

Quelques enjeux des télé-activités ...

La plupart des responsables d'entreprises ont abandonné les illusions économiques et commerciales qu'ils se faisaient sur le développement des technologies numériques et qui ont été à la base du gonflement puis de l'éclatement de la bulle boursière Internet en mars 2000.

Par contre, certains managers continuent d'entretenir des illusions culturelles et sociales sur les enjeux de ces systèmes vis-à-vis des salariés, de leur travail et de leurs métiers, mais aussi vis-à-vis des citoyens et de la vie en société en générale : ces illusions, si nous n'agissons pas, risquent de provoquer l'explosion d'une bulle sociale Internet.

Aujourd'hui, nous pouvons repérer 9 affirmations culturelles et sociales parmi celles couramment diffusées par la *cyber secte* (c'est-à-dire l'ensemble des acteurs qui veulent imposer le passage de la société de l'information à la société numérique) en 2006 : la plupart sont des illusions (seule l'affirmation n°8 n'est guère discutable) qui risquent de conduire à l'explosion de la bulle sociale Internet dans les prochaines années

Internet et les autres technologies de l'information et de la communication (TIC) :

1. ... sont des outils que tout le monde peut facilement apprendre à utiliser.
2. ... sont des outils obligatoires dans tous les métiers.
3. ... sont des outils qui libèrent l'homme en contribuant à l'amélioration des conditions de vie et de travail.
4. ... sont des outils qui font gagner du temps car ils abolissent le temps.
5. ... sont des outils qui donnent à chacun le don d'ubiquité car ils abolissent l'espace.
6. ... sont des outils qui permettent de développer la connaissance et de mettre en place la société du savoir.
7. ... sont des instruments de liberté, qui doivent se développer sans contrainte juridique.
8. ... sont indispensables, dans toutes les entreprises pour toutes les activités, car ils améliorent la productivité.
9. ... sont indispensables dans la société car ce sont des outils de cohésion sociale et de développement durable

On trouvera ci-après quelques remarques concernant les TIC, les télé activités et le développement durable.

REMARQUES SUR LES ENJEUX DE L'USAGE DES TIC

Remarque 1 : TIC 2006 = technologies de CUMUL et non de SUBSTITUTION

Une grande partie des traitements réalisés avec les TIC actuelles sont plus des traitements de CUMUL que des traitements de SUBSTITUTION. Les traitements antérieurs continuent d'exister, sont complétés par les nouveaux traitements mais ne sont pas supprimés, d'autant plus que « l'information appelle l'information » et qu'un canal de diffusion n'élimine pas les autres canaux. On ne peut plus raisonner en termes de « faire des économies » et de « productivité directe » (comme on le faisait dans les années 1980/2000 avec l'informatique de gestion) mais en termes d'amélioration de la qualité du traitement.

Cela veut dire que, bien souvent aujourd'hui, il est impossible de raisonner en « MOINS de consommation » (moins de papier, moins de transports, ...) mais en « PLUS de consommation » du fait du cumul.

Pourtant, il faut bien reconnaître que les arguments de certains reposent encore sur la notion d'économies réalisées. Par exemple la méthode MAREVA utilisée par les Pouvoirs Publics depuis 2005 pour évaluer les projets d'administration en ligne repose d'abord sur les économies.

Le conseil général des Yvelines a mis en place une téléprocédure pour la délivrance des cartes de transport ; le bilan des économies réalisées est le suivant :

- 25 à 30 000 photocopies en moins par an,
- 2 000 appels téléphoniques en moins,
- 7 500 chèques de moins à traiter,
- 8 000 recommandés par an supprimés, baisse de 40 à 50 % du nombre de boîtes archives,
- et à terme passage de trois postes à un demi au sein du conseil général pour gérer l'ensemble du dispositif.

