Éthique numérique, confiance et responsabilité d'entreprise

Vers une transformation digitale positive

*Le monde est tel que nous le façonnons

The world is how we shape it*

sopra steria next

Sommaire

Préface de Jean-Claude Lamoureux 4

Introduction aux résultats de la consultation 6

I. Le numérique : un progrès pour tous… mais sous tension. 9

1 Le numérique, un progrès évident pour l'individu et la collectivité. 10

2 Le numérique, un progrès extraordinaire, mais sous tension. 12

II. L'éthique numérique : un paradoxe stratégique pour les entreprises et les institutions. 17

1 Un paradoxe structurant. 18

2 Un paradoxe critique… pour l'entreprise mais aussi pour l'État. 20

3 Stabiliser et formuler des règles d'éthique numérique : un impératif pour les entreprises comme pour les pouvoirs publics. 22

III. Entreprises et institutions au défi de la confiance numérique. 25

1 Construire la confiance numérique de tous les jours et de tous. 26

2 Construire la « société de confiance numérique », pour tous les citoyens. 28

3 Construire la confiance numérique en répondant à des défis différents. 30

IV. Une voie pour construire une société de confiance numérique : les 4 R. 33

Conclusion 42

Préface de
Jean-Claude Lamoureux

Directeur exécutif Sopra Steria Next

L'éthique numérique est un défi qui bouleverse notre société, nos entreprises et institutions. Loin d'être abstraite, théorique ou réservée aux experts, elle est au contraire pleinement ancrée dans le réel, impactant à la fois les grands acteurs économiques et institutionnels (entreprises, pouvoirs publics, collectivités, etc...), et chaque Français, en qualité de citoyen, d'usager des services publics, d'administré ou de consommateur. L'éthique numérique génère un nombre d'attentes toujours en croissance, d'autant que la quantité d'information créée sur ce sujet ne cesse de s'accroître : elle est au cœur des enjeux de la société et de la vie de chacun.

En effet : comment imaginer, demain, que la digitalisation de notre économie, de notre vie sociale, de nos comportements privés ou professionnels, s'opère sans tenir compte d'un cadre éthique ? Comment, pour les entreprises et les pouvoirs publics, envisager la transformation digitale sans embrasser aussi sa dimension éthique ? Dans un monde digitalisé, où tout va plus vite, la connaissance se situe à portée de clic, la vie de chacun peut être augmentée et enfin l'entreprise et les organisations privées comme publiques fonctionnent plus efficacement. De même, l'explosion des données personnelles de millions d'individus rend leur gestion beaucoup plus complexe et fait apparaître de nouveaux risques majeurs : la cybercriminalité connait une expansion galopante ; les inégalités peuvent être entretenues ou accrues par les nouvelles technologies ; de nouvelles questions se posent en matière de consentement et de libre arbitre concernant notre rapport au travail et à l'emploi, à la machine et à l'intelligence artificielle (IA).

Ces risques, ces questions, parfois ces dérives, ne peuvent être ignorés. Il est notamment de la responsabilité des entreprises et administrations de les prendre en charge ; de poser les principes d'une éthique numérique en fonction de leurs contextes, de leurs enjeux et de leurs priorités et d'en maximiser l'impact positif, dans toutes ses dimensions et au bénéfice de tous ses acteurs, salariés, usagers, collaborateurs, partenaires, citoyens, clients. L'objectif est de faire de la transformation digitale, un facteur de confiance réciproque.

La démarche dont nous sommes fiers de vous présenter aujourd'hui le fruit, se veut avant tout pragmatique. Elle vise à donner aux acteurs en charge de la transformation digitale de leur organisation, des repères concrets pour répondre aux attentes légitimes des Français, et aux questions qu'ils ne manquent pas de se poser.

Elle vise également à mieux les accompagner dans une mission qui présente un impact sur toutes les dimensions de l'entreprise et sur sa responsabilité économique, sociale, environnementale, humaine ; une mission qui transforme aussi en profondeur la conception de l'action publique.

Participer à la définition et à la mise en œuvre, dès aujourd'hui, de réponses aux préoccupations en matière d'éthique numérique n'est pas une option, c'est à nos yeux un impératif. Il s'agit, non pas d'une contrainte de plus, mais d'une opportunité de faire de la transformation digitale non seulement un facteur d'efficacité et de compétitivité, mais également un bienfait pour tous. Cela est d'autant plus vrai dans un monde numérique où les grands acteurs se structurent en entreprises plateformes pour jouer sur leurs forces tout en s'alliant à des partenaires pour couvrir l'ensemble de la chaîne de valeur et, ainsi, capter de nouveaux clients, tout en enrichissant la réponse apportée à chacun d'entre eux. Il devient alors nécessaire de partager des règles d'éthique pour collaborer dans la confiance. Telle est notre ambition chez Sopra Steria Next.

Introduction
aux résultats de la consultation

Entre le 3 et le 15 juillet 2019, Sopra Steria Next a pris l'initiative de lancer une consultation d'un genre nouveau : une enquête quali-collaborative. L'objectif de cette démarche consiste à nouer un dialogue étoffé avec une « communauté-témoin » de Français, en engageant avec eux une conversation approfondie sur un sujet au cœur de leur vie quotidienne, de leurs préoccupations et de leurs attentes : l'éthique numérique, la confiance et la responsabilité d'entreprise.

De fait, 144 Français[1], membres des classes moyennes et supérieures, usagers réguliers des outils numériques, ont été rassemblés sur une plateforme collaborative fermée, pendant 13 jours. Ils ont été invités à partager leurs avis sur différents thèmes proposés au fil des jours, avec pour objectif de cerner la signification du concept d'éthique numérique dans le cadre du nouveau monde digitalisé dans lequel nous vivons.

Cette consultation (près de 800 contributions postées sur la plateforme pendant ces 13 jours) a revêtu une grande qualité et profondeur d'approche. Plus généralement, elle révèle un grand intérêt des Français interrogés pour ce sujet, premier enseignement, prometteur, de cette démarche.

