

Présentation régionale de la série Le temps des souris

"GROS CUBES ET PETITS CALIBRES"

Lyon le 4 mai 2000

Débat animé par **Elisabeth LERMINIER**, *journaliste, responsable de l'unité de programmes « Emploi, économie et formation » à La Cinquième*

Avec la participation de :

Hélène LAMBLING, *chargée du développement économique et des NTIC à la mairie de LYON,*

Francis BALLE, *professeur à l'université de Paris II, auteur de « Média et société »,*

Marc DUFAU, *chargé de mission au département ITT à l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de travail (ANACT),*

Laurence DECREAU, *éditrice, créatrice de la collection « Quark Noir » chez Flammarion,*

Pierre CARDE, *fondateur de Cryptalis,*

Olivier LAS VERGNAS, *directeur de la cité des métiers de la Cité de sciences et de l'industrie.*

Elisabeth LERMINIER

Il est toujours un peu curieux de recueillir les réactions diverses sur un film sur lequel on a travaillé pendant un certain temps. Madame, qu'avez-vous pu ressentir pendant ce film sur cette idée d'être asservi à la machine ou de servir la machine, sur le degré de liberté des uns et des autres, sur ce temps de plus en plus mesuré ?

Hélène LAMBLING

Ma première réaction est le sentiment que l'utilisation des réseaux et des technologies apporte une sorte de sécurité, c'est-à-dire diminue le facteur risque. Ce peut être de la sécurité physique et matérielle quand on est une femme au volant. Cela peut être aussi de la sécurité par rapport à des volumes ou des qualités de production dans l'autre cas.

Elisabeth LERMINIER

Pensez-vous que cela s'applique dans tous les secteurs, par exemple pour les utilisateurs que vous pourriez avoir au niveau de la Ville, pour des décisions sur des dossiers sociaux ?

Hélène LAMBLING

Je suis plutôt dans un secteur tertiaire ou administratif, travail dans lequel j'ai le sentiment que le facteur sécurité est probablement moins important. Pour faire un rapprochement entre ce que nous venons de voir et ce que je connais de mon métier, le film montre très bien que face à une diminution de l'insécurité se produit un accroissement du stress, dû probablement aussi au facteur temps. Chacun est en effet obligé de réagir en permanence dans l'immédiat. On connaît ce phénomène dans le tertiaire, dans le travail des administrations et des collectivités locales. Le meilleur exemple que nous connaissons tous est celui de la messagerie. Quand on reçoit un courrier papier dans une collectivité, qu'il soit personnel ou administratif, on se donne le temps d'analyser la réponse. On peut consulter sa hiérarchie et vérifier qu'on a tous les éléments pour répondre. Quand on reçoit un mail, si on n'a pas répondu dans la journée, tout le monde se demande ce que l'on fait, si on est en vacances ou si on est malade, car il n'y a pas d'autre explication. Ceci va profondément bouleverser le travail des agents administratifs. Au service des citoyens, ils vont être soumis à la même pression du temps de réponse. Evidemment, il y a un côté positif aussi : le citoyen aura probablement en face de lui une administration plus réactive et plus transparente. En tout cas, c'est ce que nous souhaitons et vers quoi nous allons. Mais cela nécessite sans doute un changement de culture profond de la part des services publics.

Elisabeth LERMINIER

Marc Dufau, ces exemples sont-ils révélateurs pour vous ?

Marc DUFAU

Ils sont certainement révélateurs parce qu'ils présentent des situations qui sont en pleine

évolution. Je les trouve très intéressants pour ce qu'ils montrent en creux. On parle de sécurité et, en même temps, on voit une personne qui téléphone en conduisant, en lisant un papier et en regardant un ordinateur placé sur son plafond. Le sentiment de sécurité est donc certainement à nuancer dans ces situations. Ces cas attirent l'attention parce qu'ils sont exceptionnels et relativement remarquables. On imagine mal autant d'électronique embarquée dans un camion ou dans un verger. Aujourd'hui, les technologies diffusent dans toutes les organisations. Il me semble que la réalité actuelle, ce sont bien plus les services publics évoqués précédemment que cela qui, même si cela existe, me paraît plus marginal ou exemplaire.

Elisabeth LERMINIER

En regardant le film, je me suis dit que, pour une fois, la télévision ne montre pas la même chose que d'habitude sur les technologies : les start-up, etc., mais le quotidien. Je suis donc un peu surprise de votre réaction. Mais vous êtes plus sur le terrain que nous.

Marc DUFAU

C'était juste par rapport à la représentativité : est-ce que ces exemples montrent ce qu'est la révolution ? Celle-ci, à mon sens, est bien plus les e-mails et les intranets que ces cas, même s'ils m'intéressent. Je connais d'ailleurs bien la société Eurofruits avec laquelle nous travaillons, mais je ne sais pas si son cas est si représentatif que cela.

Olivier LAS VERGNAS

Réaction de Groupeco, l'affréteur, dont nous avons fait venir le patron, il y a quelques jours, dans un débat du même type à Paris, ainsi que l'AFT-IFTIM (Association française pour la formation dans le transport). Sont-ils dans une logique volontariste ou simplement dans le constat ? Leur discours était de dire que les 35 heures seraient possibles dans le transport routier quand tout le monde sera équipé ainsi. Aujourd'hui, GROUPECO n'imagine plus de faire avancer des camions sans GPS.

Pierre CARDE

Je suis dans un autre monde, dans cette espèce de bulle qu'est le monde des start-up Internet. Je pense que ces exemples ne sont pas tout à fait la réalité. Ce documentaire montre deux choses qui m'étonnent particulièrement. D'une part, il y a structurellement une accélération des process dans leur ensemble qui est caractérisée par le fait que les gens n'ont plus le temps d'attendre, par exemple cinq heures sur un parking pour un chargement, ou encore de prendre le risque de voir apparaître un champignon sur leurs pommiers. Cette accélération est peut-être un peu forcée par la grande distribution. Il faudrait savoir si c'est un élément de stress pour les producteurs et les camionneurs. Cette accélération est compensée par la présence d'outils d'analyse extrêmement performants. Ces outils, pour l'utilisateur, sont un prolongement qui aura tendance à se perpétuer parce que les accès à ces différents systèmes sont de plus en plus nombreux. On a vu dans le film récupérer les informations par fax, par Internet ; demain, ce sera par le téléphone portable ou le PALM pilote. Les entrées sur ces réseaux qui sont des prolongements de leur propre personne, deviennent des évidences. Cela va toucher l'ensemble des professions.

Elisabeth LERMINIER

Expliquez-nous ce que vous faites.

Pierre CARDE

Notre système est un peu original. Aujourd'hui, l'utilisateur utilise sa machine comme une machine autonome (c'est quelquefois un poste portable mais le plus souvent un poste fixe) qui contient à elle seule toute la richesse dont elle est capable. Cette machine est peu sécurisée. Si elle est détruite ou volée, ou si l'utilisateur fait une erreur de manipulation, il est susceptible de perdre énormément de données. Le métier de CRYPTALIS est de proposer aux utilisateurs un système qui permet de sauvegarder régulièrement leurs données sur un serveur distant. Outre la sauvegarde, le système permet à l'utilisateur de se connecter à ses données depuis n'importe quel point d'entrée sur Internet. Dès qu'il est chez un client ou un ami, voire à l'étranger, il peut accéder à ses données, les modifier, les mettre à jour et quand il revient sur sa machine principale, il peut récupérer ses données à jour. Le tout est crypté et sécurisé de manière à ce que personne d'autre que lui ne puisse y avoir accès. Enfin, il peut aussi partager ses données avec d'autres. Le système que nous proposons est

une sorte de prolongement de sa propre personne, une espèce de copie, de représentation de l'utilisateur de manière distante. Aujourd'hui, nous travaillons uniquement sur des données mais nous travaillons déjà sur des systèmes moins statiques qui permettent à l'utilisateur d'avoir une sorte de représentation active de son propre soi, une espèce de copie de sa propre intimité sur Internet, qui lui permet d'agir, d'acheter, éventuellement d'échanger avec des tiers, dans une logique de présentation qu'il aura prédéfinie.

