

Vivafavela. Une expérience brésilienne de l'accès numérique pour lutter contre la pauvreté, *Les cahiers du numérique*, Vol. 2, n° 3/4, 2001.

Bernardo Sorj *

Texte français traduit de l'espagnol par Julien Soupizet

Le contexte

Dans la majorité des grandes villes brésiliennes (généralement les capitales d'états), 20% de la population environ vit dans des conditions précaires. La majorité de cette population s'agglutine dans de grands ensembles « résidentiels », qui, en particulier à Rio de Janeiro, reçoivent le nom de favelas. Aussi, bien que les favelas soient assez différentes entre elles, leur principale caractéristique commune tient à leur origine, nées de l'invasion de l'espace urbain, elles se développent dans une large mesure en tournant le dos à l'Etat. Ceci s'exprime tant au niveau légal (ni le système de propriété, ni celui de la construction ne suivent le modèle établi par le droit positif et l'administration) qu'au niveau de l'accès limité aux services urbains et publics (eau courante, égout, propreté urbaine, électricité, services de santé, police, justice, lignes téléphoniques et câble). Tous ces phénomènes ont été aggravés et accentués dans les deux dernières décennies par l'installation de bandes de trafiquants de drogues dans nombre de favelas.

Bien qu'il existe d'importantes différences sociales *inter-favelas* et *intra-favelas*, elles concentrent la population la plus pauvre des grandes villes, avec un grand nombre d'émigrants venant de régions rurales et présentant des niveaux de scolarisation très faibles. La favela illustre de manière exemplaire le processus de double stratification sociale qui caractérise le Brésil: sur le plan économique, cela s'exprime dans la distribution inégale des revenus monétaires et sur le plan du rapport à l'Etat, cela se traduit par un accès très différencié aux services publics.

* Professor of Sociology, Federal University of Rio de Janeiro and Director of the Edelstein Center for Social Research (besorj@attglobal.net).

Les défis

Au Brésil l'expansion de l'utilisation des ordinateurs et d'Internet a été exponentielle, tout en reflétant l'hétérogénéité sociale et régionale du pays.¹ Selon Pyramid Research (mai 2001), il y avait au Brésil un total de 10,5 millions d'utilisateurs, ce chiffre a évolué pour atteindre 16 millions à la fin de 2001, 23,6 en 2002 et près de 46 millions en 2005. Ce nombre représente environ le tiers du total des utilisateurs en Amérique latine. En ce qui concerne le commerce électronique professionnel (B2B), le Brésil représente plus de la moitié du chiffre d'affaires de l'Amérique latine.

Les utilisateurs d'Internet se concentrent dans les grandes villes (Rio de Janeiro, São Paulo et Curitiba hébergent 68% du total des internautes brésiliens, selon la compagnie Jupiter Media Metriz), et dans leur immense majorité, les utilisateurs appartiennent aux groupes de revenus les plus élevés (classes A et B selon les niveaux de revenus). L'augmentation du nombre d'utilisateurs dans le futur signifiera sûrement l'inclusion d'un nombre croissant de citoyens des groupes moins favorisés, mais la grande majorité de ceux-ci continuera à être en marge de l'Internet.

L'inégalité dans la distribution et l'accès à la télématique pose la question classique de la "fracture numérique". En réalité, ce sont trois défis auxquels on doit faire face pour rendre possible l'expansion de la télématique dans les couches les plus pauvres de la population:

- l'accès matériel aux ordinateurs personnels, qu'il s'agisse d'unités d'utilisation communes ou privées, ce qui implique plus particulièrement de surmonter les difficultés liées à l'infrastructure défaillante en termes de téléphones fixes et de câblage dans l'espace de la favela et celles qui tiennent aux coûts d'achat des ordinateurs personnels ;
- la formation élémentaire à l'utilisation de la télématique qui, outre le préalable de l'alphabétisation de l'utilisateur, implique l'accès à des cours ou au moins à des sessions d'orientation de base pour utiliser l'ordinateur et l'Internet et *last but not least*
- l'existence de contenus spécifiques qui soient en rapport avec les besoins des utilisateurs.

¹Cf. Wainber, Jacques A., 2001.

Ce dernier point est central, parce que, bien que beaucoup de sites et de services offerts sur Internet en plus du courrier électronique présentent un intérêt théoriquement universel, dans la plupart des cas ils sont conçus en fonction des secteurs de la population ayant le plus grand pouvoir d'achat. Ceci vaut également pour les programmes et les produits multimédia éducationnels.