Si leur connaissance - relativement étendue - du monde numérique les amène à s'exprimer sur un nombre important de situations soulevant des questions d'éthique numérique, paradoxalement, les Français avouent leur méconnaissance du concept d'éthique numérique en lui-même. En un mot, l'éthique numérique, bien que non formulée, est au cœur de leurs attentes.

1) Profil de la communauté de la plateforme collaborative fermée FreeThinking : 73 hommes et 71 femmes ; 48 ont entre 20-34 ans et 96 entre 35-55 ans ; 27 habitent Paris et sa proche banlieue, 37 une agglomération de plus de 100 000 habitants, 42 une agglomération entre 20 000 et 99 999 habitants, 38 une agglomération de moins de 20 000 habitants ; 13 sont étudiants ; 2 sont à la recherche d'un emploi, 129 en activité professionnelle (dont 102 dans le secteur privé et 27 dans le secteur public) ; 74 sont issus des classes moyennes et 57 des classes supérieures.

Sopra Steria Next a souhaité mettre en lumière et en perspective la parole de ces Français au sein du présent recueil. Ce dernier contribuera à éclairer les nouveaux enjeux liés à l'éthique numérique.

Ces attentes et ces défis engagent tous les acteurs de la société et doivent nourrir tant la réflexion que l'action.

En particulier, la consultation permet de distinguer des attentes autour d'une réponse qui peut se synthétiser en 4 R :

- **réguler**
- **réprimer**
- **réparer**
- **refonder**

Cela démontre que l'éthique numérique est perçue comme l'avenir du digital et la condition de sa durabilité, pour le bien de tous. Parce ce qu'elle se situe au cœur d'une transformation digitale positive, elle mérite d'être déployée dès maintenant.

Sopra Steria Next tient à remercier les 144 participants de cette consultation. Seule une partie d'entre eux est citée dans cet ouvrage au travers de la reprise, à l'identique, de certaines de leurs contributions signées de leur pseudonyme. La sélection opérée, fidèle à la teneur des échanges, ne s'accompagne d'aucune modification ou altération de leurs propos.

Les nombreux posts de remerciement en fin de consultation témoignent de l'enthousiasme qu'ils ont eu à travailler ou échanger sur ce sujet, élément, qui à lui seul, incarne une belle promesse d'avenir.

I. Le numérique : un progrès pour tous... mais sous tension.

Le numérique, défini par les participants comme un ensemble de devices et d'usages centrés sur le web, est perçu comme un progrès, un élément central et incontournable de la vie quotidienne. Pour autant, les participants soulignent une dimension ambivalente puisqu'il s'accompagne d'effets secondaires indésirables qui augmentent à mesure que son potentiel se réalise.

I.1.

Le numérique, un progrès évident pour l'individu et la collectivité.

De manière spontanée, le panel appréhende le numérique par le biais d'internet et des *devices* utilisés au quotidien qui permettent d'y accéder. Ils estiment qu'il constitue un facteur de progrès individuel et collectif incontestable dont l'apport est universel et multidimensionnel : il concerne tout le monde, tous les jours, dans toutes les dimensions de la vie, privée, professionnelle, affective, interpersonnelle, administrative, sociétale, voire politique. Il s'étend du GPS au Printemps arabe…

> **« Le digital a plutôt un impact positif dans l'ensemble puisqu'il m'aide dans les tâches répétitives du quotidien : l'assistant vocal me rappelle mes rendez-vous ou le smartphone peut me servir de GPS, par exemple. Au travail, il me permet d'effectuer du télétravail, ce qui m'évite de me déplacer. »**
> ***Poppy59***

Les participants marquent une triple reconnaissance à son égard, en raison de son pouvoir de faciliter, d'accélérer et d'augmenter leur vie. Précisément, ce progrès visible « à l'œil nu » a déjà considérablement changé leur vie, de manière positive. Il donne accès à une société augmentée, plus fluide dans son fonctionnement, plus connectée bien sûr. Ce progrès extraordinaire leur paraît pérenne dans la mesure où il incarne un univers en accélération continue, possédant une dynamique propre et excitante. Au demeurant, le panel valorise des percées dans des domaines de plus en plus divers, avec une mention particulière pour le domaine de la santé, qui cristallise les principaux espoirs en matière de digitalisation, et dans lequel l'IA est appelée à jouer un rôle clé (même s'ils ne sont pas forcément capables aujourd'hui de dire lequel).

FACILITER

Minimisation des efforts de la charge mentale

« Le digital simplifie la vie de tous les jours, si l'on maîtrise le digital, 90% des corvées administratives disparaissent et ce n'est qu'un exemple parmi d'autres. Avec un ordinateur (ou une tablette) et une carte bleue on est le roi du monde ! »

Ortograff

« Étant une génération née avec la naissance du digital. Je ne dirai pas qu'il y a eu un changement. Mais par rapport aux générations précédentes, tout est beaucoup plus simple pour nous - accès à l'information (et la désinformation). »

Titalex59

ACCÉLÉRER

Gains de temps et réduction des distances

« Le digital est omniprésent et de plus en plus… Il accélère tout, nos processus d'achat, nos démarches administratives, notre connaissance de nous-mêmes et de notre monde environnant, la communication en général… »

Hyacinthe

« Selon moi, la principale utilité du digital est de pouvoir accéder à des services à distance. Le digital change la manière dont nous consommons, que ce soient des produits avec le e-commerce, mais aussi des services avec l'émergence de nouveaux acteurs full online dans le divertissement (Netflix/ Amazon Prime), les services (Boursorama/ ING), etc. »

Puffin

AUGMENTER

Plus de capacités, de connaissances, de possibilités

« Il permet aussi l'accès à la connaissance. Je me suis auto-formé pour apprendre à programmer, et maintenant je programme pour mon entreprise. Je trouve extraordinaire d'avoir cette base de connaissance gratuite à notre disposition. C'est dommage car les plus jeunes ne s'en rendent pas compte… »

aqualm

« Travail : clairement cela apporte un gain de temps et une meilleure productivité (échange avec les collègues sur d'autres sites plus rapides, outil de dessin industriel pour gagner du temps, fichier Excel pour réaliser des statistiques, analyses et suivi de production). »

jklmpbis

I.2.

