

Rendez-nous notre technologie

PAR CHRIS CLEGG*

A travers trois images menaçantes, l'auteur, montre comment les technologies de l'information (TI) évacuent l'aspect humain.

Récemment une page publicitaire dans un magazine d'informatique populaire dénonçait l'"envers" de la technologie de l'information (TI). L'annonceur déplorait le débordement d'informations associé à la TI et montrait des gens emportés dans un tourbillon de papiers et de rapports. Les gens étaient impuissants et désorientés. Mais est-ce cela l'envers de la TI ? Non car, cette image était tout à fait conservatrice et plutôt douillette. En fait elle faisait partie d'une publicité pour un nouveau produit de la TI. Et la publicité annonçait "Il y a une solution". Le message affirmait qu'il y avait des problèmes avec la TI mais qu'ils pouvaient être résolus par la TI elle-même.

D'autres images plus inquiétantes pour l'avenir résumant mieux les dangers de la TI. En voici trois.

TAYLOR PAS MORT...

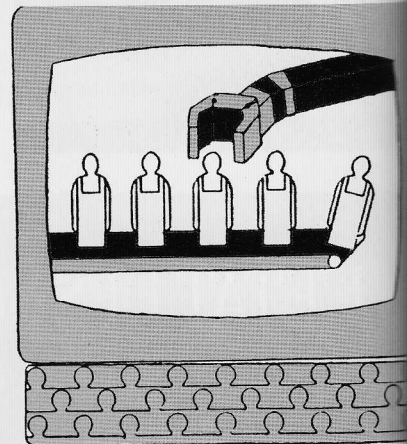
Toby Wall, Nigel Kamp et moi-même avons publié un ouvrage traitant des aspects organisationnels et humains des nouvelles technologies de fabrication avancées telles que les machines-outils informatisées contrôlées numériquement, les robots et les systèmes de fabrication flexibles. Nous insistions sur le constat qu'un soutien financier et politique de nature nationale et internationale a été mis en œuvre afin de promouvoir la recherche et le développement ainsi que la réalisation et l'utilisation des technologies basées sur l'informatique. Mais malheureusement cet effort, cet argent, ces compétences, ces discussions

se sont centrés exclusivement sur les aspects techniques de la révolution de la TI en accordant trop peu de considération aux facteurs humains. Nous évoquions en particulier les conséquences des problèmes de conception du travail, des pratiques de surveillance, des structures d'organisation, des relations industrielles, de la sélection et de la formation, des méthodes de planification et de conception etc.

La première version (cf ci-contre) de la maquette de couverture du livre mérite un commentaire...

Des spectateurs représentés par le clavier, regardent des employés en uniforme à l'allure de poupée, défilant sur un tapis-roulant, manipulés par un robot industriel. Il semble même que les ouvriers tombent à l'extrémité de la chaîne. Le pouvoir de cette image réside peut-être dans l'utilisation du tapis roulant, un symbole de la production technologique dominante. Effectivement les gens sont devenus ici le produit sur lequel la technologie fonctionne.

Pour moi cela implique que les anciennes hypothèses concernant les systèmes de production sont toujours valables avec les nouvelles technologies. Frédéric Taylor n'est pas mort. Nous recherchons un bon rendement plutôt que l'efficacité, la planification plutôt que la flexibilité, la maîtrise plutôt que la créati-



(Copyright John Wiley and Sons Limited)

vité, et dans tout cela les gens demeurent soumis à la technologie.

FAITES-NOUS CONFIANCE...

L'image suivante provient d'une publicité dans un journal britannique de qualité.

Légende : Dans un des plus efficaces entrepôts frigorifiques d'Europe, personne ne sait où trouver les choses. Grâce à "truc" personne ne le doit.

La scène se situe dans un entrepôt où l'on proclame que "personne ne sait" où les choses se trouvent. Le personnage représenté ici est une silhouette voûtée, découragée, solitaire et probablement superflu. De toute évidence, ses compétences, son ingéniosité, et sa créativité ne sont pas recherchées. Mais il faut remarquer que l'on ne nous demande pas de remercier la technologie pour épargner un travail désagréable dans des conditions éprouvantes aux êtres humains. On nous demande de croire que cela n'a pas d'importance si personne ne sait où les choses se trouvent dans cet entrepôt car la technologie de l'information peut effectuer ce travail à notre place. Le message est simple : faites confiance à la technologie, "faites confiance aux concepteurs, aux décideurs".

* Chercheur en psychologie sociale à l'Université de Sheffield. Son article a été traduit par Nicole Doreau.

LES EXPERTS SONT LÀ !

