

BRABET Julienne : "Travail et télématique", *Document de recherche de l'IDATE*, février 1981.

Document de recherche
IDATE, 1981

TRAVAIL ET TELEMATIQUE

Une jeune femme exerce à Saint-Brieuc près de son domicile des fonctions de sténo-dactylo, quoi de plus habituel ? ... mais les lettres et documents qu'elle frappe sortent de l'imprimante... à Rennes et elle travaille dans un local équipé d'une machine à traitement de textes, d'un télécopieur, d'un téléphone mains libres et d'un répondeur.

Le PDG d'une importante société, dont le siège social est situé dans le Sud de la France, convoque à une réunion les directeurs de ses cinq usines dispersées dans la campagne environnante et le responsable des services commerciaux résidant à Paris, quoi de plus banal ? ... Sinon que ces messieurs à l'heure dite n'ont pas quitté leurs bureaux respectifs et se contentent d'appeler le numéro de télé-réunion qui leur permettra de résoudre les problèmes posés, de confronter leurs opinions sans déplacement, c'est-à-dire sans perte de temps et à moindre coût.

Technologie fiction ?

Non... Exemples de types d'organisation du travail et de communications professionnelles déjà réalisés en France en 1980 ; illustrations très simples de cette révolution télématique, de l'ère télématique, de la grande mutation... dont l'évocation envahit les pages ou les écrans des mass media, et dont les représentations multiples, contradictoires révèlent peut-être l'ambivalence de notre société face au changement : pour certains, elle va résoudre la crise économique et culturelle dans lesquelles le monde contemporain est plongé, elle annonce le règne de la téléconvivialité ; pour d'autres, elle est la réalisation du 1984 de Georges Orwell et d'un univers robotisé, déshumanisé.

Mais qu'est-ce que la télématique ?

Il semble que certains décideurs, directement concernés, ne le sachent pas encore précisément. A la suite d'un colloque sur la "gestion éclatée"¹, des chefs d'entreprises se plaignaient du niveau d'abstraction trop élevé des débats ; dans un autre congrès où s'analysaient le présent et le devenir du "télétravail"², force nous était de constater que quelques participants, dont la présence manifestait pourtant l'intérêt, connaissaient peu les outils du télétravail.

C'est pourquoi nous essaierons d'apporter notre contribution à un nécessaire effort d'information :

- d'une part, en situant les principales questions que soulève en matière d'organisation et de contenu du travail, de vie au travail, l'introduction de la télématique dans les entreprises ;

- d'autre part, en dressant un tableau utilisable par des non-spécialistes des médias déjà à la disposition des professionnels ou encore à l'état de projet.

¹ Colloque de l'Association Bureaux - Province, 1979.

² Journées Internationales de l'IDATE (Institut pour le Développement et l'Aménagement des Télécommunications et de l'Economie) - Fin 1980.

Mais d'abord s'impose une brève définition. Le mot "télématique" a été inventé par Nora et Minc³ et apparaît pour la première fois dans leur rapport sur l'informatisation de la société. La télématique, c'est le mariage de l'ordinateur, du téléphone et de la télévision ; plus exactement, un système télématique repose sur trois sous-systèmes :

- un sous-système informatique, de gestion et de traitement des données,
- un sous-système de transmission (câbles ou ondes hertziennes),
- un sous-système d'émission/réception.

On englobe généralement sous le terme de "moyens télématiques" les produits et services nouveaux (PSN) proposés par les télécommunications que nous décrivons dans la seconde partie de cet article. Nous analyserons maintenant les questions soulevées par leur introduction dans l'entreprise.

Télématique, robotique, bureautique et contenu du travail

Rationalisation

On prévoit que la télématique interviendra massivement dans le processus de la rationalisation d'un travail de bureau qui occupe actuellement, en France, quelque six millions d'agents, et dont la part s'accroît par rapport à celle du travail dit productif.

Abstraction et homogénéité

Avec la diffusion conjuguée de la robotique, de la bureautique et de la télématique, la distinction col blanc/col bleu tend à s'estomper, les tâches des ouvriers et des employés, les machines qu'ils contrôlent et surveillent, de plus en plus se ressemblent, les activités physiques régressent au profit des activités "mentales" et la distance du travailleur au produit grandit, puisque le travail s'effectue sur des signes et non sur des matériaux.

