

## De plus en plus d' Intranet : pour nous servir ou nous asservir ?

Paris le 30 mai 2000

Autour de la série *Le temps des souris*  
"CHAUD FROID SUR INTRANET"

Débat animé par **Olivier LAS VERGNAS**, directeur de la Cité des métiers et **Marie-Luce KEREVER**, Cité des métiers

Avec la participation de :

**Alain BRON**, auteur de «Sanguine sur toile »Editions du Choucas

**Alexis de ROUGE**, cabinet IDRH

**Xavier GUILHOU**, directeur de la sûreté du groupe Schneider Electric

**Michel HERVE**, PDG de la société Hervé Thermique

**Jean-Michel ROUSSEAU**, CFDT

**AVERTISSEMENT** : Pour des raisons techniques, ce débat n'a pu être enregistré dans sa totalité. Vous ne disposez donc sur cette page que d'un bref extrait de son contenu.

### **Alain BRON**

On assiste à un effondrement de l'économie, au sens de la capacité d'analyser les plus-values ou les valeurs ajoutées apportées par tel ou tel corps social.

### **Jean-Michel ROUSSEAU**

Je parlerai de la place des syndicats dans l'intranet des entreprises. Mon sentiment un peu générique sur ce que l'on peut constater à partir des informations que nous collectons. Les représentants du personnel au sens large — les syndicats, les comités d'entreprise... — ont généralement accès à l'intranet. Simplement, il n'y a pas de raison pour dire qu'un tel ou un tel n'y a pas accès. Il y a donc une présence effective. Ceci dit, je répète le regret que j'ai formulé à la fin du film : il y a un manque de régulation des conditions d'expression syndicale sur l'intranet de l'entreprise. De mon point de vue, on est amené à gérer dans l'urgence des problèmes quand ils se posent et qu'ils ne sont pas anticipés. En voici quelques exemples. À la suite d'un conflit dans l'entreprise, un mot d'ordre de grève part d'un seul coup par e-mail à l'ensemble des divisions en France. Cela entraîne un mouvement de panique dans l'entreprise, parce qu'un e-mail qui part instantanément dans l'ensemble de l'entreprise, ce n'est pas la même chose qu'une diffusion de tracts. Il y a là un problème qui doit pouvoir être réglé de manière contractuelle. On doit savoir de quelle manière on s'exprime, comment et quand. Autre exemple : un centre d'appels téléphoniques qui voulait populariser son activité. L'entreprise a voulu mettre une webcam pour montrer les gens travaillant en permanence sur le grand plateau technique. Sauf que la personne qui est sous l'œil de la caméra est visible toute la journée du monde entier, qu'elle fasse une pause ou qu'elle s'endorme sur son clavier... Personne ne le voulait. Juridiquement, ce n'est pas permis de cette façon. Il a fallu gérer ce problème ; expliquer qu'on a le droit de mettre une caméra sur un ensemble de plateaux techniques, à condition qu'elle ne focalise pas sur une personne en particulier. C'est un exemple parmi d'autres. Ce genre de problèmes doit être régulé. C'est pourquoi mon rôle, en tant que syndicaliste, est de promouvoir la création d'accords d'entreprise permettant de réguler les problèmes avant qu'ils ne se posent de manière conflictuelle.

### **Olivier LAS VERGNAS**

Une précision concernant cette question. Nous avons essayé de faire un des dix numéros de la série *Le temps des souris* autour de la transformation de la vie et de l'action syndicales avec les nouvelles technologies de l'information. Notre intention était de trouver deux personnes, premièrement : un délégué syndical qui serait un acteur du dialogue social dans une entreprise au moment où ce dernier est engagé de manière active, pour essayer de le suivre ; deuxièmement : une chose comme on en voit aux Etats-Unis, du type Net Slaves, ou encore Ubi Soft et le syndicat Ubi Free, c'est-à-dire une organisation spontanée de représentation des salariés sur le Web. Malheureusement, malgré de nombreux contacts,

nous n'avons pas pu le faire parce que nous n'avons pas réellement trouvé les deux cas. Les contraintes pour filmer un documentaire à l'intérieur d'une entreprise sont évidemment très compliquées ; il faut des autorisations. Mais ce n'est pas ce problème qui nous a arrêtés, c'est que nous n'avons pas trouvé les personnages.

