

Faire du numérique un problème de terrain

Par Guillermo Kozlowski

CFS asbl



Pour citer ce document : KOZLOWSKI Guillermo « Faire du numérique un problème de terrain », CFS asbl, 2022
URL : <https://ep.cfsasbl.be/faire-du-numerique-un-probleme-de-terrain>

Toutes les analyses et études sont disponibles gratuitement sur <http://ep.cfsasbl.be> (rubrique Publications)
Pour contacter l'auteur : guillermo.kozlowski@cfsasbl.be

Collectif Formation Société – pôle éducation permanente – rue de la Victoire 26 – 1060 Saint-Gilles

Faire du numérique un problème de terrain

Par Guillermo Kozlowski
CFS asbl

D'une certaine manière, un débat sur la numérisation est lancé, en tout cas en ce qui concerne les services publics. Du moins on ne compte plus les réunions dans ce domaine qui, jusqu'il y a peu de temps, ne mobilisaient pas des ministres ni des directions. Cependant la question s'est posée, surtout au niveau des travailleurs de terrain, car c'est à ce niveau—là qu'elle a des effets, c'est là que les problèmes sont visibles : au niveau des infirmières, des travailleurs sociaux, du personnel à l'accueil, des bénévoles, de quelques militants... puis elle a fini par « remonter ».

En ce sens le débat a déjà commencé il y a quelques années, un travail un peu souterrain parce que peu valorisé, parce qu'il mettait parfois en danger les travailleurs qui le portent vis-à-vis de leur employeur, les obligeant à passer « sous le radar », parce que ce n'est dans le descriptif de fonction d'aucun travailleur de terrain de penser des changements de cette ampleur... Et parce que justement, beaucoup de ces digitalisations visent à restreindre le périmètre de ce qui regarde un travailleur. Mais de ce fait, le questionnement de la numérisation a une portée bien plus importante que dénoncer quelques dysfonctionnements. Il ouvre des perspectives qui dépassent la dénonciation des soucis d'accessibilité.

Cette numérisation agressive ne vient pas de nulle part, elle s'installe dans un terrain qui lui est très accueillant. Dès lors, il s'est agi de prendre le temps dont on ne dispose pas, de sortir un peu de sa fonction, de penser sa pratique, de produire des savoirs à partir de son expérience, d'éprouver un peu la joie de savoir ce qu'on fait... C'est déjà une réponse, peut-être même une résistance à une certaine utilisation de la digitalisation. Faire en sorte que cette numérisation devienne un problème, faire en sorte que le problème ne soit pas une simple question technique, faire en sorte de décider de ce qui nous regarde et de ce qui relève d'un métier... Bref, ne pas être dominés par la digitalisation.

Nous avons travaillé sur la numérisation dans toute une série d'aspects, mais toujours avec une même question : qu'est-ce que ça modifie ? Comment cela nous affecte-t-il ?

Cette question est centrale parce que le discours autour de la numérisation est que cela ne modifie rien. Que la digitalisation accélère, rend plus performant, intègre plus d'intervenants, de critères et d'informations, simplifie l'accès, offre plus de visibilité, réduit les coûts, mais ne modifie rien, ne nous affecte pas.

Toute une série de travaux sur le terrain auprès d'infirmières, travailleurs sociaux, travailleurs du nettoyage, prisonniers, usagers du CPAS, nous montre que la numérisation change réellement un certain nombre de choses. Non pas que tout est différent, non pas que l'arrivée d'un agenda partagé ou d'un formulaire en ligne change tout, c'est loin d'être le cas, mais ça change des choses.

La tentative de cette étude est de systématiser un peu ce que nous avons appris. Non pas refermer la question mais au contraire la déployer. Faire en sorte que le numérique apparaisse en tant que problème, enquêter sur la manière dont il pose problème, pister les effets que produit la digitalisation. Non pas par amour de la discussion ni parce qu'avoir une machine à laver avec des programmes électroniques nous éloigne d'une perception romantique de la nature, ou de notre moi profond, ou tant d'autres choses dans ce genre... Mais parce que pratiquement, cela me semble la seule manière d'avoir un rapport avec le numérique qui ne soit pas de soumission.

Lorsque la solution universelle aux inégalités sociales, aux discriminations, aux conflits politiques, aux crises de couples, à l'éducation des enfants, à la composition d'une équipe sportive, aux déserts médicaux, au cancer du sein... passe par un algorithme, ce qui se perd n'est pas tant l'humain. En tout cas, c'est une manière un peu abstraite de dire les choses. Plus concrètement, ce qui se perd dans ce rapport solutionniste à la machine, c'est la capacité à formuler ce qui nous importe et à nous en occuper.

Le problème devient peut-être plus tangible lorsqu'on regarde toute la rhétorique qui accompagne la numérisation : c'est bien, c'est le progrès, c'est mieux... Pourquoi est-il si simple d'argumenter la nécessité inéluctable de la numérisation ? Peut-être parce que ce discours propose des évidences : résoudre les conflits, réduire la complexité, rendre visible des fonctionnements. Comment agir avec un rapport aussi idéalisé à la numérisation ? Comment ne pas être passif avec des images, des concepts, aussi éloignés de l'action ? Comment avoir une prise avec un regard aussi général et aussi abstrait ?

Commençons par regarder ces « évidences », non pas pour tenter de démontrer qu'elles composent un discours mensonger ou erroné, mais au contraire, pour voir ce qu'il y a de vrai, comment se produit une prise sensible sur nos vies. Comment est-il vrai que le numérique porte ces promesses ? De quelle manière s'agence-t-il dans nos vies pour générer cette sensation ? Comment se fait l'agencement entre une technique aussi minutieuse et intrusive et des propos vagues et flous ?

Le résultat sera relativement désordonné, en tout cas quelque chose de difficile à résumer. Entre autres choses parce que les modifications du numérique sont imaginées comme étant ponctuelles et les effets qu'elles produisent prolifèrent dans tous les sens. Or comprendre les effets du numérique implique de suivre ces déplacements, c'est en général ce qui manque aux différentes évaluations des processus de numérisation. Par manque de moyens, parce que les évaluateurs ne regardent pas, parce qu'ils ne prennent pas le temps, parce que ça se retrouve en dehors de leur domaine de compétences, par besoin d'efficacité, parce qu'idéalement, ça ne devrait pas se passer comme ça, parce qu'il faut bien objectiver, peut-être aussi parce que cela produit des résultats peu élégants qui ne donnent pas l'impression de maîtrise. La focale utilisée dans les évaluations est souvent trop ponctuelle pour prendre en compte les effets réels.

Avant de commencer : ce texte peut paraître moins lié au terrain que les précédents¹, ce n'est pourtant pas le cas, il n'est compréhensible que comme un moment de ce dialogue. Cette étude est constituée de dizaines et peut-être même de centaines de rencontres durant ces dernières années. Composé à partir des propos de tous ceux qui, dans différentes occasions spécifiquement dédiées ou non, se sont mis à tenter d'appréhender ce que le numérique modifiait dans différents domaines de leur vie. Mais surtout de ces moments où, très au-delà de l'aspect technique, de savoir si ça marche ou pas, de pontifier si c'est bien ou mal, il a été question de produire, à partir de son expérience, un savoir pour l'action, une joie de dépasser le cadre strict de la numérisation telle qu'elle se met en place et qui se propose surtout de nous mettre dans des cases. Car penser cette numérisation est déjà une manière de sortir des fonctions auxquelles on est assignés. Penser ce que la numérisation implique ne rentre dans le descriptif de fonction d'aucun travailleur... J'aimerais que cette étude soit traversée par cette joie de tous ces travailleurs de terrain d'affirmer ce qu'ils savent lorsque des logiciels imaginés par des DRH les prennent pour des idiots. Par exemple, celle de deux infirmières qui se regardent en souriant, avant de revendiquer un « art infirmier ».