*L'investissement initial a ainsi été rentabilisé en une année au lieu de trois prévus.
(extrait de la conférence de presse de Renaud Dutreil le 4 avril 2005)*

Remarque 2 : TIC 2006 = technologies de l'écrit = utilisation croissante de support papier

On assiste à une accélération du passage de l'oral à l'écrit (mouvement qui a toujours accompagné l'histoire de l'humanité mais qui s'accélère) dans les rapports professionnels :

- Utilisation massive de l'écrit sur les écrans professionnels (et du multimédia sur les écrans domestiques)
- Développement de la messagerie électronique (et des SMS, ...)
- Développement de la « logique contractuelle » qui repose sur des contrats écrits
- Développement de la gestion par objectifs qui exige des objectifs écrits
- Développement des logiciels intégrés qui exigent que toute activité soit saisie dans le système
- Développement du *benchmarking* reposant sur une foule d'indicateurs écrits, ...

Le traitement de ces documents écrits ne peut se faire entièrement sur écran : nécessité de garder des traces physiques « *Les paroles s'envolent, les écrits sur papier restent ...* », plus grande maniabilité (pas besoin d'une machine, ...), contact physique nécessaire avec un support (pourquoi le e-book a-t-il été un échec ?), ...

Ce développement de l'écrit a des conséquences importantes sur le plan social : exclusion des illettrés, mise à l'écart de celles et ceux qui sont peu à l'aise avec l'écrit, mise à l'écart de ceux et celles qui souffrent de certains handicaps physiques, ...

Cela explique que l'utilisation du support papier continue d'augmenter malgré le discours récurant de la *cyber secte* sur le « bureau sans papier ». Parfois, l'émetteur du document numérisé à l'impression d'« économiser du papier » ... mais c'est le récepteur et l'utilisateur qui est obligé d'imprimer.

- *Enquête RICOH 2002 sur la consommation de papier : +12% par an*

Chaque année, depuis 1991, le volume des pages imprimées sur les imprimantes informatiques augmente de 15%, alors que les photocopies sont en légère baisse (-1%), selon l'étude NRG Group – Ricoh de novembre 2002.

- *Avis des spécialistes de KODAK : +20% par an*

« Le pourcentage de documents imprimés diminue, mais comme le nombre d'informations disponibles est en constante augmentation, les impressions sur papier augmentent de 20% chaque année. » (Chef de produit HP – Le Monde informatique du 13 mai 2005). D'autre part, il apparaît que 20% des documents imprimés ont une durée de vie inférieure à 5 minutes (brouillons, erreurs, réglages, ...). Kodak investit 1,5 milliard de dollars dans la mise en place de « kiosques » d'impression dans les super marchés.

- *Billets d'avions : généralisation du e-ticket, mais c'est l'utilisateur qui imprime...*

L'IATA (association du transport aérien international) estime que le passage à 100% au billet électronique en 2007 fera économiser 3 milliards de dollars par an aux compagnies. Mais l'étude ne dit pas combien d'utilisateurs vont imprimer le message donnant le n° de Billet ...

De plus en plus de papier veut dire aussi de plus en plus d'encre utilisée, d'autant plus que l'impression en masse, que peut réaliser, l'émetteur est remplacée par l'impression personnelle sur des imprimantes peu performantes et très consommatrices de cartouches d'encres.

Remarque 3 : TIC 2006 = utilisation de matériels de plus en plus nombreux à la durée de vie de plus en plus courte

Les chiffres de consommation de matériels TIC dans le monde sont gigantesques : plusieurs centaines de millions de téléphones mobiles (816 millions de téléphones vendus en 2005 surtout sur le marché du renouvellement), d'ordinateurs (219 millions vendus en 2005 soit +15% en volume), de PDA (350 millions), de scanners, ...

Devant l'importance posée par le retraitement des déchets électriques et électroniques, l'Union européenne a dû adopter une directive spécifique le 8 décembre 2002 afin que chaque fabricant de micro-ordinateurs finance la collecte et l'élimination de ses produits à partir de point de reprise. C'est plus de 6 millions de tonnes de déchets électriques et électroniques, dont du plomb, du mercure, du chrome et du cadmium, qui doivent être collectés, par an en Europe.

