



CONCOURS 2010
PROMOTION
DE L'ETHIQUE
PROFESSIONNELLE
ROTARY - CGE
CONFERENCE
DES GRANDES ECOLES

« Prix Régional »
District 1720

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

Peut-on vraiment être éthique derrière un ordinateur ?

Essai sur l'impact des NTIC sur l'éthique professionnelle



Julien Sainte-Croix

Ecole Nationale Supérieure d'Ingénieurs de Bourges

Approche :

Cet essai est né d'une double prise de conscience. Premièrement, les essais présentés les années précédentes mettaient tous en avant une définition de l'éthique professionnelle très réfléchie en oubliant, à mon sens, un aspect essentiel. Il est certes primordial sur un tel sujet de fixer des repères et donc de placer l'éthique par rapport à d'autres notions comme la morale ou le Bien, ou encore de fixer des origines étymologiques afin de mieux comprendre sa place dans l'histoire. Cependant, il me semble que ces définitions oublient que l'éthique est avant tout liée à la relation. L'éthique ne peut exister sans un contexte social. En parallèle de cette constatation, je suis surpris par la façon dont les hommes communiquent de plus en plus tout en se voyant moins. De manière générale, nous assistons dans la société à la constitution de groupes désolidarisés aux intérêts et aux opinions divergentes, en contradiction complète avec « l'ère de la communication » dans laquelle nous vivons. A mes yeux, le monde de l'entreprise ne fait pas exception à cet état de fait, et si l'informatique multiplie les communications entre les acteurs économiques, à l'opposé elle diminue leurs rencontres. Quand on sait que la majeure partie de la communication est non-verbale, l'informatique ne peut que changer les rapports entre les acteurs économiques. D'où cette question, comment les pratiques issues des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication influent-elles sur l'éthique professionnelle ?

Résumé :

Chercher à analyser les impacts des NTIC sur l'éthique professionnelle implique tout d'abord de revoir les définitions « figées » de celle-ci selon un point de vue plus humain, celui de la relation à autrui : voyage transversal à travers l'histoire et les courants de pensée faisant appel aussi bien à la philosophie morale qu'à la psychologie comportementale. L'ergonome Michel Mazeau définit l'homme comme « un facteur de fiabilité faillible » pour expliciter sa capacité d'adaptation importante et les faiblesses qui découlent de cette non-spécialisation. Ainsi, tout acteur économique peut à priori utiliser un ordinateur, mais, n'étant pas naturellement conditionné pour cela, il s'expose à des conséquences sur sa nature, son comportement, ses relations... Nous verrons ainsi, à travers les quatre systèmes d'interdépendance proposés par la psychologie comportementale, comment passer de la « civilisation de la peine » à la « civilisation de la panne »¹ influe sur les relations du monde du travail. Les impacts des NTIC seront alors clairement mis en lumière en analysant la façon dont l'informatique bouleverse les relations au sein de l'entreprise et en faisant le miroir avec cette nouvelle vision de l'éthique professionnelle. Enfin, à la vue de l'actualité et de cette réflexion, nous verrons comment l'éthique professionnelle se construit progressivement un nouveau visage. Car, que l'on considère l'informatique comme une science ou non, son utilisation sans conscience n'est que « ruine de l'âme ».

Bibliographie : Qu'elles soient ou non citées dans cet essai, certaines références ont particulièrement inspiré sa rédaction, parmi elles :

- « Le livre du vide médian » François Cheng, Albin Michel, 2004
- « La mise à mort du travail » Un film de Jean-Robert Viallet, en trois parties diffusées courant octobre 2009, sur les maux des salariés dans le contexte de management actuel des entreprises françaises
- « Introduction au Lean Manufacturing » Cours sur les nouvelles méthodes de gestion de production industrielle de M. Decorse, enseignant à l'ENSI de Bourges
- Les cours de M. Anthony, professeur de philosophie au lycée Guez de Balzac
- Internet, à travers notamment Wikipédia, Google Book et le site d'actualité France 24

