

Expérimenter des usages sociaux de la télématique

L'expérience Télétel de Vélizy, dont la généralisation a été décidée par la DGT (Direction Générale des Télécommunications) en relation avec l'extension du terminal Minitel (annuaire électronique) continue à alimenter le débat sur la télématique. La messagerie électronique bien connue dans les réseaux alternatifs américains et élément essentiel des réseaux locaux d'entreprise, tend à jouer un rôle idéologique majeur dans Télétel au moment où les PTT lancent une campagne publicitaire sur le « contact ». D'où l'urgence de ne pas laisser les pouvoirs en place et les forces marchandes imposer un usage restrictif des nouvelles technologies. Les associations, les groupes locaux, les syndicats, etc. peuvent aussi si ils le veulent expérimenter des usages et des modes de communications alternatifs, explorant toutes les possibilités de ces nouveaux outils.

Un médium interactif

UN des thèmes de promotion de la télématique est que c'est un médium interactif. Or dans l'énorme machine mise en place par la DGT de Vélizy, l'interactivité est réduite à sa portion la plus congrue. L'utilisateur du terminal peut commander tel article à la Redoute ou réserver une place de théâtre, de train ou un court de tennis. Mais tout cela peut être fait par des moyens moins lourds : par exemple la Redoute expérimente la commande avec le téléphone à touches ; on tape son numéro de client, d'article, un synthétiseur de parole permet de vérifier que l'on ne s'est pas trompé et précise si l'article est en stock avant la validation. Si l'on s'enferme dans un rapport social donné, celui de vendeur à client, l'interactivité restera cantonnée dans des limites étroites. De plus, il y a conjonction d'intérêts pour museler l'expression : pouvoir et communication généralisée sont des notions antinomiques ; un pouvoir quel qu'il soit cherche toujours à contrôler l'information. On le voit très bien dans les expériences de Vidéotex commencées dans les municipalités de gauche que sont Grenoble et Nantes : le contrôle du pouvoir municipal, promoteur de l'expérience, par le choix du système exclut toute tentative du type de celle que nous allons décrire pour Vélizy.

Expérimenter un usage social nouveau semble une gageure : les usages sociaux

s'imposent d'eux-mêmes en dépit des intentions des inventeurs et des promoteurs : pas tout à fait, on peut bloquer l'extension de tel usage par des procédés techniques et institutionnels ou au contraire en favoriser l'essor. Les acteurs sociaux, s'ils ne peuvent aller à contre courant, peuvent dans certains cas influencer voire modifier le développement d'un usage.

Vidéotex relations bidirectionnelles et relation de masse

Mais que recouvre la notion de médium interactif ? Il y a toujours une notion d'interactivité dans les médias, nécessité d'un feedback : le courrier des lecteurs, l'indice de vente, d'écoute. Mais l'organisation fondamentale des médias classiques est celle du centre vers la périphérie. Journaux, radio-télévision, etc. Le téléphone, les radio-amateurs et les cibistes sortent de cette relation unidirectionnelle mais en perdant le caractère de masse : on se retrouve en petit groupe pour finir souvent à deux.

La télématique, contraction du téléphone et de l'informatique est le seul médium capable de concilier des relations bidirectionnelles avec la relation de masse que permet la mémoire informatique. L'interactivité comporte différents degrés, dont les plus intéressants consistent en la possibilité de créer les informations d'une banque de données et même d'en

définir la structure. Encore fallait-il expérimenter ce que permettait la technique.

Si l'on se contente d'observer ce qui se passe sur le plan des usages, sur une durée de deux ans, la conclusion est certaine, la règle sociologique « *a technologie nouvelle, usages anciens* » s'appliquera et l'interactivité ne sera pas utilisée. Il faut donc impulser des initiatives, construire des situations expérimentales, tout en restant le plus près possible de la réalité. Le secteur associatif, parce qu'il rassemble des individus sur des projets communs, parce qu'il pose des problèmes de communication, constitue un bon terrain d'expérimentation.

Un atelier télématique associatif

Les responsables du projet Vélizy ont proposé aux diverses associations locales de figurer dans le catalogue de l'ordinateur de Vélizy pour y présenter leurs activités. Ainsi, ils faisaient participer le secteur le plus apte à créer des contenus interactifs, mais en l'enfermant dans un environnement ne permettant pas techniquement d'exploiter les possibilités interactives.

