

Heurs et malheurs du numérique par temps de pandémie.

Réflexions personnelles d'un fonctionnaire post-confiné.

Le confinement a éclairé d'une lumière crue « le numérique » – que l'on définira comme les outils et pratiques des technologies informatiques et de l'Internet – révélant de manière frappante son ambivalence. A la fois facteur essentiel de lien, de création et de culture, il est aussi dans sa conception actuelle un agent de déconstruction sociale. Cette période rend donc plus évidente que jamais l'impérieuse nécessité d'un revirement de la politique publique numérique et d'une éducation critique pour tous.

- Lien aux autres.

Mon rapport au numérique lors des premières heures et premiers jours du confinement fut une sorte de gratitude, teintée de soulagement. Grâce à mon ordinateur, ma connexion Internet, mon smartphone et ma webcam, j'étais en capacité de continuer mes missions, de communiquer avec mes collègues. Je découvrais avec amusement les joies de la visioconférence (que j'avais jusqu'alors peu utilisée), et étais satisfait de [Jitsi meet](#), solution web open source qui ne collecte aucune donnée personnelle.

Alors que le télétravail n'était pas à l'ordre du jour dans ma – grande – collectivité, principalement du fait de réticences de principe au sein des instances décisionnelles mais aussi des syndicats, il fut mis en place à marche forcée par une DSI impressionnante d'efficacité. En à peine plus d'une journée, une grande partie des agents avaient accès aux serveurs communs via Citrix, des serveurs téléphoniques étaient proposés, une solution de visioconférence déployée (Webex, de Cisco), un guide à destination des agents partagé...

Des ordinateurs portables – quoiqu'en nombre insuffisant par rapport aux besoins – étaient mis à disposition de collègues non équipés à domicile.

Le numérique s'est donc imposé comme incontournable pour la continuité des missions, et la communication entre collègues, encadrants et équipes, etc. Tellement incontournable que les agents sans matériel et/ou sans connexion se sont retrouvés de fait exclus des échanges, au chômage technique.

Dans la sphère privée, ce confinement – plein d'inquiétudes et d'incertitudes – fut aussi l'occasion de contacter plus souvent mes proches, amis et famille, par visioconférence (merci encore Jitsi), nouvelle habitude dont je ne sais pas encore si elle durera (la plus-value de la vidéo étant là plupart du temps assez peu évidente).

- Accès à la connaissance et à la création.

Au-delà des liens interpersonnels (professionnels ou non) qu'il a permis de maintenir, parfois de renforcer, le numérique a rappelé de manière éclatante son rôle désormais central dans l'accès à la connaissance et à la culture. Explosion du nombre de visionnages sur les grandes plateformes de streaming (personnellement je ne me passe plus de [La Cinetek](#) et d'[Arte.tv](#)), très nombreuses initiatives d'institutions culturelles (comme par exemple La Cinémathèque française pour rester dans le domaine du cinéma, avec la plateforme [Henri](#), lancée pour l'occasion), de musées dont les équipes web ont redoublé d'inventivité pour tenter de garder le lien avec leurs publics (Sébastien Magro, journaliste et ancien de l'équipe du développement numérique du Musée du Quai Branly, remet en perspective ce dynamisme dans cet [article](#)), mise à disposition de contenus gratuits (au moins le temps du confinement) par divers éditeurs, et des plateformes de Moocs (citons l'excellente [fun-mooc](#)).

Le début du confinement fut marqué pour ma part par une certaine désorientation, au milieu de cette offre pléthorique : quel Mooc choisir ? Combien de temps y consacrer ? Je constatais un écart entre le message récurrent : « occupez au mieux votre temps libre » et mon vécu : je n'avais quasiment pas plus de temps libre

qu'auparavant, et en fin de journée, j'avais plus besoin d'un film ou d'une partie de jeu vidéo que d'un cours, aussi intéressant et participatif soit-il.

Je suivis tout de même deux moocs (en dehors de mon temps de travail...), pilotés par [Framasoft](#) : le [Mooc CHATONS](#) dédié à la culture numérique, et celui « [Libre culture](#) » autour des licences libres.

Bien sûr, lorsque des collègues me parlaient de leurs cours en ligne, je fus assailli par le doute : avais-je fait les bons choix ? La [formation dédiée de l'innovation territoriale](#) proposée par Fun-Mooc fut mon plus grand regret...

