



CONCOURS 2009
PROMOTION
DE L'ETHIQUE
PROFESSIONNELLE
ROTARY – CGE
CONFERENCE DES GRANDES ECOLES

**« Mention Régionale »
District 1710**

**MENTION SPECIALE
Concours National
Remis le 26 mai à
l'UNESCO**

« Enjeux et défis éthiques des TIC dans l'entreprise »

Matthieu GIOANI

escem

**GRUPE ECOLE SUPERIEURE DE COMMERCE
ET DE MANAGEMENT TOURS - POITIERS**

Approche du sujet

Le cadre de ce travail fut l'occasion de m'arrêter un instant sur un sujet qui me passionne et d'identifier les problèmes éthiques qui s'y rattachent. Dans l'optique d'une éthique appliquée, j'ai donc fait le choix de traiter, de la manière la plus concrète possible, les problématiques que nous rencontrons ou que nous serons amenés à rencontrer en tant qu'employé, dirigeant ou manager.

Au plus près des préoccupations quotidiennes, le but de ce travail est donc de soulever les points critiques concernant l'éthique relative aux technologies de l'information et d'apporter au moins des pistes de réflexion et au mieux de fixer les limites d'une attitude éthique dans les TIC (technologies de l'information et de la communication).

Résumé

S'attachant dans un premier temps à identifier les problématiques éthiques dans les TIC au regard de constats et d'évolution des usages de celles-ci, ce document insiste ensuite sur l'impératif d'une considération éthique dans les TIC et revient notamment sur les thèmes du respect de la vie privée et de la charte d'utilisation des TIC. Réfutant cette idée comme solution unique, le raisonnement nous conduit donc à nous interroger sur la notion et les pratiques du contrôle dans les entreprises tout en abordant, au passage, les limites d'une cybersurveillance. Les TIC évoluent rapidement et bien que les défis qu'elles ont posés dans les années 1990 jusqu'au milieu des années 2000 ne soient pas complètement traités, d'autres défis émergent avec les outils et usages du web 2.0, c'est-à-dire l'entreprise 2.0. Dans une entreprise accordant toujours plus de place à la singularité de l'individu, dans une entreprise plus collaborative et ouverte vers l'extérieur donc plus vulnérable, comment alors traiter la question éthique dans ce nouveau paradigme ?

Note : le sujet comporte soit du vocabulaire technique soit des expressions courantes qu'il est utile de préciser dans le contexte des technologies de l'information. A cet effet, un glossaire, en fin de document, aidera le lecteur dans la compréhension et l'appréhension de ces termes.

Bibliographie

Ouvrages

Surveiller et punir, Foucault M., 1975, Gallimard, Paris

L'éthique des situations de communication numérique, Agostinelli S., 2003, L'Harmattan

Management & TIC, Beyou C., Isaac H., Kalika M., 2006, Editions Liaisons

L'éthique au service du management - Concilier autonomie et engagement pour l'entreprise, J.F. Claude, 1998, Editions Liaisons

Articles de recherche

Organisation, technologies de l'information et vie privée. H. Isaac et M. Kalika, 2001, Revue Française de Gestion, 134 101-105

Les chartes d'utilisation des TIC : facteurs organisationnels de contingence d'une pratique émergente en France, M. Bia, M.Kalika, European & Mediterranean Conference on Information Systems, 25-27 July 2004, Tunis Tunisia

Electronic monitoring in their own words: an exploratory study of employee's experiences with new types of surveillance, Stanton J.M., E.M. Weiss, 2000, in Computers in Human Behavior, Vol. 16, pp. 423-440.

