

DÉCIDEURS,

COMMENT CONCILIER

NUMÉRIQUE DURABLE,

GOVERNANCE D'ORGANISATION

ET
ÉQUITÉ SOCIALE ?



THÉMATIQUE 5

UTILISATION ET TRAITEMENT DES DONNÉES

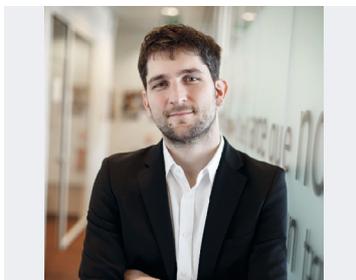
JANVIER 2020

AUTEURS



Valérie Schneider (Pilote du projet)
Valérie Schneider Conseil

Valérie Schneider
Conseil en développement durable



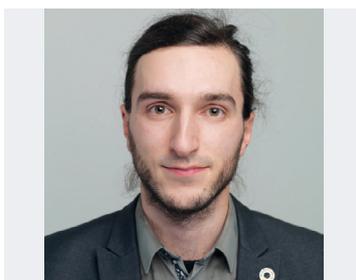
Yoann Chardel
CGI



Dominique Ortolini
Nove Via



Patricia Oudart
SCC



Alain Tord
B&L évolution



Thomas Mesplede
Alliance Green IT



CONCEPTION, GRAPHISME



Origin Art Studio

ILLUSTRATION : Freepik

©Toute information ou extrait issu(e) du présent document et utilisé(e) dans une publicité, communiqué de presse ou matériel promotionnel de quelque nature que ce soit doit faire l'objet d'une approbation écrite préalable de l'AGIT qui doit être demandée en écrivant à contact@alliancegreenit.org. Tout autre usage devra faire référence spécifique à l'Alliance Green IT (AGIT) avec un lien hypertexte vers le présent document.

EDITO

Nous sommes entrés dans une ère où le numérique, tout en devenant un outil qui favorise le développement des relations humaines et affiche une modernisation visible de nos pratiques, engendre des impacts sociaux et sociétaux conséquents, qu'ils soient positifs ou négatifs. A titre d'exemple, qui aurait pu imaginer avant l'apparition d'internet que nous pourrions échanger aussi facilement avec n'importe quel habitant de la planète, faisant presque totalement abstraction de sa situation géographique et de ses conditions de vie ?

D'un autre côté, l'actualité et les œuvres de fiction telles que les romans d'Alain Damasio ou la série Black Mirror dévoile l'ampleur des impacts négatifs associés au numérique. Si leur prise en considération heureusement s'améliore, un long chemin reste encore à parcourir. Parmi ceux-ci, nous pouvons nous interroger sur les mutations de l'emploi engendrées par la transition numérique et sur la fracture sociale liée aux conditions d'accès à l'outil numérique. Les nouveaux progrès de l'intelligence artificielle et de la robotisation rendent obsolète un nombre croissant de métiers de plus en plus qualifiés ou que l'on pensait auparavant protégés car non-délocalisables. Plusieurs questions d'actualité abordent également la dissociation de plus en plus floue entre la sphère professionnelle et personnelle, suscitée notamment par un engouement massif pour les réseaux sociaux et la possibilité offerte de travailler n'importe où et à toute heure. A ces enjeux s'ajoutent les problématiques d'accessibilité, visant à inclure les personnes en situation temporaire ou permanente de handicap en leur permettant d'utiliser les produits et services numériques. Les conditions de travail associées à ce secteur sont aussi sources de discussions, notamment chez les fournisseurs (cadences très élevées de chaînes de fabrication, robotisation de certaines tâches, ...). Enfin, dans un monde toujours plus connecté, nous assistons à un isolement inquiétant de certains utilisateurs de l'outil numérique.

La définition du Green IT telle que partagée par les membres de l'Alliance Green IT et formalisée dans le lexique « Du Green IT au numérique responsable »¹ publié en 2018 par le Club Green IT, précise

Sources :

¹ Définition du Green IT, Lexique de référence "Du Green IT au numérique responsable", Club Green IT, Mai 2018 https://club.greenit.fr/doc/2018-05-ClubGreenIT-lexique-numerique_responsable-v1.8.3.pdf

qu'il s'agit d'un processus d'amélioration continue qui vise à réduire l'empreinte environnementale, économique et sociale des technologies de l'information et de la communication. Par exemple, un site web de covoiturage facilite le partage de trajets. C'est une alternative à la fois économique, moins impactante pour l'environnement, et socialement plus riche qu'un trajet individuel. Cette définition inscrit clairement le Green IT dans la problématique plus large et plus globale de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE), ou en d'autres termes, de la contribution des entreprises au développement durable.