Les lieux de création artistique ne furent pas en reste de nouveaux formats pour continuer à faire le lien entre les artistes et leurs publics. Deux initiatives m'ont parues emblématiques de ces « bricolages » numériques passionnants : Zoom your Frasq du [Générateur](#) (une soirée de performances, non pas dans un espace physique – a priori indispensable pour ces formes artistiques dans lesquelles le corps, le mouvement et le rapport au public sont centraux – mais sur Zoom), et les explicites rendez-vous « Restez chez vous, la musique vient à vous » du [Comptoir](#) de Fontenay-sous-Bois, qui diffusait en live des interviews de musiciens programmés par le lieu lors des saisons passées.

Et certains artistes eux-mêmes continuèrent à créer, des œuvres en ligne (innombrables vidéos de danse sur balcon, concerts d'appartement...) ou des dispositifs participatifs comme la plateforme [Par ma fenêtre](#) proposée par Benoît Labourdette, invitation à réaliser une vidéo de sa fenêtre de confinement en racontant un souvenir important pour soi, ou le site [manif.app](#) d'Antoine Schmitt, permettant à tout un chacun de continuer à manifester publiquement tout en restant chez soi.

Je ne parlerai pas ici du déploiement à marche forcée des outils pédagogiques numériques par l'Éducation Nationale, ne l'ayant pas directement expérimenté. Mais sans e-mail, sans Environnement Numérique de Travail, sans classes en ligne, aurait-il été possible d'assurer un semblant de « continuité pédagogique » ? Le matériel informatique (ordinateurs et même tablettes) fournis aux élèves par certaines collectivités a – sans doute pour la première fois – prouvé son utilité indiscutable, au moins par temps de pandémie.

- Mise en perspective de l'exemplarité de la communauté Makers.

Les « makers », ces bricoleurs qui utilisent des machines numériques (imprimantes 3D, découpeuses laser...) pour créer des objets physiques, que ce soit dans des fablabs, des médiathèques (cf la Commission [Labenbib](#) de l'[Association des Bibliothécaires de France](#)) et autres tiers lieux, se sont largement mobilisés tout au long de la crise sanitaire, afin de pallier les pénuries de matériel de protection pour les soignants (masques, visières...) et le manque de matériel médical (valves de machines respiratoires...). Cette période, qui leur a enfin permis de se faire connaître d'un plus large public (soulignons le beau travail du magazine en ligne [Makery](#)), et de gagner en légitimité auprès des institutions, a validé un certain nombre de principes dans lesquels se reconnaissent une grande partie du mouvement maker :

– la générosité : l'ensemble des actions menées dans le cadre du début de la crise sanitaire l'ont été par des bénévoles

– la collaboration : des outils participatifs (notamment des groupes [Discord](#)) ont permis de coordonner et de fédérer les très nombreuses initiatives, comme l'explique le maker M. Bidouille [ici](#).

– la décentralisation : à l'inverse de la logique centralisée et descendante mise en place par l'État, c'est selon une logique de fabrication distribuée, évolutive et réactive, que se sont organisés au fil de l'eau les makers, pour répondre au mieux aux besoins des équipes médicales. Des plateformes comme [Covid-initiatives](#) et [MakerNet](#) ont été mises en place pour structurer de la manière la plus efficace possible la mise en relation entre la demande et l'offre selon les spécificités de chaque territoire.

Le [Réseau Français des Fablabs](#) a de même joué un rôle central de soutien aux acteurs sur l'ensemble du territoire, avec entre autres la diffusion de documentations validées par les instances médicales. L'association travaille depuis à faire reconnaître au niveau national auprès du grand public et des institutions cet

engagement afin d'assurer sa pérennité et son développement : [publication d'une tribune dans l'Humanité et Usbek et Rica, rencontre avec des députés...](#)

Si l'on ne peut qu'être admiratif de cet indéniable (et indispensable) succès, de la diffusion des valeurs qui le sous-tendent (solidarité, communs de la connaissance, travail collaboratif et en réseaux...), faisant passer aux yeux des profanes (et des politiques) les makers du statut d'obscurs bidouilleurs à celui d'artisans se réappropriant les technologies pour de nouvelles façons de prototyper et de produire objets et savoirs, la situation appelle une autre question. Celle posée par [Olivier Ertzscheid](#), enseignant-chercheur en sciences de l'information et de la communication à l'université de Nantes, dans un [article paru dans Libération](#) le 3 mai 2020 : « Pourquoi se retrouve-t-on dans la situation d'accepter de faire nous-mêmes, dans l'urgence, ce que d'autres auraient dû faire pour nous dans la prévoyance ? ».

