

L'action de numériser

Par Guillermo Kozlowski
CFS asbl



Si n'importe quelle évaluation formelle dans le cadre de l'État social actif se veut à la fois objective et prescriptive, la digitalisation est un accroissement exponentiel de ces prétentions.



Pour citer ce document : Kozlowski Guillermo, « L'action de numériser », CFS asbl, 2022

URL : http://ep.cfsasbl.be/IMG/pdf/l_action_de_numeriser.pdf

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

Avec le soutien de :



FÉDÉRATION
WALLONIE-BRUXELLES



Francophones
Bruxelles

L'action de numériser

Par Guillermo Kozlowski

CFS asbl

Récemment nous avons produit un certain nombre de travaux sur la numérisation dans différents secteurs de la société¹. Nous y avons signalé que cette numérisation modifie beaucoup de choses, mais n'arrive pas comme un ovni. Elle prend racine dans un territoire, des dispositifs, des imaginaires, qui lui sont propices. L'informatisation modifie, en même temps, ces territoires, ces pratiques qui en retour les constituent et déterminent en partie la forme que prend peu à peu cette numérisation. C'est la question que tentera d'approfondir cette analyse.

En effet, « dans l'absolu », dans le monde de « tous les possibles », on peut tout imaginer sur la digitalisation. Ceci dit, elle n'existe pas dans l'absolu mais dans le monde que nous habitons. Avec l'informatique d'un monde où tout serait possible, on ne peut que fantasmer, ou réaliser des publicités... C'est avec la digitalisation telle qu'elle existe dans ce monde, qu'il est important d'établir un rapport qui soit autre chose que tout accepter « parce que c'est mieux comme ça... et que de toutes manières il n'y a pas le choix ». Dans les services sociaux, entendus dans un sens très large, il y a un mode de fonctionnement qui s'est installé ces dernières décennies en Belgique sous le nom d'État social actif. C'est dans ce cadre que s'est propagée leur numérisation. L'objectif de ce texte n'est pas d'expliquer encore une fois l'État

social actif, et surtout pas d'expliquer qu'est-ce que cela signifie, mais tenter de repérer sa manière de s'agencer avec la numérisation et éventuellement prendre d'autres chemins. Proposer des situations issues du déploiement de l'État social actif, et regarder comment ça fonctionne, et ensuite comment ce fonctionnement s'agence avec la numérisation.

UNE ACTIVATION EN TROIS MOUVEMENTS

Quelques situations

Prenons un exemple dans le domaine dit de la citoyenneté. Lorsqu'il est question des classes populaires, de minorités, la politique de l'État social actif est qu'elles doivent participer² : pouvoir exprimer leurs voix de manière autonome. Pour cela il faut s'adapter au « débat public ». Le souci est qu'il y a toujours trop de rugosités, d'accents, de mauvaises manières de parler, de références trop locales, une expression vue comme trop violente... A l'évaluation, il faudra constater qu'il n'y a pas assez d'autonomie, trop d'éléments personnels subsistent, pour s'adapter à un débat. Pour « participer » il faudrait apprendre à communiquer, c'est-à-dire à parler de manière plus détachée. C'est la forme qui est évaluée, mais la forme implique immédiatement de remettre en

¹ Par exemple : Art infirmier et numérisation (<http://ep.cfsasbl.be/art-infirmier-et-numerisation>), Virtualisation du travail social (<http://ep.cfsasbl.be/virtualisation-du-travail-social>) ou Nettoyage virtuel (<http://ep.cfsasbl.be/Nettoyage-virtuel>).

² Cette volonté est exprimée par Franck Vandebroucke, qui a à la fois théorisé et mis en place la politique d'État social actif en Belgique.

question l'interlocuteur, de lui indiquer qu'il n'est pas assez autonome, c'est-à-dire pas assez légitime.

Il pourrait dire ce qu'il veut... à condition de se changer lui-même d'abord, de réaliser une bonne mise en forme, de se débarrasser de ce qui excède, dépasse ou ne correspond pas avec la forme évaluée comme étant autonome.