Elisabeth LERMINIER

Votre clientèle est plutôt composée de professions libérales ?

Pierre CARDE

Nous nous adressons à des personnes qui sont relativement peu protégées par rapport à ce type de risque et qui ont peu d'outils. Ceux qui travaillent dans de grosses sociétés ont ce type d'outils maintenant parce que ces grandes machines ont les moyens de les mettre à la disposition de leur personnel. Notre objectif est de le démocratiser — ce n'est pas totalement philanthropique de notre part —, de le rendre accessible, en tout cas de le mutualiser. Ce système est accessible aux grosses structures et pas aux petites. Notre objectif est donc de faire en sorte que des artisans, des commerçants, des professions libérales, voire des particuliers aient accès à des systèmes professionnels à un prix très inférieur que ce qu'il leur en coûterait de mettre en place ce type d'infrastructure.

Elisabeth LERMINIER

Vous nous avez dit aussi faire partie des sociétés de la nouvelles économie qui sont à ± 0 de chiffre d'affaires. Vous avez remporté un premier tour. Nous vous souhaitons bonne chance pour la suite.

Francis BALLE

J'ai été frappé parce que ce film tranche beaucoup avec ce que l'on a l'habitude de dire et de faire à propos des nouvelles techniques. Nous baignons dans une espèce de vue parfaitement idyllique sur ce qu'elles apportent, comme si elles n'apportaient jamais que quelque chose de positif. Ce que je trouve extrêmement pédagogique, ce que montre bien le film à travers deux exemples, c'est que dans toute technique, il y a une avancée, des avantages mais il y a aussi des inconvénients. On sait très bien que le téléphone portable est extrêmement pratique parce qu'on peut l'utiliser partout, joindre et être joint de n'importe où. Mais c'est aussi une servitude si l'on ne sait pas s'en servir intelligemment. On voit bien que c'est porteur à la fois de sécurité et de stress. Il suffit de savoir limiter le plus possible — c'est une négociation entre les personnes — les inconvénients inévitables d'une technique. Ces inconvénients sont très bien montrés dans le film.

Elisabeth LERMINIER

Lesquels ?

Francis BALLE

Le stress. Savoir que l'on est constamment surveillé, tracé et, comme il a été dit, l'obsession du temps qui est épouvantable aujourd'hui. Plus on vit dans une grosse ville, plus on est chronométré.

Elisabeth LERMINIER

Je ne sais pas si c'est le fait des médias mais de nombreux livres paraissent sur ce sujet. La Une de Télérama cette semaine est sur l'éloge de la lenteur, avec un énorme escargot. Est-ce que ce sentiment de ras-le-bol est dans l'air du temps ou est-ce un phénomène médiatique ?

Francis BALLE

Il est peut-être dans l'air du temps. Aujourd'hui, nous sommes à la veille d'une évolution importante avec tout ce qu'apporte la nouvelles économie, tout ce que vont apporter les réseaux et le multimédia. On ne sait pas très bien où l'on va. Cela suscite inévitablement à la fois de grands espoirs — sinon les investisseurs ne seraient pas aussi optimistes — et une grande inquiétude. On se demande si on ne va pas perdre certaines choses qui faisaient partie de la qualité de la vie. Cette période est un peu incertaine. On se dit que beaucoup de choses vont changer ; on les voit changer. On nous dit souvent qu'elles sont extrêmement

positives. On se doute qu'il y aura quelques effets négatifs mais on ne sait pas très bien lesquels. On est dans le brouillard.

Elisabeth LERMINIER

Ce film a été projeté à Rennes, en présence de Norman SPINRAD, écrivain de science fiction qui a écrit Jack Baron ou l'éternité. Ce qui l'a le plus frappé est que le personnage ne goûte pas les pommes ; il ne les croque pas. Sa réaction nous a un peu surpris mais, en même temps, il posait la question de la perte de certains savoirs qui passent par d'autres sens, au bénéfice de bases de données qui risquent d'être effacées. La sécurisation est donc vraiment très importante. [Retournement de la cassette 1]

Francis BALLE

Moi qui suis très urbain, je ne m'étais pas rendu compte qu'il y a des pommes très grosses ou très petites. Nous sommes incontestablement sous l'emprise d'images qui sont véhiculées par la publicité.

Elisabeth LERMINIER

Les salariés parlent-ils et se plaignent-ils de ce temps mesuré, surmesuré ? on dit que ces technologies font gagner du temps. C'est une histoire de fous ! On le gagne et on le perd.

Marc DUFAU

La distanciation et la dé-temporalité permettent effectivement de gagner du temps. Mais on en perd tout autant. Nous connaissons tous l'histoire de ces cadres qui passent des heures ou des journées entières à lire leurs mails, voire qui embauchent des secrétaires pour les lire. L'industrie ou les organisations de travail ont toujours couru après le temps. Dans les Temps modernes, Charlie Chaplin stigmatisait déjà cela. La recherche du temps n'est pas en soi une chose nouvelle dans les organisations de travail. Qu'elles aient rencontré ces nouvelles technologies, et voir ce que l'on en fait et à quel point elles vont permettre de poursuivre plus loin la rationalisation des moyens de production, c'est plus intéressant. Dans l'absolu, la problématique du temps, évidemment comme celle de la distance, est forcément centrale dès que l'on parle des technologies de l'information et de la communication. Pour autant, on mesure encore assez mal — je suis assez gêné d'être présenté comme un spécialiste ; je viens aussi chercher — et on a peu de choses à voir.

Elisabeth LERMINIER

Ce sont les expériences de terrain que vous vivez qui sont intéressantes.

Marc DUFAU

Les expériences que nous vivons actuellement sont bien plus celles de la mise en œuvre de ces technologies que leur utilisation la plus rationnelle. On est en train d'installer ces technologies dans les organisations de travail. Certaines sont parties un peu avant les autres ; d'autres sont en train de les découvrir. Mais on n'a pas encore de règles à tirer.

Elisabeth LERMINIER

De la même manière que nous le voyons dans les débats et les réactions, nous avons le sentiment, non pas d'être en avance, mais d'être au bon moment par rapport à une prise de conscience et à une réflexion.

Olivier LAS VERGNAS

Nous avons failli appeler la série Les nouveaux temps modernes, parce qu'une des questions est effectivement de savoir si c'est aussi nouveau que cela. Est-ce que l'intranet dans l'entreprise n'est pas l'étape après la photocopieuse où il n'y a plus besoin de carbone et il n'y a plus le pouvoir de l'information ? Nous avons choisi de faire des portraits parce que nous savons bien qu'il y a surtout à observer ce qui se passe et à le donner à débattre. Il n'y a pas de vérité. La seule vérité que nous essayons de donner est qu'il y a une question qui se pose à tout le monde : dans votre métier, c'est pour quand ? Ce qui est la conclusion.

Hélène LAMBLING

J'ai une réaction qui s'applique à la fois à ce que nous avons dit du stress et de la gestion du temps, et à ce que disait Monsieur sur le choix des pommes. On a trop tendance à rejeter la faute sur les technologies. Ce n'est qu'un outil dont on fait ce que l'on veut. Pourquoi

réagit-on aussi bêtement à la messagerie ? Je n'en sais rien. Je fais comme tout le monde : quand j'ai un message, je réponds tout de suite, alors que quand ma secrétaire me transmet un message téléphonique j'attends parfois deux jours pour réagir, et quand je reçois un message courrier, j'attends huit jours. Ce n'est pas le contenu du message qui me fait agir différemment. On n'est pas raisonnable. On est dans une phase d'engouement qui fait que l'on manque de distance par rapport à la technologie. Vis-à-vis des pommes, c'est pareil : ce n'est pas le système informatique qui a voulu que l'on mesure la taille de la pomme, c'est le marché, c'est-à-dire la ménagère qui fait ses courses et choisit en fonction de la taille et non pas en fonction du goût parce que j'imagine que l'on aurait fait des machines qui mesurent la saveur des pommes. On est dans une phase trop jeune et on n'est pas encore mûr par rapport à l'utilisation de ces technologies.