REMARQUES SUR LES ENJEUX DE L'USAGE DES TELEACTIVITES

Peu d'études existent encore sur ce sujet, mais il faut être mesurés sur les effets possibles notamment sur les transports et les déplacements.

Remarque 4 : le télétravail ne semble pas diminuer les déplacements

Le télétravail est une modalité de travail intéressante pour celles et ceux qui l'ont choisi volontairement. Les premiers discours sur le télétravail dans les années 1980 insistaient sur les gains de déplacements induits par ce type d'activités.

Dans la pratique aucune étude macro économique, à ma connaissance, ne met en valeur ce gain mais l'on constate que le travail à 100 % à domicile se développe peu : les entreprises et les salariés choisissent plutôt des solutions du type « travail à domicile à temps partiel » (1, 2, 3 jours à domicile sur 5 jours de travail). C'est ce à quoi les invitent d'ailleurs l'accord du 19 juillet 2005 sur le télétravail.

Statistiques DARES 2002 sur le télétravail en France 30 % des cadres télétravaillent

- 3,7 % des cadres sont télétravailleurs « fixes » à domicile
- 6% sont des télétravailleurs « alternant » à domicile
- 20, % sont des travailleurs « nomades »

Cela veut dire que :

- les déplacements quotidiens domicile/travail ne sont réduits qu'en partie
- Dans le cas domicile en province et bureau (de l'entreprise ou des clients) à Paris, les déplacements quotidiens domicile/travail sont remplacés 2 ou 3 fois par semaine par des déplacements domicile/travail beaucoup plus longs, parfois en avion.
- malgré les télé réunions et la vidéoconférence, les réunions physiques sont rarement moins nombreuses (effet de cumul et non de substitution)
- une partie du temps dégagé par l'absence de transports quotidiens domicile/travail est occupé « en loisirs » induisant des déplacements encore plus nombreux...

C'est pourquoi le développement des téléactivités ne semble pas avoir contribué à diminuer les déplacements professionnels ou de loisirs dans les dernières années, d'autant plus qu'au même moment la mondialisation des échanges s'accroît.

Statistiques sur les déplacements longs (plus de 100 km -Ministère de l'Equipement) : évolution 2003 /2004

- Déplacements totaux = +9% en nombre de voyages et +10% en km
- Presque la moitié des allers-retours dans la journée sont effectués pour motif professionnel.
- Les voyages pour motifs professionnels augmentent de 16 %, au lieu de 7 % pour les voyages pour motifs personnels.
- Ce sont les déplacements professionnels avec nuitée qui connaissent la plus forte évolution.

Statistiques sur le tourisme d'affaires (séminaires résidentiels, congrès, ...)(Les Echos 18 janvier 2006) :

- En constante augmentation depuis 1998 (sauf en 2003) : +1,2% en 2005 et +1.6% en 2005
- Diminution de la durée(2 jours) et accroissement du nombre de participants

Remarque 5 : les téléactivités ne donnent pas le don d'ubiquité et la présence physique est irremplaçable y compris pour la productivité des entreprises

Les activités à distance ne se substituent pas aux activités « en présentiel » exigeant la proximité physique car la communication entre les individus ne peut se réduire à un échange de données numérisées. Cela explique, en partie, le faible développement, quand il n'y a pas de nécessité géographique ou climatique:

- de la téléformation
- de la télémédecine médecin/patient alors que la télémédecine médecin/médecin se développe

Les 2 exemple suivants doivent nous faire réfléchir sur les rapports téléactivités/productivité et avantages de la proximité physique:

Techno centre de Renault à Guyancourt : en 1999 : Renault regroupe en 1 seul techocentre 9 000 salariés venant de 60 lieux différents

2006 : devant l'accroissement de productivité produit par ce regroupement physique (réduction importante des délais de conception et de mise au point des nouveaux modèles) le techocentre continue de se développer (+ de 10 500 personnes aujourd'hui)

Secteur bancaire : il multiplie les canaux (Agences, téléphone, Internet, courrier postal, messagerie, TVI, guichets automatiques,...). Malgré la pression économique forte en faveur des canaux d'accès à distance (coût d'un contact bancaire : 75 € pour un "face à face" en agence, 7,5 € par téléphone, 75 cts par courrier postal, 15cts par automate, 3 € par messagerie électronique, 1ct par le web - Source : Crédit agricole Centre Loire) le nombre des agences de proximité a continué de croître en 2004 et 2005.

