

## Dîner – débat d'échanges Key People : Club Piano Nobile

Paris - 10 mars 2005

Evolutions des conditions de travail et de vie dans la société de l'information

### *Techno jolies, techno folies ? Comment combattre les illusions culturelles et sociales pour éviter l'explosion de la « bulle sociale Internet » ?*

Yves LASFARGUE

#### Sommaire

Introduction : les principales illusions culturelles et sociales concernant les effets de la généralisation d'Internet et des technologies d'information et de la communication.

1. Le système d'innovations de la société de l'information : quels sont les facteurs qui changent le travail et les métiers?
2. Les 12 évolutions du travail et des conditions de travail
3. Vers des cyber rapports sociaux : comment peut-on mesurer le travail et la charge de travail?
4. Les évolutions de métiers et de compétences
5. Conclusion : 5 ans après l'explosion de la bulle financière Internet, comment éviter l'explosion de la bulle sociale Internet ?

#### **Yves Lasfargue :**

- Chercheur et consultant, directeur de l'OBERGO (**OB**servatoire des conditions de travail et de l'**ERGO**stressie)
- Membre du groupe de réflexions sur les enjeux du « E-Travail » (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 (**CentRe** d'**Étude** et de **Formation** pour l'**Accompagnement** des **Changements**)

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

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 internet sur l'analyse des conditions de travail : [www.ergostressie.com](http://www.ergostressie.com)

Site internet sur les droits des salariés et les intranets syndicaux : <http://intranetssociaux.free.fr>

Site internet sur les dangers de l'éclatement de la bulle sociale : <http://bullesociale.free.fr>



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/2.0/)  
(voir tous les détails sur le site : <http://creativecommons.org/>)

Ce document et les diapositives  
projetées peuvent être téléchargés sur  
le site : [www.ergostressie.com](http://www.ergostressie.com)

## - INTRODUCTION -

### *Les principales illusions culturelles et sociales concernant les effets de la généralisation d'Internet et des technologies de l'information et de la communication*

La plupart des responsables d'entreprises, des managers, des directeurs de systèmes informatiques et des chefs de projets 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 en mars 2000.

Mais ils continuent souvent 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. Nous avons repéré ci-dessous 9 illusions culturelles et sociales, parmi les plus courantes en 2005, qui contribuent au gonflement d'une « bulle sociale Internet » (voir en particulier les discours lors des journées Internet de mars 2005).

*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

*La conclusion de ce discours est que la société idéale est la société numérique.*

*Il faudrait la mettre en place au plus vite : tout le monde doit utiliser tout de suite toutes les technologies numériques, sous peine de « fracture » ou de « retard ».*

Les technologies sont séduisantes : pourtant il faut oser résister à ce discours afin d'éviter que la « bulle sociale Internet » continue de se gonfler, car son éclatement sera inéluctable quand chacun s'apercevra que les promesses ne peuvent pas être tenues.

C'est pourquoi, tout en utilisant ces outils numériques quand ils sont utiles et nécessaires, il faut refuser la frénésie technologique, source de gaspillages, d'exclusions, de discriminations.

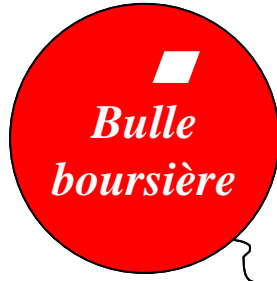
C'est en partant des grandes évolutions du travail, que nous allons essayer de décrypter un certain ombre d'idées reçues et de repérer les principales actions que peuvent réaliser les managers s'ils veulent éviter que la mise en place de la société de l'information ne soit source d'illusions.

**« La Doxa, c'est l'opinion courante, le sens répété, comme si de rien n'était.  
C'est Méduse : elle pétrifie ceux qui la regardent »**

( Roland Barthes - 1950)

*Il nous faut faire un effort de LUCIDITE permanent sur les conséquences positives et négatives de la société de l'information, si nous voulons éviter que n'éclate la bulle sociale...*

**La nouvelle économie  
a créé puis fait éclater la bulle boursière.**



Par ses discours, la *cyber secte* a réussi à faire croire à ses promesses commerciales et économiques. On sait maintenant que la "nouvelle économie" ne reposait que sur des illusions commerciales et économiques.

**Internet : les 9 principales illusions  
commerciales et économiques**

**A) Dans la population, il existe  
une gigantesque demande :**

- 1 - d'activités à distance
- 2 - de communications numérisées
- 3 - de traitements d'informations numérisées

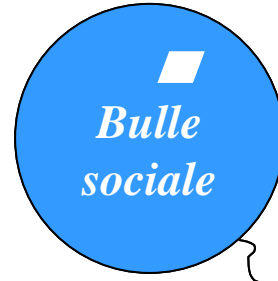
**B ) Le monde Internet permet la mise en place d'une  
"nouvelle économie" qui repose sur des règles économiques  
originales:**

- 4 - Il est possible d'arriver à un équilibre financier en diffusant des services gratuits
- 5 - Le résultat financier n'est plus un élément vital. Une entreprise peut survivre sans faire de bénéfice.
- 6 - L'important est d'avoir beaucoup de clients
- 7 - Il est normal d'acheter un client 10 000 euros.
- 8 - Toute activité INTERNET est rentable en moins d'un an
- 9 - Les licences UMTS n'ont pas de prix

**Conséquences  
humaines  
pour  
le secteur TMT**

*L'éclatement de cette première bulle a eu et a encore des  
conséquences humaines dramatiques sur le secteur TMT  
(Technologies, Média, Télécommunications) :*  
*licenciements, déplacements,  
ruine de certains retraités dont les fonds de pension  
avaient spéculé, ruine de certains épargnants,...*

**Le discours sur la société numérique  
créé puis fera éclater la bulle sociale !**



Mais certains continuent de vouloir mettre en place la "société numérique" qui ne repose que sur des illusions culturelles et sociales .

**Internet : les 9 principales illusions  
culturelles et sociales**

**INTERNET et les technologies de communications  
sont des outils:**

- 1 - Que tout le monde peut facilement apprendre à utiliser.
- 2 - Qui sont obligatoires dans tous les métiers.
- 3 - Qui libèrent l'homme car ils contribuent à l'amélioration des conditions de vie et de travail.
- 4 - Qui font gagner du temps car ils abolissent le temps.
- 5 - Qui donnent à chacun le don d'ubiquité car ils abolissent l'espace.
- 6 - Qui permettent de mettre en place la société du savoir.
- 7 - Qui contribuent à la défense des libertés et doivent se développer sans contrainte
- 8 - Qui sont indispensables dans les entreprises car ils améliorent la productivité.
- 9 - Qui sont indispensables dans la société car ils renforcent la cohésion sociale.

**Conséquences  
humaines  
pour  
TOUS les secteurs**

*Or l'éclatement de la bulle sociale aurait des  
conséquences humaines beaucoup plus dramatiques sur  
TOUS les secteurs utilisateurs de ces technologies :*  
*discriminations,  
exclusions, rejets,  
gaspillage d'argent public, ...*

<sup>1</sup> L'entrée en bourse de Google en août 2004 montre que les financiers n'ont pas perdu tout espoir : au 1<sup>er</sup> janvier 2005, Google (fondé en 1998, 1 moteur de recherche, CA = 2,9 milliards de dollars, 2 290 salariés) était coté 52 milliards de dollars soit plus du double que les 23 milliards de General Motors (9 millions de voitures par an, 350 000 salariés) et disposait d'une trésorerie de plus de 2,2 milliards de dollars ! Cote de l'action Google au 1<sup>er</sup> mars 2005 : 189 dollars contre 100 dollars au 1<sup>er</sup> septembre 2004 !

<sup>2</sup> Voir l'article de « L'informatique professionnelle » DE JUILLET 2004 et le site Internet sur les dangers de l'éclatement de la bulle sociale : <http://bullesociale.free.fr>

# 1 - LES CARACTERISTIQUES DES ACTIVITES DANS LA SOCIETE DE L'INFORMATION : LES 12 GRANDES EVOLUTIONS DU TRAVAIL

## 1- 1 Qu'est-ce qui change le travail ?

La société de l'information est évidemment très liée aux changements technologiques. Mais il faut se garder de sur - valoriser l'importance des changements technologiques car les entreprises, les administrations, le travail, les métiers, les loisirs, la vie en société sont changés par un ensemble d'innovations de plus en plus nombreuses :

- **Innovations extérieures à l'entreprise ou à l'administration** : l'entreprise, l'institution ou la collectivité locale subit ces innovations qui sont imposées de l'extérieur (mondialisation, fiscalités, évolution des besoins, ...)
- **Innovations technologiques** : informatisation, robotisation, bureautisation, INTERNET, intranets, multimédia, biotechnologies, nouvelles techniques laser, nouveaux matériaux,...

-**matériels** de plus en plus puissants et portables : microordinateurs, PDA ou APN (assistants personnels numériques), téléphones mobiles, ....

- **réseaux** locaux ou mondiaux de plus en plus nombreux : Internet, intranet, systèmes de géolocalisation, ...

