

Agence Wallonne des Télécommunications

Seniors et TIC : comment favoriser l'utilisation ?

Gembloux - 4 novembre 2003

T.I.C., réseaux, internet, intranet, extranet, mobiles, centres d'appels, cédéroms, DVD, assistants personnels, Wi - Fi, ...

Les caractéristiques des activités professionnelles et de loisirs dans la société de l'information : comment éviter l'explosion de la bulle sociale ?

Yves LASFARGUE

Sommaire

- 1 - Les caractéristiques des activités dans la société de l'information : les 12 évolutions des activités professionnelles et non - professionnelles
- 2 - Les différents rapports que nous entretenons avec les technologies numérisées : des *techno - mordus* aux *techno - mal à l'aise*
- 3 - Les principales sources d'exclusion
- 4 - Conclusion : faut - il diffuser les TIC et Internet tout de suite à tout le monde ? Evitons 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>

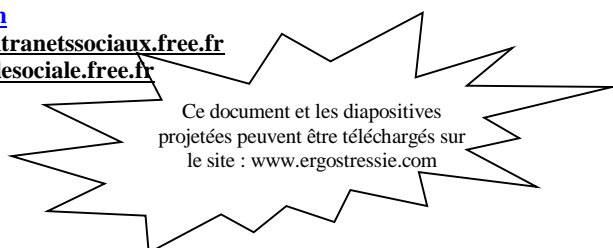
OBERGO - 7, rue de l'arbre aux 40 écus 92390 Villeneuve la Garenne Téléphone : +33 (0)6 81 01 98 72

Courriel : yves.lasfargue@wanadoo.fr

Site internet sur l'analyse des conditions de travail : www.ergostressie.com

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>



Ce document et les diapositives projetées peuvent être téléchargés sur le site : www.ergostressie.com

1 - LES CARACTERISTIQUES DES ACTIVITES DANS LA SOCIETE DE L'INFORMATION : LES 12 EVOLUTIONS DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES ET NON - PROFESSIONNELLES

1 - 1 Qu'est - ce qui change le travail et les métiers ... mais aussi les activités du consommateur et du citoyen ?

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 le travail et les métiers sont changés par un ensemble d'innovations de plus en plus nombreuses :

- **Innovations extérieures** : l'entreprise, l'institution ou la collectivité locale subit ces innovations qui sont imposées de l'extérieur (mondialisation, fiscalités, évolution des besoins, ...)
- **Innovations technologiques** : numérisation des informations dont la TV, 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, 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 QSE¹, 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 »²,...

