

patience pour faire apparaître les dessins souhaités les Apple visiblement impressionnent.

Pour comprendre cette expérience, il faut la situer dans son contexte : au Sénégal 40 % des enfants sont scolarisés, les classes atteignent fréquemment 50 et même 90 élèves. Le système de formation des enseignants calqué sur celui de la France ne fournit pas assez de maîtres ; ce sont donc souvent des instituteurs adjoints qui enseignent après une formation de quelques mois pour un salaire d'environ 600 F (un Apple coûte lui l'équivalent de quelques années de ce salaire). LOGO a traduit dans les langues nationales comme le wolof (Doxal signifie « avance » une des instructions de base de LOGO). Des traductions en mandingue et en pular sont en cours. Mais si cet effort de reprogrammation est louable il n'est pas sûr que les hésitations des enfants des milieux populaires ne soient dû qu'à une mauvaise connaissance du français (langue officielle du Sénégal). Certains instituteurs qui participent à l'expérience ont été formés aux USA, par contre tous ont suivi un stage au Centre mondial l'été 1982. Ils espèrent attirer vers leurs projets certains de leurs collègues, mais ils notent le peu d'enthousiasme et l'absence des femmes, des institutrices. Des programmes LOGO ont été mis au point pour apprendre des règles de grammaires ou les capitales des pays africains.

En fin d'année scolaire un bilan doit être tiré pour comparer les cobayes à leurs autres camarades de classe. Quel impact LOGO aura-t-il eu ? Il est possible que des différences apparaissent, mais le contraire serait étonnant lorsqu'on sait qu'il y a un moniteur pour deux enfants en LOGO et un pour 1980 dans la classe. Des enfants surencadrés ne seraient-ce que quelques heures par semaine auront accès à des connaissances impossibles à transmettre dans des classes surchargées. Au Sénégal existent encore des instituteurs « pionniers » qui vont ouvrir des écoles dans les villages qui n'en possèdent pas. Opération souvent compliquée et dont le budget n'a rien à voir avec celui de l'opération JJSS.

Le jour où le Centre mondial aura prélevé ses informations et retiré ses billes, quel sera l'avenir de cette expérience ? En sera-t-il comme pour la télévision scolaire, dont les studios situés à quelques pas de l'école normale restent inutilisés depuis que la Banque Mondiale a interrompu ses subventions. Une extension de l'expérience à l'ensemble du pays suppose au préalable l'électrification des villages de « brousse », ce qui est loin d'être le cas... à moins de mettre au point un Apple alimenté par énergie solaire : encore un marché à saisir ! ■

J.M. mars 1983

# Une Informatisation de la première génération : la Société Lyonnaise

*Si l'on veut comprendre l'évolution de l'informatique, il faut probablement distinguer une première informatisation, celle qui s'est substituée aux traitements manuels ou mécanographiques, et une deuxième, où le traitement à distance et en temps réel permet de décentraliser ce qui a été pendant longtemps centralisé dans d'immenses centres de service et de traitement.*

*L'interview qui suit en est un exemple. Peut-on lui coller l'étiquette de « bon changement » ou de « mauvais changement » ? That is the question ? Il illustre aussi un trajet syndical de personnes qui ont toujours considéré l'informatique comme un outil en face duquel il faut se positionner.*

## Qu'est-ce qui se passe dans votre boîte au niveau informatique ?

Il y a eu une période de centralisation : les informations venant de la périphérie étaient saisies et traitées au centre. Depuis 1978-1979 au contraire, le télétraitement se développe : même s'il y a encore un certain nombre d'opérations effectuées au centre, la tendance est de faire le maximum de saisie informatique à la périphérie, là où naît l'information. Par exemple, le guichetier à tout de suite la correction de ses erreurs, les temps de traitements sont plus rapides (parce que les informations sont entrées plus tôt). Cela supprime une part des tâches de saisie (**l'atelier de saisie et passé de 80 à 40 personnes**). Avant il y avait des gens qui cochaient les erreurs des autres. Maintenant, celui qui fait l'erreur la voit lui-même, tout de suite. Pour 250 agences il y aura d'ici 1983 : 600 terminaux installés, pour le secteur des écritures comptables. Par contre le secteur « portefeuille » est encore en traitement classique.