Ce texte pourrait aussi paraître délié d'une action sociale, or il n'est compréhensible que dans le cadre d'initiatives politiques sur le terrain pour fabriquer des prises contre la numérisation descendante, qui n'a d'autre objectif que de créer des dominations ; et surtout pour un numérique de terrain.

Reprenons alors les trois promesses : résoudre les conflits, rendre visible l'invisible, simplifier la complexité, et regardons comment elles existent dans la digitalisation.

1. RÉSOUDRE LES CONFLITS

Concrètement, ce qui est fait sous le nom de « résoudre les conflits »

Le numérique va permettre de régler tous les conflits en cours et d'éviter des conflits à venir². C'est peut-être la plus vieille promesse qu'il nous fait : la paix perpétuelle. Les mini-déclinaisons de cette gigantesque promesse sont très nombreuses dans notre quotidien. Un algorithme appliquera les procédures : pas de biais, pas de passe-droit, donc pas de conflit, pas de discussion parce que les résultats deviennent indiscutables. Un algorithme choisira les chômeurs qu'il faut contrôler, ou alors les personnes qu'il faut fouiller dans un aéroport, ou alors l'accueil à distance évitera les disputes dans un service public, ou encore permettra à un employeur d'engager quelqu'un pour ses compétences en dehors de tout préjugé... Des algorithmes vont arbitrer les ordres de priorité, classer, juger, contrôler, de manière objective et rationnelle, là où les rapports humains peuvent toujours causer des frictions.

Quelques exemples :

Dans le cas de la fermeture des services chômage à la CSC, ou de l'accueil au public dans le SPF Finances pour remplir les déclarations d'impôts, un certain nombre de responsables ont invoqué dans des discussions informelles le bien-être des travailleurs comme l'une des raisons de la suppression des guichets physiques. Lors du confinement lié au Covid-19, des employés de différents CPAS ont fait part, là aussi lors de discussions informelles, du fait que certains de leurs collègues ne voulaient pas revenir en présentiel étant donnée l'agressivité qu'ils ressentaient de la part du public. Dans les services de première ligne éviter la confrontation directe est une manière de se prémunir des insultes, mais aussi des moments de tension ou même des moments désagréables.

¹ <https://ep.cfsasbl.be> (rubrique publications)

² À ce propos on peut consulter le livre de Philippe Breton, *L'utopie de la communication*, La Découverte, 1992.

Dans une analyse³ réalisée il y a quelques années avec Vincent Geraci, travailleur dans le domaine du nettoyage et délégué syndical, ce dernier expliquait que la numérisation jouait un rôle important dans les discussions entre employeurs et syndicalistes. L'entreprise multinationale pour laquelle il travaillait à l'époque fournissait des services de nettoyage à de grandes entreprises ou administrations. Ces clients pouvaient à tout moment noter, commenter, critiquer le travail d'un salarié. Mais ils pouvaient surtout fournir des « preuves ». Ainsi les employeurs pouvaient passer des photos des surfaces mal nettoyées. Pas de conflit parce que des preuves sont incontestables.

Dans un domaine différent, celui de la santé, il y a toutes sortes de dispositifs automatisés qui, encore une fois, ont comme objectif de faire disparaître de possibles conflits. Par exemple, des systèmes de *scoring* qui permettent de donner un ordre de priorité aux patients qui se rendent aux urgences. Ou alors de déterminer le risque qu'un patient ait une crise pendant la nuit lorsque peu de médecins sont disponibles⁴. Ou encore des algorithmes pour attribuer des greffons d'organes lorsqu'ils sont disponibles.

Pas de conflit non plus si les différents droits sociaux sont attribués automatiquement par un algorithme qui vérifie les données d'un possible allocataire et qu'il le contrôle ensuite.

D'une manière générale la formule est : pas de conflit si les règles sont établies démocratiquement et respectées à la lettre, ce que l'informatique devrait permettre de faire...

Ce point me semble important. Il n'est pas le seul, mais ici on arrive à une sorte de couture plus ou moins invisible. Ce n'est plus du numérique qu'il est question, mais d'un agencement du numérique avec tout un imaginaire, avec toutes sortes de pratiques, avec toute une généalogie historique. Tout un monde dont le numérique tel qu'il existe aujourd'hui est inséparable. Un agencement dans le sens où il fonctionne, se renforcent, se

modifient, se délèguent des responsabilités... Il y a pourtant une autre généalogie, ou du moins d'autres éléments de généalogie tout aussi pertinents et imbriqués dans cet agencement.

On peut aussi bien rattacher les technologies digitales aux processus policiers d'identification d'individus développés au XIX^e siècle (des manières d'établir des critères qui permettent d'individualiser des citoyens). Aux technologies militaires en termes de modélisation. Mais aussi des lourdes bureaucraties des États centralisés avec leurs procédures codifiées... La généalogie qui privilégie la communication, la démocratie dans la disparition des conflits, est un choix politique. Et en ce sens déjà une manière d'éviter que les technologies numériques soient l'objet de regards conflictuels.

Mais en dehors du fait que l'informatique n'est pas une « technologie de paix », on pourrait dire la même chose des marteaux ou de l'écriture, il est peut-être utile de regarder cette question bien plus ambiguë de la disparition des conflits. Tenter de lister un peu plus systématiquement ce à quoi elle renvoie dans le quotidien. En effet il semble intéressant de rester toujours dans le terrain mouvant de la manière dont ceci existe dans nos vies de tous les jours, de la manière dont cela nous affecte. Ni le témoignage nu ni la théorisation. Simplement parce que ce terrain est celui dans lequel une action nous semble possible, mais aussi parce que c'est dans ce territoire sensible que nous commençons à produire un savoir pratique sur la numérisation.

Modalités de disparition du conflit

Disparition du conflit liée au temps

La première modalité de la disparition du conflit est sans doute liée à la temporalité. Il n'y a pas de temps pour déployer de conflit. Nous ne pouvons pas nous permettre de perdre ce temps. Si l'informatique permet d'avoir un résultat rapidement il n'est pas légitime de prendre le

³ GERACI.V. et KOZLOWSKI.G., « Nettoyage virtuel », CFS asbl, 2018.
http://ep.cfsasbl.be/IMG/pdf/nettoyage_virtuel.pdf

⁴ MJAHAD.F., VIALARS.M. et KOZLOWSKI.G., « Art infirmier et numérisation », CFS asbl, 2021.
http://ep.cfsasbl.be/IMG/pdf/art_infirmier_et_numerisation.pdf

temps de le contester. Or, sauf en cas de panne, l'informatique permet toujours d'avoir un résultat et il est toujours rapide.

La question du temps par ailleurs se déploie dans plusieurs sens. Il y a une part logique, pourquoi perdre du temps. Mais aussi une temporalité de l'époque, un accélérationisme généralisé. Et il y a un vécu de ce temps, physiquement attendre 2 minutes qu'un ordinateur s'allume nous semble insupportable.

Disparition du conflit liée à l'utilité

Le conflit est inutile, puisque on a déjà le résultat. Dans la mesure où elle fournit toujours des résultats, l'informatique rend en quelque sorte tout conflit obsolète. On ne pourrait que discuter des choses qui sont déjà réglées.

Si on sait, puisque l'ordinateur nous le dit, pourquoi en discuter. Si par exemple on sait qu'un allocataire est cohabitant parce que son compteur intelligent signale une consommation d'eau supérieure à celle d'un individu « isolé ». Ou si on peut savoir qu'un allocataire social ne suit pas le contrat qu'il a signé auprès d'Actiris parce que son compte Facebook nous le dit, pourquoi discuter des données ? C'est non seulement une perte de temps mais aussi une recherche inutile.

Les deux cas ne sont pas équivalents, probablement si le premier est plus facilement intégrable bien que tout aussi contestable, c'est qu'il est automatique. Ce qui donne une certaine légitimité, il n'y a pas de place pour une interprétation du code. Par ailleurs lorsque le processus est automatisé par un algorithme, à moins d'une panne, il produit toujours un résultat déjà opérationnel, rendant encore plus inutile d'aller chercher autre chose...