1 Expression empruntée à Yves Lafargue, directeur de l'Observatoire des conditions de travail et de l'ERGOstressie

Au cours des vingt dernières années, les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication – NTIC – ont progressivement été adoptées par toutes les entreprises et elles font aujourd'hui partie intégrante de l'univers de travail. « Communiquer plus en se rencontrant moins » : ces nouveaux outils permettent aux acteurs économiques d'intervenir à des milliers de kilomètres, sans jamais rencontrer les personnes impactées par leurs choix. La spéculation sur la dette grecque, où il est fait peu de cas des conséquences des décisions prises dans les places boursières sur la vie de 7 millions d'habitants, fait figure d'exemple d'actualité parfait pour illustrer ce constat. Sans rester à une aussi grande échelle économique et géographique, ces nouveaux instruments professionnels ont incontestablement redessiné les relations humaines au sein des entreprises alors que derrière toutes les définitions étymologiques et/ou alambiquées de l'éthique se cache le principe essentiel de la relation à autrui. En effet, comme François Cheng parlait du « Vrai », l'éthique « est ce qui naît d'entre nous et qui sans nous ne serait pas »². Que ce soit avec d'autres acteurs économiques, d'autres personnes, ou encore avec l'environnement, c'est dans la rencontre seulement que se construisent les principes et le questionnement éthique. Dès lors, en donnant un nouveau visage aux relations entre les acteurs de l'entreprise, quel est l'impact des NTIC sur l'éthique professionnelle ? **Peut-on vraiment être éthique derrière un ordinateur ?** Cette question est d'autant plus importante que quasiment tous les futurs acteurs économiques ne sont plus seulement formés aux outils informatiques, mais familiarisés à eux dans le sens où ils font partie intégrante de leurs vies.

1 Le double visage de l'éthique

1.1 Une remise en question personnelle ...

L'éthique se définit avant tout comme une discipline de vie, faite de pratiques et de règles qui tendent à permettre aux hommes de cohabiter entre eux de la meilleure façon possible. Elle n'est pas figée dans un code rigide mais se présente sous la forme d'un questionnement personnel permanent faisant appel à des bases morales transcendantes communes à l'ensemble des hommes. C'est cette même démarche qui a été adoptée en 1943 par le Conseil Central du Rotary sous la forme du Critère des Quatre Questions. Ainsi, si certains corps de métiers ou certaines entreprises tentent de la résumer dans des Codes, l'éthique professionnelle est avant tout l'affaire personnelle de chaque acteur professionnel. Celui-ci ne doit donc pas voir dans un code des règles à appliquer stricto sensu, mais des réponses aux problématiques qui seront les siennes au cours d'une remise en question permanente de ses actes dans le milieu professionnel. Le but de cet essai n'est bien sûr pas de donner une nouvelle définition de l'éthique, mais modestement de mettre en avant les façons dont celle-ci trouve ses racines dans les relations humaines.

1.2 ... Qui ne peut exister sans l'Autre

Le concept d'autrui ayant un rôle fondamental en philosophie morale, il est essentiel dans le principe de l'éthique. Jean-Jacques Rousseau, en évoquant ce concept sous la forme d'un « sentiment naturel qui, modérant dans chaque individu l'activité de l'amour de soi-même, concourt à la conservation mutuelle de toute espèce »³, précédait les définitions des phénomènes de l'empathie et de la sympathie, consistant respectivement à pouvoir se mettre à la place de l'autre qui souffre et à souffrir avec lui. Une mise en parallèle se construit alors entre la conception de chacun de ses droits et de sa tolérance vis à vis de la souffrance et cet autre dont il comprend les sensations et les sentiments sans les ressentir à un même degré. C'est l'application de la phrase qui berce l'éducation à la tolérance et au respect de chacun de nous en nous intimant de ne « jamais faire aux autres ce que nous n'aimerions pas qu'ils nous fassent ». En travaillant à expliciter la société commerçante qu'il voit se développer, Adam Smith poursuit dans ce sens en construisant une « théorie des sentiments moraux »⁴ fondée sur cette capacité de l'homme à pénétrer dans les états affectifs d'autrui.