L'effort public d'intégration des secteurs les plus défavorisés de la population dans l'utilisation d'Internet au Brésil se fait par les programmes d'informatisation des écoles publiques. Les programmes semi-publics de vente d'ordinateurs à bas prix n'ont pas eu un impact important, soit parce que les ordinateurs vendus à un prix proche de U\$350.00 ne disposaient pas de disque dur, soit parce que les équipements plus complets financés par des banques publiques ou des entreprises privées impliquaient un niveau d'endettement (36 quotes-parts de U\$35.00) insupportable pour les secteurs les plus pauvres.

A la différence d'autres pays émergents ou même plus pauvres, le Brésil n'a pas connu le développement de télécentres d'origine publique, liés à des opérateurs de télécommunications ou privés et orientés vers le service des secteurs les plus défavorisés de la population. Une explication possible de la faiblesse de la demande d'utilisation du courrier électronique par les usagers privés repose sur la structure de la communauté brésilienne à l'étranger. En effet, dans de nombreux pays qui connaissent une diaspora importante de leurs ressortissants, l'Internet s'est transformé en un des principaux outils de communication entre les émigrants de pays et leurs familles, y compris dans les régions les plus pauvres du monde. Or la diaspora brésilienne est numériquement limitée par rapport à la population et en général elle ne concerne pas les groupes les plus pauvres de la population.²

Les ONG et la diffusion de l'Internet

² Bien qu'il existe des diásporas internes, en particulier d'émigrants de la région nord-est vivant dans le centre-sud, que, comme nous verrons, le vivafavela.com.br cherche à intégrer.

Au Brésil plusieurs ONG, en particulier dans les villes de São Paulo et de Rio de Janeiro, ont développé des programmes pour démocratiser l'accès à Internet. Ces programmes ont pour objectif fondamental de faciliter l'accès à des ordinateurs dans des quartiers où est concentrée la population la plus pauvre et d'offrir des cours de formation. A São Paulo, les trois principales ONGs dans ce secteur sont: Sampa.org, Telecentros et le Comité pour la Démocratisation de l'Internet-São Paulo (CSI-SP). A Rio de Janeiro il y a aussi la « centrale » du CDI, qui a conclu un accord avec Microsoft pour obtenir un accès gratuit aux logiciels de la marque.

La spécificité de l'expérience du projet Viva Rio, centré autour du site vivafavela.com.br, est de chercher une solution intégrée à tous les problèmes relatifs à la diffusion de la télématique dans les groupes populaires : de l'infrastructure matérielle jusqu'à la production de contenus spécifiques, en passant par la formation. Avant de passer à la description détaillée du projet, une courte introduction sur l'ONG Viva Rio est nécessaire, en particulier pour expliquer les programmes préexistants qui sont mobilisés et transformés par l'usage de l'Internet.

Viva Rio

IL s'agit de l'une des principales ONG du Brésil et elle a récemment été choisie dans une étude internationale de l'OIT comme un cas exemplaire, en raison du caractère novateur de ses activités. Plusieurs de ses cadres et son principal responsable proviennent d'une autre ONG (ISER –Institut d'Études de la Religion), orientée vers des activités de recherche et de promotion sociale. ISER dans les années quatre-vingt quatre-vingt-dix a lancé une étude sur la violence dans la ville de Rio de Janeiro. En 1993 apparaît Viva Rio, initialement associée à des campagnes contre la violence qui dévastait alors la ville de Rio de Janeiro, elle a rapidement étendu ses activités aux secteurs suivants:

- a) Sécurité publique – notamment la recherche et les campagnes pour le désarmement, la qualification policière, la formation de jeunes pour collaborer à la prestation de services publics et la sécurité communautaire dans les favelas.
- b) Les droits de l’homme – inclut en particulier le « guichet des droits » qui offre une orientation juridique et une médiation des conflits, et la formation d’ « Agents Communautaires de Citoyenneté »,
- c) L’enseignement et le sport – intégrés dans plusieurs programmes dont l’une des activités les plus ambitieuses de Viva Rio qui cible les jeunes ayant abandonné l’enseignement formel en fin des cours de primaire et de secondaire. Cette activité mobilise des agents locaux responsables pour les salles et pour l’accompagnement des étudiants, avec 400 salles utilisées durant l’année 2000, distribuées dans des favelas et des quartiers défavorisés. Le programme s’appuie sur le matériel didactique de télé-enseignement de la Fondation Robert Marinho. Un autre volet d’activité, précurseur du Vivafavela, est le "Club de l’Informatique" qui vise à former les jeunes des favelas à l’utilisation d’ordinateurs en collaboration avec les associations locales d’habitants. Viva Rio développe aussi une large gamme d’activités dans le domaine de l’éducation sportive, y compris la réalisation de championnats et de « Jeux pour la Paix ».
- d) Développement communautaire – dont le Viva Cred, un des programmes de crédit pour les micro-entreprises dans les favelas qui a remporté le plus grand succès au Brésil; l’organisation et la promotion de la production des favelas – en particulier des ouvrières couturières – dans la perspective du Commerce Equitable; le programme de formation en jardinage et d’enseignement en matière environnementale; la construction solidaire de maisons pour les victimes d’inondations; les programmes de défense de l’écologie.