Elisabeth LERMINIER

Dans votre entreprise, vous êtes peut-être un peu plus mûrs. Vous êtes seize et vous utilisez évidemment tous ces outils.

Pierre CARDE

Je ne voudrais pas passer pour un vétéran. Effectivement, je reçois en moyenne entre quatre-vingts et cent vingt mails par jour. Structurellement, j'en viens à considérer que je ne peux pas répondre. Le message n'appelle d'ailleurs pas forcément une réponse. Très vite, cela devient un circuit de diffusion d'informations et pas forcément un système de questions-réponses comme cela peut être votre cas aujourd'hui. Ce que j'aime énormément dans le mail par rapport au téléphone, c'est justement son caractère différé. On n'est plus dans l'instantanéité ni dans le stress immédiat mais plutôt dans le stress construit. On est dans une logique de stress. Dans le secteur de la nouvelle économie en particulier, le temps est le facteur-clé, puisqu'en France, il y a trois sociétés, une vingtaine en Europe et cinquante dans le monde qui sont probablement en train de développer un système très proche de ce que nous sommes en train de faire. La nécessité d'aller très rapidement est critique pour nous, d'autant que les choses se voient tout de suite. Pour des médicaments, par exemple, les phases sont beaucoup plus longues. Dans l'agro-alimentaire, entre la phase de conception d'un produit et sa mise sur le marché, cinq ans s'écoulent. Là, nous sommes dans une nécessité d'urgence permanente. Même si ce n'est pas flagrant, c'est très bien montré dans ce reportage : l'élément de stress est délirant. Quand le type en vient à discuter avec son téléphone portable dans sa voiture et à lire ses plans sur ses genoux au volant, il en arrive à une situation hallucinante.

Elisabeth LERMINIER

Ce qui est paradoxal, c'est que nous avons vu des interviews de patrons de start-up qui ne rêvent que d'une chose, c'est d'avoir un bateau et d'aller vivre sur une île. Je caricature volontiers. Ce qui se passe est temporaire.

Pierre CARDE

On peut de demander si beaucoup de patrons de start-up feraient cela parce qu'ils tueraient tout le reste. C'est aussi une manière de nier le reste pour se le cacher. Les nouvelles technologies ont aussi la capacité d'étendre le temps, et justement dans nos espaces personnels. Le film le montre un peu : le travail accompagne presque en continu, notamment la personne qui est dans son camion. Elle a tout le temps son portable avec elle. Elle est dans un connexion permanente à son travail. C'est un facteur de stress que je trouve plutôt inquiétant. C'est paradoxal que je défende ce produit mais je considère que c'est un peu inquiétant.

Elisabeth LERMINIER

Demande-t-on à l'ANACT d'étudier des solutions de travail à domicile ? Marc DUFEAU Historiquement, le télétravail a été connu avant les NTIC, avant même qu'un objet technologique ait été directement désigné. C'est un peu le " flop " des années quatre-vingts. On portait beaucoup d'espoirs sur le télétravail. Un sénateur de notre région s'y était beaucoup investi. La forme actuelle du télétravail persiste et on la voit d'ailleurs un peu dans le film : le conseiller en agriculture fait du télétravail lorsqu'il branche son ordinateur dans une chambre d'hôtel. La forme de télétravail " pendulaire " consiste à avoir une partie d'activité au sein d'une entreprise et une autre en déplacement, voire à domicile. Le télétravail rhabille des formes anciennes de travail à domicile. Mon voisin [?] évoquait le fait

que l'on travaille ainsi dans sa société. Ces technologies ont rencontré et poussé plus loin des logiques qui étaient plus ou moins existantes. En revanche, la dimension vraiment nouvelle est qu'elles sont les outils de l'immatériel. L'affréteur, aujourd'hui, ne garantit pas un transport mais une heure d'arrivée. La discussion de la société EUROFRUITS qui se passe dans le staff à Colmar porte sur la sécurité et les risques : est-ce que l'on donne le bon conseil ou est-ce que l'on perd le client ? La question est bien celle-là. Aujourd'hui, la plupart de la production, aussi bien matérielle que celle du secteur traditionnellement serviciel, est obligée d'être de plus en plus performante dans le service. Les entreprises devant gagner de la performance dans le service vont chercher les outils des services et ce sont les nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Elisabeth LERMINIER

Pourrait-on imaginer que, dans l'administration, les personnes qui ne sont pas en contact avec le public et qui doivent apporter une réponse, un service, n'ont plus forcément besoin d'être au bureau et puissent travailler chez elles ? Est-ce aussi une solution parfois envisagée dans l'administration ?

Hélène LAMBLING

Je ne crois pas qu'il y ait beaucoup d'exemples de ce type à la Ville de Lyon. Mais cela se fait dans certaines administrations. Des expériences de ce type ont été menées à la préfecture du Rhône. Dans cette situation, l'administration a la même attitude que n'importe quelle entreprise. Les difficultés qui ont été révélées par ce type d'expérience ne sont pas du tout d'ordre technique mais plutôt d'ordre psychologique. D'une part, c'est la coupure avec le monde du travail, d'autre part, c'est la difficulté de contrôle de la relation hiérarchique qui était claire et simple auparavant, aussi bien pour le contrôle des horaires que pour celui du travail effectué, alors que là, une plus grande liberté s'instaure. La difficulté supplémentaire que je relève, c'est qu'il n'y a plus de rupture claire entre l'activité professionnelle et la vie privée. L'employeur peut se dire que l'employé peut commencer à travailler à dix heures du matin. À mon avis, le risque est plutôt le contraire, c'est le fil à la patte parce qu'on n'a jamais vraiment coupé les ponts avec son ordinateur et avec son poste de travail.

Elisabeth LERMINIER

À quoi poussez-vous vos étudiants à réfléchir autour de ces questions ?

Francis BALLE

Nous essayons de leur offrir une palette d'enseignements qui soit suffisamment large pour qu'ils trouvent des débouchés, et il s'en trouve beaucoup dans le secteur extrêmement florissant des webmaster.

Elisabeth LERMINIER

Sont-ils obsédés par ce monde nouveau d'Internet, etc. Ce média efface-t-il les autres ou les englobe-t-il ?

Francis BALLE

Nous essayons de leur enseigner que l'information reste un métier dont les lois sont toujours les mêmes, quel que soit le support utilisé. Les règles auxquelles il faut obéir sont exactement les mêmes qu'il faille rédiger un article dans un journal, s'exprimer sur une station radio ou une chaîne de télévision. La communication obéit à des lois qui sont exactement les mêmes, quel que soit le vecteur utilisé. Le métier de pédagogue ne change pas depuis Socrate. Il s'agit de respecter les mêmes lois, de ne pas dire ce que l'on ne sait pas, de ne pas en dire plus que ce que l'on sait, de vérifier ce que l'on avance...

Elisabeth LERMINIER

L'information sur Internet n'est pas très bien traitée.

Francis BALLE

Je vous livre peut-être un réflexe de professeur. Mais cela consiste à dire que les outils ne sont que des outils. Ils permettent de mieux faire ce que l'on sait faire mais, quand on a un métier, quel qu'il soit, il faut quand même absolument obéir à ses règles.

Elisabeth LERMINIER

Et les règles de communication.

Francis BALLE

Absolument.

DÉBAT AVEC LA SALLE QUESTION En sécurisant l'entreprise fruitière, on crée une mémoire collective. Auparavant, sur quarante ans il y avait quarante expériences différentes. Là, l'expérience collective est intéressante. Professionnellement, j'utilise quotidiennement l'informatique, soit pour la gestion, soit pour la formation. Une anecdote sur le prolongement. Quelques heures de formation aux nouvelles technologies, depuis l'utilisation de l'ordinateur élémentaire jusqu'à Internet. Une personne d'une soixantaine d'années, de caractère plutôt pondéré, a suivi cette formation parce que je l'en avais convaincue. Quelques jours après la formation, j'ai rencontré son épouse qui m'a dit : " C'est extraordinaire, il a rajeuni. " Il y a un côté rapprochement des générations. Au lieu de structures pyramidales avec une communication par strates, il y a quelque chose de plus direct, également avec un rapprochement des générations. Je pense que la conductrice de poids lourd ne parlait jamais à son patron dans la situation précédente, alors que là, elle a une communication relativement directe. Si elle était en permanence dans l'entreprise avec son patron qui surveille derrière la vitre, ce ne serait pas moins stressant. Dernière remarque : comme disent les Chinois, il n'y a jamais de situation avantageuse sans inconvénient. Plus les avantages sont nombreux, plus les inconvénients le sont aussi. À nous d'être suffisamment responsables pour faire les bons choix et ne pas nous laisser embarquer dans des solutions qui dépasseraient nos capacités.