Dans le domaine du management, la question se pose en général avec d'autres mots. Chaque travailleur doit mobiliser son capital humain. Ce capital humain (ses compétences personnelles), il devrait pouvoir l'adapter à la réalisation, en toute autonomie, de n'importe quelle tâche. Cela implique notamment de se détacher de la notion de métier, trop peu flexible, et de concevoir son travail en termes de projet, de missions.

L'évaluation continue en termes de DRH ne peut que constater qu'il y a du temps perdu, du personnel en trop, une compétence qui manque, des habitudes, des règlements, des lois qui gênent ; il y a toujours un temps, une attention qui n'est pas totalement fixée sur ce qu'on évalue au niveau du management comme du « vrai » travail, des éléments que formellement ils n'estiment pas faire partie du travail. S'ensuivent toutes sortes de remises en forme : implémentation de nouvelles procédures, des dispositifs qui cherchent à flexibiliser, autonomiser, responsabiliser, etc.

Ce sont d'autres mots, mais il est toujours question de manque d'autonomie dont on évalue qu'il empêche une bonne adaptation. La question évaluée est ici aussi celle de la mise en forme : la capacité d'un individu à prendre la forme qui lui est demandée. Le degré de correspondance entre le travail réalisé et les procédures imaginées par l'employeur, si dans une mission locale un entretien avec un demandeur d'emploi doit comporter X questions posées en Y minutes, à quel point le travailleur Z s'y conforme... C'est cela qui sera appelé « efficacité ». La non efficacité étant de prendre plus de temps, de prendre en compte d'autres éléments que ceux jugés

pertinents en amont. L'inefficacité à combattre ce serait par exemple de penser qu'assistant social est un métier qui comporte une expérience, permet d'inventer, d'essayer, de prendre des initiatives par-delà la mission qui lui est signifiée. On retrouve un fonctionnement équivalent dans les hôpitaux notamment. L'attachement à son métier, à son art, comme le nommaient récemment deux infirmières, est aux yeux d'un DRH un souci, un manque de professionnalisme qui entraîne un travail moins efficace. Le professionnalisme étant toujours lié à un certain détachement de son expertise, à l'intégration du regard de l'évaluateur. Regarder son travail comme un évaluateur externe le ferait, oublier une grande partie de ce qu'on sait faire.

En ce qui concerne les chômeurs le schéma est semblable. Naturellement ils devraient s'insérer dans le marché du travail, mais ils manquent d'autonomie (c'est-à-dire de capital humain), c'est ce qu'évaluent les mesures d'activation. Encore une fois la forme est mise en avant : ont-ils suivi les procédures, pensent-ils en termes de capital humain valorisable sur le marché du travail ? Ou dit autrement, sont-ils capables de se détacher de leur métier, de leur vie familiale (par exemple lorsqu'elles sont seules pour s'occuper d'enfants en bas âge). Plus généralement : sont-ils prêts à se détacher de tout et accepter n'importe quelle forme de travail ?

Depuis l'accélération de la numérisation liée au covid, l'expression « maturité numérique » a commencé à remplacer peu à peu celle de « fracture numérique ». Maturité numérique, renvoie à une non-maturité de ceux qui ne s'adaptent pas au monde digitalisé. Ils ne sont pas adultes ? Ils n'acceptent pas de se détacher de leur puissance au profit du principe de réalité ? La réalité étant désormais numérique... Le point de vue est toujours le même : compétences nécessaires pour s'adapter évaluées extérieurement.