- **logiciels** de plus en plus intégrés<sup>3</sup>, et en particulier :

\* Systèmes ERP (Entreprise Ressource Planning) ou en français PGI (Progiciel de gestion intégrée) ;

\* Systèmes CRM (Customer Relationship Management) ou GRC (Gestion de la Relation Client) ;

\* SCM (Supply Chain Management) ou GRL (Gestion de la Chaîne Logistique) ;

\* PLM (Product Lifecycle Management) ou GVP (Gestion du cycle de vie produit).

- **Innovations commerciales (ou de missions pour une institution non commerciale)** : dans les produits et les méthodes de distribution (nouvelles demandes des clients, personnalisation, nécessité de respecter qualité et délais, nécessité de flexibilité, e-commerce...)
- **Innovations organisationnelles** : qualité, certification et normes QSE<sup>4</sup>, flux tendus, zéro stocks, gestion par projet, .....
- **Innovations sociales** : aménagement du temps de travail, nouveaux types de contrat, évaluation des performances selon les critères du « développement durable »<sup>5</sup>,...

## 1 - 2 Gestion du système d'innovations : nécessité de recenser et de hiérarchiser TOUTES les innovations

C'est pourquoi, si l'on veut agir sur les enjeux de la société de l'information il nous faut repérer l'ensemble des innovations pour pouvoir gérer :

- l'effet de CUMUL (au même moment l'entreprise doit vivre de nombreuses innovations.
- l'effet de CROISEMENT (les innovations d'un métier peuvent modifier un autre métier).
- l'effet de RYTHME.
- la nécessité de l'équilibre entre les 4 familles d'innovations :
  - \* Quelles ont les innovations sources de flexibilité ? Quelles sont les limites des flexibilités commerciales, organisationnelles, sociales ?
  - \* Quelles ont les innovations sources de rigidité ? Comment gérer le couple Flexibilité/Rigidité ?

### **Conclusion n°1 proposée aux managers**

**Il faut recenser régulièrement toutes les innovations que doivent vivre les salariés au même moment, et en évaluer l'importance des effets notamment sur les conditions de travail.**

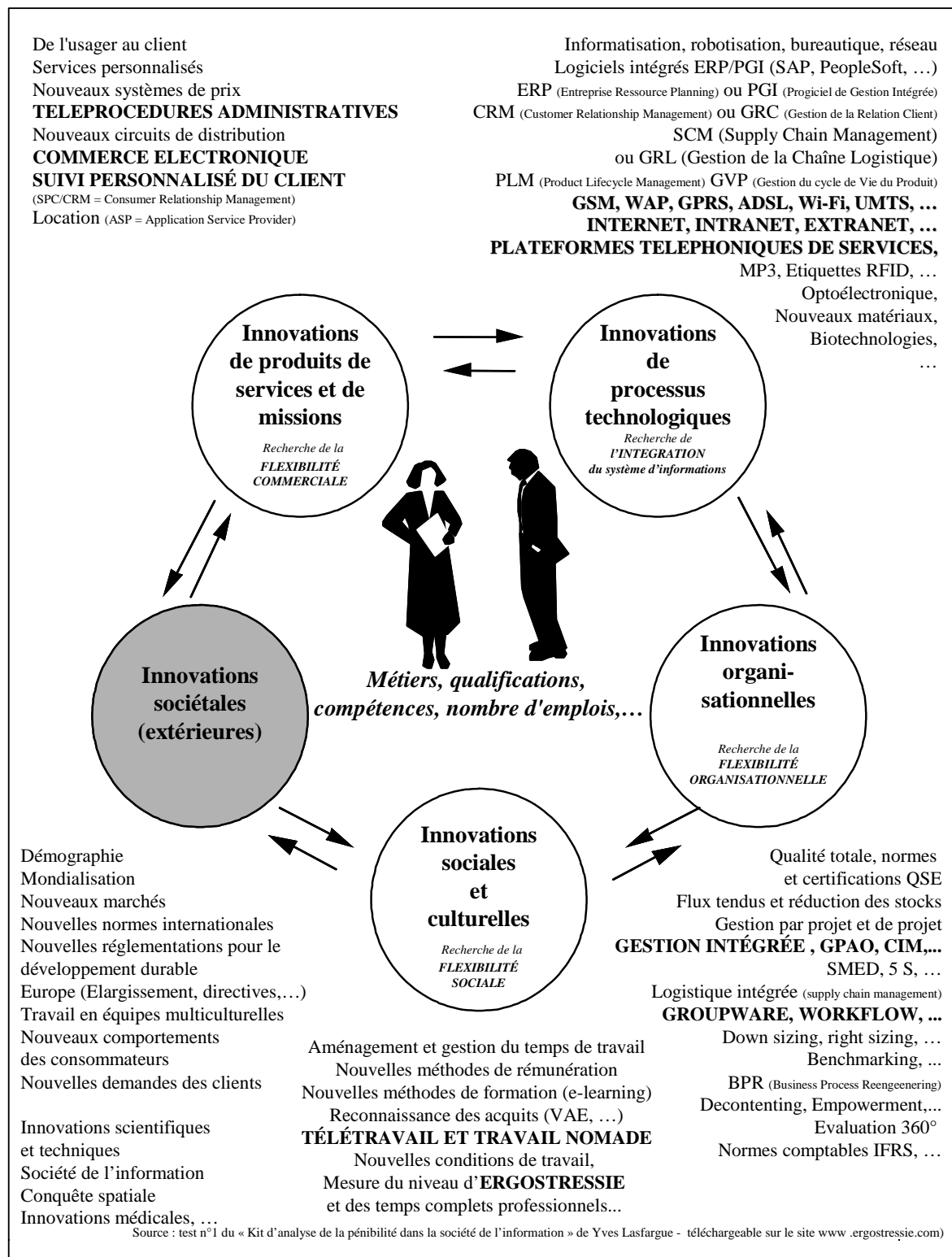
*Cela nous conduira à éviter la frénésie innovationnelle et en particulier la frénésie technologique.*

<sup>3</sup> Les péripéties des systèmes ACCORD 1 (1996 à 2003), puis ACCORD 2, puis du projet transitoire « Palier 2006 » de mars 2005 (pour l'application de la LOLF, Loi organique relative aux lois de Finances pour janvier 2006 !!!), dans les administrations illustrent bien les difficultés de mise en place et la rigidité des systèmes intégrés.

<sup>4</sup> Parmi les normes QSE (Qualité, sécurité et environnement) les plus répandues en entreprise, qui ont contribué à changer, en silence, le travail de millions de salariés depuis 10 ans, on trouve : les normes ISO 9000 pour la certification qualité, les normes BS 8800 pour la sécurité et ISO 14001 pour l'environnement. Ce sont les bases de futures normes « pour le développement durable ».

<sup>5</sup> Développement durable : les trois grandes familles de critères pris en compte pour évaluer les entreprises sont les performances sociales, sociétales et environnementales.

## Gérer le système d'innovations de la Société de l'information ... et pas seulement les nouvelles technologies.



**Chaque entreprise, chaque administration vit, au même moment, plus d'une centaine d'innovations**  
C'est tout le système d'innovations de la Société de l'information qui agit sur l'évolution des entreprises, du travail et des métiers... et de la vie en société...

**Toute analyse des conditions de travail doit commencer par la réponse à la question :  
quels sont les innovations importantes et les effets de mode qui changent et vont changer mon travail  
dans mon entreprise ou mon administration en 2005 et au cours des 3 prochaines années ?**

## 2 - LES 12 EVOLUTIONS DU TRAVAIL ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL

### 2 - 1 Évolutions du travail, des organisations et des modes de management

On peut repérer 12 évolutions qui changent profondément les conditions de travail.

*Dans la société de l'information : 12 tendances dans l'évolution du travail et des métiers*

- 1 - ABSTRACTION
- 2 - INTERACTIVITÉ
- 3 - ABONDANCE
- 4 - CHRONOPHAGIE
- 5 - VULNÉRABILITÉ
- 6 - LOGIQUE CONTRACTUELLE
- 7 - QUALITÉ TENDUE
- 8 - RÉSEAUX ET ÉQUIPE VIRTUELLE
- 9 - NOMADISME ET INTERPÉNÉTRATION VIE PROFES. /VIE PRIVÉE
- 10 - TRANSPARENCE ET INSTANTANÉITÉ
- 11 - AUTONOMIE ET CONTRÔLE
- 12 - CYBER HIÉRARCHIE

- 1) Vers un travail de plus en plus ABSTRAIT: le travail s'effectue sur la représentation de la réalité apparaissant sur l'écran informatique (en général, textes écrits) et non plus sur la réalité.

*Nombreux travaux assis devant l'écran et nouvelles répartitions entre ORAL et ECRIT :*

- accélération du passage de l'oral à l'écrit (mouvement qui dure depuis longtemps)
- développement d'un langage entre l'écrit et l'oral (messageries, SMS,...)
- développement d'un nouvel "oral à distance" avec les plates-formes téléphoniques pour certaines applications (ventes, conseils, dépannages,...)