## ... La division technique du travail...

Ce qu'admettent les patrons, c'est que les gens fassent un boulot un peu plus complet, mais ils veulent en contre-partie qu'il y ait des effectifs qui se déplacent du centre vers l'extérieur. Ce que demandent aussi les gens. On peut considérer d'ailleurs que le travail au centre, est une aberration due à la technique. Les patrons disent qu'il y a enrichissement du travail, parce que les gens font un travail plus complet...

## Est-ce vrai ?

Pas tout à fait. Avant c'était parcellisé, maintenant chacun dans une équipe fait du fichier, ou d'autres choses (équipe polyvalente) et au départ il y a ce soi-disant enrichissement. Mais on s'est bien trompé parce qu'en fait il y a eu déqualification : avant on écrivait à la main, c'était peut-être pas très intéressant, mais maintenant le travail qui reste à faire c'est du pointage sur un listing. On crée donc des équipes polyvalentes pour varier ce genre de travail.

## Peut-on appeler cela un enrichissement... ?

C'est difficile à dire parce que moi, en tant qu'ancienne « perfo », taper huit heures par jour... on est bien content de faire autre chose, même de pointer. C'est très différent suivant les équipes. Je suis dans une équipe où les gens sont satisfaits des nouvelles mesures. Ils font un travail beaucoup plus intéressant, beaucoup plus complet. Avant tu étais dans un produit, tu pouvais y rester des années ; maintenant dans une équipe, tu gères trois ou quatre produits différents... Tu poses la question aux gens, ils sont satisfaits. Il faut dire que, la direction est intelligente. Elle a tiré les conséquences de la grève de 1974 dans les banques, qui avait mis en évidence les problèmes des gros centres administratifs et du travail parcellisé. A partir de ça et aussi des moyens techniques (lignes téléphoniques, terminaux peu chers...) les banquiers ont dit : « On reconstitue le travail, on fait en sorte que les gens gèrent, autant que possible, l'ensemble du processus ».

## Les syndicats et l'informatisation du tertiaire : premier bilan

1977, la CFDT publie un livre, « Les dégâts du progrès », qui dégage certaines grandes tendances de l'informatisation. C'est aussi l'année où l'emploi se stabilise dans les banques, pour cause d'efficacité de l'outil informatique. Les « micros », les « robots », on n'en parle pas encore, ou peu. Mais est-ce qu'une grosse part de l'informatique, celle qui concerne le « tertiaire », n'est pas déjà en place ?

Tout le monde est d'accord, il faut réagir à l'informatique avant qu'elle se mette en place. Oui, mais réagir contre quoi, au juste ? L'informatique est-elle bien différente de l'évolution technique que l'on connaît depuis un siècle et demi ?

Dans la lignée des pistes ouvertes par le livre « Les dégâts du progrès », il était intéressant, en 1983, d'aller voir quelques sections syndicales dans les sections du tertiaire, pour qu'ils nous racontent leur expérience d'« informatisés », et aussi pour qu'ils précisent : « quoi faire face à l'informatique ? ».

Ce travail est sans prétention : nous n'avons pu voir que quelques sections syndicales CFDT, par le fait même de nos connaissances. Nous regrettons de ne pas avoir eu le temps de présenter d'autres sensibilités. A suivre ?

Novembre 1983.

François Churos, Robert Essarts, Bernard Poretblanc. (CIII Lyon).

### ... et l'organisation du travail

D'après vous, qu'est ce qui permet ça ?

