

Osons répondre aux discours permanents de la cyber secte

## *Evitons de diffuser des illusions technologiques : peut - on dégonfler la « bulle sociale Internet » avant quelle n'explose ?*

Yves LASFARGUE

### Sommaire

- 1 - Les 9 affirmations de la cyber secte : réalités ou illusions ?
- 2 - Internet et les technologies améliorent - ils les conditions de travail ?
- 3 - Internet et les technologies abolissent-ils le temps ?
- 4 - Internet et les technologies abolissent – ils l'espace ?
- 5 - conclusion : évitons la frénésie numérique car il nous faut dégonfler la bulle sociale avant son explosion ...

#### **Yves Lasfargue :**

- Chercheur et consultant, directeur de l'OBERGO (**OB**servatoire des conditions de travail et de l'**ERGO**stressie)
- 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.

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

Ce livre est présenté sur le site : <http://bullesociale.free.fr>

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://intranetsociaux.free.fr>

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

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

# 1 - LES 9 AFFIRMATIONS DE LA CYBER SECTE : REALITES OU ILLUSIONS ?

Internet et les nouvelles technologies sont des outils d'une grande utilité, mais 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**".

Aujourd'hui, malgré la catastrophe financière, 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**".

C'est pourquoi, il nous faut faire l'effort d'être LUCIDE sur les effets réels des systèmes d'innovations et analyser les illusions diffusées en permanence par la *cyber secte*, qui sont devenues la base du discours *technologiquement et socialement correct* et ont pour conclusion « *Il faut diffuser les TIC et Internet tout de suite à tout le monde* ».

**Affirmation 1 :** Internet et les nouvelles technologies sont des outils que chacun peut facilement apprendre à utiliser.

*Non, car leur maîtrise repose sur un apprentissage permanent que tout le monde ne peut pas supporter : il y aura donc longtemps encore des techno-exclus et des techno-mal à l'aise.*

**Affirmation 2 :** Internet et les nouvelles technologies sont absolument obligatoires pour tous les métiers.

*Non, toutes les professions ne requièrent pas de traiter de l'information numérisée à distance.*

**Affirmation 3 :** Internet et les nouvelles technologies améliorent les conditions de travail dans toutes les situations.

*Non, car, si la fatigue physique était le propre de la société industrielle, les TMS (troubles musculo-squelettiques) se développent (voir chapitre 2 de ce document)*

**Affirmation 4 :** Internet et les nouvelles technologies abolissent le temps

*Non, car, tout en améliorant la vitesse de traitement et de communication des informations, leur utilisation est chronophage... et nous manquons de plus en plus de temps (voir chapitre 3 de ce document)*

**Affirmation 5 :** Internet et les nouvelles technologies abolissent l'espace en procurant le don d'ubiquité.

*Non, car malgré les apparences, il faut multiplier les déplacements pour coordonner les activités à distance et les activités de proximité (voir chapitre 4 de ce document)*

**Affirmation 6 :** Internet et les nouvelles technologies permettent la mise en place de la société du savoir

*Non, car il ne faut pas confondre abondance de données, accumulation d'informations diverses et niveau de connaissance.*

**Affirmation 7 :** Internet et les nouvelles technologies sont des outils de liberté qui doivent se développer sans contraintes

*Non, car la toile est en train de devenir davantage une jungle qu'une agora... et la cyber criminalité peut avoir des conséquences désastreuses.*

**Affirmation 8 :** Dans les entreprises, Internet et les nouvelles technologies sont indispensables car ils améliorent la productivité.

*Cela semble vrai, bien qu'aucune étude ne l'ait vraiment prouvé : ce sont surtout les innovations commerciales, organisationnelles et sociale qui sont des facteurs de productivité. D'autre part, il ne faut pas confondre « toutes les entreprises » et « tous les métiers ». Il faut éviter la « frénésie numérique » qui consiste à vouloir imposer les technologies à tous les métiers.*

**Affirmation 9 :** Dans la société, Internet et les nouvelles technologies sont indispensables car ils renforcent la cohésion sociale. C'est pourquoi Internet et les nouvelles technologies doivent être utilisés par tous, tout de suite. Il faut mettre en place au plus vite une « ville numérique », ou « société numérique » ou une "république numérique".

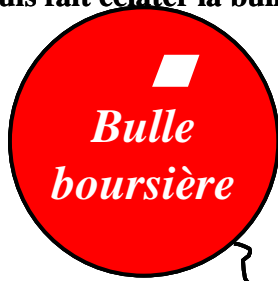
*Non, car il faut éviter la « frénésie numérique » qui consiste à vouloir imposer les technologies à tous les individus et toutes les familles. Utiliser Internet et les nouvelles technologies est une bonne chose seulement pour tous ceux et celles qui en ont besoin, le veulent et le peuvent.*

Ne pas se tromper de promesses et d'objectifs...

Les illusions technologiques : de la bulle boursière à la bulle sociale<sup>1</sup>

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...