- 2) Vers un travail de plus en plus INTERACTIF: le travail consiste en un "dialogue" homme /machine pendant une grande partie de la journée (40% des utilisateurs de micro-ordinateurs restent plus de 4 heures par jour devant un écran).

- 3) Vers un travail exigeant une gestion de l'ABONDANCE de plus en plus complexe. Nous savons tout numériser vite et pas cher, et le nombre de données numérisées<sup>6</sup> mises à notre disposition augmente chaque jour: des milliards de pages sont déjà accessibles sur Internet, et ce nombre croît régulièrement.

*Sur le plan organisationnel, il faut donc gérer cette abondance de données, pouvant aller jusqu'à la saturation en distinguant soigneusement les concepts suivants (que les membres de la cyber secte ont tendance à confondre) :*

- DONNÉES
- INFORMATIONS (ce qui réduit l'incertitude)
- CONNAISSANCES
- DÉCISIONS
- ACTIONS

*Les TIC donnent à chacun la possibilité d'être à la fois utilisateur et producteur d'informations numérisées. Contrairement à la robotique ou à l'informatique traditionnelle, outils d'automatisation, Internet et les TIC sont rarement des outils de productivité par substitution d'activités automatiques à des activités humaines, mais sont plutôt des outils d'amélioration de la qualité du système d'information.*

<sup>6</sup> 16 milliards de courriels professionnels ont été envoyés chaque jour en 2004 (15 milliards en 2003, et 6 milliards en 2000) sans compter les pourriels !

- 4) Vers un travail exigeant une GESTION DU TEMPS de plus en plus délicate, car les innovations technologiques donnent la possibilité de travailler plus rapidement. Ceci rejoint la demande des clients et des citoyens qui est de diminuer en permanence les délais de traitement et de réponses.

*Sur le plan organisationnel, il est important de connaître les limites de ces évolutions dans la conception des métiers et la division du travail. En effet, souvent on constate que plus les technologies sont rapides, plus leur utilisation est CHRONOPHAGE :*

- temps d'exploitation de plus en plus long car abondance des données
- temps de bricolage / dépannage de plus en plus long car complexité
- temps d'apprentissage de plus en plus long car diversité des fonctions
- différences de temps entre temps du citoyen ou du consommateur (demande de disponibilité totale à toute heure...) et temps du producteur
- différences entre temps Internet et temps biologique

- 5) Vers un travail sur des systèmes de plus en plus VULNÉRABLES. , d'où la nécessité de savoir gérer les nombreux aléas (pannes, intrusions, virus, attaques frauduleuses,...) et de savoir lutter contre les fraudes<sup>7</sup>.

*Sur le plan organisationnel, la gestion de la panne sera l'une des activités les plus importantes de la société de l'information. En effet, la généralisation de systèmes complexes est une source de pannes, **car la panne est consubstantielle à la complexité** (pannes techniques et pannes liées à la cyber criminalité : intrusions, virus, attaques frauduleuses,...).*

*En mettant en place de la complexité, des réseaux, des systèmes intégrés, on ne va pas vers le "zéro panne" mais vers le milliard de pannes. Ce qui était vrai pour les ateliers de production dès 1985 (robotique) est aujourd'hui de plus en plus vrai dans le tertiaire et dans les bureaux : **on est passé de la civilisation de la peine à la civilisation de la panne**. Cette nouvelle situation doit être gérée d'autant plus qu'il est très difficile, pour un salarié, de supporter la panne de son matériel en présence de public. Ceci doit avoir des conséquences sur l'organisation (prévoir des systèmes en "mode dégradé") et sur la formation.*

- 6) Vers un travail en LOGIQUE CONTRACTUELLE, car tous les logiciels informatiques sont des outils de « logique contractuelle ».

*Les entreprises de certains pays fonctionnent depuis longtemps selon la "logique contractuelle" (USA, pays anglo-saxons, pays d'Europe du Nord,...): bien travailler, c'est respecter, à la lettre, le contrat passé par exemple entre le chef et le collaborateur Dans les pays "à logique de l'honneur" (pays latins, dont la France), bien travailler c'est essayer de comprendre l'esprit du contrat et "faire différemment, mais mieux"*

*Logique contractuelle = Respect de la LETTRE du contrat toujours explicite.*

*Logique de l'honneur = Respect de l'ESPRIT du contrat explicite ou implicite*

- 7) Vers un travail en QUALITÉ "TENDUE": il faut gérer l'ensemble "flux tendu + qualité totale + flexibilité".

- 8) Vers un travail en RESEAUX et en équipes VIRTUELLES à distance

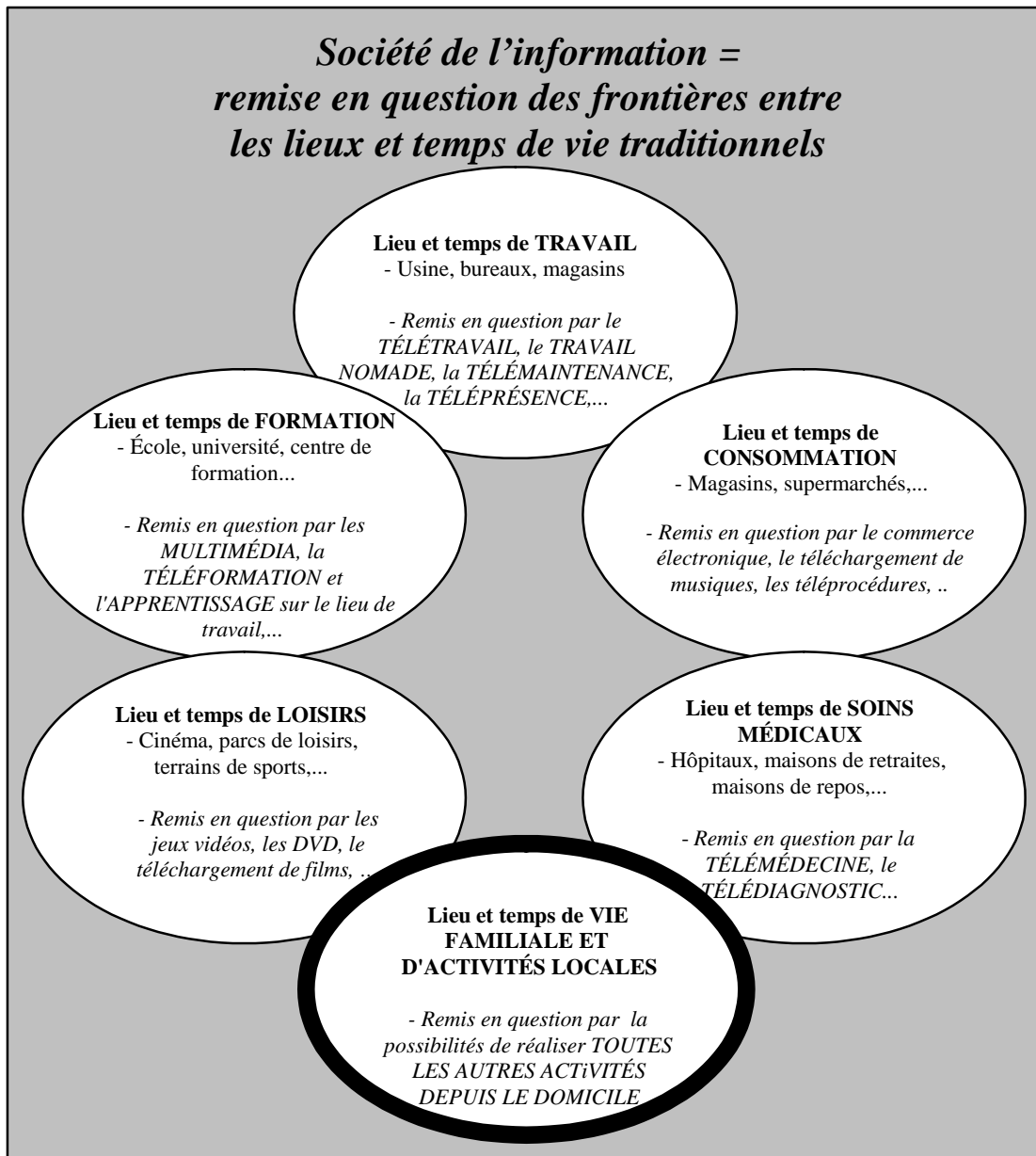
*Les réseaux donnent la possibilité de réaliser de nombreuses activités à distance : télétravail, travail nomade, télé formation ou e-learning, e-commerce, télé médecine, ...*

*L'analyse des expériences actuelles montre que les activités "à distance" doivent toujours s'accompagner d'activités de proximité en groupes réels avec des participants physiquement présents<sup>8</sup>. Ces regroupements, jadis spontanés, doivent être organisés car ils ont tendance à disparaître avec les outils de communication mobiles. D'autre part, il va falloir apprendre à gérer les communications transversales qui viennent compléter ou perturber les traditionnelles communications verticales*

<sup>7</sup> Exemple de fraudes à grande échelle : celles qui concernent l'industrie du disque. En 2003, sur 5 titres écoutés, 4 avaient été téléchargés illégalement et 1 acheté. Chaque jour en France, 400 000 albums et single ont été vendus et 16,4 millions de fichiers audio ont été téléchargés. (Les Echos du 16 juillet 2004).