Disparition du conflit liée à l'action

Ouvrir un conflit impliquerait toujours de faire une pause dans une action en cours, de sortir de cette action pour la « regarder de l'extérieur ». L'informatique agit, puisqu'elle produit des résultats et que ces résultats produisent des effets et d'autres résultats, etc. Un conflit nous mènerait en dehors de ce cercle « vertueux ».

Par ailleurs, dans ce cercle, la digitalisation touche toujours d'autres domaines, elle permet de faire énormément de choses, lorsque des questions se posent on nous dit souvent qu'on verra bien à l'usage ce qu'il est réellement souhaitable de faire ou non. Que de toutes manières en lui-même le déploiement de l'informatique n'est pas mauvais, quel que soit le domaine digitalisé, quelle que soit la manière dont il a été digitalisé, il suffirait de prendre ce qui est bon au moment de l'évaluation. Tandis qu'un conflit impliquerait un frein dans ce développement multiforme. Le conflit viendrait polluer de l'extérieur ce mouvement ; amènerait de la passivité, de la nonchalance, de l'inaction.

Disparition du conflit liée à la représentation

S'il y a un conflit, c'est ailleurs et à un autre moment qu'il doit avoir lieu. C'est que la digitalisation ne fait que mettre en place de manière très précise les règles adoptées, si les règles sont problématiques ce n'est pas un défaut de l'algorithme. Les règles peuvent certainement être contestées, mais c'est dans un autre cadre, totalement indépendant de la digitalisation que cela doit se passer. Cela aurait dû se passer avant, ou alors ce sera vu après. « Cela relève du politique » est la formule qui revient sans cesse lorsqu'il est question de conflit. La politique étant dans ce cas une dimension particulière, séparée de la vie quotidienne, séparée des gens, avec ses propres procédures.

Le conflit serait une question qui doit se passer dans la sphère de la représentation et non sur le terrain. S'il y a un conflit sur le terrain c'est qu'il y a un dysfonctionnement... donc il n'y a jamais de conflit mais éventuellement des problèmes techniques.

Cette liste n'est peut-être pas exhaustive, mais elle reprend certains mouvements dans lesquels des surfaces de conflit sont lissées, désactivées, par l'effet de la numérisation : le conflit c'est une mauvaise application des règles en vigueur, il n'y a pas de temps pour le conflit, il y a des lieux spécifiques ailleurs, il faut se placer dans l'action, le conflit ne sert à rien. C'est un peu de tout ceci qu'est constituée l'évidence de la disparition du conflit.

Or, d'une certaine manière c'est bien ce qui arrive, il n'y a pas de place pour le conflit, la promesse est tenue. Le problème est un peu le même que dans tous les contes de fée où des solutions magiques sont censées arranger tous les maux du monde, mais où on oublie toujours un petit détail qui va s'avérer ravageur... pour finir les choses sont plus complexes qu'il n'y paraissait. Ce sont certains de ces effets que nous allons tenter de lister, encore une fois sans s'éloigner de leur existence dans nos vies...

Le conflit disparu...

La disparition du conflit accroît la violence

C'est un premier élément qu'il faut prendre en compte. Lors du confinement, par exemple, dans des maisons de santé mentale on recevait de plus en plus de gens qui décompensaient à force de devoir faire des démarches vitales pour elles en ligne et de ne pas y arriver. Au bout d'un certain nombre de tentatives conclues par des messages lapidaires du genre « le temps d'enregistrement est dépassé », ou « cette case est obligatoire... » alors que c'est précisément pour obtenir cette donnée qu'on tente de remplir le formulaire... ou beaucoup d'autres expériences dans ce genre, il n'est pas évident de rester calme. Éventuellement un moment tendu a peut-être été évité à un employé, mais la violence qui est distillée dans la société en plaçant des gens dans une telle situation d'impuissance est sans commune mesure. Et par ailleurs elle n'est pas mesurée (on reviendra sur cet aspect dans le chapitre suivant à propos de la visibilité). Mais quoi qu'il en soit la violence de ces refus sans appel possible, renvoyant un usager à l'impuissance, n'ont rien de bienveillant, d'apaisant, d'harmonieux...

La disparition du conflit accroît les inégalités

La dématérialisation n'a rien d'automatiquement égalitaire, on ne pourra pas développer l'ensemble de cette question pour la simple raison qu'il faudrait au moins un livre pour arriver à en donner les contours. Mais ce qui me semble intéressant et important de signaler ici c'est justement ce caractère proliférant du problème. Non pas que rien ne puisse être fait jamais dans le domaine de

la numérisation sous peine de catastrophe cosmique multipliant les inégalités à l'infini, mais pas non plus accepter que le digital, c'est l'égalité en actes...

Déjà nous pouvons remarquer que nous ne sommes pas égaux parce que l'urgence n'est souvent pas la même. Ne pas réussir à se faire rembourser une consultation chez le généraliste parce qu'il y a eu un souci d'encodage sans pouvoir joindre la mutuelle n'est pas équivalent à ne pas recevoir des allocations du CPAS parce qu'on n'a pas réussi à encoder un document. D'autant plus que l'importance d'un réseau de contacts qui permet d'avoir un lien direct avec une administration est dès lors multiplié. Une connaissance dans le service chômage d'un syndicat, un ami d'ami dans une mutuelle, un parent dans une administration... peuvent changer la difficulté de bien de démarches.

Les conflits prévus et les autres...

Certes la digitalisation évite, ou diminue, la confrontation avec un employé qui pourrait ne pas traiter les usagers de manière égale. Ou même qui, étant humain, ne peut pas être impassible et égal à lui-même pendant tout son service. Et d'une certaine manière tant que tout se passe comme prévu avec le numérique, il y a effectivement une parfaite égalité. Mais le problème est justement dans cette prévision, tant que c'est prévu par qui ? prévu pour qui ? quel est le savoir de celui qui prévoit ?

Lorsqu'une administration numérise ses démarches elle le fait en général de manière à simplifier son propre fonctionnement. Mais là aussi le moment de conflit, avec les travailleurs et/ou avec les usagers est en grande partie escamoté. Notamment parce qu'une fois qu'une procédure est digitalisée, d'une part il est plus facile de ne pas entendre les critiques, par exemple de les renvoyer à un manque de compétences chez l'utilisateur qu'il soit travailleur ou usager ; d'autre part les retours sont beaucoup moins directs lorsqu'un formulaire pose problème que lorsqu'une procédure en présentiel pose problème et que des dizaines d'usagers commencent à s'accumuler. Par ailleurs même lorsque ces

retours sont pris en compte ils sont bloqués parce que les entreprises qui ont réalisé la numérisation demandent de payer pour ces modifications.

La disparition du conflit implique la multiplication d'instances de « médiation »

Un peu partout l'automatisation pose des problèmes d'accès. Ces problèmes sont imaginés souvent comme une fracture qui tendrait à se résorber, notamment parce qu'on imagine que c'est une question d'âge. Or, les jeunes ont un rapport étroit avec le monde numérique, mais souvent avec une partie très limitée de ce monde. L'utilisation d'un smartphone pour envoyer des photos sur un réseau social n'est pas exactement la même chose qu'un traitement de texte. Par ailleurs au risque de se répéter il faut souligner que les problèmes ne sont pas seulement des questions liées à l'accès et au maniement d'un outil. Ce sont parfois les démarches ou simplement les situations de vie qui sont compliquées. Cette question est plus ou moins prise en compte. Mais la prise en compte se fait le plus souvent à travers un médiateur, interne parfois, externe très souvent. Quelque fois il est possible d'avoir quelqu'un au téléphone dans une administration, mais pratiquement ce sont des assistants sociaux, des animateurs d'espaces publics numériques (EPN), un travailleur de maison médicale, un animateur d'une école de devoirs, un voisin, un membre de la famille... qui font office de médiateurs.