2 « Le livre du vide médian » François Cheng, 2004

3 « Discours sur l'origine de l'inégalité des espèces, 1^{ère} partie » Jean Jacques Rousseau, 1755

4 « La théorie des sentiments moraux » Adam Smith, 1758

Puis, dépassant le concept de morale pour entrer pleinement dans celui de l'éthique, Claude Lévinas pose de façon novatrice celle-ci directement comme la « philosophie première ». En suivant le principe de quitter une approche purement théorique de l'autre, il pousse à renverser le cogito cartésien en affirmant que le fondement de l'éthique ne se trouve pas dans la pensée de l'homme mais dans l'autre, qui fait appel à sa responsabilité. Autrui pour Claude Lévinas, avant toute relation sociale ou tout échange, c'est d'abord son visage, et c'est ce dernier qui me transporte au delà de moi-même, dans un univers d'infini qu'aucun de nous ne pouvait conceptualiser seul. Ainsi, comme « le Moi devant autrui, est infiniment responsable », le questionnement éthique naît face au visage de l'autre. Claude Lévinas rejoint ainsi la pensée Taoïste, dans le sens où si aujourd'hui les concepts de Yin et de Yang commencent à être familiers à l'esprit occidental, beaucoup oublient, dans une vision dualiste, que les penseurs de la Chine antique distinguaient en plus une troisième entité, le souffle médian, qui intervient dès que le Yin et le Yang sont en présence. Ce souffle est un Trois, qui drainant des parts des Deux leur permet de se transcender. Ainsi naît la relation avec autrui. Ainsi naissent les questions sur les conséquences de nos actes. Ainsi naît l'éthique.

Cette approche de l'éthique renvoie directement au problème de l'ordinateur comme instrument de travail, dans le sens où celui-ci modifie les relations entre les hommes, et bouleverse ainsi le fondement premier de l'éthique professionnelle.

2 Autrui dans la vie professionnelle

Si l'autre est une racine essentielle de l'éthique, c'est en définissant ce concept dans l'environnement d'un acteur économique qu'apparaîtront les bases de l'éthique professionnelle. La psychologie environnementale, qui étudie les interrelations entre l'individu et son environnement physique et social dans les dimensions spatiales et temporelles, développe quatre systèmes d'interdépendance qui permettent d'introduire le concept d'autrui dans le monde professionnel.

2.1 Le micro-environnement : l'espace privatif direct

La plupart de la transmission des informations entre les acteurs de l'entreprise se faisait jusque là par voie orale, au cours de réunions ou de simples confrontations. Est-il éthique de mettre en place une technologie basée sur l'écriture alors que selon une étude de l'INSEE réalisée entre 2002 et 2004, 9% de la population française, soit un peu plus de 3 millions de personnes, est en situation d'illettrisme ? De même, selon Stephen Jourdain⁵, écrivain français auteur d'ouvrages sur l'éveil spirituel, « 20 à 30 % des Français sont des technopathes : des gens qui, on ne sait pourquoi, sont incapables d'utiliser les NTIC » auxquels s'ajoutent « 2 à 3 millions d'individus qui lisent trop lentement pour pouvoir lire « globalement » les inscriptions sur un écran d'ordinateur ». Dans un tel contexte, est-il éthique de mettre en place progressivement des postes de travail de plus en plus basés sur les NTIC dans les entreprises ? A la vue de ces chiffres, cela semble au contraire aller dans le sens d'une discrimination basée notamment sur des prédispositions naturelles. D'ailleurs, comme le précise Stephen Jourdain, « en France, le risque de totalitarisme technologique est d'autant plus fort que nous sommes de nouveaux convertis ».

Une autre conséquence de l'informatisation grandissante des postes de travail dans les entreprises est le bouleversement qu'évoque la sociologue Laurence Le Douarin⁶, avec le renversement de la situation entre les aînés et leurs pairs. La génération actuelle est familiarisée avec les outils informatiques qu'elle utilise quotidiennement en dehors du cadre professionnel et les futurs acteurs économiques arrivent aujourd'hui dans les entreprises avec plus de connaissances sur ces technologies que leurs aînés. Ce changement de pôle de la « légitimité managériale » comme l'évoque Sylvie Deffayet⁷, professeur de management à l'EDHEC, peut

5 Yves Lafargue et Stephen Jourdain, « L'entreprise », « Pour partager le travail il faut savoir le mesurer » sept. 1999

6 Laurence Le Douarin « Le couple, l'ordinateur, la famille » Paris, Payot/Rivages, coll. Essais, 2007

7 Sylvie Deffayet « L'encadrement des jeunes diplômés ; quoi de neuf du côté de l'autorité ? »

provoquer des « tensions organisationnelles et intersubjectives provoquées par une relation d'encadrement en pleine mutation » qui seraient contraires à une conduite éthique professionnelle.

