

PRÉSENCE

magazine

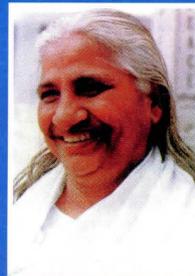
Volume 7 • N° 49

MARS-AVRIL 1998 • 3,75 \$

REPORTAGE

Les Brahma
Kumaris

LA SAINTE
PAIX



DOSSIER

La société contre l'État Désobéir

RENCONTRE

Des jeunes se donnent un lieu





Le virtuel et toi, ça va?

Sois sage, ô mon fou rire, et tiens-toi bien tranquille,
 Tu réclamaïs quelqu'un, on répond et te dit:
 «Pour service en français...» évitons la bisbille,
 Appuyez sur le «1»... mais ça n'est pas fini.
 «For service in English, be nice and press on "2".»
 Par amour du bon ordre, je fais ce qu'on me dit,
 Mais ce n'est qu'un début, vous le savez, you too.
 La machine est lancée... à moins d'un court-circuit...
 La réponse viendra; tout sera «tiguidou»!

Baudelaire¹ me pardonnera-t-il d'avoir parodié quelques-uns de ses si beaux vers pour vous entretenir de ma nostalgie des rapports humains dans l'univers de la communication et des services?

Pour beaucoup de personnes confrontées aux voix électroniques qui les accueillent au téléphone, quand elles tentent d'accéder à un bureau du gouvernement ou à celui d'un nombre toujours croissant d'entreprises, l'agacement et la grogne croissent avec l'usage. Quant à moi, c'est le fou rire qui vient troubler mon sang-froid, insidieusement, lentement, mais sûrement. Après une douzaine de «Appuyez sur le...», je commence à glousser; quand la deuxième douzaine s'achève, je ris à gorge déployée, si bien que je rate la 25^e consigne et qu'il me faut, enfer et damnation, repartir à zéro. Alors là, bien sûr, je ris jaune.

DE L'IMPERSONNEL AU VIRTUEL

La «demoiselle du téléphone», figure de proue du 19^e siècle finissant, n'est pas la seule à avoir cédé sa place à un dispositif électronique. Les banques réduisent toujours davantage le nombre des personnes vouées au service direct à la clientèle et imposent des frais à qui s'entête à les exiger; les guichets automatiques tendent de plus en plus à les remplacer. Convenons-en, c'est souvent bien commode de pouvoir, en dehors des heures habituelles d'ouverture, retirer des sous, voire acquitter ses factures, puisque de toute manière, tôt ou tard, il faut en arriver là. Mais je pense aux personnes qui, en raison de leur âge ou d'un handicap, répugnent à renoncer à des services plus personnalisés, et qui se sentent marginalisées encore davantage par le recours aux machines de tous genres, quelque utilité qu'on puisse par ailleurs leur reconnaître.

Dans les magasins à rayons, on coupe du personnel puisqu'il n'est pas question de couper les profits. Il faut



Pour ceux et celles qui sont allergiques aux chats, aux chiens, qui ne veulent ni poisson ni perruche... pourquoi pas un compagnon virtuel? Mais attention: le tamagotchi a ses exigences!

avoir un flair de limier pour trouver une ou un commis à qui payer ses achats ou à qui demander si, par quelque heureux hasard, les comptoirs sous les présentoirs ne recèleraient pas un ensemble de verres identiques à ceux qui sont exposés, mais dont un est ébréché. La hausse toujours croissante des vols à l'étalage n'est pas totalement étrangère, il me semble, à cette rareté du personnel et au temps qu'il faut consacrer à le repérer.

Dans les très grandes surfaces, là où les plus hautes tablettes sont hors de portée pour qui ne passe pas sa vie sur des échasses, il faut arpenter bien des allées avant de trouver quelqu'un armé d'un escabeau qui puisse nous mettre entre les mains l'objet désiré. Entreprendre soi-même l'opération est un geste déclencheur d'avalanche. Le bruit attirera peut-être l'attention du personnel, mais compte tenu des risques encourus, le jeu n'en vaut pas la chandelle, surtout au rayon des lampes!

LE BONHEUR SUR LE NET...

Et puis il y a l'ordinateur qui met le monde à portée de la main. Que dis-je, à portée du doigt; il suffit de savoir presser la touche ou manier la souris. Le sexe a envahi le monde de l'électronique, nous le savons déjà. Le virtuel n'est pas toujours vertueux. De grandes passions peuvent aussi naître via l'Internet. De tout temps les amoureux ont échangé des lettres et l'on sait l'importance de ces mots écrits sur papier parfumé, précieusement conservés, relus et savourés pour combler le vide et pallier l'absence de l'être aimé. Mais a-t-on jamais vu une anecdote aussi étonnante que celle qu'on m'a racontée et qui a le mérite d'être authentique. Je connais les beaux-parents du héros, est-ce assez pour vous convaincre de sa crédibilité? Un homme vient de divorcer parce que de l'autre côté de l'Atlantique, une femme l'a capturé dans les filets d'Internet. Mais il y a un hic: ni l'un ni l'autre des deux amants virtuels n'a vraiment le goût ni les moyens de traverser la grande marre pour se noyer dans la banalité de la cohabitation. Divorcé donc, monsieur *surfe* sur le net vers sa lointaine dulcinée tout en continuant à partager la résidence familiale avec son «ex» et ses enfants. Madame s'accommode d'une situation qui sombre dans l'absurde, puisque monsieur est de si bonne humeur; forcément il nage, lui, en plein bonheur! Cette histoire, je vous l'avoue, me rend baba. Mais ce n'est pas la seule, il s'en faut!