Il faut donc se donner les moyens techniques de l'expérimentation, et seul un centre serveur Vidéotex autonome au service du secteur associatif assure ces conditions. Les premiers résultats d'une étude de faisabilité pour un atelier télématique associatif (*) montre que pour 250 kf, il est possible de disposer d'un matériel adéquat, soit une goutte d'eau dans le coût de l'expérimentation Vélizy.

Dans ces conditions, de nombreuses possibilités de création apparaissent. L'Union locale des consommateurs affiliée à l'UFC-Que choisir (qui avait refusé de participer au catalogue) compte développer un logiciel permettant de réaliser le classement des magasins selon un panier type en TEMPS RÉEL, et non plus en différé comme dans la revue mensuelle. Des expériences de journal interclasses, inspirés des groupes Freinet, pourraient se dérouler. La méthode expérimentale étant de prendre des situations prédéfinies, et d'observer les effets de l'introduction de la télématique. L'expérimentation proposée, laisse la porte ouverte à des groupes qui pourraient se créer grâce au médium : un logiciel permettant l'édition de journaux télématiques à compte d'auteurs, et donnera un cadre moins érigé, aux collectifs constitués autour du service de messagerie ■

**Georges FESTINGER
ACIDE-SCOP**

(*) Etude de faisabilité en cours de réalisation par ACIDE-SCOP, sur financement de l'Agence de l'informatique, le ministère de la culture et le plan construction.

UN EXEMPLE A SUIVRE... UNE COMMISSION INFORMATIQUE AU CREDIT MUTUEL DE BRETAGNE

La direction du Crédit Mutuel de Bretagne définit en 1981 au cours d'un séminaire rassemblant tous les cadres un « plan informatique » pour augmenter la productivité, diminuer l'utilisation du papier, et développer les produits bancaires.

Ce plan implique la mise en place d'une informatique lourde avec des réseaux de communication.

Le Comité central d'entreprise saisit cette occasion pour imposer la création d'une commission informatique de 22 membres dans le but d'informer le personnel des dangers d'un certain type d'informatique et de lancer le débat parmi les salariés.

Les travaux de cette commission sont résumés dans un dossier d'information distribué aux 3 000 salariés de l'entreprise : les composants du plan informatique y sont analysés point par point et les revendications explicitées.

L'informatique menace l'emploi, c'est pourquoi il faut négocier les reconversions et obtenir la réduction du temps de travail. Comme elle risque aussi de provoquer des restructurations : il faut le maintien d'un statut unique. Face à la mutation des qualifications, un plan de formation novateur devra être discuté devant le CCF. En matière de conditions de travail le dossier constate que la direction impose ses choix indépendamment des désirs des salariés ; la commission recommande de faire appel aux spécialistes en ergonomie de l'ANACT et d'essayer le matériel avant de l'acheter pour laisser se développer des expériences contradictoires. En matière de libertés, la direction affirme que la « personnalisation de la charge de travail est possible ainsi que la connexion du fichier du personnel avec d'autres fichiers ». La commission demande la communication de la liste des contrôles possibles et qu'en cas de contrôle tout salarié soit destinataire des renseignements demandés à son sujet. Un accord avec les organisations syndicales sur l'utilisation du contenu et des données des fichiers concernant le personnel devrait fournir une garantie supplémentaire. La commission conclut son analyse en émettant la crainte que les salariés ne profitent pas des gains de productivité englobés dans les coûts de l'informatisation elle réclame la consultation du personnel directement sur les lieux de travail.

La deuxième partie du dossier construite à partir de coupures de presse, tente de présenter au personnel les éléments d'un débat sur les enjeux de l'informatisation et le futur électronique de la profession bancaire (cartes à mémoire, banque à domicile, bureautique, monnaie électronique, maladies spécifiques des nouvelles technologies, etc.).

Le Crédit Mutuel de Bretagne n'est pas la seule entreprise qui s'informatise... alors si les comités d'entreprise de ces sociétés

E.B.