Le numérique, un progrès extraordinaire, mais sous tension.

Au-delà de la reconnaissance des bienfaits du numérique, et bien que spontanément identifié comme un formidable indice et vecteur de progrès, il s'accompagne aux yeux des participants, d'effets secondaires et indésirables d'appréhension immédiate.

Dans cette perspective, six principales tensions s'avèrent particulièrement structurantes dans l'appréhension des participants, des risques inhérents au numérique :

1. Pouvoir vs aliénation : l'écueil consisterait à créer une société « absorbée » par le numérique, soumise à son rythme, à ses écrans, à ses règles de fonctionnement déshumanisées, désincarnées.

> **« Le digital a simplifié beaucoup de choses mais il a aussi contribué à déshumaniser la société. Tout doit se faire via le digital/Internet. On pose des questions à des machines ! On est envahi de pseudos, d'identifiants, de mots de passe, de codes… »**
> ***durol***

2. Facilitation vs intrusion : l'utilisation des données personnelles induit alors un risque majeur et indissociable de l'usage de la majorité des services numériques que les participants utilisent. Ils déplorent également l'intrusion dans leur vie privée d'une violence numérique insupportable.

3. Enrichissement personnel vs appauvrissement : les bulles informationnelles sont susceptibles de produire une connaissance circulaire, répétitive. En outre, germent une « nouvelle paresse » physique et intellectuelle, une perte de repères culturels, mais aussi le risque d'un repli sur soi, loin de l'apport des autres.

> **« Nous nous fermons à tout ce qui est vraiment nouveau et créons donc des bulles d'opinion qui polarisent la société. »**
> ***JCDSR***

4. Lien vs déliaison : la sociabilité illusoire représente ici un risque redouté, de même que l'isolement réel généré notamment par les réseaux sociaux. Enfin, la destruction d'emplois dans des secteurs - à l'instar du commerce - constitue un dommage pour le lien social.

> **« Le défi sur l'isolement me paraît essentiel, car le digital peut contribuer à fractionner un peu plus notre société et hypothéquer les liens humains entre les personnes. »**
> ***Hyacinthe***

5. Cohésion vs fracture : beaucoup de participants, en dépit de leur familiarité avec le digital via le web à titre personnel, craignent de voir les inégalités s'accentuer, la fracture numérique s'amplifier, et devenir irrémédiable.

> **« La fracture sociale doit aussi être évitée, de nombreuses personnes ont, pour diverses raisons, des difficultés à réaliser leurs démarches en ligne ; la déclaration des impôts ou une demande de carte grise ou de prestation sociale peuvent vite devenir le parcours du combattant pour certains ; une certaine déshumanisation s'accroît et c'est loin d'être une avancée, Ken Loach l'a si bien décrit dans son film *Moi Daniel Blake*. »**
> ***Ste***

6. Création vs destruction : la dynamique de création/destruction retient ici l'attention ; le progrès technologique qui génère une création de valeur laquelle peut supposer une destruction d'emplois, une dégradation des conditions de travail notamment du fait des entreprises du digital ou de la croissante inadéquation des compétences.

Ces six tensions exprimées par les participants disent beaucoup de cette bascule possible du numérique, sous l'effet de son accélération. Générant un impact positif sur la société – exprimé spontanément par le biais de ses multiples apports dans la vie quotidienne –, il présente également une face sombre, une capacité à générer un modèle de société diminué, en particulier si le progrès que représente le numérique n'est pas maîtrisé. Ainsi, l'acteur public ou privé qui accomplit sa transformation digitale doit prendre conscience des conséquences de celle-ci, aussi ambivalentes soient-elles, sur la vie de chacun et sur la société dans son ensemble.

Face aux tensions qui s'expriment, ces acteurs doivent montrer qu'ils s'emploient à maîtriser le progrès, conférant à la transformation digitale une portée humaniste, propice à lui donner du sens. Il est donc possible d'avancer en ayant à l'esprit que « de grands pouvoirs impliquent de grandes responsabilités », pour œuvrer dans le sens d'un développement durable du numérique, au profit de tous les acteurs de la société.

II. L'éthique numérique : un paradoxe stratégique pour les entreprises et les institutions.

Un paradoxe majeur structure l'appréhension des enjeux éthiques du digital, qui peut se résumer en une idée simple : si ces Français reconnaissent volontiers avoir été confrontés à des situations concrètes soulevant des questions d'éthique numérique… ils ignorent le concept d'éthique numérique lui-même. Identifier ce paradoxe, le prendre en compte, le gérer, y répondre représente un enjeu majeur, notamment pour les entreprises et les institutions, si elles veulent rassurer leurs clients, leurs usagers, leurs concitoyens en ce qui concerne leur approche du digital, mais également si elles souhaitent construire avec eux une véritable confiance numérique.

II.1.

Un paradoxe structurant.

Une évidence s'impose aujourd'hui : ce que l'on pourrait appeler *l'insécurité numérique* liée à des comportements digitaux non-éthiques est une réalité quotidienne et concrète aux yeux de ces Français.
Cette réalité peut s'exprimer à travers une multitude de comportements qui renvoient à trois types de préoccupations :

- **Des préoccupations individuelles, en premier lieu.**

L'insécurité numérique est celle du consommateur avant d'être celle du citoyen. Pour la majorité de ces Français qui ont partagé leurs aspirations et leurs craintes dans le cadre de cette étude, la non-maîtrise des données personnelles constitue le cœur du risque et, à travers cette question, se joue celle du libre-arbitre digital. Jusqu'où suis-je libre de décider, en toute connaissance de cause, de ce que je diffuse ? Comment mon libre-arbitre digital peut-il être mieux respecté ? Enfin, la cybercriminalité dramatise parfois ces interrogations.

