

Présentation régionale de la série Le temps des souris

"GROS CUBES ET PETITS CALIBRES"

Rennes le 16 mars 2000

Débat animé par : **Nathalie LE BRETON**, journaliste à la Cinquième
et **Joël CRUSSON**, journaliste à Ouest France, responsable de la rubrique " Spécial avenir "

Avec la participation de :

Christian PIERRET, secrétaire d'Etat à l'Industrie

Dominique BOULLIER, professeur d'université, conseiller municipal de Rennes, auteur de
" L'urbanité numérique " aux éditions L'Harmattan.

Serge LE ROUX, responsable de l'Institut de recherche de la CGT (ISERES)

Norman SPINRAD, auteur de " Jack Barron et l'éternité " aux éditions J'ai lu et de " En
direct " aux éditions Denoël.

Olivier EXELMANS, fondateur de Virtual Net

Elisabeth LERMINIER, journaliste, responsable de l'unité des programmes " Emploi,
Economie et Formation " à La Cinquième

Olivier LAS VERGNAS, directeur de la cité des métiers

Nathalie LE BRETON

Nous avons le plaisir d'accueillir Monsieur le ministre de l'Industrie.

Dans cette série et ce cycle de conférences, nous nous intéressons aux changements apportés dans le monde du travail par les technologies de l'information et de la communication. Ce qui nous intéresse en particulier sont tous les changements que vivent les salariés au jour le jour sans avoir suffisamment de distance pour se rendre compte à l'heure actuelle de ce qui se passe.

Je crois que ce sont des questions qui vous intéressent et sur lesquelles vous travaillez ?

Christian PIERRET

Nous travaillons beaucoup aux mutations économiques et mutations d'entreprise induites par la société de l'information qui devient d'ailleurs une réalité en France : il y a trois ans, 15% seulement des PME étaient connectées ; aujourd'hui, deux tiers le sont. Il y a donc une transformation qualitative. Elles sont connectées pour :

- simplifier et accélérer les relations avec leurs fournisseurs et leurs clients,
- développer leur offres,
- modifier leur offre en temps réel.

Je connais une société d'habillement qui produit des chemises avec une liaison clients/entreprises par la poste " service aux clients " : en 48 heures, elle livre des chemises sur mesure avec le choix du tissu et des caractéristiques du vêtement. C'est une adaptation très rapide, un moyen de coller à la demande et de transformer les rapports commerciaux avec le client.

A mesure que se développe l'utilisation de cet outil, on s'aperçoit d'une chose qui surprend les économistes : la diffusion d'Internet change plus les conditions de production et les conditions économiques dans les secteurs dits traditionnels. Elle modifie beaucoup plus qu'on le pensait la croissance et la vie économique des secteurs traditionnels (l'automobile, le textile...) qu'il ne crée une activité dans les secteurs des technologies de l'information et de la communication.

L'onde de choc positive des technologies de l'information et de la communication dépasse de très loin le seul secteur de ces NTIC pour irriguer de ses changements l'ensemble de l'économie du pays.

Et la France n'est pas si en retard : on a pris le temps du démarrage mais aujourd'hui, nous avons rejoint le peloton de tête et dans un certain nombre de secteurs comme l'administration, les rapports commencent à changer. On peut aujourd'hui télécharger un certain nombre de procédures ce qui évite des démarches physiques et des files d'attente dans des bureaux.

Nathalie LE BRETON

Tout n'est pas si rose, quand même ? Vous dites " on y va " mais il n'est pas si sûr qu'on ait le choix. Il y a un engouement pour la " tuyauterie " : ça va vite, il y a du flux tendu, on réagit sur le juste à temps.

En revanche, parfois, ce n'est pas si facile pour les salariés : des études de l'ANACT qui travaille justement sur les conditions de travail des salariés montrent que les salariés se démotivent et qu'il y a un grand fossé entre l'intérêt des salariés et l'intérêt de l'entreprise. Vous posez-vous ces questions au ministère ?

Christian PIERRET

Naturellement. Cependant, ma collègue Martine Aubry a davantage traité ces questions de conditions de travail. Toutefois, on ne peut pas rester indifférent à une vision de croissance économique, de progression de cet outil au sens large et aux conditions de travail induites. Par conséquent, il faut veiller à ce qu'il n'y ait pas par l'utilisation de l'informatique, une déshumanisation du rapport humain au sein de l'entreprise ou entre l'entreprise et ses contreparties, et dans le même temps un accroissement de la rigueur des conditions de travail induites par le juste à temps, le sens de la vitesse et l'économie du tout pour le rendement. Effectivement, les conditions de la compétition internationale rendent nécessaire l'attention à l'effectivité et l'efficacité du processus économique. Nous y sommes très sensibles et nous adaptons le droit du travail à ces nouvelles réalités.

Nathalie LE BRETON

Avec des législations précises ?

Christian PIERRET

Nous sommes en train de travailler précisément à des adaptations qui lorsqu'elle seront nécessaires seront mises en œuvre.

Nathalie LE BRETON

Vous êtes très impliqué dans la fête de l'Internet. Quelles sont les mesures concrètes que vous allez mener en direction des PME ?

Christian PIERRET

Nous avons un programme d'utilisation collective d'Internet par les PME qui est doté de crédits importants chaque année. On a commencé au ministère de l'économie en 1998, poursuivi en 99 et j'annoncerai, à Rennes, demain sa poursuite et sa dynamisation pour l'an 2000.

Ce programme est doté de 50 millions de francs chaque année pour inciter les entreprises petites - voire les TPE - à travailler en réseau autour d'Internet et à présenter des services communs ou des offres communes à partir d'une construction qui s'élabore autour du net.

Nathalie LE BRETON

Le réseau est-il un moyen de résister à cette mondialisation ?

Christian PIERRET

C'est un moyen de s'organiser, non pas de résister dans le sens où on aurait peur mais

résister dans le sens où on veut la maîtriser pour plus de succès économiques, plus de croissance et plus d'emploi. La mondialisation a également cet aspect : elle est le moyen d'étendre à la fois les marchés des entreprises et les possibilités d'y développer l'emploi. A Rennes, dans l'automobile, si l'industrie automobile ne s'était pas mise à la mondialisation, et si elle n'avait pas les succès qu'on lui connaît depuis deux, trois ans essentiellement dans l'export, on n'aurait pas les effets positifs qu'on lit dans les statistiques du pays rennais.

Les liaisons des PME entre elles et avec les grandes entreprises à partir du net sont des éléments décisifs d'une croissance tournée vers l'emploi.

Nathalie LE BRETON

Quel regard portez-vous sur la folie des start-up ?

Christian PIERRET

Un regard plutôt positif. Il y a deux folies :

- la folie de leur création : elles sont toujours plus nombreuses en France.
- la folie de l'agrégation de moyens financiers qu'elles parviennent à susciter : on les a multiplié à peu près par huit en deux ans puisqu'on est aujourd'hui à 21 milliards de francs en 99 dédiés aux start-up.

Celles-ci sont des petites entreprises en émergence sur la base de la maîtrise d'une technologie avec peu de personnes, peu de moyens financiers au départ et une croissance fantastique sur la base de l'innovation, alpha et oméga de la croissance économique. L'explosion des start-up en France est très positive et nous l'avons encouragée par diverses dispositions fiscales : bons de souscription de créateurs d'entreprises, exonération de certaines plus values sous certaines conditions quand l'entreprise réussit sur le modèle canadien où on a une émergence d'entreprises dans tous les domaines qui constitue la fertilisation de l'innovation et de la créativité.

