

Présentation régionale de la série Le temps des souris

"GROS CUBES ET PETITS CALIBRES"

Strasbourg le 21 septembre 2000

Débat animé par **Elisabeth LERMINIER**, *journaliste, responsable de l'unité des programmes "Emploi, Economie et Formation" à la Cinquième.*

Avec la participation de :

Jean-Claude RICHEZ, *adjoint au maire de Strasbourg, chargé de la politique "Jeunesse-Education populaire" et des NTIC,*

Alain JAILLET, *directeur du département ULP-Multimédia à l'Université Louis Pasteur de Strasbourg,*

Karine HELFRICH, *co-fondatrice de Helfrich Farrjop,*

François-Xavier SHAEFFER, *PDG d'Ision France,*

Olivier LAS VERGNAS, *directeur de la Cité des métiers, promoteur de l'Université Ouverte de la Société de l'Information et des Réseaux.*

Karine HELFRICH

Il y a la volonté d'améliorer son travail, de trouver également d'autres façons de travailler. Pour eux, c'est aussi une façon de se remettre en question. Parallèlement à cela, les entreprises ont de plus en plus recours au travail intérimaire aujourd'hui. Elles sont alors obligées de donner des modes opératoires, de canaliser les façons de travailler des intérimaires, car elles ont de moins en moins le temps de les former. Elles sont donc obligées de les assister.

Olivier LAS VERGNAS

Cela veut-il dire que vous prenez forcément des gens relativement qualifiés pour utiliser les systèmes d'information ?

Karine HELFRICH

Non, pas du tout. Ce qui est positif avec l'informatique, c'est que lorsqu'on a des partenaires sérieux, on arrive à élaborer aujourd'hui des programmes assez faciles. Jusqu'à aujourd'hui, je n'ai pas vu de personne faire un blocage par rapport à la maîtrise de l'informatique.

François-Xavier SHAEFFER

Je me positionne un peu différemment dans ce débat, puisque je représente plutôt les sociétés qui sont « apporteurs » de technologies de changement dans la vie professionnelle : on pourrait dire des « apporteurs de numérique ». J'ai fait partie des créateurs de l'entreprise. Nous sommes partis d'une toute petite entreprise, où je m'occupais personnellement de presque tout. Depuis cinq ans et demi, j'ai pu rencontrer tous types d'entreprises, des toutes petites entreprises jusqu'aux très grosses. J'ai donc pu voir ce que cet univers numérique, l'informatique, le multimédia, Internet et les réseaux pouvaient apporter à tous ces types d'entreprises, que ce soit dans les services, dans l'industrie ou dans le public, puisque nous avons aussi des clients du secteur public. J'ai pu voir également les réticences de chacun à l'utilisation des outils. En définitive, l'un de ces films m'a marqué plus que l'autre. Il s'agit du film sur les conseillers en agriculture et les arbres fruitiers, plus que celui sur les camions. J'ai été vraiment surpris de ce que l'informatique pouvait apporter à ces gens, bien que je sois complètement immergé dans l'informatique du matin au soir.

Olivier LAS VERGNAS

C'est assez paradoxal ! Est-ce à dire que vous n'avez pas, pour le moment, de tels clients ?

François-Xavier SHAEFFER

Non. Nous avons très peu de clients dans le domaine de l'agriculture. Les seuls clients qui peuvent être assimilés à ce domaine sont des producteurs de vin. Nous avons quelques clients producteurs de vin. Mais ils ne nous ont jamais sollicités pour des outils qui leur permettraient d'améliorer leur productivité, ou d'améliorer des flux d'informations qui circuleraient entre eux, leurs clients, des partenaires. Ils nous demandent plutôt de les aider

à vendre leurs produits via des sites marchands sur Internet, via du commerce électronique.

Olivier LAS VERGNAS

C'est parce que vous, vous êtes positionnés sur ce créneau. Sinon, il existe des sociétés de services qui développent des progiciels de gestion de production, type SAP, ERP, etc. Il y a une activité de service dans l'optimisation de la rentabilité de l'entreprise.

François-Xavier SHAEFFER

Absolument. Nous sommes tout à fait impliqués dans ce type d'activité. C'est un peu naïf de ma part, mais je ne m'attendais pas tellement à voir cela dans l'agriculture. Il est évident que cela existe, et qu'aujourd'hui — pour aller dans le sens d'Alain Jaillet — l'économie les oblige à aller dans ce sens, bien que ce ne soit pas forcément le meilleur sens. Je ne suis pas là aujourd'hui pour remettre cela en cause ni pour représenter la société de service qui veut absolument placer ses produits et ses solutions. L'informatique peut apporter aujourd'hui énormément d'agrément de qualité de travail. Elle permet d'être plus efficace, plus organisé, et d'avoir ainsi plus de temps libre ou de mieux organiser son temps. Mais dans le sens inverse, l'informatique peut être tout à fait contraignante si elle est utilisée d'une mauvaise façon. Dans la majorité de mes expériences, l'informatique est finalement très bien ressentie par les utilisateurs. Même ceux qui sont les plus réticents au début, trouveront, au bout d'un petit temps d'utilisation, des aspects qu'ils ne soupçonnaient pas et qui vont leur permettre finalement de rencontrer des satisfactions importantes. Une chose très simple : le courrier électronique, par exemple, ne sert pas forcément que pour avoir des discussions de clients à fournisseurs ou des notes de service. Dans toute entreprise, les utilisateurs conversent par courrier électronique sur leur lieu de travail avec des personnes en France, dans leur région ou dans le monde, même si ce n'est pas forcément la façon dont cela doit être utilisé. Cela leur permet de s'évader un peu de leur travail et de prendre plaisir à l'utilisation de cet outil. Et de nombreuses autres façons existent, bien entendu.