La montée en puissance du mouvement maker, et son pendant le DIY (do-it-yourself), ne montre-t-elle pas en miroir le renoncement de politiques publiques ambitieuses, garantes d'équité et de cohésion sociale ? La braderie des services publics au profit du privé, et ce dans tous les domaines (éducation, transports, énergie, culture, agriculture, industrie, logement, santé...) où une planification serait pourtant essentielle, particulièrement à l'heure de la catastrophe climatique déjà amorcée ?

N'est-ce pas, comme le pose Ertzscheid, une – certes magnifique – réponse à l'injonction présidentielle « demandez-vous chaque matin ce que vous pouvez faire pour le pays », quand le pays en question ne se donne plus, et depuis longtemps, les moyens de faire grand-chose pour nous ?

Cette crise a donc permis de rendre évidente la pertinence du mouvement maker, son efficacité, son dynamisme et sa générosité. Mais elle nous impose dans le même temps de ne pas perdre de vue le contexte idéologique et économique qui lui donne cette relative importance, dont les effets ne remplaceront malheureusement pas de véritables politiques publiques ambitieuses.

- Vers une organisation du travail souple et inclusive (jusque dans le choix des outils numériques) ?

Revenons à l'un des effets les plus évidents du confinement : la généralisation du télétravail pour toute une frange de la population active, et donc toute une frange des agents des administrations et collectivités. Dans mon cas la situation a très vite mis en évidence l'absurdité de l'organisation classique du 100 % présentiel. La plupart de mes collègues et moi avons pu rapidement constater que notre efficacité était plus grande du fait de temps de concentration plus longs, d'une plus grande disponibilité pour cause d'arrêt des déplacements domicile-travail (accompagnée par ailleurs d'une baisse de notre empreinte carbone). Les outils numériques nous ont permis de conserver des temps de travail collectifs tout en facilitant l'organisation de réunions avec des interlocuteurs externes, etc.

Mais le confinement a aussi rendu évidente l'impossibilité de généraliser ce fonctionnement, et ce même dans un service ne nécessitant pas de présence fréquente sur le terrain ou de lien direct avec les usagers. D'une part du fait des différences d'accès à du matériel efficient, et à des débits Internet suffisants. Et d'autre part du fait de la plus ou moins bonne maîtrise des usages des outils numériques. A cela s'est ajouté bien sûr le cadre très spécifique de la pandémie : présence au domicile des enfants et des autres adultes du foyer, maladie pour certains, etc.

La fameuse fracture numérique, qui a laissé des collègues sur le carreau, s'est donc rapidement faite sentir, et ce d'autant plus clairement à l'échelle de la collectivité.

Le numérique, c'est une évidence, signifie encore exclusion, et ce dans toutes les classes d'âge. Déployer le télétravail – même dans des proportions réduites – sans une véritable politique d'inclusion numérique ne peut pas être satisfaisant.

De même, il est clair qu'une organisation avec une forte proportion de télétravail – qui n'est heureusement pas envisagée dans mon cas – ne serait pas tenable. Si le confinement s'est traduit par des temps de concentration plus long, et des échanges généralement plus efficaces que lors de réunions en présentiel, il a aussi signifié dans la durée des baisses ponctuelles de moral et de motivation du fait de l'isolement physique, une perte de fluidité dans les échanges entre collègues (un mail ou un message de tchat ne remplace pas le fait de passer la tête dans le bureau d'un collègue pour échanger rapidement sur un sujet et/ou plaisanter, avec la richesse de la communication non verbale que cela implique), des difficultés à mettre en place et suivre l'organisation du travail de son équipe...

Le numérique en temps de confinement a aussi signifié dans certains cas (pas le mien, heureusement) une sursollicitation des agents, pour différentes raisons : multiplication plus ou moins utile des canaux d'échanges (e-mails, tchats, plateformes de suivi de projets, applis de messagerie, visio-conférences...) et/ou manque de confiance des responsables hiérarchiques...

Bref, le télétravail ne peut être la norme. Il n'est pas possible de se passer de contacts avec ses collègues IRL, et ce quelque soit la qualité des outils numériques de travail collaboratif déployés. Le numérique ne remplace pas l'humain, il doit le compléter, voire le renforcer.

Le confinement aura donc permis de ressentir clairement les écueils respectifs du présentiel et du télétravail. Un 100 % présentiel ne semble plus souhaitable (travailler un ou deux jours par semaine depuis chez soi se traduira par une plus grande efficacité, et sans doute une réduction de notre empreinte carbone).