Ça n'a pas été l'informatique, mais une autre idée, qui est de dire : ce qui est centralisé, pourquoi ne pas le faire à un niveau plus décentralisé, avec télétraitement, c'est anticiper ce qui sera probablement l'évolution technique. Un exemple : avant, en 1974, en comptabilité, l'agence envoyait un solde et nous on le vérifiait au centre avec nos extraits. Aujourd'hui l'agence contrôle directement son solde sur le terminal. Il y a réellement mutation du travail par l'informatique.

Et les machines, sont-elles centralisées ?

Il y a deux ordinateurs centraux, reliés à un réseau de terminaux. Par ailleurs, il y a des ordinateurs spécialisés dans des applications particulières, avec leurs propres fichiers. Du même poste de travail, on peut s'adresser aussi bien à un ordinateur qu'à un autre. De plus, les ordinateurs spécialisés transmettent des opérations au central. A la limite, les terminaux peuvent fonctionner de façon autonome (sur cassette plus traitement le soir), en cas de grève, etc.

### L'emploi et la formation

S'il y a une embauche, elle se situe à quel niveau ?

Ils n'embauchent plus, sauf dans les services du genre « études », « informatique », etc. Les embauches sont presque nulles au niveau des employés classiques et sont plutôt des niveaux AFPA, IUT, ou des spécialistes (études supérieures), dans les agences.

Et la formation ?

Non, il n'y en a pas. Mais on a l'impression que la formation s'accroît. C'est peut-être pour préparer les futures muta-

tions du centre vers les agences. L'informatique sert à expliquer aux gens comment fonctionne le système mais ils n'en ont pas besoin tous les jours, car il suffit de se laisser guider par la machine.

En dix ans, avez-vous eu des augmentations de salaire plus fortes qu'ailleurs ?

Par rapport à d'autres secteurs, il n'y a aucun doute que oui. Il y a cependant un point important à dire : avant une convention collective définissait chaque poste, et son salaire, ou fonction de travail correspondant au poste. Aujourd'hui avec l'informatique et la réorganisation, des personnes de qualifications différentes ont été mises ensembles en équipe de travail et font le même travail. Alors où est la promotion ? On a beaucoup moins de responsabilités. Il y a là un problème.

### Automatisation du système informatique

Les responsabilités échappent au profit du système informatique. Les gens « rentrent » des informations et n'ont pas conscience de leur utilisation. Il y a là un renforcement du pouvoir des patrons. Les directions sont actuellement très riches en informations glanées de partout, centre, succursale, etc. Avant l'informatique servait à gérer des processus. Maintenant elle sert à gérer la boîte. Les gens ne font pas le lien entre les informations qu'ils rentrent, le temps passé sur tel virement, etc. et leur utilisation, leur finalité. Pour eux, l'informatique c'est surtout le terminal sur lequel ils travaillent, et non les multiples traitements qu'il peut y avoir derrière.

Le travail est-il contrôlé par la machine ?

Je ne pense pas que le contrôle soit l'objectif. Ce qui est recherché, c'est plutôt le terminal en libre-service, pour des raisons de coûts. Au Crédit Lyonnais par

contre, chaque fois que tu passes une transaction, tu dois signer.

### Quelle pratique syndicale ?

Quel bilan tirez-vous de l'activité de votre groupe ? (Nota : groupe externe, au début, à la section syndicale) Et pourquoi n'avez-vous pas pu travailler en section syndicale au début ?

On a voulu réfléchir à l'informatique, à ce qui se mettait en route, à ses implications sur l'emploi, cela ne nous paraissait pas inéluctable, sans pour autant vouloir revenir en arrière. On a voulu montrer ce que représente le processus, essayer de négocier, justifier notre revendication sur le temps de travail. A l'époque ce n'était pas installé, c'était le moment de négocier. Personnellement, je pense qu'il y avait une réaction de peur de la part de la section syndicale, un refus de comprendre la nouveauté.