2.2 Le méso-environnement : l'entreprise

DAO, GPAO, GMAO... Tous les services de l'entreprise se voient progressivement proposés un outil pour être « Assisté par Ordinateur » dans leur travail. Pour prendre un exemple, la plupart des entreprises de production – c'est-à-dire n'étant pas le secteur tertiaire des services – sont familiarisées avec des pro-logiciels de gestion comme SAP. Fortement résumé, le principe de cet outil est de mettre à disposition de tous les informations de chacun dans l'entreprise, pour que chaque acteur puisse prendre ses décisions en étant au fait des problématiques des autres.

Avec une telle technologie par exemple, les Ordres de Fabrications – OF – sont transmis directement aux opérateurs, et ces derniers font remonter leurs problèmes aux services de Gestion de Production sans jamais les rencontrer. Comment comprendre les difficultés des opérateurs sans jamais les rencontrer ? Comment comprendre que modifier un OF au dernier moment peut augmenter la pénibilité du travail sans jamais voir ceux qui produisent ? Comment comprendre qu'il soit difficile de mettre en adéquation la rigidité des ordinateurs avec la flexibilité de la personne sans jamais aller « mettre la main à la pâte » ? MondeActu reprenait ainsi dans un article le 17 octobre 2009 le cas d'actualité de France Télécom, où « la non considération du salarié en dehors de ses résultats » conduit à un « management de la terreur » et à des pratiques comme le chronométrage du temps passé aux toilettes – limité ici à une minute. Ne pas rencontrer l'autre dans l'entreprise et travailler plus sur une représentation de la réalité que sur celle-ci ne permet pas de comprendre les problématiques d'autrui et conduit donc à ces actes qui sont dénués de toute éthique professionnelle.

2.3 Le macro-environnement : autour de l'entreprise

« Si les nouvelles technologies peuvent permettre la mise en place de relations harmonieuses et un accès généralisé aux savoirs, elles offrent également, aux pirates des temps modernes, des nouveaux territoires de chasse »⁸ écrit le consultant en Intelligence Economique Daniel Rouach en parlant de la problématique de l'espionnage industriel. En travaillant sur des représentations de la réalité plutôt que sur elle-même, une personne perd la notion d'infraction et de la conformité de ses actes. Cette affirmation renvoie aussi directement aux problèmes actuels du téléchargement illégal et à la campagne de publicité du gouvernement⁹ mettant en parallèle le vol d'objets et le téléchargement pour tenter de dépasser cette distance à la réalité motivée par l'écran d'ordinateur. De plus, avant l'existence d'Internet et du courrier électronique, l'espionnage industriel était une activité physique. Il fallait entrer dans des usines par effraction, fouiller dans des déchets ou encore prendre des photos à l'aide d'un avion espion. En annulant cette relation « physique » à l'autre de l'espionnage industriel et en rendant plus floues les limites de la loi, l'ordinateur a modifié l'éthique professionnelle des acteurs de l'entreprise. Ainsi, un article du journal USA Today expliquait en 2003 que « les experts affirment que le nombre de cas d'espionnage économique aux Etats Unis augmente tous les ans, de 30 % l'an passé ».

