

Enquête et débat « informatique et être humain »

Pierre Fischof et Alain Coulon

Informatique et être humain : en rétrospective sur ces 25 dernières années, peut-on parler de mariage d'amour ou de mariage de raison ? Faut-il aussi continuer à révolutionner la technologie ou faut-il aussi révolutionner l'homme ? Tels étaient quelques-uns des sujets d'une consultation et d'un débat, menés sur le pont du bateau Ville de Melun, lors de la célébration du 25^{ème} anniversaire d'ADELI.

Élaboration du questionnaire soumis au débat



De gauche à droite : Alain Coulon, Pierre Fischof et Mireille Boris dépouillant le questionnaire

Pour alimenter un débat relatif aux impacts de l'informatisation de ces 25 dernières années, nous avons élaboré un questionnaire divisé en quatre grands thèmes.

Quels ont été, en 25 ans, les principaux impacts de l'informatique :

▪ Impacts sur l'individu :

- Outil ou gadget ?
- Convivialité ou servitude ?
- Vérité ou doutes ?
- Liberté ou téléguidage ?

▪ Impacts sur le fonctionnement de l'entreprise :

- Emploi ou chômage ?
- Écoute réactive ou autisme ?
- Initiative ou bureaucratie ?
- Sécurité ou vulnérabilité ?

▪ Impacts sur la planète :

- Équité ou fracture ?
- Partage des savoirs ou hégémonie ?

▪ Impacts sur la société :

- Simplicité ou complexification ?
- Discrétion ou divulgation ?

Les questions ont été formulées d'une façon qui évite une réponse trop binaire (oui ou non), et qui tend plus à inciter la réflexion, en indiquant face à chaque avantage escompté un inconvénient possible (le revers de la médaille).

Voici quelles ont donc été les questions posées et les réponses brutes apportées par 58 des 65 adultes présents, que nous remercions bien vivement.

1 : Tout à fait d'accord

2 : D'accord

3 : Pas d'accord

4 : Pas du tout d'accord

0 : Sans réponse

Informatique et INDIVIDU*Dans votre vie quotidienne, vous diriez qu'en 25 ans ...*

		1	2	3	4	0
Outil ou gadget ?	L'ordinateur est devenu un outil universel indispensable (et non ... un jouet perfectionné ou un gadget inutile).	35 60 %	19 33 %	2 3 %	1 2 %	1 2 %
Convivialité ou servitude ?	L'informatique a amélioré la convivialité des communications (et non ... a engendré de nouvelles tâches contraignantes).	15 26 %	22,5 39 %	11,5 20 %	6 10 %	3 5 %
Vérité ou doutes ?	L'informatique vous a permis de trouver des renseignements fiables (et non ... délivré des informations tendancieuses).	22 38 %	25 43 %	7 12 %	0 0 %	4 7 %
Liberté ou téléguidage ?	L'informatique a étendu le champ de vos choix (et non ... imposé des solutions incontournables).	22 38 %	19 33 %	10 17 %	1 2 %	5 10 %

Informatique et ENTREPRISE*Dans l'entreprise ou l'école, vous diriez qu'en 25 ans ...*

Emploi ou chômage ?	L'informatique a développé de nouveaux emplois (et non ... favorisé les ajustements d'effectifs).	11,5 20 %	23,5 41 %	13 22 %	1 2 %	9 15 %
Écoute réactive ou autisme ?	L'informatique a aidé le client dans sa relation au fournisseur (et non ... fait écran à la perception de ses véritables besoins).	8 14 %	23 40 %	16,5 28 %	3,5 6 %	7 12 %
Initiative ou bureaucratie ?	L'informatique a favorisé l'initiative et l'implication des acteurs (et non ... émoussé leur pouvoir décisionnel).	10 17 %	19 33 %	12,5 22 %	4,5 8 %	12 21 %
Sécurité ou vulnérabilité ?	L'informatique a accru la sécurité de fonctionnement de l'entreprise (et non ... alimenté de nouveaux risques).	6 10 %	16,5 28 %	15,5 27 %	8 14 %	12 21 %