**Le discours sur 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 financières. 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

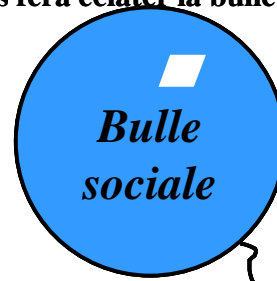
B ) Le monde Internet permet la mise en place d'une "nouvelle économie" qui repose sur des règles économiques originales:

- 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 crée puis fera éclater la bulle sociale !**



Mais certains continuent de diffuser des illusions culturelles et sociales sur les effets de la "société numérique" ou de la « République numérique »

**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, ...*

*« 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 »*

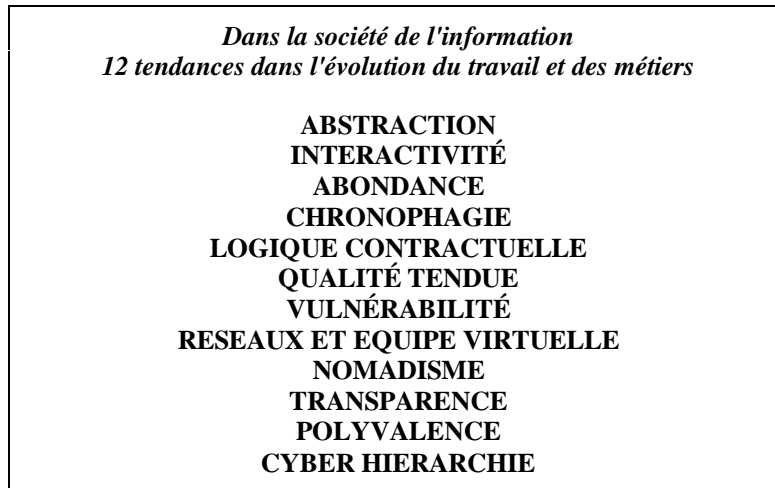
( Roland Barthes - 1950)

<sup>1</sup> Voir le site internet sur les dangers de l'éclatement de la bulle sociale : <http://bullesociale.free.fr>

## 2 - INTERNET ET LES TECHNOLOGIES AMELIORENT - ILS LES CONDITIONS DE TRAVAIL ?

*Internet et les technologies libèrent l'homme car ils sont des outils d'amélioration des conditions de vie et de travail*, est une affirmation permanente de la cyber secte.

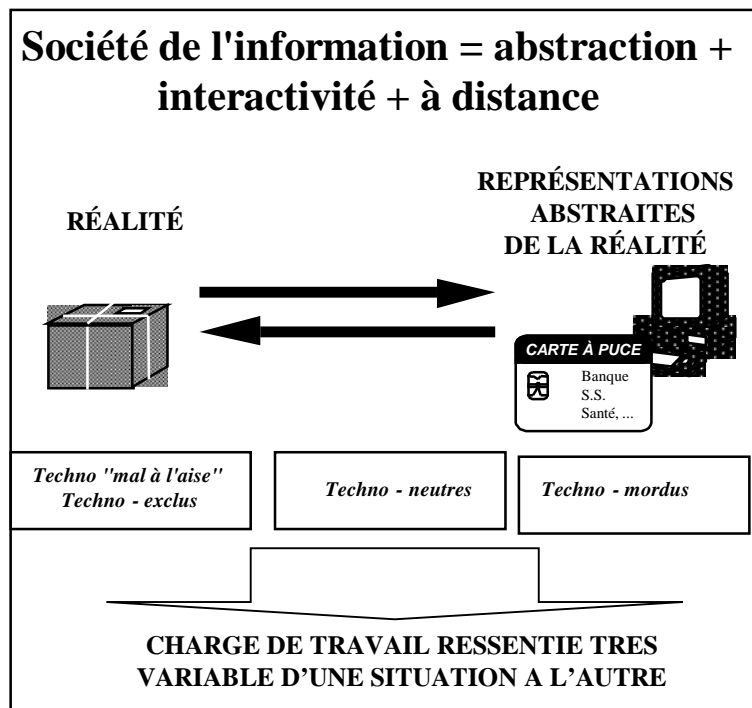
### 2 - 1 Les 12 évolutions du travail



Ces évolutions du travail liées à la société de l'information 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.

C'est ainsi que la nouvelle répartition entre ORAL et ECRIT est une évolution importante qui peut être source d'exclusions pour ceux et celles qui maîtrisent peu l'écrit :

- accélération du passage de l'oral à l'écrit (mouvement qui dure depuis longtemps mais s'accélère)
- 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,...)



## Quelques différences par âge, genre et culture

	Age		Genre		Culture	
	Jeunes	Vieux	Hommes	Femmes	Europe du Nord	Europe du Sud
<b>1 - ABSTRACTION NUMERIQUE</b> <i>(données et mode d'emplois écrits sur l'écran)</i>	Difficultés pour tous ceux et celles qui ont du mal à passer de l'ORAL à l'ÉCRIT <i>Illettrisme</i> : difficultés pour ceux et celle qui ne maîtrisent pas ou peu la lecture et l'écriture. <i>Technotpathie</i> : difficultés pour "voir" la représentation abstraite de la réalité qui apparaît sur l'écran <i>Abstraction numérique</i> : difficultés pour être à l'aise avec l'abstraction numérique (fichiers, dossiers, ...) <i>Handicaps physiques</i> : vision, maniement du curseur, ...					
<b>2 - INTERACTIVITÉ</b> <i>(dialogue homme/machine selon la logique du logiciel dont le mode d'emploi arborescent est à découvrir par apprentissage)</i>		Difficultés à accepter l'appren- tissage par essai/ erreur et à découvrir le mode d'emploi		Plus d'intérêt pour l'utilisation opérationnelle que pour la découverte du mode d'emploi.		
<b>3 - ABONDANCE</b> <i>(des données écrites et multimédia mises à notre disposition)</i>	Difficultés pour tous ceux et celles qui ont du mal à passer de la <i>gestion de la pénurie</i> à la <i>gestion de l'abondance</i> dans le traitement des données accentuées par le fait que : - d'autres domaines exigent la gestion de la pénurie - les outils de recherche sont encore très imparfaits					
<b>4 - CHRONOPHAGIE</b> <i>(en particulier liée aux temps d'apprentissage obligatoire longs et sans fin)</i>						
<b>5 - LOGIQUE CONTRACTUELLE</b> <i>(respect de la LETTRE plus que de l'ESPRIT d'un contrat ou d'une procédure)</i>						Difficultés à faire coexister la logique contractuelle et la logique de l'honneur et à suivre "à la lettre" des procédures écrites
<b>6 - QUALITÉ TENDUE</b> <i>(bien faire du premier coup sans stock de sécurité en respectant des délais courts)</i>						
<b>7 - VULNÉRABILITÉ</b> <i>(pannes techniques + cyber criminalité)</i>		Difficultés à supporter et gérer les pannes quand on est isolé				
<b>8 - RESEAUX</b> <i>(agir à distance : ex : travail en équipe virtuelle ex : jouer en équipe virtuelle)</i>						Difficultés liés aux rapports à l'espace : besoins de communications de proximité et de contacts physiques
<b>9 - NOMADISME</b> <i>(interpénétration vie professionnelle / vie privée ex : télétravail)</i>			Difficultés selon le type de travail, l'autonomie liée à la position hiérarchique, la situation familiale, le profil individuel , ....			
<b>10 - TRANSPARENCE</b> <i>(tout ce qui est sur les réseaux est transparent)</i>	Difficultés pour tous ceux et celles qui ont du mal à supporter cette transparence soit pour des raisons idéologiques (atteinte aux libertés), soit par refus d'être contrôlé en permanence dans son travail, ses activités commerciales ou ses contacts avec différents services.					
<b>11 - POLYVALENCE</b> <i>(la maîtrise des TIC n'est qu'une compétence parmi d'autres)</i>						
<b>12 - CYBER HIERARCHIE</b> <i>(coordonner, contrôler, aider à distance des équipes virtuelles)</i>						