Elisabeth LERMINIER

L'époque s'y prête mais elle ne va pas forcément durer longtemps. Les systèmes vont peut-être se rigidifier d'une manière ou d'une autre.

Olivier LAS VERGNAS

Le film qui sera projeté demain sur la Cinquième, Fenêtres sur cour, raconte deux histoires dans des centres de formation multimédia. Une femme cueilleuse de champignons dans des troglodytes chez France Champignons, à Saumur, découvre l'informatique, et un commerçant de Cotterets qui fabrique des berlingots, découvre lui aussi l'informatique parce que le Père Noël a apporté un ordinateur à la maison pour ses enfants.

Elisabeth LERMINIER

Et il ne veut pas avoir l'air idiot devant eux. Cela rejoint ce qui a été dit sur les générations.

Olivier LAS VERGNAS

Et ses propres parents lui ont dit que ce serait bien que le magasin soit informatisé un jour. On est vraiment dans le trans-générationnel ! Pour s'inscrire en faux, un autre film de la série, Le bénéfice Net, montre un casseur de voitures, un déconstructeur automobile, tel qu'on l'appelle maintenant, qui a mis sa casse sur Internet et à la norme ISO 9000. Mais il a mis aussi son père à la retraite.

Elisabeth LERMINIER

Les rapports père-fils, dans le film, sont extraordinaires, parce que le père aime vraiment broyer du métal et le fils ne voit plus que des pièces mises sur ordinateur. On les voit s'admirer mutuellement mais en même temps le fossé est énorme.

Olivier LAS VERGNAS

Une précision sur Elisabeth la chauffeuse de poids lourd : elle est indépendante. Le camion appartient à quelqu'un d'autre et elle travaille pour GROUPECO, un affréteur qui lui passe des contrats. Elle n'est pas salariée dans une entreprise. Ses rapports au contrôle sont différents de ceux d'une flottille de cinquante conducteurs.

Elisabeth LERMINIER

En parlant de rajeunir, je pense aussi que les personnes que nous voyons sont valorisées. C'est encore plus vrai pour la cueilleuse de champignons qui savait à peine lire et écrire. On la voit avec ses enfants qui dit qu'elle va enfin oser aller voir les professeurs. Est-ce que

vous partagez ce sentiment de valorisation ? On peut aussi être paniqué devant ces outils...

Marc DUFAU

Je crois que ce sentiment est plutôt dominant dans l'ensemble. Je crois que Yves LASFARGUES différencie les technophiles et les technophobes. Parmi les générations qui voient débarquer ces technologies dans les entreprises, il y a forcément des personnes qui sont exclues. Cela se produira de moins en moins car nos enfants les auront connues en même temps que le biberon et auront moins de problèmes. Mais je crois que la logique même des réseaux qui pousse à l'individualisation et à la valorisation de l'interlocuteur individuel est plutôt bien vécue par les salariés, pour peu qu'ils n'aient pas l'appréhension de la domination de la machine ou de son utilisation et s'ils ont un bon accompagnement de ces apprentissages. QUESTION Ces nouvelles technologies de l'information et de la communication me semblent apporter de l'isolement. Cette routière n'a plus besoin de passer au bureau et quand elle y passe, on n'a pas l'impression qu'il s'y dit des choses essentielles. Bientôt, on pourra faire pousser les pommes sans aller dans les vergers. Sur le plan personnel, le télétravail n'empêche pas d'aller visiter un musée ou de faire ses courses sur Internet. Est-ce que cela ne marque pas une rupture des relations humaines ?

Francis BALLE

La réponse a été apportée. Vous avez dit que le télétravail avait été un flop des années quatre-vingts. On s'est simplement rendu compte qu'on ne pouvait pas faire tout à distance. Quand on a contracté le goût de faire quelque chose avec un appareil, au bout d'un certain temps, on retrouve aussi celui du contact direct. Pour toute technique, dans un premier temps, nous agissons un peu comme des idiots, avec excès : soit nous l'utilisons trop, soit pas assez ; soit nous l'aimons trop et nous l'adulons, soit, au contraire, nous le vouons aux gémonies. Comme la télévision quand elle est apparue dans les années cinquante et soixante. Certains disaient que c'était l'abomination de la désolation : on n'ira plus au cinéma, on ne se réunira plus, on ne se parlera plus, on ne fera plus de dîners... D'autres, à l'inverse, étaient complètement fascinés et pensaient même qu'on allait pouvoir remplacer l'école en mettant une caméra devant un professeur en train de faire un cours. On s'était mis dans la tête de faire l'école à la place d'un professeur. Le résultat est qu'on n'a jamais vu autant que grâce à la télévision à quel point le professeur était irremplaçable. C'est une imposture que la Cinquième n'a heureusement pas commise. Peut-être l'aurait-elle commise mais elle ne l'a pas fait parce qu'elle a tiré le bénéfice des enseignements des expériences antérieures. Au bout d'un certain temps, un média se banalise par l'usage et par l'usure. On en fait un usage un peu plus intelligent. Il faut relativiser.

Elisabeth LERMINIER

Ne peut-on dire aussi que l'individualisation préexiste : l'éclatement des relations professionnelles, sociales et même familiales ? Les NTIC ne sont-elles pas finalement une réponse nouvelle à des formes d'éclatement ?

Pierre CARDE

Personnellement, je ne suis pas totalement d'accord avec cette approche — je vais défendre mon bébé. Une dimension manque un peu dans ce reportage, même si c'est dit entre les lignes. Dans un cas, un système de diffusion de l'information vient d'un centre qui regroupe l'information et diffuse des ordres de récupération de fret. Dans l'autre cas, une espèce d'information remonte et forme une base de connaissances qui n'est accessible qu'à la personne qui gère le service. On ne voit pas vraiment que ces systèmes sont aussi des espaces de communication, d'échanges et de construction de bases de connaissances extrêmement riches. Vous avez justement souligné, pour les vergers, que ce n'est pas simplement un outil consolidé, capitalisé par le prestataire de la solution, c'est aussi quelque chose qui, à terme, va amener de l'échange, surtout si on met par-dessus des outils de communication. Les vergers de pommes sont de plus en plus grands. Les camionneurs... L'échange, pour eux, est essentiel et il passe aujourd'hui par des modes différents. Que ce soit le téléphone portables ou les systèmes embarqués, cela leur permet de s'informer mais aussi d'échanger sur des banalités. On l'a rapidement vu dans les messages qui passaient à l'écran, certains n'étaient pas professionnels. Cela contribue à générer du lien social, ce qui est essentiel pour des professions qui sont extrêmement isolées. Même s'il y a des abus, même si on peut tomber dans le travers inverse de fascination pour le média, je trouve que c'est un outil qui fait un lien social différent, qui permet de créer — c'est une tarte à la

crème dans la Net économie — des communautés professionnelles, des communautés d'échange très spécifiques entre des acteurs qui sont structurellement extrêmement dispersés, par exemple, pour cinq éleveurs de pommiers dans une région qui n'ont pas tellement de possibilités d'échanges. Le fait qu'un système permette à l'ensemble des acteurs français, voire européens d'échanger sur des problématiques spécifiques, voire de se regrouper autour de problématiques d'achat, de coopérative, me fait penser — c'est peut-être un peu utopique — que c'est un outil extrêmement puissant de regroupement, d'échange et de communication.