Un tableau

AUTONOMIE	ADAPTATION	ÉVALUATION PERMANENTE
PARTICIPATION	EMPLOYABILITÉ, MATURITÉ NUMÉRIQUE...	ACTIVATION
DEVENIR ENTREPRENEUR DE SOI-MÊME	RESPONSABILITÉ INDIVIDUELLE	PRODUCTION DE SAVOIRS HÉGÉMONIQUES
GÉRER SON CAPITAL HUMAIN	SE PROJETER	INCITATION
DÉTACHEMENT	MODÉLISATION	PRISE DE DISTANCE
FLEXIBILITÉ/ ADAPTABILITÉ	AUTONOMISATION	OBJECTIVATION

Ce tableau peut permettre de décrire le fonctionnement de l'État social actif, à condition de ne pas le prendre comme l'expression de la vérité. Il est contestable, notamment parce que s'il nous semble intéressant pour présenter un mouvement de le séparer en trois étapes, dans la réalité cette séparation n'est pas si évidente. Chaque élément est d'une certaine manière dans les trois colonnes. Trois moments logiques. L'autonomie comme « nature » de chacun d'entre nous. L'adaptation³ comme existence sociale. L'évaluation permanente comme moteur social à partir de cette inquiétude qu'elle fomenté sans cesse : « Tu n'es pas capable de te débrouiller tout seul ». C'est un peu de cette manière qu'on peut résumer la proposition de l'État social actif, qui est en grande partie une retranscription belge des travaux sur le « capital humain ».

C'est dans le mouvement que ces trois moments logiques produisent quelque chose. Ici l'autonomie fonctionne toujours comme ce qui manque : personne n'est assez autonome. Être parfaitement autonome impliquerait s'adapter parfaitement. Or, les évaluations sociales montrent bien que ce n'est jamais le cas, elles relancent ainsi le mouvement,

³ Adaptation renvoie toujours un peu à la théorie de l'évolution des espèces. C'est une référence bien problématique... ça ne correspond pas à ce que Darwin écrit, mais ça permet de donner un air de vérité naturelle.

comme une sorte de moteur social d'appoint pour réaliser la nature autonome de tout un chacun. Il est important de regarder le mouvement plus que de définir les termes, parce que le fonctionnement se crée dans les interactions. Notamment le fait que les processus d'évaluation permanente sont moteurs de cette dynamique, ils ne dégagent pas des problèmes, mais signalent le chemin à suivre. Ce sont ces processus d'évaluation, toujours présentés comme relevant de questions « techniques » qui disent comment et à quoi il faut « s'adapter ». Comment et dans quel sens il faut s'activer.

Ce sont ces processus d'évaluation qui déterminent quelle est la forme mature d'un citoyen à « l'ère digitale », mais aussi en quoi consiste cette « ère digitale ». Ou la forme efficace d'un travailleur, ou la forme acceptable d'un chômeur, ou la forme d'un « vrai » réfugié mais aussi ce qu'est le travail ou ce qu'est participer à la société. C'est-à-dire la forme autonome que tout un chacun devrait atteindre dans tous les domaines de sa vie, mais aussi le territoire dans lequel cette autonomie devrait exister. Et ces processus d'évaluation sont toujours extérieurs, jamais il n'est question d'un regard situé sur soi-même, à partir de savoirs produits par son expérience, comme évaluation pertinente de l'autonomie de quelqu'un⁴.

L'autonomie n'est jamais assez accomplie, la volonté d'adaptation est limitée, il faut donc renforcer ce processus, ajouter un moteur supplémentaire, injecter une inquiétude permanente, une déstabilisation qui évite que le mouvement ralentisse, ou trouve des équilibres. L'évaluation permanente accélère le rythme. Il n'est jamais question de donner du temps à une expérience, il faut toujours évaluer, recalculer, relancer : c'est cela l'activation. C'est que l'expérience est toujours suspecte, elle produit des manières de faire, des styles, des savoirs locaux,

⁴ Bien entendu il y a toutes sortes d'appels à s'évaluer. Mais s'évaluer revient toujours à intérioriser l'évaluateur externe, à montrer qu'on peut se détacher à ce point de son expérience qu'on peut se regarder comme un évaluateur externe.

des complicités. Des choses peu évaluables, peu flexibles et peu détachables des situations dans lesquelles elles existent.

L'évaluation telle qu'elle est utilisée dans ce processus demande de s'extraire du mouvement, l'arrêter, l'évaluer et de le relancer. Objectiver, c'est-à-dire regarder sa vie de l'extérieur. Cette distance n'est pas seulement une question pratique. Elle correspond au détachement qui constitue l'autonomie, à la plasticité (tout doit pouvoir être meuble) attribuée à l'adaptation, des formes facilement évaluables ailleurs.