<sup>8</sup> Travailler à distance fait-il "gagner du temps" ? Ce n'est pas l'avis de toutes les entreprises quand on constate que Renault a regroupé, dans le technocentre de Guyancourt, plus de 10 000 personnes pour... diminuer le temps de conception des voitures.

- 9) Vers un travail exigeant une **GESTION DE L'ESPACE**<sup>9</sup> de plus en plus délicate:  
*Il va aussi falloir apprendre à gérer l'interpénétration vie professionnelle / vie privée.  
 D'où l'importance de l'évaluation de la répartition des temps que nous avons vue  
 précédemment et de la définition de règles claires par les partenaires sociaux, la loi et la  
 jurisprudence*<sup>10</sup>.



- 10) Vers un travail exigeant la gestion de la **TRANSPARENCE** et de l'**INSTANTANÉITÉ** car toute activité effectuée sur un réseau électronique peut être enregistrée à distance.  
*Sur le plan social, la gestion de la transparence et de l'instantanéité induites par l'ensemble « système numérisé + réseau » doit être négociée afin qu'elles ne deviennent pas des outils de contrôle social insupportable (traçabilité des produits, mais aussi de l'activité des salariés)*
- 11) Vers un travail reposant sur une **AUTONOMIE** croissante (gestion par objectifs), mais accompagnée de **CONTROLES** de plus en plus nombreux et de plus en plus permanents.
- 12) Vers une **CYBER HIÉRARCHIE**, car le rôle des cadres est remis en question.

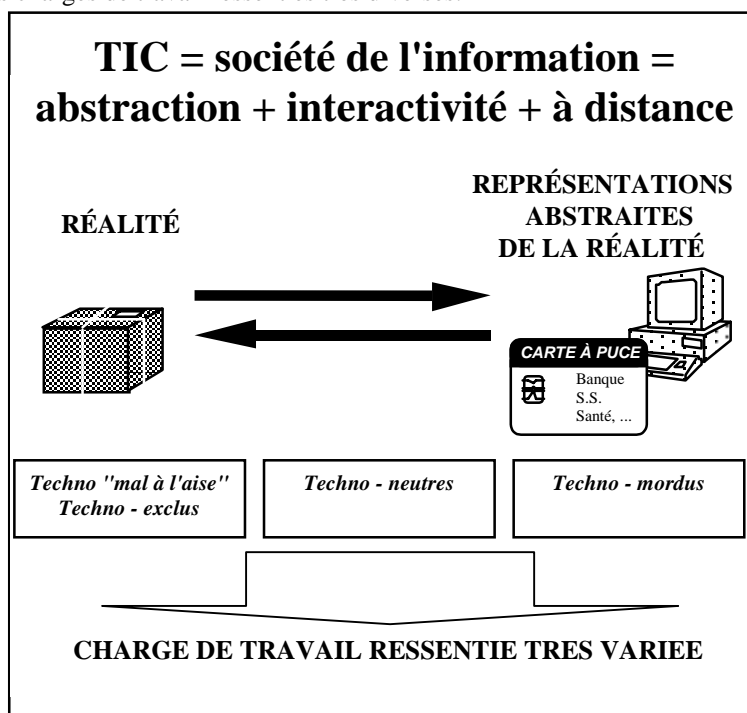
<sup>9</sup> Au 1<sup>er</sup> janvier 2005 : plus de 45 millions de téléphones mobiles en France, soit un taux d'équipement de la population de 70%.

<sup>10</sup> Voir l'accord sur le télétravail, signé le 16 juillet 2002 par les partenaires sociaux européens, qui doit être négocié en France avant juillet 2005 (téléchargeable sur le site <http://intranetsociaux.free.fr>). Voir aussi le rapport, auquel a participé Y.Lasfargue, du Forum des droits sur l'Internet « Recommandations sur le télétravail en France – Décembre 2004 » ([www.foruminternet.org](http://www.foruminternet.org)).



## 2 - 2 Des réactions individuelles très diverses : comment éviter les exclusions ?

Ces évolutions provoquent des effets très différents selon les métiers et les individus: qualification pour les uns et déqualification pour les autres, plaisir pour les uns, difficultés insurmontables pour les autres, qui induisent des charges de travail ressenties très diverses.



Pour essayer de limiter les exclusions, il est important de repérer les caractéristiques des "activités informatisées" que ce soit sur les postes de travail (écrans, automates programmables, salles de contrôle, etc.) ou sur les postes "grand public" (automates bancaires, distributeurs automatiques, etc.) ou dans les différentes situations quotidiennes (loisirs, jeux,...). C'est ainsi que l'on peut repérer 8 préalables à l'utilisation des systèmes interactifs, qui sont autant de sources d'exclusions pour les uns et de plaisir pour les autres:

1. Supporter l' "abstraction numérique" (« voir » la liaison entre "réalité" et "représentation numérisée, plus ou moins abstraite, de la réalité" qui apparaît sur l'écran)
2. Savoir LIRE (ou décoder) le mode d'emploi qui est affiché (lecture rapide pour "surfer" sur Internet)
3. COMPRENDRE le vocabulaire (ou le codage) utilisé
4. Accepter la "règle du jeu" et accepter d'OBÉIR aux instructions
5. Savoir obéir VITE (en temps contraint)
6. Accepter de DÉCOUVRIR le mode d'emploi (souvent en présence de public)
7. Ne pas craindre un APPRENTISSAGE LONG (mais souvent ludique et gratifiant)
8. AVOIR LE TEMPS de réaliser cet apprentissage

### **Conclusion n°2 proposée aux managers**

**Il faut être attentif aux sources d'exclusions (abstraction, passage de l'oral à l'écrit, logique contractuelle,...) et de discriminations liées à la généralisation de telles ou telles innovations.**

*Cela nous conduira à multiplier les canaux d'informations<sup>11</sup> et à refuser la « dictature numérique », qui veut nous imposer le canal numérique unique. La techno - diversité des canaux d'accès est la meilleure manière d'éviter les exclusions.*

<sup>11</sup> C'est ainsi que le secteur bancaire multiplie les canaux : en 2003, les banques coopératives ont inauguré 106 nouvelles agences en France (contre 20 fermetures). Le même rythme a été tenu en 2004. Mais la pression économique sera forte pour limiter les canaux d'accès quand on considère les coûts d'un contact bancaire : 75 € pour un "face à face", 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).

# Populations n'utilisant pas de TIC en France en 2004

(calculs faits en partant de l'enquête CREDOC réalisée en 2004 pour l'ART et publiée en février 2005)

Enquête téléchargeable sur : <http://www.art-telecom.fr/communiqués/communiqués/2005/c05-06.htm>