On pourrait voir dans ces médiations une manière d'apaiser la discussion mais, outre que rien ne le prouve, c'est aussi une manière de diluer les rapports sociaux, de les rendre plus arbitraires aussi. Il y aurait une classe qui pourrait s'adresser plus ou moins directement aux institutions, d'autres qui n'auraient pas ce privilège.

Ce n'est pas une question mineure si désormais obtenir un acte de naissance, s'inscrire dans une formation, avoir accès à une allocation, se faire rembourser une visite chez le médecin nécessitent non pas d'aller dans un guichet en introduire la demande auprès d'un employé dont c'est le métier mais de quémander cela auprès d'une assistante sociale dont ce n'est pas la fonction, ou devoir

dépendre de son voisin, ou devoir insister auprès de la secrétaire de la maison médicale, ou monopoliser l'après-midi d'un animateur EPN, ou encore occuper une formatrice en alphabétisation après ses cours... Bref cela implique que toute une partie de la population doit être redevable à des gens qui s'occupent désormais d'infinies démarches. Bien entendu ici ou là ceci peut produire des rencontres, développer un lien social, etc. mais massivement cela produit un rapport de dépendance. Pacifier implique alors multiplier les relations de domination, faire en sorte que toute une série de droits soient conditionnés désormais à l'obtention d'une faveur.

Dans les classes les plus aisées cela ne pose pas de problème, elles ont l'habitude de cette dépendance et la possibilité de la payer. Les familles riches ont par exemple des comptables qui peuvent s'occuper de remplir des feuilles d'impôts trop complexes pour quelqu'un qui n'est pas un spécialiste. À l'opposé, dans les classes populaires les gens ont plutôt les savoirs qui leur permettent de s'occuper eux-mêmes de leur vie. Devoir dépendre d'autrui est réellement une perte d'autonomie.

Une application correcte du code ne résout pas tous les conflits

On ne compte plus les variations sur le poncif : *dura lex sed lex*, etc. Outre les constants mélanges entre lois, codes, normes, règles, que nous retrouvons dans ce genre de commentaire, il y a un problème fondamental. Il y a certes une ressemblance entre un code et un algorithme. Dans les deux cas il s'agit de déterminer des conséquences à certaines données. Plus précisément un algorithme est un « Ensemble de règles opératoires dont l'application permet de résoudre un problème énoncé au moyen d'un nombre fini d'opérations ». Puis, la définition du dictionnaire Larousse continue, « Un algorithme peut être traduit, grâce à un langage de

programmation, en un programme exécutable par un ordinateur. »⁵

Le nombre et la complication des problèmes soulevés par cette ressemblance dépasse largement notre étude. Encore une fois l'intérêt est d'ouvrir la question, et peut-être de montrer que justement on ne peut pas en faire le tour. Mais prenons l'élément qui peut être le plus signifiant. Dans une application humaine d'un code, il y a toujours une part d'interprétation. Or cette interprétation est toujours problématique, les différentes commissions, les travailleurs sociaux, les inspecteurs... sont certainement à l'image de la société dans laquelle ils vivent, peut-être pas pires, mais il n'y a aucune raison qu'ils soient exempts de ses défauts. La question serait peut-être de comprendre que les algorithmes aussi. Déjà parce qu'ils sont programmés par des humains, mais ce n'est qu'un aspect limité du problème. La principale question est que de fait les algorithmes aussi ont besoin de décisions. Or, ces décisions ne sont pas visibles notamment parce que ce qui est regardé est le traitement des données et non leur production ou leur conception. L'idée largement répandue que les données existent telles quelles « dans la nature » est un des forçages le plus significatif du solutionnisme technologique. Il n'y a pas de données brutes, au sens de données non transformées, non fabriquées...

Dans le cas de l'attribution d'une place dans une école par exemple, décider que l'éloignement de l'école est une donnée est un choix. Pas forcément un mauvais choix mais pas non plus une évidence absolue. L'effet de ce choix n'est pas uniforme, dans certains quartiers il va produire une uniformisation sociale très forte. Dans des quartiers en voie de gentrification il pourrait, très hypothétiquement, avoir l'effet contraire... Néanmoins on sait tous parfaitement que ce n'est jamais le cas.

Par ailleurs même ce qui semble incontestable, c'est-à-dire la mesure de la distance, n'est pas si évident. Faut-il mesurer à « vol d'oiseau », suivant les rues circulables, d'après les transports en

commun disponibles ? Faire un mix de tout ceci ? Lequel ? Les résultats seront différents suivant ces choix. Une fois qu'il est question de calculer, il n'y a pas de biais possible, mais pour pouvoir calculer il faut fixer toute une série de manières de construire les données. Or le moment de constitution de ces données est souvent considéré comme technique, justement le lieu où il ne faudrait pas introduire des conflits.

Le sens du conflit

Avec les conflits disparaît aussi une partie du sens de ce qui est numérisé dans la mesure où un choix trop simple (plus ou moins arbitraire) de données de départ entraîne des effets trop brutaux et inégaux selon les territoires. À l'inverse, dès qu'il est question de « consensus » ; d'intégrer des détails, de jouer le jeu des pondérations, la complexité est rapidement telle que l'algorithme se transforme en boîte noire. On sait qu'il y a des données qui rentrent dans cette boîte, on sait qu'elle fournit des résultats, mais il devient humainement impossible de comprendre comment ils sont traités. Par ailleurs le fait d'intégrer des données multiples ne garantit en rien que le résultat sera plus juste, ni même qu'il n'y aura pas des aberrations. Les sources de conflit n'ont pas disparu, ni les inégalités, la violence de devoir amener ses enfants dans des mauvaises écoles non plus. Et si on regarde la pratique, la possibilité pour les classes moyennes ou aisées de passer outre ces attributions encore moins. Simplement tout ceci est dissout en quelque sorte, devient plus diffus.

De fait le conflit de départ, comment attribuer les places, quel type d'éducation, quel fonctionnement de l'école devient moins lisible et se change en débat sur le fait que l'algorithme soit ou non juste. Or les inégalités passent parfaitement par les marges : c'est le fait de pouvoir payer une école privée, c'est le fait d'avoir plus facilement dans son réseau de connaissances quelqu'un qui connaît le fonctionnement du logiciel et du coup les moyens de contourner (d'influencer ?) son verdict, c'est la connaissance et même le réflexe de s'adresser à des professionnels (médecins,

⁵ Dictionnaire Larousse.

psys, etc.) autorisés à produire des données intégrables par l'algorithme, c'est le rapport direct avec des autorités pouvant passer outre ces décisions...

Encore une fois le propos n'est pas d'affirmer que l'utilisation d'un algorithme est toujours mauvaise. Simplement l'algorithme n'est pas magique. Et fondamentalement cela n'a pas de sens de l'imaginer en dehors de notre monde... Dans un monde idéal il pourrait certes plein de choses, mais la question est : qu'est-ce qu'il produit dans notre monde ? D'autant plus que justement il a tendance à abstraire.

2. RENDRE VISIBLE L'INVISIBLE

Tout voir, en tout cas voir des choses qu'on n'imaginait pas possible de voir, est un argument massif en faveur de la numérisation.

Tout voir

Voir clair dans des données infimes

Le numérique permet de compiler et traiter des masses de données non-signifiantes. Des données qui en elles-mêmes n'ont pas de sens. Par exemple, connaître le trajet que fait une personne tous les matins n'a aucune importance en dehors de cette personne et le cercle de ses connaissances. Pouvoir connaître les trajets de tous les habitants d'une ville est plus intéressant, mais difficile à réaliser et à utiliser. En revanche un logiciel qui permet de capter automatiquement cette masse de données et d'en extraire des informations, c'est bien différent. Si on peut voir combien de trajets de moins de 5 km ou l'influence de la météo, ou plein d'autres choses faciles à traiter d'un point de vue informatique, il y a plein d'actions possibles. On obtient une visibilité totalement différente sur les déplacements des gens.