### Les principales sources différences induites par l'usage des TIC et d'Internet

*Ce qui est source de difficultés, de stress ou d'exclusions pour les uns peut être source de plaisir et de qualification pour les autres.*

Force est de constater que nous ne connaissons encore que peu de choses sur les effets réels à long terme des 12 évolutions, que nous venons d'analyser, car les études sont encore trop peu nombreuses sur la généralisation de ces évolutions déjà présentes ponctuellement. Mais leur analyse a mis en lumière les différences essentielles entre le travail dans la société de l'information et le travail dans la société industrielle.

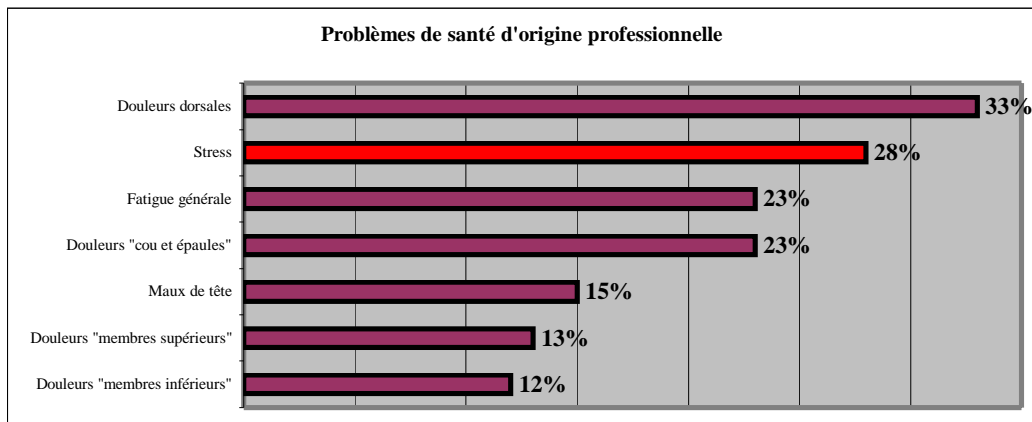
#### ***Dans la société industrielle:***

- 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.
- C'est pourquoi, on cherche à :
  - améliorer l'environnement physique (chaleur, bruits, poussières,...);
  - diminuer le temps de travail (car on estime que la fatigue physique est proportionnelle au temps de travail);
  - améliorer la sécurité physique (réduire les accidents du travail);
  - supprimer les travaux physiquement pénibles (mécanisation, automatisation).

**Dans la société de l'information:**

- Le travail, c'est encore de la fatigue physique, mais c'est aussi beaucoup de fatigue mentale, de stress, parfois de l'ennui, mais souvent 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 charge mentale, stress, ennui et plaisir occupent aujourd'hui, dans les préoccupations des salariés lors des enquêtes sur les conditions de travail, une place qu'ils n'avaient pas auparavant.
- Les réactions aux nouvelles conditions de travail (abstraction, interactivité,...) peuvent être très diverses (voir la grille d'analyse ci-après).
- 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.



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 déjà eu lieu en 1990 et 1995 et concernent 21 500 travailleurs, des 15 Etats*

*L'utilisation croissante des nouvelles technologies ne semble guère avoir amélioré 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)*

**2 – 2 Nécessité d'inventer de nouveaux indicateurs pour mesurer le temps et la pénibilité**

Ces différences société industrielle/ société de l'information induisent la nécessité d'inventer d'autres unités de mesure du travail salarié qui viennent non pas supprimer l'unité « temps de travail » au sens traditionnel, mais le compléter, car il faut essayer de prendre en compte les spécificités du travail dans la société de l'information.

D'une part, il est de plus en plus difficile de mesurer le temps de travail du fait de l'interpénétration vie professionnelle / vie privée. En effet, il n'est plus possible, pour beaucoup de métiers, d'assimiler "temps de présence sur le lieux de travail" et "temps de travail". Avec le développement des nouvelles formes d'activités du type "travail nomade", il faut affiner la mesure du temps de travail car les frontières entre le travail et les autres activités s'estompent. Les enquêtes récentes ont montré, par exemple, l'extraordinaire éclatement du lieu de travail des cadres: bureau, domicile, restaurant, train, locaux des clients, voiture, hôtel, avions, aéroports, gares, ...