L'aspect négatif est cette économie virtuelle au carré ; en ce moment ; des entreprises qui font des pertes sont valorisées à plusieurs milliards de francs. Ou va-t-on dans cette construction virtuelle ? :il faut savoir raison garder et maîtriser. La maîtrise du net est une vraie question citoyenne, nationale et européenne qui doit se poser au plan européen et international car cette explosion boursière ne laisse pas de surprendre et d'inquiéter. Dans ce domaine des NTIC, sur les contenus et sur les technologies elles mêmes, il y a une véritable courbe explosive : jusqu'où cette économie virtuelle va nous entraîner ? Je crois qu'il faut rester réalistes, ce qui est d'ailleurs le cas français.

Nathalie LE BRETON

Tout à l'heure, on va se pencher sur les métiers qui disparaissent, naissent ou se transforment. Etes-vous attentif à ces évolutions ?

Christian PIERRET

Je crois qu'il y a surtout des métiers traditionnels qui se renouvellent.

Nathalie LE BRETON

Et des métiers qui disparaissent totalement...

Christian PIERRET

Il y a un siècle et demi, la diligence a disparu mais le transport le plus pratique, le plus confortable et le plus rapide possible n'a pas disparu. Le métier du transport s'est transformé. Aujourd'hui, l'informatique, les TIC et l'Internet transforment nos métiers, même celui des ministres ou des interviewers...

Nathalie LE BRETON

Qu'est-ce qui a changé dans votre métier ?

Christian PIERRET

Dans mon métier, on m'envoie beaucoup de messages par Internet, par exemple.

Nathalie LE BRETON

Les lisez-vous ?

Christian PIERRET

Je les lis ou on les lit pour moi : je n'ai pas beaucoup le temps de le faire mais on y répond toujours. L'essentiel est qu'on m'en donne la quintessence et qu'on puisse y répondre. Il y a également la transformation du métier d' élu. Les sites Internet des collectivités locales sont très visités pour deux raisons :

- on y trouve beaucoup d'informations
- s'ils sont bien entretenus et correctement conçus, ils sont une source de liaison entre les citoyens et la collectivité locale.

Les sites du ministère de l'industrie sont très visités : je parlais du fait qu'on peut télécharger un certain nombre de procédures administratives. Aujourd'hui, la PME à Rennes peut sans se déplacer trouver toutes les informations nécessaires sur le site de la Direction Régionale de l'Industrie et trouver ensuite les moyens de dialoguer avec la Direction Générale de l'Industrie pour obtenir telle incitation, telle subvention etc... Il y a donc une vie nouvelle administrative par l'Internet. Par conséquent, le métier d'administrateur s'est transformé comme s'est transformé le métier de chef d'entreprise ou de collaborateur de l'entreprise, ouvrier ou technicien.

Nathalie LE BRETON

Vous parlez de faciliter le dialogue. Serge LE ROUX de l'institut de recherche de la CGT tenait à dialoguer avec vous autour de ces nouvelles technologies.

Serge LE ROUX

Internet, comme beaucoup l'analysent - des termes comme révolution circulent - a une dimension économique tout à fait évidente ; les entreprises ont bien saisi les opportunités qu'Internet offre ou peut offrir.

D'autre part, il y a une dimension sociale dont pour l'instant, peu de gens se préoccupent et on va parler tout à l'heure avec le film. Vous pourriez nous dire : vous, les syndicats, qu'est-ce que vous faites ? Ce serait une bonne question et je vous remercie de ne pas me la poser tout de suite. Par contre, je souhaite savoir si au niveau du gouvernement, vous soulevez cette question du débat social sur Internet et tous ses aspects sachant que tous les domaines d'activité de tous les ministères sont concernés d'une façon ou d'une autre. Ne pensez-vous pas qu'une initiative gouvernementale faisant d'Internet un grand débat social (avec des moyens de recherche et de débat) serait opportune aujourd'hui ?

Christian PIERRET

Vous me permettez de valoriser le programme de travail du gouvernement : je vais proposer au conseil des ministres à l'automne prochain une loi sur la société de l'information dont le contenu social et citoyen va être l'axe essentiel.

Nos priorités sont :

- l'accès de tous à Internet : il ne doit pas y avoir un Internet à deux vitesses,

- un Internet plus rapide : les hauts débits pour Internet sont un vrai sujet car il faut que dans un futur proche, 200 villes ou conurbations aient accès au haut débit.

Il ne faut pas qu'il y ait un Internet à deux vitesses c'est à dire qu'il ne doit pas être réservé qu'à une certaine catégorie de la population : ceux qui peuvent s'acheter le terminal, payer les abonnements etc...D'ailleurs, les actions gouvernementales vont vers un coût de l'utilisation d'Internet nettement plus faible : on est maintenant à 20 heures pour cent francs et on a même des programmes qui dans certaines conditions, descendent à 79F voire des propositions d'Internet complètement gratuit avec d'autres modes de financement que l'abonnement.

L'axe de notre action est l'**accessibilité** de cet outil de communication et de culture. Je crois qu'il n'y a pas de difficulté entre les organisations syndicales et ce que veut faire le gouvernement.

Ensuite, il est absolument nécessaire de bâtir la confiance ce qui est une manière de démocratiser Internet. Tout le monde quelle que soit sa situation intellectuelle et quelle que soit sa situation économique, doit avoir accès en toute sécurité à l'Internet. L'insécurité touche toujours les plus faibles et le fait d'établir la confiance sur le net par le commerce électronique mais aussi par les autres transactions, ou rapports à Internet est essentiel.

Notre souci est un Internet accessible, qui se démultiplie, des administrations aux entreprises en passant par les particuliers, un Internet plus sûr.

Le tout sous le fronton républicain de la liberté. Pour vous, organisations syndicales, il est important qu'Internet soit le vecteur d'un plus en terme de liberté, en terme d'acception citoyenne, d'un plus qui permette à chacun de s'exprimer sans contraintes dans le cadre des règles de l'ordre public et des bonnes moeurs et je crois que le concept de liberté d'Internet pour tous résume bien ce que nous voulions faire.

Nathalie LE BRETON

Merci, il est vrai qu'on aurait pu encore en discuter sur des exemples comme UBIFREE, un site où il y a eu des revendications à qui on a demandé de fermer les portes et de fermer le débit...

Christian PIERRET

On ne peut pas faire n'importe quoi sur Internet.

Nathalie LE BRETON

En même temps, ce moment de liberté a permis une prise de conscience, probablement pour les entrepreneurs de cette société UBISOFT.

Elisabeth LERMINIER, directrice du programme *Economie, Emploi* sur La Cinquième et Olivier LAS VERGNAS, délégué à l'insertion, la formation et l'activité professionnelle allez conduire le débat de ce soir puisque vous avez travaillé sur le programme ADAPT de la commission européenne donc nous avons décidé ensemble de nous pencher sur les conditions de vie au travail qui changent.

Elisabeth LERMINIER

Je croyais jusqu'à maintenant que je faisais de la télévision et avec l'arrivée des nouvelles technologies, mon métier est en train de changer.

- Nous travaillons actuellement sur des services qu'on pourrait offrir sur Internet sur cette question du travail.
- Le numérique terrestre arrive avec des canaux de diffusion différents.

A la naissance de la Cinquième, il y a cinq ans, ce n'était presque que de la télévision. Dans la mesure où la vocation de cette chaîne est de décrypter les mutations du travail, on était là sur un sujet formidable pour nous.