De la même manière il est possible de collecter des masses de données non significantes (big data) sur un individu et produire des informations. Pour le moment cette démarche est plutôt celle de la publicité en ligne, la recommandation culturelle (en tout cas la suggestion de « contenus » qui

devraient nous intéresser dans les différentes plateformes de diffusion), des systèmes militaires ou policiers de surveillance, etc. Un CPAS, l'ONEM, les mutuelles, n'ont pas accès à des masses de données sur la manière de surfer sur internet, les sites visités, le temps passé, les interactions, les contacts, les lieux de connexion, le type d'appareil utilisé pour se connecter, les logiciels utilisés, etc. qui permettent de créer des profils d'utilisateurs. La question se posera peut-être lorsque les démarches en ligne seront généralisées et centralisées.

Un paysage numérique devenu familier

Les possibilités graphiques de « rendre visible » la présentation des choses à travers des évaluations graphiques fait partie de notre rapport au monde quotidien. Les réseaux sociaux nous présentent des évaluations de nos interactions, les jeux vidéo évaluent avec des graphiques les compétences et les performances des personnages, une évaluation que nous retrouvons aussi dans les retransmissions et les commentaires sportifs (combien de passes fait un joueur, combien de fois il perd la balle, combien de kilomètres il parcourt) ... C'est certes anecdotique comme problème en lui-même, mais lors de la coupe du monde de football au Qatar, 6 heures après chaque match la FIFA publie plus de 50 pages de statistiques et autres données. Au-delà des effets que ces données produisent sur ce sport ou d'autres, la présentation qui en est faite fait circuler tout un imaginaire. Tous les articles, podcasts, émissions en tout genre, qui expliquent un match par ces données, la manière d'individualiser le jeu et d'expliquer un résultat par les statistiques personnelles de tel ou tel joueur, contribuent à fabriquer un certain rapport au monde. Un rapport au monde sans monde en quelque sorte, parce qu'aucune des données produites n'est contextualisée dans un match. Le sens que telle passe particulière pouvait avoir dans le jeu n'existe que dans le cas d'une dernière passe avant un but, autrement aucun aspect qualitatif n'est pris en compte.

Or, ce type de regard, et plus largement l'idée que ce regard présente la vérité essentielle d'une

situation sont en train de devenir un fond commun de notre époque.

Rendre visible la vérité

Il y a un effet propre à la numérisation, lorsque l'ordinateur propose un résultat celui-ci prend facilement une valeur de vérité. Certes une vérité contestable et souvent rapidement modifiée quand elle contredit celle de celui qui a commandé le logiciel. Mais il y a dans ce résultat « objectif » dans la mesure où on ne regarde quel le moment du calcul, issu de données qui en elles-mêmes sont a-signifiantes, rapide, propre, magique dans un certain sens, etc. quelque chose qui fait effet de vérité.

Ce que nous ne saurions pas voir

Encore une fois le propos de cette étude n'est pas de faire une liste des éléments pour et contre la numérisation, cette liste n'aurait aucun sens. Ce que nous essayons ici c'est de noter ce qui est couramment pris en compte pour justifier la digitalisation et ce qui est laissé de côté.

Les limites de l'attention

Bien entendu installer un algorithme de suivi d'une situation quelconque n'empêche rien par principe. Ce n'est pas parce qu'un DRH reçoit en « temps réel » le nombre de patients pris en charge par chaque infirmière, ou l'évaluation d'un client sur le nettoyage des surfaces de bureau de son entreprise, ou le nombre de pizzas livrées... qu'il devient impossible de regarder aussi d'autres critères. Voire d'établir des critères non-formalisables ou non-comptables.

Il reste que pour établir la visibilité propre au numérique il est nécessaire de porter son attention sur des critères pouvant être formalisés et transformés en données brutes et que les outputs s'imposent à notre attention. Déjà le soin nécessaire pour produire ces données ne peut pas être sans conséquences. Par exemple, un assistant social qui passe sa journée à écouter des gens et dont le travail consiste à extraire de ces discours les éléments qu'il doit encoder nécessite pour cela un certain type d'écoute. Peut-être arrive-t-il à écouter avec deux points de vue à la

fois, mais il est certain que la nécessité d'extraire des données formelles limite en partie ce qu'il peut envisager.

Tout comme la manière dont les outputs s'imposent accapare, elle aussi, une part d'attention. Par exemple lorsque des algorithmes signalent automatiquement des actes à réaliser sur un patient avec des points rouges sur l'écran, certaines infirmières racontent que cela diminue le niveau de soin porté aux actes entrepris.

Transformer des gens en robots, ça peut en partie fonctionner, mais il faudrait savoir si c'est une bonne chose.

Regarder / évaluer

La visibilité produite par l'informatique est en même temps une évaluation. En effet il y a déjà une intention dans la production des données, on ne produit pas toutes les données possibles et il y a un traitement dans le rendu... Cette question plus ou moins implicite lors de la production des données entraîne une réponse plus ou moins implicite lors des outputs. Tout comme la manière de montrer ces outputs comporte elle aussi un choix. Ne serait-ce qu'un choix de mise en page, ou de forme des graphiques, ou des données qui sont mises plus en vue.

En ce sens le numérique produit plus qu'un regard une sorte d'évaluation permanente : combien de mètres carrés vous nettoyez par jour ? combien de personnes reçues chaque jour dans une permanence d'une mission locale, combien de réponses à des offres d'emploi vous avez rédigées. Toutes ces questions de contrôle ne sont pas nouvelles, elles n'ont pas été inventées par l'informatique. Ce que l'informatique ajoute c'est d'une part une sorte d'innocence, il n'est question que de récolter des données, des données qui par ailleurs existent, des données parmi d'autres... Innocence de celui qui contrôle, il n'est pas allé chercher ces données, elles s'imposent à lui, elles s'affichent littéralement devant ses yeux. Innocence aussi parce que l'existence et l'affichage des données disent « naturellement » quelque chose. Un graphique qui montre l'évolution des données dans le temps, un graphique qui compare avec d'autres cas

« similaires », suggèrent déjà une réponse, ils constituent une quasi-évaluation. Dans un certain sens le monde digital produit une sorte d'esthétique du vrai.

Lorsqu'un service de DRH s'en sert pour évaluer des travailleurs : combien de temps dure en moyenne un entretien pour tel ou tel assistant social, combien d'aides de tel ou tel type il octroie, combien de patients pris en charge par chaque infirmière... L'informatique permet de produire « naturellement » des moyennes, des évolutions, bref, toutes sortes de comparaisons qui permettent de donner un « sens », en tout cas de lire ces évaluations. Ce n'est pas, comme dans le cas des big data, la possibilité de voir un monde auparavant invisible. Des contre-maîtres qui chronomètrent des travailleurs ce n'est pas nouveau. Mais la facilité de capter ces données, de les compiler, de les rendre accessibles, tout comme la vitesse (souvent en temps réel) et le coût très faible une fois que le système est installé, changent tout de même les choses.

Les outputs peuvent même devenir une sorte de jugement quand l'algorithme est censé transcrire un règlement. Par exemple lorsque l'algorithme OASIS⁶ signale une fraude sociale, cela n'a pas valeur légale, en principe il y a un inspecteur humain qui vérifie, mais le poids d'un tel signalement n'est pas anodin.

Dans un autre genre de présentation, si un graphique indique que l'autre infirmière soigne 4 % plus de patients cela veut dire quelque chose. D'ailleurs nous comprenons tous immédiatement ce que cela dit... alors que nous ne connaissons pas son travail (à moins que ce ne soit justement parce qu'on ne connaît rien...) En revanche tenter de démontrer qu'il y a un jugement, que ce genre de données n'a pas de sens, qu'on ne regarde pas quand on dit ça, c'est plus difficile. Là il faudrait argumenter, il faudrait connaître beaucoup, il faudrait un interlocuteur qui s'engage assez dans cette problématique pour prendre le temps de comprendre. Et, par ailleurs, cet interlocuteur

non-innocent serait bien suspect à côté de celui qui sans s'intéresser à la question accepte l'évidence, 4 %, tout est dit...

