



# CONCOURS DE CONTRÔLEUR DE LA CONCURRENCE, DE LA CONSOMMATION ET DE LA RÉPRESSION DES FRAUDES DES 7 ET 8 MARS 2011

Concours externe à dominante juridique et économique  
Concours externe à dominante scientifique et technologique

## ÉPREUVE N°1

**Résumé d'un texte portant sur les questions économiques et sociales du monde contemporain et réponse à des questions en lien avec le texte.**

Durée : 3 heures - coefficient 4

**Dans un premier temps, vous résumerez au quart de sa longueur le texte (10 points) puis, en vous aidant du texte et de vos propres réflexions, vous répondrez aux deux questions suivantes :**

- a) **Les auteurs comparent la révolution numérique actuelle à la démocratisation de la voiture. Cette comparaison vous semble-t-elle pertinente ? Justifiez votre réponse. (5 points)**
- b) **Les auteurs semblent considérer la révolution numérique comme globalement très positive pour la société et les citoyens. Partagez-vous cette analyse ? Pourquoi ? (5 points)**

Le texte comporte 5 pages. Le texte comprend 2735 mots.

**Les candidats indiqueront le nombre de mots en fin de leur résumé.**

**Le non respect de cette consigne sera sanctionné.**

# La vraie révolution numérique

**Le monde vit en ce début de siècle la révolution numérique qu'on nous avait prédite depuis des décennies. Le plus souvent, celle-ci nous est présentée dans les médias à travers les innovations et les prouesses technologiques accomplies par les Nokia, Google, Apple, Facebook et autre Twitter. Cette révolution numérique ne doit cependant pas être réduite à sa seule dimension technique car ce qui se joue depuis quelques années est d'une toute autre nature : il s'agit ni plus ni moins de l'avènement d'un monde nouveau dont les conséquences se font sentir dans des pans entiers de l'industrie et dans les organisations, avec la révolution du collaboratif. Elle est en outre à l'origine de transformations sociales profondes**

Aborder la révolution numérique uniquement par son volet technique, comme on aime à le faire, ferait passer à côté de l'essentiel. Si l'on prend l'exemple de la révolution automobile du siècle dernier, on imagine sans peine tout ce qui a pu être écrit sur le génie des pionniers, l'ingéniosité des innovations et des trouvailles techniques qui se sont accumulées, la saga des grands industriels, les enjeux économiques de cette industrie. On se doute en revanche que les livres publiés pour décrire les transformations sociales que la démocratisation de la voiture allait entraîner ne sont pas nombreux. Et pourtant c'est surtout sous cet angle que la voiture a constitué une révolution : liberté gagnée par la masse des gens ordinaires (vacances ou weekend), statut social attaché à la possession d'une automobile et, bien sûr, impact sur l'urbanisme, la consommation de ressources naturelles, la pollution, etc.

La révolution du numérique nous est régulièrement présentée par des propos traduisant admiration pour la technique toute puissante (Internet, téléphonie mobile) et enthousiasme pour la réussite industrielle éclair d'un Nokia, Apple, Google, Facebook ou autre Twitter. Certes, l'ingéniosité des innovations technologiques de l'informatique, de l'audiovisuel et des télécommunications et surtout leur convergence portent sans conteste à une telle admiration. On comprend donc que de telles épopées puissent exciter l'imaginaire collectif. Gérard Berry fait cependant remarquer que, si les progrès de l'électricité, des moteurs ou de la radio, et même la remise en question des concepts fondamentaux en physique, avaient suscité l'intérêt au début du XX<sup>ème</sup> siècle, la publication de nombreux ouvrages de vulgarisation et une adaptation rapide de l'enseignement, il n'en est pas de même en France pour le contenu de la science et de la technologie de l'informatique. Ce manque de curiosité pour le contenu de l'informatique risque même de marginaliser notre pays dans la création des innovations du futur.

En tous cas, annoncer une révolution, c'est à dire la substitution d'un monde par un autre, nouveau, différent, d'un point de vue uniquement technologique est très insuffisant. C'est d'ailleurs ce que conclut Gérard Berry dans sa leçon inaugurale au Collège de France « Pourquoi et comment le monde devient numérique » : « Sur le plan social, le passage au numérique est une véritable révolution au sens figuré : il met tout sens dessus dessous. Des industries entières sont en voie de disparition, comme celle du disque, de la photographie traditionnelle ou de la téléphonie commutée, remplacées par de nouvelles aux contours encore indéterminés (...) La communication électronique par courriel ou dialogue (...) abolit la contrainte téléphonique. Elle permet à des gens ou à des groupes qui ne se rencontreront peut être jamais d'avoir des discussions intenses allant du créatif à l'enflammé (...). Mais comme elle bouleverse beaucoup de modes de comportements, la révolution numérique pose des problèmes d'acceptation allant de l'enthousiasme démesuré au rejet brutal en passant par l'immobilisme. La situation n'est pas tellement différente de celle de la construction des réseaux de chemin de fer, qui, elle aussi, a été très rapide, bouleversant la géographie et les communications non sans secousses sociales majeures. »

Un moteur essentiel, et inattendu, de cette révolution est l'émergence dans toutes les activités humaines, d'une puissante logique de réseaux de collaboration et d'entraide.