Messagerie électronique et relations hiérarchiques : union parfaite ou impossible mariage, G. De la Rupelle, M.Kalika, Octobre 2009, Management & Avenir, n° 30, P.51

Articles et rapports en ligne

Impacts et usages de la messagerie électronique, CIGREF, Octobre 2000. Consulté à cette adresse <http://tinyurl.com/ybff5jy>, le 3 mars 2010

E-administration, télétravail, logiciels libres : quelques usages de l'internet dans les entreprises, Insee Première N°1228 - mars 2009. Consulté à cette adresse http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=ip1228, le 2 mars 2010

Cybersurveillance : les nouvelles technologies ravivent les vieilles peurs, Xavier Biseul, 01 Informatique (n° 1772), le 19/07/2004. Consulté à cette adresse <http://www.01net.com/article/248848.html>, le 2 mars 2010

Deloitte's 2009 Ethics & Workplace Survey, Deloitte, Mai 2009. Consulté à cette adresse <http://tinyurl.com/y9mwxw3>, le 2 mars 2010

Les conditions d'utilisation de Facebook sont-elles illégales ?, Sabot A., Le Monde du 17.02.09. Consulté à cette adresse <http://tinyurl.com/bc9mh5>, le 3 mars 2010

La cybersurveillance des salariés sur les lieux de travail, Bouchet H. et al. Rapport d'étude et de consultation publique, février 2002. Consulté à cette adresse <http://www.cnil.fr/fileadmin/documents/approfondir/rapports/cybersurveillance.pdf>, le 2 mars 2010

Usage des TIC et RSE : Nouvelles pratiques sociales dans les grandes entreprises, SILVA F. et Hugon S. Rapport du CIGREF et de l'ORSE, Juin 2009. Consulté à cette adresse <http://tinyurl.com/ykuof9wle>, 2 mars 2010.

Les TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) sont omniprésentes, tant dans nos vies personnelles que professionnelles ; c'est un fait difficilement contestable. Une étude de l'INSEE vient appuyer cette assertion en nous apprenant que toutes les entreprises (ou presque) sont désormais connectées à l'internet haut-débit et que les usages qu'elles font des réseaux de communication ne cessent de se diversifier¹.

Si les TIC offrent des opportunités extraordinaires en termes d'échanges, d'augmentation de la productivité et d'innovation, l'usage qu'elles amènent ou qui peut en être fait est l'objet de nombreux questionnements éthiques. Elles se définissent comme les technologies autour de l'informatique et du numérique sur les aspects techniques mais également sur leurs usages.

Suite à plusieurs constats, l'omniprésence dans nos vies des TIC soulèvent différentes problématiques qui concernent l'entreprise :

- les TIC ont fortement atténué la frontière entre la vie privée et la vie professionnelle
- l'ensemble de nos activités numériques laissent des traces et le fait que les TIC aient consacré la fin de l'anonymat² soulève des questions de traçabilité de l'information et du respect de la vie privée
- les usages des TIC évoluent, accordant toujours plus de place à l'individu sur le web (mouvement du web 2.0)

Cela nous amène donc à nous interroger sur les effets des TIC concernant l'abolition des frontières entre la sphère privée et professionnelle et sur le rôle à jouer de l'éthique, non pas sur le rétablissement de ces frontières mais davantage sur le respect de la sphère privée. Par ailleurs, la fin de notre anonymat, la mise en valeur de l'individu et son affichage sur les réseaux (intranet et interne) ainsi que la traçabilité quasi-totale de notre activité numérique posent la question du contrôle ou de la cybersurveillance en termes managériaux. Comment en effet garantir une activité numérique sans surveillance au sein de l'entreprise et une activité numérique dans une confiance mutuelle dans les équipes ? Sinon, quel type de surveillance adopter et dans quelles conditions ? Finalement, les nouveaux usages des réseaux (web social, web 2.0) et de leur utilisation en entreprise (entreprise 2.0) offrent les moyens techniques d'une collaboration et d'un partage d'informations, visibles par tous, qui n'est pas sans poser de problèmes éthiques de confidentialité et de respect de la vie privée.