## Evolutions des conditions de travail ressenties dans la société de l'information

Fatigue physique	Fatigue mentale	Stress	Ennui	Plaisir
---------------------	--------------------	--------	-------	---------

### Réactions aux méthodes organisationnelles

<b>1 - QUALITE TENDUE</b> <i>Zéro stock et zéro défauts : réduction des délais de réaction</i>					
<b>2 - BENCHMARKING</b> <i>Compétition permanente par comparaison d'indicateurs</i>					
<b>3 - GESTION MULTI PROJETS</b> <i>Obéir à des finalités et rythmes différents</i>					
<b>4 - RELATIONS CLIENTS</b> <i>Contacts directs avec les clients</i>					
<b>5 - LOGIQUE CONTRACTUELLE</b> <i>Difficultés pour gérer la coexistence logique de l'honneur/logique contractuelle</i>					

### Réactions à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication

<b>6 - ABSTRACTION</b> <i>Travail sur la représentation abstraite de la réalité</i>					
<b>7 - INTERACTIVITÉ</b> <i>Dialogue homme/machine</i>					
<b>8 - ABONDANCE</b> <i>Choix des informations pertinentes parmi une abondance de données</i>					
<b>9 - CHRONOPHAGIE</b> <i>Les technologies mangent notre temps</i>					
<b>10 - VULNÉRABILITÉ</b> <i>Gestion des pannes et des fraudes</i>					
<b>11 - RESEAUX</b> <i>Travail en équipe virtuelle et travail coopératif à distance (groupware)</i>					
<b>12 - NOMADISME</b> <i>Télétravail mixte nomade en tous lieux et tous temps</i>					
<b>13 - TRANSPARENCE</b> <i>Sur les réseaux toutes les activités sont enregistrées</i>					

### **Les évolutions du travail provoquent des effets très divers et souvent contradictoires**

*Il est important de repérer ces effets qu'ils soient positifs ou négatifs. Certains ne concernent que quelques personnes. D'autres sont beaucoup plus collectifs et concernent la majorité des salariés d'un service ou d'un atelier. L'analyse du niveau d'ERGOSTRESSIE, qui est la combinaison "fatigue physique + fatigue mentale + stress + ennui + plaisir" va permettre le repérage des facteurs sur lesquels il est nécessaire d'agir, individuellement et collectivement, pour améliorer les conditions de travail.*

D'autre part, il devient de plus en plus nécessaire de mesurer non seulement la "durée" mais aussi la "densité" ou "l'intensité" du travail. La fatigue ressentie étant une combinaison de fatigue physique, de fatigue mentale, de stress et d'ennui, n'est plus obligatoirement directement proportionnelle au temps de travail, mais dépend de facteurs beaucoup plus variés comme les conditions de travail, le type de management, le comportement de la ligne hiérarchique et de l'équipe de travail, la charge ou l'intensité du travail.

Depuis une quinzaine d'années de nombreuses études montrent que "l'intensité" du travail augmente: objectifs plus élevés à atteindre par le salarié, responsabilité plus grande en cas d'erreur,... Cette nécessité de la mesure de la *densité* ou de l'*intensité* apparaît aussi dans toutes les enquêtes sur les effets de la réduction du temps de travail

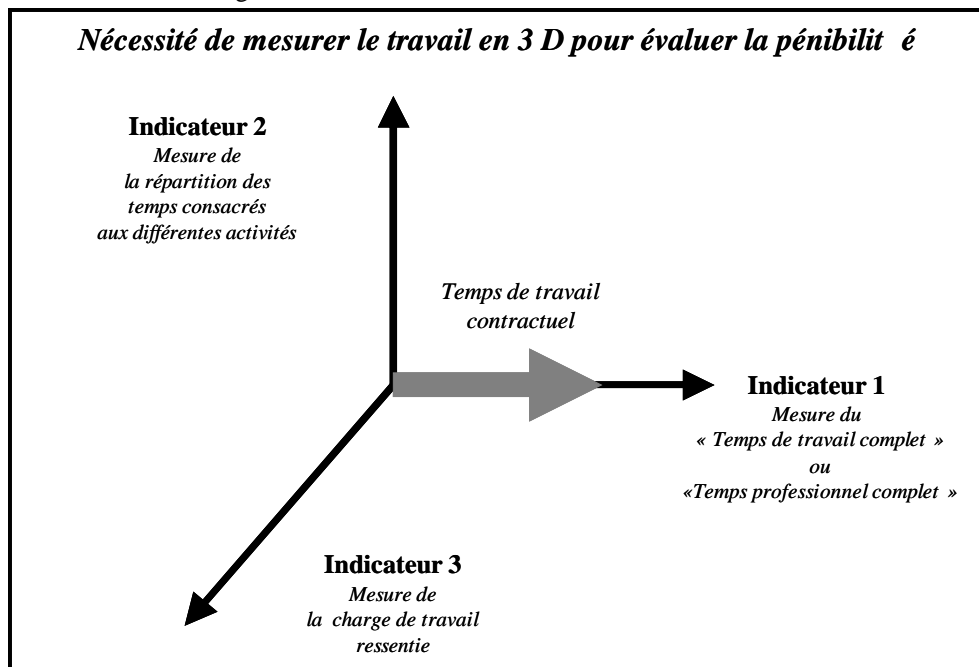
## 2 - 3 Une heure de travail n'égal pas une heure de travail

Continuer à mesurer le travail uniquement par des minutes, des heures ou des jours serait la même erreur que de continuer à mesurer la nourriture seulement par son poids ou mesurer le danger de la radioactivité par le volume d'uranium. Un kilo de nourriture n'égal pas un kilo de nourriture. Une heure de travail n'égal pas une heure de travail.

