailleurs en passe d'envahir une grande partie de la littérature administrative : il fallait traduire, c'est-à-dire contracter, des textes circonstanciés et argumentés, pour les passer sur le minitel ; il est plus simple, plus économique, d'adopter d'emblée la rédaction, donc la pensée "minitel".

Les informations mises à la disposition sont lacunaires, elles résultent d'un choix qui ne relève pas de l'utilisateur, et la présentation du fameux "menu" n'est qu'un trompe l'œil : les rubriques offertes

n'ont jamais l'humilité de faire un peu de place à une curiosité inédite, elles occupent habituellement tout l'écran et bouchent l'horizon où pourrait se déployer une exploration originale.

Il ne faudrait pourtant pas nier l'intérêt d'une information sans cesse mise à jour. Mais cette course après l'actualité efface toute trace d'un passé même récent : à la différence de l'écrit traditionnel, le texte du minitel n'est pas fiable, on ne peut lui faire confiance, puisque l'on n'est jamais sûr de pouvoir le retrouver, le compiler tout à loisir, le comparer.



Tablette pictographique du IV<sup>e</sup> millénaire.

Le minitel ne serait-il qu'un bien mauvais serviteur de la connaissance et de la réflexion ? Ne nous hâtons pas de le condamner, car ses insuffisances dues aux contraintes de la technique pourront sans doute être surmontées par la technique elle-même : naguère certains stigmatisèrent la télévision qui impose l'uniformité d'un programme, et n'accorde pas la liberté personnelle d'un retour sur les séquences passées ou d'une reprise de l'œuvre ; c'était là une piètre apologie du livre que le magnéscope suffit à rendre obsolète !

Il demeure que les messages du Minitel, laconiques et éphémères, sont mieux accordés à la "fonction conative" du langage, lorsque le texte, même rédigé à l'indicatif, tend à produire un effet, à enclencher un processus, à modifier un comportement.

### HIÉRARCHIE ET DOUBLE CONTRAINTE

Le minitel est un instrument d'action d'autant plus efficace que bien loin de semer avec insouciance les nouvelles à tout vent, il permet de s'assurer de la réception et d'exiger une réponse. Il combine avantageusement les avantages de la voix et de l'imprimé. L'appel téléphonique force la réponse, mais l'autorité n'a pas le temps d'engager des conversations avec tous les subordonnés. L'imprimé peut toucher un nombre important de destinataires ; mais les délais d'acheminement différent et rendent souvent aléatoires les retours d'information. Le minitel, lui, tisse une toile d'araignée que les partisans de la centralisation jacobine n'osaient espérer ; désormais chaque point, et tous les points, de la périphérie

peuvent être simultanément touchés, et peuvent être mis en demeure d'exécuter, puis de rendre compte quasi instantanément. Cette innovation technique induit inmanquablement des comportements inimaginables jusque là : plus que jamais l'individu de la base peut devenir un rouage, une simple courroie de transmission, condamné à l'exécution d'une tâche parcellaire. N'a-t-on pas vu dans une Académie septentrionale la correction d'un examen rythmée par le minitel, tous les correcteurs devant envoyer immédiatement les notes de chaque exercice à un centre de péréquation, et attendre des instructions dont l'application à la copie de tel ou tel candidat donnait à leur travail une tonalité parfaitement ubuesque ?

L'éloignement géographique, les délais du courrier, mais surtout sans doute cette individualité physique qui appartient au document écrit permettraient une mise à distance à l'égard de l'autorité supérieure. Ainsi chaque responsable gagnait-il un espace de réflexion et de liberté personnelle : "garder sous le coude" un dossier brûlant permet souvent de le laisser refroidir. Cela donne le temps de la réflexion, et la rédaction de la réponse peut être l'occasion d'apporter d'utiles éclaircissements complémentaires.

Avec le minitel, il n'en est plus question. Ne répondre qu'à la question posée, ne répondre souvent que par oui ou par non, tel est le mode d'emploi qu'impose de plus en plus l'usage du minitel, alors même que les discours officiels ne cessent de prôner la décentralisation et de proclamer les vertus de l'autonomie. Une telle situation est proprement paradoxale et correspond à ce que certains psychiatres ont appelé la "double contrainte" (double bind) : un sujet reçoit simultanément deux injonctions contradictoires, ce qui le met dans l'impossibilité d'obéir compte tenu du cadre où il se trouve. "Soyez spontané !" Toute personne mise en demeure d'avoir ce comportement se trouve dans une position intenable, car, pour obéir, il lui faudrait être spontanée par obéissance, donc sans spontanéité. Si la personne en question ne peut se soustraire à l'autorité de celui qui a donné cet ordre, elle ne pourra réagir que de façon paradoxale : la "double contrainte" est pathogène, elle crée une situation propice à la schizophrénie.

L'utilisation chaque jour accrue du minitel ne saurait être sans influence sur les informations transmises et surtout sur le mode de communication qui s'instaure dans la vie sociale et administrative. Cette merveille de la télématique démocratisée n'est-elle pas en train de prendre le relais de la langue d'Esope, peut-être la meilleure, mais aussi la pire de nos inventions ?

Serge MONNIER.