Internet a également permis l'émergence d'un nouveau « manquement à l'éthique professionnelle » : la rumeur. En portant atteinte à l'honneur et à la réputation d'un dirigeant, en dénigrant un produit ou encore en lançant une polémique sur des résultats financiers de l'entreprise, Internet et ses blogs sont le lieu idéal pour rendre vulnérable une entreprise concurrente. Comme le présente Mathieu Lahierre¹⁰, Conseiller en Sécurité et Intelligence Economique à la Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Essonne, « l'internaute est désinformé par les messages des détracteurs dont il ne va ni vérifier l'origine, ni demander les preuves des allégations des auteurs ». Ceci le pousse à juger les situations de façon manichéenne, dans la posture d'une croisade contre le Bien et le Mal, sans connaître l'origine, les tenants ou les aboutissants d'une situation. Cette nouvelle situation n'est rendue possible que par l'utilisation des

8 « La Veille technologique et l'intelligence économique » Ed. PUF, Coll. Que sais-je?, Paris, 2005

9 Slogan affiché à dans les DVD français « Voler une voiture? Jamais! Voler un sac? Jamais! Voler un film, jamais? »

10 Article publié sur « I love PME » intitulé « La rumeur : une arme de déstabilisation des PME » 15 octobre 2009

NTIC au sein de entreprises, ce qui met en avant la façon dont l'informatique rend possible des dérapages de l'éthique professionnelle.

2.4 L'environnement global : le reste du monde

La série documentaire « la mise à mort du travail » présente le pouvoir des actionnaires sur le travail et les travailleurs à travers le cas de l'usine Fenwick rachetée en 2006 par Henry Kravis, un des financiers les plus redoutés des Etats-Unis. Les NTIC rendent aujourd'hui possible la gestion d'entreprises par des actionnaires à des milliers de kilomètres, sans connaître les impacts de leurs décisions sur les hommes qui les exécutent. A travers cet exemple de Fenwick, c'est le problème des fonds d'investissement qui touche des milliers d'entreprises à travers le monde qui est évoqué. Maladies, accidents du travail, souffrances physiques et psychologiques, ce management à distance entraîne des conséquences désastreuses dans les entreprises qui le vivent. En effet, comment prendre des décisions concernant la vie d'hommes et de femmes sans les avoir rencontrés ? Sans connaître leurs quotidiens ? Le choix de licencier une personne à cause d'un rendement trop faible d'une entreprise – mais pourtant positif ! – n'entraînerait-il pas beaucoup plus de questions après lui avoir serré la main plutôt que sans jamais l'avoir rencontrée ?

Une autre illustration enfin de la façon dont les NTIC viennent à bouleverser l'éthique des acteurs de l'entreprise vis-à-vis de l'ensemble de la société est représentée par le site Facebook. Il est en effet interdit pour le recrutement d'un poste « d'écartier un candidat au motif de son origine [...] de ses mœurs, de son orientation sexuelle, [...] de ses opinions politiques, [...] de ses convictions religieuses [...] »¹¹. La loi, la déontologie et bien sûr l'éthique professionnelle interdisent à un recruteur de questionner un candidat sur de tels sujets. Avec Facebook cependant, tout est là, offert. Ainsi Anne Lamotte, journaliste au service Police-Justice de France Info, expliquait au cours d'une émission¹² le 31 mars 2009 que « les grandes entreprises refusent en général de reconnaître cette pratique, mais le coup d'œil sur Facebook, Myspace, Youtube, Google et tout ce qui peut révéler « l'empreinte web » d'un candidat devient un réflexe ». Les NTIC permettent donc de contourner la loi et rendent possible des pratiques allant contre toute éthique professionnelle.

3 Vers une éthique 2.0 ?

A travers ces manquements à l'éthique professionnelle, motivés et rendus possibles grâce à l'avènement des NTIC dans l'entreprise, se dégage une tendance spontanée et rassurante de la part des acteurs économiques à revenir dans le « droit chemin ». Ainsi, la Cour de Cassation a reconnu récemment¹³ le droit à un salarié d'utiliser les SMS reçus sur son téléphone portable pour prouver un harcèlement moral. Cette démarche montre que, comme perturbé par ces nouvelles méthodes, le monde du travail, après avoir mis un certain temps à réagir, se dresse face à des pratiques dénuées de toute éthique professionnelle. Auparavant, les NTIC étaient présentes dans les entreprises sans être inscrites dans la loi, ce qui pouvait inciter certaines personnes à les utiliser à de mauvaises fins.