Outre ces programmes Viva Rio effectue annuellement des campagnes de mobilisation de l’opinion publique, généralement liées au thème de la sécurité publique, qui bénéficient d’une vaste répercussion médiatique.

Viva Rio compte sur l’appui d’importants organismes patronaux et syndicaux et son exécutif comprend d’importants chefs d’entreprises, en particulier dans le secteur de la communication. Son fonctionnement est assez décentralisé, chaque programme étant dirigé par des coordinateurs qui mobilisent un vaste réseau d’ONGs locales. L’origine de son

budget est variée, et bien que durant les dernières années l'apport des fonds publics aient été fondamentales, la tendance récente indique un accroissement des sources internationales et privées³. Comme nous le verrons, les projets associés à Vivafavela.com pourront être transformés en source de revenus pour Viva Rio.

Vivafavela.com.br

Comme nous l'avons indiqué, Viva Rio a fait ses premiers pas dans le secteur de la télématique, à travers des Télé-salles et les Clubs de l'Informatique. Aucun des deux schémas ne comportait une utilisation innovante des nouvelles technologies de l'information. Aussi, au début de l'année 2000, la direction de Viva Rio a décidé qu'il serait important de créer un site avec des informations et des services orientés vers la population des favelas.

Avec l'appui initial de Globo.com, un portail lié au groupe Globo, le site vivafavela.com.br a été créé *en 2000*. Déjà, le choix même du nom faisait un pari implicite sur la valorisation sémantique du mot **favela**, qui pour la majorité de la population a des connotations négatives. Avec le temps nous saurons si le pari est gagné et si le choix de ce nom était approprié.

Durant la première année de vivafavela, le travail a porté sur l'organisation des bases techniques, sur la conception du site et sur le début de la production de contenus. Le premier domaine à avoir connu un développement systématique a été l'information journalistique locale, avec des informations sur les activités dans la favela et des renseignements sur l'emploi, le divertissement, les sports, la santé et l'éducation, et des articles sur l'histoire des personnages des favelas. Ceci a été réalisé par une équipe de journalistes avec l'appui de collaborateurs locaux amateurs. Le site comporte une rubrique "Ici le Nord-est" avec des informations pour la population originaire de cette région, généralement l'un des groupes les plus démunis de la favela, avec une forte tendance associative. La principale limitation du secteur journalistique est évidemment l'impossibilité

³Le site vivario.org.br présente une analyse détaillée des budgets Viva Rio, origine et utilisation.

de divulguer des informations relatives à l'impact de l'activité des groupes marginaux et des trafiquants de drogues.

Dans le premier semestre 2001, Viva Rio a obtenu l'appui du BID et de la Commission Européenne pour des programmes de formation et de promotion des micro-entreprises dont les performances peuvent être améliorées par le biais de vivafavela.com. Plus récemment, Viva Rio a obtenu l'appui de la Banque Mondiale pour la création de plus de 12 «Stations du Futur».

Comme il est impossible de développer de manière détaillée l'historique de chacun des produits et des services qui sont aujourd'hui associés à vivafavela.com, nous avons choisi une présentation systématique de ce qui, en réalité, n'a pas été le résultat d'une planification préalable mais bien le fruit d'une recherche *ad hoc* de solutions aux problèmes qui sont apparus et la mise à profit des contacts et des opportunités au fil du développement des projets.

L'accès aux ordinateurs personnels et à l'Internet.