Informatique et PLANÈTE*Au niveau planétaire, vous diriez qu'en 25 ans...*

Équité ou fracture ?	L'informatique a aidé à réduire le fossé Nord-Sud (et non ... aggravé celui-ci).	3 5 %	6 10 %	13 22 %	24 41 %	12 21 %
Partage des savoirs ou hégémonie ?	L'informatique a augmenté les échanges bilatéraux de connaissances (et non ... favorisé la propagation d'une hégémonie).	8 14 %	24 41 %	14 24 %	2 3 %	10 17 %

Informatique et SOCIÉTÉ*Dans nos sociétés, vous diriez qu'en 25 ans...*

Simplicité ou complexification ?	Par sa logique, l'informatique a aidé à structurer et simplifier nos activités (et non ... répandu la complexité).	9 15 %	23 40 %	13 22 %	9 15 %	4 8 %
Discrétion ou divulgation ?	L'informatique a aidé à protéger et à respecter la vie privée (et non ... toléré la divulgation d'informations sensibles).	2 3 %	7,5 13 %	21 36 %	19,5 34 %	8 14 %

Commentaires recueillis sur les questionnaires

L'informatique est un outil : on peut créer avec ... ; on peut détruire avec ...

Telles qu'elles sont utilisées, les nouvelles technologies de l'information et de la communication ont apporté certains avantages au niveau individuel, mais la valeur ajoutée au niveau sociologique et sociétal reste à démontrer et surtout à développer. Il y a beaucoup à faire dans le cadre de la loi sur les nouvelles régulations économiques (NRE) dans les aspects de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) - cf. travaux de la Caisse des Dépôts.

*L'ordinateur n'est qu'un support (plus moderne que les autres et plus ludique) mais avec la technologie, on peut obtenir le meilleur comme le pire, seuls les hommes font la différence. (Antoine Riboud)
Tout est question de comportement.*

L'informatique est un outil extraordinaire et le sera lorsque l'homme sera en capacité de l'utiliser dans le sens de l'humanité.

Que deviendra l'humain face à l'informatique qui est en train de le supplanter ? Deviendra-t-il un doigt qui tape sur la touche pour lancer la lettre ?

Le débat a réuni une trentaine de personnes dans la salle du pont supérieur. Il était conduit par Pierre Fischhof, assisté d'Alain Coulon, de Mireille Boris, de Martine Otter, de Michel Demonfaucon et de Gilles Trouessin, avec la participation très active des personnes présentes. Il a été initialisé, pour chacun des quatre thèmes lancés, par l'énoncé des chiffres bruts du rapide dépouillement quantitatif.

Informatique et Individu

La première question reçoit une réponse positive quasi unanime. L'ordinateur est devenu un outil indispensable dans notre société du 21^{ème} siècle.

Mais un petit tiers des participants note l'apparition de nouvelles servitudes dans le sillage de la diffusion de l'informatique.

L'informatique permet de trouver rapidement les informations souhaitées. Certains pensent que les internautes possèdent un sens critique suffisant pour apprécier la fiabilité de l'information recueillie, en fonction de la notoriété du site consulté et de la date de dernière actualisation ; mais sans qu'il soit possible de justifier scientifiquement l'exactitude de l'information délivrée.

On considère généralement que l'informatique augmente les possibilités de choix entre plusieurs offres et que les acheteurs potentiels déjouent facilement les quelques pièges qui les guideraient vers l'offre préconisée par le fournisseur.

Quelques commentaires oraux saisis au cours du débat

Outil ou gadget ? En 25 ans, l'informatique qui, après avoir investi les entreprises, poursuit sa progression dans notre sphère privée, n'est pas

considérée comme un gadget, même lorsque les abus d'un usage parfois excessif deviennent perceptibles.

Convivialité ou servitude ? Il apparaît que l'informatique a amélioré la convivialité et la communication au cours de ces 25 dernières années en dépit de quelques excès qui constituent des facteurs d'agacement, d'absurdité et d'isolement.