Pas toutes les données

Dans le chapitre précédent nous avons évoqué le travail de médiation effectué par toute une série d'acteurs. Or, il y a un effet collatéral de ces médiations en ce qui concerne la visibilité : les institutions auront de moins en moins de retour de cette inadéquation, elles auront de moins en moins de rapport direct avec les difficultés d'accès. Curieusement, alors qu'il y a une boulimie de données dans les institutions, personne ne se bouscule pour aller produire des données sur les actions de ces myriades de médiateurs. Des données difficiles à produire parce que difficiles à obtenir, centraliser et surtout normaliser. Dans ce mouvement tout ce qui ne rentre pas bien dans la digitalisation est marginalisé, et ce qui est marginalisé devient du bruit. Il n'y a pas d'évaluation, du coup, pas d'évaluation de l'effet social, pas d'évaluation en termes de perte d'autonomie... Parce que pour cela, il faudrait regarder avec un autre point de vue que celui qui justement la produit.

Regarder le faux ?

Les outputs des systèmes numériques ont une certaine puissance de faire vrai⁷. Ils produisent un résultat, et d'une certaine manière ce résultat est indépendant de toute volonté. Probablement il y a aussi un élément un peu magique dans le fait d'obtenir un résultat qui paraît venu de nulle part. La question reste celle de la possibilité de regarder les résultats comme un certain type de regard et de ne pas rendre illégitimes (faux, partiels) tous les autres. Cette problématique se déploie dans deux sens, la place générale que prend le monde digital. Mais elle pourrait aussi se répercuter sur le type de numérisation qui est réalisée.

⁶ Il y a très peu de documentation sur ce fichier qui par ailleurs devrait changer d'ici peu. Voir l'entretien accordé au journal Le Soir par la professeure de droit Elise Degrave, Le Soir 23 mars 2021.

⁷ Le livre de Clarisse Herrenschmidt, *Les trois écritures. Langue, nombre, code* (Gallimard, 2007) revient longuement sur cette problématique. Tout comme l'écriture, le numérique d'une certaine manière rend vrai ce qu'il affirme.

3. SIMPLIFIER LA COMPLEXITÉ

On a déjà évoqué différents procédés pour simplifier les choses, absorber des situations complexes et fournir des outputs simples. D'une certaine manière la volonté de faire disparaître les conflits se recoupe avec la nécessité d'actions simples et celle d'un regard pur sans hors-champ. Il est néanmoins intéressant de noter l'argument de la complexité parce qu'il porte sur quelque chose un peu en dessous du conflit, qui échappe aussi au regard. Un monde incompréhensible, appréhendé comme trop fragmenté, trop mouvant, pour que nous puissions avoir une prise sur lui. Une poussière d'éléments dont le numérique serait capable de trouver le sens au-delà du niveau du conflit, rendre visible un monde non-conflictuel par-delà les apparences...

Si la promesse de résoudre les conflits était plutôt liée à un imaginaire issu de la philosophie des Lumières, relue et corrigée par des gestionnaires modernes, celle de simplifier la complexité semble plus pragmatique : permettre ou faciliter l'action, redevenir capables de maîtriser les effets de nos actions. Lorsque trop d'interactions sont en jeu pour être calculées par une personne, lorsque le nombre de données pertinentes pour comprendre une situation sont à proprement parler incommensurables à l'échelle humaine, l'outil informatique propose une solution.

Simplifier la complexité parce qu'il devient possible de voir, par-dessous la surface mouvementée des choses, les mouvements simples (non conflictuels) qui les animent ? La formulation est un peu lourde, mais peut-être correspond-elle à une sensation assez courante produite par la digitalisation. Ce moment où les choses sont présentées de manière claire et distincte sur un écran qui obéit au doigt et à l'œil et réalise sans ambiguïté ce qu'on attend. Dit autrement, retrouver une efficacité linéaire : on bouge un doigt et on obtient ce qu'on veut. Entre le mouvement du doigt et le résultat il y avait peut-être un océan de complexité, mais peu importe...

Nous pouvons retrouver les simplifications qui permettent de numériser la complexité et produire des dispositifs digitalisés simples. La manière de produire des « données brutes » qui sont en fait des données décontextualisées, la manière dont toute une série de données plus difficiles à transformer en données brutes sont tenues pour du « bruit » et de fait négligées, ou encore la manière de choisir ce qui est utile. Il n'est peut-être pas nécessaire d'allonger le texte en reprenant les mêmes problématiques du point de vue de la complexité.

Il y a néanmoins un aspect de cette complexité qu'il est intéressant d'évoquer parce qu'il est important dans la manière dont le numérique nous affecte. En effet le numérique oscille entre trop complexe pour comprendre et trop simple pour avoir quelque chose à dire. D'une certaine manière ce qui disparaît massivement avec la numérisation ce sont les questions complexes, celles qui ne peuvent pas être abordées innocemment, ni en dehors de l'expérience ou de la production d'un sens situationnel. Encore une fois, ce n'est pas que l'informatique soit incompatible avec des questions complexes, le tout est de ne pas prendre le monde simplifié pour l'ensemble du monde, et ne pas prendre les résultats simples pour tout ce qu'on pourrait faire dans ce monde.

Par exemple dans un entretien ONEM le chômeur est présent, il y a un lieu dans lequel cela se passe, un hors-champ (des sons, la vue par la fenêtre), la tête du facilitateur, les gens que les uns et les autres ont rencontrés avant. Rien d'idyllique dans tout ça, surtout pas de « l'humain » au sens d'une quelconque connivence. Mais néanmoins tout ceci existe dans un cadre où il est virtuellement possible de produire un sens. Pas seulement qu'il y a quelque chose de ridicule dans ces entretiens, mais que tout ce décor est là pour quelque chose, il comporte les marques de ceux qui les ont imaginés, on peut voir les traces de leurs intentions. On n'en sort pas indemne... justement parce qu'il y a quelque chose qui ne se laisse pas simplifier. Si le même entretien a lieu à distance la complexité ne disparaît pas, il y a toujours une image, une qualité de connexion plus ou moins réussie, une manière de parler, etc. mais tout de

même filtrée, atténuée. Maintenant si l'entretien est remplacé par un formulaire, il reste encore la possibilité de soupçonner cette complexité, mais il y a une part énorme d'imaginaire qui jouera pour compenser ce qu'on n'expérimente pas.

Il est intéressant de regarder que, à l'opposé d'une image très ancrée, faire disparaître la complexité n'accroît pas les possibilités d'action, au contraire, dans nos exemples successifs on voit les possibilités d'action diminuer. La possibilité de comprendre est moindre, la possibilité de produire un savoir propre est plus faible notamment parce que l'expérience est beaucoup plus pauvre, la possibilité de comprendre le sens de son action aussi. Et, pour finir, la possibilité d'une action en termes de service public est bien plus restreinte.

Là aussi il y a probablement un certain biais lié à la visibilité. Ce que permet de traiter un logiciel peut être facilement listé, expliqué, exposé, testé, simplement parce que la conception elle-même nécessite de pouvoir le faire. Ce que fait, que peut faire, que peut dire un travailleur social c'est déjà beaucoup plus complexe. Il est question de la situation dans laquelle les choses peuvent être dites ou non, de ce que l'interlocuteur sait, de ce qu'ils pourraient produire ensemble, de ce qu'il peut interpréter. Bref il sera à nouveau question du sens de la situation, de quelle est la visée des uns et des autres.

L'informatique, même celle qui est massivement implémentée dans les services sociaux, c'est-à-dire une digitalisation essentiellement tournée vers le contrôle des travailleurs et des usagers, ne fait pas disparaître la complexité. Autrement dit, elle ne rend pas impossible le conflit social, mais elle le déplace encore plus vers des régions où le sens est difficile à fabriquer.

