

# MYTHES MODERNISTES ET REALITES INCERTAINES

PAR JEAN-PIERRE LE GOFF \*

“Si tous en parlaient, peu les avaient vues.” Les nouvelles technologies avant que d'être la réalité des entreprises et des salariés sont bel et bien de nouveaux mythes ; qu'elles soient source d'inquiétude en tant que menace pour l'emploi ou d'espoir d'un autre rapport au travail, elles multiplient les demandes de formation.

Si on parle beaucoup des formations aux nouvelles technologies, on parle moins de la façon dont ces formations sont vécues par les premiers concernés, les salariés. Questions toutes simples : qu'attendent les salariés des stages auxquels ils participent et que leur apportent ces stages ? Ce sont précisément ces questions que nous avons posées à de nombreuses personnes participant à différents stages : informatique, traitement de texte, conduite de robots, machines à commandes numériques <sup>1</sup>. Au-delà même des situations particulières, les réponses comportent toutes des points communs qui reviennent comme des *leitmotiv*. Entre les discours généraux médiatiques et politiques sur les nouvelles technologies – qui tendent à transformer ces dernières en de véritables mythes de notre modernité – et la réalité telle qu'elle est vécue par ceux qui ont directement affaire à ces technologies dans les entreprises, l'écart peut être grand. Il n'est pas inintéressant d'en prendre la mesure.

## RATTRAPER L'AVENIR

Tout d'abord, « *il faut se faire une raison, l'avenir est aux nouvelles technologies* ». Aller en formation, c'est donc dès maintenant se donner les moyens de « *suivre l'évolution* », « *c'est faire en sorte de ne pas vivre en marge* ». Cette évolution ne se limite pas à l'entreprise. Alors que les moyens d'information parlent abondamment des nouvelles technologies et que l'informatique est introduite dans les écoles, ne rien en connaître

entraîne le sentiment d'être « *dépassé* ». Dans l'entreprise, cette nécessité de suivre l'évolution apparaît d'autant plus impérieuse qu'elle s'accompagne d'une dévalorisation des acquis des formations antérieures et de la disparition de certains métiers. Et même si la formation n'a pas de lien immédiat avec le travail présent, elle apparaît comme nécessaire, parce que tôt ou tard les salariés auront affaire à ces nouvelles machines.

Cette représentation d'une évolution technologique inéluctable est inséparable du contexte de crise et des menaces qui pèsent sur l'emploi. Cette menace peut être directe : certains salariés vont en stage parce qu'ils savent que leur poste de travail va être supprimé. La formation leur apparaît alors comme une *planche de salut*, le moyen de se donner le maximum d'atouts pour sauvegarder leur emploi. Ceux qui ne sont pas directement concernés par une telle menace, n'en sont pas pour autant complètement rassurés quant à l'avenir et ils tiennent, eux aussi, à accumuler le *maximum de bagages*, à se donner le plus de *garanties* ou de *chances*. Des garanties qui ne suppriment pas d'ailleurs une crainte liée à une représentation très floue de l'avenir. Celui-ci n'apparaît pas maîtrisable : « *je ne sais pas ce que je ferai demain* », « *on travaille sans bien savoir où l'on va* » ; ces réflexions générales, souvent entendues, reflètent le climat existant dans nombre d'entreprises aujourd'hui, dont, en premier lieu, celles qui sont directement touchées par les restructurations. La représentation des *métiers de l'avenir* liés à ces technologies est, elle aussi, peu claire. Quand la formation n'est pas articulée très directement à la redéfinition de nouveaux postes de travail, les salariés ont le sentiment de s'engager dans quelque chose qui, certes, peut apparaître prometteur, mais qui reste malgré tout incertain.

## MÉTAMORPHOSE OUVRIÈRE

Plus positivement, les formations aux nouvelles technologies peuvent être envisagées par les salariés comme un moyen nécessaire pour parvenir, à terme, à une modification de leur statut et

\* **Chargé d'études au centre de formation des formateurs du CNAM, animateur du club « Politique autrement ».**

de leur travail dans l'entreprise. L'espoir d'une promotion dans la qualification et donc d'une meilleure rémunération est présent, mais « *s'il est toujours important, ce n'est pas ce qui compte le plus. Avant tout c'est le changement dans le travail* ». La promotion n'apparaît en fait que comme conséquence de ces changements. Les formations aux nouvelles technologies sont ainsi considérées comme un moyen d'effectuer, à terme, un travail plus intéressant et ce caractère *intéressant* renvoie à la fois à la diversité et au contenu des tâches : cette activité doit être plus *riche*, plus *noble*, il s'agit de « *faire fonctionner son cerveau* », « *travailler plus avec sa tête qu'avec ses bras* ».