Il est en effet intéressant de regarder l'évolution des systèmes de mesure dans d'autres domaines, comme la diététique ou la sûreté nucléaire. Dans le domaine de la diététique, on s'est aperçu depuis de nombreuses années que mesurer le poids de nourriture n'était plus suffisant pour maîtriser les problèmes de santé. Certes la mesure du poids reste importante (n'avoir à sa disposition que 100 grammes de riz ou 500 grammes de riz par jour n'est évidemment pas identique), mais d'autres facteurs ont pris beaucoup d'importance telle que la valeur nutritionnelle (qui dépend, par exemple, de la répartition en protéines, en glucides et en lipides) et la valeur énergétique qui est mesurée en nombre de calories. Les outils de mesure ont évolué en fonction des objectifs : la mesure de la nourriture nécessaire à la survie était évaluée en poids, la mesure de la nourriture la mieux adaptée au bien être et à la santé est évaluée avec des outils de mesure plus complexes.

Aujourd'hui, dans la société de l'information, la mesure du travail et l'évaluation des conditions de travail devraient répondre à trois objectifs prioritaires correspondant à 3 nouveaux indicateurs venant compléter l'indicateur « temps de travail contractuel ».<sup>2</sup>

1. **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.
2. **Indicateur "Répartition des temps consacrés aux différentes activités"** : cet indicateur permet 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.
3. **Indicateur "charge de travail ressentie"** : 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.



**Nécessité de mesurer en 3 D le travail pour évaluer les conditions de travail, le « bien être » et la pénibilité**

<sup>2</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 sont totalement gratuits.



### 3 - INTERNET ET LES TECHNOLOGIES ABOLISSENT-ILS LE TEMPS ?

**Internet et les technologies font gagner du temps car ils abolissent le temps**, affirment aussi les membres de la cybersecte.

Les TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) 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.

Mais l'utilisation des TIC est de plus en plus **CHRONOPHAGE** et nous constatons que nous manquons de plus en plus de temps. Il ne faut pas confondre *diminuer les délais*, qui caractérise la société de l'information, et *gagner du temps*

Parmi les raisons de cette chronophagie :

#### 3 - 1 *L'abondance des données tend augmenter les temps d'exploitation*

La numérisation "facile et pas cher" provoque une abondance de données. Le gestionnaire ne doit pas oublier qu'il faut toujours distinguer 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

De nombreux phénomènes induisent un accroissement continu du volume d'informations à traiter :

- Toute diffusion d'informations provoque de nouvelles demandes d'informations complémentaires.
- Les nouvelles formes de travail (télétravail, ...) et de répartition du travail (réduction du temps de travail, ...) nécessitent de multiplier les transmissions d'informations écrites numérisées (développement de l'asynchronisme et nécessité d'informer le remplaçant)
- La généralisation des PGI (Progiciels de Gestion Intégrée - ou ERP, en anglais - du type SAP, People Soft, Oracle...) induit aussi beaucoup de chronophagie:
  - \* SAISIE UNIQUE : très consommatrice de temps quand elle est faite par des « techno – mal à l'aise »
  - \* DIFFUSION INSTANTANÉE dans tous les modules "intégrés" (vente, achats, production, paie, comptabilité,...) : c'est le point fort des PGI (surtout dans les applications de commerce électronique), mais c'est une formidable source d'inflation de données
  - \* TRANSPARENCE liée à la diffusion instantanée des résultats à tous les niveaux hiérarchiques au même moment : cela met les cadres en porte à faux, car ils ne peuvent analyser leurs résultats avant leurs supérieurs)

#### 3 - 2 *Temps de bricolage / dépannage*

La généralisation de systèmes complexes est une source de pannes, car **la panne est consubstantielle à la complexité** (la vulnérabilité d'internet en est un exemple). 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.

## 2 - 3 Temps d'apprentissage

Les temps de formation tendent à être de plus en plus courts, mais les temps d'apprentissage et de rodage de plus en plus longs : changements de versions, changements de PGI, changement d'OS au gré des fusions et restructurations des entreprises.

## 2 - 4 Différences de temps entre temps du citoyen ou du consommateur (demande de disponibilité totale à toute heure...) et temps du producteur

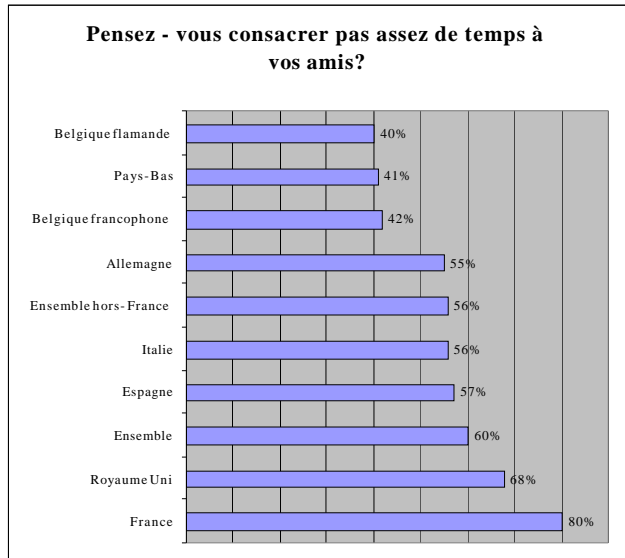
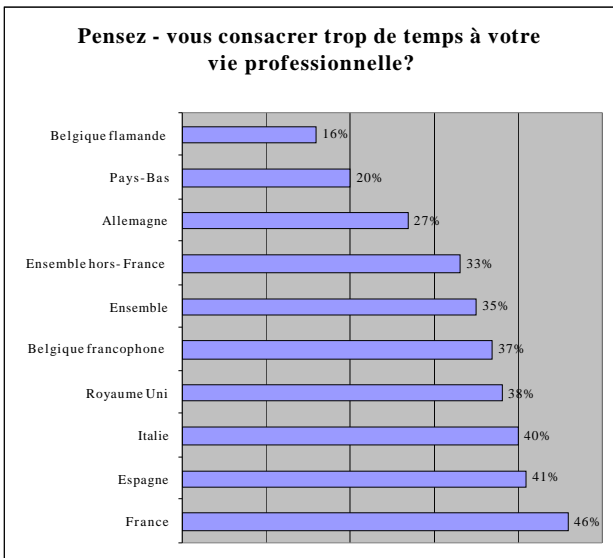
Nous sommes entrés dans la civilisation de l'impatience et souvent le salarié doit « perdre du temps » pour « faire gagner du délai » au client ou au citoyen, qui n'est pas toujours conscient des conséquences de ses exigences.