#### **QUESTION**

On connaît les problèmes d'Internet. Connaît-on les inconvénients d'un intranet pour les chefs d'entreprise ?

#### **Michel HERVE**

C'est sûrement un inconvénient d'une certaine manière, mais cela dépend de ce que l'on recherche : sa propre place individuelle ou la survie et le développement des entreprises. Il y a des inconvénients pour certains, des avantages pour d'autres, éventuellement des avantages pour l'ensemble. Cela dépend de la manière dont on utilise ces technologies. Mais je crois qu'il est trop tôt pour répondre à votre interrogation. La vie avec ces technologies va se faire une fois que ces technologies seront appropriées par les gens et que l'outil ne sera plus un problème. À partir de ce moment, toute la vie reprend ses droits. Dans ces cas-là, c'est le romancier qui prend ses droits. Monsieur X Le premier inconvénient est de coûter cher. Cela n'a l'air de rien mais, en ce moment, dans les entreprises, on court derrière les budgets. Entrer vraiment dans un projet intranet d'une certaine dimension et, surtout, qui soit accessible à tous, coûte cher. Il faut arriver à surmonter ce premier inconvénient. Il faut faire des choix d'investissement qui sont assez lourds au départ. Une infrastructure est nécessaire, ainsi qu'une administration. Il faut que ce soit soutenu. Il ne suffit pas d'avoir un ordinateur et de le connecter. Le deuxième inconvénient est que les gens peuvent y passer beaucoup de temps au départ, parce qu'il y a un apprentissage. Cela peut donc être a priori négatif sur le fonctionnement de l'entreprise. D'expérience, je peux dire que malgré ces inconvénients liés à un investissement soit humain, soit en termes de formation, soit en termes techniques, à un moment ou à un autre, l'enrichissement est tel pour l'organisation « qu'il n'y a pas photo ».

#### **Jean-Michel ROUSSEAU**

Le principal inconvénient d'un Intranet dans une entreprise, c'est l'intention que l'on peut y mettre, de faire de cet outil le remplacement de tout le système relationnel de l'entreprise. C'est le fait de considérer la communication comme une vertu. Cela ne remplace pas le dialogue, pas seulement le dialogue social mais toute une série de dialogues nécessaires dans l'entreprise. Cela ne remplace pas la relation. Qui d'entre nous n'est pas capable de dire qu'un des éléments principaux de sa motivation dans son travail sont les relations qu'il peut nouer avec d'autres personnes. Cela ne remplace pas non plus l'explicitation, le management, le fait de pouvoir, à travers un dialogue, aller plus loin dans une relation et même plus loin dans une efficacité d'entreprise. Le principal inconvénient est de vouloir faire tout cela d'Intranet car il le sera jamais.

#### **Marie-Luce KEREVER**

Alain Bron, vous nous avez parlé de la gourmandise du tapir. Pouvez-vous nous expliquer comment cette gourmandise d'Intranet pourrait se terminer si elle était trop forte ?

