Elisabeth Le Faucheur

Inclusion numérique et coopération

L'IA et les IA génératives transforment en profondeur la société dont le monde du travail : les enjeux touchent à de multiples dimensions : la transformation des métiers et des compétences, le bien-être des travailleurs, leur engagement au travail, la sécurisation de leurs données, la qualité du travail, l'organisation, le management et la gouvernance.

Comme l'écrivait en 2019 Dominique Cardon : « *Les algorithmes sélectionnent, classent et recommandent les informations qu'ils nous montrent. Hors du web, ils définissent des taux de crédits, inscrivent les étudiants ou priorisent les donneurs de reins. Bientôt, ils prendront des décisions dans les situations de guerre, conduiront des voitures, écriront des articles, composeront des opéras ou fixeront les durées d'emprisonnement. Quel degré de maîtrise et de contrôle voulons-nous avoir ?* »[1]. Interrogée sur les liens possibles entre mon expérience professionnelle et l'intégration des algorithmes, de ces « super calculateurs »

Élisabeth Le Faucheur est membre du Bureau national Cadres. Déléguée syndicale et Cheffe de projets accès aux droits et inclusion numérique pour Brest métropole elle travaille depuis 20 ans sur la coopération et les « communs ».

1- *Culture numérique*, Presses de Sc Po, 2019.

501 - Copie.indd 39 19/06/2024 12:51:02

dans nos vies professionnelles, je vous partage quelques réflexions sur l'inclusion numérique et ma pratique de projets coopératifs.

Le dialogue social et professionnel comme levier

Le rapport « IA : notre ambition pour la France »[2] compte parmi ses 25 recommandations : « Faire du dialogue social et professionnel un outil de co-construction des usages et de régulation des risques des systèmes d'IA. » Une recommandation défendue par Franca Salis-Madinier, secrétaire nationale de la CFDT Cadres, seule représentante des syndicats au sein de la commission[3]. L'Anact inscrit également la nécessité de dialogue dans ses préconisations. La course effrénée au développement des IA est à l'œuvre et elles s'imposeront à nos organisations si nous ne trouvons pas rapidement les modalités d'un dialogue. La qualité du dialogue social est variable d'une organisation à une autre. Parfois bien présent, il n'en a parfois que le nom. C'est un peu comme « le dilemme du prisonnier » dans la Théorie des jeux ; toutes les parties prenantes ont intérêt à se coordonner, mais chacune joue cavalier seul. Pourtant la transformation numérique de nos organisations repose sur la capacité de ses acteurs à coopérer, à construire ensemble le sens et la mise en œuvre de leurs projets. La coopération implique une posture, des fonctionnements horizontaux, distribués plutôt que hiérarchiques et centralisés, des méthodes et outils. La dimension technique demande, quant à elle, un accompagnement de l'ensemble des parties prenantes (dont les équipes, les utilisateurs) dans la co-construction de ces nouveaux dispositifs socio-techniques.

Au sein d'une collectivité du Grand Ouest, j'ai coordonné équipe et projets d'inclusion numérique pendant de nombreuses années. La collectivité, pionnière en la matière, avait initié dès 1995 une politique publique, l'élu ayant réuni au fil des années des moyens pour soutenir, accompa-

2- Commission Intelligence Artificielle, mars 2024
3- www.larevuecadres.fr/articles/managers-et-militants-veulent-negocier-l-ia/7027

501 - Copie.indd 40 19/06/2024 12:51:02

gner les initiatives locales et développer une culture de la coopération, de la mise en réseau et des communs. L'inclusion constitue l'enjeu de toute transformation numérique. Pour l'IA, comme cela est le cas pour d'autres technologies, ne s'agit-il pas de débattre et penser le sens avant les outils, de créer la confiance, de faire le choix d'outils qui émancipent, d'inclure plutôt que d'exclure… de créer les conditions d'un numérique choisi et non subi ? Les représentations et idées reçues en matière de technologies sont nombreuses. Une première étape est de les déconstruire puis d'explorer les leviers d'un numérique au service des femmes, des hommes et de leurs organisations.

Les technologies : entre fantasme et croyances

La place de la technologie a évolué au rythme de son intégration dans nos vies, de même que les représentations sociales qui y sont associées. Certains ont pu y voir un risque d'asservissement avec un déplacement du sacré de la Nature vers la technique devenue croyance[4]. D'autres représentations fascinantes et parfois fantasmées. Des robots, des entités intelligentes et artificielles qui nous parlent, capables d'émotions, de décision… c'est ce que raconte Stanley Kubrick avec *2001 L'Odyssée de l'espace* ou encore le film *Her* ou comme l'illustre justement D. Cardon dans *Culture Numérique* (Presses de Sciences Po, 2019)[5]. Même si les technologies à l'œuvre diffèrent de ces récits, et que d'aucuns interrogent « l'intelligence » de ces systèmes, l'actualité et les progrès en matière d'algorithme, de big data et d'IA viennent réactiver l'imaginaire collectif, entre séduction, craintes et espoir.

Quel rôle et place pour les technologies ?