Automatisation

C'est donc l'ensemble secteur tertiaire / secteur secondaire qui va être traversé et profondément restructuré par les nouvelles technologies de l'information et de la communication. L'automatisation, en inscrivant dans les machines et les logiciels la coupure entre conception et exécution, lui fait courir le risque d'une déqualification, qui augmenterait les difficultés d'ajustement sur le marché du travail où s'engage une main-d'oeuvre plus cultivée et plus exigeante.

Télématique et emploi

Chômage ?

La télématique provoquera-t-elle un accroissement du chômage ? Nul expert n'apporte à cette question de réponse définitive. On sait désormais que le tertiaire rationalisé ne pourra pas absorber la totalité de la main-d'oeuvre libérée par l'agriculture et l'industrie. Le rapport Nora-Minc, sur l'informatisation de la société, analyse les possibilités d'aggravation de la situation de l'emploi liées au gain de productivité (en particulier dans le secteur des services), mais aussi les espoirs que recèle la conquête de nouveaux marchés, fruit d'une compétitivité renforcée.

³ NORA S., MINC A., *L'informatisation de la société*, La Documentation Française, Paris, 1978.

Nouvelle définition du travail

A long terme, n'assistera-t-on pas, comme le suggèrent Missika et Wolton dans "Les réseaux pensants"⁴, à une transformation "des données mêmes du problème et des modèles de raisonnement qu'on lui applique ? Ce que nous avons coutume d'appeler "le travail" se modifierait tant du point de vue économique que sociales" ?

Délocalisation

Les télécommunications permettent en tout cas une décentralisation géographique qui peut rétablir l'équilibre entre grands centres urbains et milieu rural, et qui prend l'une de ces formes limites dans l'emploi à distance où le travail est effectué :

- soit par des employés du tertiaire résidant dans la même localité, appartenant à des entreprises différentes et réunis dans un "parc électronique de quartier ou de voisinage" ; c'est le projet ambitieux d'expérimentation de Marne-la-Vallée ;
- soit par une équipe fonctionnant dans un petit télélocal, comme c'est le cas du groupe de dactylographes de l'Île Rousse, en Corse, rattachées à la Direction Opérationnelle des Télécommunications située à Nice ;
- soit, enfin, par un travailleur à domicile relié par transmission au siège social de son entreprise.

Le projet de Marne-la-Vallée⁵ : une dizaine de sociétés installent leur personnel dans un immeuble situé à Marne-la-Vallée ; cent personnes environ (secrétaires, dactylographes, analystes, aide-comptables, techniciens d'équipes volantes d'entretien) peuvent ainsi travailler près de leur domicile.

Les équipements télématiques des locaux permettent aux employés une communication instantanée avec leurs entreprises, ce qui annule les inconvénients de l'éloignement. Il s'agit de services communs partagés par ces entreprises (COM⁶, télécopieuses, photocopieuses à hautes performances, studio d'audioconférence, terminal lourd d'ordinateur, standard téléphonique...) ou de matériels appartenant à chacune d'entre elles (téléphone, terminaux légers, petite télécopieuse, machine à télétraitement de textes, télex...).

Télématique et pouvoir dans l'entreprise

Contrôle hiérarchique

Il serait dangereux de confondre a priori cette décentralisation géographique avec une décentralisation des pouvoirs. Si l'éloignement du cadre donne parfois l'apparence contraignante de la hiérarchie, un contrôle invisible mais omniprésent peut être exercé par l'ordinateur central, qui enregistre tout (horaires, erreurs, cadences) ; et ce n'est pas la technique qui dira s'il faut préférer l'équipe semi-autonome ou la taylorisation accrue.

⁴ GRAUD A. MISSIKA J.L., WOLTON D., "Les Réseaux pensants : télécommunications et société" ; Colloque Sciences Humaines et Télécommunications, Ed. Paris, Masson, 1978.

⁵ Projet élaboré par le CEESI (Centre d'Etudes et d'Expérimentation des Systèmes d'Information) à la demande de plusieurs administrations concernées.

⁶ Computer Output Microfilm : sortie d'ordinateur sur microfilm.

Pouvoir syndical

Les syndicats s'inquiètent des possibilités de morcellement des conflits contenues dans les applications télématiques et d'atomisation des mouvements revendicatifs.

Conception / Exécution

Enfin, la distance peut renforcer la distinction entre lieux et activités de conception -décision et lieux d'exécution que tentaient d'ébranler les nouvelles formes d'organisation du travail.

L'interrogation de Nora et Minc sur la société s'applique parfaitement à l'entreprise : "Allons-nous, quels qu'en soient les apparences et les alibis, vers des sociétés qui utiliseront les techniques nouvelles pour renforcer les mécanismes de rigidité, d'autorité, de domination ; ou, au contraire, saurons-nous accroître l'adaptabilité, la liberté, la communication de telle sorte que chaque citoyen, chaque groupe se prenne en charge de façon plus responsable ?".