LE COMPAGNON NOMMÉ «TAMAGOTCHI»

Depuis quelque temps circulent sur le marché des petites bêtes électroniques venues du Japon: les *tamagotchis*. Si vous vivez dans un appartement où chiens et chats sont interdits; si vous répugnez à changer la litière de Mistigris ou à sortir Fido par 20^e sous zéro, en traînant avec vous petite pelle et sac de plastique pour sauvegarder à la fois la santé de votre chien et la propreté des rues de votre quartier; si vous êtes un enfant dont les parents ne veulent pas s'encombrer d'un animal domestique sous prétexte que déjà votre présence leur fait mener une vie de chien... le *tamagotchi* est, paraît-il, taillé sur mesure pour vous.

Les adolescents en raffolent; mes sources d'information ne m'ont pas précisé si les filles étaient aussi gravement touchées que les garçons. Certaines écoles ont dû les interdire parce qu'ils dérangent, voyez-vous. À n'importe quelle heure du jour et de la nuit (mais la nuit, on le sait, la jeunesse dort d'un sommeil de plomb, en classe elle a le roupillon malgré tout plus léger), à toute heure donc les petites bêtes électroniques sont susceptibles de réclamer leur pâtée, leur promenade hygiénique ou quelque autre soin que leurs concepteurs ont choisi de leur voir prodiguer par leurs maîtres d'adoption. On m'a raconté qu'un bon père de famille, un collègue de travail de mon fils, si vous tenez absolument à tout savoir, a dû apporter au bureau le *tamagotchi* acheté pour son rejeton parce que l'enfant exigeait que la petite bête, qu'il ne pouvait plus amener à l'école, reçoive en temps voulu les services réclamés. Jamais, je vous le jure, je n'aurais pu inventer cette histoire, même en phase aiguë de délire fabulateur.

Par ailleurs, une nouvelle publiée dans le journal israélien *Yediot ahromot*, transmise par l'Associated Press et reprise par

Le Devoir du 24 novembre 1997 (p. A 6), nous apprenait qu'un rabbin ultra-orthodoxe, Shamael Eliahu, avait commandé à un jeune homme très pieux venu le consulter à ce sujet de cesser de nourrir son *tamagotchi* le jour du sabbat. Le pauvre ne s'était pas résolu jusque-là à laisser mourir de faim l'animal électronique, et pesait sur le bouton lui fournissant sa pâtée virtuelle, le jour où tout travail est interdit par la Loi. Cela non plus, vous en conviendriez, ne s'invente pas.

Rabaïsser le *tamagotchi* au rang vulgaire de gadget, c'est, à ce qu'on m'a dit, n'avoir rien compris. Le *tamagotchi* est une «présence» qui en plus de vous procurer le plaisir de sa possession exige de vous des attentions en retour. Humain, presque trop humain, gémissent les grincheux. Le *tamagotchi* est censé rendre ses propriétaires responsables. Si c'est vrai, c'est un exploit que la famille, l'école et l'Église pourraient, en bien des cas, lui envier. Entre les *tamagotchis* et les irresponsables c'est un combat à finir. J'en devine, comme vous, déjà l'issue; les premiers sont à piles... je vous laisse tirer les conclusions.

AH, LA CHALEUR HUMAINE!

Les relations humaines sont compliquées, infiniment plus en vérité que tous les gadgets qui nous permettent de les court-circuiter. Il est des jours, à la vérité, où je me réjouis de pouvoir traiter avec des machines s'accommodant de mes gaucheries ou de mes impatiences, sans me juger, sinon toujours sans me punir de savoir si malhabilement les utiliser. Mais à force d'avoir plus affaire à elles qu'à des individus de chair et de sang, deviendrai-je moi-même une mécanique qui ne saura plus parler aux gens que le langage de l'efficacité ou celui d'une politesse stéréotypée et convenue d'où est absent le moindre soupçon de véritable cordialité? Y a-t-il une grande différence à la limite entre la voix programmée qui nous susurre: «Votre appel est important pour nous», et qui nous fait ensuite attendre 10 minutes ou, au choix, appuyer sur 32 touches pour gagner l'accès à l'information réclamée, et celle derrière le comptoir qui nous dit mécaniquement: «Merci d'avoir magasiné chez XYZ», sans que le ton puisse nous permettre d'entretenir la moindre illusion sur la sincérité du propos?

La diminution marquée du personnel dans plusieurs magasins, les voix électroniques qui me répondent partout, les gadgets censés me tenir compagnie ont eu, tout compte fait, de bons effets: j'apprécie comme jamais la présence humaine prévenante, serviable, chaleureuse, et comme le virtuel n'est pas ma tasse de thé, je savoure aussi la solitude quand, sur un air de Moustaki ou de Barbara, nos routes se croisent. Alors, le virtuel et moi? Ça va, ça va. ■

1. «Sois sage, ô ma Douleur et tiens-toi bien tranquille.

Tu réclamaï le soir, il descend, le voici:

Une atmosphère obscure enveloppe la ville.

Aux uns portant la paix, aux autres le souci.»

Charles BAUDELAIRE, «Recueils», dans *Les fleurs du mal*.

* Marie Gratton est professeure à la Faculté de théologie, d'éthique et de philosophie de l'Université de Sherbrooke.