



CGT :

Mettre le progrès technique au service des hommes

On fait couramment le procès d'entreprises qui informatisent des activités ayant des répercussions sur le grand public ou sur le personnel qui y travaille. Les problèmes suscités par l'informatisation et les conditions de réalisation masquent les facilités qu'elle pourrait apporter.

L'objectif n'est pas d'informatiser pour informatiser. Ce qui guide les concepteurs, ce sont des considérations de rendement, de gestion, voire des objectifs présentés comme « sociaux ».

Il ne suffit pas de prendre la technique informatique en ligne de mire, sans prendre en compte les conditions sociales ou historiques de l'utilisation de cette technique.

Conséquences de l'informatisation

L'examen global des conséquences de l'informatisation exige de ne pas laisser de côté ses conséquences dans le travail quotidien qui touche des millions d'hommes et de femmes

8 heures par jour ou plus. Son impact sur le comportement est tout aussi important que le fait de se sentir automatisé parce qu'un numéro matricule se trouve dans un fichier...

Cet aspect de l'informatique conditionne directement l'emploi, les qualifications, les rémunérations, les gestes et le comportement des gens et a donc forcément une répercussion importante sur leur vie personnelle. Sans parler d'ailleurs de la fatigue nerveuse, des problèmes visuels posés par l'utilisation des écrans cathodiques ou des visites plus fréquentes chez le kinésithérapeute liées à de mauvaises positions dans le poste de travail.

Crise du travail industriel

Cette crise dans la vie quotidienne du travail industriel se développe en ampleur depuis des années et se traduit par des phénomènes connus : absentéisme, « turn-over » (fréquence des démissions), la dégradation de la qualité des produits et maintenant un désintérêt même du travailleur par rapport à son outil de travail.

Jusqu'à présent, les travailleurs s'arrangeaient toujours pour avoir une certaine autonomie par rapport à la machine, pour la faire fonctionner d'une façon un peu différente de celle prévue primitivement.

En un mot, ils « négocient » en permanence leur rapport soit avec l'environnement, soit avec la disposition des pièces, soit avec leurs voisins, soit avec la maîtrise.

Ce système étant défensif mais préservait un certain espace de liberté par rapport au travail, espace préservé qui est en train d'être détruit dans la vie quotidienne ou dans le travail. Ceci risque de poser le problème du fonc-

tionnement même des techniques, en particulier dans l'automatisation.

Rupture entre la technique et le producteur, rupture dans la classification professionnelle vont entraîner rupture dans le domaine social par la dévalorisation du travail ressentie par les ouvriers et en particulier les jeunes qui cherchent leur personnalité ailleurs que dans le travail parce que la marge d'autonomie qu'ils avaient réussi à y préserver est en train de disparaître.

Le problème est donc de trouver la solution pour sauvegarder une certaine autonomie de l'individu, ou d'un groupe, alors que la nouvelle démarche patronale part de l'idée que la « révolution technologique » viendra à bout de tous les problèmes et aboutit au renforcement des contrôles et à la disparition quasi-totale de cette marge d'autonomie.

Conception des techniques et rôle des hommes

La robotique comme l'informatisation de la gestion sont des exemples où le savoir-faire du travailleur est incorporé dans la machine qui élimine ensuite l'ouvrier ou l'employé après s'être appropriée sa qualification.

D'autre part à mesure que la division entre lieux de conception et lieux d'exécution s'accroît, se multiplient les polyvalents de l'automatisation qui peuvent passer d'un poste équivalent à un autre parce que ces postes n'ont plus de nature spécifique au niveau du métier, polyvalence entraînant la perte du goût du travail.

Le problème est donc bien de savoir sur quoi ou sur qui on fait porter la contrainte de l'automatisation : sur la machine ou sur l'individu ?

Dans le second cas, on aboutira à

l'échec. Aussi la solution passe-t-elle par une possibilité d'initiative c'est-à-dire un pouvoir : le pouvoir pour les travailleurs de modifier la technologie et les processus de production.

La négociation sur la conception des techniques et la place et le rôle des travailleurs n'a pas encore commencé... le CNPF semblant attendre maintenant des progrès de productivité moins par restructuration forcément limitées que par innovation technologique et « sociale » et robotisation.

Fatalité technique et intérêt économique

Les immenses possibilités de l'informatique sont en train de transformer les gens en appendice des systèmes dans le domaine professionnel et plus tard en dehors du travail. Le paradoxe consiste à dire que c'est dû à une mauvaise utilisation des possibilités de l'informatisation, considérée par les chefs d'entreprises uniquement comme meilleure façon de rentabiliser le poste de saisie.