		A	B	C	D	E	F	G	H		
		Ensemble de la population de + de 12 ans (51 millions)	Population NON EQUIPEE en téléphone mobile (1 % n'est équipée ni de téléphone fixe, ni de mobile)	Population NON EQUIPEE d'un micro à domicile	Parmi les actifs et étudiants: population qui n'utilise JAMAIS d'ordinateur, ni au travail, ni sur son lieu d'études, ni à domicile		Population qui n'utilise JAMAIS d'ordinateur, ni au travail, ni sur son lieu d'études, ni à domicile		Population ne disposant PAS DE CONNEXION Internet à domicile	Parmi les actifs et étudiants: population ne disposant PAS DE CONNEXION Internet, ni au travail, ni sur son lieu d'études	Population ne disposant PAS DE CONNEXION Internet au travail ou sur son lieu d'études, ou à domicile et qui ne s'est jamais connectée dans un lieu public
					Téléphone mobile	Micro-ordinateur					
				à domicile	pour travail ou études	pour toutes activités	à domicile	pour travail ou études	pour toutes activités		
Ensemble de la population concernée		51 000 000	51 000 000	51 000 000	35 000 000	51 000 000	51 000 000	35 000 000	51 000 000		
Sexe	Homme	24 500 000	30%	44	46	40	61	55	40		
	Femme	26 500 000	35%	50	46	47	66	52	48		
Age	12 - 17 ans	4 590 000	34	25	17	5	51	21	8		
	18 - 24 ans	6 120 000	9	36	45	24	56	47	16		
	25 - 39 ans	12 240 000	16	35	48	28	54	61	32		
	40 - 59 ans	15 300 000	29	39	55	40	57	63	42		
	60 - 69 ans	5 610 000	47	76	56	78	82	61	77		
	70 ans et plus	6 630 000	79	92	-	95	95	-	94		
Diplôme	Aucun, Cep	11 730 000	60	79	83	85	89	86	83		
	Bepc	16 830 000	30	51	62	51	68	73	52		
	Bac	7 650 000	18	39	40	25	58	51	29		
	Diplôme du supérieur	10 200 000	17	22	26	16	36	33	15		
	Individu âgé de 12 à 17	4 590 000	34	25	17	5	51	21	8		
Profession	Indépendant	2 550 000	18	30	54	31	51	68	34		
	Cadre supérieur	3 570 000	11	15	22	6	24	25	6		
	Profession intermédiaire	6 120 000	17	26	30	13	43	44	17		
	Employé	8 160 000	22	43	56	36	66	70	41		
	Ouvrier	6 630 000	25	54	82	54	73	84	50		
	Total des actifs	27 030 000			52%				61%		
	Reste au foyer	5 100 000	49	60	-	71	76	-	69		
Revenus mensuels du foyer	Retraité	10 710 000	63	82	-	87	88	-	85		
	Elève – étudiant	8 160 000	25	27	25	11	50	27	11		
	Inférieurs à 900 €/mois	6 630 000	46	70	56	65	86	59	61		
Lieu de résidence	Entre 900 et 1 500 €	12 750 000	39	63	56	57	79	65	56		
	Entre 1 500 et 2 300 €	13 260 000	32	48	53	48	69	61	49		
	Entre 2 300 et 3 100 €	9 180 000	26	35	38	28	54	52	29		
	Supérieurs à 3 100 €	9 180 000	19	18	29	15	30	34	15		
	Moins de 2 000 habitants	13 260 000	36	52	49	47	68	58	50		
Ensemble de la population	De 2 000 à 20 000 hab.	8 670 000	37	48	51	48	65	62	48		
	De 20 000 à 100 000	6 630 000	34	56	53	51	71	62	48		
	Plus de 100 000 habitants	14 790 000	29	45	38	40	61	46	39		
	Paris/agglo. Paris.	7 650 000	27	35	44	34	53	47	35		
<b>Ensemble de la population</b>		<b>51 000 000</b>	<b>33%</b>	<b>47%</b>	<b>46%</b>	<b>44%</b>	<b>64%</b>	<b>54%</b>	<b>44%</b>		
Evolution 2004/2003 (en points)			(-5)	(-5)	(-6)		(-5)	(-7)			
Nombres de personnes n'utilisant pas ces 3 technologies en 2004			17 millions de personnes	24 millions de personnes	16 millions de personnes	22 millions de personnes	32 millions de personnes	19 millions de personnes	22 millions de personnes		

Constat n°1 : 22 millions de personnes (44% des plus de 12 ans) n'utilisent pas Internet (colonne H). La société numérique est d'abord une société binaire.

Constat n°2 : la non-utilisation liée au niveau de formation, et à l'âge, est plus importante que celle qui est liée aux revenus (voir ligne «diplôme» en gras).

Constat n°3 : 52% des salariés n'utilisent pas de micro-ordinateur dans leur travail. Les métiers « hypo technologiques » existent ...

Constat n°4 : les inégalités liées au lieu de résidence sont beaucoup moins fortes que celles liées au diplôme, malgré le discours des industriels TIC.

**Conclusion : la société ne peut être organisée seulement pour les internautes comme le rêve le plan pour la « République numérique ».**

**Il faut tenir compte dans l'organisation de notre société de ceux qui ne veulent ou ne peuvent utiliser les TIC .**

**Il faut développer la techno-diversité des accès à l'information et multiplier les canaux pour combattre le « totalitarisme numérique ».**

**Il faut refuser les incitations financières, payées avec de l'argent public, ayant pour but de transformer tout citoyen en internaute.**

### 3 - VERS DES CYBER RAPPORTS SOCIAUX : COMMENT PEUT-ON MESURER LE TRAVAIL ET LA CHARGE DE TRAVAIL DANS LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION ?

Les évolutions que nous venons de constater induisent des différences essentielles entre le travail dans la société de l'information et le travail dans la société industrielle, sachant que, dans la plupart des entreprises et administrations, existent, au même moment, des conditions de travail de type "société industrielle" et des conditions de travail de type "société de l'information".

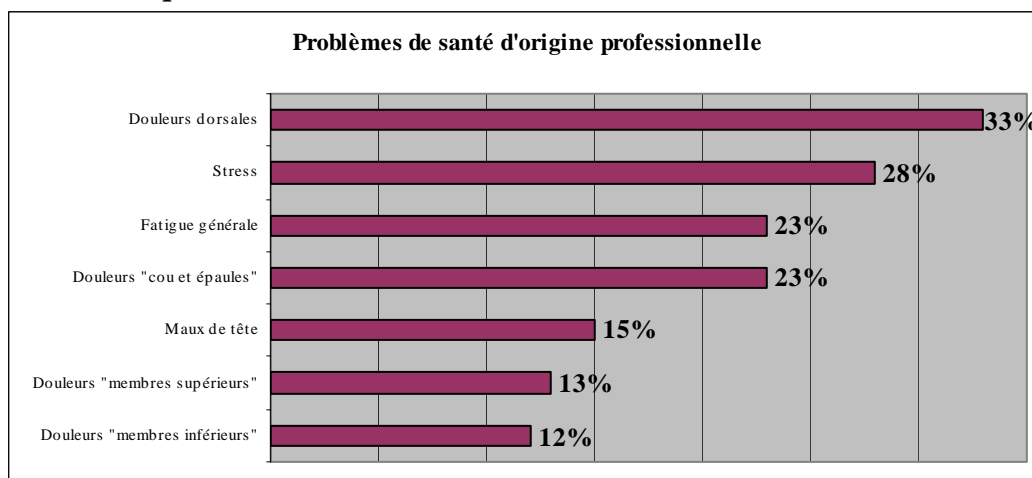
#### *Dans la société industrielle : fatigue physique*

- Le travail, c'est d'abord de la fatigue physique. Toute réflexion sur les conditions de travail est dominée par la notion de *fatigue physique*, et la plupart des efforts pour améliorer les conditions de travail portent sur des facteurs physiques.
- L'amélioration des conditions de travail fait l'objet d'un large consensus car les réactions à la poussière, à la chaleur, au bruit sont unanimes : il faut les combattre.

#### *Dans la société de l'information: fatigue physique, fatigue mentale et facteurs psycho-sociaux*

- Le travail, c'est encore de la fatigue physique, mais c'est aussi beaucoup de fatigue mentale et de stress, mais souvent aussi de plaisir. Ces quatre dimensions n'étaient pas absentes des travaux de la société industrielle car comme le disent les ergonomes : *"Il n'existe pas de travaux manuels, il n'existe que des travaux induisant à la fois des charges physiques et des charges mentales"*. Mais les facteurs psycho-sociaux occupent aujourd'hui, dans les préoccupations des salariés lors des enquêtes sur les conditions de travail, une place qu'ils n'avaient pas auparavant<sup>12</sup>.
- Les réactions aux nouvelles conditions de travail (abstraction, interactivité,...) peuvent être très diverses. C'est pourquoi un consensus sur les modifications est plus difficile à trouver car il faut mettre en place des organisations qui donnent satisfaction à des besoins parfois contradictoires. Il faudra en permanence passer de l'individuel au collectif.

#### *Conséquences sur la santé des nouvelles conditions de travail*



Enquête de la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de travail - Dublin - 2001 (www.eurofound.ie)

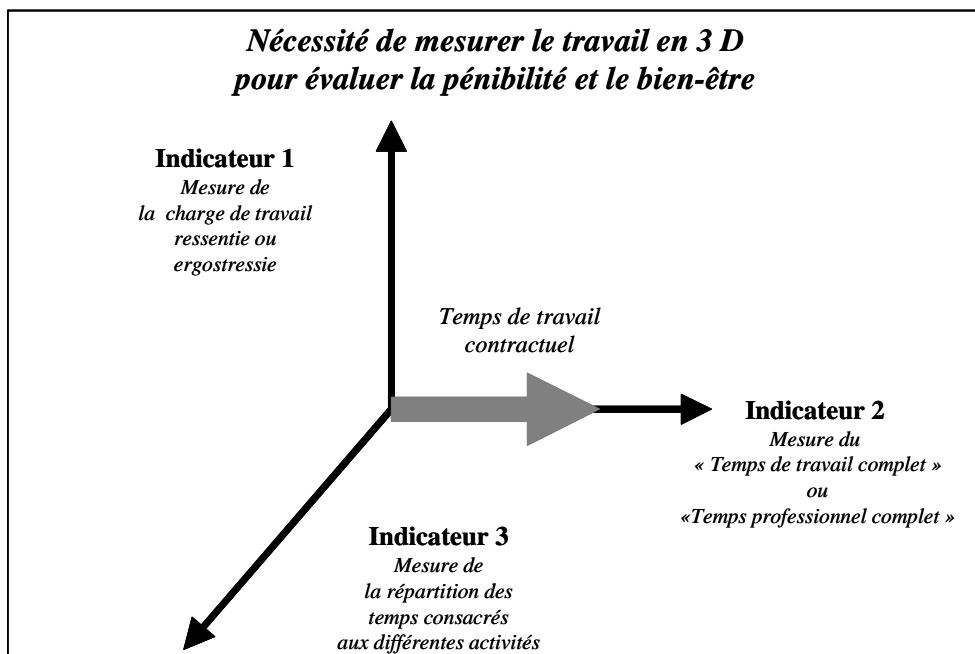
#### **Enquête européenne sur les conditions de travail**