## 2 - 5 Différences entre temps internet « mondialisé » et temps biologique « individualisé » : interpénétration de plus en plus grande entre temps professionnel et temps non-professionnel

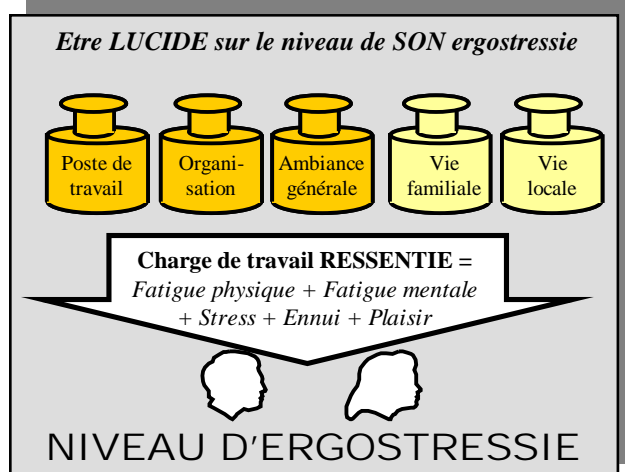
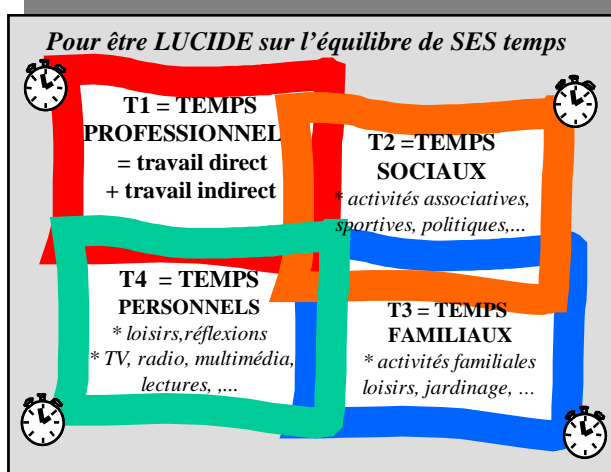
Les messages continuent d'arriver pendant les temps de repos et de sommeil : comment passer de la « gestion de la pénurie » à la gestion de « l'abondance des données » ?

## 2 - 6 Différences dans le rapport au temps

La perception du temps varie d'un individu à l'autre. Les études européennes montrent combien il est important de tenir compte aussi des dimensions nationales et culturelles : la perception de l'équilibre des temps et du travail est très différente d'un pays à l'autre.



Enquête IPSOS pour l'Observatoire Thalys – Septembre 2001 ([www.ipsos.fr/articles\\_fr/0109/thalys.htm](http://www.ipsos.fr/articles_fr/0109/thalys.htm))



*Individualisation des rapports au temps ... et à la charge de travail =  
Nécessité de mesurer l'équilibre des temps et le niveau d'ergostressie (comme nous l'avons vu au chapitre 2)*

## 4 - INTERNET ET LES TECHNOLOGIES ABOLISSENT – ILS L'ESPACE ?

*Internet et les technologies donnent à chacun le don d'ubiquité car ils abolissent l'espace*, est une des affirmations préférées des membres de la cyber secte.

Les TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) donnent la possibilité de réaliser de très nombreuses activités à distances : travail, formation, loisirs, contact avec des institutions lointaines, ... Ceci rejoint la demande de certains clients et de certains citoyens

Pourtant l'espace, pas plus que le temps, n'est aboli sous prétexte que les technologies permettent de réaliser des activités à distance.

### 4 - 1 Les activités de proximité restent irremplaçables

On constate que :

- les déplacements professionnels augmentent (+10 à +15% en France)
- le nombre de réunions physiques n'a pas tendance à diminuer car il faut coordonner les différents types d'activités. D'autant plus que les salariés ne viennent plus travailler au même moment et qu'il faut gérer les interpénétrations vie professionnelle / vie privée.
- Plus on pratique les téléactivités, plus on s'aperçoit que la proximité est irremplaçable.

#### Le technocentre Renault: se regrouper pour mieux travailler

Renault, grand constructeur automobile, utilise toutes les technologies de la société de l'information, mais pour "travailler plus vite et dépenser moins", a décidé de regrouper en un seul lieu géographique les services de conception de ses nouveaux modèles, à Saint-Quentin-en-Yvelines, près de Versailles, en région parisienne.