Olivier LAS VERGNAS

En discutant avec Alain Jaillet, nous nous disions que les technologies sont peut-être relativement neutres, et qu'après tout, c'est l'usage que l'on en fait qui détermine si elles sont gagnantes pour l'entreprise — perdantes pour le salarié, ou perdantes pour l'entreprise — gagnantes pour le salarié, ou gagnantes-gagnantes... Pensez-vous que cette possibilité de les utiliser mal ou bien existe vraiment ? Si oui, qui décide ?

François-Xavier SHAEFFER

En définitive, je pense que cela n'a pas réellement à voir avec les technologies, mais plutôt avec le management. C'est le management d'une entreprise qui décide comment on doit utiliser les outils de production, les outils informatiques. Aujourd'hui, dans certains cas, on peut même assimiler les hommes à des outils. C'est malheureux à dire, mais c'est la vérité. Dans certaines entreprises, l'informatique, l'Internet, le multimédia seront utilisés intelligemment. Dans d'autres, on les utilisera différemment, peut-être pas moins intelligemment, mais de façon moins humaine. Il faut prendre en compte aussi les pressions que certaines entreprises peuvent subir par rapport à leurs fournisseurs, ou à leur réseau de sous-traitance. Un manager n'a parfois pas d'autre choix que d'apporter une informatique qui ne sera pas forcément aussi humaine.

Jean-Claude RICHEZ

Je partage très largement le point de vue d'Alain Jaillet sur le film. Je serai quand même plus nuancé car je pense que, dans ces deux exemples, une alternative apparaît : ce n'est pas tout blanc—tout noir. Effectivement, on peut être effrayé par l'émergence du pouvoir absolu du patron sur son employé, qui lui permet de connaître tous ses mouvements, tous ses déplacements. C'est une aliénation considérable. Le camionneur du film le dit d'ailleurs : quand il y avait une panne, autrefois, les collègues s'arrêtaient. Maintenant ils ne peuvent plus s'arrêter. Il est vrai que l'utilisation de cet outil favorise le développement du transport routier en le rendant nettement supérieur ou concurrentiel avec les services que peut procurer, par exemple, la voie ferrée. On en sait par ailleurs les effets extrêmement désastreux du côté de la pollution. Une enquête récente publiée par The Lancet montre le caractère absolument catastrophique des pollutions liées au transport routier et à la voiture. En même temps, on peut imaginer que cet outil procure une plus grande liberté, une plus grande souplesse dans la gestion de l'emploi du temps. La gestion centralisée permet

d'autres répartitions. C'est pareil pour les pommes : si c'est pour manger des pommes qui ont toutes le même calibre, le même goût standard, on perd à l'évidence quelque chose. Mais, en même temps, la personne explique que cela permet, par exemple, de limiter les interventions chimiques sur le produit, ce qui peut être considéré comme un progrès. C'est tout à fait intéressant. Comme l'a expliqué tout à l'heure Alain Jaillet, on peut imaginer que l'outil informatique soit utilisé au contraire pour favoriser la diversité, à travers une autre conception, les possibilités offertes objectivement par l'informatique en termes de gestion de stocks, de variétés de stocks... Cela peut donc aller dans les deux sens. Finalement, c'est une question de rapport de forces, de volonté dans le cadre de la société. Tout dépend de la conception que l'on a de la société. Comme l'a dit aussi Monsieur Shaeffer, je pense qu'il serait complètement erroné de croire que l'outil technologie de l'information et de la communication détermine en soi et a priori un type de société. Une chose est bien connue aujourd'hui : au Moyen Age, l'invention du moulin ne détermine pas a priori tel ou tel type de société. Dans la société hollandaise, cette invention va favoriser l'émergence d'une société démocratique, tandis que dans le cadre de la société portugaise, elle va renforcer un régime à caractère féodal. C'est la façon dont la société s'approprie cet outil et les valeurs de ceux qui s'approprient cet outil qui vont déterminer le type de société.

Alain JAILLET

Au sujet de la motivation, on peut transposer l'exemple des moulins aux nouvelles technologies de l'information et de la communication. D'un côté, elles peuvent permettre une explosion de la démocratie, de l'envie de s'exprimer, la possibilité d'écouter d'autres paroles, etc. Parce que cet outil comporte en lui-même une sorte de frénésie, il peut déclencher une puissance créatrice qui ne serait pas possible autrement. Mais dans le même temps — ce que montre très bien le film — on est aussi dans une frénésie activiste, qui fait que la personne conduit en regardant ses notes, en téléphonant, en ayant son portable. La camionneuse fait la même chose. Quand on travaille avec ces nouvelles technologies, dans un sens ou dans un autre, on est toujours un peu dans cette frénésie. Cet hyperactivisme est quelque chose de résolument nouveau, qui nous oblige à entrer dans un toujours plus, toujours plus vite, toujours moins de délai, toujours moins d'attente. C'est peut-être intéressant de libérer un pouvoir de création, mais ce peut être aussi une illusion complète de croire que l'on fait mieux parce qu'on fait trente six mille fois plus de choses qu'avant. On peut se poser la question.

Olivier LAS VERGNAS

Si je comprends bien, selon vous, on pourrait dire que ces technologies sont neutres, mais que ce n'est pas tout à fait vrai. C'est-à-dire qu'elles naissent dans une société où existe un réflexe plutôt hyperproductiviste, hystérique : on a besoin de gagner du temps, et ces technologies sont conçues dans cette logique-là. Une fois qu'on les a, on peut les utiliser pour gagner du temps, mais aussi pour plus de farniente, plus de plaisir ou plus de création. Il n'empêche qu'elles sont issues de l'idée de gagner du temps et ne sont donc pas complètement neutres dans leur genèse... Est-ce ce que vous voulez dire?