### Pour ou contre l'informatisation ?

Est-ce à dire qu'en tant que section, vous pensez que l'informatisation c'est positif ?

On a évolué. Il y a trois ou quatre ans, je disais : l'informatique cela m'emmerde, c'est contre nous. Aujourd'hui, je ne tiendrais plus le même discours, je dirais : il ne faut pas revenir en arrière, cela a apporté certaines améliorations, maintenant la question à poser en section syndicale, c'est quelle utilisation, quel contrôle ? On n'en n'est plus au stade : pour ou contre. Par exemple, on a aujourd'hui deux jours de repos consécutifs. La direction veut nous faire travailler six

Une époque bénie : avant l'informatisation



jours. L'argumentation de la section c'est : puisqu'il existe des distributeurs automatiques de billets, multiplions-les, ce n'est pas la peine de nous faire travailler le samedi. C'est de la pure informatique.

#### Et au niveau des problèmes ergonomiques ?

Nous avons des tas de documents. La direction accepte nos revendications là-dessus pour faire passer le reste.

#### Pourrait-il y avoir des négociations du genre : non à tel type d'écran, etc. ?

C'est là-dessus que nous avons le plus de moyens pour travailler, surtout avec le Comité hygiène et sécurité. Ça se limite pas à ça. Il y a un document du Crédit du Nord. Les problèmes concrets y sont bien posés.

#### ... quel bilan ?

On s'aperçoit que beaucoup de sections syndicales sont contre l'informatique. Quelle position avez-vous ? Est-ce que vous argumenteriez en faveur de l'informatique ?

Le problème, c'est qu'on peut être contre, mais on ne serait pas suivi par le personnel, c'est le problème de base. A une époque, on a été assez sévère, n'empêche que cela s'est mis en place, et comme on ne voulait pas comprendre, cela s'est mis en place sans nous, mais d'un autre côté si on avait bloqué le mouvement et si le personnel nous avait suivi, la direction aurait dit : d'accord, on n'informatise pas, dans ce cas cette banque va se casser la gueule. Est-ce qu'on veut ça ? Est-ce qu'on aurait été suivi ?



# Deuxième génération : Les CCP

*Une caisse primaire d'assurance maladie expérimente l'utilisation d'un mini-ordinateur. Celui-ci remplace la liaison à distance avec un ordinateur central, et du même coup effectue les traitements et le stockage des dossiers sur place : « voilà de l'informatique décentralisée ». Bien sûr, la réalisation technique est loin d'être parfaite ! Mais, au-delà de ces difficultés, qu'en pensent les syndicalistes sur place ?*

#### En quoi consiste le travail dans une caisse d'assurance maladie ?

C'est de la copie. On prend la feuille, on la dépouille et on la recopie sur un écran. C'est 80 % de notre travail. Mais avant, on regardait si ça allait, si il y avait des droits, alors que maintenant, une fois que le programme est fait...

#### Est-ce que le mini-ordinateur change quelque chose par rapport au système centralisé ?

Oui, bof ! On est quand même plus autonome. On a des possibilités d'interrogations locales. Certaines personnes disent que le système centralisé, avec des terminaux partout, aurait donné la même chose. On a un peu plus l'illusion de l'indépendance. **C'est dur de dire si c'est une question d'organisation ou bien de programme informatique.**

#### L'informatique, ça vous fait un changement de qualification ?

Quand tu travailles à la Sécu, il ne faut pas sortir de St Cyr. Ce qui fait ta qualification, c'est la connaissance de petites choses : les ayant-droits, le gamin, s'il a tel âge ou pas, des connaissances de législation, etc. Maintenant la connaissance est passée dans le programme, toi tu copies. A partir du moment où tu appelles le bon bénéficiaire, le reste est contrôlé, tu ne peux plus te tromper. Ils ont intégré la législation dans la machine, ce qui fait que la machine te rappelle : « Avez-vous pensé à ça », « avez-vous pensé à ça » !