Pour obtenir ce dossier, écrire à :
Marcel Helbert, Crédit Mutuel de Bretagne
Agence Rennes Saint-Sauveur
11 place de Bretagne 35100 Rennes

A L'EDF QUAND EVA (1) DEVIENT STAR (2)

Si vous êtes disposé à tout dire à votre hiérarchie :

- dire quand vous êtes là ou ailleurs et à quelles heures précises,
- préciser à chaque instant sur quoi vous travaillez,
- si vous êtes disposé à toutes les comparaisons orientées que l'on pourra faire lorsqu'il s'agira d'avancement,
- si vous êtes disposé à croire que, bien entendu, tout le monde est de bonne foi et que jamais au grand jamais un mauvais usage ne pourrait être fait de la confusion des fichiers (contrôle du travail fourni, productivité), et s'il vous reste du temps, alors sans hésiter, remplissez dès maintenant les imprimés EVA STAR qui vous ont été distribués

Une longue histoire

Dès l'annonce des études du SAGACE (3) en septembre 1979, notre organisation a réagi sur un certain nombre de principes qui devaient présider à l'introduction d'un tel système informatisé de gestion et nous attirions l'attention de la direction dans une lettre distribuée à tout le personnel. En particulier, nous signalions à l'époque :
que nous interrogeons à la fois sur les buts et les objectifs poursuivis, la conception de l'outil et les conditions de son élaboration et de sa mise en place, l'évolution de la nature du travail et des conditions de travail qu'implique l'introduction d'un système informatique.

Nous estimons qu'un certain nombre de principes doivent présider à la conception d'un système informatique de gestion, que nous souhaitons à la fois aussi transparent que possible, ouvert, informatif et respectueux des libertés individuelles et collectives :

- confidentialité des informations concernant personnellement les individus, bien sûr, mais aussi possibilité d'accès de chacun à toutes les informations le concernant
- en dehors d'une simple identification de l'opérateur et de statistiques de fonctionnement, toute idée de contrôle nominatif par le système lui-même, de l'activité menée sur ces terminaux (écrans claviers ou autres) serait exécrable et doit être proscrite au départ.

Nous souhaitons que la mise en place du système se fasse de façon aussi expérimentale, progressive et réversible que possible, et que les applications soient pendant au moins un an considérées comme « pilotes », pour que des corrections puissent être apportées et d'éventuelles fausses routes évitées. Une mi-

se en cause contradictoire de chaque application après un an de mise en place, nous paraît également indispensable, ainsi qu'un examen critique annuel des développements effectués ou envisagés pendant un certain nombre d'années.

Refusons de remplir les imprimés

Depuis le projet s'est poursuivi, de nouvelles discussions ont eu lieu dans les Organismes Statutaires. Le Directeur Adjoint rappelle à propos de la confusion des fichiers Ordonnancement et Éléments Variables d'Activités :

« L'engagement pris par la Direction lors de la mise en place du projet SAGACE, à savoir que chaque agent, à tout moment, peut accéder aux indications le concernant portées dans les fichiers. Puis, la Direction accepte que la saisie des O.T. se fasse indépendamment de la fiche EVA ».

La CGT et la CFDT de leur côté déclaraient que :

« Dans l'état actuel de la présentation du système STAR, les données relatives aux sous-systèmes de gestion EVA et STAR (gestion du Personnel et gestion ordonnancement de l'activité de recherche) doivent être clairement séparées, tant au niveau de la collecte et de la saisie, que de la gestion des fichiers ».

Après avoir hésité un moment et sorti un imprimé différent (ne prenant pas en compte l'ordonnancement, comme convenu), la Direction a décidé de pratiquer la politique du fait accompli et sournoisement, alors qu'un certain nombre de réponses restent à donner et que des procédures pratiques restent à définir, a lancé son opération début mai.

Devant cette pratique, nous demandons au Personnel :

De ne pas remplir les imprimés sous leur forme actuelle.

Le 10 mai 1982

Syndicat CFDT du Personnel
de la Direction des Études
et Recherche de l'EDF.

- 1) Éléments Variables d'Activités.
- 2) Système Transactionnel Administration de la recherche.
- 3) Système Automatisé Gestion Administrative Efficace.