Alain JAILLET

C'est clair, oui. Les nouvelles technologies ne sont pas métabolisées de la même façon en fonction de la culture. Un exemple, qui va paraître presque non à propos, avec les otages de Jolo : s'il y a une prise d'otages dans un pays, on va envoyer la charge très rapidement pour régler le problème, parce qu'on vit dans un temps qui est très court, où il faut prendre des décisions très vite... Marie-Josée Perec a cassé une caméra ou autre : il faut déjà que l'on ait condamné, que l'on sache tout, que l'on ait les images, avant même que l'action se soit produite. Nous sommes dans une culture hyperactive, et les nouvelles technologies permettent d'être encore plus hyperactif. D'autres cultures ont une gestion du temps différente et ne métabolisent pas les choses de la même façon et les relativisent différemment. C'est un aspect culturel qu'il faut vraiment intégrer. Nous sommes parfois prisonniers de notre tréfonds culturel, qui nous oblige à faire des choses que nous ne ferions pas avec un peu de réflexion ou de raison.

Olivier LAS VERGNAS

Une fois qu'on sait cela, on voit aussi qu'on peut utiliser ces technologies dans l'autre sens. Dans un des autres films de la série Le Temps des souris, on voit des personnes qui font des salles de réunion virtuelles, où elles se réunissent évidemment sans se déplacer. Les

personnes communiquent entre elles à des horaires différents, puisqu'elles ont des salles de réunions permanentes ouvertes, et finalement, elles sont très heureuses de pouvoir vivre cela. C'est un peu « le mythe du télétravail sur le plateau du Vercors », mais on voit des personnes très heureuses de pouvoir aussi utiliser ces technologies pour une autre qualité de vie.

Alain JAILLET

C'est vrai, on peut être hyperactif et très heureux. On peut être très heureux aussi de se dire qu'on gagne du temps parce qu'on ne se déplace pas. Mais comme on gagne du temps, on n'est pas sûr de ne rien faire en attendant. On fait alors d'autres choses qu'on n'aurait pas forcément faites autrement. Un très bon livre d'Umberto Eco : Comment voyager avec un saumon est une métaphore tout à fait intéressante. On n'a plus le temps de voyager avec un saumon, ce serait pourtant intéressant. Intervention Comment avez-vous choisi les personnes qui figurent dans les deux films : est-ce le hasard ou une orientation ?

Olivier LAS VERGNAS

Ce sont des films d'auteur. C'est-à-dire que nous, la Cinquième et la Cité des sciences et de l'industrie, avons demandé à une société de production de charger une journaliste, Geneviève Boyer, et un réalisateur Roy Lekus, de prendre ce principe de portraits. Cette série comporte dix films. Pour ce film, nous leur avons demandé de trouver deux personnages qui illustrent le mieux possible des personnes dont le métier n'a rien à voir avec l'informatique, mais dont pourtant le cœur du métier est modifié par les nouvelles technologies. Ensuite, il y a toutes les contraintes habituelles de la production de documentaires. Nous sommes actuellement en train de produire le dernier film de la série. Mais pour ce film, qui est le premier de la série et qui a été tourné en juillet ou août 1999, nous avons environ un mois pour trouver les personnages, et une semaine de tournage par personnage. Il faut donc trouver des personnes confrontées à ces technologies, qui acceptent d'être filmées. Il faut également que tous les intervenants — l'affréteur, en l'occurrence — acceptent d'être filmés. C'étaient les seules contraintes dans la commande. Nous avons un peu hésité, dans le cas d'Elisabeth, la chauffeur, par exemple, car ce n'est pas vraiment son métier qui est le plus modifié mais plutôt celui de l'affréteur. Nous nous sommes donc demandé si cela rentrait bien dans la commande, mais le personnage était tellement attachant que nous l'avons accepté. Nous nous sommes posé des questions aussi car elle est très atypique. C'est une femme chauffeur, et nous avons pensé que les spectateurs allaient croire qu'il s'agissait d'un film sur l'évolution des transports routiers, d'autant plus que nous avons laissé le passage où elle parle du camion bâché, de sa passion, des camions de son petit frère... Nous nous sommes toujours dit qu'elle était presque trop atypique. Mais finalement nous avons pensé qu'elle était quand même bien révélatrice de quelque chose qui se passait dans la vie de monsieur et madame Tout le Monde. À part cela, nous n'avons donné aucune autre directive au journaliste et au réalisateur que d'essayer de trouver deux personnages. Ils ont hésité, et sont arrivés en définitive à l'idée des chauffeurs parce que c'est un métier dans lequel on ne pense pas qu'il y ait beaucoup d'informatique. Ils avaient aussi l'idée que la production agricole serait quelque chose de très intéressant. Ensuite, dans les neuf autres films, nous avons complété avec d'autres types de personnages. Au fur et à mesure, nous avons cherché des personnages complémentaires des autres. Intervention D'accord. Il m'avait semblé qu'il y avait quand même une opposition intéressante entre la chauffeuse qui, elle, semblait plutôt subir son informatisation, et les gens qui travaillaient au niveau de la production agricole qui, eux, s'étaient un peu approprié l'outil et essayaient d'en tirer des bénéfices qui n'étaient pas uniquement de type productiviste.

Olivier LAS VERGNAS

C'est un moyen de relancer une question à nos invités : notre intention, la Cinquième et la Cité des sciences, est d'essayer de faciliter le débat, de secouer un peu. Vous l'entendez bien dans le film, où nous disons à la fin : « Et dans votre métier, c'est pour quand ? » Il y avait donc l'idée de secouer un peu, de dire : « Et bien alors, qu'est-ce que vous faites ? Ça va vous tomber dessus, faites quelque chose ! » Au début, nous nous étions dit de manière assez manichéenne, que nous allions faire deux personnages : un qui le vit plutôt bien, un qui le vit plutôt mal, de manière à comparer les deux. Nous pensions faire un personnage qui se prend en mains, et l'autre qui subit. En réalité, cette intention s'est un peu perdue. Peut-être est-elle quand même passée dans la commande, puisque c'est un peu ce qu'on voit dans ce film. Ce n'est pas tellement le cas dans les autres films de la série. On se rend compte qu'en

fait, la marge de manœuvre individuelle est relativement faible, même dans le cas de Yves, qui est embauché par la société Eurofruits. Celui qui a vraiment une certaine marge de manœuvre, c'est Pascal Gradt, le créateur de la société, que l'on voit un moment dans le film. Je ne sais pas ce que vous en pensez, mais l'impression que nous avons aujourd'hui, c'est que finalement peu de personnes ont une marge de manœuvre réellement importante dans leur vie professionnelle, sauf peut-être les patrons de start-up ou les travailleurs indépendants.

