

GENEVE SUR TERMINAL

Genève est l'une des régions du monde où le nombre d'ordinateurs par habitant est le plus élevé. Cela tient sans doute à la présence sur le territoire genevois du Centre européen de recherches nucléaires (CERN), des organisations internationales, d'une concentration exceptionnelles de banques et de sociétés multinationales. Issu du formidable développement du productivisme local né de l'après-guerre, la progression régulière de la tertiarisation des activités genevoises atteint, en 1984, 75 % des emplois totaux. Pour rendre compte du haut degré d'informatisation de l'espace genevois, nous pouvons estimer les chiffres suivants : les micro-ordinateurs personnels ou privés, dont l'usage exclusivement domestique porte avant tout sur les jeux et l'initiation : 12 000 à 15 000 ; les micros-ordinateurs professionnels, cette catégorie incluant les postes à traitement de textes autonomes : 5 000 à 6 000 ; enfin, la catégorie des mini gros ordinateurs : 3 000 environ.

C'est pour faire le point sur l'impact des nouvelles technologies informatiques dans le secteur tertiaire de l'économie genevoise que nous avons enquêté auprès de quatre cents entreprises (1). Notre but était de saisir, dans le cadre des activités de service, le degré de restructuration économique par l'informatisation des entreprises genevoises ainsi que la réorganisation du travail que l'introduction de nouvelles technologies suppose. Va-t-on vers une augmentation plus sensible du chômage dans ce secteur économique ? Si oui, quelles sont les activités les plus menacées et quelles inflexions donner à la formation des employés de demain ?

GENEVE : UNE ENQUETE, POUR CERNER LES ENJEUX DE L'INFORMATISATION DU TERTIAIRE

Le quatre-vingt pour cent des entreprises ayant répondu à notre questionnaire ont déclaré avoir introduit l'informatique dans leurs services pour les raisons suivantes : le souci de rationalisation et d'efficacité, le traitement rapide d'une grande quantité d'informations, l'amélioration des services, notamment à la clientèle ainsi que l'extension des activités sans augmentation d'effectifs (voire en les réduisant). La comptabilité, la gestion, les salaires, le traitement de texte, ainsi que la facturation représentent les principaux domaines d'applications couverts dans ce premier temps par l'informatique. Quant aux axes de développement suivants, les communications, la bureautique et les PC sont les prochains outils informatiques introduits par ces mêmes entreprises.

Après l'ordinateur central, dédié à la gestion, voici l'ère des communications gérées par ordinateurs interposés. Cela va du réseau local à la liaison internationale entre ordinateurs, du télétraitement à télépac, du vidéotex à la vidéoconférence, du courrier électronique au *voice mail*. Quant au bureau automatisé du futur, il sera formé d'un ensemble de technique tendant à automatiser les activités de bureau, et principalement le traitement et la communication des écrits, de

la parole et de l'image. Enfin, l'utilisation massive des ordinateurs individuels va augmenter les capacités locales de traitement de l'information. Ces petits systèmes décentralisés apportent aux utilisateurs les fonctions aussi diverses que : calcul, traitement de textes, tableur, base de donnée relationnelle, utilisation de logiciels de gestion, agenda électronique, graphisme, langage de programmation et utilitaire de développement ainsi que toutes sortes d'autres fonctions d'aide à la gestion. Les PC vont largement contribuer, par leur prolifération, à l'informatisation de la société. C'est sans conteste le terminal du futur.

Vingt pour cent des entreprises informatisées ont déclaré ne pas vouloir introduire d'autres technologies liées à l'informatique. Ce mouvement pourrait exprimer un mécontentement. Bien des entreprises ont rencontré des difficultés, tant du point de vue des coûts, nettement plus élevés que ceux initialement annoncés, que du point de vue de la rationalisation du travail. Cette rationalisation n'implique pas forcément celle de l'entreprise. Les gestionnaires n'ont souvent pas compris toutes les implications, les réticences et les changements que cela pouvait entraîner. Une autre raison, simple, est à trouver dans le type d'activités et d'entreprises qui ne demandent pas l'accumulation d'un matériel important.

La majorité des entreprises non encore informatisées déclarent, quant à elles, vouloir le faire un jour à travers les domaines d'applications de premières espèces. L'information d'une entreprise se fait donc par étapes successives et ordonnées, et ceci, indépendamment de la date de son introduction.