## **La mystérieuse révolution du collaboratif**

Que des personnes utilisent leur temps libre pour aller sur Wikipédia pour corriger les fautes d'orthographe d'autrui peut sembler mystérieux ; que d'autres fassent un don en numéraire au même Wikipédia sans la moindre contrepartie ou obligation peut sembler encore plus renversant. Quand on ajoute qu'une partie de ceux qui donnent de l'argent sont aussi ceux qui donnent de leur temps, on se perd en conjectures : serait-on en présence d'une secte d'un genre nouveau ou vient-on de découvrir un nouveau mode de production de valeur ? L'amélioration de la qualité d'une définition pourrait-elle être durablement obtenue par la simple augmentation du nombre de contributeurs ?

Le plus étourdissant, c'est qu'en se répandant ces comportements en entraînent d'autres et ainsi de suite. Cette réaction en chaîne trouve des relais dans toutes les activités humaines, économiques, sociales, culturelles, politiques. Aurait-on trouvé une nouvelle source d'énergie, la « collaboration », comme l'a nommée un article de *Business Week* de juin 2005 intitulé « *The power of us* » ?

Nous marcherions ainsi vers une société plus collaborative, au moment même où l'on se demande si le monde n'est pas toujours plus individualiste et concurrentiel. Le terme « collaboratif », qu'on commence à entendre ici et là, n'est sûrement pas choisi au hasard : il se veut sans doute différent du terme coopératif, trop marqué, trop daté aussi. Les technologies facilitent l'engagement collectif en réduisant presque tous les coûts de la coopération : coût d'entrée quasi nul grâce à des technologies intuitives, coûts de sortie inexistant grâce à des organisations en réseau tablant sur un grand nombre de contributeurs. C'est en réduisant à presque rien le coût financier, social et psychique que des gens qui n'auraient pas cru en avoir le temps, la capacité ou la compétence se mettent à contribuer sans penser s'engager. Or, d'implication sans engagement en implication sans engagement, la boule de neige prend de l'ampleur. Dans tous les secteurs de l'activité humaine, ce mouvement s'amplifie : l'action militante et citoyenne, le jeu, la ville, l'éducation et même l'entreprise, même si cette dernière semble paradoxalement moins à l'aise que d'autres types d'organisation parce que les révolutionnaires ignorent allégrement la hiérarchie et les frontières.

## **Toutes les organisations ne sont pas égales face au numérique**

En comparant l'expérience d'une action citoyenne menée au sein de deux organisations poursuivant les mêmes buts (l'accompagnement de personnes dites sans-papiers) mais organisées très différemment, on voit clairement comment le mode d'organisation permet de profiter ou non de la révolution numérique. Le Réseau éducation sans frontières (RESF) est une organisation en réseau, sans chef, sans organigramme ni structure juridique, sans moyens, mais il utilise les technologies du numérique d'une façon qui lui donne un étonnant potentiel d'action. En revanche, la CIMADE (Comité inter-mouvements auprès des évacués, association habilitée à intervenir dans les centres de rétention), organisation classique dotée d'organigrammes, de procédures et de moyens financiers et logistiques voit son potentiel d'action ne s'améliorer qu'à la marge. La création plus récente de RESF par des familiers des nouvelles technologies explique sûrement cette différence des modes d'organisation.

En utilisant pour son action militante et citoyenne, comme seules technologies, les téléphones mobiles propriété de ses bénévoles et des listes de diffusion gratuites (Yahoo, Groups), RESF a rencontré des succès qui n'auraient sûrement pas été permis autrement. La technologie n'inocule pas comme par miracle les gènes de l'agilité à des organisations faiblement manoeuvrantes. C'est au contraire la rencontre heureuse d'une organisation déjà agile avec une technologie qui permet de démultiplier cette agilité potentielle.