#### **Alain BRON**

D'abord, une anecdote qui est un inconvénient. Sur Internet, il y a plein de blagues en ce moment, dessinées, avec des paroles... L'un d'elles m'a frappé. Un petit dessin montre un homme en haut-de-forme, en habit de marié traditionnel, avec, à son bras, une nouvelle mariée en robe blanche. Il est sur le perron de ce que l'on imagine un lieu de culte. Une autre femme en mariée arrive en courant et s'approche de lui. Et il lui dit : « Mais tu n'as pas reçu mon e-mail ? » Voilà l'inconvénient : l'écran a deux vertus. C'est un écran, et c'est un écran : il affiche et il cache. Et en fonction des stratégies individuelles ou collectives, on va tourner l'outil pour en faire ceci ou cela. Je suis d'accord avec mon voisin ; il me « chambre »... Il faut bien quelqu'un qui « titille » un peu. Je vais lui dire très courtoisement que l'idéologie de l'information commence toujours par le fait que si quelqu'un n'est pas d'accord, il diabolise le débat d'avance. Je connais tellement le truc qu'au bout d'un moment, je ne peux que sourire. Il le saura pour la prochaine fois, surtout si nous sommes ensemble. C'est beaucoup plus subtil que cela. La subtilité tient aux pouvoirs qui sont exercés au-dessus de ces outils. Je pense que les syndicats utilisent l'Intranet ou Internet

pour pouvoir se défendre. Il y a, au-dessus de cela, la volonté ou non de subsister dignement en tant qu'homme dans une société. Et si l'Intranet vient à l'encontre des principes fondamentaux de socialisation, il faudra être contre. Si c'est pratique et si cela peut amener une socialisation, pourquoi pas ? Je combats depuis plusieurs années toute une idéologie qui, de facto, place les technologies comme une vertu en soi avec des conséquences qui ne peuvent être que positives. Dans les conséquences négatives, au niveau de la société, on commence seulement à pouvoir réfléchir de façon sereine avec des retours d'expériences. L'individualisation se fait à tout crin. Et si les collectivités et les institutions ne sont pas suffisamment fortes pour avoir une socialisation humaine vraie autour d'une table, comme ici, ce soir, en direct, en vis-à-vis, alors, elles disparaissent avec une rapidité incroyable. Si le sens collectif n'est pas apporté, s'il n'y a pas une plus-value au sens collectif, l'institution ou la collectivité disparaît à grande vitesse parce qu'il y aura comparaison avec une soi-disant valeur ajoutée de l'Intranet. C'est pourquoi je m'intéresse beaucoup actuellement à tous les détournements d'Intranet mais aussi à toutes les révoltes — de mini-révoltes commencent à se mettre en place au niveau des entreprises — et surtout aux réponses collectives réelles : des repas, des dîners républicains, des danses, des choses qui n'ont strictement rien à voir avec Intranet ou Internet ou quoi que ce soit. Il y a un renouveau très intéressant de toutes les formes primitives de collectivisation qu'on avait vues en 1850-1860. Pour moi, c'est un bonheur. Cela veut dire que, quelque part, cela provoque quelque chose qui peut être beaucoup plus humain que les techniques elles-mêmes.

### **QUESTION**

Je n'ai pas vu le film. Je débute une formation d'animateur socioculturel avec l'outil multimédia. Je ne connais pas Intranet. Pour avoir des idées de projets, j'aurais voulu savoir, d'après vous, quelles pourraient être les utilisations d'Intranet dans une structure non pas privée mais socioculturelle du type centre social ou association...

### **Intervention**

Je peux répondre avec un pointeur connu de beaucoup de personnes. Des exemples très concrets existent dans le monde associatif. Internet et l'Intranet sont utilisés avec une acuité très forte à l'Unapei — association qui s'occupe d'enfants handicapés. On peut y trouver des exemples extrêmement intéressants. L'Intranet est utilisé à la fois à des fins administratives et à des fins d'animation de l'association. Il existe des milliers d'autres exemples. Là aussi, il y a « à boire et à manger », des choses utiles et d'autres parfaitement inutiles. C'est aujourd'hui la grande difficulté. Je suis d'accord avec Monsieur Hervé : nous n'avons pas suffisamment de recul aujourd'hui pour faire une statistique. On sait simplement qu'énormément de choses sur Internet sont parfaitement inutiles — 50 % à 80 % selon les estimations.