4. CONFLIT, COMPLEXITÉ ET HORS-CHAMP

Les trois parties précédentes comportent de longues énumérations de problématiques qui se rejoignent en partie, qui ne se recoupent pas tout à fait, qui peuvent se contredire. On ne peut pas résumer ces listes de questionnements, c'est justement un des soucis lorsqu'il est question de

penser le numérique. Ce sont toutes sortes de problèmes.

Dans cette dernière partie on tentera en quelque sorte de partir d'un autre point de vue, justement celui du conflit, de la complexité et du hors-champ. Peut-être que ce déplacement pourra apporter un peu de clarté. On questionne en général le numérique avec la même anxiété avec laquelle on l'installe partout, et dans ces cas le résultat est soit qu'on renonce à le questionner parce qu'« on ne va pas revenir à la bougie », soit qu'il est la destruction de l'humanité et donc il faudrait le bannir, soit qu'il faudrait le rendre plus « humain » sans préciser ce que cela pourrait signifier. Peut-être que si on le regarde avec d'autres perspectives, que si nous acceptons de lui poser des questions moins pauvres, que si nous regardons ce qu'il fait réellement, il pourrait en résulter un rapport avec cette numérisation, et non pas seulement une numérisation de nos vies.

Sensible

Nous savons bien que lorsque des démarches sont numérisées il faut accepter une sorte de désensibilisation, devenir insensibles à toute une série d'aspects d'une question. On résume souvent ceci avec un certain regret comme une perte de « l'humain ». Néanmoins l'humain étant appréhendé comme certes sympathique, mais profondément inefficace, peu fiable, mouvant, irrationnel... Cette caractérisation en termes d'humain a peut-être le mérite d'exister, mais elle a l'inconvénient d'être trop imprécise et surtout trop large. Il serait peut-être utile à ce stade de poser la question directement par rapport à cette perte de sensibilité un peu particulière. À la fois la sensation prenante que « on ne peut pas » parler d'informatique et s'éloigner de la préoccupation de ses applications pratiques si nous voulons être efficaces. Et, en même temps, la nécessité de se dépouiller de la sensibilité, oublier ce qu'on sait d'une situation et accepter de la réduire aux éléments pris en charge par tel ou tel algorithme.

Par exemple, analyser ce dont il est question quand on installe un algorithme dans l'accueil des urgences d'un hôpital nous paraît assez rapidement inutile, coûteux en temps, hors de nos

périmètres. Nous ne sentons pas que ceci nous regarde, au contraire, c'est un peu comme rentrer dans le jardin du voisin. Cette sensation joue un rôle fort. Mais quand nous sommes directement confrontés à des démarches numérisées, on finit assez vite, y compris lorsqu'elles nous semblent inefficaces, par mettre de côté les sensations qui nous alertent (dans le cas de beaucoup de travailleurs jusqu'au burn-out) entre autres choses parce que nous avons la sensation que c'est comme ça que les choses doivent se passer.

En quelque sorte la sensation serait valable lorsqu'elle va à l'encontre des argumentations, des réflexions, qui questionnent la numérisation. En revanche lorsque nous sentons qu'il y a un problème avec la numérisation, cette sensation—là serait totalement hors-sujet. En ce sens la numérisation ne s'oppose pas à l'humain, elle est peut-être même trop humaine...

Parmi toute une série de paradoxes qui entourent nos sensations en lien avec la numérisation, on peut noter aussi celui-ci : digitaliser le monde, rendre notre monde réactif au doigt et à l'œil des humains, est censé ouvrir des possibles, augmenter nos capacités, étendre le périmètre de nos expériences et bien d'autres choses, mais toujours en bien, en plus, en mieux... Il y a pourtant une formule qui revient sans cesse : « On ne peut tout de même pas... » On ne peut tout de même pas limiter le développement du numérique, on ne peut tout de même pas garder un accueil présentiel, on ne peut tout de même pas se poser des questions sur la numérisation, on ne peut tout de même pas développer le logiciel libre, on ne peut tout de même pas relativiser l'importance des données produites par des algorithmes dans le travail, dans les services publics, dans les écoles (c'est-à-dire dans des domaines où nous avons une expérience directe). Nous avons déjà noté ceci sous différents points de vue. On ne peut tout de même pas parce ce que ça rendrait les choses trop complexes, ou parce que cela reviendrait à accepter des éléments qui sont hors-champ ou parce que ce serait conflictuel. Il y a pourtant au moins un exemple dans lequel les sensations vont dans un autre sens.

On ne peut tout de même pas prendre au sérieux les données des modélisations climatiques... Certes elles sont plus ou moins tenues pour vraies, mais là il y a une très grande distance critique, pour le moment elles ne s'agencent pas avec d'autres dispositifs, elles ne trouvent pas un territoire propice pour se développer en dehors des universités.

En 2013 par exemple, la tentative de créer une écotaxe en France, gérée automatiquement par des dispositifs électroniques, a dû être abandonnée suite au mouvement des Bonnets rouges en Bretagne. Plus près de nous l'implémentation d'un plan Good move, largement inspiré dans des modélisations a aussi donné lieu à énormément de contestations.

Il serait intéressant de regarder plus dans le détail pourquoi dans ces cas ce qui par ailleurs passe très bien, n'est pas passé. Ou plutôt pourquoi ce qui dans d'autres domaines peut engendrer un simple malaise passager a pu ici ouvrir un conflit. Nous pouvons déjà noter que la contestation vient dans les deux cas de populations plus éloignées, pas forcément du monde digital, mais certainement de l'imaginaire et l'économie qui l'accompagnent. Par ailleurs nous pouvons aussi noter autre chose, lorsque la digitalisation ne s'agence pas directement à des dispositifs économiques et à des dispositifs de contrôle, la contestation est plus facilement écoutée par des niveaux politiques. Peut-être aussi lorsque la digitalisation entre en conflit avec ce qui reste d'imaginaire du progrès elle est moins écoutée. Par ailleurs dans les deux cas il y a eu une forte tendance à refermer très rapidement le conflit, à disqualifier aussi bien les écologistes que les contestataires. Les contestataires pour prendre trop d'initiatives, ne pas passer assez par les instances de représentation, pour aller à l'encontre du « vrai » progrès, pour s'occuper de choses qui ne sont pas de leur ressort. Mais malgré les accords politiques, les écologistes ont eux aussi été abandonnés. Très vite tout est devenu une affaire d'amateurs de voiture contre ennemis de la voiture. Alors que le conflit pouvait aussi ouvrir sur d'autres questions, par exemple la pertinence de confier aussi massivement les réformes écologiques à des modélisations, là où il s'agit

peut-être de reconstruire un lien avec le territoire, voire sur les manières d'ancrer territorialement une écologie urbaine.

En tout cas ce que ce genre de conflits laissent entrevoir c'est qu'il y a tout de même une possibilité de bâtir un autre rapport avec le numérique que celui de la soumission. La question n'est pas seulement de montrer que parfois des réformes qui vont dans le sens de la numérisation sont abandonnées. Ni même se limiter à souligner que la numérisation est très massive et ne recule pas lorsqu'elle s'agence avec des intérêts économiques et des politiques de contrôle de population ou simplement de néo-management. Ce qui me paraît plus important c'est ce qui apparaît comme virtualité pour le moment : la possibilité d'un numérique compris à partir des conflits. Le fait que dans le conflit le numérique aurait pu être pensé.

Qu'est-ce qu'un conflit ?

Nous avons suivi toute une série de manières d'évacuer le conflit, une promesse qui semblait des plus raisonnables, et pourtant le conflit revient un peu partout lorsqu'il est question de comprendre ce qui nous affecte, de produire notre propre savoir dans le cadre de nos actions.