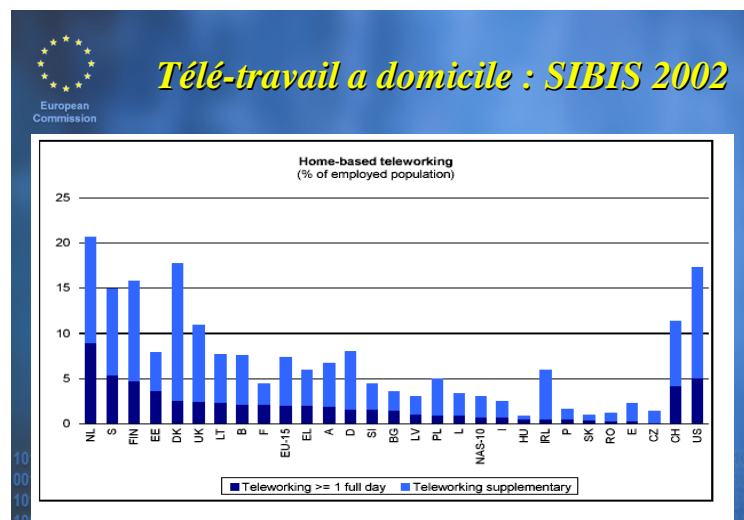
Inauguré le 15 janvier 1999, ce technocentre regroupe 7500 personnes qui étaient auparavant réparties sur 60 lieux géographiques différents.

Objectif de ce regroupement physique: réduire de plusieurs mois le temps de conception d'un modèle grâce aux vertus du travail de proximité. C'est la solution déjà adoptée par Chrysler et BMW.

Situation en 2004 : le technocentre regroupe aujourd'hui plus de 10000 salariés.

### 4 - 1 Différences dans le rapport à la distance : preuve d'un retard ?

La cyber secte s'appuie largement sur les statistiques d'activité à distance pour classer les pays : ceux qui pratiquent moins les activités à distance seraient « en retard ». En fait, ce type de statistiques, identique pour le commerce électronique, la télémedecine, la formation à distance ou les jeux à distance indique simplement un rapport à la distance et à l'abstraction numérique différent d'une culture à l'autre.



Classement des pays de l'UIT (Union Internationale des télécommunications) en fonction de l'indice IAN (Indice d'Accès au Numérique)							
Niveau d'accès: excellent		Niveau d'accès: bon		Niveau d'accès: moyen		Niveau d'accès: faible	
Suède	0.85	Irlande	0.69	Bélarus	0.49	Zimbabwe	0.29
Danemark	0.83	Chypre	0.68	Liban	0.48	Honduras	0.29
Islande	0.82	Estonie	0.67	Thaïlande	0.48	Syrie	0.28
Corée (Rép. de)	0.82	Espagne	0.67	Roumanie	0.48	Papouasie-Nlle-Guinée	0.26
Norvège	0.79	Malte	0.67	Turquie	0.48	Vanuatu	0.24
Pays-Bas	0.79	République tchèque	0.66	Ex-Rép.Y. Macédoine	0.48	Pakistan	0.24
Hong Kong, Chine	0.79	Grèce	0.66	Panama	0.47	Azerbaïdjan	0.24
Finlande	0.79	Portugal	0.65	Venezuela	0.47	Sao Tomé-et-Principe	0.23
Taiwan, Chine	0.79	Emirats arabes unis	0.64	Belize	0.47	Tadjikistan	0.21
Canada	0.78	Macao, Chine	0.64	St. Vincent	0.46	Guinée équatoriale	0.20
Etats-Unis	0.78	Hongrie	0.63	Bosnie-Herzégovine	0.46	Kenya	0.19
Royaume-Uni	0.77	Bahamas	0.62	Suriname	0.46	Nicaragua	0.19
Suisse	0.76	Bahreïn	0.60	Soudafricaine	0.45	Lesotho	0.19
Singapour	0.75	St-Kitts-et-Nevis	0.60	Colombie	0.45	Népal	0.19
Japon	0.75	Pologne	0.59	Jordanie	0.45	Bangladesh	0.18
Luxembourg	0.75	Rép. slovaque	0.59	Serbie-et-Monténégro	0.45	Yémen	0.18
Autriche	0.75	Croatie	0.59	Arabie saoudite	0.44	Togo	0.18
Allemagne	0.74	Chili	0.58	Pérou	0.44	Salomon (Iles)	0.17
Australie	0.74	Antigua-et-Barbuda	0.57	Chine	0.43	Cambodge	0.17
Belgique	0.74	Barbade	0.57	Fidji	0.43	Ouganda	0.17
Nouvelle-Zélande	0.72	Malaisie	0.57	Botswana	0.43	Zambie	0.17
Italie	0.72	Lituanie	0.56	Iran (R.I.)	0.43	Myanmar	0.17
France	0.72	Qatar	0.55	Ukraine	0.43	Congo	0.17
Slovénie	0.72	Brunéï Darussalam	0.55	Guyana	0.43	Cameroun	0.16
Israël	0.70	Lettonie	0.54	Philippines	0.43	Ghana	0.16
		Uruguay	0.54	Oman	0.43	Lao (R.d.p.)	0.15
		Seychelles	0.54	Maldives	0.43	Malawi	0.15
		Dominique	0.54	Libye	0.42	Tanzanie	0.15
		Argentine	0.53	Dominicaine Rép.	0.42	Haiti	0.15
		Trinité-et-Tobago	0.53	Tunisie	0.41	Nigéria	0.15
		Bulgarie	0.53	Equateur	0.41	Djibouti	0.15
		Jamaïque	0.53	Kazakhstan	0.41	Rwanda	0.15
		Costa Rica	0.52	Egypte	0.40	Madagascar	0.15
		Sainte-Lucie	0.52	Cap Vert	0.39	Mauritanie	0.14
		Koweït	0.51	Albanie	0.39	Sénégal	0.14
		Grenade	0.51	Paraguay	0.39	Gambie	0.13
		Maurice	0.50	Namibie	0.39	Bhoutan	0.13
		Russie	0.50	Guatemala	0.38	Soudan	0.13
		Mexique	0.50	El Salvador	0.38	Comores	0.13
		Bésil	0.50	Palestine	0.38	Côte d'Ivoire	0.13
				Sri Lanka	0.38	Erythrée	0.13
				Bolivie	0.38	Rép. pop. du Congo	0.12
				Cuba	0.38	Bénin	0.12
				Samoa	0.37	Mozambique	0.12
				Algérie	0.37	Angola	0.11
				Turkménistan	0.37	Burundi	0.10
				Géorgie	0.37	Guinée	0.10
				Swaziland	0.37	Sierra Léone	0.10
				Moldova	0.37	Centrafricaine (Rép.)	0.10
				Mongolie	0.35	Ethiopie	0.10
				Indonésie	0.34	Guinée-Bissau	0.10
				Gabon	0.34	Tchad	0.10
				Maroc	0.33	Mali	0.09
				Inde	0.32	Burkina Faso	0.08
				Kirghizistan	0.32	Niger	0.04
				Ouzbékistan	0.31	Source UITI (Union Internationale des des Télécommunications) <a href="http://www.uiti.int/">www.uiti.int/</a>	
				Viet Nam	0.31		
				Arménie	0.30		

