

Les nouvelles mais cette libération

Depuis quinze ans, les nouvelles technologies de l'information et de la communication ont par ses transformations. Internet, e-mails, réseaux sociaux
Sami Coll, sociologue à l'Université de Genève, étudie – entre autres choses –

Propos recueillis par
Gregory
Tesnier

Quelle est aujourd'hui la principale influence des nouvelles technologies de l'information et de la communication sur le monde du travail?

Sami Coll – La frontière entre sphère publique et sphère privée devient de plus en plus floue. On ne quitte plus vraiment le travail à la fin de la journée, surtout dans le secteur tertiaire. Les mails professionnels, par exemple, suivent à la maison, tandis qu'on consulte son profil Facebook sur son lieu de travail; hobbies et opinions personnelles sont divulgués sur internet. Paradoxal: si la transparence est aujourd'hui une valeur incontournable, l'autonomie de l'individu, elle, se définit par sa capacité à savoir filtrer les informations. Vouloir communiquer à grande échelle et sans entrave sur tous les aspects de sa vie est ainsi un leurre. Au contraire, savoir utiliser les nouvelles technologies de l'information et de la communication à bon escient consiste à tracer une ligne claire entre les différents aspects de son existence. Pour rester libre, il faut se construire un espace de discrétion et d'autonomie.

Les nouvelles technologies ont aussi du bon...

Bien sûr. Elles ont permis de libérer l'individu de certaines contraintes techniques. Des procédures informatiques complexes ont notamment été standardisées. On constate une opposition entre, d'un côté, un affranchissement des salariés à l'égard de certaines tâches autrefois fastidieuses et, de l'autre, l'apparition de nouvelles exigences parfois implicites. Un employé est ainsi supposé être disponible et joignable plus facilement qu'auparavant et on va attendre de lui qu'il agisse en conséquence, même si personne ne le lui a jamais dit en ces termes. En quelque sorte, les nouvelles technologies libèrent, mais cette libération devient obligatoire...

Cette situation transparait-elle au niveau juridique?

La loi évolue petit à petit, au fil des jurisprudences. Mais là n'est sans doute pas la solution. Aucune règle juridique ne pourra résoudre toutes les problématiques induites par internet ou par l'utilisation de la messagerie électronique et des réseaux sociaux. Que

En quelques a achevé

La Saline de Bex a rattrapé en moins de dix ans la traçabilité, la qualité, ou la sécurité,

Pierre
Cormon

Quand Bruno Kemm a repris la direction de la Saline de Bex, le 15 octobre 2001, les méthodes de production n'avaient guère évolué depuis plusieurs décennies. «L'entreprise était restée un peu isolée du monde et des évolutions qui s'étaient produites dans la réglementation de domaines tels que la traçabilité, la qualité ou la sécurité alimentaire», raconte-t-il. «La saline éprouvait de grandes difficultés à se conformer à des normes plus rigoureuses, ce qui entraînait des litiges avec plusieurs clients et des interventions du chimiste cantonal, qui se demandait s'il pouvait continuer à nous laisser produire pour l'alimentation humaine et animale». L'ajout d'iode et de fluor au sel alimentaire n'était pas systématiquement fait selon les doses prescrites; le sel à dégelé les routes, qui représente la plus grosse partie de la production de la société, n'avait pas toujours les caractéristiques requises; le sel destiné à l'industrie ou à l'alimentation animale souffrait également de non-conformités.

Certification

Un programme de modernisation a donc été mis en oeuvre. Les équipements de production ont été renouvelés et le travail automatisé. Les nouveaux équipements ont permis d'accroître la rigueur des processus de production. Auparavant, l'ajout d'iode et de

technologies libèrent, devient obligatoire

bouleversé notre quotidien. Le monde du travail est bien entendu touché ou téléphonie mobile changent le rapport que chacun entretient avec son métier. cette problématique dans le cadre de ses recherches. Interview.

ce soit pour protéger davantage les collaborateurs ou pour sanctionner les abus commis sur le lieu de travail au détriment des employeurs. Je pense qu'il est par exemple plus efficace pour une entreprise d'instaurer en son sein un climat de confiance et d'encourager une utilisation rationnelle et modérée du Web que de vouloir tout surveiller.

Tous les secteurs économiques sont-ils concernés de la même manière par les changements qui surviennent?

Le secteur tertiaire semble a priori le plus concerné. Toutefois, il faut faire attention au déterminisme technologique. Le rapport au travail est d'abord une construction humaine. La visioconférence – techniquement au point depuis longtemps – n'a ainsi pas réussi à devenir la norme dans l'entreprise. Les collaborateurs doivent s'approprier une technologie pour que cette dernière produise concrètement ses effets au niveau sociologique ou psychologique.

Dans un futur proche, connaîtra-t-on encore des bouleversements du même ordre que ceux intervenus ces quinze dernières années?

