

"Un livre brûlot contre " le technologiquement correct" "

01 Informatique

INTERVIEW

Après la bulle boursière... la bulle sociale

◉ Inventeur du concept d'« ergostressie », Yves Lasfargue bat en brèche toutes les idées reçues sur l'usage des technologies de l'information et de la communication. Un livre brûlot (*) contre le « technologiquement correct ».

Vous dénoncez le discours ambiant sur la « fracture numérique »...

Yves Lasfargue : Si les ménages français restent sous-équipés par rapport à leurs voisins d'Europe du Nord, ce n'est pas le cas de nos entreprises. Inspiré par les fournisseurs, ce discours sur le soi-disant retard français est facteur d'exclusion et de discrimination à l'embauche. Entre 25 et 30% des métiers ne nécessitent pas la maîtrise des technologies de l'information et de la communication (TIC), comme certaines professions, parmi les plus créatrices d'emplois, dont celle d'assistante maternelle. Les informaticiens relayent ce discours prosélyte. Constituant une population homogène, ils oublient que tous les utilisateurs ne partent pas sur un pied d'égalité dans l'appréhension des TIC. L'ergonomie en souffre. Et les salariés de s'en étonner. Pourquoi est-ce que je ne retrouve pas au travail le confort des logiciels que j'utilise à la maison, intuitifs, personnalisables et... bon marché?

Les TIC n'améliorent-elles pas la productivité individuelle ?

Le maître mot actuel, c'est le ROI (retour sur investissement). Les éditeurs nous disent : les TIC font gagner de l'argent. Faute d'éléments chiffrés, des indicateurs qualitatifs sur la productivité et la qualité sont avancés. Des espérances de gains qui ne seront jamais vérifiées a posteriori. Si les TIC améliorent les délais, la pro-

messe « vous travaillerez plus vite et mieux », faite aux salariés, ne tient pas. Non seulement les performances réelles sont souvent éloignées des annonces théoriques, mais l'usage d'une messagerie ou d'un assistant personnel (PDA) est chronophage. Le renouvellement frénétique des technologies impose, par ailleurs, un apprentissage permanent trop peu pris en charge par l'entreprise. Entre 1995 et 2003, au moins sept versions différentes de Windows se sont succédé!

Les conditions de travail en souffrent-elles ?

Les TIC entraînent un stress, une fatigue mentale et cognitive. L'instabilité de l'envoi des mails crée ainsi l'impression que la réponse

doit être immédiate. Trop d'information tue aussi l'information. Un cadre m'expliquait qu'en revenant de RTT, il supprimait systématiquement la moitié des courriers reçus. Si les TIC allègent certaines tâches répétitives, ils en créent de nouvelles. On assiste ainsi à une secrétarisation des cadres. Ceux-ci consacrent plus de 20% de leur temps à jouer le rôle d'opérateur de saisie. Des tâches pour lesquels ils sont surpayés et pas forcément compétents. Enfin, le déploiement d'un progiciel de gestion intégré uniformise et structure fortement les modes de travail.

Autre mirage, les TIC sources d'une plus grande liberté...

Les ordinateurs portables, les téléphones mobiles, les assistants nu-

mériques se généralisent et servent autant aux activités professionnelles que personnelles. Bien que séduisants, ces outils nomades créent une interpénétration vie professionnelle/vie privée préjudiciable. D'autant que demain avec l'UMTS, le travailleur nomade sera connecté en permanence. Avec les risques de contrôle d'activité liés à la géolocalisation. Il faut établir un droit à la déconnexion. D'ores et déjà, au bureau, le secret des correspondances est mis à mal. L'administrateur réseau devrait être doté d'un statut spécifique qui le soumettrait à une espèce de secret professionnel.

Propos recueillis par Xavier Biseul

(*) « Halte aux absurdités technologiques », par Yves Lasfargue, publié aux Editions d'Organisation.