L'AGENCEMENT AVEC L'INFORMATIQUE

Il y a un monde brouillant, mouvant, difficile à comprendre ; ce qui est évaluable est un monde formalisé, clair et distinct. Ce détachement du monde vivant et complexe pour un monde formalisé est presque une définition de l'informatique. Dans l'évaluation le problème n'est pas tant le résultat, mais le mouvement : le profilage des acteurs, la modélisation des situations. De la même manière l'existence d'un monde digital (qui correspond à une utopie d'État social actif) n'est pas un problème en soi, ce qui pose problème n'est pas que le monde digital soit abstrait, mais le mode d'abstraction qu'il faut pour le produire.

INPUT	TRAITEMENT	OUTPUT
DONNÉES BRUTES	MODÉLISATION	RENDU
PROFIL	CALCUL	VÉRITÉ

Trois moments, et ici aussi il est important de voir qu'ils sont en interaction. Les données produites doivent pouvoir être traitées dans la modélisation

⁵ En réalité la question est plus compliquée. La musique écoutée pourrait être objectivée, mais pour cela il faudrait une très grande quantité de données et une très grande quantité d'utilisateurs. Ainsi, de la même manière que les sites de musiques en ligne proposent aux différents « profils » d'utilisateurs des musiques qui « pourraient les intéresser », il serait possible d'intégrer dans un algorithme

et permettre un rendu, qui produit de nouvelles données.

Données brutes

On réduit souvent les choses, lorsqu'il est question d'informatique, au traitement des informations. Or les informations n'existent pas en tant que telles, il y a un choix et surtout une production de ces informations. Un mode d'abstraction qui va déterminer à la fois la manière de découper les choses, et choisir parmi ces éléments lesquels sont importants. Par exemple : le nombre de tasses de café qu'un chômeur prend pendant sa journée, ou la musique qu'il écoute, sont des informations. Tout comme le nombre de cv envoyés ou le nombre de réponses, ou la quantité de calories de son repas de la veille ou le fait d'avoir un chien...

La musique qu'il écoute relève d'un découpage du monde difficilement objectivable⁵, il est peu probable qu'il soit jugé pertinent. Quant aux tasses de café ou les calories de la veille, elles relèvent d'un mode d'abstraction propice à l'État social actif et à l'informatisation, mais seront probablement jugées non significatives.

Quant au nombre de cv envoyés c'est évidemment le bon critère... dans l'optique de l'État social actif. En effet il est possible de faire une liste des choix qui ont produit cette évidence. Il y a d'une part le choix de ce qu'on veut caractériser : ce sera le chômeur individuel. Il y a ensuite le choix d'un ensemble de données dont on suppose qu'elles permettent de le caractériser en tant que chômeur. Mais aussi le fait que ce critère peut être évaluable.

Pour que ces informations puissent servir de données brutes il faut aussi qu'elles soient décontextualisées. Détachées à la fois du chômeur

des données sur la musique et le rapport au marché de l'emploi. Ceci n'a pas énormément d'importance ici, si ce n'est indiquer que tout peut être rendu objectif par la numérisation. Toute information peut être transformée en donnée pertinente et valide pour un algorithme, mais encore une fois ce qui disparaîtrait c'est le contexte qui détermine le sens.

singulier et de la situation dans laquelle il vit, mais aussi détachées de tous les choix qui ont constitué cette information comme pertinente. Il faut que l'envoi d'un cv soit égal à l'envoi de n'importe quel autre cv. Et aussi que tous les choix qui amènent à plébisciter ce critère disparaissent, que cet élément devienne constitutif de la nature d'un chômeur. Qu'il objective : de la même manière que l'eau est constituée d'oxygène et d'hydrogène, l'envoi de cv doit devenir un élément objectif du chômeur. C'est cette manière de constituer quelqu'un à partir d'un ensemble d'éléments épars qui fragmente la personne, qui le transforme en un profil démontable, relevant de différents spécialistes.