Communication médiatée et relations professionnelles*Eloignement affectif*

Avec les télécommunications, l'autre (client, fournisseur, subordonné, pair, supérieur) s'éloigne et se rapproche à la fois.

Il s'éloigne dans le temps, car les mémoires-tampons permettent les horaires variables et le décalage.

Il s'éloigne dans l'espace, car la fréquence des déplacements peut diminuer quand il n'est plus nécessaire de se rapprocher physiquement pour collaborer.

Il risque, en conséquence, de s'éloigner affectivement -les médias de la visiophonie à la télécopie transmettent de moins en moins le para-langage, support de la présence vécue du correspondant. Le média a peu d'impact sur le résultat des communications centrées sur une tâche cognitive que la formalisation améliore même éventuellement (on apprend à mieux se réunir en pratiquant la téléconférence, affirment plusieurs chefs d'entreprise), mais il semble transformer subtilement la relation interpersonnelle qui s'établit.

Téléconférence et communication

Quels sont les effets des téléconférences sur le déroulement et le résultat des communications ? Les premières recherches mettent en évidence :

- des points forts :

- interventions plus ordonnées, participants plus attentifs, réunions moins longues, nombre des déplacements en diminution. Les téléconférences sont particulièrement appréciées et efficaces lorsqu'il s'agit d'échanger des informations, de coordonner des actions, de donner des instructions ;

- des points faibles :

- fatigue des participants, créativité peu stimulée, relations entre interlocuteurs à distance perçues comme plus "froides" que dans le face-à-face. Les

téléconférences sont moins appréciées lorsqu'il s'agit de résoudre des conflits, de négocier, d'apprendre à se connaître, d'innover.

Facilitation

On n'a pas le droit, pourtant, de dresser le tableau caricatural d'une médiation entraînant la relation de travail vers un pôle uniquement utilitaire, gommant l'indispensable informel et débouchant sur l'isolement et le sentiment de solitude. Si les télécommunications comportent ces dangers, elles favorisent aussi la rencontre en la dégageant des contraintes d'espace et de temps, en réduisant largement son coût ; le téléphone et le répondeur-enregistreur n'ont ni empêché, ni remplacé l'entretien de face-à-face : ils l'ont plutôt préparé et complété.

Intrusion

La facilitation des communications fait d'ailleurs déjà naître, paradoxalement, des craintes d'intrusion du monde professionnel dans la vie personnelle, qui s'expriment dans les caricatures du marketing téléphonique ou d'un patron surgissant sur l'écran d'une chambre à coucher.

INTRODUCTION ET DEVELOPPEMENT DE LA TELEMATIQUE DANS L'ENTREPRISE

La télématique entraînera, dans les pratiques quotidiennes des individus, des organisations et des nations, des évolutions d'ordre psychologique, social, économique et politique qu'il est essentiel de maîtriser si l'on ne tient pas à renforcer, avec la "télématisation", certaines erreurs de "l'informatisation".

Son introduction dans l'entreprise peut se vivre sur le mode d'un enrichissement social, culturel et économique ou sur celui de la perte : de l'emploi, de l'autonomie, de la qualification, du produit du travail et de la relation professionnelle.

Concertation et expérimentation

Il est donc souhaitable que s'affermisse la coopération entre l'administration, les institutions de recherche et de formation, les constructeurs et les entreprises pour la conception des produits et des services nouveaux.

Il faut multiplier les recherches et les expérimentations en laboratoire ou grandeur nature, pour élaborer des outils d'aide à la décision et des modules de formation qui permettront de choisir les systèmes répondant le mieux aux besoins spécifiques et d'en optimiser l'utilisation.

Les différents acteurs concernés (hiérarchie, représentant du personnel...) doivent être informés et consultés, si l'on veut aboutir à une appropriation harmonieuse des moyens télématiques.

Fonction télématique

Et pour que ces recommandations ne demeurent pas voeu pieux, n'est-il pas nécessaire qu'une fonction télématique se structure dans l'entreprise ?

- prolongement des services informatiques souvent trop centralisateurs ?
- développement des cellules d'organisation ?
- nouvel aménagement des directions du personnel ?

Elle devrait, en tout cas, être le support d'une véritable politique qui dépasse l'attentisme à la fois optimiste et inquiet révélé par de récentes enquêtes.