

**E N Q U Ê T E**

**QUESTIONS DE FOND**

débat

# FAUT-IL BRÛLER

## LES NOUVELLES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ?

Même si la bulle Internet a éclaté, le discours marketing sur les mille et un bienfaits de l'informatique n'a rien perdu de son emphase... Comment les entreprises et les managers peuvent-ils s'y retrouver? Confrontation de deux spécialistes des NTIC.

**G**agner du temps, maîtriser l'espace, créer des emplois, accroître la productivité des entreprises : la liste des promesses offertes par les nouvelles technologies est longue. Trop longue, aux yeux d'Yves Lasfargue, chercheur et auteur de *Halte aux absurdités technologiques*. Il juge que ce discours technologiquement correct "surestime les effets positifs, sur l'homme et la société, de l'usage des nouvelles technologies". L'ère high tech touche-t-elle à sa fin? Sûrement pas, répond Bruno Carrias, directeur du développement de Sopra Group. Selon lui, les nouveautés techniques, pour s'imposer aujourd'hui, doivent être à la fois innovantes et simples pour l'utilisateur.

**1 - Le monde de l'informatique évolue vite et les technologies se succèdent à un rythme effréné. Peut-on dire que ce monde est intoxiqué par la logique du changement permanent?**

**BRUNO CARRIAS** : Oui et... non ! Oui, parce que nous évoluons dans un monde de technologies qui nous passionnent. Et que nous avons tendance à vivre au même rythme que les évolutions technologiques. Non, car dans les SSII, on ne vit pas la même unité de temps. Dans nos métiers de pure matière grise, nous avons une sensibilité, une vitesse qui ne sont pas les mêmes que dans d'autres secteurs d'activité. Les entreprises qui sont adossées à des process physiques, une raffinerie par exemple, ont des adaptations sociales généralement plus lentes.

**YVES LASFARGUE**, chercheur et consultant, directeur de l'obergo (Observatoire des conditions de travail et de l'ergostress) et auteur de *Halte aux absurdités technologiques* (Editions d'Organisation, 2003, 22,00 euros.)

**BRUNO CARRIAS**, directeur du développement de Sopra Group, a occupé auparavant la fonction de DRH dans cette SSII.



**YVES LASFARGUE** : "Les fournisseurs de matériels représentent le noyau dur de la cybersecte."



**BRUNO CARRIAS** : "La technologie n'a pas de morale. A chacun de trouver ses repères."

Prenons l'exemple du bureau : là où, dans des secteurs traditionnels, les salariés changent de locaux tous les cinq ou six ans, dans les SSII cela se pratique en moyenne tous les trois mois. Ce qui signifie que nos organisations sont révisées en permanence et que la notion du temps est différente. C'est une réalité qui peut effectivement modifier nos jugements.

**YVES LASFARGUE** : La logique du changement permanent est induite par les fournisseurs de matériels et de logiciels qui, en refusant toute normalisation, mettent sur le marché des systèmes incompatibles entre eux. Mais elle est ensuite amplifiée par les informaticiens.

En effet, pour les techno-mardus, tout le plaisir réside dans la découverte des systèmes. Ils ne s'aperçoivent pas toujours que le changement est vécu plus difficilement par les utilisateurs. Enfin, les directions d'entreprises n'hésitent pas à multiplier les renouvellements technologiques pour masquer des réformes sociales et organisationnelles plus profondes.

## 2 - Si les entreprises changent si souvent de technologies, n'est-ce pas sous la pression des SSII et des fournisseurs de matériels?

**YVES LASFARGUE** : Il est normal qu'un fournisseur cherche à développer ses activités en augmentant la vente de ses produits et de ses services. Ce que l'on peut leur reprocher, par contre, c'est de s'appuyer sur leur expertise technologique, par ailleurs indéfectible, pour monopoliser le discours sur les effets économiques et sociaux de ces technologies.