> **« La liberté d'expression. Comment pouvons-nous nous exprimer librement sans avoir l'impression d'être toujours surveillés et analysés. On ne peut plus et ce malgré les moyens de protection faire une recherche par exemple et ne pas être bombardés par la suite par des publicités afférentes à notre recherche... »**
> ***Pgaelou***

- **Des préoccupations sociétales, ensuite.**

L'insécurité numérique est par ailleurs celle du salarié et du citoyen. Ubérisation, automatisation des emplois, fracture numérique : ces Français qui ne sont pas seulement des consommateurs-usagers, réagissent à l'unisson face à cette problématique. Ils mettent en exergue ces sujets collectifs, qui renvoient à nos choix de société, à la fois d'un point de vue économique et humain. Le risque se niche alors dans l'absence de choix collectif de la société au sein de laquelle nous voulons vivre, ou dans l'imposition de cette dernière. En définitive, ils redoutent le risque de la perte du sens de l'universel, des fractures et de l'exclusion.

> **« L'ubérisation de l'économie avec un accroissement des travailleurs pauvres est l'un des enjeux majeurs que devra affronter la société ainsi que le développement de l'utilisation de l'IA qui va révolutionner notre façon de coopérer avec des robots qui seront de plus en plus intelligents. »**
> ***Poppy59***

- **Des préoccupations politiques, enfin.**

À un niveau plus conceptuel et plus collectif encore, pour certains – souvent les plus avertis - l'insécurité numérique concerne la souveraineté digitale. La dialectique des GAFAM face aux États occupe alors le cœur des préoccupations.

Mais cette insécurité numérique perçue, appréhendée à travers une multitude de faits, n'est que très rarement cristallisée, formalisée et conceptualisée dans ses causes, et spécifiquement sa cause première : le manque de règles éthiques pour régir le monde numérique et orienter ses acteurs, entreprises, institutions, individus.

Ce paradoxe apparaît de façon évidente dans la méconnaissance avérée du concept même d'éthique numérique, notion dont ils n'ont, pour la grande majorité d'entre eux, tout simplement jamais entendu parler. Cette méconnaissance se noue en dépit des dysfonctionnements, des dérives, des risques qui placent le sujet parmi les plus importants de notre époque.

Parler d'éthique numérique, revient donc à la fois à déstabiliser des Français qui n'avaient jamais entendu parler de cette façon de leur réalité et leur révéler une notion qui génère un fort intérêt et une forte attente. Intérêt et attente d'autant plus forts que chacun d'entre eux peut partager des expériences concrètes et personnelles de dérives numériques.

II.2.

Un paradoxe critique... pour l'entreprise mais aussi pour l'État.

Ce paradoxe structurant présente également une dimension critique, à prendre en compte ici et maintenant et à gérer avec attention parce qu'en l'absence de prise en compte - et donc de réponse aux interrogations qu'il soulève - et face à la déstabilisation qu'il provoque, ce sont les Français eux-mêmes qui lui donnent un sens.

Un paradoxe critique pour les entreprises.

L'interprétation spontanée des Français interrogés concernant la relation des entreprises à l'éthique digitale s'avère potentiellement dommageable pour l'image de celles-ci.

- En effet, les participants estiment que, dans une vision systémique de l'économie de marché, si des règles d'éthique numérique peuvent être appliquées a posteriori par les entreprises, elles ne le sont jamais a priori dans un univers économique en expansion rapide et continue où les seules règles intangibles sont la recherche de profit et la compétition. Ils signalent que les principaux acteurs de ce monde en mutation, les GAFAM, ne se voient jamais imposer une réglementation avant le lancement d'un nouveau service. Par ailleurs, les entreprises du monde industriel traditionnel ou de celui du service avancent dans leur transformation digitale d'abord au nom de l'efficacité économique... Parler d'éthique numérique, c'est-à-dire du respect de règles et de valeurs écrites ou non-écrites et partagées a priori par tous, suppose de se trouver en contradiction avec la marche même du monde de l'entreprise en voie de digitalisation tel qu'ils le perçoivent.

- Par ailleurs, et d'un point de vue philosophique, ils inscrivent le digital dans le courant de la philosophie libérale, hostile à toute règle ; dès lors, le domaine leur apparaît moralement indifférent aux contenus autant qu'aux pratiques. Dans cette perspective, l'éthique n'incarne pas un sujet de préoccupation. Internet, terre de pionniers, est aussi un Farwest numérique, par essence.

FAIBLE PRÉOCCUPATION DE L'HUMAIN		RECHERCHE DÉCOMPLEXÉE DU PROFIT, DE L'AUDIENCE, DE L'INFORMATION, DE L'INFLUENCE...
« Je suis assez d'accord avec cela... peu importe au final l'opérateur, l'entreprise ou le groupe, ce qui génère du trafic génère du profit et donc tout est bon pour augmenter le trafic et les interactions digitales et/ou numériques qui, à leur tour, ramèneront des clients et généreront du profit ! Simple comme bonjour, économie numérique et profit sont indissociables et se nourrissent l'un de l'autre. » chrispix	VS	« Je ne suis pas certain à la base que l'éthique soit la première préoccupation de ceux qui mettent le digital « au service » des utilisateurs... tout ça me semble davantage régulé par le profit que par n'importe quelle forme d'humanisme altruiste ! L'éthique devrait poser la question du respect de l'humain dans l'utilisation de l'informatique, du respect de sa vie privée, de son libre arbitre et de ses convictions profondes, je pense que nous sommes loin du compte avec le développement des technologies en général et du numérique en particulier. » chrispix

Un paradoxe critique pour l'État qui découle du premier.

En effet, au regard des caractéristiques précédemment évoquées, les participants soulignent le risque pour les pouvoirs publics de subir une marginalisation du fait de leur déphasage : dans ce nouveau cadre, la loi ne suffit pas.

> **« Le sujet le plus préoccupant à ce jour est la vie privée, les GAFA utilisent nos données personnelles pour leur profit. Nous le voyons quand des publicités bien ciblées nous apparaissent. Cela ne nous choque pas nécessairement mais en fait il ne s'agit que d'une partie de l'iceberg. Et nous n'avons aucun contrôle sur la partie cachée. Il y a un semblant de considération via le RGPD. Mais est-ce efficace ? »**
> ***Ory***

Dans cette perspective, et bien que très souvent cité de façon positive, ils considèrent que le RGPD ne peut répondre « sur le fond » à la question des comportements digitaux non-éthiques. Ils semblent convaincus que le législateur est débordé dans son rôle « classique » par l'accélération du temps et des événements. La situation pose donc un problème structurant : les pouvoirs publics peuvent-ils se permettre d'apparaître comme en retard par rapport à l'évolution numérique de la société, faute d'avoir fixé une doctrine « socle » pour fonder toute évolution législative ?