Mais toute mise en place du télétravail devra se faire en fonction des réalités de chaque service, voire de chaque agent. Elle devra intégrer pour être satisfaisante une politique d'accompagnement des agents et des encadrants pour une prise en main la plus éclairée et raisonnée possible des outils numériques adaptés.

Et, point essentiel selon moi : le choix de ces outils ne devra pas se faire uniquement sur les critères de leur coût, de leur efficacité ou de la facilité de leur déploiement. Les valeurs qui définissent leur fonctionnement (solution ouverte ou fermée...), leur éthique en matière de respect des données personnelles, d'impact écologique et autres questions désormais essentielles pour nos sociétés, devront être clairement exposées et discutées collectivement avec les futurs utilisateurs (les agents), avant leur adoption. Trop souvent les administrations et collectivités se tournent vers les solutions des GAFAM (et consorts) par souci compréhensible d'efficacité de la part de leur DSI, alors que d'autres voies sont possibles, bien plus souhaitables dans la durée si l'on élargit les critères de choix.

- Renforcement du capitalisme de surveillance.

De manière bien plus significative que le mouvement maker, les grands gagnants du monde numérique en cette période de confinement ont été – sans grande surprise – certains géants de la « tech » parmi les GAFAM (géants « historiques » : Google, Apple, Facebook, Amazon et Microsoft) et les NATU (acteurs majeurs de l'économie de plateformes : Netflix, Airbnb, Tesla et Uber), ainsi que d'autres sociétés plus récentes mais intégrées au fonctionnement de la nouvelle forme de capitalisme aujourd'hui en place telle que décrite par des auteurs comme [Shoshana Zuboff](#) aux États-Unis ou Christophe Masutti en France, dans son ouvrage [Affaires privées](#) (2020) : le [capitalisme de surveillance](#). Cette économie (la nôtre) est basée sur la collecte massive des données des personnes via les interfaces numériques, non plus uniquement à des fins de ciblage publicitaire, mais de plus en plus dans une logique d'influence des opinions et des comportements des individus et des groupes (et donc constituant une menace pour nos systèmes démocratiques). Les algorithmes des fameuses intelligences artificielles qui exploitent ces masses de données sont rendus efficaces grâce au travail d'un nouveau genre de prolétariat, les travailleurs du clic comme les nomme [Antonio Casilli](#), bien humains eux.

Le confinement s'est donc traduit par une ruée vers ces acteurs déjà largement présents dans nos vies : Skype ou Zoom – la nouvelle star de la visioconférence à l'[éthique douteuse](#), Microsoft Teams, Whatsapp,

Google Classroom et bien sûr Youtube, Netflix, Disney Plus (qui ne pouvait rêver d'un contexte plus favorable pour son déploiement en Europe) pour les fins de journée, comme le décrivait le journal [Le Temps à la fin mars 2020](#).

Des nouvelles habitudes ont été prises, renforçant encore les positions dominantes de quelques géants, ainsi que l'impact écologique du numérique (le [streaming vidéo](#) représentait en 2019 autant d'émission de CO2 sur un an que l'Espagne). Il sera difficile d'en revenir.

Concernant les outils professionnels, cet engouement pour les produits des géants du numérique est bien sûr compréhensible : ils sont efficaces, faciles et rapides à prendre en main et à déployer dans les grands groupes et administrations (collectivités, établissements scolaires...). Mais encore une fois ce que le confinement a rendu patent est l'absence d'une véritable politique publique ambitieuse, cette fois en matière de numérique.

Mais alors, quid de la fameuse *Start-up Nation* ? On pourrait sans doute la résumer par l'octroi d'aides publiques (qu'elles soient financières ou en nature, nationales ou locales) à des entreprises mettant les mots « disruptif », « IA » et « agile » dans le « pitch » de leur produit (et ce quel qu'en soit son contenu et ses prévisibles impacts sociaux, économiques, politiques et environnementaux). Le retour sur investissement de cette « politique » laisse souvent songeur : les quelques entrepreneurs dynamiques qui réussissent à tirer leur épingle du jeu partent bien souvent continuer leur développement outre-atlantique et/ou participent de fait, et ce indépendamment de la possible qualité de leur produit (pardon... « solution »), à la lame de fond de privatisation des services publics ([EdTech](#), Silver economy...).