Dit autrement, la technologie libère le potentiel préexistant, elle ne crée pas les conditions du succès. Les technologies des réseaux (notamment sociaux) démultiplient l'efficacité des organisations en réseaux, pas celle des organisations bureaucratiques. Une question se pose alors : ne faudrait-il pas investir davantage dans l'innovation organisationnelle plutôt que seulement dans l'innovation technologique ?

### **Travailler à l'ère du numérique : un jeu d'enfant**

Les jeux vont prendre une place importante dans la société numérique. Importance économique bien sûr puisqu'ils rapportent déjà davantage que les ventes de place de cinéma. Importance sociale également car de nombreux jeux sont en réalité instructifs, éducatifs et surtout amenés à avoir un rôle de plus en plus central dans la vie quotidienne à l'ère du numérique, y compris dans le milieu professionnel pour le développement des apprentissages, de la communication ou de la sensibilisation.

De nombreux jeux permettent de se projeter dans un monde social complexe, dans lequel les joueurs apprennent les divers codes à respecter pour rester dans la communauté (le groupe). Les jeux dits massivement multi-joueurs, dont l'emblématique *World of Warcraft* et ses douze millions de joueurs, permettent de vivre une véritable aventure humaine avec toutes les occasions d'en tirer des enseignements dans la vraie vie. Certains penseront sans doute que la vie n'est pas un jeu, et il faut bien travailler tout de même, mais le travail à l'ère du numérique pourrait bien être différent de celui que l'on connaît aujourd'hui, et que l'on réduit trop souvent à son sens étymologique d'instrument de torture (sens de *tripalium* dont vient travail). L'engouement actuel pour les jeux sérieux (serious games) constitue l'une des déclinaisons d'une probable lame de fond. Exemple saisissant, on observe que les jeux permettent de se raconter bien mieux que dans la « vraie » vie ! Ainsi, certains en profitent pour développer une nouvelle intimité, notamment familiale, y compris lorsque celle-ci est géographiquement éclatée. Dans d'autres cas plus extrêmes, cette potentialité est utilisée dans des thérapies psychologiques et comportementales. Des psychiatres américains sont en effet parvenus à accéder, au plan thérapeutique, à des vétérans de la guerre d'Irak souffrant de *Post-Traumatic Stress Disorder* (PTSD) sur lesquels les thérapies classiques n'avaient pas d'effet. Comment ? En utilisant les jeux pour recréer artificiellement la situation de stress et en poursuivant par une séance plus classique de verbalisation des émotions.

Finalement, nous ne jouons peut être pas assez. Les joueurs, qui ne sont pas tous jeunes, sont peut-être déjà installés dans cette société numérique...

### **Numérique et lien social**

On découvre aussi l'incroyable capacité de fabriquer du lien social, y compris dans les domaines les plus inattendus comme les rapports de voisinage dans une métropole telle que Paris, si souvent décrite comme impersonnelle. C'est en effet à Paris, ville dans laquelle les gens semblaient jusqu'ici condamnés à se croiser sans se regarder que des communautés informelles de voisins se sont faites et défaites pour recréer un lien de proximité bâti sur l'entraide, l'échange de petits services, l'attention mutuelle. Tel est le succès de Peuplade, un site qui fabrique du lien social de proximité. Si les technologies fabriquent dans certains cas des formes réelles et problématiques de repli sur soi ou de destruction des liens sociaux, elles peuvent amener dans le même temps de très nombreuses opportunités de tisser du lien social, y compris dans les domaines apparemment les plus désespérés en matière de régénération des liens sociaux : les grandes villes ou au contraire, les personnes isolées à la campagne.

## **Pédagogie du numérique ou pédagogie numérique**

Lorsque l'on parle de l'école aujourd'hui, on en donne le plus souvent l'image d'un monde au bord de la sclérose et sur la défensive. On peut pourtant y observer des transformations considérables sous l'effet du numérique. Alors que l'introduction de l'ordinateur à l'école, avec les difficultés que l'on connaît, n'avait au final, apporté aucune modification de la pédagogie des matières classiques, le numérique (Internet, téléphonie, photo numérique, clé USB, baladeur, tableau blanc interactif, etc.) est mobilisé pour transformer en profondeur la pédagogie. Même si bien entendu, les pratiques de tous les enseignants de France n'ont pas toutes été intégralement revisitées, la transformation est considérable et peut-être même sans égale dans les autres domaines de la société civile.

L'école se saisit du phénomène numérique finalement mieux qu'on ne le croit souvent. On y découvre par exemple, comment, utilisé astucieusement, l'Ipod peut, dans l'exercice pédagogique le plus ingrat (la dictée), ramener par la main n'importe quel écolier, même le plus distrait, au cœur de l'exercice pédagogique. Certaines fautes d'inattention comme celles de ponctuation sont ainsi purement et simplement éradiquées. Sous cet angle, les technologies améliorent bel et bien certains résultats scolaires.