Ce désir de pouvoir effectuer une activité plus enrichissante sur le plan individuel s'accompagne de l'aspiration à une transformation des rapports de travail dans le sens à la fois d'une autonomie et d'une coopération plus grandes. Dans les rapports avec la hiérarchie ou avec les techniciens, il s'agit de ne plus dépendre complètement du chef, de l'électromécanicien ou du service informatique, de ne plus apparaître devant eux comme « *ceux qui n'y connaissent rien* ». Les salariés recherchent ainsi une « *prise en considération* », un dialogue possible dans un même langage avec ceux qui détiennent le savoir et l'autorité qui lui est associée. Plus largement, les salariés aspirent à des rapports de coopération et d'entraide. Cette aspiration à une activité et à des rapports de travail plus riches est d'autant plus forte que le poste précédemment occupé était fortement taylorisé. Pour des ouvriers rivés à la machine pendant des années, répétant les mêmes gestes à longueur de journée, encadrés par une maîtrise autoritaire et souvent méprisante, communiquant difficilement avec leurs collègues de travail, la formation constitue le moyen de « *quitter la production* » vécue comme un lieu abrutissant et dégradant. Ce n'est pas seulement avoir la possibilité d'une meilleure rémunération, c'est plus fondamentalement changer d'univers de travail, pouvoir mettre en œuvre ses capacités, communiquer avec les autres, vivre quotidiennement dans une autre ambiance.

### APPRIVOISER, CONNAÎTRE, COMPRENDRE

La publicité médiatique et l'introduction de ces nouvelles machines suscitent souvent au départ une sorte de fascination craintive. Si tout le monde en avait entendu parler, certains ne les avaient jamais vues de près, d'autres travaillaient à côté, mais elles leur demeuraient largement étrangères. Au départ, le désir de vaincre sa propre crainte et de comprendre le fonctionnement des machines est présent chez les salariés en formation. Le fait de les voir, de pouvoir les toucher, de commencer à les manipuler constitue

une approche concrète qui entraîne une première démystification. La possession d'un minimum de vocabulaire technique permet de « *donner un nom aux choses* » et le sentiment de commencer à les maîtriser. C'est la connaissance de la logique de fonctionnement de la machine qui apparaît comme l'élément décisif de cette démystification. L'individu ne se trouve plus devant un inconnu qui fascine et inquiète, mais devant une machine particulière, sophistiquée certes, mais dont il comprend au moins à partir de quoi elle fonctionne, quelles en sont les différentes parties, quelles fonctions y correspondent et comment elles s'articulent entre elles.

Une telle connaissance, même générale, constitue un des éléments de la transformation du rapport au travail en redonnant une plus grande confiance en soi et un plus grand intérêt à l'activité effectuée. Cette connaissance donne le sentiment de ne plus être tout à fait l'esclave de la machine. *Comprendre ce que l'on fait* c'est commencer à donner un sens à des gestes qui auparavant étaient effectués *machinalement*, sans conscience de la nécessité technique qui les sous-tend. « *Dès l'instant où l'on ne comprend pas quelque chose, on le fait bêtement, même sur des nouvelles machines sophistiquées. A la limite c'est comme le travail à la chaîne* », (un OS en stage de formation robotique). Dans les formations adaptatives de courte durée où les explications fournies sur la logique de fonctionnement des machines sont inexistantes ou réduites au minimum, il peut exister une certaine *frustration* chez les salariés et un désintérêt vis-à-vis du travail : « *Quand on travaille sur un ordinateur, on ne va pas penser tout le temps à la façon dont cela fonctionne dans le détail à l'intérieur. Mais savoir au moins comment cela se passe c'est important, comprendre ce que l'on fait, sinon il n'y a pas beaucoup d'intérêt au travail* » (une secrétaire en formation). C'est là sans doute où la comparaison faite par certains décideurs entre ces nouvelles machines et les appareils utilisés dans la vie quotidienne (« *on n'a pas besoin de connaître le fonctionnement du téléphone pour s'en servir* ») trouve sa limite, dans la mesure où elle ne tient pas compte du besoin de compréhension existant chez les salariés. Un individu peut d'autant plus éprouver le besoin de comprendre le fonctionnement d'une machine qu'il travaille avec elle tous les jours et que son activité dépend, ou est pour partie, commandée par elle. Le rapport à la machine dans le travail n'est pas le même que dans la vie hors du travail parce que les enjeux de la vie professionnelle et de la vie privée ne sont pas identiques.

1. cf Quelle pédagogie pour les nouvelles technologies ?, étude du Centre de formation des formateurs du CNAM - Documentation française.