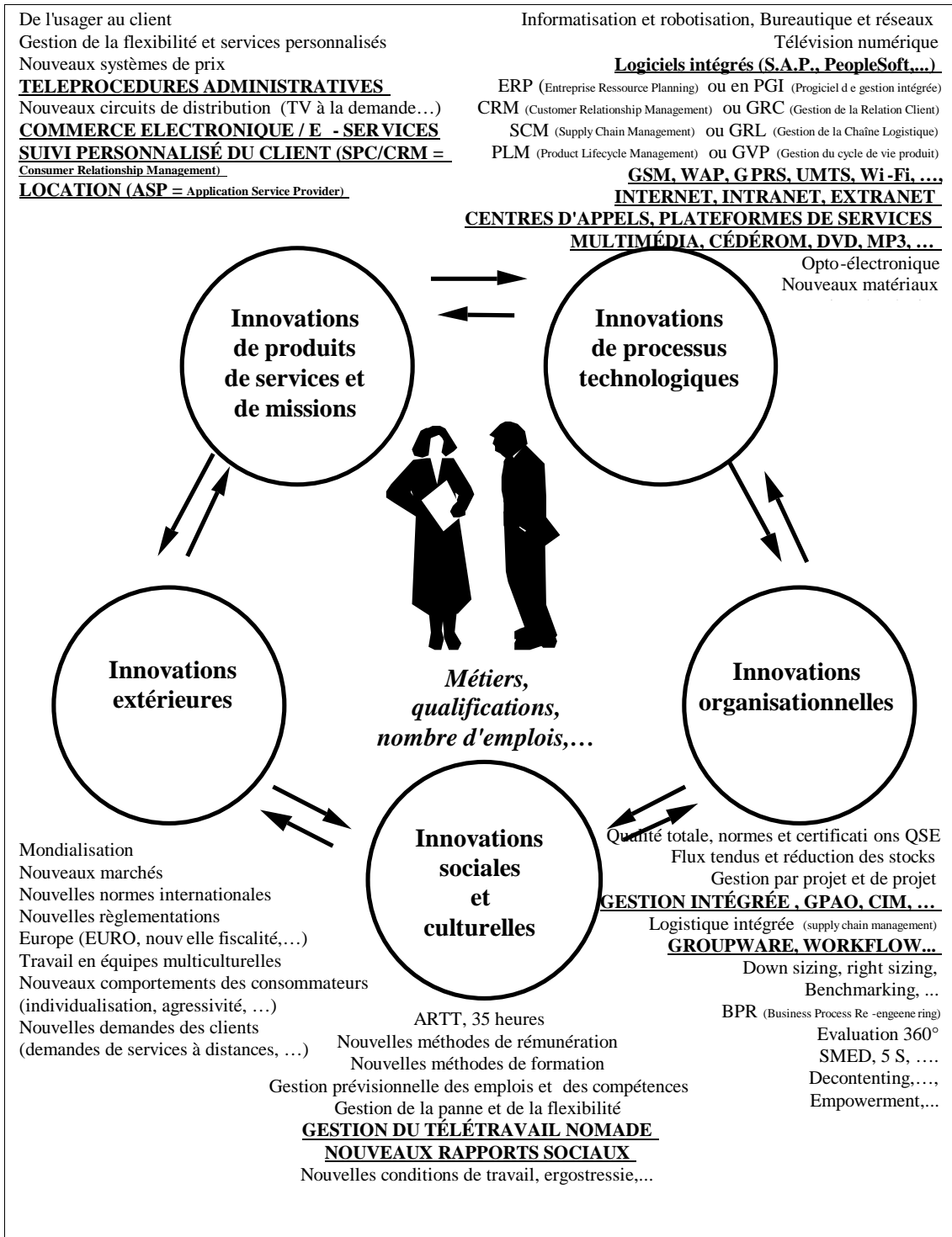
C'est pourquoi, tout projet de changement devrait commencer par le recensement de TOUTES les autres innovations en cours de mise en place dans l'entreprise. Cela permettrait de gérer l'effet de CUMUL (au même moment l'entreprise doit vivre plus de 100 innovations et chaque métier est modifié par 10 à 15 innovations parmi ces 100), l'effet de CROISEMENT (les innovations d'un métier peuvent modifier un autre métier), et l'effet de RYTHME.

Toutes ces innovations changent les activités professionnelles... mais aussi les activités non - professionnelles du consommateur et du citoyen (e-commerce, e - administration, e - formation, plates-formes téléphoniques, ...)

¹ 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 ».

² 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 : effets sur les salariés
mais aussi les consommateurs et les citoyens**



Source : démarche DEMAIN© (grille de recensement téléchargeable sur le site www.ergostressie.com)

Chaque entreprise 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...

Quelles sont les innovations importantes et les effets de mode en 2003 pour les 3 prochaines années ?

1 - 2 Les évolutions des activités professionnelles et non – professionnelles qu'il nous faut apprendre à gérer

Une grande partie de ce qui est vrai pour le travail l'est aussi pour les autres activités.

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

**ABSTRACTION
INTERACTIVITÉ
ABONDANCE
CHRONOPHAGIE
LOGIQUE CONTRACTUELLE
QUALITÉ TENDUE
VULNÉRABILITÉ
RESEAUX ET EQUIPE VIRTUELLE
NOMADISME
TRANSPARENCE
POLYVALENCE
CYBER HIERARCHIE**

- 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 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.

- 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 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

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

- 7) 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,...).