#### Cela correspond-il à une déqualification ?

Le gars qui nous a présenté le système au niveau du comité d'entreprise disait : « Je me fais fort de prendre n'importe qui dans la rue, et d'en faire un « liquidateur » (fonction spécialisée) au bout d'une demi-journée. La personne ne peut pas se tromper, la machine la guide ». Et de fait, on l'a constaté. On n'a pas de reproche à faire au gars qui a fait le système. A la limite, il l'a trop bien fait, parce que... on n'a plus rien à décider. L'argument qu'ils prennent, c'est de dire : le programme est conversationnel, s'il y a un problème, vous pouvez interroger le programme à l'écran. Mais les programmes marchent dans 99 % des cas. Alors c'est

très rare de dire : là, non ça ne va pas. Et puis de toute façon, au bout de six mois, tu ne penses plus à le faire. Normal !

#### Le mini ne change rien ?

On s'est fait des illusions. C'était tellement centralisé. On en avait marre. On s'est bagarré, dans le cadre du projet LASEK (le mini-ordinateur). Mais on se rend compte aujourd'hui, alors qu'on fait toute la chaîne de traitement d'un dossier, que **tout ce qui était intéressant est passé dans la machine.** Et c'est dans la nature du système : **on fait varier des tâches déqualifiées au lieu de faire varier des tâches qualifiées.**

#### Comment percevez-vous l'informatique au niveau personnel ?

Si ça se développe, je fous le camp, je ne passe pas ma vie dans un système comme ça ! En plus, à tout niveau, c'est une marginalisation des individus qui ne peuvent pas ou ne veulent pas entrer dans le moule. Bien sûr, on a accusé l'informatique de tous les maux, mais d'autre part on s'aperçoit que l'informatique a été utilisée à des fins politiques. Par contre, avec un projet politique qui serait de faire de la sécu un tremplin de service de santé gratuite, on pourrait aussi utiliser l'informatique. **Il pourrait y avoir une certaine utilisation d'un centre léger, type mini-ordinateur, intégré par exemple dans des centres de soins (d'ailleurs on voit actuellement que certains traitements sur mini sont petit à petit centralisés, ou transférés en double au centre, et que peu à peu cela se recentralise complètement).**

Quelque soit le système, pour les gens qui travaillent dessus, il n'y a pas de technicité. La technicité est dans le programme. Certaines caisses d'assurance maladie disent : « Le plus intéressant, ce n'est pas de copier des dossiers, on pourrait utiliser le temps dégagé par la machine pour faire du travail plus intéressant, par exemple de l'accueil. (Ce qui semble se faire dans une caisse d'Alençon). Mais ce type d'expérience, pour intéressant qu'il soit, c'est forcément limité, parce que c'est une remise en cause fondamentale du système de soins actuel, parce que cela reviendrait à annexer petit à petit des services assurés actuellement par des professions libérales.

# Un mini de rêve à la caisse primaire

*L'informatique paraît parfois « propre » ou attrayante. Ce n'est pas le cas de l'interview qui suit. Les personnes interrogées sont des syndicalistes de la CFDT travaillant dans un grand centre des CCP, où l'informatique reste encore plaquée sur l'ancien traitement mécanographique, et où aucune réorganisation du travail n'a eu lieu.*

**L'informatisation : en 1974, il y avait 4 000 personnes sur deux centres. Aujourd'hui il en reste 2 000. Il y a eu 50 % de réduction d'emploi en sept ans. Ont-ils augmenté les effectifs ailleurs ?**

Il y a eu plutôt des transferts de gens des centres postaux vers les postes locales. Mais des besoins en effectifs existaient dans les postes (aux guichets) de longue date. Il s'agit donc globalement de 2 000 emplois non créés.