Cet ouvrage est le fruit d'un travail coopératif entre plusieurs membres de l'Alliance Green IT (AGIT) partant du constat que les impacts économiques et environnementaux étaient largement abordés dans les travaux de l'AGIT. Nous avons alors voulu mettre l'accent sur les impacts sociaux et sociétaux du numérique. Nous nous sommes inspirés des thèmes abordés par les textes de référence de la RSE et notamment par l'ISO 26000 pour construire la trame de ce guide. Ceci présente l'avantage d'ancrer le numérique responsable au sein de la RSE et favorise une lecture thématique par thématique en fonction des sujets qui vous interpellent. Pour chaque thématique, nous vous proposons une définition des notions clés, une revue des principaux enjeux, des points positifs, des points de vigilance, des recommandations et des exemples de bonnes pratiques.

Attention, si vous souhaitez mettre en place au sein de votre entreprise l'un des sujets traités, nous vous recommandons d'étudier le cadre légal, qui évolue en permanence.

Retrouvez dans la partie "RÉFÉRENCES" en fin de document des liens génériques d'informations spécifiques à chaque thématique.

THÉMATIQUE 5

UTILISATION ET TRAITEMENT DES DONNÉES

► NOTIONS CLÉS

Big data : "Littéralement, ce terme signifie mégadonnées, grosses données ou encore données massives. Il désigne un ensemble très volumineux de données qu'aucun outil classique de gestion de base de données ou de gestion de l'information ne peut vraiment travailler. En effet, nous engendrons environ 2,5 trillions d'octets de données tous les jours. Ce sont les informations provenant de partout : messages que nous nous envoyons, vidéos que nous publions, informations climatiques, signaux GPS, d'enregistrements transactionnels d'achats en ligne et bien d'autres encore. Ces données sont baptisées Big Data ou volumes massifs de données.

L'arrivée du Big Data est maintenant présentée par de nombreux articles comme une nouvelle révolution industrielle semblable à la découverte de la vapeur (début du 19^e siècle), de l'électricité (fin du 19^e siècle) et de l'informatique (fin du 20^e siècle). D'autres, un peu plus mesurés, qualifient ce phénomène comme étant la dernière étape de la troisième révolution industrielle, laquelle est en fait celle de « l'information ». Dans tous les cas, le Big Data est considéré comme une source de bouleversement profond de la société."²

Le Cloud : "Le Cloud ou Cloud computing désigne selon le National Institute of standards and Technology (NIST) "l'accès via un réseau de télécommunication à des ressources informatiques partagées et configurables».

En pratique, le Cloud se définit par :

- > des ressources utilisables en self-service et à la demande ;
- > un accès universel, depuis tout type de terminal (ordinateur portable, poste fixe, tablette, smartphone) ;
- > la mutualisation des ressources au sein de centres de données où un pilotage pointu permettrait une optimisation des ressources, qu'elles soient matérielles via des procédés de virtualisation ou énergétiques via un suivi des consommations d'énergies ;
- > l'élasticité : un utilisateur peut sans délai mobiliser une capacité de stockage ou une puissance de calcul ;
- > la mesure continue des usages"³.

Sources :

² Le Cloud est-il Green, Alliance Green IT, Avril 2014 <https://alliancegreenit.org/2013-le-cloud-est-il-green>

³ Définition : Qu'est-ce que le Big Data ?, lebigdata.fr <https://www.lebigdata.fr/definition-big-data>

1. BIG DATA ET ÉTUDE DE LA DONNÉE, LA NOUVELLE RUÉE VERS L'OR DES ENTREPRISES ?

Les infrastructures permettant de collecter et enregistrer les informations des utilisateurs ont beaucoup évolué. Avec de plus en plus de moyens d'accumuler et de remonter l'information (Cloud, application participative, objets connectés, etc.), des bases de données à la capacité toujours plus grande et des moyens informatiques de plus en plus performants pour traiter ces données, nous sommes entrés à l'ère du Big Data. Ainsi l'enjeu n'est plus tant de trouver de la matière, que d'extraire et analyser les informations les plus pertinentes et précises pour traiter un sujet est un nouvel enjeu. Celui-ci peut être un atout pour par exemple mieux gérer ses consommations de fluides (énergie, eau, électricité), mieux comprendre les besoins des utilisateurs d'un service ou mieux anticiper l'évolution d'une épidémie à l'échelle d'une région ou d'un pays.