L'informatique ubiquitaire pourrait changer la donne. Il s'agit d'un modèle où l'informatique et le traitement des données personnelles ou professionnelles ont été intégrés dans tous les objets des activités journalières. L'iPhone préfigure peut-être ce système. Dans le domaine de la logistique, la traçabilité des produits deviendra totale grâce à l'utilisation à grande échelle de puces électroniques spécifiques. Ces mêmes puces pourraient remplacer à terme les codes-barres dans les supermarchés. Les caisses disparaîtront et les clients recevront leurs factures directement à la maison. Evidemment, ce suivi global des mouvements des marchandises et des individus pose des questions éthiques.

Par exemple?

J'ai bien peur que cela n'implique le renforcement ou la naissance de nouvelles inégalités. D'une part, nous aurions les personnes capables de comprendre et de maîtriser le suivi électronique de leur vie personnelle ou professionnelle et de l'autre celles qui n'ont pas conscience des effets potentiellement néfastes du «marketing ciblé» ou de la gestion maladroite de leur(s) identité(s) numérique(s).

années, la Saline de Bex sa révolution culturelle

les évolutions qui se sont produites dans la réglementation de domaines tels que et dont elle était restée un peu à l'écart.

fluor était fait de manière artisanale, en vaporisant le contenu d'un récipient sur le sel qui passait sur un tapis roulant. «La dose dépendait à la fois de la pression de l'air et de la régularité du tapis: la précision du dosage n'était clairement plus en ligne avec les exigences actuelles», raconte Bruno Kemm. Les nouvelles machines contrôlent le processus de manière informatique et le stoppent automatiquement en cas de problème.

Des règles de sécurité ont été mises en oeuvre, non sans mal: interdiction de boire et fumer dans les locaux, obligation de porter des chaussures de sécurité, etc. La société s'est fait certifier selon les normes BRC, l'équivalent des normes ISO en matière de sécurité alimentaire.

Un système de qualité a été mis sur pied. «La qualité ne se contrôle pas: elle se produit», explique Bruno Kemm. A chaque étape du processus de production, des vérifications sont faites par les opérateurs et le chef de production contrôle que celles-ci ont bien été effectuées.

Nouveaux produits

Une nouvelle gamme de sels wellness a été lancée. Le graphisme du paquet de sel alimentaire a été revu. De gros efforts ont été faits sur la relation avec les clients, qui évolue de la livraison d'un produit vers la livraison d'une solution.

«Nous avons dû mener toutes ces restructurations au pas de charge, car nous avions accumulé beaucoup de re-

tard», remarque Bruno Kemm. «Pour résumer: le travail se complexifie, les attentes des consommateurs sont plus pointues et nous devons, en réponse à cela, être toujours plus précis, plus rigoureux. Parallèlement, comme les salaires augmentent plus rapidement que nos prix de vente, nous devons automatiser: il y a moins d'heures de travail derrière chaque kilo de sel produit.»

Malgré tous ces efforts, le chiffre d'affaires de la Saline reste étroitement tributaire d'un facteur qu'elle ne contrôle pas: la météo. Le sel à dégelé représentant la plus grosse partie de ses ventes, un hiver clément ou un hiver rigoureux font la différence entre une bonne et une mauvaise année.



L'open space, ennemi public numéro un?

L'ouvrage a fait grand bruit il y a quelques mois. Le titre annonce la virulence du propos: *L'open space m'a tué*, référence macabre à une célèbre affaire criminelle française. Les chapitres se positionnent comme une suite de souvenirs professionnels douloureux d'employés soumis à un rythme d'enfer, à une ambiance de travail faussement amicale et à des cahiers des charges irréalistes.

L'open space se fait ici symbole du mal-être latent qui domine la vie laborieuse des années 2000. «Fin des hiérarchies, tutoiement, flexibilité, mobilité, nouvelles technologies: sur le papier, les nouvelles méthodes de management font rêver. Mais passé l'enthousiasme des premières semaines, elles carbonisent vite les jeunes recrues», tonnent les auteurs, Alexandre des Isnards et Thomas Zuber. Et d'ajouter: «Entre les jeunes cadres et l'entreprise le lien de confiance est cassé. C'est le règne du chacun pour soi».

Arrivent alors, comme un déchaînement de constats amers, des histoires toutes plus brutales les unes que les autres. Un seul exemple? Celui de Ludovic, tout juste devenu consultant chez Ernst & Arnold (sic). Un «job de rêve» qui suscite l'admiration de sa famille et de ses amis. En réalité, Ludovic s'épuise à des tâches informatiques répétitives, une quasi-version contemporaine des *Temps modernes*. Toutefois, même avec ses proches, le sujet reste tabou car «un cadre doit forcément adorer son travail». Le secret tiendra quelques mois... Le temps pour Ludovic de changer de voie et de devenir enseignant.

Cette expérience illustre, avec toutes les autres citées par Alexandre des Isnards et Thomas Zuber, les abus et les faux-semblants de notre société. Le livre, parfois outrancier, est à charge. Mais il est aussi «le fruit de témoignages». Et de vraies souffrances. A méditer, donc.

G. T.

Alexandre des Isnards et Thomas Zuber, *L'open space m'a tué*, Hachette Littératures, Paris, 2008.