**Quelles sont les conditions de travail ?**

Avant l'informatique, il y avait beaucoup de mécanographie, le travail était pénible physiquement. Maintenant avec

le travail sur écran la **fatigue est nerveuse**. De plus, il y a monotonie. Avant le travail se suivait, suivait le déroulement d'une série de compte. Maintenant soit on ne fait que pointer des listings, soit on ne fait que vérifier des titres. En saisie, le **travail est au rendement**. Il y a eu beaucoup de bagarres syndicales. Plus le travail est pénible, plus l'administration est exigeante. Les « **perfos** » font **35 heures par semaine**. Les autres, 36 heures. Notre revendication est de 32 heures par semaine pour les perfos eu égard à la pénibilité du travail.

**Quel est le bilan de l'informatisation ?**

Négatif pour l'emploi, les horaires (deux

équipes). Les acquis ont été remis en cause. Il y a eu réduction du temps de travail grâce aux luttes. Sur le plan humain, les services se sont éclatés. Le grand truc : **l'informatique individualise les gens**. Par exemple, il y a des paquets de titres plus intéressants à taper que d'autres. Certaines opératrices font des réserves des paquets les plus intéressants pour avoir un bon rendement. La première réaction à l'informatique, c'est de dire : « *C'est quand même bien* ». Maintenant on s'aperçoit des acquis rognés, des horaires aggravés, de la monotonie du travail, de la lourdeur. La moindre erreur entraîne un tas de paperasse. Le raz-le-bol se ressent dans tous les services.

**Est-ce que la section syndicale a cherché à opposer des alternatives techniques ?**

Non. On demande le gel de l'informatique pour avoir le temps d'y réfléchir, mais la position de refus est peu très suivie. La section se sent isolée, il n'y a pas d'aide technique et peu d'informations reviennent de la Fédération. On rame comme on peut pour essayer de limiter les dégâts. On ne peut pas arrêter l'informatique, donc essayons que ça nous rapporte le plus, en conditions de travail et en emplois.

## Quelques questions à propos d'informatisation

**P**EUT-ON conclure ces quelques interviews, pour préciser comment réagir à l'informatisation dans le tertiaire ? Et tout d'abord, en quoi consiste cette informatisation aujourd'hui, quelles en sont les grandes tendances ?

Le problème de l'emploi est certainement celui qui apparaît de la façon la plus flagrante. A partir des années 1975-1977, l'emploi stagne dans la plupart des entreprises utilisatrices d'informatique. Parallèlement, la productivité continue d'augmenter. La croissance de la productivité n'est pas un phénomène nouveau, mais l'arrêt de l'embauche dans des pans entiers du tertiaire, l'est par contre. A ce stade, savoir si l'informatique crée ou non plus d'emploi qu'elle n'en supprime reste un débat ouvert, mais qui n'empêche pas le fait massif : il y a 2 000 000 de chômeurs en France, et presque toutes les entreprises jouent le jeu de la productivité avec comme **choix politique de fond : le remplacement de l'homme par la machine, et l'ab-**

**sence de partage du travail**. Autrement dit, l'informatique reste un outil destiné non seulement à accroître la productivité, **mais aussi la quantité globale de la production**, et qui réclame en cela de fidèles serviteurs ; des travailleurs forcenés et se réalisant dans le travail. Pour tous ceux qui cherchent à vivre autrement — et ils sont nombreux, espérons-le — le changement reste à faire.

La question des conditions de travail est plus délicate. Pourquoi ? Considérons d'abord trois périodes : « avant l'informatique », la période de « l'informatique centralisée ou 1<sup>re</sup> génération » et la période de « l'informatique décentralisée ou 2<sup>e</sup> génération ». Il semble, qu'après avoir fortement décomposé le travail à la période de centralisation, l'informatique de la 2<sup>e</sup> génération permet de le recomposer, mais « moins » par rapport à la période « avant l'informatique ». Ceci est schématique, parce que beaucoup de boîtes en sont encore à l'informatique centralisée. Dans ce cas, le passage à l'organisa-

tion décentralisée est presque partout techniquement possible et, semble-t-il, souhaitable. Au passage, il faut noter que souvent les directions cèdent aux revendications des syndicats sur les questions de la qualité « ergonomique » du matériel, et du temps de travail sur console. Cela peut s'expliquer car, d'une part, il est souhaitable d'avoir un matériel techniquement adéquat, et d'autre part, l'informatique de la 2<sup>e</sup> génération est indissociable d'une réorganisation du travail qui supprime les gros pools de saisie et par les équipes de travail « varie les travaux répétitifs ».