Par ailleurs, la Cinquième a une manière de fonctionner sur les sujets où on aime bien savoir où on met les pieds. L'université ouverte de la société de l'information et des réseaux, pendant un an et demi, avait déjà exploré ce sujet et quand nous sommes arrivés, il y avait déjà une matière première formidable et une réflexion que nous, télévision pouvions mettre à la disposition du plus grand nombre. On a fait une série de documentaires : six dans un premier temps puis quatre autres qui vont être diffusés en avril et mai sur la chaîne. Ces émissions sont elles-mêmes dupliquées maintenant en cassettes et Olivier va vous expliquer comment elles vont circuler à travers toute la France pour servir de bases à des débats. Nous nous inscrivons totalement dans la philosophie de la chaîne qui se fait le relais de réflexions existantes puis les redistribue auprès du grand public. Cette notion de liberté/pas liberté est un sujet qui sera encore longtemps évoqué.

Notre premier volet pose la question de savoir si nous sommes asservis par la machine ou si nous nous en servons et connaître notre marge de manoeuvre... Peut-être sommes-nous en avance quand on pose cette question car les gens n'ont pas encore pris conscience du fait qu'ils peuvent agir ; si ce n'est pas fait maintenant, la machine va peut-être resserrer son étau et il faut occuper cet espace de liberté. C'est en donnant les moyens de la réflexion qu'on peut y parvenir.

Olivier LAS VERGNAS

Il y a quelques années, quand la cité des Sciences a ouvert la Cité des métiers, notre objectif était d'en faire un espace d'information et de conseil où chacun peut venir se renseigner sur sa vie professionnelle pour en être plus acteur. La cité des métiers comporte cinq pôles :

- choisir son orientation,
- trouver un emploi,
- trouver une formation,
- créer son activité,
- changer sa vie professionnelle,

et aujourd'hui, il en existe plusieurs en France (Nîmes, Côtes d'Armor...).

Il faut non seulement être dans un lieu où on est en réaction par rapport aux questions directes des personnes mais il faut être sans doute dans une forme d'anticipation. Quand Serge LE ROUX disait que ces questions de l'Internet sont pas forcément au centre du dialogue social, on s'est dit qu'il fallait que les gens ne viennent pas seulement (aujourd'hui, il y a plusieurs cités des métiers, en Côtes d'Armor, à Nîmes, par exemple...). Les gens ne doivent pas venir seulement pour changer leur vie professionnelle, trouver une formation mais nous devons trouver un moyen de les alerter sur les transformations en train de se produire pour qu'ils ne soient pas au dernier moment, confrontés à l'Intranet qui arrive dans la cabine de leur camion ou à une station météo au milieu du verger comme on va le voir tout à l'heure dans le film.

Comment pourrait-on faire pour créer vraiment les conditions d'un débat pour que travailleurs, experts, les gens qui observent ces mutations, les gens qui les vivent, les gens qui les préparent, les gens qui les subissent puissent avoir un lieu de dialogue ? Nous avons décidé de leur montrer des portraits de gens, non pas les spécialistes, non pas les zoulous qui créent cinq start-up par jour ou qui cofinancent des investissements très lourds dans ce domaine là. Tous les travailleurs sont aujourd'hui confrontés à ce problème et notre ambition a été de co-produire des portraits afin d'identifier les différentes responsabilités des acteurs et puis si tant est qu'il y en a vraiment une, identifier sa propre marge de manoeuvre.

Le pari de l'université ouverte est d'avoir :

- cette coproduction avec la Cinquième,
- des lieux de débats,

- le site web avec une série de dossiers autour de ces questions,
- faire du prosélytisme pour que d'autres créent des lieux de débats.

PROJECTION DU FILM

Nathalie LE BRETON

Serge Leroux, qu'est-ce que l'Iseres et à quoi sert-il ?

Serge LE ROUX

C'est l'institut de recherche en sciences sociales de la CGT. Il a été créé en 1982 et depuis pratiquement une vingtaine d'années, nous travaillons sur la question des nouvelles technologies et de ces effets sur l'emploi et le travail. Actuellement, nous terminons un programme qui est un observatoire européen sur le télétravail et nous allons engager une étude assez importante dans une dizaine de pays avec plusieurs équipes de recherche sur la question des centres d'appel téléphoniques. Nous travaillons également sur d'autres sujets qui ne sont pas l'objet de ce soir.

Nathalie LE BRETON

Vous évoquez les fameux call center qui font d'ailleurs l'objet d'un film de la série d'Elisabeth LERMINIER et Olivier LAS VERGNAS. Etes-vous également force de proposition par rapport à une législation se mettant en place dont parlait Christian PIERRET ?

Serge LE ROUX

Nous faisons des études mais surtout des recherches. La recherche est un moyen de créer des connaissances nouvelles et nous les créons en prenant le point de vue syndical. Notre but n'est pas d'être une société de conseil mais nous avons des idées et les résultats de nos travaux sont transmis à la CGT qui fait à son tour des propositions aux ministres.

Nathalie LE BRETON

Dominique Boullier, vous êtes un " gars de la région " puisque vous êtes conseiller municipal à l'innovation. Vous êtes aussi professeur à l'UTC de Compiègne et vous vous occupez d'une unité de formation un peu particulière.

Dominique BOULLIER

C'est une unité de recherche qui porte sur ce que nous appelons les technologies cognitives ou techniques de la coopération : elle se nomme " *connaissance, organisation et systèmes techniques* ". Notre caractéristique est que nous représentons toutes les disciplines : on forme des ingénieurs en essayant de leur donner une ouverture aux sciences humaines dans leur ensemble.

Je suis un enfant de la région et c'est pour cette raison que je suis venu aux usages des nouvelles technologies. Vous savez que le Minitel est né ici et donc, mes premiers travaux de sociologue chercheur étaient sur le Minitel. Ça fait presque vingt ans que je fais ces travaux sur les usages des nouvelles technologies que ce soit dans le grand public ou dans la vie professionnelle puisque j'ai travaillé sur des questions dans la santé, la médecine, le bâtiment, les transports et dans des organisations bien particulières (gendarmes, pompiers...).

Joël CRUSSON

Vous avez été également chef d'entreprise, je crois. Vous avez créé une start-up mais à l'époque, on ne les appelait pas ainsi ?

Dominique BOULLIER

Oui, pendant quelques années, j'ai eu une entreprise spécialisée dans l'ergonomie des interfaces et de la documentation technique.

Joël CRUSSON

Vous avez été un précurseur ?

Dominique BOULLIER

Disons qu'à l'époque, il n'y avait pas les soutiens financiers dont certains peuvent bénéficier maintenant et j'espère d'ailleurs que ces soutiens financiers pourront servir à d'autres entreprises qu'à celles visant à être introduites en bourse.

Joël CRUSSON

Olivier EXELMANS, vous êtes à la tête d'une start-up qui s'appelle Virtual net. Vous êtes également en quelque sorte un pionnier : à 18 ans, vous vous occupiez de Microtel, un club d'informatique à Rennes. Peut-on commencer ainsi dans l'informatique et compléter par des diplômes : BTS ou licence informatique ?

Olivier EXELMANS

On peut commencer comme ça. Je pense que c'est la meilleure école de formation pour créer une start-up après parce que c'est dans ce cadre qu'on a l'esprit de création. A mon avis, la faculté n'apporte pas un même univers de création.

Joël CRUSSON

Vous avez débuté l'an dernier tout seul. Aujourd'hui, vous êtes déjà sept ; continuez-vous à recruter ?

Olivier EXELMANS

J'ai créé une entreprise avec des associés complémentaires et aujourd'hui, nous sommes sept. L'entreprise marche bien et notre objectif est de faciliter le travail sur des logiciels différents en essayant de l'intégrer dans un système d'information unique. Nous aidons les entreprises à mieux travailler.

Joël CRUSSON

Et l'an prochain vous serez combien ?

Olivier EXELMANS

Nous l'ignorons.

Nathalie LE BRETON

Norman SPINRAD, vous êtes romancier et vous avez écrit : "*Jack Barron et l'éternité*", un best seller qui anticipait largement, il y a déjà quelques années. Trouvez-vous que ce film est banal, déjà désuet ?