Le premier problème rencontré pour accéder à l'Internet est l'absence d'infrastructure de communication dans les favelas, qu'il s'agisse des accès à des lignes téléphoniques ou de systèmes avancés de fibre optique. Ce problème a été soumis à un chef d'entreprise qui souhaitait expérimenter une technologie israélienne sans fil, dont il est le représentant au Brésil. Il s'agit d'offrir l'accès à l'Internet au travers d'une petite antenne installée dans les ordinateurs. Cette antenne peut capter les émissions effectuées depuis une antenne plus grande même à une distance de plusieurs kilomètres. La technologie s'est montrée tout à fait efficace, en permettant une communication plus rapide que celle fournie par le système téléphonique. Cette technologie sera mise à la disposition de la population de la favela. Le premier jour où furent ouvertes les inscriptions pour avoir accès à cette technologie, plus de 200 personnes se sont inscrites. Le prix de la mensualité pour accéder à Internet, pour un nombre d'heures illimité, sera moins élevé que ceux de la plupart des autres fournisseurs d'accès sur le marché et il n'impliquera aucun coût téléphonique. Viva Cred offrira des financements pour l'achat de l'antenne.

Pour permettre l'accès aux ordinateurs personnels, Viva Rio a développé deux solutions: les « télé-centres » - c'est-à-dire les points d'accès collectif - et la vente d'ordinateurs d'occasion. Les télécentres comprennent trois types d'unités: les Stations du Futur, le Club de l'Informatique et les Bibliothèques communautaires virtuelles.

Les Stations du Futur sont des espaces situés dans des lieux centraux des favelas, chacun disposant de 25 ordinateurs, où il est possible de payer pour l'utilisation d'Internet, de l'ordinateur et de l'imprimante, et où sont donnés des cours pour tous les âges dans les domaines et applications les plus variés. Il existe deux Stations du Futur en activité (dans les favelas de la Rocinha et de la Maré) et 13 autres sont prévues d'ici à la fin de l'année 2001. Le succès de cette modalité d'accès a dépassé les espérances, les Stations du Futur sont bondées en permanence, spécialement par des jeunes et des enfants, avec des files à toute heure (l'ouverture se fait de 7:00AM à 12:00PM), aussi bien pour l'accès à l'Internet que pour les cours. Tout indique que les Stations Futur seront capables de s'autofinancer, y compris en permettant un retour sur l'investissement initial. Enfin, il est important de signaler que les responsables de ces Stations du Futur et des cours offerts sont dans leur majorité des habitants de la favela elle-même.

Les Clubs de l'Informatique ainsi que les Bibliothèques Communautaires virtuelles fonctionnent dans des centres communautaires et religieux. Les premiers, dont 53 sont déjà en activité, offrent des cours d'informatique à différents niveaux et orientent les utilisateurs. Les seconds, avec l'appui de ressources publiques, mettront à la disposition des centres communautaires un accès à des bibliothèques en ligne. Au total, ce sont près de cinq cents télécentres qui devraient être opérationnels d'ici la fin de l'année 2001.

Les Télécentres ne résolvent pas le problème de l'accès à l'ordinateur personnel. Pour permettre à la population la plus pauvre d'acheter un ordinateur à bas prix, Viva Rio, avec l'appui d'associations patronales, va recueillir des ordinateurs d'occasion et les envoyer au Centre Technologique de la ville de Petrópolis, où une activité de vérification et de reconditionnement a été mis en place pour assurer que ces ordinateurs seront en état de marche et supporteront un accès à Internet et l'usage d'un traitement de texte. Les responsables de ce processus seront des étudiants de trois centres académiques et

scientifiques de la région, l'Université Catholique, l'Université Estacio de Sá et le LNCC (Laboratoire National de Computation Scientifique). Les PC reconditionnés à Rio de Janeiro devraient être vendus aux habitants des favelas à un prix situé autour de U\$120.00. Les acheteurs pourront avoir accès au crédit de Viva Cred. Viva Rio prétend développer des cours pour des techniciens en calcul pour les habitants des favelas qui soutiendront les utilisateurs.

La formation des techniciens et des utilisateurs.

Comme nous le mentionnions Viva Rio, au travers des Clubs de l'informatique, avait déjà développé des activités de formation à l'utilisation de l'informatique. Ces activités seront multipliées avec les Stations du Futur, qui ont commencé à inclure, en plus de l'informatique, des cours sur l'utilisation d'Internet. En même temps, des Cisco Networking Academies seront mises en place grâce à un accord réalisé avec Cisco ; il s'agira de former des techniciens spécialisés dans la conception, la mise en place et la gestion de réseaux. Ce cours, qui dure normalement 24 mois, sera réduit à 9 mois en insistant sur les exigences professionnelles et il sera adapté aux candidats provenant des secteurs de revenu et de niveaux éducationnels les plus faibles.