Tous les usages du Big Data ne se valent pas. Si certains sont porteurs d'avancées environnementales et sociales, d'autres présentent une utilité sociale limitée, sont intrusifs (exemple : identification automatique des caractéristiques des personnes regardant un écran publicitaire vidéo) et facilement détournable à des visées liberticides (exemple : reconnaissance d'image sur des caméras de vidéo-surveillance dans le cadre du système de notation des citoyens en Chine).

✔ POINTS POSITIFS

Le Big Data peut s'avérer intéressant pour une meilleure compréhension d'un certain nombre de phénomènes liés à la vie d'une entreprise (comportement des clients, pertinence des produits et services proposés, attentes des parties-prenantes, identification et réduction des impacts environnementaux et sociaux, etc.). Ses apports se caractérisent notamment des 3 manières suivantes :

- **Volume** : les capacités croissantes de stockage et de calculs permettent la prise en considération de volume toujours supérieur d'informations. Les études peuvent ainsi agrandir considérablement le périmètre de recherche, que ce soit géographique ou temporel ;
- **Vélocité** : la récupération de données peut être effectuée dans des délais courts, voire en temps réel ;
- **Variété** : les informations viennent d'horizons différents. Selon l'objet connecté utilisé, la forme de l'information peut également différer. Cette variété est source de richesse pour l'exercice d'études.

ⓘ POINTS DE VIGILANCE

Tout comme d'autres technologies numériques (blockchain, objets connectés, intelligence artificielle, etc.), le Big Data suscite une vague d'enthousiasme et exerce ainsi un pouvoir de fascination sur les décideurs. Il s'agirait au contraire de prendre du recul sur ses apports pour une entreprise et la société dans laquelle celle-ci s'insère. Deux sujets notamment méritent une vigilance particulière :

- **Véracité** : il est encore contre-intuitif pour les responsables d'études de faire confiance aux données issues d'analyses Big Data. Il est difficile d'apprécier ce que représentent de telles quantités de données (aussi bien en termes de qualité que de pertinence). De plus, les données étant collectées de manière très disparate, il semble difficile de surveiller toutes les conditions de collecte. La démocratisation des objets connectés, conçus pour collecter une information précise, pourrait limiter peu à peu cette contrainte ;
- **Utilité sociale** : le Big Data peut aggraver les problèmes environnementaux et sociaux actuels en accentuant la surconsommation, renforçant l'individualisme et restreignant les libertés individuelles. Dans une optique de RSE, il est nécessaire de se focaliser sur les usages du Big Data permettant la résolution de problèmes.

RECOMMANDATIONS

Afin de pouvoir bénéficier des bienfaits apportés par les outils numériques tout en limitant leurs travers, nos recommandations sont les suivantes :

- Respecter le cadre légal lors de la collecte d'informations à caractère personnel, se conformer notamment à la réglementation relative au RGPD, renforcée depuis le 25 mai 2018 ;
- Être transparent sur le recours et les usages du Big Data en partageant suffisamment d'informations pour que les parties prenantes puissent les identifier et les comprendre ;
- S'interroger sur l'utilité sociale des collectes et traitements effectués, et pouvoir la justifier ;
- Associer les parties prenantes à la conception puis au suivi des usages du Big Data ;
- Fixer des indicateurs précis à suivre en fonction de chaque besoin, afin de ne pas tomber dans une surcharge inutile de traitement des informations ;
- Répertoire dans un outil commun les informations collectées et traitées, afin d'éviter de récolter plusieurs fois la même information.