**ATTENTION !!! DANGER !!! Ce type de palmarès a pour but de multiplier les équipements en « culpabilisant » les pays moins bien classés...**

*En aucun cas l'indice IAN n'est un indice de « modernité » : il n'indique pas que la communication entre les hommes ou que la productivité ou que le bien être des habitants ou que le lien social sont supérieurs dans les pays de la première colonne !*

## **5 - CONCLUSION : EVITONS LA FRENESIE NUMERIQUE CAR IL NOUS FAUT DEGONFLER LA BULLE SOCIALE AVANT SON EXPLOSION ...**

Oui, il faut utiliser massivement Internet et les TIC, mais en évitant la frénésie technologique et en refusant de diffuser des illusions sociales et culturelles qui tendent à remplacer les illusions économiques et financières aujourd'hui périmées.

*L'enjeu principal est d'éviter les exclusions de la vie ne société et les exclusions du travail.*

Cela veut dire que si l'on veut éviter de multiplier les exclusions de la vie en société, fixer comme objectif de « *diffuser à tous prix les TIC et Internet tout de suite à tout le monde* » n'est pas la bonne solution.

Il faut organiser la société pour maintenir et développer la techno-diversité des accès à l'information. Pour le moment, la BAM, ou banque à accès multiples, est un bon exemple de réussite dans la techno-diversité avec ses 9 canaux d'accès : accès par guichet d'agence, par téléphone individuel à un responsable bancaire, par centre d'appels téléphonique, par distributeur automatique de billets, par guichet automatique de banque, par minitel, par audiotel, par Internet, par TV interactive...<sup>3</sup> Tous les services, et surtout les services publics devraient être attentifs à cette techno-diversité des accès.

Cela veut dire que si l'on veut éviter de multiplier les exclusions de la vie professionnelle, fixer comme objectif de « *diffuser à tous prix les TIC et Internet dans tous les métiers* » n'est pas la bonne solution.

Tous les métiers ont à traiter de l'information. Mais tous les métiers n'ont pas à traiter de l'information écrite numérisée à distance. Par conséquent, il faut oser maintenir et créer des métiers "hypo-technologiques" : la réalité des recrutements actuels montre d'ailleurs que ce sont les métiers « hypo technologiques » qui sont les plus recherchés par les entreprises, notamment dans les services à la personne. Ce n'est pas en « technologisant » un métier qu'on le qualifie.

### *Séduction et modes*

Mais la séduction des solutions technologiques est grande et tout décideur 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 (1998)***

L'abus de technologies est dangereux pour la société.  
A consommer avec modération.

<sup>3</sup> Mais, la BAM risque d'évoluer car la pression économique est 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 cts par messagerie électronique, 1ct par le Web (Source : Crédit agricole Centre Loire - janvier 2002).

### 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

- Toutes les directives européennes et tous les rapports européens récents sur la société de l'information (depuis 1996) 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

- "Commerce électronique : une nouvelle donne pour les consommateurs, les entreprises, les citoyens et les pouvoirs publics" - rapport de Francis Lorentz 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))

- **Les métiers face aux technologies de l'information** - Commissariat Général du Plan - avril 2003 - Rédacteurs : Christine Afriat et Jean-François Loué ([www.plan.gouv.fr](http://www.plan.gouv.fr))

Tous les rapports français récents (plus de 60 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 - "Les flingueurs du net" - Laurent Mauriac - Calmann Lévy - 2002
- 9 - "La géopolitique d'Internet" - Solveig Godeluck - La Découverte - 2002
- 10 - "Travailler pour être heureux ? Le bonheur et le travail en France" Christian Baudelot et Michel Gollac - Fayard - 2003
- 11 - "Halte aux absurdités technologiques" Yves Lasfargue - Editions d'Organisation - 20

	<b>«Un grand coup d'air frais sur la pensée unique qui entoure parfois les nouvelles technologies. »</b> Le Nouvel Observateur du 5 juin 2003 <i>"Un livre brûlot contre "le technologiquement correct"</i> 01 Informatique du 2 mai 2003
	<b>« 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 »</b> L'Usine Nouvelle du 29 mai 2003
	<b>« Yves Lasfargue dénonce aujourd'hui le discours de ceux qui voudraient imposer à tous l'utilisation d'Internet »</b> L'Express du 29 mai 2000
	<b>« Quant aux autres, ils ne devraient pas manquer de regarder désormais d'un tout autre oeil l'écran gris de leur micro-ordinateur »</b> - Le Monde du 13 mai 2003
	<b>«Et on ne peut que vous conseiller de lire l'ouvrage d'Yves Lasfargue, ... »</b> Le Monde Informatique du 20 juin 2003
 <b>"Halte aux absurdités technologiques"</b> Yves Lasfargue Editions d'Organisation - 2003 238 pages - 22 € ISBN : 2-7081-2915-5	