

DÉCIDEURS,
COMMENT CONCILIER
NUMÉRIQUE DURABLE,
GOVERNANCE D'ORGANISATION
ET
ÉQUITÉ SOCIALE ?



THÉMATIQUE 6

LOYAUTÉ DES PRATIQUES

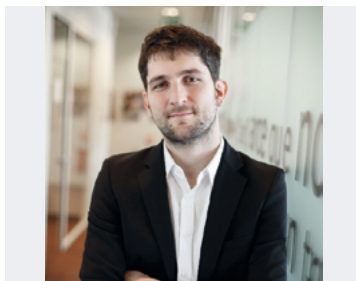
FÉVRIER 2020

AUTEURS



Valérie Schneider (Pilote du projet)
Valérie Schneider Conseil

Valérie Schneider
Conseil en développement durable



Yoann Chardel
CGI



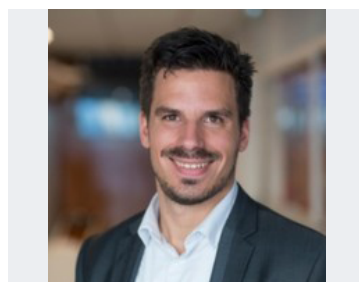
Dominique Ortolli
Nove Via



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. À 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. À 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 6 LOYAUTÉ DES PRATIQUES

► NOTIONS CLÉS

Community management : “Le community management² définit l’ensemble des actions qui permettent d’animer et fédérer des communautés sur Internet. Cette démarche consiste à surveiller, contrôler, influencer et défendre les intérêts d’une entreprise ou d’une marque sur internet.

À l’origine, le community management consistait à gérer les forums, et le community manager agissait en tant que modérateur dans le but de maintenir une bonne image de marque. Aujourd’hui, avec le développement des réseaux sociaux et des plateformes vidéo, les objectifs sont plus nombreux :

- › favoriser les échanges au sein des communautés ;
- › fédérer les communautés ;
- › développer l’image de marque au sein des communautés ;
- › entretenir et maintenir une bonne e-réputation ;
- › optimiser la gestion technique de l’e-réputation.”

Sources :

2Définition du Community Management, emarketing.fr <https://www.e-marketing.fr/Definitions-Glossaire/Community-management-254958.htm>

1. RESPECTS DES DROITS DE PROPRIÉTÉ

Selon la BSA (Business Software Alliance), une association regroupant les éditeurs de logiciels, la contrefaçon de logiciels dans les entreprises françaises serait répandue. Sur les contrôles qu'a effectué la BSA en 2009, une entreprise sur deux affichait un taux de logiciels piratés de 80%, dépassant même un taux de piratage de 95% dans certaines entreprises. Afin de pouvoir utiliser légalement un logiciel, l'utilisateur doit en posséder le numéro de licence, la facture seule ne suffit pas.

Dans tous les cas, l'utilisation d'un logiciel contrefait expose les entreprises à de lourdes peines. Ainsi, les entreprises peuvent se voir condamnées à payer une amende de 300 000 euros, assortie de la fermeture totale ou partielle, définitive ou temporaire de l'établissement ayant servi à commettre l'infraction et de la confiscation du matériel ayant servi à commettre le délit.

La même logique intervient lors de l'utilisation d'images reprises pour le compte de l'entreprise.

✓ POINTS POSITIFS

- Pouvoir bénéficier de mises à jour régulières d'un logiciel ;
- Pouvoir bénéficier du support et de l'assistance techniques : guides utilisateurs, documentation technique, formation, etc. d'un logiciel ;
- Ne pas être exposé aux virus que peuvent contenir des disques corrompus ou des médias imparfaits ;
- La réputation de la société ne sera pas compromise en cas de délation ;
- Être en conformité avec la loi et donc éviter les sanctions, qui peuvent aller jusqu'à la fermeture définitive de l'entreprise ou du site de l'entreprise sur lequel les logiciels piratés fonctionnent.

ⓘ POINTS DE VIGILANCE

- Imposer à ses employés la restriction de l'utilisation des seuls contenus et outils numériques autorisés par l'entreprise est complexe. Cela doit être fait de manière pertinente. Le juste milieu entre restriction totale d'installation de nouveaux contenus, besoin d'accès à Internet et compréhension de l'enjeu par les salariés doit être défini.