Les fournisseurs représentent le noyau dur de la cybersecte pour qui la généralisation rapide des nouvelles technologies de l'information à toutes les activités et à tous les individus est la seule source de productivité pour les entreprises... et de bonheur pour l'humanité. La multiplication des illusions culturelles et sociales risque de provoquer l'explosion d'une bulle sociale Internet, comme les illusions économiques et financières ont provoqué l'explosion de la bulle boursière.

**BRUNO CARRIAS** : Les sociétés de services en informatique (SSII) sont moins accros au tout technologique qu'il n'y paraît, contrairement aux éditeurs et aux constructeurs qui, pour des raisons de marketing, poussent à adopter la dernière technologie en date. Ces entreprises jouent même le rôle de temporisateur. Elles cherchent à concilier le meilleur de la technologie et la capacité d'adaptation des utilisateurs. Fournisseurs et client assument pleinement leurs responsabilités dans ces choix sans que l'on puisse imputer aux premiers une attitude hégémonique.

Lors du passage à l'an 2000, on a reproché à la profession le peu d'incidents relevés, bref, d'avoir créé une ambiance de fin du monde de manière à surfacturer des travaux qui n'étaient pas strictement nécessaires! Force est de constater que les remises à niveau des systèmes d'information ont évité le bug historique.

## 3 - Est-il possible de faire une pause, de freiner cette course technologique?

**YVES LASFARGUE** : Il faut distinguer les deux facettes de la technologie : l'investissement pour les entreprises et l'objet de consommation pour les particuliers. Le temps d'appropriation par les salariés d'un nouveau système, qui est rarement inférieur à trois ans, impose de ne pas multiplier les changements. Par exemple, depuis 1995, la plupart des entreprises n'ont pas systématiquement adopté dès leur sortie les six versions de Windows (Windows 95, 98, Millenium, 2000, NT, XP) et les quatorze versions des logiciels Word et Excel. Les entreprises ont la possibilité de limiter la frénésie technologique en se montrant lucides sur les vraies et les fausses innovations.

Mais l'entreprise est rarement autonome dans ses décisions : souvent le changement est imposé par le besoin de normalisation avec les clients et les fournisseurs, ou avec le groupe industriel ou financier qui vient de la racheter.

Quant au consommateur, il lui faut résister aux discours sur le retard et la fracture numérique qui le dévalorisent s'il ne fait pas partie des 30 ou 40% des foyers équipés de micro-ordinateurs connectés aux réseaux, même si son besoin de traitement d'informations numérisées à distance est faible, voire inexistant.

**BRUNO CARRIAS** : On ne peut probablement pas plus arrêter le progrès que tenter de limiter la production de gaz carbonique par les énergies fossiles! La dernière version d'un logiciel se justifie par les bénéfices escomptés en rapport au coût financier - et social - de l'évolution à mener. Et uniquement cela! Nous devons donc contrebalancer en permanence l'envie de mettre une technologie récente avec le besoin d'une certaine rusticité. Un vrai dilemme, que nous devons trancher avec le client. Le monde change. Et la technologie n'est qu'une composante de ce changement.

N'oublions pas que le consommateur, moi compris, devient de plus en plus exigeant : aussitôt sa commande enregistrée sur un site de e-commerce, ne veut-il pas être livré dans

### CHIFFRES CLÉS

**80%** des dépenses informatiques sont le fait des entreprises (contre 6% pour les ménages et 14% pour les administrations)

**1 130 M€** c'est le marché des éditeurs des ERP en France en 2002 (Chiffre : IDC)

**9 300 000** ménages français sont abonnés à un fournisseur d'accès Internet (Chiffre : GFI)

**129** c'est le nombre moyen des messages (téléphone, mail) envoyés et reçus en une journée par un salarié français. Ce chiffre grimpe à 256 pour les "grands utilisateurs" de NTIC



l'après-midi, faisant abstraction des contraintes de la chaîne logistique de la livraison ? Pour autant, chacun est encore assez libre de ne pas passer au tout numérique. Pour ma part, je travaille encore avec un agenda papier !