Les nouveaux contenus et services.

Il est important de se rappeler que dans une société comme la société brésilienne, fortement inégalitaire, où les créateurs de sites proviennent dans leur intégralité des secteurs sociaux moyens et hauts, il est naturel que l'offre de produits reflète le monde des classes moyennes. C'est sans doute ici, dans le développement de produits et des services adaptés à la population de plus faible revenu, que se joue le futur de la fracture numérique. C'est l'existence de contenus et de services adaptés aux problèmes et aux nécessités de la population pauvre qui permettra de transformer l'*interconnecté* en *interacteur*. Comme nous l'avons indiqué précédemment, la production d'informations journalistiques **positives** sur les favelas a été un premier pas dans cette direction, habituellement la favela ne fait la une des moyens de communications que lorsqu'elle est associée à la criminalité ou à une catastrophe.

Un second pas a été fait avec l'introduction du commerce électronique (B2B) dans les favelas. Viva Rio a vérifié que les prix payés par la majorité des commerçants dans la favela pourraient connaître une importante réduction si les achats étaient faits conjointement. Ceci est possible, sans engendrer les complications et les coûts bureaucratiques des coopératives d'achat, par le biais du B2B.

En s'associant à l'un des principaux portails brésiliens de B2B, Viva Rio a créé une communauté d'acheteurs, qui comprend quatre secteurs: la construction civile, l'habillement, l'alimentation et les produits de santé. Le renforcement de la capacité de négociation devrait se traduire par une diminution des prix de l'ordre de 10 à 15%. L'objectif est d'arriver, dans un délai d'un à un chiffre d'affaires de 6 millions de dollars US et à 40 mille transactions par mois. A l'origine, les commandes d'achats seront effectuées par les canaux les plus divers, centralisés et consolidés par le site vivafavela.com.br et envoyés au portail de commerce électronique. Viva Cred offrira un financement aux commerçants. Évidemment le grand défi est que la réduction de coûts pour les commerçants se reflète dans le prix final aux consommateurs parce que compte tenu des caractéristiques du petit commerce et des problèmes logistiques, les habitants de la favela paient généralement des prix plus élevés que les classes moyennes pour les mêmes produits.

Viva Rio développe actuellement trois services supplémentaires qui devraient être disponibles dans les prochains mois dans le secteur de l'éducation, de la formation et de l'emploi. Dans le secteur de l'éducation, un système de soutien pour les cours à distance sera créé pour les participants. Ce type de soutien est très important parce que dans la majorité il s'agit de jeunes que les parents ne peuvent pas orienter, et qui n'ont pas du suffisant temps au contact de professeurs qualifiés. En matière d'emploi, il s'agit d'un dispositif qui sera mis en place avec une institution d'origine syndicale qui se consacre à chercher du travail pour les chômeurs et qui éprouve des difficultés à gérer la demande en raison des files considérables dans ses bureaux. Les personnes pourront utiliser favela.com.br pour s'inscrire et obtenir un rendez-vous pour un entretien et ainsi faciliter et améliorer l'efficacité du travail administratif. Dans le secteur de la formation, des cours pour la formation de micro-entrepreneurs sont en préparation en matière de technologies de

l'information et de l'Internet, de façon à augmenter leur capacité de gestion comptable et administrative.

Il convient finalement de mentionner la campagne publicitaire de vivafavela.com.br qui caractérise l'Internet comme un espace de rencontres entre les différents secteurs de la société, qui permet aux secteurs de classe moyenne d'« entrer » dans la favela et de prendre part aux actions communautaires. Le slogan « la Communauté de la favela dans la Communauté de l'Internet » cherche à transformer l'Internet en un point de rencontre, en un médiateur social entre les classes moyennes et les vraies favelas.

L'impact de Viva favela sur Viva Rio

Un des résultats inattendus mais apprécié de l'entrée de Viva Rio dans le monde de l'Internet a été l'impact sur l'institution elle-même. Comme nous l'avons vu, les programmes ont augmenté les synergies entre eux ainsi que l'image même que les participants ont de l'institution. Tous les programmes, qui précédemment fonctionnaient en bonne partie de manière auto-centrée, s'orientent aujourd'hui dans le sens d'une recherche de solutions qui utilisent l'Internet de façon à augmenter l'efficacité du travail réalisé. A son tour, l'Internet fournit aux participants de l'institution une image actualisée en permanence du travail effectué. Dans le futur, cette transformation, dans la mesure où elle tendra d'une certaine manière à se reproduire dans d'autres institutions, devrait conduire les ONG à chercher des membres capables d'accompagner le langage et les possibilités de l'Internet.