💬 RECOMMANDATIONS

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

- Acheter un logiciel auprès de l'éditeur ou d'un distributeur de confiance ;

- Acheter le logiciel avec un numéro de série / une clé de CD, et dans certains cas la documentation fournie ;
- Acheter le logiciel au juste prix. Un logiciel dont le prix serait très en dessous du prix du marché pourrait être une contrefaçon ;
- Mesurer son juste besoin en termes d'acquisition de licences, pour ne pas engendrer de coûts inutiles ;
- Veiller à contrôler les droits d'installation sur les postes de l'entreprise ;
- Conserver une traçabilité des achats effectués ;
- Intégrer le sujet du respect des droits de propriété à la politique de l'entreprise, pour s'assurer de la bonne utilisation des logiciels que les collaborateurs installent en dehors de ceux proposés par l'entreprise.

2. LA GESTION RESPONSABLE DU COMMUNITY MANAGEMENT

Nous assistons depuis quelques années à un intérêt croissant des internautes pour les réseaux sociaux numériques (Facebook, Twitter, LinkedIn, Google Plus, Instagram...etc.). Selon une étude du Search Engine Journal mise à jour régulièrement et permettant de visualiser l'évolution des réseaux sociaux, 3 milliards de personnes dans le monde utilisent l'outil internet en 2018, soit 45% de la population mondiale. Et parmi elles, 1,7 milliards ont un compte actif sur au moins un réseau social.

On comprend donc tout l'intérêt que peuvent avoir les entreprises à valoriser leurs marques et leurs produits via de nouveaux canaux de communication. Ainsi, le métier de Community Manager s'est largement développé en entreprise. Son rôle est d'animer et à fédérer des communautés sur Internet pour le compte d'une société, d'une marque, d'une célébrité ou d'une institution.

La présence d'une entreprise sur les réseaux sociaux représente un enjeu de taille puisqu'elle permet d'attirer de futurs collaborateurs, de se rapprocher de ses clients, de créer du lien avec les consommateurs et surtout de maîtriser sa notoriété sur Internet dans le but d'accroître ses parts de marché. Face à cet enjeu capital, et même si la majorité des entreprises utilise ce canal de communication de manière totalement transparente et légitime, certaines organisations peuvent avoir recours à des pratiques déloyales pour se démarquer de leurs concurrents. Ces pratiques sont à bannir si l'on souhaite garder une bonne image auprès de ses communautés.

✓ POINTS POSITIFS

- Maîtriser la communication de l'entreprise et des produits qui est faite sur Internet – e-réputation ;
- Fidélisation des clients / consommateurs de l'entreprise grâce à des discussions en direct et donc une connaissance précise de leurs besoins ;
- Gagner une meilleure visibilité de votre entreprise et de votre offre par vos communautés ;
- Transformation de vos collaborateurs / clients / prospects / consommateurs en ambassadeurs de votre marque.

! POINTS DE VIGILANCE

- Votre présence sur les réseaux sociaux doit être soigneusement travaillée et réfléchie ;
- Ne pas avoir recours à des pratiques déloyales, au risque de se faire démasquer et de créer un bad buzz.

💬 RECOMMANDATIONS

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

- Avoir recours à un Community Manager pour gérer la présence de l'entreprise sur les réseaux sociaux ;
- Miser sur l'authenticité / l'humain d'abord ;
- Avoir une utilisation des réseaux sociaux éthique ;
- Privilégier la qualité des contacts à la quantité ;
- Former les employés à la communication d'entreprise, via la mise en place d'une ligne éditoriale ;
- Les mauvaises pratiques à bannir :
 - ignorer votre communauté ;
 - mal répondre aux commentaires ;
 - traiter les problèmes client en public ;
 - dénigrer ses concurrents ;
 - acheter ses fans ou avoir recours à des fermes à clic.

3. TRANSPARENCE ALGORITHMIQUE

Nous avions prévu à l'origine de ce livrable de traiter ce point. Entre temps, une réglementation sur le sujet est entrée en vigueur en septembre 2017. Nous vous invitons à retrouver ci-dessous un extrait de cette réglementation, obligatoire pour les administrations publiques, et que nous préconisons aux entreprises de respecter pour plus de transparence et de confiance vis-à-vis du consommateur.