François-Xavier SHAEFFER

En définitive, je ne trouve pas que les patrons de start-up aient une très grande indépendance. Quand on commence, effectivement, on a de l'indépendance. Mais pour peu que l'on ait passé quelques obstacles de la création d'entreprise et que l'on ait commencé à embaucher et à travailler sérieusement, on est rapidement pris dans une espèce de malstrom, où l'indépendance fait vite place à la raison, la mesure, la compétition, le marché, les clients, les factures, toutes ces choses-là. Je commence seulement à le constater maintenant. Notre entreprise à l'époque était indépendante et s'appelait Pandémonium. Puis nous sommes arrivés à un stade où il n'y avait plus d'indépendance possible, car pour pouvoir continuer à croître, il fallait trouver un partenaire financier qui apporterait des solutions nouvelles pour notre croissance. C'est seulement maintenant que nous faisons partie de ce groupe et que nous avons d'autres moyens, que je peux commencer de nouveau à retrouver un peu d'indépendance, de temps pour prendre du recul pour la réflexion et la stratégie, plutôt que d'être la tête complètement dans le guidon. Peut-être est-ce très cyclique, et qu'au bout d'un moment cela va se reproduire encore...

Olivier LAS VERGNAS

Jean-Claude Richez, pour vous, l'individu a-t-il le choix devant les nouvelles technologies, peut-on faire quelque chose pour faciliter le choix individuel ?

Jean-Claude RICHEZ

Il n'y a pas de raison pour que la part de liberté soit plus grande. La part de liberté qui apparaît dans ce film est celle que nous avons dans notre société. Ensuite, il peut y avoir une volonté de la puissance publique, de la puissance politique, de développer d'autres modèles, d'autres possibilités, de reconstruire ou de re-déployer des espaces de liberté. Mais ce n'est pas parce qu'il y a de nouvelles technologies qu'il y a à priori plus de liberté. Mais on voit très bien comment cela peut être utilisé pour construire des espaces de liberté, et peut-être aussi des espaces pour ralentir le rythme. Cela peut être un gain, dans la mesure où cela permet d'économiser du temps. C'est aussi un choix personnel.

Jean-Claude RICHEZ

On peut bien sûr faire un bilan. L'objectif s'inscrit dans une réflexion autour de la fracture numérique, autour du fait que certains ont accès plus facilement que d'autres à ces nouvelles technologies, pour des raisons culturelles, économiques et aussi de générations. Aujourd'hui, l'utilisation de ces technologies de l'information et de la communication est appelée à se multiplier, et c'est quelque chose qui apparaît comme inéluctable. Deux questions se posent donc : celle de ce que l'on en fait, question fondamentale qui implique des choix de société, et une deuxième question qui est de savoir si tout le monde y a accès ou pas. Notre réflexion est partie de cette question. Dans un premier temps, les cybercentres ont été ciblés sur une classe d'âge particulière, celle des jeunes qui ont entre seize et trente ans, plutôt dans les quartiers d'habitat social, sortis du système scolaire et qui, naturellement, économiquement et culturellement n'auront plus la possibilité, sauf exception, d'accéder à cette culture.

Olivier LAS VERGNAS

Une précision : combien de centres avec combien de postes actuellement ?

Jean-Claude RICHEZ

Il y a les cybercentres, et un certain nombre de réseaux en partenariat avec des associations ou avec la mission locale : par exemple « Réseau citoyen », « Réseau emploi »... Une centaine de postes sont à la disposition du public gratuitement, avec une quarantaine d'animateurs, dans vingt-cinq lieux différents. Cette expérience est encore limitée. Si on regarde la fréquentation des cybercentres, elle correspond à peu près à la cible que nous nous étions fixée. C'est-à-dire qu'une majorité des personnes qui fréquentent les

cybercentres sont dans cette tranche d'âge et sont dans ce groupe social. Mais il est évident que cette expérience n'aura tout son intérêt que si elle est généralisée. Aujourd'hui, à Strasbourg, il y a un point d'accès gratuit environ tous les 400 mètres ou 500 mètres. Il faut que ce soit beaucoup plus proche, beaucoup plus diversifié, que l'on puisse en trouver dans la mairie de quartier, dans la bibliothèque, dans le centre médico-social, pour les usages les plus variés. C'est dans ce sens-là que nous essayons de nous orienter, peut-être même aller au-delà, en donnant la possibilité à tous d'avoir chez soi un ordinateur pour accéder au réseau, comme l'a dit Alain Jaillet. C'est aussi le problème de l'usage que l'on en fait à l'école : est-ce réservé à une salle informatique, ou est-ce mis à disposition dans chacune des classes pour être un outil quotidien et familier ? La question centrale pour moi est une question de culture, de familiarité avec cette culture, et de possibilité d'accéder à cette culture. Il faut savoir que dans les années qui viennent, au niveau des filières de formation, on devra savoir manier l'ordinateur comme on sait manier une gomme, un crayon et une feuille de papier. Je pense qu'il y a là des enjeux de société extrêmement importants. Il y a donc deux éléments. Premier élément : qu'est-ce qu'on en fait, pour quoi faire ? Est-ce uniquement pour aller toujours plus vite ? Ou pour ralentir le temps, gagner du temps, avoir des espaces de liberté ? Est-ce pour uniformiser ? ou au contraire pour diversifier ? Deuxième choix : est-ce réservé aux plus fortunés, à ceux qui ont un bagage culturel plus important ? Ou est-ce mis à la disposition de tous ? Ce n'est pas seulement une question éthique ou politique, c'est aussi un véritable enjeu de développement pour nos sociétés, pour nos villes.