Si le terme d'éthique est apparu précédemment, il convient à présent de le définir. Nous retiendrons la définition de Paul Ricoeur qui insiste sur la différence entre éthique et morale : l'éthique relève ainsi du Bien alors que la morale est dans le domaine de l'obligation. Plus précisément, l'éthique concerne les actions de l'individu et l'exigence d'agir au mieux. Mais, l'éthique, par le fait même qu'elle concerne le bien, est relative à chaque individu car rien ne vient distinguer de manière incontestable le bien et le mal. L'éthique nous renvoie donc à notre propre jugement, résultat de notre propre expérience. En somme, l'éthique n'offre aucune recette ; elle nous responsabilise, nous renvoie à nos choix et les interroge.

Dans un souci de clarté, nous avons choisi, tout au long de ce travail, de parler d'une éthique des TIC plutôt que d'une cyberéthique ou d'une néthique. En effet, chaque auteur définit ces néologismes d'une manière qui lui est propre ; leurs champs d'applications en sont de ce fait flous. L'appellation éthique des TIC recouvre donc en substance la même réalité que l'éthique de l'informatique qui s'intéresse à la gouvernance et aux usages des systèmes d'informations.

¹ E-administration, télétravail, logiciels libres : quelques usages de l'internet dans les entreprises, Insee Première N°1228 - mars 2009

² Organisation, technologies de l'information et vie privée. H. Isaac et M. Kalika, Revue Française de Gestion, 134 (2001) 101-105

I/ De la nécessité d'une éthique des TIC dans les entreprises

a/ Une dissipation des frontières entre vie professionnelle et vie privée

Depuis les années 1990, les TIC (internet, téléphone mobile, messagerie électronique) révolutionnent notre manière de travailler et de nous divertir, occupant ainsi une place croissante et de plus en plus incontournable dans nos vies. Aidées par des avancées technologiques nous permettant d'être toujours plus mobiles avec les appareils que nous utilisons, les frontières entre la sphère privée et la sphère professionnelle s'estompent. Il devient alors difficile de distinguer où et quand commence le monde de l'entreprise. Nos outils de communication passent en effet d'un monde à l'autre et ils alimentent eux-mêmes cet enchevêtrement des deux mondes en nous permettant d'être joignable ou de lire nos e-mails quelque soit le lieu et l'instant, ce qui favorise un sentiment d'ubiquité. Le travail est définitivement sorti du tryptique de la société industrielle (unité de lieu, unité de temps, unité d'action³) car il est possible de travailler de chez soi, en vacances et en dehors des heures de travail conventionnelles. Mais, dans ce cas, comment qualifier le caractère privé des données transmises ou produites ?

b/ Comment déterminer que les données sont privées ?

S'il est possible de travailler en dehors de son lieu de travail, tous les échanges sur le lieu de travail ne sont pas forcément professionnels : ils peuvent en effet être d'ordre privé. Bien que la messagerie électronique ne soit pas l'exemple le plus récent pour rendre compte de la complexité de la situation, ce fut le cas le plus étudié et le catalyseur des interrogations sur l'usage des TIC en entreprise. La difficulté de qualifier de « privé » ou « public » un message ne se pose pas pour une correspondance entre deux personnes mais elle concerne davantage les correspondances entre plusieurs personnes. Le Cigref illustre ainsi très bien cette idée dans son rapport sur la messagerie électronique⁴ : « *un courrier est-il public à partir du moment où une personne est mise en copie et dans ce cas peut être considérée comme témoin de l'échange ? Un envoi effectué à plusieurs personnes n'est-il pas, dans une certaine mesure, public ? et dans ce cas, l'auteur du courrier n'engage-t-il pas sa responsabilité sur la teneur de l'échange envers ses destinataires ?* ». Si le problème semble tranché d'un point de vue juridique avec la jurisprudence⁵, la question se pose toujours dans la pratique, c'est-à-dire d'un point de vue éthique.

c/ Une approche déontologique insuffisante : la charte d'utilisation des TIC

Pour faire face à ces problèmes épineux, certaines entreprises ont mis en place une charte d'utilisation des outils de communication où internet occupe le haut du pavé. D'autres sont même allées plus loin en tentant de canaliser l'usage des TIC en limitant l'accès ou les usages de certains outils. Ces chartes d'utilisation des TIC visent à clarifier les droits, les devoirs et les responsabilités des utilisateurs mais également à les informer d'un possible contrôle de leurs actions ; elles sont très clairement inspirées des chartes ou des codes d'éthique.⁶ Il s'agit ici d'une approche déontologique de l'éthique, c'est-à-dire une approche de l'éthique se conformant à des normes préalablement établies et qu'il convient de respecter.