Norman SPINRAD

L'histoire de la science fiction est longue et beaucoup d'autres auteurs ont anticipé avant moi sur les modes de communication.

Je ne trouve pas ce film banal du tout. Il traite de l'aspect le plus intéressant des nouvelles technologies : l'humain. D'autre part, un reportage sur une conductrice routière aurait dérangé il y a une vingtaine d'années.

En 1980, je rendais visite à un ami qui est avocat à Paris. Il m'a montré un petit appareil : le Minitel et m'a dit : " dans quelques années, il y en aura des millions en France ". Mais j'ai

répondu qu'un tel terminal sans mémoire était banal et n'offrait aucune possibilité. Qui pouvait acheter un tel appareil ? Il m'a répondu : " personne, c'est gratuit ! ". Les points qui m'ont étonnés étaient que :

- on supprimait du travail aux personnes chargées des renseignements téléphoniques,
- sur le plan politique, un gouvernement de droite mettait en place un outil social.

Le Minitel a été le premier Internet. En effet, cinq ans après, il était intégré dans la vie quotidienne des Français (les gamins pouvaient jouer sur Minitel).

Je crois que ce qui se passe actuellement est proche de ce phénomène : le choc des nouvelles technologies bouleversent la société mais dans quelques années, cette évolution sera acceptée de tous. A votre avis, quel est le mode de communication le plus révolutionnaire dans l'histoire de l'espèce humaine ? Ce n'est ni Internet, ni la télévision : c'est le téléphone ! Il a plus de cent ans et nous avons tous le téléphone car c'est une extension de notre sens.

Je pense que l'informatisation du travail donne plus de liberté en terme d'espace mais moins en terme de temps car tout devient beaucoup plus centralisé. Un équilibre se fait entre liberté de temps et la liberté d'espace et j'ignore si ce changement est positif ou non.

Nathalie LE BRETON

On a toujours l'impression d'être entre le plus et le moins : Elisabeth est plus sécurisée mais plus surveillée. On est sans arrêt sur cette frontière dans ce film.

Serge LE ROUX, ces deux exemples - la conductrice routière et le conseil en arboriculture - sont-ils représentatifs de ce qui se passe dans tous les métiers avec l'introduction des NTIC ?

Serge LE ROUX

C'est difficile de répondre précisément à votre question mais on peut dire que le film est révélateur de ce qui change dans les métiers.

Si j'ai une critique à faire au film, je trouve qu'il y a un parti pris qui est de montrer qu'on peut apprivoiser les technologies et que les personnes qui le font s'en sortent plutôt bien. C'est la vision optimiste. Ceci dit, quand on est syndicaliste, on a tendance à considérer l'aspect inquiétant. On a l'impression d'être dans une course en avant où l'important est d'y aller sans trop savoir où on va.

J'étais à la Cité des Sciences il y a quelques jours, avec Michel ROCARD : le message était que face à la pression de la compétitivité, on ne peut pas faire autrement et des opportunités sont à prendre. Syndicalement, on ne peut pas être contre le progrès. Cependant, il faut bien voir ce qui change pour les travailleurs et dans le film, c'est tout à fait visible : le travail change et pas forcément en bien.

Vous parliez tout à l'heure du téléphone qui est effectivement la prolongation de deux sens qui sont ceux de la parole et de l'audition. L'individu devient plus libre dans son environnement, sur cette planète : il est plus autonome et peut communiquer plus facilement. Avec Internet, c'est le contraire : les contraintes s'appliquent maintenant de façon plus directe et que les sens utilisés par les gens dans le travail d'une façon habituelle ne sont plus mis en jeu aujourd'hui. En effet, un media informatique puissant et très sophistiqué s'est introduit dans leur objet de travail.

L'écran empêche l'individu d'être non seulement en contact direct avec son objet de travail mais surtout avec ce qui faisait les collectifs de travail. Dans le film, un moment crucial est quand on demande à Elisabeth d'aller à l'agence. C'est assez horrible car le garçon ne se lève pas pour la saluer, ni partager un café. Ils se serrent la main et se vouvoient... Ca donne l'impression d'un lieu de travail pas très sympathique. Il lui montre ce qu'elle va recevoir sur son écran d'ordinateur ; autrement dit, elle aurait eu de la même façon sur son écran d'ordinateur l'information qu'elle récolte à l'agence. Il y a ce besoin de contact humain, d'échanger et d'utiliser tous ses sens dans le travail ; la médiatisation par l'informatique coupe une partie de ces relations qui faisait la richesse du travail. Je refuse qu'on me traite de passéiste mais je voudrais qu'on prenne en considération cet élément pour qu'on sache

comment on peut reconstituer aujourd'hui les collectifs de travail. Cette question n'est à mon avis pas traitée et c'est pour cette raison que j'étais mécontent de la réponse de M. PIERRET.

Nathalie LE BRETON

Vous dites que le film est positif. Je ne suis pas tout à fait d'accord : on sent bien les contraintes et on dit qu'on a plus le temps de prendre un café, de se croiser ou de se serrer la main sur le parking. Des choses sont dénoncées et en même temps, Elisabeth dit qu'elle accepte la route à ses conditions. Ne croyez-vous pas que les salariés ont aussi leur marge de manoeuvre comme en parlait Olivier LAS VERGNAS ?

Serge LE ROUX

Ils ont leur marge de manoeuvre mais dans le film, on peut dire qu'on se trouve devant un type de travail particulier qui n'est pas représentatif de l'ensemble des travaux. C'est un travail individuel qui intégrait avant la révolution technologique, une dimension de communication à distance ; Elisabeth dit bien qu'avant, il fallait qu'elle utilise le Minitel pour trouver ses futurs lieux de livraison.

Dans les grandes entreprises, on n'a pas du tout ce genre de phénomène : la tendance est à une augmentation du contrôle (dans les centres d'appel téléphoniques, c'est poussé jusqu'à la caricature). Il n'y a pas de libération pour une grande partie des salariés mais plutôt un asservissement. Certains, du fait de leur position - soit parce que la nature de leur travail le permet, soit parce qu'ils sont dans des positions hiérarchiques ou fonctionnelles particulières - parviennent à obtenir un élément de libération. Mais, pour la plupart, je crois pas qu'on soit dans ce schéma pour l'instant.

Les centres d'appel téléphonique représentent la forme la plus moderne d'organisation de la production au sens d'innovation, aujourd'hui. Dans ces centres d'appel, le modèle taylorien (qui a été largement étendu, étudié, vilipendé depuis un siècle) ne disparaît pas mais se développe ; aujourd'hui, il atteint les fonctions cérébrales et mentales du travail et les centres d'appel taylorisent le travail mental. C'est quand même une innovation dont je doute qu'elle soit positive.

Nathalie LE BRETON

Vous prenez pour exemple l'extrême. Il est vrai qu'on parle beaucoup de taylorisme autour des call centers. Mais les NTIC permettent aussi un travail avec une pénibilité moindre.

Serge LE ROUX

Des signes dont tout le monde parle comme le stress sont à considérer. On a fait une étude sur le stress en essayant de comprendre ses raisons. Une enquête approfondie sur le travail que nous avons réalisée (dont une partie s'est faite en Bretagne dans un abattoir industriel) a montré de façon quasi unanime que les personnes étaient confrontées à une pression plus forte qu'avant.

Celle-ci peut être hiérarchique c'est à dire traditionnelle mais c'est également une pression qui émane d'eux. Un logiciel n'est jamais que de la connaissance qu'on a objectivé, matérialisé mais c'est sa propre connaissance. On arrive par ce biais à s'auto-exploiter et dans ce cas, on n'a pas de parade. Il n'y a qu'un résultat de ce processus : le travail devient de plus en plus intense et les gens de plus en plus stressés.