Retour sur la fracture numérique

En général les études de sciences sociales peuvent être divisées en deux grandes catégories :

- a) celles qui soulignent les processus de reproduction des structures sociales, en particulier les mécanismes de domination et de recyclage dans les groupes dominants, qui assurent la permanence des inégalités malgré les changements économiques et technologiques. Dans

cette tendance on trouve une grande partie des analyses sociologiques sur l'impact des nouvelles technologies, de Castells (1996) à Rifkin (2000), qui analysent et dénoncent l'impact des nouvelles technologies de l'information sur l'élargissement du fossé qui sépare les groupes intégrés à la nouvelle économie et ceux qui en sont exclus ; b) Ceux qui mettent l'accent sur le rôle du sujet dans l'histoire, les nouveaux mouvements sociaux, la contingence, la créativité, les possibilités utopiques. Cette tendance plus volontariste est faiblement représentée dans la bibliographie des sciences sociales sur la fracture numérique,⁴ mais elle est implicite dans les politiques des organisations internationales et des expériences des ONGs, dans les politiques nationales ainsi que dans les études isolées qui indiquent comment la nouvelle économie s'est transformée en un mécanisme d'ascension sociale dans la mesure où elle substitue aux critères traditionnels de qualification (contrôlés généralement par les groupes dominants traditionnels) celui de la compétence technique et de l'esprit d'entreprise.

En réalité ces deux visions de la société ne sont pas antagonistes. La majorité des études sur la reproduction des inégalités ont un caractère dénonciateur, et pour autant sont orientées par des valeurs et des désirs de transformation sociale. De la même façon, l'histoire montre que les deux mouvements, celui de reproduction et celui du potentiel de changement, sont d'une certaine manière parallèle, que les groupes dominants ont une énorme capacité à maintenir leur situation privilégiée. L'inégalité apparaît une constante dans l'histoire des sociétés modernes capitalistes, mais il est aussi vrai d'affirmer que l'inespéré surgit constamment, que les initiatives sociales sont capables de réduire l'inégalité sociale, et que le destin du changement technologique n'est pas prédéterminé.

Ce texte, influencé notamment par l'expérience qu'il analyse, penche en faveur de ceux qui pensent que l'inattendu, l'initiative et la volonté d'agir sur la société ouvre un espace de liberté, de transformation sociale dont les limites ne sont pas fixées a priori. Notamment, comme le montre l'expérience de vivafavela.com.br il est possible de mobiliser des intérêts et des ressources des groupes sociaux dominants, y compris les entreprises qui souhaitent pénétrer le marché, et ceux des habitants des favelas. Souvent la reproduction de l'inégalité

⁴Mais consulter Valenti, Et (1999).

a un caractère inertiel, reflétant plus l'inexistence d'initiatives créatrices que la volonté d'exclusion du système ou de ses groupes dominants.

En même temps, il nous faut reconnaître les limites de l'expérience de vivafavela, elles sont inhérentes au travail de toute ONG, dans le cas où ses initiatives et innovations ne seraient pas intégrées ultérieurement à des politiques publiques qui la diffuseraient à l'échelle nationale. Ces limitations ne *nient* pas son rôle fondamental à deux niveaux en particulier:

- Comme terrain d'expérimentation de l'innovation sociale sur une échelle réduite mais significative. Ce rôle est fondamental en raison de la tendance de l'Etat à lancer des projets pharaoniques, dont l'utilité et les conséquences sont discutables. Il est aussi important vis à vis des grandes entreprises qui ont souvent une vision homogénéisante du marché/monde et qui cherchent à imposer des solutions qui ne s'adaptent pas à la diversité des situations locales.

- Comme articulateur social, en générant un canal par lequel les demandes des secteurs populaires aboutissent à une offre de contenus et de services en identifiant et organisant les rôles des divers intervenants des secteurs privé et public.

Bibliographie citée

Valenti, Et, Internet al Sud, Montevideo, Chaux et Chanson, 1999

Rifkin, Jeremy, L'Âge de l'Accès, Paris, la Découverte, 2000

Wainber, Jacques À, Casa Grande e Senzala com Antena Parabolica, Porto Alegre, Edipucrs, 2001

Castells, Manuel, The Rise of the Network Society. The Informational Age: Economy, Society and Culture, Vol. 1, Cambridge 1996