

Introduction : Le numérique, outil pour un monde meilleur ?

Par **Alexandre TISSERANT**

Directeur Général de Kinéis (CLS Group)

« Make the world a better place ». La série télévisée américaine *Silicon Valley* ironisait en 2014 sur les pratiques entrepreneuriales de startups californiennes du numérique qui, non contentes de définir leur objet social et leur produit phare, se dotaient d'une « mission » dont l'ambition se résumait aussi simplement que « rendre le monde meilleur ». Au-delà de la pique sur la mégalomanie grandissante de certains fondateurs, cette aspiration à œuvrer pour le bien commun, par le numérique, a été et est encore largement véhiculée, au moins en tant que valeur d'entreprise permettant d'attirer des talents dévoués. Cette ambition s'est muée plus récemment dans l'idée d'« impact social », avec l'émergence de concours dédiés pour évaluer le « degré d'impact social » des activités de ces entreprises, comme celui de l'accélérateur américain Techstars⁽¹⁾.

Si l'idée de créer et de développer des entreprises dont l'activité est utile au bien commun est séduisante, on peut aussi se demander pourquoi il devient nécessaire de le mentionner et de le mettre en avant : doit-on y voir une stratégie de distinction marketing, une nécessaire mutation voulue par des salariés souhaitant travailler dans une structure « qui a du sens », une évolution sincère de l'objectif des entreprises du profit économique vers la contribution au bien-être de tous, une réponse à une demande sociale grandissante que les entreprises œuvrent davantage à faire face à l'urgence climatique, sociale, ou économique ?

Cette volonté affichée de rendre le monde meilleur, que Google a par exemple longtemps professée, se retrouve aujourd'hui questionnée. D'une part, cette volonté est mise en doute⁽²⁾ au point que Jessica Powell, l'ancienne directrice des relations publiques de Google, l'écrivit explicitement en octobre 2018 dans une lettre publique, exhortant les entrepreneurs de la Silicon Valley à sortir de l'illusion qu'ils rendent effectivement le monde meilleur et à faire davantage face à la réalité du monde qu'ils créent. D'autre part, quand bien même cette volonté serait réelle, les technologies numériques apportent également leur lot de désillusions et d'effets qui, s'ils ne sont pas nécessairement négatifs sur notre société, sont au moins discutables.

Ce débat sur la nature des effets du numérique sur la société n'est pas nouveau, mais a beaucoup gagné en intensité ces dernières années.

D'un côté, on ne compte plus le nombre de publications, conférences, discours présentant le numérique comme vecteur de développement économique, de bénéfice social, culturel, au bénéfice du plus grand nombre. Les possibilités offertes par le numérique sont en effet considérables. Une connexion internet à coût modéré permet à n'importe qui d'accéder à une quantité quasi-infinie de connaissances et de savoirs, de dialoguer sans difficulté ni surcoût avec des milliards d'êtres humains quelle que soit leur localisation ou presque sur la planète, ou bien, en quelques clics, de se faire livrer en quelques jours – parfois même dans la journée – à son domicile la plupart des biens de consommation, notamment culturels. Les outils numériques sont également la source de

(1) <http://communities.techstars.com/usa/south-bay/startup-weekend/13837>

(2) <https://www.dailymail.co.uk/news/article-6245847/Former-Google-boss-urges-tech-giants-end-delusion-making-world-better-place.html>

nouveaux modes de travail, de production et d'échanges économiques, augmentant la productivité globale et la vitesse des échanges.

Le numérique serait ainsi producteur de bénéfiques socio-économiques et culturels sans équivoque, et même, constituerait plus généralement un support nouveau et efficace pour tenir les promesses républicaines de liberté, d'égalité, et de fraternité. Mais cela est-il si certain ? Ce numéro d'*Enjeux Numériques* cherche à creuser cette question et à mettre en lumière les débats parfois complexes qui en résultent. Nous verrons notamment que le seul discours technologique se révèle rapidement insuffisant pour décrire les phénomènes et analyser la réalité de l'impact du numérique au sein de la société.

Démocratisation des usages et inégalités

Le doute survient lorsque l'on mène une analyse des usages plus en profondeur. Malgré une démocratisation de l'accès à Internet, tendant à l'universalisation, les inégalités d'usage du numérique sont nombreuses, et sont tour à tour causes et conséquences d'inégalités sociales, culturelles et économiques. Cette démocratisation ne s'est guère accompagnée d'une transformation des sociabilités, et l'environnement familial reste clé dans la transmission des outils pour exploiter avec efficacité et pertinence la quasi-infinité de contenus disponibles en ligne.