II.3.

Stabiliser et formuler des règles d'éthique numérique : un impératif pour les entreprises comme pour les pouvoirs publics.

Une conclusion s'impose donc, lourde de conséquences pour les entreprises comme pour les pouvoirs publics : alors que dans un domaine comme la sécurité routière - qui, bien que différent, articule lui aussi progrès technique, sens du bien commun, responsabilité collective et liberté individuelle - « les accidents de la route » ont fini par être rassemblés et conceptualisés sous la notion de « violence/ délinquance routière » et donc de « responsabilité partagée » sur la route (« Tous responsables »), les notions d'insécurité et d'éthique numérique ne sont pas encore cristallisées. De fait, un « esprit des lois » numérique semble plus que jamais nécessaire au citoyen, au consommateur, à l'usager confronté tous les jours aux risques et aux dérives d'un monde numérique en expansion.

Formuler et mettre en œuvre cet « esprit des lois » numérique, pour les entreprises, suppose de répondre à un enjeu vital : prouver qu'elles ne sont pas indifférentes à cet enjeu même si elles opèrent dans la sphère marchande et obéissent d'abord à des impératifs économiques.

> **« Dans un tel contexte, l'utilisateur n'a pas d'autre choix que d'avoir une confiance aveugle dans l'entreprise qui produit le bien ou le service consommé. Par effet miroir, cette confiance confère à l'entreprise une responsabilité de loyauté envers ses clients utilisateurs. Ce que je veux dire par là, c'est que la valeur morale (ou éthique) d'une entreprise ne doit pas être une réponse à une nouvelle contrainte réglementaire. La réflexion éthique de l'entreprise doit s'inscrire dans sa stratégie globale et imprégner fortement son ADN. Il en va aujourd'hui de sa crédibilité et de sa pérennité économique. »**
> ***eliz740***

Formuler et mettre en œuvre cet « esprit des lois » numérique, pour les pouvoirs publics, suppose d'édicter des principes de fonctionnement qui, au-delà de la loi telle qu'elle est aujourd'hui rédigée et appliquée, puissent assurer le citoyen-usager qu'elles resteront fidèles à une philosophie établie. Un cadre d'action pérenne qui ne subira pas un déphasage en raison des progrès technologiques, se situant au-delà même du RGPD et s'imposant à tous les acteurs, publics comme privés.

> **« C'est l'État au travers de lois à respecter qui doit donner un cadre pour l'éthique digitale. Des sanctions sévères doivent être appliquées en cas de non-respect de ces lois qui sont le seul garant de notre sécurité numérique. »**
> ***Poppy59***

III. Entreprises et institutions au défi de la confiance numérique.

Répondre au défi que représente le paradoxe de l'éthique numérique pour les entreprises et les pouvoirs publics implique d'œuvrer à la construction d'une véritable confiance numérique générale, y compris envers les acteurs les plus puissants et les plus influents. Cette confiance numérique, condition nécessaire de crédibilité pour tous les acteurs, privés comme publics, peut devenir le socle du capital de marque des grandes entreprises. Elle doit régir les relations entre tous les acteurs de ce nouveau monde : entreprises, pouvoirs publics, citoyens, consommateurs, usagers, salariés.

III.1.

Construire la confiance numérique de tous les jours et de tous.

Une fois révélée l'importance de cette question de l'éthique numérique… Que faire ? Dans quelle direction agir ? Quelles problématiques prioriser ?

Le premier champ de préoccupation des Français interrogés concerne prioritairement leur vie quotidienne où l'éthique numérique doit être formalisée et appliquée. Trois champs de réflexion et d'action constituent les fondations à assurer dès maintenant pour construire l'indispensable confiance numérique à laquelle ils aspirent :

1. La sécurité : pour les entreprises comme pour les pouvoirs publics, construire la confiance numérique de tous les jours repose sur une sécurité sans faille dans la relation numérique et tout ce qu'elle permet. Cet impératif de base pourrait sembler évident ; pourtant, il ne l'est pas aux yeux de ces Français anxieux à l'idée que leur échappe la maîtrise d'un monde fait de nouvelles possibilités, de nouveaux outils mais aussi de nouveaux risques. C'est une demande fondatrice. Pour les entreprises comme pour les pouvoirs publics, construire la confiance numérique implique de garantir une éthique numérique irréprochable. Pour ce faire, il faut inlassablement rassurer, sur la sécurité des outils, des process, des services proposés. Dans le monde numérique aussi, la sécurité correspond au premier devoir des acteurs économiques et publics.

2. La protection des données personnelles : respecter l'individu, ses données, son intégrité numérique. Ce deuxième défi à relever, immédiatement, présente une certaine criticité puisqu'à travers lui se joue la protection de la personne, de son intimité et de sa liberté aux yeux des Français interrogés. Dans ce monde nouveau, excitant mais aussi inquiétant, ils expriment le sentiment que les entreprises, notamment, en savent plus qu'elles n'en ont jamais su sur chacun d'entre nous. Embrasser la transformation digitale, pour l'ensemble des acteurs concernés, ne peut s'opérer sans prise de conscience du devoir de protéger citoyens, clients et usagers des nouveaux risques d'exposition et de manipulation auxquels ils doivent faire face notamment en raison de la digitalisation de la relation.