Vérité ou doutes ? Un débat intéressant s'est développé sur la difficulté d'accéder à l'information, depuis les premiers manuscrits qu'il était difficile de se procurer jusqu'à l'information en vrac sur Internet, en passant par les grandes bibliothèques universitaires.

L'information rare n'est pas forcément de meilleure qualité. Guy Lapassat a insisté sur l'importance du développement du sens critique de nos enfants. Il faut leur apprendre à ne pas prendre l'information au premier degré et à ne pas « pomper » leurs devoirs.

Ce sujet de la vérité et du doute a alimenté le débat le plus passionné. L'utilisation d'Internet a permis ces dernières années d'accéder plus facilement à de « bonnes » informations, à condition toutefois d'être apte à discerner la fiabilité de la source. Mais savons-nous toujours faire la distinction entre l'information rigoureusement vérifiée et l'information douteuse ou le discours partisan ? (Cette remarque s'applique aussi bien aux autres médias tels que la télévision et le journal). Cependant, Internet nous permet d'accéder à des sources d'information contradictoires, donc potentiellement stimulatrices d'un esprit critique ; ceci à condition d'encourager cet esprit critique à l'école et à la maison.

Liberté ou téléguidage ? L'informatique a, semble-t-il, étendu le champ de nos choix en ouvrant à

l'individu un nouvel espace de liberté potentielle, dans lequel il faut savoir naviguer, en décelant les chemins tracés pour attirer les chalands et les canaliser vers une solution universelle.

Informatique et Entreprise

Si l'informatique détruit des emplois, de nombreux participants pensent qu'elle contribue globalement à un accroissement en offrant des postes qui exigent des compétences nouvelles. Ce qui pose un intéressant problème de formation.

Quelques commentaires oraux saisis au cours du débat

Emploi ou chômage ? Au sein de l'entreprise, l'informatique a-t-elle développé de nouveaux emplois ces 25 dernières années ? Il semble que l'opinion majoritaire admise, bien que partagée, soit que oui, même si le solde n'est pas forcément, loin de là, toujours positif.

L'un des participants lance une gageure « arrêtons l'informatique et on verra bien ce qui se passera ! ».

Écoute réactive ou autisme ? L'informatique a rendu la relation au client plus transparente lorsque celui-ci a accès aux outils informatiques adéquats, et sait comment s'en servir ; par exemple, il semblerait plus aisé, grâce à l'informatique, de prévenir les contentieux.

Initiative ou bureaucratie ? L'informatique a-t-elle été un facteur de responsabilisation et d'initiative, d'implication, ou au contraire un prétexte à la bureaucratie ?

La question cruciale de l'accompagnement et de la formation apparaît très problématique car largement sous-estimée, dans la sphère professionnelle mais aussi dans la sphère privée.

Pour la population privilégiée qui a la maîtrise de l'outil informatique, il semble que celui-ci facilite la délégation, le partage de l'information, donc l'initiative et l'implication.

Au contraire, pour les populations privées d'un accès familier à ce type d'outil, pour des raisons matérielles ou des raisons culturelles (en raison d'une formation insuffisante), il est probable que l'asservissement à l'outil informatique constitue un frein à l'initiative.

Sécurité ou vulnérabilité ? Gilles Trouessin insiste sur les conditions nécessaires pour accroître la sûreté de fonctionnement de l'entreprise et de son système d'information, qui repose avant tout et en priorité sur l'ensemble des acteurs de l'entreprise, beaucoup plus que sur l'outil informatique lui-même.

Informatique et Planète

Contrairement aux espoirs de certains visionnaires tels Jean-Jacques Servan-Schreiber, l'informatique n'a pas contribué à atténuer le fossé entre les pays développés, dits du Nord et les pays en voie de développement, dits du Sud. Les trois-quarts des réponses constatent une aggravation de ce clivage.

Certains, de façon plus positive, considèrent que l'informatique contribue à la diffusion de savoir-faire par des groupes de cultures différentes, faisant ainsi barrage aux tentatives de propagation d'une idéologie dominante qui profiterait de l'ouverture d'un boulevard.