Jean-Claude RICHEZ

Sur l'information, je pense qu'il faut faire attention. Il peut y avoir une illusion. On a une masse d'information considérable. Le problème est de traiter cette information, de savoir la trier, ce qui renvoie à d'autres compétences que l'outil informatique ne donne pas nécessairement : exercer son esprit critique, par exemple. L'information en soi n'est pas productrice de connaissances. Une image : des étudiants de première année arrivant dans une bibliothèque se trouvent devant une masse formidable d'information, mais avec une incapacité totale de l'utiliser. Autre exemple : au tout début du prêt inter-bibliothèques sur informatique, quand ce prêt était beaucoup plus avancé aux Etats-Unis qu'en Europe, les étudiants sortaient de grandes listes de bibliographie. Mais ce n'est pas parce qu'on a une grande liste bibliographique qu'elle est forcément pertinente par rapport au sujet. Il y a toute une série de procédures intellectuelles qui ne sont pas réglées. L'information est un atout supplémentaire, mais on n'a pas gagné d'avance parce qu'on a cet atout. Il y a d'autres enjeux de formation et d'éducation tout à fait importants et qu'on ne saurait éluder. En ce qui concerne la démocratie, je suis entièrement d'accord avec vous. C'est un outil pour faire mieux circuler l'information auprès des citoyens, qui permet de mieux participer à la vie de la cité. C'est un outil tout à fait important de ce point de vue, avec certainement aussi des alternatives. On peut très bien concevoir que cela va dans le sens d'un renforcement du contrôle social de la part de la puissance publique. Ce qu'on veut en faire, les valeurs qu'on va mettre dans le réseau vont être déterminantes.

Olivier LAS VERGNAS

Ce que vous disiez sur l'information se voit dans la scène dans la société Eurofruits, où effectivement toute la question est de savoir s'ils donnent ou pas l'information complète, s'ils prennent le risque à la place de l'agriculteur... C'est vraiment la question centrale. Une des questions qui nous a intéressés quand nous avons vu les personnages pour la première fois, pour le choix, c'est que justement le film sur l'agriculteur pose la question de savoir s'il reste un métier d'agriculteur. Est-ce que, finalement, l'agriculteur n'est pas simplement celui qui va aller mesurer la taille des pommes pour la téléphoner à Eurofruits, ou peut-être même pour vérifier simplement que l'antenne est bien branchée ? Dans un débat analogue, à Rennes, l'écrivain de science-fiction Norman Spinrad était complètement sidéré à l'idée que plus personne ne goûte les pommes. Dans ce métier, visiblement, il n'y a plus qu'à mettre les choses dans le fax et mesurer...

Alain JAILLET

En ce qui concerne l'usage que l'on fait des nouvelles technologies, notamment par rapport à cette question de l'information, on voit très bien une première chose. Il y a une surdétermination du marché, de l'économie, qui contraint à l'usage de grandes quantités d'informations qu'il faut trier. Parfois on ne sait pas bien, d'ailleurs, comment les analyser. Il faut voir ce que cela veut dire, car il y a toujours une composante humaine. Que cette

utilisation existe est un fait. Il serait incroyable de prétendre ici que le système économique va changer de fond en comble, qu'on ne va plus fonctionner comme cela demain. Ce n'est pas le problème. Le problème est de pouvoir créer une alternative. Si l'accès aux informations en réseau est une possibilité ou une chance pour l'accès au savoir, il faut absolument passer par une démarche culturelle, donc éducative, de manière à ce qu'on puisse le plus tôt possible accéder à des informations et se dire à quoi elles servent. C'est quelque chose d'important et d'essentiel. On cite souvent l'informatisation et la mise en réseau des établissements scolaires. Je crois qu'il y a un vrai enjeu, et qu'on n'est toujours pas sur la bonne épure. On fait de nouveaux plans « informatique pour tous » avec des salles spécialisées d'informatique, alors qu'il faudrait au contraire diffuser le plus possible les postes d'accès aux informations. Non pas parce que c'est plus intéressant d'avoir une carte qu'on va chercher sur Internet plutôt que de la voir affichée sur le tableau — ce qui pourrait se discuter — mais parce que c'est important de savoir comment aller chercher de l'information et de distinguer celle qui est essentielle de celle qui est accessoire. C'est un apprentissage culturel qui est très long. Cela ne se décrète pas, cela se construit, c'est fait d'essais et d'erreurs, de vérifications... C'est un véritable enjeu sur lequel on est complètement démunis, où l'on cède le plus souvent à une sorte de frénésie, à un effet de mode qui consiste à dire « voilà, on a mis des ordinateurs dans les établissements scolaires ; cela se passe bien, on est top, on est high tech parce que maintenant on est en réseau... » Mais cela peut être très mal utilisé et ne servir absolument à rien du tout. Je crois que cette question de l'accès à l'information et de la structuration de l'information est tout à fait essentielle. Sur l'évolution des métiers, que fait l'agriculteur ? C'est un vrai problème de société. J'ai tendance à dire qu'il y a des agriculteurs qui ne font pas ce choix, celui de la grande distribution, de passer sous ces fourches caudines. Tous peuvent-ils le faire ? Vraisemblablement, non. Ont-ils la possibilité de faire autrement ? Je ne sais pas. Des études tout à fait intéressantes essayent de comparer les revenus moyens entre une agriculture intensive, fortement mécanisée mais pas seulement mécanisée, fortement encadrée par des conseils, des prescriptions etc., et une agriculture « plus raisonnée », plus diversifiée qui prend les risques de façon différente. Il n'est pas certain que les revenus des agriculteurs qui font le second choix soient les plus faibles. Ce sont de vraies questions auxquelles il faut essayer de répondre.