3. Le respect de valeurs humaines partagées : au-delà de la question des données personnelles et de la sécurité, les Français interrogés attendent des « puissances » du numérique, grandes entreprises ou pouvoirs publics en capacité de faire avancer les choses, qu'elles promeuvent par leurs actions, par exemple en faveur de l'éducation, des valeurs qui garantissent le respect de chacun dans sa dignité numérique. Une notion plus abstraite, plus prospective, mais extrêmement importante aussi en ce qu'elle constitue un élément du socle de l'éthique numérique de demain. Formuler et mettre en œuvre concrètement des valeurs communes qui donnent des repères clairs dans le monde digital, qui permettent de savoir intuitivement ce qui « se fait » ou « ne se fait pas », au quotidien, est un impératif qui répond à cette idée déjà exprimée que « de grands pouvoirs impliquent de grandes responsabilités ». Tous les jours.

> **« Nous devons avancer sur ces différents sujets de manière personnelle en nous adaptant mais les organisations nous doivent certaines garanties. A nous tous de bien gérer les valeurs humaines via l'éducation de nos générations à venir tout en impliquant les organisations. La formation pour les emplois de demain. Aux organisations de nous assurer sécurité et protection. »**
> *Ory*

III.2.

Construire la « société de confiance numérique », pour tous les citoyens.

Mais, au-delà de ces défis « de tous les jours » dans la mise en œuvre de l'éthique numérique et la construction de la confiance numérique, il s'agit également de construire de manière plus générale une société de la confiance numérique. Ainsi, trois champs d'exploration et d'action ont été clairement définis et priorisés :

1. Le champ de l'égalité. Dans la société de confiance numérique, personne n'est laissé en chemin, quels que soient son âge, sa condition sociale, son revenu. Cette préoccupation très française, dans son universalisme, s'exprime d'autant plus ici que le digital est « naturellement » porteur d'un risque de divergence au sein de la société selon ces Français.

2. Le champ de la transparence. Dans la société de confiance numérique, les principaux acteurs, publics comme privés, sont capables de dire comment sont traitées et utilisées les données mises à leur disposition ; ils sont également capables de mettre en œuvre un principe de traçabilité, à l'instar des pratiques du domaine alimentaire.

3. Le champ de l'équilibre. Qu'il s'agisse d'équilibre de la croissance ou du développement économique, il s'agit de prendre en considération l'emploi et non le détruire sans compensation aucune. Cette préoccupation s'est avérée très présente dans le discours des participants, hypersensibles à l'idée que le numérique doit proposer des solutions et non aggraver les problèmes économiques auxquels la société française fait face.

« Il est vrai que le digital peut être un plus au travail, il nous apporte beaucoup, mais ce qui est déplorable, c'est que certaines professions disparaissent à cause de lui. Certaines professions devraient être revues et adaptées au digital plutôt que de disparaître (...) Toutes les personnes quelles qu'elles soient devraient être accompagnées si besoin et aidées au monde du digital afin de ne pas se sentir exclues de ce monde moderne (...) Le digital doit être explicite et nous avons le droit de savoir ce que deviennent les informations que nous fournissons et comment elles sont utilisées (...) Non le digital ne doit pas être négatif pour les individus et oui a une responsabilité sociale et économique. »
Onika

C'est en respectant ces trois impératifs – égalité, transparence, équilibre - qu'il sera possible aux yeux de ces Français de construire, dès aujourd'hui et pour demain, un monde digital responsable à l'impact positif pour la société. Ces défis, moins ancrés dans la vie quotidienne que ceux concernant la sécurité ou les données personnelles, ne revêtent pas pour autant un caractère secondaire à leurs yeux. Ils présentent, dans une certaine mesure, une dimension politique puisqu'il s'agit à terme, à travers eux, de dessiner les contours de la cité digitale, l'organisation sociale intégrant le numérique comme élément central de son bon fonctionnement.
Le bien-commun et le sens de la collectivité s'incarnent à leurs yeux dans une double exigence : embarquer tout le monde (emploi, égalité et équilibre économique) en même temps que construire la confiance numérique par la pédagogie et le partage d'information.

III.3.

Construire la confiance numérique en répondant à des défis différents.

Construire la confiance numérique ne se fait pas forcément, pour les entreprises et les institutions, avec les mêmes armes et à partir des mêmes positions : l'image des acteurs en présence, leur capital de marque et leur ancrage public ou privé dans la conscience collective impactent nécessairement leur capacité perçue à construire la société de confiance numérique. Proposer une démarche dans le domaine de l'éthique numérique, c'est donc pour les grands acteurs privés ou publics, opérant dans le secteur marchand ou statutairement en charge du bien commun, tenir compte de cette donne originelle, se battre avec ses propres forces et se donner des objectifs atteignables – ou, pour paraphraser Jaurès, aller à l'idéal en regardant le réel.

Trois types de grands acteurs émergent à l'issue de cette consultation en ligne :

- **Les acteurs publics, lesquels sont perçus comme opérant dans la sphère de l'intérêt général.** Il s'agit essentiellement des grandes administrations avec lesquelles les Français entretiennent déjà une relation numérique quotidienne, mais également les entreprises publiques ou d'ancrage public, dont la raison d'être présente un lien avec l'idée de bien commun ou « d'aventure collective » et qui bénéficient donc d'un fort capital confiance et/ou fierté dans l'imaginaire de ces Français très attachés au service public. Pour ces acteurs, formaliser et mettre en œuvre une éthique numérique, être en première ligne pour bâtir la société de confiance numérique semble naturel, le profit et donc la monétisation des données ne constituant pas par exemple leur raison d'être. Ces acteurs ont un rôle éminent à jouer dans cette nouvelle étape du développement de la société numérique, et l'attente à leur égard est aussi forte que leur légitimité.

- **Les acteurs opérant dans un univers soumis à une forte exigence éthique.** Dans cette catégorie, les Français interrogés classent notamment les banques, acteurs éthiques par nécessité légale avant même de l'être par choix compte tenu de la masse de données traitées et de leur caractère sensible. L'enjeu pour ces acteurs consiste à être perçus comme non seulement « réglementairement » éthiques, mais aussi comme « volontairement » éthiques, engagés dans la construction d'une société de confiance numérique pas uniquement sous la contrainte mais parce qu'ils veulent participer à un mouvement bénéfique pour tous. Cela signifie construire un « capital confiance numérique » qui soit aussi un véritable capital de marque positif.