Pourquoi ne pas avoir plutôt mis en place les conditions politiques et financières pour le développement par les acteurs publics eux-mêmes de solutions open-source, facilement déclinables et adaptables aux différentes réalités de terrain, permettant un véritable contrôle sur l'utilisation des données collectées, la mise en place critères de frugalité énergétique, une meilleure maîtrise des problématiques d'hébergement et de sécurité via par exemple des acteurs contrôlés plus ou moins directement par la puissance publique ? En plus d'une véritable maîtrise de ces outils et de leurs différents impacts, cette mutualisation aurait sans aucun doute permis d'importantes économies financières à nos services étatiques et collectivités.

Des associations de promotion du libre comme [Framasoft](#) (et ses [CHATONS](#)) ou [l'April](#) développent et promeuvent des alternatives aux géants de la tech vers lesquels le secteur public se tourne trop facilement. Mais sans véritable impulsion politique, l'impact de leurs démarches sera forcément limité.

Peut-être n'est-il pas trop tard pour amorcer cette véritable politique numérique émancipatrice à l'heure du capitalisme de la donnée et de l'urgence climatique.

Nous le savons, telle n'est pas la voie empruntée par notre Gouvernement.

- Outil de contrôle aux mains d'apprentis sorciers.

C'est bien connu, les temps de crise sont peu propices à l'émancipation des personnes et des peuples. La pandémie que nous connaissons actuellement ne fait pas exception.

Ainsi les quelques mesures prises par l'État central en temps de confinement semblent parfaitement s'inscrire dans ce que l'essayiste Naomi Klein a baptisé la [stratégie du choc](#). Au nom de la sécurité sanitaire (et donc « pour notre bien »), des dispositifs impliquant une surveillance intrusive de la population sont mis en place : [drones policiers à Paris](#), et bien sûr l'application StopCovid, encore en projet à l'heure actuelle, largement soutenue par Cédric O, secrétaire d'État chargé du numérique, opportunément surnommé « Monsieur StopCovid ».

Quelle que soit l'efficacité réelle du projet contesté par de nombreuses associations de défense des droits, comme [la Quadrature du net](#), qui relaie ici une tribune collective parue dans Le Monde au titre évocateur : « [StopCovid est un projet désastreux piloté par des apprentis sorciers](#) », force est de constater que nous sommes face à un bricolage qui cache mal l'absence de politique sanitaire coordonnée (dépistage massif...). Et nul besoin de remonter bien loin dans l'histoire contemporaine (2001 semble un bon repère) pour se convaincre que les dispositifs de surveillance ont la fâcheuse tendance à survivre aux contextes qui les ont vus naître.

Le confinement, et plus largement la crise sanitaire que nous continuons de vivre, nous auront donc permis d'observer, voire de ressentir l'ambivalence intrinsèque du numérique, conforté dans son importance de premier plan de la vie de la plupart d'entre nous.

Si les graves lacunes des politiques publiques en la matière sont plus que jamais tangibles, tout comme notre dépendance à des géants qui se nourrissent de nos données aux dépens de notre libre arbitre, les artistes et makers nous rappellent que nos outils sont de formidables vecteurs de liens, de création, et de diffusion du savoir, et appellent à l'action.

Action pour faire évoluer nos organisations et les adapter à un contexte difficile qui nécessite souplesse, réactivité et transversalité. D'où l'importance des nouvelles modalités de travail favorisées par le numérique : télétravail, lieux et démarches d'innovation interne qui commencent à se frayer un chemin au sein des collectivités, portés par des collectifs d'agents comme ceux réunis au sein de la [Riposte créative territoriale](#), née pendant le confinement.

Plus largement, la crise appelle à reprendre collectivement le contrôle du numérique. Notons ici l'initiative lancée par [la Fing](#) et son programme [Reset 2022](#), qui regroupe de nombreux acteurs publics et privés prenant le recul nécessaire pour tenter de redéfinir les paradigmes économiques, technologiques et politiques qui configurent le numérique, sur lequel nous avons clairement perdu la main.

Enfin, la période conforte la dimension cruciale d'une éducation critique au numérique. Il semble indispensable que chacun ait les moyens d'explorer les possibilités de création et d'échange qu'il permet. Les moyens de comprendre les enjeux techniques, politiques, éthiques, écologiques qui sous-tendent cette dimension incontournable de nos vies privées et professionnelles, afin de s'y repérer au mieux et d'en (re)prendre collectivement la maîtrise.

Xavier Ganachaud