*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.*

- 8) Vers un travail en RESEAUX: les T.I.C. permettent de multiplier les communications transversales qui viennent compléter ou perturber les traditionnelles communications verticales.

- 9) Vers un travail exigeant une GESTION DE L'ESPACE de plus en plus délicate: se développent le travail en équipe virtuelle, le télétravail mixte nomade, le commerce électronique à distance.

Les TIC donnent la possibilité de réaliser de nombreuses activités à distance et il va falloir apprendre à gérer l'interpénétration vie professionnelle / vie privée : : 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. Ces regroupements, jadis spontanés, doivent être organisés car ils ont tendance à disparaître avec les outils de communication mobiles.

- 10) Vers un travail exigeant la gestion de la TRANSPARENCE car toute activité effectuée sur un réseau électronique peut être enregistrée à distance.

Sur le plan social, la gestion de la transparence induite par l'ensemble « système numérisé + réseau » doit être négociée afin que cette transparence ne devienne pas un outil de contrôle social insupportable.

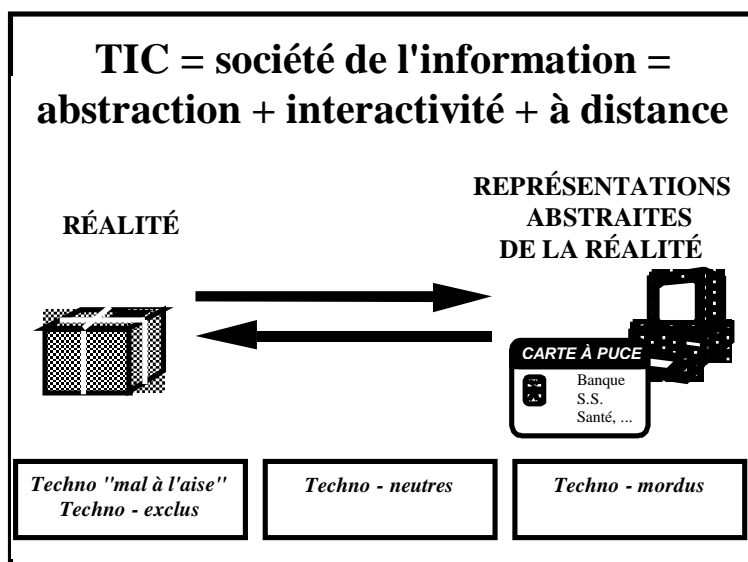
- 11) Vers un travail exigeant de plus en plus de POLYVALENCE, en particulier avec le développement des rapports commerciaux avec le client.

- 12) Vers une cyber hiérarchie, car le rôle des cadres est remis en question.

2 - LES DIFFERENTS RAPPORTS QUE NOUS ENTRETENONS AVEC LES TECHNOLOGIES NUMERISEES : DES *TECHNO - MORDUS* AUX *TECHNO - MAL A L'AISE*

2 - 1 Des réactions individuelles très diverses

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.



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" (cabines téléphoniques, 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

Nouvelles répartitions entre ORAL et ECRIT

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,...)

3 - LES DIFFERENTES SOURCES DE DIFFICULTES ET D'EXCLUSION INDUITES PAR L'USAGE DES TIC ET D'INTERNET

Il est intéressant d'analyser les sources d'exclusions en partant de la liste des 12 évolutions déjà repérées et de ne pas confondre : parmi les non - utilisateurs des technologies :

- Ceux et celles qui n'ont pas les moyens économiques d'utiliser les TIC et Internet
- Ceux et celles qui ne peuvent pas utiliser les TIC et Internet
- Ceux et celles qui ne veulent pas utiliser les TIC et Internet
- Ceux et celles qui n'ont aucun besoin de traiter des informations écrites numérisées à distance

