

AU-DELÀ DU SERVICE UNIVERSEL DES TÉLÉCOMMUNICATIONS : LE SERVICE UNIVERSEL DANS LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION

◆ Yves **POULLET**,

Directeur du CRID - Professeur au DGTIC et à la Faculté de Droit (FUNDP - Namur).

L'idée essentielle du propos est de démontrer que la citoyenneté dans la société de l'information exige plus que le service universel des télécommunications tel que récemment défini par l'Union européenne et à sa suite par la réforme de la loi sur les entreprises publiques autonomes.

2. La notion de service universel a le mérite qu'elle permet tout en respectant le dynamisme d'un marché concurrentiel et en refusant dès lors le monopole étatique, de mettre l'accent sur la manière dont le développement des nouvelles technologies doit permettre à chacun de mieux participer à la société et à la définition du vouloir vivre ensemble. À cet égard, l'extension de la notion de service universel est évolutive dans la mesure où elle prend en compte le développement technologique et sa diffusion croissante.

3. Le service universel s'entend dès lors, et c'est le service universel des télécommunications, comme l'accès à des techniques de communication : l'accès au réseau, au service téléphonique aujourd'hui, l'accès au courrier électronique aux autoroutes de l'information demain. Seul, celui-là est jusqu'à présent pris en considération par les textes européens.

La notion est définie comme un service qui à la fois : universel (lequel suppose un accès pour tous à un prix abordable), égal (impliquant un accès non discriminatoire et en tout cas indépendant de la situation géographique) et continu, c'est-à-dire caractérisé par une fourniture ininterrompue dans une qualité donnée.

4. Un second aspect du service universel déjà présent dans certains textes européens et privilégié par le texte belge est de permettre en favorisant la con-

nexion des écoles et des bibliothèques publiques l'accès de tous à la culture technologique. Permettre à chacun de connaître les potentialités de l'outil, ses dangers, ses bénéfices est un second aspect, absolument indispensable de ce service universel.

5. La "National Information Infrastructure Policy" (1993) de Clinton et Gore apporte à la notion de service universel une dimension révolutionnaire, sans que pour autant ne soit modifiée sa définition. La notion de service universel devient, dans une société de l'information, où l'accès à cette dernière est chaque jour plus vital, le moyen de lutter contre les discriminations sociales.

Les conséquences d'une telle approche positive, qui fonde le développement d'une société de l'information sur l'épanouissement de nos libertés, mettent en évidence l'importance et la nécessité d'une redéfinition du service universel, entendu non plus comme le seul accès aux moyens techniques de communication (l'infrastructure et le service de transport de la voix), mais également comme l'exigence de création et de mise à disposition de contenus informationnels auxquels chacun doit pouvoir accéder. Ainsi, l'information pourrait s'introduire dans la notion de service universel, au vu de ce qui est considéré comme "essentiel" et "vital" pour assurer la participation des citoyens dans une société démocratique. Il s'agit, selon l'expression américaine propre à la définition de la société démocratique. Il s'agit, selon l'expression américaine propre à la définition de la politique de la National Information Infrastructure, de veiller à ne pas introduire de discrimination entre ceux qui détiennent la connaissance et ceux qui ne détiennent pas (les "informations *haves*" et les "informations *have nots*").

Il s'agit cette fois de ne pas se contenter d'un accès, selon les prix abordables et de manière non discriminatoire, à un réseau ni même à un service envisagé sous l'angle purement technique mais d'assurer l'accès à des contenus informationnels.

On connaît les exemples célèbres de la politique américaine : l'accès à la formation, aux soins de santé, ... Il s'agit de mettre à disposition de tous et chacun, via les télécommunications et selon des modalités diverses en fonction du service considéré, certains services d'intérêt général afin d'éviter une société à deux vitesses.

Récemment, cette volonté politique a été consacrée par le Telecommunications Act de 1996 dont la section 254 établit les principes du service universel, en définit l'extension et enfin, met sur pied une procédure de révision périodique du contenu du service universel.

À propos de tels obstacles, divers rapports nationaux mettent en valeur une indispensable politique volontariste d'éducation dans les établissements scolaires secondaires voire de premier degré. L'utilisation des technologies interactives peut être un outil d'aide précieux à l'enseignement, en même temps qu'elle favorise la maîtrise de l'outil par les étudiants. Une telle éducation devrait également comporter des enseignements de lecture de l'image qu'elle soit publicitaire, d'information générale ou autre, afin de permettre au futur utilisateur des nouveaux médias de pouvoir "décoder" les messages véhiculés par les réseaux.