Dans le même sens aujourd'hui, parmi les cours de production dispensés en Ecoles d'Ingénieurs, nous apprenons l'importance de « chasser le muda dans le gemba » ou encore l'obligation pour le responsable de production de « passer au moins un quart d'heure par jour dans le gemba ». Une fois traduits, ces termes japonais hérités du TPS – Toyota Production System – ne signifient rien de plus que « passer du temps sur le terrain au contact des opérateurs ». Ainsi, après avoir appris à utiliser les ordinateurs, nous apprenons à les quitter pour aller au contact des personnes. Même si cela peut sembler aberrant de devoir enseigner de telles règles sans qu'elles découlent d'une éthique professionnelle naturelle, cela montre la prise de conscience d'un problème et des limites atteintes actuellement.

11 Extrait de l'article L122-45 du code du travail

12 « Internet, l'œil des DRH ? » France Info, 31 mars 2009

13 Arrêté de la Cours de Cassation Chambre Sociale Cass. Soc. N°06-43.209 du 23 mai 2007

De plus, beaucoup d'entreprises et la plupart des établissements publics mettent aujourd'hui en place des « chartes informatiques » afin de responsabiliser les acteurs de ces nouveaux outils. Ces chartes, comme les Codes Ethiques, ne doivent pas être perçues simplement comme des limites à ne pas ne pas dépasser mais comme un tremplin pour un éveil de l'éthique de chacun. En effet, si le questionnement éthique peut sembler naturel, encore faut-il être capable de prendre conscience de l'ampleur des conséquences de ses actes, et c'est ici que devraient intervenir ces chartes. Peut-être, cependant, cette vision reste malheureusement trop utopique, face à des documents qui sont le plus souvent signés sans être lus.

Conclusion

Bergson écrivait¹⁴ que « l'humanité gémit, à demi écrasée sous le poids des progrès qu'elle a fait » ne sachant « pas assez que son avenir dépend d'elle ». Dans cet esprit, la finalité de cet essai n'est pas de dénigrer les NTIC, pleinement conscient de leurs apports dans le monde du travail et de la façon dont elles rendent le travail de l'homme plus facile en démultipliant ses capacités. Au contraire, en prenant conscience de l'impact de ces technologies, chacun est à même d'en tirer le meilleur sans en subir les effets négatifs. De même, ce travail ne traite pas de l'éthique professionnelle de manière générale mais des aspects de celle-ci pouvant être impactés par les NTIC. « La critique est aisée, mais l'art est difficile » et ces propos ne doivent pas venir mettre de l'ombre sur tous les efforts dans l'éthique professionnelle qui sont le combat quotidien de nombreux acteurs économiques, bien au delà du cadre des nouvelles technologies. Cependant, jamais les maladies, les accidents du travail, les souffrances psychologiques et physiques n'ont atteint un tel niveau en France et les nouvelles méthodes de productivité et de management poussent les salariés jusqu'au bout de leurs limites. Ces mêmes méthodes sont le plus souvent créées et mises en place à travers des outils informatiques et il est important de prendre conscience de l'impact possible de celles-ci dans le « mal-être » actuel des salariés. Heureusement, pièce par pièce, se construit une « éthique 2.0 » liée aux outils informatiques. Il est malheureusement regrettable que cette prise de conscience doive se faire à travers la loi ou des enseignements basiques et qu'elle ne découle pas d'une volonté naturelle. Ne serait-il pas possible de remplacer toutes les sensibilisations aux mails professionnels, à l'importance du contact avec les opérateurs ou encore aux dangers de Facebook, par un seul enseignement ? Celui de l'éthique professionnelle ? En effet, les outils et les formations mis en place actuellement donnent la sensation de « colmater les brèches » d'une éthique professionnelle pliant sous l'attaque des NTIC, alors qu'un enseignement à la prise de conscience, un éveil aux conséquences des actes grâce au questionnement personnel, permettrait de poser des bases solides. Des bases qui iraient bien plus loin que des applications professionnelles immédiates en étant un « guide » pendant toute la carrière et la vie personnelle de tout futur acteur économique.

19 847 caractères

14 Henri Bergson, « Les deux sources de la morale et de la religion », 1932