2. LES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

L'émergence d'internet, des technologies connectées et du tout numérique ont entraîné les consommateurs à développer de nouveaux usages et partager les données de leur vie privée à une multitude d'acteurs. Qu'il s'agisse de commander un produit en ligne, réserver un billet de train, renseigner sa fiche d'imposition... etc., il est très souvent demandé au consommateur de créer un compte personnel sur lequel un certain nombre d'informations sont renseignées chaque jour, volontairement par le consommateur ou automatiquement via des outils de collecte et d'enregistrement.

Alors que la méfiance des consommateurs ne s'est jamais autant fait ressentir vis-à-vis des marques, la réglementation européenne RGPD relative au respect des données personnelles et de la vie privée des consommateurs, entrée en application le 25 mai 2018, leur a donné de nouveaux moyens d'agir et protéger leurs informations. Ils disposent désormais de tout un arsenal juridique, de la plainte individuelle à l'action de groupe, pour inciter les entreprises à traiter les données les concernant de manière éthique et sécurisée, voire de les supprimer sur simple demande.

Du côté des entreprises, cette nouvelle réglementation apporte plusieurs avantages :

- › Mettre en place des bonnes pratiques de sécurité, ou renforcer celles existantes, pour protéger les données ;
- › Restaurer la confiance des consommateurs, en les informant sur le traitement qui est fait avec leurs données ;
- › Optimiser les stratégies marketing, en diffusant les campagnes à moins de personnes mais plus ciblées ;
- › Compter sur des fournisseurs responsabilisés, car tout acteur doit respecter la réglementation.

Pour connaître précisément ce que cette réglementation implique, nous vous invitons à consulter le site de la CNIL - Commission nationale de l'informatique et des libertés <https://www.cnil.fr/> ou de l'ANSSI - l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information <https://www.ssi.gouv.fr/>

 **RETOUR D'EXPÉRIENCE**

Tous les salariés d'Interxion ont reçu une sensibilisation e-learning avec une évaluation à chaud relative au RGPD afin de s'assurer que l'ensemble des collaborateurs applique les bonnes règles d'usage concernant les données personnelles.

RÉFÉRENCES

Cette partie liste les sources d'inspiration sur lesquelles nous nous sommes appuyées pour créer le document, et n'ayant pas fait l'objet d'une mention spécifique en bas de page.

OUVRAGES ET GUIDES

Berthoud F. et ali, 2014. Impacts écologiques des Technologies de l'Information et de la Communication. Les faces cachées de l'immatérialité. EDP sciences, col. QuinteSciences

Bidan M., 2016. The conversation, <http://theconversation.com/leconomie-numerique-est-une-industrie-lourde-1-donner-ces-donnees-50674>

Flipo F., Dobré M. et Michot M., 2015. La face cachée du numérique. L'impact environnemental des nouvelles technologies. Editions l'échappée.

Philippe Bihoux, 2014, L'Âge des low tech. Vers une civilisation techniquement soutenable

PAGES ET SITES INTERNET

Thématique 5, partie 1

The Four V's of Big Data - <http://www.ibmbigdatahub.com/infographic/four-vs-big-data>

Thématique 5, partie 2

Les 4 avantages du RGPD: de nouvelles opportunités à saisir pour l'entreprise, Appvizer, 3 avril 2018 - <https://www.appvizer.fr/magazine/services-informatiques/gdpr/avantages-rgpd#avantage-n-4-compter-sur-des-fournisseurs-responsabilises>

Ce que change la loi pour une République numérique pour la protection des données personnelles, CNIL, 17 novembre 2016 <https://www.cnil.fr/fr/ce-que-change-la-loi-pour-une-republique-numerique-pour-la-protection-des-donnees-personnelles>

POUR ALLER PLUS LOIN

Ce document est un extrait d'un recueil plus large, dont les 10 thématiques vont paraître mois après mois, de septembre 2019 à juin 2020. Vous retrouverez toutes ces publications sur le site internet de l'Alliance Green IT – <https://alliancegreenit.org/>

Nous vous invitons à retrouver ci-dessous le calendrier de publication des différentes thématiques :