Wikipédia, qui compte 30 millions d'articles dans plus de 280 langues, est le 5^e site le plus consulté au monde avec 500 millions de visiteurs chaque mois ; son accès est gratuit, anonyme, rapide, et la taille de la base de connaissances qu'il héberge n'a aujourd'hui pas d'égale. Le développement des cours en ligne permet à qui le souhaite de prendre des cours, pour certains gratuits, auprès des plus grands experts de leur domaine, qu'il s'agisse des méthodes culinaires d'un chef étoilé ou des dernières avancées en physique nucléaire ou en intelligence artificielle. Même si, explique Dominique Pasquier dans son article, la soif d'apprendre est très présente parmi les classes les plus populaires, qui ne manquent pas d'énergie pour tenter d'acquérir de nouveaux savoirs et compétences grâce au numérique, dans les faits ce sont plutôt des professionnels, diplômés de l'enseignement supérieur, et déjà initiés au thème enseigné, qui en tirent le meilleur parti.

L'accès à la culture (littérature, musique, cinéma) est également favorisé par Internet, et permet à tout individu connecté d'accéder à des contenus jusqu'alors réservés à des populations citadines et de niveaux d'éducation supérieure élevés. Les efforts massifs déployés depuis près de deux décennies par la Bibliothèque nationale de France sont à ce titre à souligner, comme le relate Laurence Engel. Les nouvelles capacités technologiques, couplées à la créativité humaine, ont également permis de concevoir de nouveaux outils et formats de production et de diffusion des savoirs et de la culture, à l'instar d'acteurs comme Dailymotion, expose Colas Courjal. Pour autant, il semble que ces nouvelles possibilités n'ont ni élargi substantiellement les pratiques culturelles des individus, ni diversifié fondamentalement les publics, comme le constate Aymeric des Esseintes, cadre de l'industrie culturelle.

La mise à disposition en ligne de contenus, gratuits notamment, est évidemment une condition nécessaire à leur appropriation par le plus grand nombre, mais en rien une condition suffisante. Les facteurs sociaux, d'habitude, d'auto-censure, de disponibilité, viennent ainsi rapidement influencer les comportements. Dans la compréhension de ces fractures d'usages, il convient de ne pas céder non plus à l'analyse générationnelle simpliste visant à opposer les plus anciens aux plus jeunes, englobés trop hâtivement sous des étiquettes comme *digital natives*, *millennials*, ou autres dénominations non différenciées, avertit Sylvie Octobre. La réalité des inégalités du numérique est bien plus complexe, comme l'illustre Samuel Coavoux au travers de l'exemple des pratiques du jeu vidéo : malgré une féminisation incontestable du public de ces jeux au cours de ces vingt dernières années, des écarts de pratiques genrés demeurent, et sont liés à la différenciation des sociabilités

à l'adolescence et à l'association des jeux vidéo à la culture masculine. Ces différences ne peuvent donc s'expliquer par la simple appartenance à un genre, et produisent des effets sur le long terme, constituant une barrière de fait à la participation des femmes.

Il est une autre promesse de démocratisation des usages, celle de la simplification des démarches quotidiennes, administratives ou professionnelles. Là encore, les choses ne sont pas binaires. Laurent Cytermann explique ainsi que si la numérisation du marché de la recherche d'emplois, très avancée, est une évidence, sa contribution au bon fonctionnement de ce dernier ne l'est pas. Plusieurs signaux pointent des effets inégalitaires, comme l'emprise possible dans les années à venir de grandes entreprises mondiales du numérique. Plus généralement, si la numérisation des démarches administratives permet des gains évidents en termes d'efficacité et de rapidité pour le citoyen (déclaration en ligne des impôts, démarches en ligne des administrations de sécurité sociale...), Côme Berbain pointe les effets négatifs qui les accompagnent comme la fermeture de points d'accueil physiques et le sentiment d'abandon des populations. Le numérique devrait alors avant tout être utilisé pour repenser la manière dont les politiques publiques sont menées, notamment grâce à l'échange de « données d'intérêt général » entre sphères publiques et privées, et l'essai de nouvelles méthodes de construction de politiques publiques, comme le dispositif des « startups d'État » ou des « entrepreneurs d'intérêt général ».