Ces phénomènes nouveaux sont à prendre en compte : on peut se poser la question du modèle social qui se dessine. Pour l'instant, ce n'est pas très clair mais je trouve qu'il y a des signes fortement inquiétants.

Nathalie LE BRETON

Dominique, partagez-vous ce point de vue négatif ?

Dominique BOULLIER

Il est certain que ces technologies portent en elles-mêmes des potentiels qui peuvent être

infléchis d'une manière ou d'une autre. C'est peut-être en ce sens là que je suis moins négatif : je pense qu'il n'y a pas suffisamment de débats sur le sujet et qu'il y a une sorte de fatalité qui fait qu'on laisse les choses se faire que ce soit sur le plan technologique, sur le plan organisation. Je pense qu'on pourrait essayer d'y contribuer y compris dans la conception même pour faire en sorte qu'elle soit plus adaptée à la vision des principaux intéressés c'est à dire les salariés qui vont y travailler.

Nous devons évoluer dans la manière dont on conçoit ces technologies de façon à être plus adapté aux problèmes des utilisateurs. Ce qui m'a frappé dans le film est que nous ne sommes pas dans le monde d'Internet et toute la folie ".com" : ce sont des utilisations au quotidien avec des mixtes de technologies. Aujourd'hui, quand on parle des technologies, on a l'impression qu'il n'y aurait plus qu'Internet.

Finalement, il y a le téléphone et le face à face même avec la distance et les nouvelles technologies. Il y a toujours une combinaison de technologies et trouver la meilleure n'est pas évident.

La particularité des deux cas présentés est qu'ils sont tous les deux relativement contents de pouvoir être joints et de pouvoir joindre tout le temps. Il se trouve que j'ai fait une étude sur ce qu'on appelle les grands voyageurs qui pour des raisons professionnelles sont tout le temps en déplacement et sur des longues durées (notamment pas mal de cadres).

Vous avez des professionnels qui veulent travailler tout le temps et d'autres qui souhaitent - ce qu'on appelle dans nos milieux de chercheurs - pratiquer de la décommunication. Ces " ours " au sens positif refusent de pouvoir être joints continuellement et considèrent que la rencontre physique est importante ; ils avaient l'impression de perdre une marge de manoeuvre. Il faudrait admettre que l'application et l'organisation des techniques peuvent être mises en œuvre de façon différente parce que pour certaines personnes, c'est une marge de manoeuvre qui est une respiration importante dans leur travail. Si on étouffe tout ça, effectivement, ça va créer du stress. C'est un aspect atypique dans les cas présentés : en général, beaucoup de salariés veulent pouvoir se déconnecter à volonté pour éviter que la technologie devienne tyrannique.

Nathalie LE BRETON

Je ne suis pas sûre que les personnes osent systématiquement le dire. Si on ignore comment utiliser ces technologies et si on émet un moindre avis, ne risque-t-on pas de perdre son travail ?

Dominique BOULLIER

C'est vrai. J'ai travaillé dans le domaine de la conception de ces technologies et la difficulté est de se représenter ce que veulent les gens et comment ils peuvent y contribuer.

Si on se contentait d'aller voir :

- comment les gens travaillent réellement,
- quelles astuces ils trouvent pour s'organiser
- la valeur qu'ils accordent à certaines choses,

je pense qu'on pourrait faire en sorte que les technologies leur répondent mieux. Pour cela, il faudrait que les gens consultés se sentent autorisés à répondre. Par exemple, dans le film, le mari installe le terminal en hauteur car le système a été mal pensé. On peut faire en sorte que les conditions réelles de travail soient améliorées y compris sur le plan ergonomique.

C'est une bonne façon de montrer que finalement, les utilisateurs doivent réinventer les techniques car, l'application directe aboutit à des fonctionnements inefficaces ou redondants.

D'autre part, les expertises changent. Les nouvelles technologies ont transformé les postes de travail mais également la pratique et le déplacement des savoirs donc la pression bouge. Dans le cas du camion, la **pression** de la grande distribution est affirmée. Pour gérer cette pression, un certain nombre de nouveaux intermédiaires vont contribuer :

- à l'adaptation de l'agriculteur aux exigences de la grande distribution,
- l'affréteur à l'adaptation du camionneur aux exigences du demandeur.

Les nouvelles technologies sont le progrès mais le problème est qu'elles viennent au service d'un certain type de répartition du savoir, savoir qui mériterait d'être discuté parce que l'expert est toujours un agriculteur ; c'est lui qui intègre une masse d'informations en vue de prendre des décisions assez fines avec une marge de risque assez importante. Actuellement, on a l'impression que plus personne ne veut prendre de risques.

1. Le consommateur que nous sommes ne veut plus prendre de risques c'est à dire que vous voulez des pommes calibrées... La grande distribution nous a dit " on veut du sain et du normalisé ".
2. La grande distribution ne veut pas prendre ces risques donc elle reporte la sélection en amont . Par conséquent, il y a un débat entre les techniciens et les agriculteurs.

Le problème est que la fonction d'expert réside précisément dans la prise de risques. On a l'impression que si les nouvelles technologies étaient parfaites, on arriverait à ne plus avoir de problème de décision : on crée une gigantesque base de données et on aura des modèles qui marcheront et finalement, les pommes se comporteront comme ce qu'on a décidé dans nos modèles. Le problème est que de toutes façons, dans toutes les activités, il y a toujours de l'aléatoire et l'intelligence humaine est précisément d'être capable de prendre des décisions avec cet environnement instable. Sous prétexte qu'on a mis en place les nouvelles technologies, on évacue la question de l'expertise, du savoir faire. En réalité, l'agriculteur finit par perdre certains types de savoir-faire en se reposant sur des informations calculées. Dans la médecine, l'extension énorme de l'imagerie médicale a modifié la prise de décision des médecins : le savoir du médecin fondé sur la palpation finit par disparaître.

Je pense qu'on pourrait trouver un équilibre entre ces types de savoirs qui serait plus riche dans la qualité de la prestation fournie.

Ce problème est au cœur des techniques : on a l'impression qu'elles portent le savoir et la répartition des risques est supposée régler le problème. Au contraire, la perte de l'expertise est un enjeu qui mériterait un débat.

Nathalie LE BRETON

Peut-être retrouvera-t-on ces sens dont vous parlez tout à l'heure par une prise de conscience et du temps ? Nous n'en sommes qu'au début...

Dominique BOULLIER

Les interlocuteurs doivent pouvoir donner leur avis sur l'organisation technique et son adaptation aux besoins de l'entreprise à un univers de techniciens.

Un exemple : les ERP, Entreprise Ressources Planning c'est à dire les systèmes de gestion intégrés dans les entreprises.

C'est un produit fort en ce moment qui créent d'énormes problèmes dans les entreprises. Les installateurs disent à la société demandeuse : " Bienvenue dans le monde de..., le produit en question ". Le problème est que ce sont eux dans un monde particulier où ils devraient adapter le logiciel aux besoins spécifiques et non pas l'inverse. C'est souvent le cas contraire car c'est une telle mécanique qu'on se plie aux experts. Résultat, plus de 50 % des entreprises sont à plat après deux ans de développement : ça demande un développement considérable car on a justement l'impression d'avoir trouvé des solutions logicielles universelles mais derrière, une puissance économique s'impose avec une légitimité indiscutable.

Nathalie LE BRETON

Olivier Exelmans, puisque votre société va dans les entreprises pour les aider dans leur organisation, comment travaillez-vous ? Etes-vous à l'écoute des salariés et sentez-vous certains métiers perdre de leur valeur, changer ou se transformer sous votre influence ?