Or il n'y a aucune fatalité technique pour justifier que des centaines de milliers d'employés soient obligés de rester 8 heures par jour devant un écran cathodique, ou — comme avant — devant des machines à cartes perforées. On a parlé de contraintes technologiques là où les contraintes étaient d'abord économiques.

Qualifications, transferts, productivité, métiers

La crise que nous observons actuellement dans le monde du bureau est



une crise d'organisation du travail et de relations sociales. Ce n'est pas la technique qui fait problème mais bien son utilisation.

La question fondamentale est de savoir si l'on veut utiliser les possibilités offertes par la technique pour répondre aux aspirations.

Affirmer que la technologie impose fatalement les solutions par son dynamisme et ses caractéristiques, aboutirait, si ces solutions apparaissent comme socialement mauvaises, à stopper la technologie.

L'exemple du XIX^e siècle et de la « Révolution industrielle » permet de méditer sur les combinaisons des possibilités et des contraintes technologiques et sur les conséquences sociales...

La tendance du système économique actuel à faire les choix sans, **donc contre les travailleurs**, aboutit à des phénomènes de destruction brutale des qualifications des métiers, donc à des solutions mauvaises pour l'ensemble des personnes concernées même s'il peut y avoir requalification pour une fraction d'entre elles.

Une autre utilisation de l'informatique dépend de l'existence ou de l'absence de véritables négociations et d'une véritable intervention des travailleurs sur la définition même des technologies pour **mettre le progrès technique au service des hommes et de l'emploi**.

Dans le système actuel, atténuer les tensions et développer les possibilités d'initiative des travailleurs, suppose une modification bénéfique en termes de qualification et de libération du temps de travail. Cela leur permettra d'utiliser leur temps libre pour développer leur réflexion et leur interrogation sur l'utilité même de la production. A ne pas confondre avec la formation à l'informatique qui n'est pas en elle-même source de pouvoir ni solution aux contradictions sociales...

René Dauba
CGT/UGICT



Faites abonner vos amis, vos collègues
ou offrez leur un abonnement à *Terminal*.
Envoyez-nous des listes d'adresses

CFDT :

Conquérir le droit d'intervenir sur l'informatisation

L'organisation capitaliste du travail, rationalisée par Taylor, Ford et tous leurs « descendants », tente de définir des postes de travail et une organisation qui interdisent aux travailleurs d'accéder à l'information sur la production et à la gestion, qui les excluent des systèmes de prise de décisions.

MAIS le collectif des travailleurs dispose toujours, dans les faits, d'une multitude d'informations fragmentaires provenant de l'insertion de chaque travailleur dans le processus de travail et qu'il utilise pour découvrir les stratégies de l'entreprise. L'informatique transforme cette situation de plusieurs manières :

- les informations sont transcrites dans un langage ésotérique
- elles circulent sous forme immatérielle dans les réseaux
- l'accès aux informations en clair est verrouillé par des procédures informatiques.

La protection de l'information n'est pas totale : des informaticiens, notamment, peuvent être très informés. Mais

les directions prennent soin de les sélectionner et de s'assurer leur fidélité.

L'informatisation est un processus multiforme

L'informatisation est aussi un phénomène multiforme dont la diffusion se fait par de très nombreuses voies. C'est un phénomène complexe également car elle met en œuvre des techniques très sophistiquées et très diverses : câbles à fibres optiques, mémoires à bulles..., l'évolution d'une de ces techniques se traduisant par des révolutions en chaîne. C'est enfin, un phénomène complexe parce qu'il existe des façons très diverses d'utiliser les technologies existantes.

Informatique et emploi, informatique et conditions de travail, informatique et liberté, informatique et qualification... On peut accoupler le mot informatique à presque tous les autres mots du dictionnaire tant il semble que la diffusion de cette technologie se fait dans tous les secteurs de la société en transformant toutes les situations.

S'il est possible aujourd'hui de mettre en évidence quelques effets précis de l'informatique, à partir de cas concrets, il est en revanche très difficile d'évaluer les effets à moyen terme du processus en cours.

Dans une telle situation, tous les types de discours sont possibles : optimistes (gain pour la société, dégageant les travailleurs des tâches pénibles, développant des emplois créatifs...) ou pessimistes (chute catastrophique de l'emploi industriel et tertiaire, nouvelles formes de contrôle social, nouvelles atteintes à la santé...).

L'informatique et l'emploi

L'informatique peut permettre de réduire les emplois du secteur tertiaire parce qu'elle substitue à des traitements manuels demandant beaucoup de main d'œuvre (dactylographie, comptabilité, gestion de stock ou d'archives, travaux d'écriture de façon générale...).