³ Organisation, technologies de l'information et vie privée. H. Isaac et M. Kalika, Revue Française de Gestion, 134 (2001) 101-105

⁴ Impacts et usages de la messagerie électronique, CIGREF, Octobre 2000

⁵ Se référer à l'arrêt NIKON du 2 octobre 2001, http://www.legalis.net/breves-article.php3?id_article=153

⁶ Les chartes d'utilisation des TIC : facteurs organisationnels de contingence d'une pratique émergente en France, M. Bia, M. Kalika, European & Mediterranean Conference on Information Systems, 25-27 July 2004, Tunis Tunisia

Par ailleurs, comme le souligne le rapport de la CNIL⁷, trois principes sont applicables dans la surveillance et la régulation du système : la transparence des moyens de surveillance, la proportionnalité de ceux-ci par rapport aux enjeux et la discussion collective autour des moyens, objectifs et outils de la régulation. Comme le relève la CNIL, les chartes d'utilisation des TIC sont un moyen de s'affranchir de cette discussion, avec les délégués du personnel par exemple, et donc de mettre en péril notamment le principe de proportionnalité de la régulation. La charte ne révèle donc être la réponse à tous les maux.

Si l'usage des TIC et sa régulation posent problème à l'échelle de la gouvernance, qu'en est-il du contrôle des TIC à l'échelle managériale, quelles problématiques cela soulève-t-il dans les équipes ?

III/ L'usage des TIC peut-il se passer de contrôle ?

a/ Des relations hiérarchiques moins structurées mais un contrôle renforcé

Les organisations des entreprises s'aplatissent et les relations entre supérieurs et subordonnés sont moins distantes : les TIC, comme les évolutions sociales, y ont en partie contribué. Par exemple, l'e-mail facilite la sollicitation des supérieurs. L'intranet, le blog de l'entreprise voire le wiki favorisent les échanges entre salariés avec des niveaux hiérarchiques distincts. La circulation des données est donc plus importante au sein de l'entreprise mais également avec l'extérieur.

Mais, tout processus de gain en termes de souplesse, de liberté et d'ouverture est toujours relatif. Si les entreprises ont gagné en fluidité de l'information, les TIC ont parallèlement offerts les outils aux managers pour contrôler l'activité et la productivité de leurs collaborateurs à moindre coût et de manière efficace. Ce sont des systèmes panoptiques pour reprendre l'expression de Foucault⁸, c'est à dire qu'ils permettent de tout contrôler. Avec les TIC, on peut même contrôler sans être forcément vu.

b/ Contrôler, un moyen d'assurer la pérennité de l'entreprise

La communication de bonnes pratiques est un moyen de responsabiliser les employés aux risques liés aux usages des TIC en faisant appel à leur éthique. L'éthique des employés peut en effet être facilement remise en cause et la diffusion de bonnes pratiques n'offrent pas de réponses adéquates à une utilisation délibérément dangereuse des données de l'entreprise. L'information, dans une économie de la connaissance, a acquis une valeur extrêmement élevée. La nécessité d'un contrôle pour protéger l'entreprise d'une fuite de données ou d'informations stratégiques apparaît donc nécessaire (intelligence économique). En effet, la pérennité de l'entreprise est alors menacée par une fuite d'informations stratégiques. Le web étant un formidable outil de divertissement, la crainte des employeurs de voir la productivité de leurs employés s'effriter explique également cette tendance au contrôle. La pérennité de l'entreprise est alors invoquée de manière indirecte.

Peut-on délibérément trancher sur le fait que la pérennité de l'entreprise et la protection contre un risque éventuel nécessitent un contrôle total et transparent des activités numériques ? Ceci met alors en lumière la question des limites de ce contrôle.

c/ Contrôler, dans quel contexte et dans quelles limites ?