Quelques commentaires oraux saisis au cours du débat

Équité ou fracture ? L'informatique a-t-elle aidé ces 25 dernières années à réduire le fossé entre le Nord et le Sud, conformément aux promesses données ? Il semble bien que non, n'en déplaise aux ouvrages faussement visionnaires de la révolution mondiale informatique prônée à la fin des années 70. Des initiatives du monde francophone en matière d'aide au développement ont été commentées par Annie Marcheix, au cours du débat.

Partage des savoirs ou hégémonie ? L'informatique a-t-elle favorisé les échanges bilatéraux de connaissance et équilibré les luttes de pouvoir ? Internet est un outil extrêmement puissant, accessible aux élites intellectuelles de tous les pays, même les plus démunis. En revanche, le rapport de force global de la maîtrise et du partage de l'information et du pouvoir, même s'il commence à être sérieusement remis en cause, ne s'est pas franchement inversé. Si on élargit la question aux populations du quart-monde, tant de nos pays industrialisés que de celle des pays émergents ou sous-développés, l'informatique n'aurait alors en rien amélioré le sort de ces populations, le plus souvent exclues de ces nouvelles ressources.

Martine Otter remarque que la relation de l'informatique (et de l'information) au pouvoir était déjà inscrite de façon intéressante et visionnaire dans le rapport Nora-Minc.

Informatique et Société

Les deux tiers des participants soulignent leur inquiétude quant aux risques de divulgation d'informations personnelles.

Quelques commentaires oraux saisis au cours du débat

Simplicité ou complexification ? L'informatique a-t-elle aidé, ces 25 dernières années, à simplifier et à structurer nos activités ? Sans doute a-t-elle permis de simplifier et de clarifier beaucoup de choses. Sans doute en a-t-elle compliqué quelques-unes aussi.

Discrétion ou divulgation ? L'informatique a-t-elle contribué à la protection de notre vie privée ou a-t-elle accru les risques de dissémination d'informations confidentielles ?

Même s'il est clair, d'une part, que l'informatique n'a été qu'un outil, tantôt bien, tantôt mal utilisé, et d'autre part que les plus grandes dictatures n'ont pas eu besoin de recourir à l'informatique, il ressort de l'opinion générale que, par rapport au respect de la vie privée, ce n'est malheureusement pas le bon côté de l'utilisation de l'informatique qui a prévalu ces dernières décennies, et donc qu'un changement d'orientation et une vigilance accrue seront à l'avenir nécessaires sur ce sujet sensible. À ce sujet, Gilles Trouessin a rappelé les conditions d'une meilleure protection de la vie privée de chacun par les systèmes d'information.

En guise de conclusion

Il serait bien présomptueux de vouloir tirer des conclusions péremptoires de ce court débat, sur le bilan de l'informatique de ces 25 dernières années.

Pour chacun des thèmes évoqués, nous avons souligné que le progrès technologique, neutre en soi, ouvre de nouvelles perspectives de développement et d'apport de bien-être aux êtres humains ; mais nous sommes conscients que cette technologie peut, tout aussi naturellement, aggraver nos problèmes lorsqu'elle amplifie certains comportements pervers de l'homme, comme on le constate malheureusement trop souvent.

C'est notre attitude, individuelle et collective, qui détermine dans chacun des thèmes évoqués (individu, entreprise, planète, société) la nature des résultats observés aujourd'hui et qui orientera le sens des futurs résultats.

Nous ne devons pas nous cantonner dans un rôle de simples spectateurs face au progrès technologique, mais nous devons nous impliquer comme acteurs et citoyens, pour transmettre à nos enfants un monde plus accueillant.

Vos propres conclusions

En qualité de lecteur de La Lettre, vous souhaiteriez, certainement, exprimer un point de vue plus original sur le rôle de l'informatique sur les thèmes abordés. N'hésitez pas à nous les transmettre pour publication dans La Lettre ou au sein d'un forum. ▲

info@adeli.org