#### 4 - Les projets informatiques prennent-ils mieux en compte l'utilisateur ?

**YVES LASFARGUE :** C'est vrai qu'on se soucie plus de l'utilisateur aujourd'hui que dans les premiers systèmes informatiques. Mais les utilisateurs se sont multipliés : clients, fournisseurs, salariés de tous niveaux et de tous services... Leurs besoins et contraintes sont souvent contradictoires. Dans la plupart des systèmes actuels, on donne la priorité aux clients, et l'ergonomie des interfaces qui leur sont destinées est particulièrement étudiée.

Il n'en est pas de même pour les salariés internes, dont on considère, à tort, qu'ils doivent s'adapter aux contraintes des systèmes technologiques, et non l'inverse. La convivialité, la facilité d'apprentissage et d'utilisation sont souvent encore moins satisfaisantes dans certains logiciels professionnels, en particulier dans les logiciels intégrés, que dans les outils grand public. Si bien que l'utilisation de bien des systèmes informatiques est plus souvent source de stress que de plaisir pour un grand nombre de salariés.

**BRUNO CARRIAS :** Dans le passé, les fournisseurs ont vendu beaucoup de systèmes décalés par rapport aux besoins. Mais le passage à des versions majeures d'un progiciel ne nécessite en général plus les formations lourdes d'antan.

Chez Sopra Group, nous avons mis en place des méthodes pour mesurer le taux d'adhésion aux produits utilisés. Cela passe par un travail important fait avec nos clubs d'utilisateurs (Clients sélectionnés pour tester en avant-première les produits) qui sont actifs pendant tout le cycle de vie d'un produit. Nos prototypes sont bâtis de plus en plus tôt afin de détecter des problèmes ergonomiques. Tous les systèmes d'information ne sont pas encore pertinents, certes, mais nous évitons mieux les erreurs.

Plus largement, une réflexion permanente sur les usages s'impose. La diffusion de l'informatique familiale a accru le niveau d'acceptation et réduit les phénomènes de rejet qui avaient parfois conduit à des conflits sociaux majeurs, voire à des abandons de projet. Les

meilleures applications Internet grand public se trouvent aujourd'hui dans les pays scandinaves, plus qu'aux États-Unis. Scolarité, vie collective, e-administration : ils restent très en pointe dans leur façon de conjuguer identité culturelle et progrès.

#### 5 - Les outils de communication facilitent le travail des cadres mais sont aussi source de dérangement. Comment faire pour les exploiter au mieux ?

**YVES LASFARGUE :** Des évolutions sont nécessaires pour que ce ne soit pas insupportable. D'une part, comme la mesure du temps de travail est de plus en plus difficile, les cadres doivent être lucides sur la répartition de leurs différents temps d'activités. Ils doivent évaluer l'équilibre entre leurs temps professionnels, leurs temps sociaux, leurs temps familiaux et leurs temps personnels. D'autre part, ils doivent apprendre à estimer leur charge de travail. La mesure du niveau d'ergonomie, c'est-à-dire de leur fatigue physique et mentale, du stress et du plaisir doit leur permettre de négocier avec l'employeur leur charge de travail réelle.

Apprenons à respecter le rythme des autres : pourquoi envoyer tant de messages et transformer ainsi ses collaborateurs – et soi-même – en "cadres interruptus" !

**BRUNO CARRIAS :** Toute technologie crée des perversions. Par exemple, je reçois environ cent mails par jour : je suis obligé de me fixer des règles pour continuer à profiter de ma messagerie. Si le cadre doit modifier sa propre organisation au sein de l'entreprise, celle-ci doit socialiser les nouvelles technologies avec quelques règles d'usage. Avant Internet, on réfléchissait préalablement au contenu, aux destinataires, avant de les interroger. Maintenant, on a tendance à arroser large. Cela pourrait conduire à du harcèlement par la technologie. Un harcèlement qui fonctionne d'ailleurs autant du hiérarchique vers le subordonné que dans le sens inverse. N'oublions pas que la technologie n'a pas de morale : à chacun de trouver ses repères ! ■

Propos recueillis par Robin Carcan