On ajoute l'intérêt de la création de "centres d'information" ouverts à tous, qui, par ailleurs, pourraient être localisés dans des bibliothèques publiques. Des expériences locales témoignent du double intérêt de ces centres : d'une part, ils permettent à certaines populations écartées de l'accès aux services d'informations pour des raisons financières de trouver ainsi un accès à des coûts raisonnables; d'autre part, ils stimulent, le cas échéant, une communication orale directe entre plusieurs personnes physiques réunies et écartent le risque d'une technologie "isolante" où seule la communication virtuelle et individualiste est proposée.

6. Sous réserve de ce que nous disons à propos de la revitalisation des lois d'accès aux documents administratifs, l'accès à certains contenus informationnels prend déjà, aux États-Unis, différentes significations.

Ainsi, dans certains États, la règle interdisant aux câblodistributeurs de crypter certaines émissions jugées d'intérêt général; dans d'autres États, l'obligation positive faite à l'administration de mettre sur pied, tantôt des services on-line d'assistance à remplir des formulaires administratifs, tantôt des services d'information en matière médicale, statistique ou autres, obligation dont découle le devoir de l'État de subsidier certains établissements, en particulier d'enseignement, pour avoir accès à de telles données, voire les diffuser.

Enfin, l'amélioration de certains services d'intérêt général par l'utilisation de technologies de l'information et de la communication peut être analysée comme un quatrième élément de l'extension de la notion de Public Health Universal Service, non seulement le développement et l'accès à des banques de données médicales mais également d'infrastructures de communication à haut débit entre hôpitaux situés dans des régions de faible population et disposant dès lors de personnel peu qualifié et des hôpitaux qui du fait de leur localisation ou de leur statut disposent de ce personnel qualifié. De tels réseaux de communication permettent d'améliorer le service public de la santé.

Cet exemple peut être étendu à d'autres secteurs tant est vrai que dans bien des secteurs de la vie administrative, la relation citoyen/administration peut être améliorée par les télécommunications: ainsi la création de services on-line d'assistance pour remplir des formulaires administratifs ou envoyer des formulaires; dans le domaine du service public de la justice, des systèmes électroniques de certification de messages pour l'enregistrement de plaintes, le dépôt ou l'échange de conclusions.

Bref, c'est tout le fonctionnement de l'Administration et de son service qui peut être revu dans la perspective du développement des technologies de l'information et de la communication.

7. Ce dernier aspect trouve un fondement légal dans les lois d'accès aux documents administratifs. Ce droit doit désormais être conçu en particulier dans un environnement électronique vu que non seulement comme le moyen d'assurer le droit à l'information du citoyen vis-à-vis de son administration mais de manière plus volontariste, de transformer en un meilleur service aux citoyens.

Le récent arrêté royal du 18 juillet 1997 relatif à la diffusion électronique et en particulier par Internet des arrêts du Conseil d'État en est un exemple. Mais au-delà, la possibilité pour un citoyen de suivre son dossier administratif de permis de bâtir, celle de pouvoir grâce à un système d'aide à la décision de comprendre la logique de la réglementation en la matière constituent également des avancées plus remarquables encore de l'application de ce droit de chacun à la transparence des actions de l'administration.

En conclusion, l'intérêt du concept de service universel est multiple. Premièrement, on rappelle l'objectif social poursuivi par les tenants de ce concept : il s'agit de combler le fossé de plus en plus grand dans nos sociétés informationnelles entre "ceux qui détiennent la connaissance" (information haves) et "ceux qui ne la détiennent pas" (information have nots). Deuxièmement, il est reconnu que la définition du contenu nécessairement évolutif de ce service universel nécessite la discussion de tous les parties intéressées au sein de forums avant toute décision de l'autorité publique. Troisièmement, le concept de service universel de préférence à celui du service public met l'accent sur le fait d'une possible participation du privé à l'une ou l'autre des tâches de mise sur pied ou de diffusion de chaque service jugé d'intérêt général. Cette collaboration de l'Administration et du privé peut apparaître comme une meilleure garantie d'efficacité du service.