Olivier LAS VERGNAS

Pour revenir à la gestion de la connaissance, il y a bien deux questions : même un agriculteur qui ferait une agriculture alternative, cet intérêt que représente la gestion de la connaissance — le knowledge management — par l'ordinateur, le fait de pouvoir comparer 400 récoltes alors que normalement on en vit 20, sert autant l'agriculture « alternative », différente, que l'agriculture classique. Les nouvelles technologies peuvent aussi être au service d'un portail de vente de produits différents.

Alain JAILLET

Tout à fait, mais la question se pose toujours de savoir pourquoi achetez-vous et mangez-vous des tomates qui n'ont pas de goût ? On sait très bien faire, par le génie génétique, des tomates qui ont du goût, dans les mêmes conditions. Pourquoi fait-on des tomates qui n'ont pas de goût ? Vous les aimez, vous ?

Olivier LAS VERGNAS

En général elles ont le goût de fraise parce qu'on s'est trompé dans le génie génétique !

Alain JAILLET

Moi je ne connais personne qui aime manger des tomates qui n'ont pas de goût. Pourtant on continue à ne manger que des tomates qui n'ont pas de goût. Ce n'est pas par choix individuel. Quelqu'un fait un choix, à un moment donné, à notre place, et empêche qu'il y ait une diversité de pommes cultivées. Il y a une uniformité de la Jonagold, comme on a vu : il y a 6 variétés alors que, normalement, il y en a 300.

Jean-Claude RICHEZ

Il y a un contre exemple. Par exemple, à Strasbourg, tout le monde connaît le marché des producteurs. Un de ces producteurs, qui maintenant a arrêté parce qu'il s'est reconverti dans la viande, faisait des légumes et travaillait sur Internet pour échanger des graines ou des plants rares. Ce sont les nouvelles technologies qui lui offraient cette opportunité. Au lieu de

présenter une variété de tomates, il en avait cinq ou six. Cela lui a permis de prendre contact avec des agriculteurs américains qui lui ont envoyé des plants et des semis très spéciaux, auxquels il n'aurait jamais eu accès sans cette formidable source d'informations que la toile met à disposition. Mais il est efficace aussi parce qu'il a son expérience d'agriculteur, ses connaissances, la connaissance aussi de sa clientèle qui lui permettent de trier et de sélectionner les informations qu'il reçoit.

Olivier LAS VERGNAS

Le deuxième film de la série Le temps des souris s'appelle Bénéfice Net et présente deux personnages. Il est un peu différent, puisqu'il montre plutôt des artisans qui se sont mis au commerce électronique. L'un des personnages, Olivier Wattel est un casseur de voitures, un « déconstructeur automobile ». Il a une activité de vente de pièces sur le Web qui représente pour l'instant seulement quelques dizaines de pour cent du chiffre d'affaires de son entreprise. Il développe ainsi deux niches : l'exportation, vers l'Amérique latine et l'Europe de l'Est, de capots de R12, qui sont très recherchés là-bas — les pièces détachées des vieilles Renault se vendent beaucoup en Amérique latine et en Europe de l'Est —, et une bourse d'échange entre casseurs de pièces détachées très rares, comme des compte-tours de cabriolet anglais, etc., où il s'agit d'aller chercher celui qui a une vieille épave de Triumph TR4 dans sa casse. Le deuxième personnage est Librissimo.com, Henri Lemor, qui réédite en papier des fac-similé de bouquins épuisés. Il donne accès au catalogue des bibliothèques pour la partie des fond qui sont libres de droits ; on choisit là-dedans, et il fait des fac-similés en papier à partir de là.

Jean-Claude RICHEZ

Nous avons eu des discussions avec d'autres associations et d'autres organismes qui voulaient développer des expériences similaires, et dans les règles de base de fonctionnement des cybercentres, il semble très important qu'il y ait l'aspect médiation. Ce n'est donc pas seulement la mise à disposition d'une machine, des animateurs sont là aussi, théoriquement et pratiquement, pour guider l'utilisateur et faire passer un certain nombre de procédures de base quant à l'utilisation de l'outil. Il est nécessaire d'insister sur l'aspect éducatif, et nous tenons beaucoup à ce que ce soit inscrit dans un programme d'éducation populaire. Même si cela paraît un peu ringard, au contraire, cela nous semble aujourd'hui complètement d'actualité. L'outil en soi ne détermine rien, mais la façon dont on se l'approprie, la médiation qui est faite, sont des éléments tout à fait importants des conditions mêmes dans lesquelles on est amené à utiliser cet outil.

François-Xavier SHAEFFER

Une petite remarque concernant ce que vous appelez « être fliqué sur Internet » ou « être fliqué par la technologie ». On est de plus en plus fliqué par tout ce qu'on utilise : par son téléphone portable, par sa carte bleue, par absolument tout... Il est vrai que certaines personnes n'ont pas de téléphone portable ni de carte bleue ! Si on prend le cas d'un conducteur routier ou d'un représentant de commerce qui se déplace beaucoup avec sa voiture, sans même avoir un GPS dans sa voiture, on peut le suivre à l'utilisation de sa carte de crédit quand il fait le plein. Il ne faut pas forcément voir du flicage partout. Il faut aussi voir que, dans ce reportage, c'était aussi une sensation de sécurité pour la conductrice que l'on puisse savoir où elle était, en cas de problème, au cas où elle aurait quelque chose à signaler, de pouvoir communiquer et recevoir. Tout dépend de la façon dont on le perçoit et de la façon dont on l'utilise.

