

## Nouvelles technologies : à consommer avec modération

Après la bulle boursière, le tout-internet va-t-il provoquer une «bulle sociale»? Un point de vue qui ne plaira pas à tout le monde.

L'internet et les nouvelles technologies se révèlent d'une grande utilité, tant dans la vie des entreprises que dans notre vie quotidienne. Mais leur séduction est source permanente d'illusions. Bien sûr, celles de nature économique et financière tendent à disparaître après avoir provoqué l'explosion de la «bulle boursière». Mais celles qui ont une dimension culturelle et sociale ont la peau dure. Comme si on ne voyait pas leurs dangers et leurs limites. Elles continuent même à se développer sous la pression des industriels, qui veulent compenser le recul du marché professionnel des technologies dans les pays riches par une relance du marché intérieur et même de celui des pays pauvres. Leur mot d'ordre : il faut généraliser ces outils à tous et tout de suite.

Promettant une meilleure vie dans la «société numérique» – que le Premier ministre Jean-Pierre Raffarin appelle «république numérique» – ce discours est en train, insidieusement, de provoquer une «bulle sociale», plus dangereuse que la bulle boursière. C'est pourquoi il est nécessaire d'analyser les principales illusions, encore admises par un grand nombre de managers qui ont survécu à l'e-krach.

**Illusion n° 1 : ces outils sont à la portée de tous.** La maîtrise de l'internet et des nouvelles technologies repose sur un apprentissage long et permanent que tout le monde ne peut pas supporter. Par conséquent, vouloir généraliser à tous, le plus vite possible, les nouvelles technologies en général, et l'internet en particulier, est un leurre. Certes, géné-

reux au premier abord, cet objectif semble aller dans le sens de la lutte contre les inégalités. Mais, en réalité, l'argument du combat contre la «fracture numérique» masque souvent un projet moins avouable, qui vise à faire passer toute communication humaine par des systèmes informatisés.

**Illusion n° 2 : ces outils sont obligatoires dans tous les métiers.** Faux, car un grand nombre de métiers ne nécessitent pas une maîtrise approfondie des technologies. Et cette proportion aura tendance à s'accroître avec le développement des métiers de services à la personne, comme les aides familiales. La récente enquête «Besoins en main-d'œuvre» de l'Unedec fait apparaître que plus de 60% des projets de recrutement pour 2003 portent sur des emplois «hypotechnologiques», c'est-à-dire exigeant des compétences technologiques très faibles ou nulles. Faire croire que seuls les gens rompus à l'informatique auront un emploi, c'est organiser l'exclusion – et, souvent même, l'autoexclusion liée à la honte de ne pas être dans la norme – ainsi que la discrimination à l'embauche d'une partie importante de la population.

**Illusion n° 3 : ces outils permettent d'améliorer les conditions de travail.** Cette idée est également fautive, puisque l'on constate, au contraire, le développement des TMS – troubles musculo-squelettiques – et la croissance de l'ergostressie, c'est-à-dire de la combinaison de la fatigue physique, de la fatigue mentale et du stress.

**Illusion n° 4 : ces outils abolissent le temps.** Faux, encore une fois. On peut même affirmer que l'utilisation de l'internet et des nouvelles technologies est

de plus en plus chronophage. En effet, le temps consacré à l'apprentissage et au dépannage/bricolage s'allonge à mesure que la sophistication des systèmes augmente. Ce qui caractérise la société de l'information, c'est la diminution des délais, pas le gain de temps.

**Illusion n° 5 : ces outils abolissent l'espace.** Non, l'internet et les nouvelles technologies ne donnent pas à chacun le don d'ubiquité. Non, l'espace, pas plus que le temps, ne sont abolis sous prétexte que les technologies permettent de réaliser des activités à distance. Celles-ci viennent se cumuler – et ne peuvent que rarement se substituer – aux activités de proximité, si bien que

les déplacements professionnels augmentent, en particulier à l'intérieur de l'Europe.

La bulle boursière a eu des conséquences dramatiques pour les salariés, mais celles-ci sont en général encore limitées au secteur TMT (technologies, multimédia, télécommunications). Il est urgent de dégonfler la bulle sociale en dénonçant les promesses qui ne peuvent être tenues, car son explosion aurait des consé-

quences encore plus négatives, touchant cette fois tous les secteurs industriels et commerciaux. En effet, les illusions culturelles et sociales poussent les décideurs à la frénésie technologique. Cette généralisation forcée serait source d'exclusion et de discrimination pour une partie de la population, et de rejet des futures innovations de la part de tous les déçus de la société numérique.

Trois ans après l'e-krach, il serait bon que chaque manager affiche sur l'écran de son assistant électronique personnel cet avertissement : «L'abus de technologies est dangereux pour la société. A consommer avec modération.» ❊



Yves Lasfargue

Directeur de l'Obergo (Observatoire des conditions de travail et de l'ergostressie).