Cette enquête a lieu tous les 5 ans (1990, 1995, 2000) et concernent 21 500 travailleurs, des 15 Etats. *L'utilisation croissante des nouvelles technologies a modifié les conditions de travail en Europe puisque le nombre de travailleurs souffrant du dos est passé de 30 à 33% depuis l'enquête de 1995, et le nombre de ceux souffrant de fatigue générale de 20 à 23%. - l'intensité du travail s'est accrue au cours de la dernière décennie car 56% des travailleurs sont soumis à des cadences très élevées (48% en 1990) et 60% des travailleurs sont soumis à des délais courts (50% en 1990)*

<sup>12</sup> Voir en particulier : « Premières Synthèses » n°521 de décembre 2004 publié par la DARES (organisme d'études du Ministère de l'Emploi qui présente les premiers résultats des enquêtes SUMER de 1994 et 2003 ([http://www.travail.gouv.fr/etudes/etudes\\_h.html](http://www.travail.gouv.fr/etudes/etudes_h.html)))

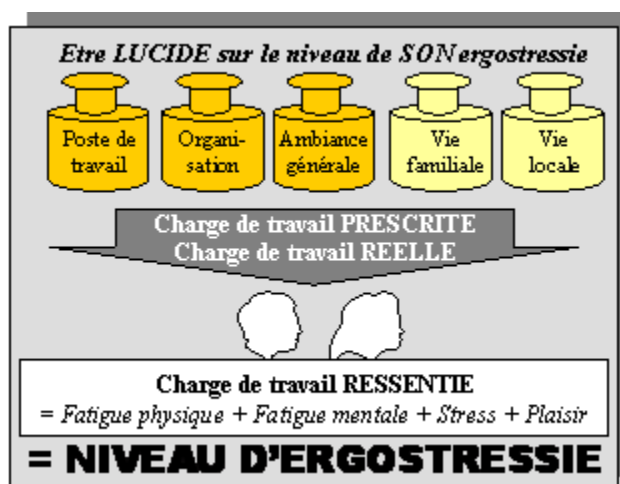
**Nécessité d'inventer de nouveaux indicateurs : mesurer le travail en 3D pour évaluer les conditions de travail, le « bien être » et la pénibilité**

L'indicateur traditionnel de mesure du travail qui est la mesure du « temps de travail » est souvent difficile à évaluer et pas toujours pertinent car une partie des conséquences (production, fatigue, ...) n'est plus directement proportionnelle au temps. C'est pour quoi il faut inventer de nouveaux indicateurs pour mesurer le travail.



Aujourd'hui, dans la société de l'information, la mesure du travail et l'évaluation des conditions de travail doivent répondre à trois objectifs prioritaires correspondant à 3 nouveaux indicateurs venant compléter l'indicateur « temps de travail contractuel ».

- 1 - Indicateur "charge de travail ressentie" :** analyser la charge de travail deviendra plus important que d'analyser le temps de travail.



**L'ergostressie est le syndrome de la société de l'information**

*En partant de 92 facteurs, l'autoévaluation de l'ergostressie permet de prendre conscience des principaux facteurs qui agissent sur les conditions de travail et sur le "bien être".*

Selon l'ANACT<sup>13</sup>, on peut déterminer 3 types de charge de travail :

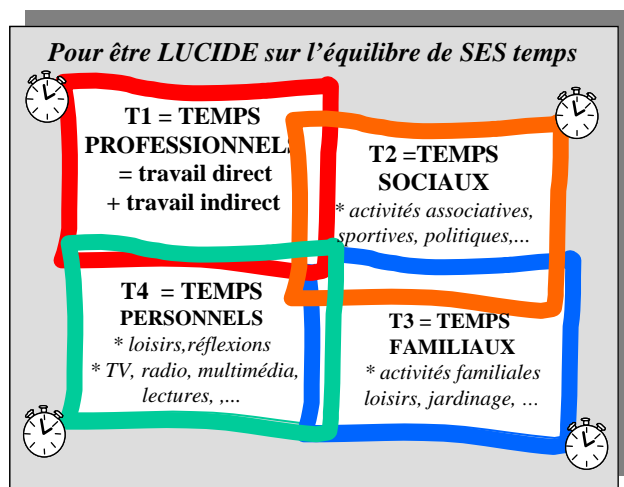
- la charge prescrite : en général donnée en nombre par jour ou en cadence (200 boîtes / heure, 4 compteurs par jour, gérer un portefeuille de 200 clients, ...)
- la charge réelle
- la charge ressentie par chaque salariée

Dans la société de l'information, les deux premières charges sont souvent difficiles à évaluer car les activités concernent, de plus en plus, des services ou des productions immatérielles.

C'est pourquoi, il faut essayer de mesurer les effets sur la santé et le bien être des nouveaux types de travail induits par les activités de la société de l'information en évaluant la charge de travail ressentie. Cette mesure peut se faire en analysant le niveau d'ERGOSTRESSIE<sup>14</sup>, c'est-à-dire la combinaison de la fatigue physique, de la fatigue mentale, du stress<sup>15</sup> et du plaisir. Cette analyse<sup>16</sup> de la charge ressentie, et plus généralement des conditions de travail, permet d'évaluer le niveau d'ergostressie sur une échelle de 0 à 10 et permet surtout d'être LUCIDE sur les différents facteurs qui augmentent ou diminuent, pour chacun d'entre nous, la charge physique, la charge mentale, le stress et le plaisir.

**2 - Indicateur "Temps de travail complet" ou « Temps professionnel complet » :** du fait de la disparition des frontières entre activités, il faut que chacun puisse évaluer l'ensemble de ses activités professionnelles, et pas seulement les activités effectuées dans l'entreprise.

**3 - Indicateur "Répartition des temps consacrés aux différentes activités" :** cet indicateur permet d'analyser la répartition de ses activités entre les différents lieux et temps de vie. A chacun de vérifier en fonction de ses propres objectifs que certaines activités, en particulier les activités familiales et locales, ne sont pas submergées par les activités professionnelles.



### Répartition des temps d'activités

*Dans la société de l'information les frontières entre les différentes activités ont tendance à disparaître. C'est pourquoi, l'analyse de cette répartition amènera à se poser les questions suivantes : cet équilibre est-il satisfaisant pour moi ? Pour ma famille ? Pour mes proches ?*

#### **Conclusion n°3 proposée aux managers**

**Il faut être attentif à l'évolution des conditions de travail physiques et psychosociales.**

*Cela nous conduira à utiliser de nouvelles unités de mesure du travail et de la charge de travail (ergostressie).*

<sup>13</sup> « La charge de travail : de l'évaluation à la négociation » - l'ANACT (Association Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail) - Editions Liaisons sociales - 2004 (www.anact.fr)

<sup>14</sup> Ergostressie (du grec ergon - le travail physique et de l'anglais stress - la tension). Le journal « Le Monde initiatives » a présenté le concept d'ergostressie dans son numéro de janvier 2004.

<sup>15</sup> Voir « L'accord-cadre sur le stress au travail » signé par les partenaires sociaux européens en juin 2004.

<sup>16</sup> On trouvera sur le site [www.ergostressie.com](http://www.ergostressie.com) le système expert LUCIDITY 1, 2, 3 © donnant un exemple de méthode de mesure de ces 3 indicateurs en partant des tests d'auto-évaluation. L'usage du système expert sur Internet et le téléchargement des différents questionnaires d'auto-évaluation rassemblés dans le « Kit d'évaluation des conditions de travail et de vie » sont totalement gratuits.

## 4 - EVOLUTIONS DES METIERS ET DES COMPETENCES

On regroupe en 4 familles les compétences demandées dans la société de l'information:

\* *Des compétences, savoir-faire opérationnel*: par exemple, pour certains, la maîtrise des outils liés aux T.I.C. et leurs différents champs d'application: traitement de texte, tableur, PAO, capacité à effectuer des recherches sur les réseaux de communication, commutation par messagerie, capacité à produire un document comportant du texte, des tableaux, des images.

\* *Des compétences, connaissances professionnelles*: compétences professionnelles de métier (savoirs scientifiques, savoirs techniques de la fonction, savoirs techniques du produit, ...).




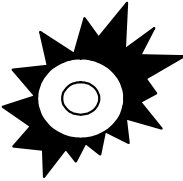
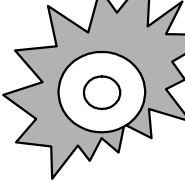


\* *Des compétences, stratégies de résolution de problème*: elles font appel à l'acquisition de mécanismes mentaux. Il s'agit de savoir par exemple interpréter et finaliser des cahiers des charges, hiérarchiser les actions à entreprendre pour en dégager des priorités,...