Olivier EXELMANS

Sous l'influence des technologies, oui.

Dans le film, le technicien en arbres fruitiers semble découvrir avec stupeur qu'il doit encore décider. Je pense qu'on est passé d'un système où on utilisait l'intuitif pour entrer dans un système où face à l'afflux d'informations, on a besoin d'être plus intelligent et moins suggestif. Etre plus intelligent demande à creuser ses techniques puis effectivement prendre des décisions moins suggestives.

Nous concevons les logiciels comme des **outils d'aide à la décision**. Le système d'information d'une entreprise est souvent confus et on constate qu'en installant des outils permettant de lier des données les unes aux autres, on permet d'arriver à un système plus cohérent avec des informations plus précises qui permet de prendre les bonnes décisions. Lorsqu'on intervient dans une entreprise, on essaie de comprendre la logique de fonctionnement en interne : les outils utilisés et les besoins. On propose certains logiciels si on sent les décideurs, le patron ou les salariés prêts à l'accepter. On constate que les entreprises sont informatisées si elles ont un meneur informaticien, de préférence proche de la direction ; au contraire, si elles n'ont aucun meneur, c'est plus difficile.

Une entreprise de Saint Malo facturait sous vingt jours : le comptable faisait 800 factures à la main à partir de chaque bon de livraison. Ils sont passés sur un système d'informations sur informatique où dans un premier temps, ils ont perdu du temps pour entrer les données : la mutation n'a pas été facile.

Nathalie LE BRETON

Et que fait le comptable depuis qu'il a gagné du temps ?

Olivier EXELMANS

L'entreprise a gagné en trésorerie et les salariés ont pu travailler de façon plus intelligente : optimisation des achats, gestion du stock, répartition de la trésorerie.

Nathalie LE BRETON

Vous dites que vous écoutez la demande de l'entreprise et des salariés. Accompagnez-vous ces transformations ? La personne effectuant la facturation n'était peut-être pas capable de travailler sur un autre poste.

Olivier EXELMANS

Son métier de comptable a évolué : elle a pu faire évoluer son système d'information de façon à ce que ses factures soient réglées plus rapidement.

Nathalie LE BRETON

Gérez-vous les conséquences induites par ces nouvelles technologies et formez-vous ces personnes à leur nouveau métier ?

Olivier EXELMANS

Nous les formons mais souvent les salariés s'estiment suffisamment formés alors qu'ils manquent de compétences.

L'outil informatique est difficile pour les novices : des entreprises mettent au rebut le Minitel ou des ordinateurs parce que les gens ne savent pas l'utiliser.

Actuellement, beaucoup de logiciels spécifiques se sont développés pour essayer de s'adapter au fonctionnement de l'entreprise ; c'est relativement délicat parce que l'entreprise elle-même évolue.

Nathalie LE BRETON

Votre métier a-t-il changé ?

Olivier EXELMANS

Mon métier a changé parce que nous projetons, en interne, d'utiliser ces nouvelles technologies pour nous permettre de travailler de chez nous. Ce genre de dispositif suppose un pacte social de façon à éviter un travail croissant pour des cadres supérieurs.

Nathalie LE BRETON

Etes-vous tombé dans le piège des start-up ou plutôt vous semblez avoir vous avez créé un contrat de travail particulier ?

Olivier EXELMANS

Au sein de l'entreprise, on a proposé de pouvoir travailler chez soi une journée par semaine : les nouvelles technologies le permettent. Toutes les données papier ont la possibilité aujourd'hui d'être sur ordinateur portable ou transférées par l'intermédiaire d'Internet. Pour moi, c'est un progrès social.

Joël CRUSSON

Un très jeune dirigeant de start-up a déclaré : " dans notre start-up, on n'a pas de cravate, pas de chef, aucun formalisme et pas d'horaires ". Quand on lui parle des 35 heures, il répond " les 35 heures sont pour les vieilles économies. Aujourd'hui, nous sommes dans la net économie. "

Pour donner une note optimiste, au cours de mes reportages sur les métiers, j'ai rencontré des gens, en particulier dans les métiers manuels, heureux d'utiliser l'informatique. Par exemple, j'ai rencontré un fraiseur qui programme sur ordinateur, dans un bureau fort confortable, toutes les opérations qu'ils faisait auparavant sur sa machine à commande manuelle (vitesses de coupe, cotes). Puis il descend au centre d'usinage pour déposer sur la machine tous les forets différents avant de rentrer chez lui et la machine travaille seule toute la nuit. Le travail est fait le matin. Son métier de base est fraiseur ; quand son patron lui a proposé cette informatisation, il a paniqué et a demandé l'aide d'un ingénieur informaticien. Il s'est formé rapidement et est très heureux de cette transformation.

J'ai rencontré un charpentier qui passait beaucoup de temps chez lui à faire des calculs (dimension des poutres en fonction du toit de la pente, de la couverture). Aujourd'hui, assisté par l'informatique, il ne gaspille plus de bois.

Vous avez d'autres exemples dans l'agriculture en Bretagne où beaucoup d'informatique est embarquée sur les tracteurs. Aujourd'hui, nous sommes très sensibles aux engrais ; pour éviter justement de les gaspiller, quand le tracteur patine ou cale, les engrais s'arrêtent. Maintenant, grâce au satellite, on a une cartographie des rendements de chaque terrain. Il suffit de calculer les doses d'engrais à mettre, on se branche sur le satellite et le tracteur part automatiquement. Il ne reste plus qu'à mettre un robot sur le tracteur et on n'aura plus d'agriculteur !

Nathalie LE BRETON

Où sont les hommes ?

Norman SPINRAD

C'est curieux car personne ne goûte les fruits ou ne touche la terre.

Marshall Mac Luhan, dans " *La connaissance des média* ", écrit qu'à l'invention de l'imprimerie par Gutenberg, le niveau sociologique a davantage changé que le niveau politique c'est à dire que la conscience humaine a été bouleversée. Auparavant, les connaissances étaient transmises de façon orale. Avec l'imprimé, on bouleversait ce schéma où les informations circulaient dans les oreilles ce qui a changé la conscience elle-même. Par exemple, aujourd'hui, pour un fermier, les informations circulent dans les yeux puis dans les oreilles : le téléphone est de nature à craindre pour son avenir. On ignore l'avenir de ce changement très profond.

Lorsque les technologies évoluent - téléphone ou télévision -, l'équilibre de nos cinq ou six sens est révolutionné et par conséquent, la conscience humaine est modifiée très profondément. Internet et le web ne sont que de la télévision et n'appelle qu'un sens : par conséquent, le travail a énormément changé. D'autre part, toutes ces informations sont

traitées à un niveau digital. Les agriculteurs avaient un système analogique : le sens du goût est sensitif donc analogique.

Je considère que la communication totale inclut le sens du goût et du corps : **la connaissance est digitale mais la sagesse est analogique.**

Question

Je travaille pour une start-up qui s'appelle France Telecom. Je souhaite aborder deux points : les call centers et la communication par Internet qui assèche la relation. Ces deux exemples montrent qu'il y a une accélération des rythmes et qu'il devient très difficile de raisonner sur un produit qui sera remplacé dans dix huit mois.

Les call centers sont remplacés maintenant par les net centers où les informations de premier niveau sont obtenues sur le web ; quand vous perdez quelque chose, vous cliquez et entrez en communication avec un conseiller dont le rôle est beaucoup plus évolué que la personne de première ligne dans un call center. Dans 18 mois, le travail des call centers sera de plus forte valeur ajoutée.

De même, la communication sur Internet deviendra - on le voit déjà aux Etats Unis - la communication instantanée de groupe (ICQ aux Etats Unis) qui permet de constituer des communautés d'amis, de collègues et de travailler ensemble en temps réel par le son et l'image. Cette image désincarnée de la communication par Internet deviendra, peut-être comme aux Etats Unis, beaucoup plus conviviale. Des gens travaillent sur la transmission des odeurs par Internet.