Elisabeth LERMINIER

Je ne pense pas que l'ANACT me contredira : j'ai lu une statistique sur l'évolution du droit de parler pendant le travail, dans les entreprises, et l'interdiction de parler est en très nette augmentation. Cela paraît assez ahurissant, surtout dans une entreprise de communication comme la mienne. Telles sont les conditions de travail aujourd'hui. Il faut espérer que les ordinateurs compensent cette interdiction. QUESTION Une réaction par rapport au film et une inquiétude. En amont, j'ai envie de dire que je suis plutôt pour le développement des nouvelles technologies. Je préfère le dire tout de suite pour que mes propos ne soient pas mal interprétés ensuite. L'image que m'a envoyé le film est une image de féodalité. Telles qu'elles étaient présentées, j'ai vu les nouvelles technologies comme un nouveau seigneur qui apporte de la protection et beaucoup de choses. Mais en échange, on voit bien un asservissement qui me paraît assez important. La vie de cette routière est plus qu'organisée. Je suis bien d'accord que le télétravail va envahir l'espace privé. Je suis directeur d'un centre d'insertion sociale et professionnelle dans le département de la Drôme où je m'occupe en priorité de publics en grande difficulté. Quand je vois l'avancée galopante des nouvelles technologies, je me demande combien de temps il me reste pour préparer ces publics.

Elisabeth LERMINIER

Cela fait-il partie des objectifs de la Ville ?

Hélène LAMBLING

Je n'ai évidemment pas de réponse à cela. Mais on peut dire que cela fait partie des préoccupations essentielles des politiques, de ceux que je côtoie à la Ville de Lyon et, de manière générale, aussi bien en France que dans d'autres pays. Un des principaux soucis des gouvernements, des élus locaux, c'est le " fossé numérique ", entre les " technomordus " et les " technoexclus " qui est, je crois, l'expression de Yves LASFARGUES. Aujourd'hui, d'abord, on a mauvaise conscience si on n'utilise pas les nouvelles technologies, ensuite, on va être exclu d'un certain nombre d'informations, de réseaux, etc. La difficulté n'est pas de donner accès aux jeunes cadres de trente ans mais à tous ceux qui n'y auront jamais accès parce qu'ils ne savent pas lire, parce qu'ils sont handicapés ou âgés, ou parce qu'ils n'ont pas le moyen matériel de se le payer. Je crois qu'on est tout au début de la réflexion. Divers moyens et recettes sont envisagés. C'est la raison pour laquelle on crée des centres multimédia : par exemple les cybercafés, il y a quelques années. Cela va beaucoup plus loin puisque GENERAL MOTORS a décidé d'offrir un micro-ordinateur à domicile à tous ses salariés. Cela va dans ce sens, même si l'objectif n'est pas que philanthropique. Le gouvernement anglais ou Bill CLINTON aux Etats-Unis se posent la question de mettre un micro dans tous les foyers. APPLE finance de l'informatique pour les écoles aux Etats-Unis, etc. Nous ne sommes qu'au début de ce mouvement mais c'est sûrement un des problèmes essentiels posé aujourd'hui aux pouvoirs publics. QUESTION À propos de la surveillance et de la supervision : les technologies présentent effectivement ce risque. Mais, là aussi, ce n'est pas nouveau. La supervision relève parfaitement du paradigme fordien de l'organisation du travail. La question est que c'est un outil supplémentaire pour l'exercer. Toute la question qui se pose est de savoir pourquoi on les utilise, comment, et de ne pas être candide ou trop généreux par rapport à ces technologies. Mais ne faisons pas un déterminisme à l'envers. Ce ne sont pas ces technologies qui permettent la supervision ; elle a toujours existé et été présente dans le monde du travail.

Elisabeth LERMINIER

Est-ce que vous bénéficiez d'aides pour équiper votre centre en matériels ? J'ai cru comprendre que GENERAL MOTORS fait cela pour ne plus construire de voitures et reconverter ses employés dans des emplois tertiaires et transférer, comme NIKE ou d'autres,

la fabrication en sous-traitance. Ce n'est pas neutre. QUESTION [Début inaudible, sans micro]... des contraintes lourdes, et je crois que ces nouvelles technologies apportent des solutions à cette catégorie d'entreprises. Je suis assez intéressé pour diffuser cela auprès de nos adhérents qui ont de plus en plus de problèmes d'organisation. Il y a des choses intéressantes à faire. J'ai trouvé ce documentaire bien fait en termes de découverte de métiers. Est-il prévu de diffuser cette série auprès des jeunes ? Le rôle du chauffeur routier, la cueillette des fruits se trouvent démythifiés ; on sait que ce dernier secteur connaît énormément de pénurie d'emplois. Des partenariats sont-ils possibles avec des secteurs d'activité qui sont véritablement en pénurie d'emplois ? J'ai trouvé cette image des professions assez valorisantes.

Elisabeth LERMINIER

La Cinquième a mis en place un outil qui s'appelle la Banque de programmes et de services, la BPS, qui, grâce aux nouvelles technologies, peut permettre à des enseignants, à des centres de formation, de télécharger nos programmes et des programmes éducatifs en général, par Internet, assortis de cahiers pédagogiques. Tout cela était en phase expérimentale l'année dernière et est en train de démarrer. Quatre cents sites sont actuellement abonnés à cette banque de programmes.

Olivier LAS VERGNAS

Nous sommes sensibles à la façon dont on donne une image des métiers mais dans le cahier des charges des films, dans les intentions de production, la seule chose que nous demandions était de donner la parole, de faire des portraits de travailleurs. L'hypothèse que l'on peut en tirer est que pour faire des bons films sur les métiers, il suffit peut-être de donner vraiment la parole aux travailleurs et de les faire parler de leur métier.

Elisabeth LERMINIER

Ce n'est pas si simple. Personne ne va dévaloriser son métier quand on lui demande d'en parler. C'est un des problèmes que nous rencontrons, dès que nous demandons à quelqu'un de décrire son métier. D'où l'impression plutôt valorisante qui ressort du film mais qui est peut-être aussi une déformation du passage à l'image. QUESTION Je suis chargé de formation à la Chambre régionale d'agriculture. L'entrée nouvelles technologies qui vous avez proposée m'intéresse dans la mesure où elle sort enfin de l'illusion du hard et qu'on entre un peu plus sur les utilisateurs concrets, sur des choses qui fonctionnent. On n'est pas dans la prospective qui n'est pas encore en place. De ce point de vue, c'est intéressant. En revanche, au-delà des situations qui sont proposées, dans le débat qui en peut partir, il me semble que les problèmes qui sont derrière sont des problèmes d'appropriation. Par qui ? Qui va s'approprier, qui peut s'approprier des outils de cette nature ? En termes d'appropriation, dans le phénomène de pénétration des nouvelles technologies, on sait que l'hybridation est fondamentale. Quelle hybridation ces outils nouveaux vont-ils provoquer ? Sur quel préexistant peuvent-elles rentrer ? Si on fait passer quelqu'un du téléphone à roulettes au micro-ordinateur, il ne sait pas s'en servir. Si on fait passer quelqu'un de la télévision au magnétoscope, puis au fax, il a un certain nombre d'outils qui faciliteront peut-être l'utilisation de son portable. Il y a donc bien de l'hybridation progressive dans l'appropriation. Cela nous interpelle dans nos organisations : comment allons-nous " hybrider " sur de l'existant ? À partir de quoi ? Sinon, on est dans l'illusion ou dans le rejet. Autre question. On a parlé du rythme, de la rapidité que ces technologies provoquent. J'irai jusqu'à : quel est l'avantage concurrentiel qu'en tire l'utilisateur ? Et à qui bénéficie l'avantage concurrentiel ? Est-ce à Carrefour ou au producteur de pommes ? Est-ce à la société de services ? Quelqu'un se félicitait de pouvoir détenir dorénavant une mémoire collective de la croissance des pommes. Mais la société de services qui s'est exprimée n'est pas composée de philanthropes. Si elle constitue une banque de données, c'est pour accaparer un marché. Qui sera capable d'utiliser ce marché ? À quel niveau cela est-il rentable d'avoir une telle finesse de précision, aujourd'hui, dans l'accompagnement technique ? Peut-être une exploitation de 300 ha en produits fruitiers. Dans la Drôme, on ne sait plus transmettre les exploitations de 300 ha. Quand on arrive en fin de carrière, il n'y a pas de porteurs de capitaux intéressés ; cela coûte trop cher et ne rapporte pas assez. Que met-on dans l'organisation de société qui est derrière ces choses : les rapports de producteur à commerce, les rapports de l'organisation du développement technique à l'interne, de la transmission de l'expérience à l'interne ? Et quel type d'agriculture veut-on au fond ? Parce qu'il est tout à fait possible de concentrer la production de porcs pour la

France dans cinquante exploitations en Bassin parisien. Les technologies que nous venons de voir faciliteront l'acquisition et la compilation des références et on gagnera de l'efficacité. Quelles capacités l'individu qui est derrière, a-t-il à comprendre les enjeux d'organisation de société et comment peut-il ou veut-il ne pas peser là-dessus ?

