

# La confiance numérique, cette grande inconnue : comment entreprises et pouvoirs publics aident à apprivoiser la révolution technologique

Autor(en): **Rochel, Johan**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Domaine public**

Band (Jahr): - **(2020)**

Heft 2274

PDF erstellt am: **13.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-1024052>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

durable.

La cybersécurité enfin: l'interconnexion généralisée implique une décentralisation de l'infrastructure et donc une multiplication des points d'entrée, qui représentent autant d'occasions de pirater les données et de perturber les

réseaux. Par ailleurs les trois opérateurs helvétiques se fournissent en matériel de réseau auprès du [géant Huawei](#), dont on sait la dépendance à l'égard du régime chinois. Pour l'heure, la Suisse laisse reposer le souci sécuritaire sur les épaules des opérateurs.

Suffisamment de questions qui justifient d'examiner avec attention les effets potentiels de cette «révolution» de la communication. Et suffisamment de pannes à répétition sur le réseau de Swisscom pour inciter ce dernier à revoir ses priorités.

## La confiance numérique, cette grande inconnue

Comment entreprises et pouvoirs publics aident à apprivoiser la révolution technologique

Johan Rochel - 20 février 2020 - URL: <https://www.domainepublic.ch/articles/36109>

Difficile de faire un geste dans le monde numérique sans croiser un appel à la «confiance». Les entreprises du numérique déploient des trésors de rhétorique pour se présenter comme dignes de confiance. Dans cet exercice, il n'est pas toujours facile de dépasser le slogan, tant la confiance ressemble à un mot-valise capable de mettre tout le monde d'accord. Mais en grattant un peu, cette valise apparaît bien légère.

Pour repartir sur de bonnes bases, posons de front la question que personne n'aborde vraiment: qu'est-ce que la confiance? Dans le contexte de nos relations interpersonnelles, la confiance est une relation orientée vers le futur. Elle repose sur une prédiction. En faisant confiance à une personne, je projette un futur possible où cette personne réalise ce que j'attends d'elle.

Mais cette confiance va plus loin que la simple fiabilité, elle présuppose une forme de réciprocité positive. Elle implique également une forme de prise de risque. Faire confiance, c'est s'exposer. Cette confiance se construit au fil du temps, elle suppose une série d'interactions positives pour se développer. Ces interactions reposent sur des valeurs communes, qu'elles contribuent à renforcer en retour.

Comment appliquer cette définition de la confiance au monde du numérique? Comme l'a expliqué l'anthropologue [Scarlett Eisenhauer](#) dans un court papier publié par le laboratoire ethix, cette confiance se décline à travers plusieurs mécanismes pertinents pour le numérique. J'en mets brièvement trois en évidence dans le monde de l'entreprise, avec l'objectif de faire apparaître leur

fonctionnement.

### **Personnaliser, humaniser, rapprocher**

Premièrement, plusieurs mécanismes tentent de recréer une relation interpersonnelle. En personnalisant la relation entre les utilisateurs et la technologie, une entreprise tente de créer une relation de personne à personne. Ce n'est plus seulement moi qui utilise Facebook, c'est une relation directe avec son fondateur, Mark Zuckerberg (que je peux d'ailleurs avoir comme «ami»). La relation de confiance avec une technologie se trouve ainsi médiatisée par le recours à une figure de porte-parole. Si ce porte-parole faillit pour des raisons privées, c'est toute la marque, ou même l'ensemble d'une technologie qui vacille. Avec les déboires du fondateur d'Uber, c'est toute l'«ubérisation» qui est remise

en question.

Une variante consiste à tenter d'humaniser la technologie afin de créer l'illusion d'une relation interpersonnelle. Les outils d'assistance - les fameux *chatbots* et autres Alexa d'Amazon - font croire à l'existence d'une relation entre une personne et les utilisateurs. Cette humanisation tente de créer des bases artificielles pour la confiance.

Autre variation sur un même thème: la tentative d'abolir la distance entre la technologie et l'utilisateur. La technologie numérique devient l'utilisateur, et la question de la confiance devient la fiabilité de son propre corps. C'est bien sûr le cas pour toutes les technologies d'amélioration humaine (du *pacemaker* à l'exosquelette), mais également pour une certaine rhétorique autour du smartphone, véritable prolongement de nos corps.

### **Valeurs communes**

Le deuxième type de mécanismes pour créer de la confiance adopte une autre stratégie. Il mise sur une base commune de valeurs pour créer un sentiment de vision commune. C'est l'idée de futur commun qui est au cœur de cette approche. L'entreprise formule les valeurs qu'elle veut réaliser et l'utilisateur peut les comparer à ses propres valeurs. La congruence entre ces deux ordres de valeurs laisse présager d'une coopération plus efficace et, du

point de vue de l'utilisateur, plus légitime.

Ces mécanismes sont centraux pour la question de la confiance en matière de durabilité. Les entreprises invitent l'utilisateur à se projeter dans un univers où il se reconnaît. Les projets de Fintech, par exemple la néobanque Revolut, utilisent ce genre d'approche en soulignant la différence entre un «*vieux*» et un «*nouveau*» monde et en invitant les utilisateurs à rejoindre de nouveaux horizons.

