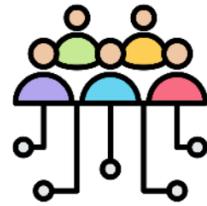


# La place de la relation humaine dans la numérisation

Les technologies numériques s'immiscent toujours plus dans notre quotidien, mais que devient la relation humaine dans ce contexte? Un article proposé par Carol Allain, conférencier internationale.



AU CŒUR DU SUJET

Le terme numérique est en effet maintenant présent partout et s'applique à presque toutes les activités de nos sociétés capitalistes avancées. Il est question du numérique – des technologies de l'information et de la communication (TIC) – à propos d'économie, d'identité et de lien social.

Depuis l'avènement de la pandémie, les technologies numériques s'immiscent toujours plus dans notre quotidien. Un phénomène aux effets multiples auxquels les

générations doivent réfléchir dès maintenant. Aujourd'hui, l'ensemble des générations et, plus fortement celle des jeunes, adhèrent à la culture mobile dominante alimentée par les TIC. Les objets technologiques rendent la plupart d'entre nous disponibles et joignables en tout temps. En quelques clics, des applications toujours plus nombreuses nous permettent désormais d'effectuer des transactions depuis

**Il faut admettre que le contact humain se détériore rapidement lorsqu'il s'agit d'agir dans un laps de temps court et rapide**

notre foyer. Ainsi, sans vraiment nous interroger, nous nous laissons bercer sur la vague numérique sans savoir où elle nous mènera. Pourtant, une réflexion s'impose pour tenter de comprendre ce qui se passe dans nos vies réelles et virtuelles.

## Que devient la relation humaine dans un tel contexte?

Depuis la crise sanitaire, tous les humains que nous sommes ont dû trouver des solutions autour des 8 R: Réinventer, Réparer, Renouveler, Résilier, Réapprendre, Redémarrer, Remanier, Réviser.

De quelle façon la transformation numérique a-t-elle modifié les échanges? La transformation numérique accroît l'envergure, la portée et la rapidité des échanges. Faut-il penser que le contact humain devient un luxe? Par essence, ne l'oublions pas, nous sommes des êtres sociaux... et imaginer que tout ce avec quoi nous interagissons ne puisse être que des machines et des programmes me laisse songeur... Voulons-nous vraiment d'un monde sans humain? De quoi repenser radicalement nos relations.

La numérisation du monde et la dématérialisation des contacts se généralisent aussi dans nos contacts à l'école, dans notre consommation, sur les sites internet qui se sont massivement développés, en même temps que le commerce en ligne et les plateformes. Le tout numérique est une lubie dangereuse, qui sous la brillance et l'éclat de la technologie, pourrait faire croire à la solution à tous les problèmes. Ne pas intégrer les parcours humains dans les parcours numériques n'est pas qu'un problème économique, mais aussi, je pense, un peu, un problème culturel. Une question demeure

entière: voulons-nous encore composer avec une collectivité humaine par le biais d'interactions humaines pour répondre aux attentes des sociétés?

## L'humain au cœur de la transformation numérique

Pris dans une logique de service instantané, avec des technologies qui nous éduquent à une exigence d'immédiateté, il faut admettre que le contact humain se détériore rapidement lorsqu'il s'agit d'agir dans un laps de temps court et rapide. Jusqu'où allons-nous tout valoriser en termes d'immédiateté? Une nouvelle vigilance éthique s'impose.

**Soigner la relation humaine est la clé pour s'adapter aux mutations numériques en cours**

Seule une analyse accordant toute sa place au «temps long» permettra d'aller plus loin. De plus, notre objectif consiste aussi, dans une perspective critique, à nous intéresser aux déterminations multiples qui font que le monde est ce qu'il est, aux rapports de pouvoir et de domination existants, mais également aux «possibles» susceptibles de transformer ce monde, notre monde. Ces «possibles» renvoient à l'émancipation, notion centrale dans toute recherche critique, mais rarement explicitée.

L'émancipation concerne des individus, des groupes spécifiques, des collectivités, des sociétés, l'être humain, l'être en général. Elle se définit comme un affranchissement,



une libération de contraintes, de limitations, d'oppressions, de l'exploitation... Elle procure de l'autonomie, de la liberté, de l'égalité... Elle passe nécessairement et également par le respect de l'Autre, des autres, de l'altérité élargie. Prioriser la place de l'humain dans la numérisation s'est privilégié une volonté de participer finalement à des états de civilisation, à l'action de civiliser. Faire entendre sa voix, recevoir la réplique de son interlocuteur, émettre des commentaires et échanger sur l'élaboration de projets suffit largement à

comprendre que le pilier à une transformation numérique réussie passe par l'humain. Soigner la relation humaine est la clé pour s'adapter aux mutations numériques en cours. L'humain participe à l'effort d'innovation, de conception, d'imagination et de créations originales de ces nouvelles technologies.

Carol Allain  
Conférencier international



## En savoir plus

Conférencier international, Carol Allain intervient régulièrement auprès d'entreprises, d'institutions, d'associations, d'organismes publics et du grand public au Canada, en Suisse, en France, en Belgique et dans d'autres pays.

Ses interventions touchent plus particulièrement les enjeux des différentes générations, notamment la fidélisation et la mobilisation du personnel ainsi que la compréhension des valeurs verticales et transversales et de la nécessité de faire coexister les deux modèles au sein des organisations.

Auteur du best-seller *Le Choc des générations*, une histoire à raconter, un dialogue à construire, (Château d'encre, 2020), vendu à plus de 75 000 exemplaires.



AU CŒUR DU SUJET