Elisabeth LERMINIER

Dans le domaine de l'agriculture, contrairement à une idée peut-être préconçue, ces outils sont présents depuis fort longtemps et font l'objet d'une réflexion déjà avancée.

Francis BALLE

Nous avons effectivement le devoir de nous interroger sur l'utilité finale d'un outil lorsqu'il commence à être propagé. Il y a toujours des bénéficiaires et des laissés-pour-compte. Ce sont incontestablement des relations qu'il faut observer de près pour savoir quel type de société on veut. Sur la première question, je peux être plus concret. Il faut familiariser le plus vite possible les gens avec ces outils. Aujourd'hui, on peut faire entrer ces techniques dans la société par deux biais. D'abord à l'école : plus tôt on apprendra aux enfants à se familiariser avec un clavier, plus vite on banalisera cet outil qui suscite encore aujourd'hui des réactions de rejet et des frilosités de la part de la majorité d'entre nous. Ensuite, il faut que des catégories professionnelles pour lesquelles l'outil est particulièrement approprié, par exemple les médecins, reçoivent des formations particulières pour leur montrer qu'il y a plus d'avantages que d'inconvénients à s'en servir. Sauf à faire de la démagogie, il ne faut pas s'imaginer qu'on va avoir un plan qui va faire que tout le monde va y accéder immédiatement, comme le voulait Bill CLINTON quand il a été élu en 1992. C'est de la démagogie de dire qu'on va faire une société de l'information où tout le monde pourra communiquer avec tout le monde du jour au lendemain. On sait très bien que c'est un habillage qui ne dure pas très longtemps. Il faut donc faire des efforts très concrets au niveau des écoles et au niveau de milieux professionnels bien particuliers, à l'intérieur desquels les besoins sont spécifiques. Il faut faire bien comprendre à ces personnes l'utilité de cet outil et que cela vaut le peine de consacrer trois demi-journées pour apprendre à s'en servir véritablement, parce que cela fera gagner un temps considérable, et qu'il y a plus d'avantages que d'inconvénients.

Olivier LAS VERGNAS

Je vais ajouter dans l'inquiétude. Quand nous avons produit ces films, notre intention était de faire réagir à partir de témoignages et que chacun mesure sa marge de manœuvre. En réalité, on se rend compte qu'il est extrêmement difficile, voire démagogique de dire qu'on a une marge de manœuvre. Les personnages présentés ici ont-ils réellement un marge de manœuvre ? Sans doute. L'agriculteur a le choix de faire appel ou pas à EUROFRUITS. La camionneuse n'a déjà plus tellement le choix. À part pour des artisans, professions libérales et indépendants, et encore, quelles sont les situations où il y a une réelle marge de manœuvre individuelle ? Il y en a très peu. Par ailleurs — autre aspect de la chose — il faudrait que l'ensemble des partenaires sociaux soient en dialogue réel sur ces questions. C'est aussi un de nos objectifs mais il n'est pas facile à organiser.

Elisabeth LERMINIER

Dans votre question, pourrait-on dire qu'il y avait l'idée de la marchandisation des savoirs, par rapport au savoir des agriculteurs, par rapport à ce mythe de grande base de données dans laquelle tout le monde pourrait puiser ? C'est peut-être finalement, une mainmise sur des connaissances qui étaient diffusées plus largement ? ... Il y a des exemples un peu inverses dans votre domaine : quand on pense à la manière dont les coopératives distribuaient, de manière un peu aveugle, toutes les questions d'engrais La Cinquième a fait une série sur les nouveaux agriculteurs qui montre comment un agriculteur peut, aujourd'hui, grâce à l'informatique, mesurer l'état du sol et ne mettre que tel engrais à tel endroit et se réapproprier des savoirs et des compétences par rapport à une agriculture beaucoup plus intensive qu'on a pu voir à moment donné. QUESTION [Inaudible]

Elisabeth LERMINIER

Nous en aurons peut-être assez de tous manger la même petite pomme rouge de la même taille.

Hélène LAMBLING

J'ai le sentiment que les deux exemples que nous avons vus sont révélateurs d'un phénomène beaucoup plus vaste qui est l'asservissement de notre société au marché. Le client est roi : le client consommateur final pour le supermarché ou le client de l'entreprise de transports. Et tout le monde ne va que dans ce sens. On constate le même phénomène dans le cadre de la mondialisation. Elle est liée à la délocalisation de l'activité des entreprises. Et cette délocalisation est elle-même liée à la mise en réseau des entreprises. Nous sommes toujours dans notre sujet. C'est la même chose dans ce cadre : les entreprises ne sont tournées que vers leur marché et c'est ce qui provoque le phénomène de mondialisation. On ne se préoccupe plus de savoir où sont les matières premières et la main d'œuvre ; on se préoccupe de savoir où est l'acheteur. C'est le même phénomène.

QUESTION Je travaille pour les adolescents en difficulté de santé, isolés et privés, totalement ou en partie, de scolarité. L'informatique est absolument extraordinaire. Avec la visiocommunication, ils arrivent à être moins isolés. Nous avons récemment ouvert un forum. Une personne adulte m'a dit : " Vous n'avez pas honte ? Ils sont déjà isolés et vous allez les mécaniser, les renvoyer dans le virtuel. C'est un vrai scandale ! " Un jeune a répondu : " Pour nous, le virtuel est tout à fait naturel et au contraire, il nous permet de parler, de communiquer, de participer. Vous avez tout faux. " Cela me permet d'aborder un autre aspect : il me semble que ces nouvelles technologies donnent une chance aux minorités. Pour peu qu'on les aide à s'organiser sans ordinateur pour avoir accès ensuite à l'ordinateur. Vous avez montré des ressources partagées, des banques de données qui sont très faciles à organiser par les grands groupes. Les petits en ont besoin. Mais il s'agit de changer d'organisation, d'organiser autrement avant, sans ordinateur. Dans la mesure où nous pouvons montrer au professeur comment mieux vivre avant l'ordinateur pour avoir beaucoup de facilité après, avec l'ordinateur, nous allons pouvoir aider les minorités. Pour résumer, je pense que l'outil est une chance, pour les minorités, de parler et d'avoir les mêmes outils de communication. Mais il y a un cap où nous avons une responsabilité pour les aider à passer ce pas.

Elisabeth LERMINIER

Quand vous parlez d'artisans, de réseaux de compétences, de réseaux de professions libérales, etc., il ne s'agit pas de grands groupes qui mettent la main sur des savoirs. Ce sont au contraire des personnes qui essaient de s'organiser à une autre échelle.

Pierre CARDE

D'une certaine manière, c'est effectivement ce que nous faisons. J'aurai tendance à réagir à votre remarque en disant qu'elle est très juste. Je pense qu'Internet est un outil fantastique pour les petites structures très atomisées, à commencer par les structures militantes, les ONG, etc., qui l'utilisent comme un outil d'échange extrêmement dense. C'est de moins en moins vrai aussi ; justement parce que c'est devenu un espace fondamentalement commercial, les petites structures n'ont plus la possibilité de s'exprimer. Pour parler sur Internet maintenant, il faut avoir des vraiment considérables. Les petites voix disparaissent dans le bruit général parce qu'il y a un brouhaha monumental. Vous avez raison : c'est un espace possible mais qui n'est pas accessible à tous et qui reste difficile d'accès, même si je reste convaincu que cela reste un espace d'échange, de construction de connaissances pour ceux qui sont un peu isolés. QUESTION [sans micro, très difficilement audible, sans garantie] Il y a une responsabilité dans les services, dans le tertiaire, à aider pour les professeurs, même dans les petites entreprises à comprendre quelle est l'organisation bien structurée qui permettra de tirer parti de l'informatique. Pour moi, ce n'est pas uniquement une question de [inaudible] des ONG, c'est une question de nouveau métier pour aider à repartager, re-réviser son travail d'une façon moins [inaudible].