La restructuration socio-économique à laquelle nous avons fait allusion est-elle capable de résorber le chômage actuel ? La réponse est négative, elle aurait au contraire tendance à faire augmenter la proportion des personnes non occupées. Pour des raisons d'amélioration de la productivité, on confie des tâches, jusqu'alors réservées à l'homme, aux ordinateurs. Mais alors, l'informatique crée-t-elle des emplois ? Dans une très petite proportion seulement : 95,6 % des entreprises sondées ont admis qu'avec l'introduction de l'informatique, elles avaient avant tout formé leurs employés déjà en place pour cette nouvelle tâche. Pour 75,6 % de ces mêmes entreprises, l'introduction de l'informatique s'est accompagnée d'une réorganisation des procédures, du travail dans leurs services. La chose est intéressante à relever parce que c'est la première fois que l'introduction d'un outil dans l'entreprise tertiaire nécessite une pareille réorganisation. Contrairement aux machines à écrire ou comptables, l'informatique opère un changement de

L'EMPLOI FOUT LE CAMP, LES METIERS DISPARAISSENT, AUSSI N'APPRENNONS PAS LE MORSE

fonctions qui modifie le prolongement mécanique du travail humain au profit d'un prolongement moral qui traduit l'intention du manipulateur et non plus seulement ses gestes.

Il est certain que la sophistication du matériel informatique éliminera progressivement l'accumulation du savoir-faire, et la maîtrise du travail et de l'information qu'il contient, au profit d'un savoir-manipuler. Les personnes d'un certain âge, mais également les femmes et les cadres seront davantage touchés par l'informatisation du travail, car c'est avant tout leurs postes qui sont les plus menacés. L'automatisation des activités de bureau implique l'élimination de nom-

breux emplois liés à la production du texte (traitement de texte), à l'archivage, au courrier, aux communications (bureautique intégrée). La circulation de l'information dans l'entreprise passe actuellement par le canal des cadres. Dans la mesure où cette information circulera dorénavant de plus en plus au travers des réseaux informatiques, les cadres verront leurs pouvoirs ainsi détournés. D'autre part, l'intégration réalisée par ces nouvelles technologies permettra aux instances directionnelles de contrôler plus facilement et plus directement toutes les étapes de la production d'une part, et le travail des employés d'autre part. Ces instances n'auront plus recourt aux cadres et pourront ainsi, dans une large mesure, s'en défaire.

Plus de 66 % des entreprises interrogées pensent que certains métiers vont être remplacés. Parmi les plus cités : sténo-dactylo, employé de bureau, comptable, téléphoniste, facteur, secrétaire, etc. Bien sûr, les activités liées à ces métiers seront progressivement intégrées à d'autres fonctions. Dans la perspective de cette mutation technologique déjà largement engagée, et en dehors d'une intention idéologique qui pourrait fournir les prémisses d'une formulation plus existentielle des rapports de l'homme au monde, il nous semble primordial d'accorder une attention toute particulière à la régulation des relations inégalitaires de l'ère informatique. Il s'agit de réfléchir aux nouveaux postulats pédagogiques permettant une formulation professionnelle plus égalitaire dans le mode de réception de l'information.

Les machines sur lesquelles nous travaillons en 1985 seront totalement désuètes en 1990. L'innovation dans ce domaine rend dérisoire tout enseignement spécifique à la manipulation de telle ou telle machine, de tel ou tel langage ou encore de tel ou tel logiciel. C'est au fondement même de la science informatique qu'il faudrait accorder toute l'importance de la formation. Ce dont il est question, c'est de l'élaboration d'un modèle cohérent au sein d'un environnement informatique. Fini la « programmation ». L'avenir implique l'élaboration d'une pédagogie qui ne courre pas sans cesse derrière une technologie galopante en se laissant ainsi dominer par les exigences du secteur informatique. Seule une perspective dépassant le développement informatique peut et doit permettre à l'homme de dominer sa propre évolution. Et il dépend de nous que la standardisation vers laquelle tendent les nouvelles technologies ouvre ou non des domaines d'espérance plus intéressants que ceux qu'elle ferme.

Xavier Comtesse, Philippe Cordey,
Correspondants de *Terminal* à Genève

1) X. Comtesse, Ph. Cordey : Place neuve à l'informatique, le concept moderne, Editions CP 106, 1211 Genève 26.

66 % des entreprises pensent que certains métiers vont être remplacés.