⁷ Bouchet H. et al. (2002), « La cybersurveillance des salariés sur les lieux de travail. », Rapport d'étude et de consultation publique, février 2002, www.cnil.fr

⁸ Surveiller et punir, Foucault M., 1975, Gallimard, Paris

Le sujet des limites de la cybersurveillance se pose certes en termes légal (voir pour cela le rapport de la CNIL⁹) mais également en terme éthique si l'on en croit Arnaud Belleil¹⁰. Tout d'abord, la cybersurveillance doit se faire sur l'instant et si elle se fait à posteriori elle doit se faire non plus de manière individuelle mais de manière globale. En effet, le risque de passer d'un contrôle de la productivité à une analyse de contenu et une définition des profils est élevé tant les moyens et données nécessaires à cela sont similaires. C'est alors aux managers, en particulier aux managers des systèmes d'information, de se fixer des règles de bonne conduite quant à leurs pratiques de cybersurveillance. La responsabilité et l'éthique de ces derniers sont donc au centre de la problématique.

D'autre part, toujours d'après Arnaud Belleil¹¹, les managers, à la fois pour des raisons d'efficacité économique et d'éthique, doivent réhabiliter la notion de confiance dans leurs équipes. Le risque d'auto-contrôle des salariés (climat de défiance), dérive possible de la panoptique (évoqué précédemment), est bien réel et pourrait les mener à adopter un comportement conformiste ce qui conduirait à une baisse de la créativité. Cependant, des études exploratoires¹² relèvent que les employés ne perçoivent pas une cybersurveillance comme une atteinte à leur vie privée dans la mesure où ceux-ci sont régulièrement avertis de cette surveillance. Ces études ne se prononcent malheureusement pas sur le sentiment de surveillance et le stress que cela peut provoquer.

Cette question du contrôle et de la cybersurveillance redonnent alors un pouvoir total aux managers et à leur éthique pour gérer ce sujet dont un des leviers principaux est le management par la confiance.

III/ L'entreprise 2.0, confrontée à des nouveaux défis éthiques

Les TIC évoluent, via les usages, les outils et les technologies. Le milieu des années 2000 a vu émerger le phénomène du Web 2.0, un web où l'utilisateur crée et partage du contenu avec d'autres internautes, notamment dans des communautés ou sur des réseaux sociaux. Mais les outils collaboratifs et les usages de ce web 2.0 peuvent s'appliquer en entreprise. Cela donne l'entreprise 2.0, une entreprise tournée vers la collaboration, l'innovation et ouverte sur l'extérieur. Aujourd'hui, les sociétés de services innovantes sont davantage portées sur ces aspects mais le mouvement de fond est perceptible sur l'ensemble du tissu économique (logique de pôles de compétitivité, d'innovation en réseaux, ...) offrant un terrain fertile à l'entreprise 2.0. Il convient donc d'ores et déjà de relever les questions d'éthique émergentes.

a/ Des technologies et des usages qui bouleversent le monde de l'entreprise

Il est important de comprendre que les technologies et usages du web 2.0 sont entrés dans l'entreprise par les utilisateurs. Dès le départ, il y a un manque d'emprise de l'entreprise sur ce monde inconnu. De plus, dans le web 2.0, toutes les données sont « dans les nuages », c'est-à-dire sur des serveurs basés on ne sait où. Il est donc difficile voire impossible de contrôler ces données. Par ailleurs, le web 2.0 pousse à rendre le maximum de données publiques car l'ensemble de ces données créent une valeur pour celui qui arrive à les exploiter. C'est le cas d'Amazon qui se sert des données de la navigation des internautes

⁹ Bouchet H. et al. (2002), « La cybersurveillance des salariés sur les lieux de travail. », Rapport d'étude et de consultation publique, février 2002, www.cnil.fr

¹⁰ Directeur conseil du prestataire Security.com, auteur d'e-Privacy (éditions Dunod ; 2001) et rapporteur pour la FING (Fondation Internet Nouvelle Génération)