Recomposition relative du travail pourrait-on dire. Mais le fait majeur, c'est que, de la même façon que dans l'industrie, la machine accumule le savoir de l'ouvrier, **dans le tertiaire, l'ordinateur accumule le savoir de l'employé**. Le machinisme pénètre le travail de bureau, un point c'est tout. Une des seules questions, c'est de savoir si l'ordinateur, plus qu'une chaîne dans l'industrie, ne devient pas, en plus, un véritable **système nerveux de l'entreprise**, qui ne se contente pas de guider le travail des employés, mais aussi renvoie dans l'autre sens des informations à la direction, pour la guider dans ses décisions.

Ceci dit, pourquoi la question des conditions de travail est délicate ?

Parce que, si l'on se demande « *quoi faire face à l'informatique* », le problème ainsi posé est le même que celui qui se pose face à l'ensemble du machinisme. A savoir : l'efficacité commande d'utiliser la machine, mais la machine rend le travail inintéressant. Aussi, à défaut de donner un contenu précis à la notion « d'informatique socialiste », le choix restant est toujours : **est-il préférable d'avoir un travail intéressant, mais peu productif et mal payé, ou un travail monotone, mais bien payé et efficace.**

D'une façon moins provocante, on peut souligner que dans la mise en œuvre actuelle de l'informatique, la priorité est toujours donnée à l'efficacité, et que l'alternative réside dans la reconnaissance de l'intérêt du travail comme élément important de choix. Mais alors le choix est organisationnel, et il n'est plus question de technique informatique.

Après le problème de l'emploi et celui des conditions de travail, deux autres questions sont apparues à travers les interviews : la décentralisation de l'emploi et la substitution de l'informatique à l'organisation sociale.

La décentralisation tout d'abord : elle est particulièrement flagrante aux PTT, où des mutations internes massives se font des grands centres postaux vers les postes locales, mais elle a lieu aussi dans tous les services qui disposent de guichets, de caisses, etc. L'évolution dans ce cas, à la différence de celle des conditions de travail, est inverse de celle qu'à connue la société industrielle précédemment, et le gros de l'effectif du tertiaire de « paperasse » (les banques, les postes, etc.) peut, peut-être, retourner travailler au pays... si la stratégie syndicale accepte de perdre ses bastions traditionnels, et les acquis sociaux qui y sont liés. Dilemme cruel !

La substitution de l'informatique à l'organisation sociale ; c'est un problème spécifique, mais de fond. Un exemple : la sécurité sociale, où différents projets prévoient de remplacer la feuille maladie par une carte à mémoire informatique. Le système ainsi conçu a l'avantage de supprimer un travail énorme de saisie manuelle, mais demande un appareillage considérable. Dans ce cas, la machine automatise le travail de l'homme. Or, une meilleure organisation de la sécurité sociale, en particulier par le tiers payant ou la santé gratuite, permettrait de supprimer une bonne part des traitements nécessaires. **Dans cet autre cas, c'est la nécessité du traitement qui est elle-même supprimée.**

En conclusion, que faire face à

l'informatique ? Il s'agit assurément d'une question mal posée : l'informatique est une technologie nouvelle et spécifique, qui est donc à comprendre et à analyser en tant que telle. Mais, si l'on se pose la question sous cette forme, c'est que l'on donne à l'informatique un caractère, soit de catastrophe (l'homme robot dans la société informatisée), soit de miracle technologique reformulant toutes les données sociales, et ouvrant tous les possibles.