Numérique, information, pouvoir d'action

Ces nouvelles manières de concevoir et d'exécuter les politiques publiques font partie du fondement du mouvement d'entrepreneurs se réclamant de la *CivicTech*, clamant leur capacité à répondre à la demande forte d'une démocratie plus vivante, réelle, quotidienne, notamment grâce à des outils permettant de « remettre le citoyen au cœur de la démocratie ». Le Gouvernement s'est également lui-même saisi du sujet lorsque, en 2015, Axelle Lemaire a lancé une consultation publique en ligne sur un projet de loi, auquel 90 modifications ont été apportées par des citoyens de tous horizons. Si l'apport du procédé est indéniable, en contribuant fortement à l'acceptation de la loi, en permettant à de très nombreux citoyens d'oser s'intéresser à la fabrique de la loi, cette initiative ne peut constituer une solution universelle en ce que le public actif n'était que moyennement représentatif, et que la ligne politique générale du texte restait soumise *in fine* à l'arbitrage politique du Gouvernement. Il s'agissait ainsi bien d'un procédé de co-construction, mais en aucun cas d'un procédé de co-décision.

L'explosion des réseaux numériques de diffusion d'informations d'actualités, émanant d'acteurs historiques de la production d'information (journaux, radios, télévision) ou non (nouveaux sites d'informations uniquement numériques, réseaux sociaux), a permis une démultiplication des canaux et du volume d'informations accessibles par chacun. Cette apparente pluralité pourrait être gage d'une information plus fiable et plus variée, mais les phénomènes de désinformations, amplifiés par ces réseaux, conjugués – pour le cas de la France du moins – à la concentration capitalistique des médias historiques de grande diffusion, montrent une réalité plus mitigée. Ce phénomène complexe est d'ailleurs pris très au sérieux par les citoyens : 83 % des Européens considèrent les fausses nouvelles comme une menace pour la démocratie. Face à cette situation, Paolo Cesarini plaide avant tout pour un code d'autodiscipline européen afin de responsabiliser tous les acteurs de la chaîne de l'information (producteurs comme diffuseurs d'informations). Élodie Martinez indique que certaines plateformes comme WhatsApp ont déjà pris des mesures en Amérique Latine (limitation du nombre de destinataires possibles pour un message), et que les producteurs d'informations comme l'AFP se sont lancés dans d'intenses travaux de *fact-checking* en plusieurs langues – la nécessaire éducation des lecteurs à la critique des sources restant un pilier majeur de la lutte contre les fausses informations, pour laquelle beaucoup reste encore à faire.

Ces mesures de « régulation » des contenus demandées aux plateformes, dans le domaine de l'information, mais aussi dans celui de la propriété intellectuelle (pour chasser les contenus audio ou vidéo pirates), souvent qualifiées de simplement techniques, sont en réalité très souvent un pas de plus vers des privations de libertés individuelles, affirme Lionel Maurel. Ces mesures risqueraient aussi, paradoxalement, de renforcer la domination des grands acteurs en place, de par la complexité et le coût nécessaire à leur mise en place : la possibilité de décentraliser à nouveau les usages sur Internet, grâce au développement d'acteurs plus récents, plus variés, mais plus petits, se verrait alors compromise.

Alors que les objectifs affichés par ces nouveaux outils sont clairement de renforcer le pouvoir d'action de chacun, limitation des procédés (voulue ou non) et tentations de surveillance pourraient à l'inverse à terme renforcer, à raison, le sentiment latent de perte de pouvoir individuel.

Relations sociales et fraternité

Dans un autre registre, les outils numériques sont vus et utilisés comme un instrument d'intégration de minorités. Grâce à l'article 105 de la loi pour une République numérique, par exemple, chaque Français peut en théorie communiquer simplement avec tous les utilisateurs sourds, malentendants, malvoyants et aphasiques : ces derniers bénéficient en effet d'un accès garanti par la loi à une offre téléphonique incluant, pour les appels passés et reçus, la fourniture d'un service de traduction simultanée écrite et visuelle fonctionnant 24h/24, sans surcoût. Par ailleurs, le mouvement SINGA utilise le numérique pour aider les réfugiés à communiquer, à chercher un emploi, à trouver un hébergement, détaille Alice Barbe – bien que, paradoxalement, le numérique perpétue aussi des perceptions négatives sur les réfugiés, souligne-t-elle, notamment *via* la diffusion virale de contenus sensationnalistes sur le sujet.