Alors la question « qu'est-ce qu'un conflit » peut être moins anecdotique qu'il n'y paraît. L'idée moderne d'un monde raisonnable, où toutes les tensions seraient apaisées par le dialogue et l'entente mutuelle n'a pas apporté la paix. Il est même possible qu'elle ait contribué à produire des guerres plus violentes que ce qu'on n'a jamais connu. Peut-être parce qu'il est devenu très simple de dire que les autres ne veulent pas dialoguer et donc que tout est légitime pour les défaire. Peut-être aussi parce que la pratique du conflit s'est très fortement appauvrie. Notamment parce qu'elle a été réduite à une simple opposition d'opinions, d'où l'idée qu'ils peuvent toujours se résoudre dans le cadre de négociations. Ainsi le conflit aurait lieu dans les têtes, nous percevons tous le même monde, mais les idées que nous nous en faisons sont différentes... On comprend facilement l'intérêt de l'informatique dans cette configuration, elle nous permet de visibiliser /

simplifier les choses de manière relativement univoque, on pourrait définitivement se libérer de cette source de malentendus ; pas d'erreur de perception possible, et elle permet ensuite de traiter les choses de manière rationnelle, le voyant est rouge ou vert, pas d'interprétation...

Mais si le conflit implique différents types de rapport au monde, la question devient très différente. Il n'est pas besoin d'aller chercher des choses très exotiques, ni des peuples lointains aux pratiques ancestrales. Nous pouvons simplement constater qu'une infirmière et le DRH d'un hôpital ne voient pas la même chose lorsqu'ils ont affaire à un malade. Les visées ne sont pas les mêmes, la temporalité n'est pas la même, les données produites ne sont pas les mêmes, la posture, la manière de se tenir, la formation, le savoir, l'expérience, l'ambiance entre collègues et mille autres choses sont différentes, alors comment cela pourrait produire le même regard ? Il faudrait une conception très abstraite du regard pour dire que, au-delà de toutes les différences objectives nous regardons pareil et surtout que nous voyons la même chose...

D'une certaine manière les conflits autour du numérique sont tous les points dont nous avons souligné tout au long du texte qu'ils ne passaient pas le filtre de la numérisation. Si le numérique résout les conflits c'est surtout qu'il filtre des éléments assez homogènes pour pouvoir les agencer sans conflits. Il n'y a pas de conflits parce qu'une fois une question en apparence totalement numérisée, il y a un point de vue qui sature notre perception. Or les points de vue comptables ont cet avantage dans leur relation avec le monde digital qu'ils peuvent être entièrement numérisés. L'argent, ce sont des chiffres, tant que les choses sont représentées par l'argent elles sont numérisables, d'où la facilité d'agencement avec le néo-management. Cette relation privilégiée ne ferme pourtant pas tous les possibles. Notamment si on ne demande pas au numérique de résoudre les conflits.

C'est peut-être cette voie qui permet un passage vers d'autres rapports. Tant que le numérique doit reprendre l'ensemble d'une situation, tous les points de vue possibles, toute la complexité de

cette situation, tous les conflits qu'elle pourrait comporter, alors il faudra qu'il trouve une manière de représenter le monde avec des chiffres. Or c'est la définition même de l'argent dans un système capitaliste. Mais si on ne lui demande pas l'absolu ? Si on lui pose des questions plus partielles ? Si par ailleurs on ne lui pose pas des questions plus partielles comme conséquence de son incapacité, mais justement à partir d'une connaissance de ce qu'il fait ?

En effet ne pas poser la question de la résolution universelle des conflits pourrait passer pour un certain renoncement, se priver de la puissance du numérique. Or on pourrait envisager aussi que le conflit soit plutôt créateur et qu'intégrer le numérique comme un élément de ces conflits serait plutôt arriver à un rapport adulte avec celui-ci.

Reprenons l'exemple de l'hôpital. Ce qui reste non numérisable c'est par exemple l'expérience des infirmières. Il est facile de numériser des tâches lorsqu'elles sont énoncées : donner à manger à un patient, prendre ses paramètres, lui administrer un médicament... Tant que la question est oui ou non, réalisé/non-réalisé, tout va bien en ce sens. Tant qu'il s'agit de chiffrer le coût aussi, car c'est simplement une question de mesurer le temps. La numérisation ne change pas tout, simplement il y a une affinité politique mais aussi (c'est assez proche) un mode de savoir commun aux cabinets ministériels, aux DRH, aux informaticiens, aux cabinets d'audits... Pour chacun d'entre eux la digitalisation comporte des avantages. Bien entendu des représentants politiques pourraient parler avec des infirmières directement, mais les problèmes qu'elles formulent sont complexes à traiter. Par ailleurs ce n'est pas dans le descriptif de fonctions des infirmières et les appels d'offre qui sont organisés par les comptables, etc. Il y a tout un écosystème où ça fonctionne de cette manière.

Les informaticiens pourraient travailler directement avec des infirmières, mais pour eux aussi ce serait bien plus complexe que créer des formulaires et produire des données à partir des réponses.

Un travail plus complexe qui consisterait d'abord à tenter de comprendre une logique, des problématiques, des temporalités très différentes des siennes. Ne serait-ce que parce qu'elles sont à proprement parler très incarnées. C'est-à-dire d'une certaine manière sortir de ce qu'on entend communément comme le rôle d'un informaticien.

Le numérique est orienté, et il ne peut pas ne pas l'être, il existe dans un monde matériel et quoi qu'on veuille se raconter il a une matérialité. Penser le numérique en dehors du fait qu'il y a un hors-champ de ce qu'il visibilise, en dehors du fait qu'il ne fait pas disparaître la complexité dans ses simplifications, qu'il ne résout pas les conflits (ce sont de fait trois excellentes nouvelles), c'est simplement ne pas penser.

Ceci ouvre sur toute une série de conséquences.

Il y a une conséquence qu'il ne faudrait pas laisser de côté au niveau de la contestation et de la critique aussi. On peut certes se limiter à signaler des dysfonctionnements, mais dans ce cas le monde dans lequel il produit un territoire pour le moment n'est pas concerné. Réellement critiquer la numérisation nécessite un vrai travail d'élaboration. Il n'y a pas de simples questions de bon sens, mais un rapport complexe à produire. Nous avons par ailleurs évoqué de différentes manières l'emprise sensible du digital, réellement il y a un vécu, un sentiment puissant de détenir le monde au bout de son doigt. En ce sens la critique ne peut se résumer à des argumentaires un peu généraux, elle ne peut jouer que dans des situations concrètes, portée par une certaine joie de produire un savoir qui permet d'agir.

Dit autrement, il n'est pas possible de regarder l'importance des modifications et penser qu'elles sont une affaire simple. Mais la contrepartie de prendre la digitalisation dans sa complexité, c'est que cela permettrait d'ouvrir d'autres perspectives. Non pas tenter de faire simplement que les changements apportés par la digitalisation soient le moins problématiques possibles, et obtenir au mieux quelques aménagements cosmétiques. Il est important qu'il y ait un accueil physique dans les services publics par exemple. Mais simplement demander cet aménagement

n'est pas vraiment une position tenable. Quelques guichets accordés de mauvaise grâce ne constituent pas vraiment une avancée sociale, et éviter que ce soit pire n'est pas non plus un objectif très motivant ; la seule manière de garantir quelque chose de réellement fonctionnel c'est qu'il y ait une place pour des retours venus du terrain, et c'est justement ceci que l'informatisation rend encore plus difficile...

La question peut être différente si, rentre dans cette histoire, la manière dont les réformes de l'Etat social actif ont transformé le service public ; si fait aussi partie de cette histoire la manière dont le savoir produit sur le terrain par les travailleurs sociaux est dévalorisé ; si, tout d'un coup, s'y

mêlent les luttes des chômeurs et des précaires... non pas qu'il y ait une conjonction des luttes – tout ceci ne se rejoint pas – mais un conflit, avec les différents points de vue ; il est peut-être question de produire un sens dans cette histoire. Si la digitalisation doit exister dans ce genre de conflits alors elle ne prendra peut-être pas la forme appauvrie et appauvrissante du solutionnisme généralisé.

L'égalité, c'est le conflit.

L'action sociale est invention, c'est-à-dire conflit.

Rentrer l'informatique dans le sens commun ou faire sens commun avec l'informatique.