Je pense qu'il est très difficile de raisonner sur la situation actuelle qui dans 18 mois, sera peut-être totalement différente.

Serge LE ROUX

Par contre, certains points ne changent pas et s'aggravent.

La tendance à la modernisation et l'introduction des nouvelles techniques permettent une ouverture...Le problème est de savoir dans quel sens va l'évolution.

La communication plus conviviale et facilitée par le web paraît plutôt sympathique et tous semblent ne considérer que cet aspect positif. Mais la communication par les call center est aussi pour le grand commerce un moyen d'accéder aux désirs ressentis - consciemment ou pas - par les clients.

Aujourd'hui, la recherche d'informations sur des personnes est un enjeu décisif : dans les call center, à partir du moment où une personne commence à parler, un logiciel détermine vos goûts et après trois phrases, l'interrogateur en sait plus sur vous que vous-mêmes.

Derrière les machines, il y a non seulement des travailleurs mais aussi des forces économiques qui utilisent ces moyens pour faire du profit. Le problème est que cette stratégie ancienne a aujourd'hui des conséquences extrêmement graves sur les individus, qu'ils soient consommateurs ou producteurs.

Sans vouloir dire non au progrès, ce qui m'inquiète est que ces questions ne sont absolument pas abordées aujourd'hui : une société française est en concurrence avec une société hollandaise dans le domaine des fiches sur les individus (elle a 20 millions de fiches contre 23 millions pour la société hollandaise) en sachant qu'une fiche peut valoir 5000 francs...

Nathalie LE BRETON

Du point de vue des travailleurs, vous parlez de redonner du sens mais il est temps de s'en préoccuper. Effectivement, les gens que je rencontre dans les call centers disent qu'ils ont un travail officialisé, désincarné et inintéressant sans forte rémunération mais que leur rapport au travail est plus clair que dans une entreprise où on essayait de leur faire croire que leur intérêt était dans le lendemain de l'entreprise.

Vous, organisations syndicales, ne réagissez-vous pas un peu tard et n'auriez-vous pas du réfléchir auparavant sur le sens du travail ?

Serge LE ROUX

Je suis absolument d'accord avec vous. Pour des raisons sociologiques, les syndicats ont tendance à essayer de protéger ce qu'ont obtenu les salariés plutôt que d'aller à la conquête de mondes nouveaux. Les réflexions sur le sujet ne sont pas nouvelles : elles ont

commencé dans les années 60.

Votre exemple est très bon parce qu'il montre une certaine évolution du travail et du rapport au travail. Dans le cas d'Olivier Exelmans, c'est une autre évolution où le mur qui séparait l'entreprise de la maison est en train de tomber. On peut s'interroger : doit-il y avoir un lieu pour le travail et un lieu pour le " hors travail ". A la CGT, Confédération Générale du Travail, nous nous préoccupons des travailleurs. Le travail va-t-il disparaître ? Va-t-il évoluer et dans ce cas, vers quoi ? Ces questions se posent directement aujourd'hui : l'humanité est confrontée à cette question pour la première fois depuis qu'elle existe. La question est qu'est-ce que le travail aujourd'hui ? Grâce à Olivier Las Vergnas et au programme ADAPT, on peut y réfléchir aujourd'hui mais trop peu de gens, dans la société française, s'y intéressent.

Norman SPINRAD

Je pense que la notion de distance entre lieu de travail et domicile est nouvelle dans l'espèce humaine puisqu'elle est apparue à la fin du XVII siècle. Etant écrivain, je travaille depuis longtemps chez moi.

Dans la longue histoire de l'espèce humaine, l'aménagement travail, vie quotidienne, vie familiale et enseignement est une question récurrente. Peut-être revenons-nous à ce rapprochement lieu de travail et la question est qu'il est nécessaire de protéger les personnes qui travaillent comme ça.

C'est un nouveau challenge je crois pour des organisations comme la CGT. J'ai été président du syndicat des écrivains de SF et je suis très sensible à ça parce qu'il y a des écrivains Nous sommes les pionniers dans un système comme ça, pour le pire et pour le meilleur et nous n'avons pas la même protection légale, sociale comme une personne qui a une garantie de 35 heures par semaine puis 30 et c'est le nouveau combat des syndicats.

Dominique BOULLIER

Dans la volonté d'appropriation de ces techniques par tous, le problème est qu'elles changent sans cesse. Par exemple, quelle doit être la formation des personnels des call centers ? Si on nous dit que dans six mois, il n'y en aura pas forcément d'autres, ça pose un problème...

Si on prend au sérieux cette évolution technologique, on doit être capable de se dire que dans la population, on doit diffuser un savoir de base à identifier pour qu'il ne soit pas soumis à des variations trop rapides. Autrement dit, on assure à tout le monde une formation réelle c'est-à-dire qu'on est prêt à investir en tant que société.

Dans l'industrie de l'automobile, chacun le fait à sa façon. Je trouve qu'il y a un enjeu très important qui sera doublé de la question de savoir ce à quoi on doit se former pour que ce ne soit pas tout de suite obsolète - comme par exemple, savoir trier et sélectionner des informations -. Cet enseignement n'est pas évident mais il sera durablement en cause dans l'évolution technologique et dans l'appropriation des techniques pour ne pas subir complètement l'instabilité. Dans le cas contraire, on sera à l'affût de chaque innovation pour se rendre compte, à posteriori, que la moitié des personnes n'auront pas pu s'approprier ces techniques.

Question

Gérard VAUGON, consultant. Je vais commencer par une boutade : s'il n'y avait pas eu l'email, je ne serais pas parmi vous ce soir. Je crois qu'on peut voir la communication électronique soit comme totalement désincarnée, soit sous un aspect plus humain dans la mesure où des groupes existants ou préalablement formés ont la possibilité, entre deux rencontres physiques, d'entretenir, développer ou enrichir leur relation.

Sur le fond, la messagerie électronique peut paraître complètement désincarnée (quelques lignes sur un écran) mais si celle-ci est régulière, elle permet d'enrichir le contact quand les personnes se revoient physiquement. De ce point de vue, on ne peut décrier la communauté virtuelle.

Norman SPINRAD

A cette époque, Internet, le Minitel et toutes les connexions du type modem à modem

n'existaient pas.

Un ami, Tim, avait envoyé un manuscrit par l'ancêtre du email à un magazine new yorkais et voulait faire la correction avec l'éditeur : Tim et l'éditeur ont travaillé sur le manuscrit à 300 kilomètres de distance par le biais d'une connexion téléphonique. Je lui disais : " Tim, décroches le téléphone et parles avec lui ". Il m'a répondu : " Mais nous sommes branchés ! ".

J'envoie beaucoup d'email moi-même et je pense que c'est beaucoup mieux que le papier mais moins efficace que le téléphone.

- Le téléphone permet une conversation avec une personne ; sans être face à face, vous avez les nuances de la voix et donc les émotions.
- L'email est une lettre très rapide : ce n'est pas une conversation. Il est plus pratique que la poste papier mais dépersonnalise la relation entre les personnes.

Personnellement, je préfère le téléphone, probablement parce que j'écris tous les jours !

Serge LE ROUX

A la CGT, nous avons l'électricité et nous utilisons ces " petits engins ". Quand j'ai un message à envoyer aux chercheurs de l'institut, il est vrai qu'il est beaucoup plus pratique et moins dangereux d'envoyer un email que de les réunir : ils ne peuvent pas me répondre directement.

A la CGT, j'ai adopté la position inverse de dire qu'il faut utiliser ces nouvelles technologies mais je crois qu'il faut se méfier d'un excès d'optimisme.