### **Des services de proximité...à distance**

Les petits services entre amis, voisins ou membres d'un même club étaient classiquement fondés sur le bénévolat et sur une organisation hasardeuse considérée comme non professionnelle. Sans transfert d'argent, ces échanges pourtant fort utiles, n'entrent pas dans la comptabilisation de la production de richesse nationale ni dans les statistiques. L'entraide n'était donc ni professionnellement organisée ni productrice de richesse officielle. La révolution numérique pourrait changer cela.

Au travers de l'exemple d'une jeune entreprise française *SparkAngels*, lauréate du prix de la stratégie 2009, on voit comment les réseaux techniques croisés intelligemment avec des réseaux de compétence peuvent donner lieu à une plateforme professionnelle d'entraide numérique qui organise les relations entre les personnes cherchant de l'assistance et les personnes capable de les accompagner ; les premiers partagent leur écran d'ordinateur avec les seconds qui peuvent les aider à résoudre des problèmes informatiques, de logiciels ou de réseau plus variés. Cet accompagnement peut être bénévole ou rémunéré selon le choix des partenaires. Ce système donne ainsi à l'entraide des moyens professionnels qui lui ont toujours manqué pour pouvoir prospérer et la ramène dans la sphère économique. Il a déjà généré 200 000 heures d'assistance, de formation ou de partage. C'est une vraie révolution potentielle. Si l'on ajoute que les gouvernements successifs attendent beaucoup du développement des services à la personne, on comprend l'enjeu du développement de services à la personne à distance ou, si l'on préfère, des services de proximité à distance.

Quand on rajoute le fait que de plus en plus de gens font ou se retiennent de faire tel achat, vont voir ou non tel film, organisent leurs vacances ou même leur mariage en fonction de ce que disent d'autres internautes qu'ils ne connaissent pas toujours, on perçoit le potentiel économique considérable qui se cache derrière cette révolution collaborative.

## **Une révolution qui bouscule l'ordre établi**

La découverte ou plutôt la redécouverte du pouvoir du collaboratif (The power of us) est tout simplement subversive. C'est bien en cela que ce mouvement est proprement révolutionnaire. Il menace les croyances jusqu'ici admises en une activité sociale de plus en plus inféodée à l'économie. Et si, finalement, l'économie n'était que la résultante complexe d'une situation de confiance, d'acceptation du risque, de recherche d'innovation, largement construite par les relations sociales ?

Ceux qui doivent comprendre les premiers, les vrais enjeux de cette révolution sont les décideurs d'organisations publiques ou privées. Mais, depuis toujours, il est difficile pour ceux qui occupent les plus hautes marches d'un système de voir venir les révolutions. C'est pourquoi, pour l'instant, les entreprises sont les moins à même de tirer profit de cette révolution du numérique. Que signifie par exemple aujourd'hui le terme travail ? Une force de travail, une compétence, un réseau interne et externe de connaissances capables de faire avancer un dossier ? Comment valoriser la contribution d'un collaborateur qui sait comment accélérer le dossier laborieusement produit par un autre ? Les questions de ce genre s'accumulent dans les organisations. Mobiliser le collectif est probablement, tous les coachs le savent, la seule manière d'obtenir une performance durable. Comment y parvenir ? Les organisations en général et le management en particulier s'y sont sans doute le plus mal pris, ou semblent en tous cas moins bien préparés dans cette affaire de révolution numérique.

## **Une révolution joyeuse**

Cette révolution ne s'affiche pas réellement. Si elle propose de changer l'ordre des choses (la définition même d'une révolution), elle n'en possède aucun des attributs classiques : aucune violence de masse perpétrée, aucune idéologie apparente, nul penseur emblématique à sa tête, une cohorte improbable et hétérogène d'acteurs issus de la société civile (on l'aura compris : les vrais révolutionnaires du numérique...), conscients des enjeux de leur action, mais ne nourrissant aucun espoir déraisonné, le tout s'opérant dans une ambiance plutôt ludique.

Bref cette révolution là est une révolution joyeuse. Et elle, contrairement aux autres, ne mange pas ses enfants. Une première dans l'Histoire !

Finalement, peu importe que les institutions soient bloquées puisqu'il ne semble plus nécessaire de transformer les institutions pour réussir à changer le quotidien des gens ordinaires. La révolution numérique aura bien lieu : d'ailleurs elle est déjà à l'œuvre ! Mais la comprenons-nous vraiment ?