> **« La confiance est la pierre angulaire de l'économie numérique. »**
> ***marnou***

- **Les acteurs opérant dans un univers purement marchand et moins contraint d'un point de vue réglementaire.** Au rang de ces acteurs, figurent les grandes entreprises privées, notamment celles liées au numérique à l'instar des GAFAM. Mais au-delà, toutes les grandes entreprises privées sont classées dans cette catégorie et doivent faire face à la même problématique : démontrer qu'elles ne sont pas indifférentes, voire réticentes, à cette notion d'éthique numérique même si la recherche de profit se situe au cœur de leurs préoccupations. Parce qu'elles sont associées au monde du privé, du commerce, de la vente, de la rentabilité, les Français interrogés ne leur accordent pas, naturellement ou spontanément, leur confiance quand il s'agit d'imaginer la société de confiance numérique. Leur attente se révèle aussi forte que critique. À l'instar des conclusions relatives au monde bancaire, mais de façon peut-être plus vitale encore, elles doivent démontrer leur conscience de l'importance de l'éthique numérique, leur engagement à construire la société de confiance numérique. Cette conscience et cet engagement seront demain au cœur de leur capital de marque.

IV. Une voie pour construire une société de confiance numérique : les 4 R.

Faire grandir la confiance numérique revient à embrasser la question de l'éthique numérique dans toutes ces dimensions. Pour ce faire, les acteurs concernés peuvent mettre en œuvre « les 4 R » : réguler, réprimer, réparer, refonder. Cela suppose d'agir collectivement, en impliquant tous ceux qui font le digital et en feront le devenir : entreprises privées et publiques, administrations, Français, collectifs et organismes indépendants. Cela suppose également de donner aux organisations l'opportunité de renforcer leur capital confiance et à tous ceux qui ont à mettre en œuvre la transformation digitale, de donner tout son sens à leur mission. Une mission qui se situe plus que jamais au cœur de la responsabilité des entreprises et des institutions.

IV.

1. Régulation

Ces Français avertis sans être experts considèrent, de façon très consensuelle, que l'époque n'est plus à la confiance aveugle ou à la créativité débridée dans le monde du digital. Les enjeux humains, économiques, juridiques et moraux s'avèrent trop importants pour refuser une idée de régulation, démarche jugée positive bien plus que perçue comme un frein.

Si le RGPD constitue un premier pas en matière de régulation à leurs yeux, ils attendent d'autres avancées législatives fondées sur des principes éthiques clairs et partagés, même s'ils sont incapables de définir leur contenu.
Trois idées orientent cependant leurs réflexions en matière de régulation :

- **Exemplarité :** en premier lieu des pouvoirs publics. Réguler le numérique, demain, oblige à montrer l'exemple, donner un cadre de référence par l'action, démontrer concrètement qu'ils ne s'autorisent pas à tout faire, que l'intérêt et le respect de l'usager priment.

- **Protection :** de l'usager, du citoyen, et du consommateur, par l'État. La construction d'une société de confiance numérique signifie pour les pouvoirs publics, embrasser les développements de l'économie et de la société numérique, travailler à la maîtrise de leur immense potentiel. Ces actions doivent intervenir non seulement de façon réactive - encadrer rapidement chaque nouvelle avancée si nécessaire – mais aussi de façon proactive – assumer le rôle régalien de l'État, responsable de dire ce qui est possible, souhaitable, acceptable au regard de l'intérêt des Français.

- **Universalité :** un cadre unique pour donner les mêmes repères à tous les acteurs, créer un langage commun et des références partagées. La régulation réussit uniquement lorsque toute la société (usagers, consommateurs, entreprises, etc.) comprend aisément les règles afin de pouvoir les respecter.

> **« À mon avis l'État doit agir prioritairement en montrant l'exemple, ainsi que les institutions publiques en protégeant les données que chacun gère. L'État doit aussi veiller à ce que les entreprises privées et tous les acteurs protègent, en créant des lois et en les faisant appliquer. »**
> ***Julien***

> **« Pour moi en priorité ce sont les entreprises, à elles de nous démontrer qu'elles sont éthiques en matière de digital ou qu'elles font tout ce qu'elles peuvent pour s'améliorer. L'État n'a pour moi qu'un rôle de régulateur. Il doit encadrer les avancées par de nouvelles lois protégeant les clients de ces entreprises. »**
> ***TEONIOUSS***

> **« Je pense qu'il faut créer un cadre vraiment universel et le respecter car quand toutes les entreprises, puisqu'on y vient, se seront engouffrées là dedans, il sera trop tard pour changer les règles du jeu. Donc priorité au respect des usagers car nous sommes aussi usagers dans la vie quotidienne. »**
> ***giorgio26***

2. Répression

Les Français interrogés n'ont guère de complexe à parler de répression, y compris sévère, pour encadrer le nouveau monde numérique et sanctionner les conduites qui le méritent ou le mériteraient demain.

C'est le rôle des pouvoirs publics que de faire usage de la force légitime de la loi, à l'encontre bien sûr de la cybercriminalité qui apparaît comme un problème critique et maintenant enkysté dans la culture digitale elle-même ; mais pour répondre aussi aux agissements des acteurs officiels – au premier rang desquels, naturellement, les grandes entreprises privées les plus engagées dans la transformation numérique et les GAFAM – qui ne respecteraient pas les règles partagées par le corps social.

Cependant, si le principe d'une répression légitime et fondée est bien établi, deux questions restent très clairement posées et laissées ouvertes à l'issue de cette étude :

- D'abord, la question des sanctions à imaginer : « wall of shame » à l'encontre des entreprises qui adopteraient des comportements non-éthiques, amendes, etc., quels visages concrets donner à la répression des dérives ou des excès, pour quelle efficacité ?

- Ensuite, la question des moyens et du cadre de référence juridique : parmi les idées proposées, une police du digital agissant en application de règles juridiques claires pourrait incarner le bras armé naturel et nécessaire de l'éthique digitale aux yeux de certains participants. Mais pour d'autres, définir les pouvoirs de cette police et sur qui elle pourrait avoir autorité reste problématique.