Olivier LAS VERGNAS

Une question pour Karine Helfrich : par rapport à vos clients — on parlait tout à l'heure de la constitution de bases de données, etc. — est-ce que l'informatique vous aide vraiment à identifier votre clientèle ? Est-ce que votre activité commerciale est vraiment changée par l'information sur les clients ?

Karine HELFRICH

L'informatique pourrait nous aider dans un avenir proche à être plus transparents par rapport à notre clientèle existante, c'est-à-dire lui permettre d'avoir un suivi complet de la tractation commerciale, à partir du moment où elle saisit elle-même sa commande, puis d'arriver à avoir une traçabilité jusqu'à la livraison. C'est ce que l'on voit déjà chez des transporteurs de petits colis, où, quand vous consultez leur site, vous arrivez à voir quelles

ruptures de charge vous avez eues sur la marchandise, quelle personne a réceptionné, etc. C'est vraiment une information complète sur tous les plans de la chaîne. Effectivement, Internet et l'informatique sont intéressants en ce sens pour nous. Par contre, j'ai une question pour la salle : j'aimerais savoir s'il y a des personnes qui n'utilisent pas du tout l'informatique, et quelles sont leurs réactions par rapport au débat de ce soir ? Intervention Je fais partie de la société Helfrich, je travaille avec Karine Helfrich. Je pense qu'actuellement personne ne peut se passer de l'informatique. Je suis commercial dans une société. Je n'ai pas de portable, j'ai juste le téléphone dans ma voiture et c'est déjà beaucoup. Je suis entouré de personnes compétentes, qui maîtrisent parfaitement, et je sais les interroger, leur poser les questions qui vont bien, ce qui me permet d'avoir des réponses très précises, très rapidement. À propos du film, on a parlé de flicage. Je pense que vous avez montré le côté négatif de cette dame. Par contre, lorsqu'elle perd deux heures et demie sur la route en raison d'un accident et des bouchons, je pense que son entreprise aurait pu lui signaler qu'il fallait qu'elle change de direction, au lieu de prendre telle route, en prendre une autre, et là, elle aurait gagné effectivement deux heures et demie. Va-t-on y arriver ? Je ne sais pas.

François-Xavier SHAEFFER

On peut y arriver. Il existe dans les grandes villes des systèmes d'information routière faits grâce à l'informatique, même à Strasbourg. Maintenant, les équipements informatiques sont divers et variés, plus ou moins coûteux. Faire l'investissement d'un GPS et d'un système dans chaque camion doit coûter un certain prix. Le système ne permet pas de tout faire avec le même outil. Il faut s'équiper de nouveaux systèmes, de nouveaux logiciels, et ce sont à chaque fois de nouveaux investissements.

Jean-Claude RICHEZ

Un rectificatif : ce n'est pas « même à Strasbourg » ! Nous avons à Strasbourg un système extrêmement performant de gestion des flux automobiles. Ce qui est en discussion aujourd'hui est la possibilité d'ouvrir au public les informations disponibles sur le Sirac, que chaque automobiliste puisse consulter tout ou partie de ces informations, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui. Intervention Vous avez aussi abordé le problème du courrier électronique. J'ai lu dans le journal, ce matin, qu'une dame a été licenciée justement pour abus, à des fins personnelles, de ce courrier électronique dans l'entreprise. Jusqu'où va-t-on aller ? Est-ce qu'on peut interdire à ces gens, les fliquer en permanence dans la journée... ?

François-Xavier SHAEFFER

Un point de vue de professionnel sur ce sujet : j'étais hier dans une entreprise. En discutant avec le responsable informatique, nous parlions d'un projet de sécurité. Sécurité de leur réseau informatique par rapport à l'extérieur — les pirates ou autres — mais aussi sécurité par rapport à l'intérieur. Dans cette entreprise, ils ont dû renvoyer quelqu'un qui abusait également du courrier électronique : des messages pornographiques, avec des images, etc., échangés vers l'extérieur et reçus également vers l'intérieur de l'entreprise. Il est clair que dans l'utilisation courante de cet outil dans une entreprise, on doit communiquer à ses employés ce qui est permis et ce qui est interdit. Il doit y avoir un règlement d'entreprise. L'utilisation de l'outil informatique est également soumise à cette réglementation. On ne peut pas tout se permettre, il y a des limites.

Olivier LAS VERGNAS

Je trouve que ce n'est pas tellement spécifique des nouvelles technologies. Je travaille dans un grand établissement public, la Cité des sciences, je reçois tous les mois le relevé des consommations téléphoniques de mon équipe. Je peux constater que certains doivent téléphoner plus que d'autres. C'est une question de management et de politique. La gestion des outils, la question des photocopies personnelles par exemple, est un problème qui existe depuis trente ans dans les entreprises. Ce n'est pas nouveau.

Alain JAILLET

C'est un phénomène très connu. C'est ce qu'on appelle « la perruque », c'est-à-dire l'utilisation des moyens de l'entreprise à des fins personnelles. Les travaux un peu pointus de sociologie du travail montrent qu'un bon management qui laisse une part de liberté à ses salariés, se traduit par des gains de productivité dans l'entreprise. Le problème, ce sont les règles : il y a toujours des abus, et il faut qu'ils soient sanctionnés. Le fait que le salarié ou

l'employé utilise, à des fins personnelles, une partie des moyens qui sont mis à sa disposition n'est pas propre aux nouvelles technologies, c'est vieux comme le monde. Ce qui est sûr, sur la base des études de sociologie du travail un peu performantes qui ont été faites, c'est que lorsqu'il y a une réglementation ou une surveillance trop strictes, elles se traduisent par des pertes importantes de productivité pour l'entreprise.