Sur le plan des relations sociales, les outils numériques nous permettent de communiquer à tout instant avec nos proches, compagnons de vie, amis, et sont l'occasion de faire de nouvelles rencontres, virtuelles voire réelles, pour enrichir ses cercles sociaux. Ces rencontres numériques sont possibles avec des partenaires qu'on ne rencontrerait pas autrement, et le processus de rencontre obéit à un parcours numérique nouveau avec la création d'une identité spécifique. S'agissant en particulier de la rencontre amoureuse, celle-ci sort cependant rapidement du numérique seul, d'abord derrière son écran (émotions physiques) puis dans la réalité de la rencontre *in situ*, souligne Nathalie Nadaud-Albertini. Mais la finalité de la recherche ne semble pas être modifiée par l'outil numérique, et reste fidèle aux mœurs de départ des individus.

Cette dynamique de la création de cercles sociaux numériques pourrait laisser penser que le numérique accroît les rencontres entre individus et donc leur sentiment d'appartenance à un groupe social. Pourtant, aux États-Unis, des chercheurs de l'Université de Pennsylvanie ont montré que le sentiment d'isolement des jeunes est en hausse depuis plusieurs années, en corrélation avec le temps qu'ils passent devant les écrans⁽³⁾. Pire, selon un collectif de professionnels de santé⁽⁴⁾, des troubles du comportement apparaissent chez les nouvelles générations du fait du mimétisme du comportement de leurs parents : ces derniers communiquant souvent les yeux rivés sur leur écran de téléphone, des jeunes enfants développent des troubles de l'attention, et manquent de repères d'interactions sociales, comme le simple fait de regarder quelqu'un lorsqu'on lui parle. Que faire pour lutter contre des temps d'expositions trop long ? La réglementation risque de n'être que d'un maigre secours à court terme, selon Annie Blandin. Il faudrait d'une part diminuer le pouvoir

(3) Synthèse de l'étude sur https://www.lemonde.fr/big-browser/article/2017/03/09/plus-on-utilise-les-reseaux-sociaux-plus-on-se-sent-seul_5092241_4832693.html

(4) https://www.lemonde.fr/sciences/article/2017/05/31/la-surexposition-des-jeunes-enfants-aux-ecrans-est-un-enjeu-majeur-de-sante-publique_5136297_1650684.html

économique des entreprises à la source des contenus diffusés et des appareils de diffusion (à l'image du démantèlement d'AT&T en son temps) et d'autre part identifier des métriques efficaces et pertinentes à contraindre. Des initiatives comme le projet *Center for Humane Technology*, créé par d'anciens salariés ou fondateurs de startups de la Silicon Valley, formulent des recommandations très concrètes pour intégrer une plus forte utilité sociale « *by design* »⁽⁵⁾ dans les outils numériques (matériel et logiciel), qui pourraient aider à cadrer des pratiques, mais ces initiatives peinent encore à être reconnues et leur généralisation en tant que régulation n'est pas évidente. C'est pourquoi la prise de conscience individuelle et l'éducation aux usages doit se développer : pour Jean-Francois Céci, c'est une véritable culture numérique écologique qu'il faut construire et diffuser – et apprendre au passage à fabriquer du silence face aux sollicitations numériques incessantes que nous nous imposons. Davantage que notre disponibilité mentale, notre temps de vie au quotidien et donc d'expériences possibles est fini : la réappropriation consciente de cet invariant semble plus que jamais nécessaire.

Outil de mise en commun ou d'influence voire de manipulation, Internet permet de partager de manière décentralisée, comme de surveiller avec efficacité. Il donne de quoi agir à grande vitesse et avec une efficacité forte, au risque de véhiculer l'idée qu'il peut à lui seul résoudre la question démocratique. Il ouvre de nouvelles possibilités d'interactions sociales, au risque d'emprisonner l'individu dans une consommation abusive et addictive des outils et contenus à l'origine de ces interactions. L'idéal de partage des connaissances et de l'information, symbolisé très tôt par les licences libres et la défense d'Internet comme un « commun », s'est heurté aux principes de la propriété privée. Du fait de projets concurrents et pas toujours conciliables, ambivalences et tensions sont présentes depuis les débuts du numérique. Penser et construire un monde meilleur au moyen des outils numériques n'est donc pas un « donné » mais un défi.

(5) C'est-à-dire dès la conception des téléphones portables, ordinateurs, ou applications mobiles par exemple