L'informatique peut permettre la réduction des emplois industriels par l'informatisation des processus de production ou des machines (les Japonais espèrent mettre au point des usines sans... ouvriers).

Ce qui est sûr, c'est que le développement de l'informatique n'est pas, lui-même créateur d'emplois, les productions des composants étant extrê-

mement automatisées.

Informatique et qualification

L'analyse la plus fréquemment faite consiste à dire que l'informatisation déqualifie une majorité d'emplois et n'accroît la qualification que d'une minorité d'emplois.

Ce qui est sûr, c'est que l'informatique permet de formaliser dans des programmes les différentes alternatives auxquelles un travailleur avait à faire face antérieurement. Au nouveau poste, c'est finalement la machine qui questionne le travailleur et suivant ses réponses, lui indique les procédures à suivre. Le transfert de qualification de fait donc du travailleur au système.

Par ailleurs, le fait d'avoir à travailler sur un système informatisé demande toujours pour le travailleur l'acquisition de nouvelles connaissances, de nouvelles procédures, de nouveaux comportements. Le changement de l'emploi supposant cette acquisition, il y a une nouvelle forme de qualification qui intervient.

Informatique et conditions de travail

Trois facteurs jouent sur les condi-

tions de travail :

— des facteurs d'ambiance (bruit, éclairage) ou ergonomiques (conception des claviers, des écrans, du poste de travail) ;

— des facteurs organisationnels ; les programmes et procédures sont définis par des informaticiens, de façon rigide, et imposés aux travailleurs qui se retrouvent donc dans la même situation que les OS du système taylorien : ne pas comprendre, devoir respecter des consignes qui ne sont pas adéquates.

— des facteurs qui découlent de la technologie elle-même : l'informatique est caractérisée par sa vitesse de traitement, vitesse qui entraîne les travailleurs à travailler également de plus en plus vite. Il y a une forme hypnotique due aux caractéristiques de la technologie. Mais s'y ajoute le fait que le système enregistre le travail fait immédiatement et contrôle donc en permanence la productivité de chaque travailleur. L'informatique intègre le contrôle de l'activité dans le processus de travail lui-même.

Autres effets de l'informatique

— Décentralisation d'unités de production à très faible encadrement, le siège social pouvant presque connaître instantanément l'activité de cha-



que machine, de chaque homme situé à 1 000 km ou plus ;

— Délocalisation de certains emplois : la concentration d'emplois divers sur un même lieu était néces-

saire du fait de la lenteur des informations. L'informatique permet de changer cette situation, favorisant donc certaines formes d'éclatement de l'entreprise ;

— Développement du travail à domi-

cile : en poussant jusqu'au bout les possibilités de l'informatique, on peut imaginer un fort développement du travail à domicile.

La CFDT et l'informatique

L'objectif principal de la CFDT face à l'informatique comme face à toute évolution technologique est de ne pas laisser une technocratie seule maîtresse de tous les choix, de toutes les décisions.

Cette volonté se fonde à la fois sur le fait que les décisions et choix transforment les conditions d'emploi d'un grand nombre de travailleurs, et sur le fait que l'informatisation recèle des risques potentiels importants pour la société.

Faire un parallèle entre le risque du tout nucléaire et celui du tout informatique n'est peut-être pas une bonne méthode. Nucléaire et informatique risquent bien d'être, cela est certain, les leviers d'une nouvelle centralisation du pouvoir et des décisions. L'informatique est idéologiquement plus redoutable d'ailleurs parce qu'elle peut donner l'impression de favoriser une décentralisation (l'informatique répartie) alors qu'elle la concentre dans les faits.

Pour l'intervention des travailleurs

C'est au travers de ses droits d'information et de consultation sur les conditions de travail que le CE possède :

- un droit à l'information sur les projets et les décisions, ainsi que sur ce qui a déjà été réalisé,
- un droit d'émettre des avis et propositions (consultation),
- des possibilités d'intervention sur certains aspects touchant plus particulièrement les conditions de travail.

Mais le chef d'entreprise reste finalement le seul décideur quel que soit l'avis du CE ; il n'y a pas de structure d'appel en cas de positions contraires chef d'entreprise/CE.

C'est aux travailleurs qu'il revient de contrôler, une informatisation qui est mise en place aujourd'hui dans le secret, d'intervenir sur leurs qualifications, leurs conditions de travail, l'organisation même de leur travail, pour s'opposer, le cas échéant, aux mesures qui menacent leur emploi, l'intérêt de leur travail. Réclamer un tel droit, c'est vouloir ne pas laisser les chefs d'entreprises être les seuls maîtres des choix d'informatisation.

..JE REPRÉSENTE LES
INTÉRÊTS DE LA ZÜR..