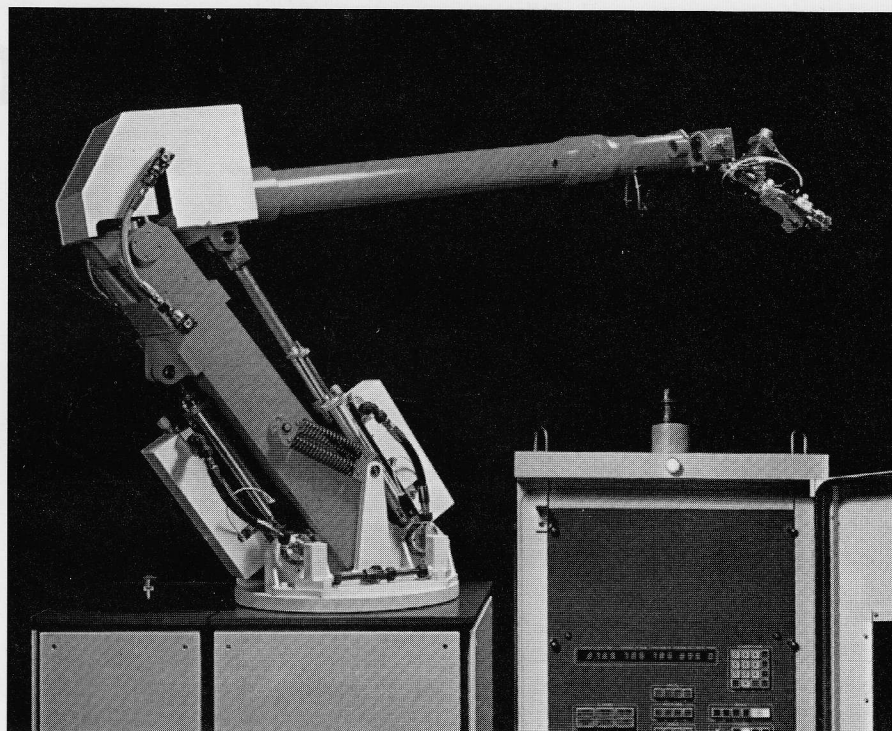
La troisième image est tout aussi révélatrice : elle réside dans le message imprimé sur une enveloppe m'étant adressée et contenant de la publicité. Il disait : *"seul un petit nombre de gens en Angleterre comprendra le contenu de cette enveloppe. Vous êtes l'un d'entre eux"*. Flatteurs...

Le message explique ainsi que le monde de la TI est complexe et réservé aux initiés, à une nouvelle élite, satisfaite d'elle-même.

Ces trois images, même si elles peuvent paraître simplistes, nous adressent une mise en garde. Nous pouvons ainsi résumer les dangers des TI : la technologie est plus importante que les gens, les gens n'ont pas de rôle significatif dans les systèmes avancés ; nous devrions faire confiance à la technologie et aux experts ; nous devrions abandonner la TI aux experts.

Ces opinions sont largement répandues, de façon implicite, dans l'industrie de la TI. Une minorité tente de contester ce cours des choses.

Mais de nombreux concepteurs agissent comme si les êtres humains dans les systèmes étaient des sources d'erreurs ou d'incertitude qui ont besoin d'être automatisées. Lorsque cela ne peut se réaliser, le problème est résolu en automatisant autant que possible, tout en laissant aux gens les tâches "qui restent". Et il ne semble pas qu'il y ait un désir important et articulé ou une action entreprise dans l'industrie de la TI afin d'encourager les utilisateurs à avoir de l'influence, à



prendre contrôle ou possession de la conception, de la mise en œuvre et de l'utilisation de nouvelles technologies.



Dans la pratique, les technocrates se sont approprié les nouvelles technologies.

Je vois pas non plus beaucoup de spécialistes de gestion du personnel et autres ressources humaines ou de chercheurs en sciences cognitives ou appliquées se presser pour travailler avec les ingénieurs afin de développer des actions alternatives et des images plus "appropriées" ou "tournées vers l'humain".

Voilà pourquoi ces trois images m'alarment. Elles montrent bien à quel point les publicités invoquant l'utilisateur sont factices, à quel point nous sommes dépossédés de la technologie.

Futur antérieur

FUTUR ANTÉRIEUR se propose de mettre au jour les enjeux essentiels des confrontations politiques, sociales, culturelles d'aujourd'hui.

Elle veut impulser un débat ouvert et radical, qui ne ménage pas les pudeurs de l'ère du temps. Ni universitaire, ni de vulgarisation, **FUTUR ANTÉRIEUR** entend se donner les outils intellectuels à la mesure des changements de l'époque, et mener la discussion avec les courants de pensée les plus audacieux. Autant que diversifier ses thèmes, elle souhaite diversifier ses formes d'intervention, et procéder aussi bien par textes théoriques de fond, par dossiers, que par articles polémiques.

Directeur de publication : Jean-Marie Vincent

ABONNEMENT : 240 FRANCS (UN AN)

L'Harmattan 7 rue de l'Ecole Polytechnique 75005 PARIS

SOMMAIRE DU N°8

Alain BADIOU, L'être, l'événement et la militance.

Jean-Marie VINCENT, Marx, la religion du quotidien et la modernité.

Bruno THÉRET, Le Rawlsisme à la française : le marché contre l'égalité démocratique ?

Slavoj ZIZEK, Le libéralisme et ses vicissitudes en Europe de l'Est.

Anne QUERRIEN, Pour l'autogestion soviétique naissante.

Lectures :

Rémi HESS, La méthode d'Henri Lefebvre.

Mickael HARDT, La politique et la moralité dans les universités américaines.

Toni NEGRI, Qu'est-ce que la philosophie ? selon Deleuze et Guattari.