Elisabeth LERMINIER

J'ai appris récemment que ".com " ne veut pas dire ".communication " mais ".commerce ".

QUESTION Je suis dans société de conseil spécialisée dans l'optimisation des flux d'informations. Nous touchons donc à tout ce qui est technologies de l'information. Ma clientèle est composée de PMI, donc le milieu industriel. Ces personnes sont confrontées à une compétitivité croissante. Leurs clients leur annoncent chaque jour que, demain, il faudra vendre 30 % moins cher. Il y a deux solutions : soit on va à l'étranger, puisqu'on a beaucoup de mal à faire en France, soit on augmente la productivité, mot qui est peut-être un peu à bannir des termes économiques. Les nouvelles technologies ont, je pense, un double effet : un effet médiatique ; on a l'exemple des start-up sur lequel je suis très

méfiant puisque j'ai créé moi-même ma société il y a un an. Je suis surpris d'entendre parler de groupes, de sociétés comme VIGARO, spécialisée dans les produits pharmaceutiques en ligne, avec une perspective de chiffre d'affaires de 7 millions en 2001 et 240 millions de fonds mis sur la table. On est en mesure de se poser des questions sur la rentabilité de ces sociétés. Quand on parle de la rentabilité des sociétés dans une structure capitalistique, je pense qu'il faut faire attention. Aujourd'hui, il y a peut-être mille start-up. Demain, il en restera peut-être deux mais qui seront rentables. Je pense qu'il faut être prudent. Pour ce qui concerne Internet, je pense que l'on en train de découvrir des choses que l'on a mises en place dans les années quatre-vingts. On a installé, dans ces années-là, des systèmes informatiques qu'on a imposés à des utilisateurs, en leur promettant qu'ils allaient gagner du temps mais sans les forcément les former à exploiter l'informatique. On leur a dit d'utiliser mais pas d'exploiter. De grands groupes, de grosses sociétés comme France Télécom ont su l'exploiter parce que c'était à leur hauteur d'avoir des fonds et des budgets qu'elles pouvaient intégrer dans des projets de développement de l'informatique. Mais aujourd'hui, toutes les petites PME-PMI de cent à deux cents personnes se retrouvent avec une même et seule contrainte qui est organisationnelle. Depuis tout à l'heure, on parle d'organisation. L'organisation des PME-PMI sur les flux d'informations n'entre pas dans le cadre d'une supervision. Aujourd'hui, il y a des entreprises familiales de cent à cent vingt personnes où il n'y a pas de supervision. Le chef d'entreprise est en train de se dire qu'il va devoir superviser, passer à une nouvelle économie, à une nouvelle structure. Et il se demande comment faire. Les chefs d'entreprises sont eux-mêmes demandeurs de connaître leur trésorerie en temps réel, de savoir où en sont leurs résultats, quelles sont leur perspectives. Ils demandent quels outils ils doivent mettre en place. Aujourd'hui, nous n'avons pas forcément des réponses parce que l'organisation de l'entreprise n'est pas adaptée et que nous essayons constamment d'adapter des modèles que l'on conçoit et on n'essaie pas d'adapter l'entreprise à ces modèles mais au contraire les modèles à l'entreprise. On est un peu dans une démarche inverse. Aujourd'hui, il faut réfléchir à ces principes. J'étais hier avec une personne de la qualité dans une société qui fabrique de compresseurs hydrauliques qui me disait avoir une démarche un peu identique : on part d'un état des lieux, non pas pour partir d'une norme qui existe et l'adapter à une entreprise dans un process qualité, mais pour adapter une entreprise à la qualité. Puisque, aujourd'hui, qu'est-ce que la qualité ? Beaucoup de personnes de la qualité font pourtant l'inverse, c'est-à-dire adaptent des normes qualité à des structures. Quand on voit deux ans après ce qu'est devenue la qualité, c'est devenu davantage une lourdeur administrative, une contrainte pour l'entreprise. Les nouvelles technologies sont, là aussi, un moyen et un indicateur pour les entreprises de la qualité et un indicateur justement garant de croissance, de qualité et de rentabilité de l'entreprise. Je rejoins ce que vous disiez : on n'est plus dans une économie où l'on regarde le produit — je ne suis pas tout à fait d'accord quand on dit que l'on cherche l'acheteur —, on est dans une économie où l'on va créer le besoin de l'acheteur de demain en anticipant aujourd'hui ce qu'il souhaitera. Je pense qu'il faut être très prudent avec les technologies de l'information. Pour conclure, je dirai surtout qu'aujourd'hui, on est en train de réinventer la poudre. La nouvelles technologie pour le dire, ce n'est qu'Internet, c'est l'anglais. Quand tout le monde parle anglais dans les affaires, on s'entend tous. Aujourd'hui, avec Internet, on est capable de tous se comprendre parce qu'on parle tous le même langage, ce qu'on ne savait pas faire hier informatiquement. QUESTION Je ne regarde pas souvent le télévision mais je suis tombé sur votre film et je l'ai regardé jusqu'au bout parce que je l'ai trouvé intéressant. Il est assez facile à comprendre et représente une bonne introduction au thème du débat : quelle marge de manœuvre par rapport aux nouvelles technologies ? Je pense que ces nouvelles technologies, pour l'entreprise en tout cas — je m'occupe des AGEFOS et notre public sont les entreprises —, sont incontournables. La philosophie, l'éthique dont il faudra débattre, est nécessaire. Mais quand on pose la question : quelle marge de manœuvre pour l'entreprise, c'est simplement incontournable. Je rejoins la précédente intervention, c'est incontournable parce que cela permet de répondre aux contraintes de l'entreprise. Ces contraintes externes qui consistent précisément à répondre aux attentes du client et à sécréter l'avantage concurrentiel, les nouvelles technologies le permettent. Et les contraintes internes... Personnellement, je suis favorable aux 35 heures, ce qui n'est généralement pas le cas des personnes avec lesquelles je travaille. Les nouvelles technologies permettent de faire face à ce défi qui est fixé aux entreprises. La philosophie, je veux bien, mais la première responsabilité du chef d'entreprise n'est pas, à mon avis, de se dire : quelle société globale il veut pour demain ; c'est aux politiques de le dire. La responsabilité du chef d'entreprise, c'est comment faire