Parmi les croyances autour de la technique, l'une d'entre

4- Jacques Ellul, en 1973 pointe dans Les nouveaux possédés ce transfert du sacré vers la technique. Selon lui, la technique constituerait une croyance, une façon quasi mystique de concevoir le monde, dont le « mythe du progrès » ne constitue que la partie la plus visible (« ce n'est pas la technique qui nous asservit mais le sacré transféré à la technique »).
5- Voir également *A quoi rêvent les algorithmes ?*, Seuil, 2015

501 - Copie.indd 41 19/06/2024 12:51:02

elles, qui sous-tend de nombreux projets, est d'imaginer que l'outil fera le sens. Cet exemple très banal avec les projets de création de sites internet (le projet est la création de l'outil). Pour avoir accompagné ce type de demande, il s'agit de réinterroger les porteurs de projet sur le sens : un site pour qui ? Pourquoi ? Quel type d'informations ? Qui produit les contenus ? Indirectement ce « pas de côté » va permettre d'en déduire les fonctionnalités et d'explorer les outils qui pourront y répondre. L'outil ne fait jamais le sens ! Une autre croyance est de considérer qu'il suffit de mettre à disposition un outil, pour que les personnes s'en saisissent et se l'approprient. Cela peut être lourd de conséquences sur l'apprentissage : on sait qu'une personne mise en échec par un outil et sans solution d'accompagnement risque fort de ne pas y revenir. L'outil ne fait pas l'usage et dans une majorité de situations il n'y a pas d'appropriation sans accompagnement. La définition de la technique nous ramène à ce qu'elle est : un outil et donc un moyen. S'il s'avère qu'un outil peut être relativement neutre, la manière dont il est pensé, mobilisé ne l'est pas : le numérique peut exclure (dématérialisation des démarches) comme émanciper, renforcer la capacité à agir (création, expression, valorisation).

Dans un monde numérique, enjeux et leviers pour agir

Au quotidien et pour une majorité d'entre nous, les outils et usages du numérique font partie de nos vies (privée, publique et professionnelle). S'ils nous sont utiles, et nous simplifient souvent notre quotidien, disposons-nous réellement des codes pour pouvoir y exercer notre citoyenneté ? L'appropriation des technologies et des usages sous-tend la réunion de conditions : équipement, outils, compétences/habilités. À l'heure d'une dématérialisation généralisée des démarches en ligne, le numérique impacte l'insertion sociale et donc la cohésion sociale… Avec l'IA ce risque doit être pris en compte, anticipé. Culture du numérique et accompagnement en sont les leviers.

501 - Copie.indd 42 19/06/2024 12:51:02

La culture numérique pour levier

Vivre dans un monde empreint de numérique suppose de disposer d'une culture numérique pour pouvoir y évoluer, y exercer sa citoyenneté. C'est ce que le Conseil National du Numérique a identifié dès 2013[6] et inscrit dans ses recommandations en matière d'inclusion numérique sous le terme de « littératie numérique ». Selon l'Unesco, « *la littératie numérique implique, l'utilisation confiante et critique d'une gamme complète de technologies numériques pour l'information, la communication et la résolution de problèmes de base dans tous les aspects de la vie.* » Certains parlent de citoyenneté numérique autour de la capacité à naviguer, à utiliser des environnements numériques : connaître le fonctionnement des outils, leurs possibilités, leurs limites… C'est aussi se représenter et avoir conscience de l'impact de nos usages et des outils utilisés sur notre vie ou celles de notre entourage et mesurer les enjeux sociétaux qui y sont liés : l'impact environnemental de nos usages, les enjeux sociaux, économiques dont la puissance des Gafam[7], les libertés individuelles (données personnelles, surveillance…), etc. Par exemple, le crédit social chinois peut donner à réfléchir sur ce qu'il est raisonnable de confier à l'IA. Sans pour autant en devenir des experts, ces connaissances nous donnent la capacité d'agir, de faire des choix !

Autre levier pour l'inclusion numérique et possiblement pour engager le dialogue social sur les transitions numériques dans l'entreprise : faire culture commune des technologies et être accompagné de « Passeurs ». Dans le cadre d'un projet métropolitain sur l'Accès aux droits et l'inclusion numérique[8], un large partenariat est réuni : acteurs du social, des accueils généralistes, du numérique. Très vite, la question du périmètre du chantier est posée par ceux-ci : « L'objet du chantier c'est l'accès aux droits. Pourquoi parler d'inclusion numérique et d'usages émancipateurs ? » D'autres s'interrogent : « Accès aux droits : de quels droits parle-t-on ? » Ce sujet est à la « croisée

6- *Citoyens d'une société numérique : pour une nouvelle politique d'inclusion*, octobre 2013
7- Google, Amazon, Facebook, Appel, Microsoft.
8- https://accesauxdroitsabrest.gogocarto.fr

501 - Copie.indd 43 19/06/2024 12:51:02

des mondes » : les cultures professionnelles des uns et des autres ne sont pas les mêmes, les représentations du numérique non plus. Comment faire le lien ? La co-construction de cette culture commune qui croise numérique et social est nécessaire. La décision est prise de prendre le temps de ce partage : enquête auprès des publics, interventions, benchmark, déplacements sur d'autres territoires vont permettre l'interconnaissance, et aussi constituer le socle pour bâtir ensemble une stratégie et ce, d'une seule voix. Un travail rendu possible par la présence et l'accompagnement de Passeurs [9]. À partir de leur connaissance des différents « mondes », ils font le lien, retraduisent les enjeux, contextes, dimensions techniques, identifient des intervenants, des ressources, des exemples pour une appropriation commune du sujet.