Ces outils sont aussi utilisés pour accroître la domination ; quand le pouvoir hiérarchique est fort, il acquiert encore plus de pouvoir ou quand des critères financiers s'appliquent durement dans une entreprise, ils s'appliquent de manière encore plus forte avec ces nouvelles technologies. Par conséquent, il faut mesurer ce coût social. Je trouve inquiétant qu'en France, le débat actuel sur les nouvelles technologies reste dans le domaine d'une certaine fascination pour la technique.

Ce débat est trop peu soulevé et ce manque peut avoir des conséquences graves à terme pour le modèle social qui existe en France et dans les pays européens ; ce modèle social peut du jour au lendemain tomber lui même en désuétude.

Nathalie LE BRETON

Vous parlez aussi de renforcement de la hiérarchie. Des gens disent au contraire que les technologies annulent certains paliers et que les salariés deviennent plus responsables et plus autonomes.

Dominique BOULLIER

Ces technologies peuvent être exploitées soit pour renforcer les canaux hiérarchiques habituels soit au contraire, pour provoquer une forme de transversalité qui n'existait pas auparavant.

J'ai étudié l'implantation des messageries notamment dans la santé.

- Les messageries dans un hôpital avaient été pensées comme la reproduction du système de circulaires avec des visas et des personnes concernées. Dans certaines organisations, ce genre de fonctionnement se justifie.
- Dans un autre hôpital, les messageries avaient démarré par le comité d'entreprise qui avait commencé à utiliser la messagerie pour envoyer les annonces de fêtes, cadeaux, activités, et promotions. Par conséquent, c'était devenu un outil de dialogue. A l'installation dans l'hôpital, la philosophie même de la technique a été complètement différente du cas précédent.

On constate des choix organisationnels mais aussi des choix de management qui sont évidemment influencés par les rapports sociaux dans l'entreprise en question. Quelques fois, installer ces messageries n'est pas évident mais les possibilités sont beaucoup plus importantes qu'on ne le pense. De plus, ces canaux de communication doivent être choisis en fonction de l'utilisation voulue.

Le téléphone au sens échange vocal, comme le disait Norman, reste irremplaçable dans un certain nombre de situations : par exemple, dans des échanges autour d'un cas, les médecins ont besoin d'en parler au téléphone même s'ils peuvent envoyer des dossiers et des annotations par messagerie. A un moment, les retours doivent être très rapides ; la messagerie a l'avantage et l'inconvénient d'être asynchrone.

Elisabeth LERMINIER

Le pouvoir des informaticiens a des formes violentes mais je pense que le chemin va être parcouru par les uns et les autres. Les managers vont s'emparer des techniques et acquérir plus de pouvoir mais ces outils ont une opportunité actuellement de se développer avec le risque de développer de nouveaux individualismes. Aujourd'hui, chacun peut se saisir de ces outils.

Deux faits ont été relatés récemment :

- les trois grands constructeurs automobiles américains ont décidé de grouper leurs achats sur Internet ce qui est très négatif pour les fournisseurs.
- En revanche, le créateur de " clust.com ", site d'achats groupés, a pour ambition d'imposer à Nike, pour un achat de 100.000 paires de chaussures, de ne plus les fabriquer en Asie. Ce pouvoir du consommateur à travers ces nouveaux systèmes d'achats est peut être une utopie mais une possibilité.

Pour revenir sur ce côté manichéen, il faut prendre ces outils comme une révolution où tous peuvent se les accaparer et les utiliser sans en réserver l'usage aux plus puissants.

Nathalie LE BRETON

Et un grand syndicat mondial à imaginer, Serge Le Roux ?

Serge LE ROUX

C'est une des questions qui aujourd'hui, est véritablement à l'ordre du jour. Les syndicats sont toujours en retard pour des raisons sociologiques. Aujourd'hui, la question syndicale au niveau international ne se pose plus dans les mêmes termes que dans le passé.

Nous entretenons des relations en Europe, avec nos camarades des Etats Unis et nous établissons des liens de travail syndical avec la FLCIO et d'autres syndicats au Canada et au Mexique pour essayer d'être vraiment en phase avec les mouvements les plus récents.

Nathalie LE BRETON

Comment avez vous perçu le site d'UBIFREE, aujourd'hui fermé, qui est apparu comme un espoir de lieu d'échange pour nombre de salariés ?

Serge LE ROUX

J'étais vexé parce que d'autres avaient eu une bonne idée avant nous : c'est l'avenir, à mon avis. Dans beaucoup d'entreprises, il y a un certain nombre de revendications : les syndicats demandent un accès à Intranet ce qui est extrêmement rare à l'heure actuelle.

Des sanctions pour des motifs de circulation d'information syndicale, usages qu'on pourrait qualifier de normaux et conviviaux d'Intranet ont été prononcées : des syndicats mènent des bagarres et ont déjà obtenu des résultats.

Pour notre part, on essaie de constituer un observatoire des pratiques liées au travail à

distance dans lequel les salariés pourront par leur responsables syndicaux obtenir des informations et faire part de leurs expériences par la voie de l'Internet. Nous l'avons mis en place avec des partenaires européens, belges, espagnols, italiens et allemands et ces formes de réponse syndicales sont modernisées.

Nathalie LE BRETON

Peut-être est-ce recréer ce fameux collectif dans l'entreprise qui éclate en lieu où le salarié est loin du centre de décision, de son objet de travail ? Ce peut être un moyen de reconstituer une entreprise collective virtuelle. D'autre part, il faut s'intéresser aux salariés classiques mais aussi à d'autres communautés de travail comme les indépendants.

Serge LE ROUX

Bien sûr. On constate un grand besoin d'expression et de défense des droits : par exemple, comment négocier son salaire quand on est seul ? Cette question simple pose de gros problèmes aux gens qui ne savent pas se situer dans une grille de salaire, car la grille n'existe pas.

Il y a quelques années, une phrase m'a frappé : " Prolétaires de tous les pays, unissez-vous ". Celle-ci a été reprise récemment dans un journal par " Télétravailleurs de tous les pays, webisez-vous ". Grâce à ces outils, les salariés doivent répondre pour répondre à ce que le bien capital a fait en mondialisant les marchés et que la technologie n'ait que des effets positifs pour vivre dans une convivialité générale et éternelle.

Nathalie LE BRETON

Norman, qu'imaginez-vous dans la lignée de ces nouvelles technologies ?

Norman SPINRAD

J'imagine un monde plus anarchiste dans le sens syndicaliste : une **anarchie organisée**. En effet, je pense que comme les PC ont bouleversé les sociétés informatiques - IBM -, cette révolution des nouvelles technologies représente un danger pour les grandes compagnies. En Europe et aux Etats unis, les grosses sociétés ont créé une distance entre les décideurs et les personnes fabriquant le produit : un dinosaure est en voie de disparition car l'informatique permet à moins de personnel de fabriquer le même produit. De nos jours, en France ou aux Etats Unis, 20 % de population peuvent techniquement fabriquer le bien du reste du monde ; dans quelques années, 10 % suffiront. C'est un trou noir dans le système libéral capitaliste : que font les autres 80 % si elles n'ont pas les moyens d'acheter le produit fait par les 20% ? Ce n'est plus du business.

Les grandes corporations ont cet immense pouvoir. Les PC ayant tué la puissance des ordinateurs des grosses sociétés, les nouvelles technologies vont détruire les grandes compagnies.

Nous allons revenir à une société productive sur un modèle, pas nécessairement communiste ou socialiste, mais un compromis entre ces types de systèmes et abandonner le capitalisme corporatiste.

Présentation des points relais dans la région par Olivier Las Vergnas.