pour assurer la pérennité de l'emploi de ses collaborateurs et également les faire évoluer face au challenge auquel ils sont confrontés. Sa responsabilité, c'est celle-là. La philosophie globale sur la société, ce sont nos politiques que nous payons fort bien pour cela. Quand on s'étonne également que l'on réponde ainsi à la loi de la consommation, je m'étonne parce que vous-même, Madame, qui le disiez en semblant le regretter, quand vous allez faire vos courses, vous ne prenez pas la plus vilaine pomme au prix le plus cher. Et la plupart des clients que nous sommes tous, comme le sont les multinationales ou les collectivités, prennent les meilleurs produits, voire les exigent, au meilleur prix, au délai le plus court, et encore moins cher si possible. Nous ne pouvons pas, les uns et les autres, nous étonner de ce que nous véhiculons nous-mêmes. La seule question qui se pose pour moi, c'est : comment conduire les entreprises, en particulier les PME, à s'approprier les nouvelles technologies, compte tenu de leurs spécificités, de leur marché et de leur expérience. Tout en sachant d'ailleurs que, par rapport à ces nouvelles technologies, on peut démontrer une chose et son contraire. Notre ami de la Chambre régionale d'agriculture voulait dire — je ne suis pas sûr d'avoir compris — que, dans une certaine mesure, cela peut entraîner une concentration, une dépendance à des multinationales, ce que, très proche des PME, je regrette vivement. Mais, dans le même cadre, on nous a dit : " Regardez ces pommes qui étaient plus phosphatées hier, sont aujourd'hui beaucoup moins porteuses de produits chimiques. " Où est l'avantage pour le consommateur final ? On nous a montré une brave dame dont certains ont dit combien ils ont trouvé qu'elle était dépendante, et dont d'autres peuvent dire qu'elle a pu créer son emploi et au lieu de passer sa vie à attendre trois heures sur un parking pour être délivrée de son chargement, elle optimise son temps. Dans ce domaine comme dans de nombreux autres, on peut dire une chose, la démontrer et prouver en même temps son contraire. J'ai noté par contre que ce film montre très brillamment que cela entraîne des changements à plusieurs niveaux : au niveau des investissements dans les entreprises — il faut investir —, au niveau de l'organisation du travail en général et de l'organisation des liens entre les entreprises, et au niveau des métiers eux-mêmes. Je rejoins ce qu'a dit Olivier : dans certains cas, cela présente les métiers de manière plus valorisante. Mais ce n'est pas tout, cela fait évoluer les métiers. L'éleveur de pommes n'est plus celui qui labourait son terrain, qui allait tâter la pomme, etc. La question qu'il faut se poser est donc : comment anticiper dans les entreprises parce que les personnes que nous formons pour certains métiers aujourd'hui, devront avoir un métier différent demain, car il est incontournable d'utiliser ces nouvelles technologies. J'ai noté aussi que, dans une certaine mesure, ces nouvelles compétences que nous avons pointées, sont des compétences transversales. L'éleveur de pommes pourrait aussi bien élever des asperges, voire travailler dans une entreprise qui fait tout autre chose que de l'agriculture. Ce qui nous interroge aussi sur la construction de nos rapports sociaux qui sont très articulés sur une logique de branches : la métallurgie, la chimie, le bâtiment, l'agriculture, et encore l'agriculture qui fabrique des pêches, des poires, des asperges, etc., alors que ces compétences que l'on diffuse ont une logique horizontale, transversale et sont d'une tout autre nature. Voilà les questions que m'évoque ce film, que je trouve très intéressantes, et pour lesquelles il mérite d'être diffusé.

Elisabeth LERMINIER

J'aimerais bien savoir tous les débats que suscite la diffusion de ces films. C'est formidable d'avoir des retours, ce que nous n'avons jamais à la télévision ! QUESTION Comme on vient de le voir, ce reportage est un support pour la discussion et nous avons parlé de ce qu'il donne à voir. J'ai quand même l'impression que l'on est resté à la surface des choses. Peut-être est-ce volontaire. Les deux cas sont bien mais dans des registres différents, même si on a essayé de les mettre dans un même bain technologique. Dans le premier cas, au-delà de l'aspect métier, la question intéressante abordée est la mise en cause de la solidarité. Ce qu'il aurait été intéressant de creuser, mais qui n'a été que suggéré à travers la diversité des messages, aurait été de montrer qu'il y a peut-être d'autres formes de solidarité induites. J'aurais préféré le voir plutôt que le deviner tout seul. Dans le deuxième cas, je me suis posé la question du savoir, du savoir-faire, de la transmission des savoirs. Que devient tout cela ? On parle d'un agriculteur détenteur d'une culture, d'un savoir-faire. Qu'est-il en train de devenir par cette intrusion d'experts qui ne sont que des experts ? Ceux-ci ont un problème avec la prise de décision. Nouvelles technologies ou pas, arrive un moment où l'on est confronté à la décision. Ces nouvelles technologies permettent-elles de prendre des décisions ? Cette question est restée un peu trop floue. Que permettent les nouvelles technologies aujourd'hui, tout en faisant évoluer les choses ? Contribuent-elles à la prise de

décision ? On a parlé entre autres de démocratisation. Comment cela se joue-t-il actuellement dans ce domaine ?

Elisabeth LERMINIER

On pourrait relancer tout le débat sur cette question de la prise de décision. La prise de décision a toujours existé, sur la base d'outils toujours différents : documents écrits, alors qu'avant ils ne l'étaient pas. Olivier va expliquer comment peuvent se poursuivre tous ces débats

Olivier LAS VERGNAS

(Explications du programme ADAPT, de la charte, etc.) Ces films ne sont pas le point de départ de l'opération. Olivier Las VERGNAS a organisé auparavant, dans le cadre du programme ADAPT, une réflexion durant un an et demi, un travail au niveau européen, avec un certain nombre d'experts. C'est pourquoi la Cinquième a été intéressée par le travail sur ce sujet : ce ne sont pas seulement des journalistes qui ont choisi quelques exemples. C'est le modèle de travail — comme on ne peut pas toujours le faire — de la Cinquième : s'appuyer sur un travail qui a été fait et que nous n'avons pas les moyens de faire tout seuls, pour faire des films qui servent ensuite de support à des débats. Olivier rêve de restituer les réactions à l'image, ce qui sera sans doute plus difficile. QUESTION Je suis coordonnateur de l'atelier de pédagogie personnalisé de Bourgoin-Jallieu. Nous allons organiser, à l'occasion de son quinzième anniversaire, un débat public en plusieurs points de la ville. Parallèlement, nous sensibilisons les élus du SIVOM qui sont aussi des financeurs, pour essayer de faire d'autres débats dans leurs communes. Je pense aussi qu'il va falloir enlever le mot " nouvelles " qui précède technologies, depuis le temps !... Chantal VEILLARD Nous sommes un centre de ressources pour l'ensemble des acteurs de l'insertion et de la formation professionnelle régionale. Nous avons déjà signé la charte avec la Cité des sciences. Il nous paraît tout à fait intéressant, puisque nous travaillons en réseau et que nous sommes une plaque tournante, de travailler avec nos partenaires, les différents réseaux avec lesquels nous travaillons : missions locales... Pour tous ces organismes et entreprises d'insertion professionnelle, les nouvelles technologies, c'est maintenant. Il n'est pas question de mettre de nouveaux publics en marge et de créer de nouveaux illettrés. Nous sommes parfois très surpris. Nous avons nous-mêmes des représentations probablement fausses par rapport à certains publics, en croyant qu'ils ne sont pas près des technologies nouvelles de l'information. Je crois au contraire que c'est les valoriser que de leur proposer d'y accéder. La région Rhône-Alpes est aussi un réseau de formation à distance qui doit se développer et s'améliorer. Ce qui est intéressant, c'est que des collectivités locales le mettent à disposition de différents organismes et structures. C'est par ce biais que nous arriverons à toucher tous les publics. Nous sommes associés à des programmes européens en tant que centre de ressources, par exemple pour des formations en direction des éleveurs et producteurs laitiers, sur la problématique de la qualité des fromages, etc. Tous ces biais vont nous permettre de travailler. Nous pourrions diffuser ces films au plus près des gens et de leur famille, et de différents publics. Intervenant Je pense l'utiliser pour passionner des jeunes pour l'informatique, au-delà des jeux et de tout ce qui est simple, et pour les enseignants, pour montrer que nous vivons vraiment un changement de civilisation. QUESTION Jusqu'à présent, nous avons beaucoup produit, nous avons même des sites fonctionnels en termes d'information par Internet. On bute sur la question de l'équipement individuel et de la maîtrise du récepteur final. À part au cours de sessions de formation courtes sur l'évolution des technologies dans le monde professionnel, avec des outils de cette nature, on peut aborder les questions posées, dans la nécessité de la maîtrise, parce que, je le répète, c'est inéluctable. En revanche, sur le plan du débat, le chef d'entreprise n'est pas qu'un applicateur de son marché, il est aussi un citoyen, il peut avoir de points de vue à exprimer et à débattre sur la société qu'il désire. Jean-Pierre POTIER Je représente l'Ardemi. Nous avons un peu parlé du réseau Rhône-Alpes de formation à distance. Nous avons un certain nombre de sites utilisés dans ce but. Je pense que nous pourrions utiliser ces supports sur ces sites pour parler des nouveaux métiers quand il y a des débats publics.