\* *Des compétences sociales*: il s'agit de connaître les règles et les procédures des institutions. Plusieurs savoirs sont alors mobilisés: savoir sur l'organisation économique et sociale de l'organisation, savoir sur l'organisation en réseau,...

Dans l'analyse des compétences, il faut se méfier des généralisations simplistes.

Par exemple le niveau nécessaire des compétences TIC est très différent d'un métier à l'autre. En s'appuyant sur les études des chercheurs du LENTIC, laboratoire de l'Université de Liège, on peut définir une typologie des métiers selon l'importance des compétences « TIC » et des compétences « non - TIC ».

### Les 5 types de métiers par rapport à la compétence TIC

Métiers de Type 1	Métiers de Type 2	Métiers de Type 3	Métiers de Type 4	Métiers de Type 5
				
TIC = cœur de métier	"Nouveaux métiers" = regroupement de logiques professionnelles autrefois distinctes	Métiers dont la compétence TIC est importante mais secondaire	Métiers dont la compétence TIC est peu importante (les NTIC sont dans l'environnement)	Métiers dont la compétence TIC est non nécessaire ou peu importante
<i>informaticien</i> <i>électronicien</i>	<i>webmaster</i> <i>bio - informaticien</i>	<i>comptable</i> <i>Assistant(e)</i> <i>médecin</i> <i>biologiste</i>	<i>vendeur magasin</i> <i>caissière superm.</i>	<i>aide - ménagère</i> <i>maçon</i> <i>plombier</i> <i>coiffeur</i>
Légende :  compétences NTIC  autres compétences				

*Schéma LENTIC complété par Yves Lasfargue*

#### Tous les métiers n'ont pas à traiter de l'information numérisée à distance

*Il faut oser maintenir et créer des métiers « hypo technologiques » ou « sans abus de technologies » si l'on veut éviter les discriminations et les exclusions.*

On constate que très souvent:

- 1) les métiers de type 1 à 2 sont systématiquement valorisés (« métiers de la connaissance » ou « métiers du savoir ») et surévalués en nombre (« tous les métiers seront de ces types dans l'avenir »), alors qu'ils ne représentent que moins de 4% des métiers actuels.
- 2) tous les métiers de type 4 et 5 sont réputés des métiers « sans qualification », et « sans avenir » (métiers de l'ignorance ?) comme si la seule compétence reconnue était celle de savoir taper sur un clavier et de savoir lire un écran !

Il faut être conscient que tous les métiers n'ont pas besoin de traiter de l'information numérisée à distance: il faut organiser l'entreprise en prévoyant des emplois « sans abus de technologie » ou « hypotechnologiques » en résistant à la frénésie technologique

### *Est - il vrai que tout le monde a besoin d'utiliser tout de suite Internet et les nouvelles technologies dans tous les métiers et toutes les activités?*

Besoin de compétences TIC dans ces emplois (2) ==>  
Nombre de recrutements déclarés par les entreprises (1) →

		Métiers type 1	Métiers type 2	Métiers type 3	Métiers type 4	Métiers type 5
V07 Employés et AM hôtellerie (serveurs, maîtres d'hôtel...)	107 276			21 455	85 821	
V13 Agents d'entretien	75 589			7 559	30 236	37 795
S01 Animateurs socioculturels, de sport et de loisirs	55 453			16 636	22 181	16 636
V06 Caissiers, employés de libre-service	52 525			15 758	36 768	
V09 Cuisiniers	38 621			3 862	19 311	15 448
V11 Employés maison/ assistantes maternelles (y.c. aides à domicile)	37 639			3 764	15 056	18 820
A03 Secrétaires, assistantes	35 001			35 001		
V02 Représentants, VRP	34 605			34 605		
V05 Vendeurs autres qu'en alimentation et équipement de la personne	29 290			5 858	23 432	
O02 Maçons qualifiés	27 875			2 788	2 788	22 300
S06 Aides-soignants	25 192			5 038	15 115	5 038
Z03 Conducteurs routiers et grands routiers	22 684			4 537	18 147	
A05 Agents et hôtesses d'accueil, standardistes	22 071			8 828	13 243	
V12 Agents de gardiennage et de sécurité	21 929			2 193	8 772	10 965
V03 Vendeurs en alimentation	20 714			4 143	16 571	
C06 Cadres commerciaux et technico-commerciaux	20 699			20 699		
C03 Ingénieurs/cadres spécialistes de l'informatique (sauf technico-commerciaux)	19 873	19 873				
Z08 Ouvriers non qualifiés de la manutention	18 900			1 890	1 890	15 120
I13 Ouvriers non qualifiés des industries agroalimentaires	16 468			1 647	3 294	11 528
S07 Infirmiers, sages-femmes	16 062			8 031	8 031	
V04 Vendeurs en équipement de la personne et articles de sport	15 807			7 904	7 904	
S05 Professions paramédicales (techniciens médicaux, préparateurs pharmacie, spécialistes rééduc. ...)	15 533			7 767	7 767	
V08 Bouchers, charcutiers, boulangers	14 865			2 973	2 973	8 919
Z02 Coursiers, conducteurs-livreurs	14 139				7 070	7 070
S04 Educateurs spécialisés, conseillers d'éducation et surveillants	12 974			12 974		
A06 Autres employés administratifs d'entreprises	12 693			12 693		
C02 Ingénieurs et cadres d'études et de recherche	12 571	4 148	4 148	4 274		
O03 Plâtriers, charpentiers et autres ouvriers qualifiés du gros œuvre du bâtiment	11 914			1 191	1 191	9 531
O05 Peintres et ouvriers qualifiés des finitions du bâtiment	11 479			1 148	1 148	9 183
O01 Ouvriers qualifiés des travaux publics (terrassement, béton...)	11 253			1 125	1 125	9 002
<b>Besoins en main d'œuvre (30 premiers métiers les plus recherchés)</b>	<b>831 694</b>	<b>24 021</b>	<b>4 148</b>	<b>256 340</b>	<b>349 830</b>	<b>197 354</b>
	100%	3%	0%	31%	42%	24%
<b>Besoins en main d'œuvre (autres métiers hors les 30 premiers)</b>	<b>371 376</b>	<b>5 775</b>	<b>1 889</b>	<b>182 032</b>	<b>49 486</b>	<b>132 194</b>
	100%	2%	1%	49%	13%	36%
<b>Besoins en main d'œuvre (ensemble des métiers de l'enquête UNEDIC)</b>	<b>1 203 070</b>	<b>29 796</b>	<b>6 038</b>	<b>438 372</b>	<b>399 316</b>	<b>329 548</b>
	100%	2%	1%	36%	33%	27%
					<b>728 864</b>	
					60%	

(1) Source des nombres de recrutements : Enquête BMO 2003 - UNEDIC - Assédic (19 Mai 2004)

(2) Estimations des répartitions par types de métiers - Yves Lasfargue

**Nombre d'emplois "hypo technologiques": 60%**

Estimations par Yves Lasfargue des répartitions par types de métiers selon la typologie ci -après :

- Métiers de type 1: le "cœur" de logique professionnelle est bâti sur des compétences spécifiques en TIC.
- Métiers de type 2 : combinaison compétences spécifiques / compétences TIC de niveau élevé
- Métiers de type 3 : le cœur de la logique professionnelle est bâti sur des compétences spécifiques avec nécessité d'une bonne maîtrise des TIC
- Métiers de type 4 : le cœur de la logique professionnelle est bâti sur des compétences spécifiques avec nécessité d'une faible maîtrise des TIC
- Métiers de type 5 : le cœur de la logique professionnelle est bâti sur des compétences spécifiques sans nécessité de maîtrise des TIC

#### Analyse des projets de recrutements

*Dans les entreprises privées (champ couvert par l'UNEDIC) 60% des projets de recrutements concernent des emplois « hypo technologiques », emplois ne nécessitant qu'une faible maîtrise des TIC (33%) ou aucune maîtrise des TIC (27%).*

#### **Conclusion n°4 proposée aux managers**

**Il faut être attentif à l'évolution réelle des compétences.**

*Cela nous conduira à maintenir et créer des métiers « hypo technologiques » pour éviter les exclusions et les discriminations à l'embauche. Tous les métiers n'ont pas à traiter à distance des informations écrites numérisées.*

## 5 - CONCLUSION : 5 ANS APRES L'EXPLOSION DE LA BULLE FINANCIERE INTERNET, COMMENT EVITER L'EXPLOSION DE LA BULLE SOCIALE INTERNET ?

Internet et les nouvelles technologies sont des outils d'une grande utilité. Mais il faut éviter toute confusion entre équipement des entreprises en matériels technologiques (investissements professionnels facteurs de productivité indispensables à la vie des entreprises et des administrations) et équipements des foyers (objets de simple consommation non prioritaire). On constate aussi que leur séduction est source d'illusions.

Hier, les illusions économiques de gains immédiats ont conduit à des absurdités économiques dans les investissements technologiques et à l'éclatement de la "**bulle boursière**"<sup>17</sup>.