SEPTEMBRE
2019

THÉMATIQUE 1 : RELATION EMPLOYEUR-EMPLOYÉ

1. RECRUTEMENT, EMBAUCHE ET GESTION DU PERSONNEL
2. DÉVELOPPEMENT DU CAPITAL HUMAIN
3. LA ROBOTISATION / AUTOMATISATION

OCTOBRE
2019

THÉMATIQUE 2 : QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

1. LE TÉLÉTRAVAIL
2. LE DROIT À LA DÉCONNEXION
3. L'UTILISATION ABUSIVE DES E-MAILS

NOVEMBRE
2019

THÉMATIQUE 3 : SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

1. SÉCURITÉ AU TRAVAIL ET TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION
2. SANTÉ AU TRAVAIL, L'ASPECT PHYSIQUE
3. SANTÉ AU TRAVAIL, L'ASPECT PSYCHOLOGIQUE

DÉCEMBRE
2019

THÉMATIQUE 4 : GOUVERNANCE

JANVIER
2020

THÉMATIQUE 5 : UTILISATION ET TRAITEMENT DES DONNÉES

1. L'ÉTUDE DE LA DONNÉE, LA NOUVELLE RUÉE VERS L'OR DES ENTREPRISES ?
2. LES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

FÉVRIER
2020

THÉMATIQUE 6 : LOYAUTÉ DES PRATIQUES

1. RESPECTS DES DROITS DE PROPRIÉTÉ
2. LA GESTION RESPONSABLE DU COMMUNITY MANAGEMENT
3. TRANSPARENCE ALGORITHMIQUE

MARS
2020

THÉMATIQUE 7 : RELATION FOURNISSEURS-ACHETEUR ET ACHATS RESPONSABLES

AVRIL
2020

THÉMATIQUE 8 : DISCRIMINATION ET GROUPES VULNÉRABLES / GESTION DES COMMUNAUTÉS

1. PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP
2. L'ÉGALITÉ HOMME/FEMME
3. LA PROTECTION DES ENFANTS
4. L'INTÉGRATION DES JEUNES

MAI
2020

THÉMATIQUE 9 : ANCRAGE TERRITORIAL

JUIN
2020

THÉMATIQUE 10 : IMPACT SUR LA SOCIÉTÉ; QUELLE EXPÉRIENCE POUR LE CITOYEN?

1. L'INTERNAUTE ET L'ACCÈS À L'INFORMATION
2. LE CITOYEN ET SON TERRITOIRE
3. LE CITOYEN ET LA SANTÉ

PRÉSENTATION DE L'ALLIANCE GREEN IT

L'Alliance Green IT est l'association des professionnels engagés pour un numérique écoresponsable. Créée en 2011, l'AGIT a pour mission de fédérer les acteurs du green IT pour contribuer au débat public sur la place du numérique dans le développement durable.

Le numérique est un élément clé du développement durable. Pour les acteurs du secteur du numérique, un enjeu fort réside dans leur capacité à innover dans ce domaine, tout en réduisant l'empreinte du numérique, tant au plan environnemental, qu'économique et social. Toutes leurs parties prenantes, à commencer par leurs clients et partenaires, sont en attente de progrès rapides et innovants en matière de Green IT et d'IT for Green. Ainsi, les acteurs du secteur du numérique doivent être en mesure d'accompagner au mieux leurs clients et d'accélérer le déploiement du développement durable dans les organisations.

Pour répondre à cette nouvelle exigence, les membres de l'association Alliance Green IT mène différentes actions dont les suivantes :

- sensibiliser les organisations (entreprises, collectivités...) aux enjeux du numérique ;
- participer à la création des futures normes et réglementations ;
- promouvoir les éco-innovations de rupture ;
- identifier et partager les bonnes pratiques ;
- lutter contre le greenwashing.

L'AGIT produit régulièrement du contenu via des groupes de travail animés par ses membres. L'AGIT conduit également des actions de communication et de sensibilisation via des interventions et des conférences.

Si vous aussi vous souhaitez apprendre, partager, échanger sur les valeurs fondatrices du Green IT et prendre part à nos groupes de réflexion, rejoignez-nous : contact@alliancegreenit.org

CONTACTER LES AUTEURS

Valérie Schneider - Pilote du projet : valerie@valerieschneider.com

Dominique Ortoli - Nove Via : dominique.ortoli@novevia.fr

Patricia Oudart - SCC : poudart@fr.scc.com

Alain Tord - B&L évolution : alain@bl-evolution.com

Thomas Mesplede - AGIT : contact@alliancegreenit.org