

Mirages technologiques et attentes sociales

Par Michel GODET*

Chaque époque est considérée par ceux qui la vivent comme une période de mutations sans précédent, exceptionnelle. Ce sentiment est compréhensible : c'est en effet la seule époque qu'ils vivront. Il y a donc bien une tendance naturelle à surestimer la rapidité des changements notamment techniques et à sous-estimer les inerties, c'est-à-dire, ce qui ne change pas, ou très lentement.

Le monde change, mais les problèmes demeurent, car ils sont liés au grand invariant de l'histoire que constitue la nature humaine. Cessons donc de nous faire peur et de nous impressionner les uns les autres en annonçant par exemple que les deux tiers des produits ou des connaissances de demain n'existent pas encore aujourd'hui ! Sur bien des plans la France de 2020 ressemblera à celle d'aujourd'hui : les enfants iront dans les mêmes écoles où régneront toujours la craie et le tableau noir, malgré la banalisation des ordinateurs dans les cartables.

La surestimation des changements techniques

Globalement, la progression des nouvelles technologies de l'information restera lente en raison des inerties inhérentes aux systèmes productifs et sociaux. On constate en effet des résistances nombreuses à l'introduction efficace des nouvelles techniques. Les résistances sont sans doute plus fortes dans le tertiaire dans la mesure où ce dernier a été moins soumis à l'aiguillon de la concurrence internationale. A la fin des années soixante-dix, il était entendu que les équipements bureautiques allaient envahir en quelques années l'ensemble des services (banques, assurances, administrations, etc.). On s'aperçoit, aujourd'hui, que la pénétration a été plus lente que prévue. Pour comprendre ce phénomène, on peut avancer plusieurs explications.

En premier lieu, vient la question de l'affectation du temps libéré par les

* Professeur de prospective industrielle au Conservatoire national des Arts et Métiers, a publié récemment un *Manuel de prospective stratégique* chez Dunod en 1997.

nouvelles techniques de production et d'organisation : à quoi bon investir pour obtenir des gains de productivité qui ne pourront se traduire par une expansion de production (marchés saturés ou en croissance faible) ou par une diminution des effectifs ? Dans ces secteurs, compte tenu des conventions collectives, le personnel est là et il faut l'occuper. La réduction du temps de travail ne devrait donc qu'être que très progressive.

En second lieu, la généralisation de la bureautique instaure une relative transparence dans le monde du travail qui va à l'encontre des hiérarchies établies. Les technologies de l'information ne sont pas neutres vis-à-vis des structures de pouvoir. Il n'est donc pas surprenant que certains acteurs au sein des entreprises (souvent des cadres), se sentant menacés, résistent à l'innovation ou limitent sa diffusion.

De toute façon, ce n'est pas la technique, mais d'abord les hommes et les organisations qui sont au coeur de la différence compétitive entre les entreprises, les territoires et les pays.

Ainsi ce qui est technologiquement possible n'est pas nécessairement économiquement rentable (attention aux Concordes des réseaux informatiques !), ni socialement souhaitable. Prenons à témoin la question du travail à distance et à domicile. Il est peu probable que le travail à domicile se développe au point de faire disparaître une bonne partie du travail de bureau. Plusieurs facteurs militent contre cette hypothèse maximaliste : d'une part l'actuelle physionomie du parc des logements urbains en France, leur exigüité, leur inconfort et la médiocrité de leur environnement rendent peu vraisemblable leur occupation pendant des journées entières ; d'autre part, il faut bien considérer que le travail représente une socialisation et répond à un besoin de communication et de lien social qui est de moins en moins satisfait par ailleurs.

Internet: une poubelle informationnelle !

Régulièrement, le mirage technologique occupe le devant de la scène : plan informatique pour tous, ordinateurs de cinquième génération, et maintenant Internet dans lequel nous sommes tentés avec Bruno Lussato de voir d'abord une poubelle informationnelle. On trouve beaucoup de choses et même de tout dans une poubelle, ce n'est pas une raison suffisante pour passer son temps à chercher dans les poubelles. On a néanmoins besoin d'une poubelle chez soi et le courrier électronique représente un fantastique progrès.

Certains se vantent de passer plusieurs heures par jour à communiquer avec le reste du monde via Internet, alors même qu'ils sont souvent incapables de parler à leur voisin de palier. Comment ne pas voir dans cet engouement collectif pour les promenades dans la toile informationnelle, un signe révélateur de l'immense marché de la solitude et du besoin de contact humain? Le principal avantage des cybercafés est bien de permettre à ces assoiffés de communication de parler entre eux et plus seulement à un écran. D'autres obtiennent le même effet en promenant leur chien !

Il n'y a pas de réponse technique à des problèmes qui sont d'une autre nature. Les grandes questions de demain sont d'abord liées aux fractures sociales et au vide spirituel d'une société où le tout économique ne suffit pas à donner un sens à la vie. Les hommes de demain ne s'activeront pas moins que ceux d'aujourd'hui. Ils chercheront dans le travail au bureau comme dans la vie associative d'abord des lieux de reconnaissance mutuelle, de lien social sans lesquels la vie perd son sens et devient l'enfer de la solitude des individus branchés sur d'autant plus de réseaux informationnels qu'ils ont faim de chaleur humaine !

5571 signes