Remarque 6 : le commerce électronique ne semble pas diminuer les transports

Les vertus écologiques du commerce électronique ont été mises en avance dès le début de son développement.

a) Pourtant le commerce électronique ne semble pas diminuer les transports, ni la consommation de cartons car :

- Les transports à domicile (livraison) se développent sans vraiment diminuer les déplacements dans les magasins (informations)
- Les livraisons à domicile (ou chez des points de livraison) multiplient la consommation de cartons d'emballage

b) Pourtant la publicité électronique ne semble pas diminuer la consommation de papier car !

- Les catalogues papier n'ont pas disparu et viennent compléter les possibilités de recherche sur Internet
- La e-pub n'a pas diminué les publicités « papier »

ENJEUX SOCIAUX

Les téléactivités vont se développer car elles présentent de nombreux avantages (confort pour l'utilisateur, temps de réponse, ...). Mais il faut être conscients des limites de ce type d'activités et éviter toute politique volontariste dont l'objectif serait d'imposer à tous le passage de la société de l'information à la société numérique (« *Tout le monde, tout le temps doit utiliser les TIC* »).

Pour l'ensemble des citoyens :

- la communication entre les individus ne peut se réduire à un échange de données numérisées
- la mobilité physique est l'une des caractéristiques de la liberté
- tous les individus ne peuvent utiliser facilement les TIC à distance (30% de techno exclus ou techno mal à l'aise) : il faut organiser les services publics et les entreprises pour qu'ils ne soient pas exclus de la vie en société

Pour les salariés :

- télétravail et inclusion nécessaire dans une équipe de travail
- problèmes posés par l'interpénétration croissante vie privée/vie professionnelle
- où commence, où finit le travail salarié : du contrat salarial au contrat commercial ?
- TIC et conditions de travail : croissance du niveau d'ergostressie

Yves Lasfargue :

- Chercheur et consultant, directeur de l'OBERGO (**O**bservatoire des conditions de travail et de l'**ERGO**stressie)

- Membre du groupe de réflexions sur les enjeux du « E-Travail » 2004/2005 (créé par le Ministère du Travail et de l'Emploi)

1996/2005 : Membre du Conseil scientifique de l'ANACT (Association Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail)

1993/2000 : Directeur du Créfac (**C**ent**R**e d'**E**tude et de **F**ormation pour l'**A**ccompagnement des **C**hangements)

1999/2000 : Président du groupe de travail "Nouvelles technologies, qualifications et formations dans le Secteur Public" du Commissariat Général du Plan et

1999/2001 : Expert auprès du Comité Economique et Social européen.

1998/1999 : Animateur du groupe "Commerce électronique et emplois" de la mission Lorentz (Ministère de l'Économie)

1996/1998 : Membre du groupe d'experts de haut niveau de la Communauté européenne, à Bruxelles, chargés d'étudier les effets sociaux et sociétaux de la Société de l'Information.

Auteur de : « *Halte aux absurdités technologiques* » - Editions d'Organisation - Paris - 2003

"Kit d'analyse des conditions de travail et de vie" - 2006 (téléchargeable sur le site www.ergostressie.com)

OBERGO - 7, rue de l'arbre aux 40 écus 92390 Villeneuve la Garenne FRANCE Téléphone : +33 (0) 6 81 01 98 72 Courriel : yves.lasfargue@wanadoo.fr

Site sur l'analyse des conditions de travail : mesure de l'ergostressie, droits des salariés, intranets syndicaux, dangers de la bulle sociale Internet, négociation du télétravail : www.ergostressie.com



L'ensemble des tests et logiciels OBERGO, en particulier le système expert LUCIDITY 1, 2, 3 © sont mis gratuitement à disposition sous un [contrat Creative Commons](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)