François-Xavier SHAEFFER

Je pense qu'aux débuts du Minitel, vous avez tous été utilisateurs du Minitel dans les entreprises à des fins personnelles. Mais une fois l'outil approprié et utilisé à des fins personnelles, on en ressent tout de suite l'intérêt à des fins professionnelles. Il en est de même avec l'e-mail, le « surfer » sur Internet, ou le téléchargement de fichiers. Ce n'est pas aussi facile que pour le téléphone, mais c'est tout à fait possible. Pour avoir un détail précis par employé du téléphone, ce n'est pas si simple. Maintenant, on peut très bien avoir un détail précis par employé de l'utilisation d'Internet dans une entreprise. Il suffit de mettre en place des outils de mesure. Ils existent. Intervention Une chose brièvement évoquée et qui me semble néanmoins importante, est que les nouvelles technologies et leur introduction dans la société, notamment dans les entreprises, peuvent laisser accroire qu'on va laisser de côté toute une frange de la population. Il faut vraiment lutter contre cette idée. Les nouvelles technologies, au contraire, dans leur introduction dans les entreprises, peuvent induire des changements dans l'organisation du travail et faire en sorte que les personnes évoluent. Bien souvent, quand les personnes n'évoluent pas ou quand on considère qu'elles ne peuvent pas évoluer, c'est qu'on ne les a jamais mises dans un puits de potentiel, avec la possibilité d'évoluer. Les nouvelles technologies ne signifient pas forcément que, pour occuper un poste évolutif, il faille passer une maîtrise d'informatique, par exemple, ou un DESS de ceci ou de cela. On peut très bien continuer à être pertinent dans une entreprise et accompagner le changement. Il ne faut pas avoir peur de cela. Il faut au contraire essayer de travailler à faire en sorte que l'introduction des nouvelles technologies ne soit pas une raison supplémentaire d'exclusion.

Olivier LAS VERGNAS

Un des films de la série Le temps des souris qui s'appelle Fenêtre sur cour, parle des centres de formation multimédia et en particulier des formations à l'informatique. Il met en scène deux personnages, comme celui que nous venons de voir. L'un des personnages est une femme cueilleuse de champignons dans les champignonnières à Saumur, et qui découvre ce qu'est l'informatique, que c'est un moyen de communication, et que cela lui apprend à s'exprimer, y compris oralement, et à parler avec son patron. Le deuxième personnage est un vendeur de berlingots qui a un petit commerce familial de souvenirs et de bonbons à Causerets dans les Hautes-Pyrénées. Il dit textuellement : « Le Père Noël a apporté un ordinateur aux enfants. Comme on n'osait pas leur dire qu'on ne savait pas l'allumer, on s'est inscrit en formation informatique. » Lui aussi découvre. Ses parents lui ont dit : « En plus, ça pourra peut-être te servir pour le magasin. » Il va effectivement se former dans ce centre de formation multimédia et découvre les possibilités offertes par l'informatique. Ces films ont été coproduits pour être supports de débats. Ils sont tout à fait utilisables pour des débats de ce type. Ils sont libres de droits et sont mis à votre disposition pour diffusion dans ce contexte, c'est-à-dire des débats publics ouverts à tous. Il y a un système de points relais : un peu plus de 70 points relais existent actuellement un peu partout en France et sont organisateurs de débats de ce type. Si vous souhaitez vous-même pouvoir utiliser la série de films pour cela, il suffit de nous contacter. Nous vous enverrons gratuitement les films, et vous pourrez devenir point relais de cette université ouverte. Question Peut-on les diffuser par exemple sur un programme local éducatif (à la télévision) ?

Olivier LAS VERGNAS

Il suffit pour cela de négocier avec nous, il n'y a pas de problème a priori. Un autre point d'information : nous avons aussi des extraits vidéo de chacun des 20 personnages, de 1 minute 20, des extraits des débats, des extraits d'interview des intervenants, qui sont en ligne sur le site de la Cité des Sciences : cite-sciences.fr, dans la rubrique cité des métiers. Ces films ne sont pas destinés à une utilisation en entreprise, surtout commerciale. Le fonds social européen les finance pour la mise à disposition pour des débats publics. Mais beaucoup d'organisations professionnelles le font, le Centre des jeunes dirigeants, par exemple, fait des débats dans une vingtaine d'organisations locales. L'AFT-IFTIM, dans le domaine des transports routiers, soutient l'équipement des camions et organise des débats.

Ces films peuvent être utilisés dans tous ces contextes. Nous essayons simplement d'éviter des usages directement commerciaux dans des sessions de formation vendues fort cher. Nous sommes en train de réaliser le dernier film de la série. Sa date de diffusion est fixée au 4 décembre. Contrairement aux dix films déjà produits qui durent tous 26 minutes, celui-ci dure 52 minutes. Je pense que vous avez compris la limite de ces films. Nous nous attachons à deux personnages et nous essayons de faire réagir, de faire identifier sa propre marge de manœuvre et se poser toutes ces questions. Mais d'un autre côté, il est difficile de situer les interactions entre les différents personnages. Nous avons donc choisi de terminer la série par un 52 minutes, en particulier pour montrer comment se modifie l'organisation dans une grosse entreprise. Le 52 minutes se passe donc au sein de la société Schneider. Ils ont suivi une demi-douzaine de personnes de la société qui sont en train de vivre l'arrivée des intranet, et leur uniformisation dans la société Schneider. Un salarié du service des payes voit comment sa vie va être changée, et se demande même s'il va continuer à exister parce que les gens vont rentrer leurs heures et il n'aura même plus besoin de faire de fiches de paye ; une assistante commerciale, quelqu'un du service des ressources humaines, un commercial, un technicien. On voit comment l'arrivée de l'intranet, les questions de messagerie interne, de gestion de la connaissance modifient l'organisation, et la question posée de savoir ce que devient le management. Au fur et à mesure que la connaissance et la communication s'organisent à l'intérieur de l'entreprise, que des raccourcis se passent entre les niveaux hiérarchiques supérieurs et les agents de base, que deviennent tous les cadres intermédiaires ? Ce film sera en principe diffusé le 4 décembre l'après-midi, dans le cadre d'une émission : La Cinquième rencontre.