Cette étape de constitution de données brutes passe pour être sans importance et très technique. C'est tout le contraire, c'est ici le moment des choix au niveau du contenu. C'est aussi à ce stade que tout le « bruit » est expurgé. Cela correspond à la volonté d'autonomisation de l'État social actif, détacher l'acteur de tout ce qui n'est pas jugé efficace. De tout ce qui n'est pas censé faire partie d'un individu autonome, de tout ce qui empêche une adaptation fluide. La différence lorsque l'informatique s'ajoute est que réellement le contexte, le corps, l'histoire... disparaissent. Avec un fonctionnaire zélé toutes ces questions ne sont pas prises en compte, voire sont utilisées contre les usagers, mais dans l'informatique elles n'ont plus de place. C'est le moment où un fonctionnaire va dire qu'il ne veut pas prendre en compte ce qu'un allocataire lui raconte. Le moment où il doit dire qu'il ne veut pas comprendre, alors qu'il pourrait le faire... Ce n'est pas cette violence qui disparaît, mais la partie institutionnelle qui se cache. Le conflit qui pouvait avoir lieu entre le chômeur et ceux qui veulent le constituer en tant que chômeur. Toutes les implications, les contradictions, toutes les histoires de l'industrialisation, de l'immigration, du capitalisme, du patriarcat, qui étaient latentes dans cette rencontre n'ont pas disparu avec la numérisation. Mais celle-ci permet de les dissoudre. Bien entendu il n'est pas impossible de

les agglomérer pour qu'elles puissent se réactiver, mais ce n'est pas simple parce qu'elles disparaissent au moment de la production de données brutes et on le constate lorsque la machine donne un output.

Plus largement ce qu'ajoute l'informatisation, et surtout la croyance en sa toute-puissance, est la légitimation du choix que toute information en dehors des données brutes serait inadéquat.

Modélisation

Le deuxième moment est le processus de ces données dans un modèle. Le moment où un algorithme va calculer les données brutes encodées pour reproduire le monde, mais en numérique. Calculer l'urbanisme d'un quartier, le comportement d'un chômeur, l'apprentissage d'un enfant, les aides sociales auxquelles a droit un allocataire... mais sans le bruit de la vraie vie. C'est ici que le profil va être établi, et inclus dans un ensemble. On verra à quel point il correspond aux normales, aux moyennes, quel est sa propre évolution. Par exemple si notre ami chômeur remplit autant de cv que stipulé par Actiris, s'il en fait plus ou moins que les autres chômeurs, s'il en fait plus ou moins que les mois précédents. Bien entendu l'exemple est très simple, l'informatique permet de produire des profils bien plus compliqués et des comparaisons plus sophistiquées. Dans le cas du travail social il est plutôt question de modélisations très simples, peu de données utilisées pour chaque profil, mais elle permet la gestion d'un grand nombre de profils en temps réel.

Ceci correspond en grande partie à la problématique de l'adaptation telle que reformulée par le néolibéralisme.

C'est probablement cette étape qui fait la gloire de l'informatique, c'est rapide, fiable... on peut penser le monde sans le bruit, sans frottement. Une force invisible, un moteur immobile. Le traitement paraît d'autant plus efficace que la production de données brutes est invisibilisée.

Rendu

Troisième moment, le processus de calcul est fini et le logiciel produit un output, une sortie, avant de recommencer le processus. Ces outputs sont souvent le résultat de calculs assez compliqués, voire impossibles pour les humains, au point de ressembler parfois à une sorte de révélation magique. Pour prendre un usage « simple », en tout cas quotidien, de ces outputs, on peut penser aux montres connectées qui évaluent les exercices physiques réalisés par leur propriétaire. Toutes sortes de données et de graphiques lui diront en temps réel la vérité sur sa demi-heure de jogging. Toute une série de données sur son propre corps, avec un rendu graphique en temps réel. Des comparaisons avec des normes, avec d'autres performances, avec l'historique de l'utilisateur. Les interactions entre des centaines de milliers de comptes d'un réseau social à propos des élections peuvent dire à l'instant la vérité d'un mouvement politique, ou la vérité de l'opinion publique, ou encore la vérité sur le fonctionnement des hôpitaux, ou des écoles...