Extrait d'un texte de la CNIL sur la transparence algorithmique*

"La loi pour une République numérique prévoit que les administrations mettant en œuvre un traitement algorithmique qui aboutit à une décision individuelle doivent désormais en informer les personnes concernées et leur permettre d'obtenir communication de certaines informations pour comprendre le fonctionnement de l'algorithme."³

Les algorithmes occupent, dans tous les champs de la vie quotidienne, une place de plus en plus importante, bien qu'invisible. Résultats de requêtes sur un moteur de recherche, fils d'actualité sur les réseaux sociaux, recommandations personnalisées sur des sites de e-commerce, pilotage automatique d'avions, ordres

Sources :

3 LOI n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique (1), JORF n°0235 du 8 octobre 2016, Texte n° 1 <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2016/10/7/ECFI1524250L/jo/texte>

financiers passés par des robots sur les marchés, diagnostics médicaux automatiques : dans tous ces domaines, des algorithmes sont à l'œuvre.

Les décisions publiques sont également largement concernées par cette utilisation croissante des algorithmes : affectation des élèves dans un établissement scolaire ou des étudiants à une formation, lutte contre la fraude fiscale, attribution d'un logement social, classement des passagers aériens à risques, etc.

Les décisions individuelles ne doivent pas être prises sur la seule base d'un algorithme⁴. En revanche, les algorithmes peuvent être utilisés comme un outil d'aide à la décision.

Dans ce contexte, la loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique et la loi Informatique et Libertés permettent aux citoyens de contrôler l'usage de leurs données personnelles par les administrations utilisant des algorithmes pour prendre des décisions individuelles.

Quels sont vos droits ?

La loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique prévoit :

- > **un droit à l'information** lorsqu'une administration utilise un algorithme pour prendre une décision individuelle : les citoyens doivent savoir que l'administration a utilisé un algorithme ;
- > **un droit d'obtenir** de l'administration **la communication des informations permettant de comprendre le fonctionnement de cet algorithme**, sous réserve que ces informations ne portent pas atteinte à des secrets protégés par la loi⁵.

Vous pouvez retrouver l'intégralité du texte présenté ci-dessus dans la partie "RÉFÉRENCES" du document.

Sources :

4 LOI n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, 22 juin 2018 <https://www.cnil.fr/fr/loi-78-17-du-6-janvier-1978-modifiee#Article10>

5 Article L311-3-1, Créé par LOI n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 - art. 4, Code des relations entre le public et l'administration https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=6E2FCC9A6FE8D5AA1C7EEDD187449A2E.tpdila19v_2?idArticle=LEGIARTI000033205535&cidTexte=LEGITEXT000031366350&dateTexte=20170511&categorieLien=id&oldAction=&nbResultRech=

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 al., 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 6

Procurement 4.0: Are you ready for the digital revolution?, Strategy&, 4 mai 2016

<https://www.buymadeeasy.com/pre-revolution-numerique-achats/>

Les achats passent à l'ère du numérique, Infoburomag, 27 février 2018

<http://www.infoburomag.com/achats-passent-a-lere-numerique/>

Livre Blanc Développement Durable et Achat public numérique, L'observatoire des Territoires Numériques, Avril 2010

<https://fr.calameo.com/books/0000083817ff05ab7a9e8>

Devoir de vigilance : attention aux clauses RSE dans les contrats I, Novethic, 27 avril 2018

<https://www.novethic.fr/actualite/entreprise-responsable/isr-rse/devoir-de-vigilance-attention-aux-clauses-rse-dans-les-contrats-145726.html>

Le numérique, nouveau paramètre de l'équation climatique, YOU MATTER, 8 novembre 2017

<https://youmatter.world/transitions/fr/francais-consommation-locale-numerique-etude-solocal-mes-courses-pour-la-planete/>

Pourquoi les marques ont intérêt à mettre en valeur leur responsabilité, YOU MATTER, 7 mars 2017

<https://youmatter.world/fr/consommation-responsable-tendance-marques/>

Code de conduite de la Responsible Business Alliance, Version 6.0, 2018

http://www.responsiblebusiness.org/media/docs/RBACodeofConduct6.0_French.pdf

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 mènent 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