Or, si l'on présuppose que l'informatique est une catastrophe ou un miracle technologique, on tombe dans la polarisation provoquée par la mode actuelle : l'espérance **mystique** en une notion de progrès vidée de toute signification humaine (ou la crainte de ce progrès).

En fait, dans le tertiaire, **l'informatique se distingue-t-elle radicalement de l'évolution technique que l'on connaît depuis un siècle et demi ?**

Sur le plan des alternatives, c'est

douteux : l'alternative reste le contrôle de l'outil de production, et plus précisément, **le contrôle de la logique de production.**

Et là, que ce soit causé par la « société de l'informatique » ou par ce que l'on pourrait appeler un « capitalisme de consommation », les choix, les alternatives semblent se concrétiser, diffusés par quelques auteurs, à chacun de reconnaître ou de compléter :

— Quel choix entre société hautement productive, mais complexe technologiquement, ou société « pauvre » mais à échelle humaine ?

— Quel équilibre entre travail pénible, mais rentable, et travail enrichissant, mais peu rentable ?

— Quelle finalité à la production ? Faut-il jouer le jeu de la concurrence mondiale ? L'alternative n'est-elle pas aussi de savoir pour qui produire (pour un pays, pour une région) et donc à quel prix (petites séries) ?

François Churos

## L'information des salariés : l'annonce faite à Marie ?

Comment ça se passe une informatisation ? « *Tout ce que je constate, c'est que la direction impose sa machine, sans consulter les gens* » dit un syndicaliste d'EDF. De même, à la sécu : « *tu apprends quelque chose par des bruits de couloir, puis plus rien pendant quelques temps. Puis une page et demi au conseil d'administration, et là on est content, parce que l'on a quelques précisions. A la limite « ils » nous disent quelque chose quand « ils » s'aperçoivent que l'on en sait déjà trop. On est obligé de prêcher le faux pour savoir le vrai. En ce qui concerne SESAME (un projet informatique), on a appris l'information par le journal local. Mais des cadres supérieurs n'étaient pas plus informés que nous. Le directeur est un roi* ».

Petit roi à la sécu, mais dans la grande majorité des entreprises, l'absence de consultation des salariés est la règle, et l'information sur ce qui va se passer vient au dernier moment. L'exemple limite est constitué par la personne que l'on envoie en réunion d'information sur l'informatisation, où on lui apprend qu'elle va travailler sur console informatique, et qui trouve à son retour la console installée pendant son absence !

Il n'est pas évident qu'il soit facile de discuter de projet d'informatisation : d'une part, cela alourdit les temps de décision, problème de gestion classique, et d'autre part, à l'intérieur d'un certain cadre, il est difficile de proposer des alternatives. Ainsi, dans l'interview ci-contre (Société lyonnaise), ce chef de projet qui dit ne doit pas avoir les moyens de faire des contre-propositions aux projets informatiques de la direction.

Cependant, si l'on peut reprocher aux syndicalistes de parfois, « freiner devant tout ce qui bouge », il faut avouer qu'il y a de sérieuses raisons de freiner, et que, dans le choix d'une informatisation, des options fondamentales sont prises (ou maintenues !). Par exemple, à l'EDF, pour les interviewés, il est clair que l'achat d'un ordinateur correspond obligatoirement à un arrêt de l'embauche, et il est clair aussi que « *la démarche est complètement fautive, car il faut arriver à travailler 35 heures, pour compenser l'accroissement de productivité par de l'embauche* ».

En définitive, si l'absence d'information traduit un mode de direction quasi dictatorial des entreprises — privées ou publiques — face aux salariés, elle correspond aussi au choix toujours maintenu de l'efficacité industrielle aux dépens de facteurs plus « sociaux » tels que le plein emploi ou l'amélioration des conditions de travail.

F.C.