3. Réparation

La transformation digitale représente un progrès indéniable dans la vie de chacun et de tous les jours, tous en conviennent. Mais ce progrès porte parfois des effets secondaires négatifs pour la société dans son ensemble ou pour certains publics. Or, cette caractéristique peut faire basculer la perception du digital, d'un impact positif à un impact négatif. Embrasser totalement et de façon responsable la transformation digitale implique de tenir compte de ces effets secondaires possibles, d'anticiper ou de gérer tant les externalités négatives que les apports positifs de la transformation digitale, d'assumer la dimension de « réparation » qu'implique la mise en œuvre de tout changement. C'est se placer dans une démarche de développement positif et durable du digital parce que vigilant et attentionné.

> **« Il est important pour chaque organisation de prendre en considération les effets négatifs que pourra avoir chaque action ! »**
> ***Titalex59***

Cela signifie concrètement, en réponse aux six tensions que l'étude a mise en évidence, qu'il est nécessaire d'agir pour éviter les dérives vers une société « en surchauffe numérique ». Agir pour assurer une protection sans faille des données personnelles et publiques sensibles. Agir contre les bulles informationnelles et le risque d'un appauvrissement de la vie intellectuelle et culturelle que peuvent faire courir à chacun les algorithmes. Agir contre le danger de la déliaison et de la fracture numérique que peut représenter la tentation du « tout numérique » dans la relation. Agir pour minimiser l'impact négatif du progrès technologique sur les plans économique et social.

La prise en compte de ces problèmes - dont les organisations agissant sur le web sont en quelque sorte à l'origine - passera aussi par la question de la formation des publics concernés. Former à l'auto-protection numérique constitue un axe important dans cette démarche de réparation.

**“Je suis chargé de former les publics exclus du monde digital aux usages du numérique. Je pense que la clé de la transformation digitale est justement là : la formation, la sensibilisation à ce qu'on appelle la littératie numérique.
Pas simplement l'utilisation des divers outils numériques mais surtout, la compréhension globale de leur fonctionnement.
Je répète à tous mes « élèves » que l'important n'est pas d'apprendre, mais d'apprendre à apprendre. Le numérique est un formidable outil pour ça. Si on comprend comment il fonctionne, si on n'a plus peur de l'utiliser, de faire des erreurs, on peut commencer à s'en servir comme d'un véritable outil d'apprentissage qui nous permettra de mieux appréhender les autres défis éthiques que le numérique fait apparaître.”**
Seb

“La formation scolaire devrait comporter des modules de sensibilisation et d'apprentissage à l'autoprotection numérique.”
Ortograff

4. Refondation

Au-delà de la nécessaire réparation des externalités négatives, la transformation digitale doit viser à maximiser son impact positif sur la société, dans une démarche intégrant, au-delà des enjeux de l'entreprise ou de l'institution elle-même, les enjeux collectifs. La transformation digitale devient en ce sens une démarche de RSE autant que d'efficacité économique ou servicielle.

Ceux qui en ont la responsabilité dans leur organisation doivent intégrer dans leur réflexion l'idée d'un nécessaire alignement des intérêts : au-delà de l'efficacité ou de la compétitivité qui sont les premiers objectifs de l'organisation, la transformation digitale mise en œuvre l'est-elle aussi dans l'intérêt du corps social tout entier ?

Naturellement, les acteurs devront se poser la question de la raison d'être de la transformation digitale, de la même manière que toute entreprise est aujourd'hui invitée à se poser la question de sa raison d'être sociétale. Pourquoi l'entreprendre ?

De cette démarche découlera une réflexion sur le principe d'une transformation digitale responsable et les acteurs qu'elle doit impliquer au sein de chaque organisation pour la mener à bien.

“Le grand défi, à mon avis, sera de distinguer ce qui est bénéfique à l'humanité de ce qui n'est bon que pour l'économie. Il s'agit d'un travail délicat, lors duquel, même si chacun est consulté, l'appel à des spécialistes sera nécessaire, je crois, pour adapter la législation et les modes de contrôle, un peu à la manière des comités de bioéthique.”
Sandrine

Conclusion

Forgeant notre quotidien, la transformation digitale constitue un sujet de préoccupation et d'interrogation absolument crucial. De fait, acteurs publics et privés comme citoyens, usagers ou consommateurs prennent conscience des évolutions qui s'imposent, du caractère incomplet de cette partition qui met en musique notre monde.

Si de fortes attentes existent pour développer une transformation digitale positive, en limitant les risques et dysfonctionnements liés au numérique, leur incarnation tarde à se formaliser, faute d'une appréhension aisée. Dans ce cadre, l'éthique digitale s'impose comme un sujet incontournable sans que l'on puisse en définir le contenu ou le périmètre.

Or les entreprises ont un rôle à jouer, d'initiative ou d'accompagnement, de prescription ou de conformité.

Certes, des actions des entreprises et institutions sont déjà engagées, pour autant elles doivent se développer, s'organiser, se nourrir les unes des autres.

Face à un univers technologique en constante expansion et mutation, la réponse doit à la fois être ambitieuse et innovante. Sopra Steria Next en a conscience et souhaite prendre une part importante dans cette démarche au profit de nos partenaires et clients, qu'il s'agisse d'entreprises privées ou d'administrations. Penser les grandes transformations pour accompagner nos partenaires et clients dans leur prise en compte constitue le cœur de notre ambition.

Première pierre de cette voie à construire, la connaissance des aspirations des citoyens pose d'indispensables fondations. Le choix s'est porté sur une démarche nouvelle, intellectuellement stimulante et, surtout, féconde : une enquête quali-collaborative. Celle-ci a confirmé des impressions, éclairé des incompréhensions ou des attentes, dessiné une carte des possibles, et enfin, a ouvert l'horizon de l'éthique numérique et de ses opportunités. Il nous incombe de la diffuser, de la discuter, de la compléter et de la traduire dans le réel, qu'il soit physique ou numérique.

*Le monde est tel que nous le façonnons - @Sopra Steria 2019 - Crédits photos : Getty Images.

The world is how we shape it*

sopra steria
next