L'inclusion numérique, enjeu de la transition technologique

De même que l'IA peut être capacitante ou aliénante, elle pourra demain inclure ou renforcer l'exclusion des personnels, des citoyens, des publics, renforcer l'éloignement de ceux qui subissent déjà la fracture numérique. Autour de l'inclusion numérique, certains pensent que « tout le monde est connecté » ou encore « le numérique est inné pour les jeunes, pour les digital natives, » un peu comme Obélix et la potion magique.[10] On a effectivement pu penser que le numérique allait progressivement se glisser dans nos vies et que chacun de nous allait pouvoir se l'approprier de façon intuitive, presque naturellement. Pourtant les choses ne se passent pas tout à fait comme ça… Accéder à internet, s'approprier des usages supposent connexion, équipement et compétences. L'âge, la composition du foyer, le niveau d'études, de revenu sont les déterminants de cet éloignement. L'édition 2023 du Baromètre du numérique[11] montre encore que 25 % des Français ne maîtrisent pas suffisamment les outils numériques pour les utiliser pleinement. Pour 17 % des non-diplômés, le numérique complique leur vie quotidienne. L'inclusion numérique est devenue une condition d'insertion

9- Au sens « celles et ceux qui accompagnent le passage » en référence à *Le passeur* de Lois Lowry, 1993
10- On peut être hyper-connecté et avoir des usages très limités du numérique.
11- Le baromètre du numérique, Arcep/Credoc, 2022

501 - Copie.indd 44 19/06/2024 12:51:02

sociale et nous sommes toutes et tous, plus ou moins éloignés du numérique. Les technologies évoluent très vite, les usages se complexifient et les suivre demande à chacun un effort. L'IA en est l'illustration. Face à cette question inscrite durablement, accompagner ces évolutions est une nécessité ! Et pourtant…

L'accompagnement des publics, un impensé des politiques publiques

En 2017, l'État lançait le programme « Action publique 2022 » avec l'objectif de dématérialiser 100 % des démarches administratives. Un programme réduit à 250 démarches à l'approche de l'échéance. Ce processus de dématérialisation à marche forcée s'est accompagné de la suppression des accueils physiques, téléphoniques (ex. : cartes grises et services préfectoraux…). Malgré les travaux de recherche menés depuis 2004[12] démontrant l'importance de la médiation dans les processus d'appropriation du numérique, l'accompagnement des publics reste le grand impensé des politiques de dématérialisation et de numérisation des services. En la matière, l'objectif est d'abord de réduire la dépense publique. Les dispositifs de réparation créés par l'État (France Services ou Conseillers Numériques FS par exemple) sont loin de répondre aux besoins et ne font qu'opérer, en définitive, un transfert de charge vers les collectivités territoriales et les acteurs associatifs. À cela s'ajoutent des outils mal adaptés aux usages, peu intuitifs... : une fonctionnalité introuvable, une phrase incompréhensible, des manipulations plus complexes (ex. redimensionner une image/un fichier). Des outils pensés sans les futurs utilisateurs et leurs expertises d'usage. On comprend les raisons du besoin de réassurance des publics dont la confiance est ébranlée face à l'outil et à l'impact de ce dernier clic qui va déterminer un revenu, un droit… Associer les utilisateurs (publics, salariés…) dès le début des réflexions garantit le sens et réduit le risque d'exclusion.

12- Cf. Le projet Psaume (marsouin.org).

501 - Copie.indd 45 19/06/2024 12:51:02

Dialogue social et pratiques coopératives ?

Coopérer ne va pas de soi. Cela peut néanmoins s'apprendre via des formations, et des pratiques répétées qui permettent de construire la confiance dans le collectif. Des formations existent telles qu'Animacoop[13]. Méthode, outils et pratiques coopératives sont éprouvés autour d'un projet et en collectif. La formation de plus de 200 personnes (acteurs associatifs et agents de la collectivité) sur 10 ans a permis de diffuser une culture et des pratiques de coopération sur le territoire et améliorer le dialogue et le partenariat au profit des projets. Les transformations numériques sont à la croisée des mondes. Le sens passe un dialogue social, des pratiques coopératives, la présence de « passeurs » pour faciliter la compréhension et le dialogue. L'accompagnement est aussi central avec la construction d'une culture numérique partagée, la montée en compétences et la formation des salariés pour un numérique qui inclut et ne laisse personne de côté.

13- https://animacoop.net.

501 - Copie.indd 46 19/06/2024 12:51:02