Ces outputs ont par ailleurs une deuxième qualité elle aussi presque magique : ils sont prédictifs, une modélisation peut facilement être accélérée. Différentes hypothèses peuvent être testées. Si n'importe quelle évaluation formelle dans le cadre de l'État social actif se veut à la fois objective et prescriptive, la digitalisation est un accroissement exponentiel de ces prétentions. D'une part parce qu'elle se présente comme une manière de produire et d'avoir accès à une quantité invraisemblable de données. D'autre part parce qu'elle permet de les traiter sans effort et sans perte de temps et de donner des résultats simples. Elle permet de montrer en temps réel une vérité, souvent inaccessible sans numérisation, et l'avenir de cette vérité.

Cette étape coïncide très bien avec l'activation. Elle demande de s'arrêter, regarder la vérité de son action (cette vérité venant de l'extérieur), et relance le mouvement avec une prescription légitimée par une connaissance supposée de

l'avenir. Mais cela implique d'une part que l'on accepte tous les présupposés nécessaires pour valider cette évaluation. Mais aussi, d'autre part qu'on valide cette connaissance sur l'avenir. Or cette connaissance ne porte pas sur l'avenir mais sur le passé. Le calcul n'est valable que toutes choses étant égales par ailleurs. Il n'est possible que s'il n'y a pas de changements.

CONCLUSION

Prendre des éléments simples, réaliser un calcul compliqué, fournir des prescriptions simples. Filtrer le monde réel pour extraire des éléments simples, réaliser les comparaisons compliquées ailleurs, donner des ordres. Fabriquer l'image d'une capacité à maîtriser un monde dont nous avons l'expérience qu'il n'est pas maîtrisable. Dans la perspective de l'État social actif tout est numérisable, et même il est souhaitable de tout numériser. Dans l'agencement avec l'État social actif la digitalisation permet de détacher ce qui intéresse de faire faire à quelqu'un de tout ce qu'il fait par ailleurs, de penser sa place dans la société en dehors de tout conflit, de dire sa vérité sans qu'il ait ne serait-ce qu'un savoir pertinent sur cette vérité.

Bien entendu l'informatique n'est pas l'outil unique de l'État social actif, et elle ne lui est pas forcément fonctionnelle. Il n'en reste pas moins que l'implémentation aujourd'hui massive de la digitalisation des services publics est un nouveau développement de l'État social actif. Lorsqu'on nous dit que l'informatisation est plus efficace, plus pratique, plus économique... elle l'est effectivement, dans les termes de l'État social actif. D'ailleurs les termes sont toujours les mêmes qu'il y a vingt ans.

Pour le moment le constat qu'il y a un souci commence à se propager. Il n'a donné lieu à des financements de toutes sortes pour l'achat de matériel informatique. Et à la promesse que d'ici quelque temps tout sera intégré, chaque allocataire bénéficiera automatiquement de tout ce à quoi il a droit.

Peut-être que le premier objectif pour aller dans d'autres sens serait de montrer qu'il n'y a pas un souci, mais un problème. Imposer un conflit social à la place des solutions techniques.

D'autres chemins passent notamment par le refus du détachement comme objectif social. Devenir un être mature passe au contraire par l'attachement à nos expériences, par l'attachement aux situations dans lesquelles nous vivons. Par la capacité de produire un savoir situé, pas nécessairement individuel, mais issu d'un rapport au monde singulier, pour agir dans les territoires que l'on habite. C'est peut-être à partir de ces exigences qu'il est possible d'établir un rapport à l'informatique. De pouvoir refuser l'informatisation dans toutes sortes de situations. Mais aussi, dans certains cas, avoir un rapport avec ce qu'elle propose. C'est-à-dire produire des logiciels, et des modalités d'implémentation de ces logiciels qui ne soient pas destinés à des ignares, mais produits pour être utilisés par des gens à partir de leur savoir, pour s'adresser à des gens qui ont une expérience.