### **Conditions-cadres**

Ces mécanismes de valeurs sont liés au troisième type d'approches misant sur les conditions-cadres de la confiance. Etre en accord avec des valeurs représente une première étape, mais pouvoir vérifier que ces valeurs sont mises en œuvre au quotidien va renforcer la relation de confiance. Pouvoir prédire l'avenir nécessite des informations transparentes. Cette transparence ne résume pas la confiance, mais elle va représenter un terreau fertile pour son développement.

Cette transparence peut être choisie, mais elle peut également être imposée par les autorités publiques. Dans ce cas, elle fait partie d'un ensemble de règles minimales que tous les acteurs économiques doivent respecter. Cette dimension publique rappelle que la question de la confiance est profondément politique.

Au sens large, l'Etat (le cadre juridique, l'administration, les mécanismes de contrôle) joue le rôle de tiers de confiance - à tout le moins s'il fonctionne de manière efficace et légitime. Même sans entretenir de relations interpersonnelles avec une entreprise, l'utilisateur va alors faire confiance à la régulation et, grâce à son intermédiaire, à tous ceux qui la respectent. Le même mécanisme est à l'œuvre pour les institutions non publiques jouissant d'une forte réputation dans un certain domaine.

C'est sur ce dernier point que le domaine du numérique se distingue des autres domaines où la confiance est une valeur-clé (par ex.: alimentaire, mobilité, médical, loisirs). Les services numériques sont encore très peu régulés. Le cadre juridique, encore très national, peine à prendre la mesure de ces services transnationaux.

Le contexte de tensions commerciales et géopolitiques autour des enjeux du numérique, à l'exemple des développements de l'intelligence artificielle, ne fait que renforcer la difficulté à créer cet effet de tiers de confiance. Et pourtant, c'est à l'aune de cette vision de la confiance qu'il faut regarder les développements en matière de protection des données (RGPD en Europe) ou en matière d'intelligence artificielle «*digne de confiance*» ([Commission européenne](#)). La situation est encore profondément

insatisfaisante, mais les tentatives de créer un cadre

juridique transparent, fiable et légitime participent pleinement

d'une politique de confiance dans le numérique.

## Deux recueils romands de courts récits

Editions de l'Aire, Vevey: Catherine Dubuis, «Cristaux de songes», 2019, 126 pages; Alphonse Layaz, «Du quartier des tanneurs à la rue des parfumeurs», 2020, 156 pages

Pierre Jeanneret - 19 février 2020 - URL: <https://www.domainepublic.ch/articles/36103>

Toujours très actives, les Editions de L'Aire ont publié, entre autres, deux recueils de textes brefs qui relèvent à la fois de la chronique, de la nouvelle, voire du conte. Si ces textes ne bouleversent ni ne renouvellent fondamentalement le paysage littéraire de la Suisse romande, ils témoignent de sensibilité et sont d'une lecture plaisante.

Catherine Dubuis a écrit de nombreux ouvrages sur la littérature romande, en s'attachant particulièrement aux auteurEs. On lui doit notamment une biographie de l'artiste Marguerite Burnat-Provins, *Les Forges du Paradis*. Maître d'enseignement à l'Université de Lausanne jusqu'en 2000, elle a collaboré à la revue *Ecriture*. Elle est [bien connue](#) des lectrices et lecteurs de DP.

Dans son récent recueil, [Cristaux de songes](#), elle nous propose une série de petites histoires apparemment banales, comme l'est souvent la vie. Ce sont des épisodes de l'enfance, des amours adolescentes déçues, des séparations douloureuses. Tout

cela est dit en mineur, sans pathos. Il s'en dégage souvent une amertume et une tristesse énoncées sans apprêt, au moyen d'une écriture simple mais musicale. L'érotisme n'en est point absent, ainsi dans les textes intitulés *La Peau* et *La Tétée*, ce dernier dédié à la peintre allemande Paula Modersohn-Becker, qui a si bien exprimé dans ses toiles la féminité et la maternité.

Le thème de l'âge est aussi présent dans le recueil, avec ce qu'il induit de dépendance physique ou de perte du désir. On sera touché par ces moments de vie où se conjuguent tendresse et lucidité face aux ratages de l'existence.

Alphonse Layaz est né en 1940 dans le canton de Fribourg. Il s'est fait connaître comme journaliste (en réalisant notamment de longues interviews), producteur sur Espace 2, auteur de pièces radiophoniques, de recueils de nouvelles et de poésie. Egaleme nt artiste peintre, il a été présent dans plusieurs expositions. C'est lui, d'ailleurs, qui a réalisé la

couverture du livre intitulé [Du quartier des tanneurs à la rue des parfumeurs](#).

Le contenu de l'ouvrage pourra certes surprendre par son caractère un peu hétéroclite, tant par le choix des sujets que par les formes littéraires adoptées. Mais finalement, ce côté kaléidoscopique fait en partie le charme du recueil.

On y trouvera en effet des textes inspirés par ses reportages au Moyen-Orient, ainsi que le suggère le titre, des «*portraits*» de villes et autres lieux, comme Rome ou Châteauneuf-en-Auxois, dont il a bien su saisir l'âme. Dans la partie à laquelle il a donné le sous-titre de *Croyances et superstitions*, l'auteur élevé dans la tradition catholique se livre à un plaidoyer de laïc contre tous les fanatismes religieux. Le texte émouvant *Le Champ des Esserts* exprime le désespoir de la paysannerie, qui peut mener au suicide. Dans *Wagon de troisième classe*, il rappelle à celles et ceux de sa génération les souvenirs d'une autre époque, où les bancs des trains étaient encore en bois, et où les