¹¹ Cybersurveillance : les nouvelles technologies ravivent les vieilles peurs, Xavier Biseul, 01 Informatique (n° 1772), le 19/07/2004. Consulté à cette adresse <http://www.01net.com/article/248848.html> le 2 mars 2010

¹² Stanton J.M., E.M. Weiss, (2000), « Electronic monitoring in their own words : an exploratory study of employee's experiences with new types of surveillance », in Computers in Human Behavior, Vol. 16, pp. 423-440.

pour faire des suggestions d'achat en fonction de tel ou tel type de produit aux autres utilisateurs.

Mais ces données n'appartiennent pas à l'entreprise. L'organisation peut surveiller leur création sur le web sans pour autant les contrôler (les effacer par exemple) car les serveurs ne sont pas dans leurs murs. Face à des données qui semblent imprescriptibles et éternelles, la CNIL invoque un droit à l'oubli pour des réseaux qui ne font qu'agréger les données résultant de nos usages. Faut-il alors « oublier le droit à l'oubli » comme le considère l'éthicien québécois A. Lacroix¹³ et se résoudre au fait qu'internet ne connaît pas de frontière donc pas de législation pour appliquer ce droit à l'oubli ?

Avec des données « hors des murs » ou « dans les nuages » et des pratiques qui devancent les changements d'entreprises aux processus considérés comme lourds, l'entreprise 2.0 représente un changement de paradigme profond pour l'entreprise.

b/ L'impact des outils 2.0, cas des réseaux sociaux

Les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, Viadeo, Twitter...) sont un des outils 2.0 les plus populaires. Ils viennent appuyés un « long » mouvement de recul de l'anonymat sur le web. L'utilisation de ces réseaux dans le cadre professionnel apparaît pour certains indispensable, notamment pour 30% des employés et managers interrogés par le cabinet Deloitte¹⁴. Prenons l'exemple de Twitter (version publique), qui est à la fois outil de microblogging et réseau social. Mais c'est aussi un outil à risque pour l'entreprise. En effet, si Twitter est un excellent outil de veille, les conversations professionnelles tutoient cependant les conversations privées. Le risque est élevé pour les « followers » (abonnés à un flux d'informations d'une personne) de ne pas distinguer sous quelle « casquette » s'exprime celui qu'ils suivent. Est-ce M.Benoît, dirigeant de la PME X, ou M.Benoît, citoyen et individu ? Le risque réputationnel est donc particulièrement fort pour les entreprises. Comment gérer ce risque ? En se fiant à des conditions d'utilisation (éthiquement et légalement contestables)¹⁵ des services web qui ne sont généralement pas lus ou qui sont en constante évolution ? Ou alors en interdisant l'utilisation de ces applications web, c'est-à-dire en se privant également de sources d'informations pertinentes ? Si l'entreprise ne peut elle-même pas contrôler les activités numériques qui lui échappent, pourquoi ne laisse-t-elle pas les réseaux et les individus qui les composent opérer une surveillance par en-dessous, c'est-à-dire une sousveillance¹⁶ ?

c/ Une place finalement centrale de l'individu dans un univers du « tout public »

Le mouvement de l'entreprise 2.0 consacre le rôle et l'importance de l'individu en mettant en valeur sa singularité. Il redonne une place centrale à celui que l'on voyait disparaître derrière les progiciels de gestion ou les outils de surveillance grâce à la sousveillance que l'on pourrait aussi appeler auto-régulation. Plus insidieuse, cette pratique, dont l'individu n'a pas forcément conscience, se manifeste au quotidien dans l'entreprise à travers, notamment, les communautés de pratiques et les outils de travail collaboratifs. Le salarié, co-responsable d'une production ou d'un travail, pratique un contrôle indirect sur ses collaborateurs, ce qui régule les usages inappropriés ou improductifs des TIC. Mais quels gardes fous poser à cette forme d'auto-régulation où, là encore, seule l'éthique permet de garantir un comportement respectueux entre salariés ? Dans quelle mesure faut-il l'appliquer et comment ?