Aujourd'hui, malgré la catastrophe financière, que l'on tend à oublier avec la reprise des investissements technologiques depuis janvier 2004, les illusions culturelles sur les conséquences d'Internet prospèrent plus que jamais et conduisent à des absurdités sociales dans les utilisations des technologies, qui vont provoquer l'éclatement de la "**bulle sociale**".

### 5 CONCLUSIONS PROPOSEES AUX MANAGERS

C'est pourquoi, il nous faut faire l'effort d'être LUCIDE sur les effets réels des systèmes d'innovations mis en place. Pour cela, il faut :

**1 - Recenser toutes les innovations que doivent vivre les salariés au même moment.**

Cela nous conduira à éviter la frénésie innovationnelle et en particulier la frénésie technologique.

**2 - Etre attentif aux sources d'exclusion (abstraction, passage de l'oral à l'écrit, logique contractuelle, ...) et de discriminations liées à la généralisation de telles ou telles innovations.**

Cela nous conduira à multiplier les canaux d'informations et à refuser la « dictature numérique », qui veut nous imposer le canal numérique unique. La techno - diversité des canaux d'accès est la meilleure manière d'éviter les exclusions.

**3 - Etre attentif à l'évolution des conditions de travail physiques et psychosociales.**

Cela nous conduira à utiliser de nouvelles unités de mesure du travail et de la charge de travail (mesure du niveau d'ergostressie et de l'équilibre des temps).

**4 - Etre attentif à l'évolution réelle des compétences.**

Cela nous conduira à maintenir et créer des métiers « hypo technologiques » pour éviter les exclusions et les discriminations à l'embauche. Tous les métiers n'ont pas à traiter à distance des informations numérisées à distance.

**5 - Etre attentif à la séduction du discours de la cyber secte.**

Cela nous conduira à prendre de la distance par rapport aux discours trop techno - optimistes et par rapport aux modes sur la société numérique. Tout le monde n'a pas à traiter tout le temps des informations écrites numérisées à distance.

Avant de mettre en place une innovation, que ce soit une nouvelle technologie ou une nouvelle méthode organisationnelle, tout manager devrait se rappeler cette phrase d'un grand créateur de modes:

**« Il ne faut pas s'attacher aux modes et y croire trop, c'est à dire s'y laisser prendre. Il faut regarder chaque mode avec humour, la dépasser, y croire suffisamment pour se donner l'impression de la vivre, mais pas trop, pour pouvoir conserver sa liberté. »**

Yves Saint Laurent

**Exemple de « mode »**

Le titre du plan gouvernemental RE/SO 2007 (consultable sur le site [www.internet.gouv.fr](http://www.internet.gouv.fr)) est ainsi libellé : Pour une REpublique numérique dans la SOciété de l'information. Il définit quelques orientations pour la mise en place des TIC en France. Personne n'avait encore osé accoler le terme « République » à celui d'une technologie. Que n'aurait-on entendu si un gouvernement avait parlé de république ferroviaire, ou de république nucléaire, ou de république électrique, ou de république biotechnologique ...

**L'ABUS DE TECHNOLOGIES EST DANGEREUX POUR LA SOCIETE.  
A CONSOMMER AVEC MODERATION.**

<sup>17</sup> Rappel : l'indice NASDAQ (indice des valeurs technologiques à la bourse de New York) était de 2100 en mars 1999, est monté jusqu'à 5048 le 10 mars 2000 et était de 2050 le 1<sup>er</sup> mars 2005.



## À lire...

### Rapports officiels de la Commission Européenne sur les enjeux de la société de l'information

- "Construire la Société de l'information pour tous" - janvier 1996 et "Vers la Société européenne de l'Information" - juin 1997 - Rapports du groupe de 14 experts dont a fait partie Yves Lasfargue - Rapports disponibles en français, anglais et allemand sur INTERNET (<http://www.ispo.cec.be/hleg/hleg.htm> ou le commander à l'adresse suivante : [hleg@fse.dg5.cec.be](mailto:hleg@fse.dg5.cec.be))
  - Conclusions du Conseil européen de Lisbonne des 23 et 24 mars 2000 : "Vers l'économie de la connaissance: e-Europe 2002"
  - "E - inclusion : le potentiel de la société de l'information au service de l'insertion sociale en Europe" - Rapport du groupe ESDIS de la Commission des Communautés européennes - 2001
  - Conclusions Conseil européen de Séville les 21 et 22 juin 2002 : "Plan e-Europe 2005"
- Toutes les directives européennes et tous les rapports européens récents sur la société de l'information (depuis 1993) sont accessibles sur le site internet : [www.europa.eu/int/](http://www.europa.eu/int/) (lecture et téléchargement possible)

### Rapports officiels français sur les évolutions du travail et la société de l'information

- "Commerce électronique : une nouvelle donne pour les consommateurs, les entreprises, les citoyens et les pouvoirs publics" - rapport du groupe de Francis Lorentz, auquel participait Yves Lasfargue - Documentation française 1999 ([www.internet.gouv.fr](http://www.internet.gouv.fr)).
- Organisation du travail, Métiers et Formation dans la Fonction Publique - Commissariat Général du Plan - Mission Lasserre - Rapport complémentaire des groupes 1 et 2 - Documentation Française - mars 2000 - Présidents des groupes: Alain d'Iribarne et Yves Lasfargue - Rédactrice du rapport : Christine Afriat ([www.plan.gouv.fr](http://www.plan.gouv.fr))
- La société de l'information - Conseil d'Analyse économique - mai 2004 - Rédacteurs : Nicolas Curien et Pierre-Alain Muet ([www.ladocumentationfrancaise.fr](http://www.ladocumentationfrancaise.fr))
- Recommandations sur le télétravail en France - rapport du Forum des droits sur l'Internet, auquel a participé Yves Lasfargue - Décembre 2004 - ([www.foruminternet.org](http://www.foruminternet.org)).
- Enquête CREDOC réalisée pour l'ART et publiée en février 2005 sur l'utilisation des TIC en France (téléchargeable sur : <http://www.art-telecom.fr/>)

Tous les rapports français récents (plus de 70 rapports très intéressants depuis 1997) sur la société de l'information sont indiqués sur le site internet : [www.internet.gouv.fr](http://www.internet.gouv.fr) (lecture et téléchargement possible)

### Quelques livres sur Internet, les TIC (Technologies de l'information et de la communication) et le travail

- 1 - "Face aux feux du soleil" - Isaac ASIMOV - 1957 (Collection J'ai lu - Science fiction)
- 2 - "La logique de l'honneur" - Philippe d'Iribarne - Le Seuil - 1989
- 3 - "Le culte d'Internet" - Philippe Breton - La Découverte 2000
- 4 - "World Philosophie" - Pierre Lévy - Odile Jacob 2000
- 5 - "Techno mordus, Techno exclus? Vivre et travailler à l'ère du numérique" - Yves Lasfargue - EO/Les Echos Paris - 2000
- 6 - "Le droit du travail à l'épreuve des NTIC" Jean- Emmanuel Ray- Editions Liaisons - Paris - 2001
- 7 - "Le travail en questions. Enquêtes sur les mutations du travail" - CFDT - Syros - 2001
- 8 - "La géopolitique d'Internet" - Solveig Godeluck - La Découverte - 2002
- 9 - "Travailler pour être heureux ? Le bonheur et le travail en France" Christian Baudelot et Michel Gollac - Fayard - 2003
- 10 - "Halte aux absurdités technologiques" Yves Lasfargue - Editions d'Organisation - 2003
- 11 - "Kit d'analyse des conditions de travail et de vie" Yves Lasfargue - 2004 (téléchargeable sur le site [www.ergostressie.com](http://www.ergostressie.com))
- 12 - "Les désordres du travail" Philippe Askenazy - La République des idées/Le Seuil - Paris 2004



«Un grand coup d'air frais sur la pensée unique qui entoure parfois les nouvelles technologies.»

Le Nouvel Observateur du 5 juin 2003

"Un livre brûlot contre " le technologiquement correct"

01 Informatique du 2 mai 2003



« C'est un nouveau pavé dans la mare. Qui possède un triple mérite. Primo, l'ouvrage est agréable à lire. Secundo, il évite les pièges de la technophobie. Tertio, il est concret, tout est argumenté et documenté, avec notamment des témoignages de professionnels et d'experts. Une lecture profitable pour les managers et les directeurs de ressources humaines »

L'Usine Nouvelle du 29 mai 2003



« Yves Lasfargue dénonce aujourd'hui le discours de ceux qui voudraient imposer à tous l'utilisation d'Internet »

L'Express du 29 mai 2000



« Quant aux autres, ils ne devraient pas manquer de regarder désormais d'un tout autre oeil l'écran gris de leur micro-ordinateur " - Le Monde du 13 mai 2003



«Et on ne peut que vous conseiller de lire l'ouvrage d'Yves Lasfargue, ... » Le Monde Informatique du 20 juin 2003



"Halte aux absurdités technologiques"  
Yves Lasfargue

Editions d'Organisation - 2003  
238 pages - 22 €

ISBN : 2-7081-2915-5