	Age		Sexe		Culture	
	Jeunes	Vieux	Hommes	Femmes	Europe du Nord	Europe du Sud
1 - ABSTRACTION NUMERIQUE <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>Technopathie</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, ...)					
2 - INTERACTIVITÉ <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.			
3 - ABONDANCE <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					
4 - CHRONOPHAGIE <i>(en particulier liée aux temps d'apprentissage obligatoire longs et sans fin)</i>						
5 - LOGIQUE CONTRACTUELLE <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
6 - QUALITÉ TENDUE <i>(bien faire du premier coup sans stock de sécurité en respectant des délais courts)</i>						
7 - VULNÉRABILITÉ <i>(pannes techniques + cyber criminalité)</i>	Difficultés à supporter et gérer les pannes quand on est isolé					
8 - RESEAUX <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
9 - NOMADISME <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 ,			
10 - TRANSPARENCE <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.					
11 - POLYVALENCE <i>(la maîtrise des TIC n'est qu'une compétence parmi d'autres)</i>						
12 - CYBER HIERARCHIE <i>(coordonner, contrôler, aider à distance des équipes virtuelles)</i>						

Les principales sources d'exclusions 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. Les clivages sont plus entre individus qu'entre jeunes/vieux, hommes/femmes, manuels/intellectuels, ...

4 - CONCLUSION : FAUT - IL DIFFUSER LES TIC ET INTERNET TOUT DE SUITE A TOUT LE MONDE ? EVITONS LA FRENESIE NUMERIQUE CAR IL NOUS FAUT DEGONFLER LA BULLE SOCIALE AVANT SON EXPLOSION ...

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* ».

Illusion 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.

Cela veut dire que si l'on veut éviter de multiplier les exclusions, 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....³ Tous les services, et surtout les services publics devraient être attentifs à cette techno-diversité des accès.

Illusion 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.

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.

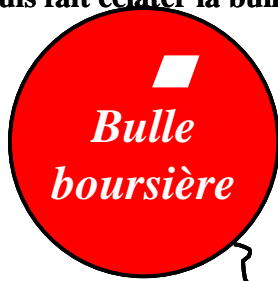
³ Mais, la BAM risque d'évoluer car la pression économique est forte pour limiter les canaux d'accès quand on considère les coûts d'un contact bancaire : 75 € pour un "face à face", 7,5 € par téléphone, 75 cts par courrier postal, 15cts par automate, 3 cts par messagerie électronique, 1ct par le Web (Source : Crédit agricole Centre Loire - janvier 2002).

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

Les illusions technologiques : de la bulle boursière à la bulle sociale⁴

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:

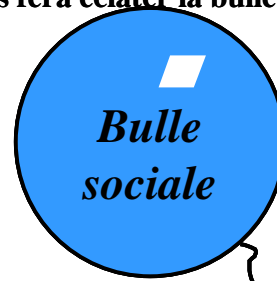
- 4 - Il est possible d'arriver à un équilibre financier en diffusant des services gratuits
- 5 - Le résultat financier n'est plus un élément vital. Une entreprise peut survivre sans faire de bénéfice.
- 6 - L'important est d'avoir beaucoup de clients
- 7 - Il est normal d'acheter un client 10 000 euros.
- 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)

⁴ Voir le site internet sur les dangers de l'éclatement de la bulle sociale : <http://bullesociale.free.fr>

Illusion 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. On constate que l'ergostressie⁵ (combinaison de la fatigue physique, de la fatigue mentale, du stress, de l'ennui mais aussi du plaisir) tend à devenir le syndrome de la société de l'information.

Illusion 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.

Illusion 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. Travailler à distance fait-il "gagner du temps" ? Ce n'est pas l'avis de tous quand on constate que Renault vient de regrouper, dans le technocentre de Guyancourt, plus de 9 000 personnes pour... diminuer le temps de conception des voitures (ce que font aussi les autres constructeurs).

Illusion 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.

Illusion 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.

Illusion 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, mais 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.

Illusion 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 métiers. 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.

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.

⁵ Ergostressie (du grec ergon - le travail physique et de l'anglais stress - la tension). On trouvera un exemple de méthode pour mesurer le niveau d'ergostressie sur le site www.ergostressie.com. (utilisation et téléchargement totalement gratuits)

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)

- **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/ (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).








- **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)

- **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)

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 (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 - 2003

	«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