¹³ Université de Sherbrooke, intervention du 12/11/2009, « Comment tirer profit des médias sociaux », A. Lacroix

¹⁴ Deloitte's 2009 Ethics & Workplace Survey, Deloitte, Mai 2009, consulté à cette adresse

<http://tinyurl.com/y9mwxw3>, le 2 mars 2010

¹⁵ « Les conditions d'utilisation de Facebook sont-elles illégales ? », Antonin Sabot, Le Monde du 17.02.09, consulté à cette adresse <http://tinyurl.com/bc9mh5>, le 3 mars 2010

¹⁶ Terme inventé par Steve Mann, chercheur à l'université de Toronto et popularisé par Dominique Quessada/Eric Sapin en France pour désigner une surveillance omniprésente et par en-dessous, une surveillance par ses pairs.

Conclusion

Après avoir vu en quoi les problématiques que soulèvent les TIC nécessitent une éthique de ces dernières, la notion de cybersurveillance et ses implications puis les nouveaux défis éthiques qui se posent avec l'émergence de l'entreprise 2.0, il est pertinent de relever que le levier d'action principal d'une éthique des TIC – et qui ressort de notre analyse – est le management. Que ce soit par la gestion des hommes et des femmes, par les valeurs qu'ils transmettent dans l'organisation, par la formation, par un apprentissage de la maîtrise des risques à des derniers ou par un contrôle transparent et non-intrusif, les managers sont les principaux instigateurs d'une éthique des TIC. Les chartes d'utilisation des TIC ne sont alors finalement qu'un cadre dont l'efficacité est contestable sans management des équipes mais qui constituent un appui indispensable à ce dernier. Elles sont en somme nécessaires mais clairement insuffisantes.

Glossaire

Note : les définitions, dans leur substance, sont issues du site Wikipedia.fr, un exemple d'intelligence collective et de collaboration des internautes. Elles sont ensuite modifiées et adaptées par l'auteur au contexte de ce travail.

Internet : internet est le réseau informatique mondial qui rend accessible au public des services variés comme le courrier électronique, la messagerie instantanée et le web. Le web est donc une application d'internet.

Web 2.0 : L'expression « Web 2.0 » désigne l'ensemble des technologies et des usages du Web qui ont suivi la forme initiale du web. Le web 2.0 facilite l'interaction entre utilisateurs, la création de réseaux sociaux, de communautés, pouvant produire du contenu et exploitant les effets de réseau.

Entreprise 2.0 : Entreprise 2.0 est un terme pour les technologies et pratiques commerciales qui libèrent la force de travail des contraintes des outils de communication et de productivité comme l'email. Il permet aux cadres d'accéder à la bonne information au bon moment à travers un réseau d'applications inter-connectées, services et dispositifs. Entreprise 2.0 permet d'accéder à l'intelligence collective de nombreuses personnes, transférant un énorme avantage compétitif se traduisant par une augmentation de l'innovation, de la productivité et de l'agilité.

Wiki : Un wiki est un site web dont les pages sont modifiables par tout ou partie des visiteurs du site. Il permet ainsi l'écriture collaborative de documents.

Cybersurveillance : La cybersurveillance peut être définie comme tout moyen de contrôle technique, sur une personne ou un processus, lié aux nouvelles technologies et plus particulièrement aux réseaux numériques de communication. (Définition de M.I. Cahen, avocate spécialiste des TIC)

FING : La Fondation Internet Nouvelle Génération (FING) est une association loi 1901 créée en 2000 par Daniel Kaplan, Jacques-François Marchandise et Jean Michel Cornu. Elle se définit comme "un réseau, un lieu d'échange et d'émergence d'idées nouvelles, un veilleur, un lieu de valorisation" sur les TIC et autres nouvelles technologies.

CNIL : La Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) est une autorité administrative indépendante française. La CNIL est chargée de veiller à ce que l'informatique soit au service du citoyen et qu'elle ne porte atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques.