

# Numérique : révolution ?

Un dossier de **Stéphane Jouteux**, syndicaliste dans l'informatique

Certains commençaient à désespérer de ce vieux monde, incapable d'offrir un avenir et des perspectives à sa jeunesse et s'enfonçant chaque jour un peu plus dans la régression. Heureusement pour nous, le messie est arrivé.

Le nouveau sauveur du capitalisme a fait une entrée fracassante dans le XXI<sup>e</sup> siècle, à laquelle il est impossible d'échapper. Voici venue la nouvelle « révolution numérique », aussi importante, paraît-

il, que l'invention de la machine à vapeur ou de l'électricité. L'humanité serait au bord d'une nouvelle ère. Plus besoin de révolution sociale, le régime de la propriété privée des moyens de production s'est découvert un nouvel eldorado. Envoyons le vieux monde des acquis au rancard, il faut maintenant s'adapter à la « nouvelle économie » ! Tel est en substance ce que l'on entend en boucle jour et nuit.



## “Evaluation par les pairs”

Les salariés sont appelés à noter la performance et la contribution de leurs collègues à la réalisation des objectifs de l'équipe par le biais de méthodes d'évaluation à 180° ou à 360°, y compris dans les équipes où les travailleurs sont répartis dans plusieurs pays. En septembre 2015, le rapport d'un *think tank* destiné à « anticiper les mutations liées aux technologies et à leurs usages » expliquait : « Toute une série d'initiatives porte sur l'évaluation de l'activité par les pairs. Ce n'est plus seulement le manager qui évalue le travail, ce sont aussi les collègues, les collaborateurs. Ce n'est plus l'individu qui définit avec son manager les objectifs à atteindre, c'est l'équipe tout entière qui le fait, et définit un contrat d'engagement. Chez Poulit (biscuiterie) en France ou Figure53 (éditeur de logiciels) aux Etats-Unis, les salaires sont fixés par les équipes. Chez Valve (société de jeux vidéo), les employés procèdent à un classement des collaborateurs pour déterminer ceux qui méritent le plus important

salaire. Ou encore chez Forbes (presse économique), les primes sont attribuées par les collègues. Chez Morning Star (Etats-Unis), fabricant de sauce tomate employant plus de sept cents personnes, les employés négocient collectivement leurs objectifs en fonction de ce qu'ils estiment bon pour la production et pour l'entreprise. Ces négociations aboutissent à des contrats d'engagement que les collaborateurs ont alors la charge d'honorer. » De quoi donner des frissons dans le dos... Dans nos entreprises, nous combattons depuis des années l'introduction de ces nouvelles méthodes. C'est donc avec une certaine surprise que l'on a vu les fédérations FAPT-CGT, FO-COM et CFDT signer en septembre dernier un « premier accord portant sur l'accompagnement de la transformation numérique chez Orange » qui prévoit, dans son article 2.3, de « tester, avant la fin de l'année 2017, un nouveau dispositif d'entretien individuel permettant une évaluation plus collaborative (par exemple : évaluation par ses pairs) ».

## Sous la pression d'une exigence permanente de rentabilité

Au nom de l'autonomie et à l'aide des outils numériques, les salariés passent d'une logique d'obligation de moyens (le salarié met son activité à la disposition de son employeur, sous la subordination duquel il se place en matière de durée, de lieu de travail et de moyens et en contrepartie de laquelle il reçoit un salaire) à une obligation de résultat sur ses engagements. Le salarié devient responsable de la réalisation ou non de son engagement sur objectif. Sous la pression d'une exigence permanente de rentabilité, de performance et d'évaluation, de plus en plus de salariés sont soumis au régime du forfait jour pour les contraindre à étendre leurs cadences et leurs horaires jusqu'à treize heures par jour, sans aucune augmentation de salaire.

Le numérique a donné à ces méthodes un formidable coup d'accélérateur. Des entreprises comme Airbnb, Uber, Taxis G7 ou d'innombrables boutiques en ligne demandent systématiquement une évaluation ou « une note sur l'expérience ressentie ». Sans parler de la géolocalisation ou des puces RFID qui permettent aux entreprises de suivre et d'évaluer en direct les déplacements et la performance des salariés, qu'ils soient au bureau ou sur les routes à des milliers de kilomètres. La pression sur les salariés, obligés d'accepter ce climat d'évaluation et de surveillance professionnelle et comportementale permanentes, est devenue la source d'une aliénation phénoménale.

## “Nous n'avons rien inventé”

Les P-DG des *start-up* censées révolutionner le monde contemporain l'affirment pourtant. Lors d'une conférence à Vancouver début 2016, les dirigeants d'Airbnb et d'Uber déclaraient : « Nous n'avons rien inventé. » Stupeur et tremblements chez les bien-pensants...

Or c'est vrai. Comme l'indique un récent rapport, « Uber n'est pas particulièrement créateur d'une innovation majeure, mais d'une évolution technologique (accompagnée d'une stratégie de contournement de la réglementation sur le transport public de voyageurs au profit de la relation privée). Le groupement de taxis G7 a créé le premier central radio à Paris en 1964, qui avait pour fonction de mettre en relation un client avec une voiture via une opératrice. G7 et sa société sœur Taxis bleus (groupe G7) disposent d'applications Internet avec localisation de la voiture réservée et utilisables sur smartphone (...). Airbnb met en relation des particuliers pour la location de tout ou partie d'un habitat privé, dont la voca-

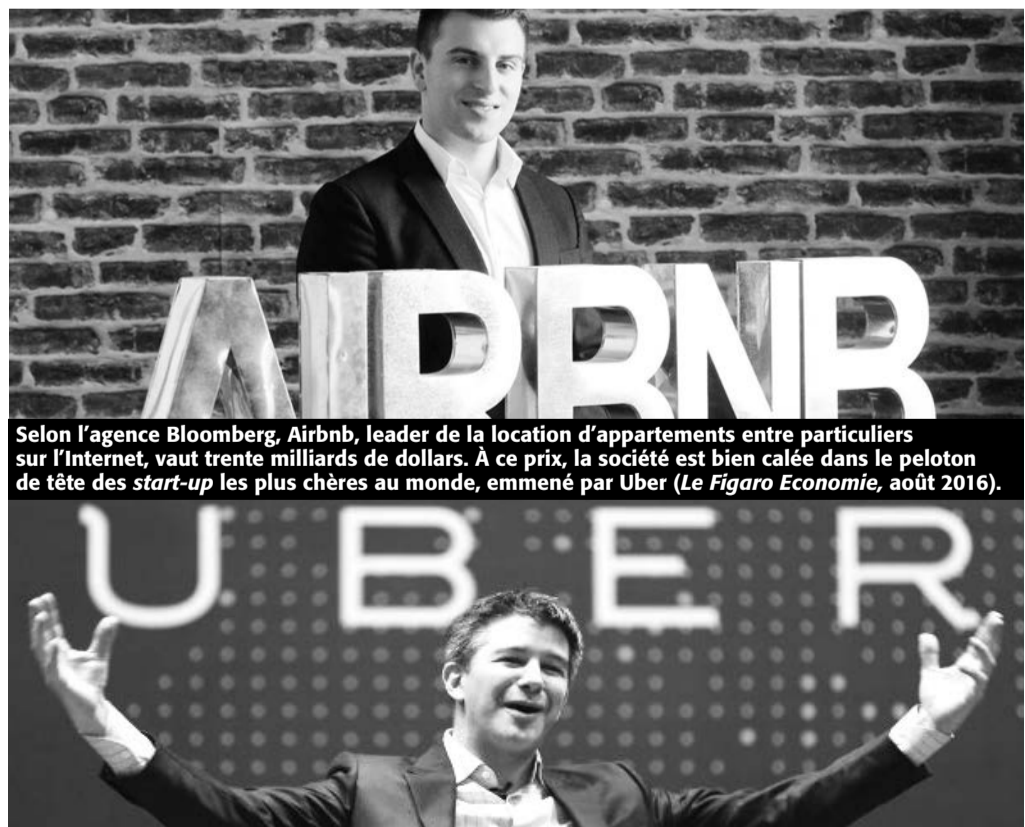
tion initiale n'est pas destinée à un accueil hôtelier. Une fois encore, le modèle n'est en rien innovant. Les modèles du Bed and Breakfast anglo-saxon ou des vacances à la ferme sont très largement préexistants. Le site a simplement intensifié la pratique en l'élargissant à la possibilité d'hébergement dans tout lieu, initialement non prévu pour cet usage. »

Derrière les discours débordants, et souvent délirants, sur le nouvel âge de la civilisation humaine entrée dans l'ère du numérique, la réalité est plus prosaïque. D'une part, les entreprises ayant pris le virage numérique ont vu leur rentabilité augmenter de 25 %, la rentabilité des autres s'effondrant dans les proportions inverses. D'autre part, 65 % des destructions d'emplois dans l'industrie sont dues aux gains de productivité, en grande partie liés aux évolutions numériques : réseaux et logiciels informatiques, dématérialisation, robotique, automatisations.

## E-mails nocturnes

L'arrivée du numérique s'est accompagnée d'un changement radical dans les modes d'organisation et de management des entreprises. Les ordinateurs portables remplacent les ordinateurs de bureau, les salariés peuvent rester connectés à leur entreprise vingt-quatre heures sur vingt-quatre grâce à des réseaux sécurisés, la mise à disposition de smartphones se généralise. Recevoir des e-mails de sa hiérarchie ou de ses collègues en pleine nuit ou le week-end devient monnaie courante. Les réseaux sociaux d'entreprise se sont multipliés, avec la possibilité de noter ou de « liker » son collègue assis en face ou dans un bureau situé à des milliers de kilomètres. Le patronat en a profité pour généraliser le fonc-

tionnement sur le mode du projet avec des équipes constituées spécifiquement pour une durée déterminée, avec la disparition des lignes hiérarchiques et l'introduction des méthodes dites « agiles » et du *lean IT* (1). Plus question d'avoir des salariés qualifiés et spécialisés, y compris pour des tâches particulièrement complexes qui demandent de la connaissance, de l'expérience et de l'expertise, sauf pour un noyau extrêmement limité qui vient donner ses directives dans les équipes, auxquelles chacun devra se conformer. C'est le règne de la standardisation et de la polyvalence, y compris dans les métiers de l'informatique où se trouvent des armées d'ingénieurs issues des grandes écoles.



Selon l'agence Bloomberg, Airbnb, leader de la location d'appartements entre particuliers sur l'Internet, vaut trente milliards de dollars. À ce prix, la société est bien calée dans le peloton de tête des *start-up* les plus chères au monde, emmené par Uber (Le Figaro Economie, août 2016).



## Chaises musicales en open-space

Dans de nombreuses entreprises, y compris en France, les employés n'ont plus de bureau attribué. Chacun « choisit » son bureau en arrivant le matin et y pose son ordinateur portable, un bureau en open-space, bien sûr (il n'y a pas de petites économies). Il doit le libérer et le laisser complètement vide en partant le soir. Fini, la plante verte sur le bureau, la photo des enfants, les bouquins... Vous ne savez plus où vous serez assis demain, ni même si vous serez assis ou encore dans les effectifs de l'entreprise. D'ailleurs, il y a moins de bureaux que de salariés, car les DRH font leurs calculs et les calculs disent qu'il y a toujours des salariés absents pour maladie, déplacement, congés, etc. Heureusement, les patrons et les « experts » pensent à nous : il y a les *flying desks* ou « bureaux volants »...

« Une entreprise est dite libérée quand elle s'affranchit des modèles de management traditionnels (vertical, hiérarchique, autoritaire, paternaliste) pour aller vers un modèle plus souple et participatif (suppression des niveaux hiérarchiques et des systèmes de contrôle, responsabilisation et autonomisation du personnel, confiance, ouverture) » : au prétexte séduisant d'autonomie, d'indépendance, de liberté et d'intelligence collective (le patronat, c'est bien connu, n'appelle jamais le profit par son nom) et à grands renforts de discours médiatiques sur la capacité d'adaptation et la réactivité nécessaire à la « nouvelle » entreprise, le numérique est devenu l'alibi principal des défenseurs de la déréglementation et de l'inversion de la hiérarchie des normes, promues dans la loi El Khomri du gouvernement Hollande-Valls. ●

## “Que Monseigneur est bon !”

La loi El Khomri qui prétend instituer un droit à la déconnexion, « en vue d'assurer le respect des temps de repos et de congé ainsi que de la vie personnelle et familiale » (que Monseigneur est bon ! comme disait Voltaire), en s'appuyant sur l'accord signé le 1<sup>er</sup> avril 2014 (ils ont choisi leur date) par la CFDT, la CFE-CGC et les organisations patronales de la branche des bureaux d'études techniques, cabinets d'ingénieurs-conseils et sociétés de conseil, instituant une « obligation de déconnexion des outils de communication à distance ». Grand moment, lorsque l'on a vu nos DRH éclater de rire en parlant de droit à la déconnexion. En fait, l'accord visait surtout à sécuriser le forfait jour pour les patrons de la branche... Comme l'écrit Magali Prost, spécialiste de psychologie ergonomique et maître de conférence à l'université de Nanterre : « Les entreprises ne maîtrisent pas l'hyperconnexion de leurs cadres. Elles se rendent compte que leurs salariés vont mal. Mais s'attaquer au problème, c'est s'attaquer à l'organisation du travail, à la charge de travail, et elles ne sont pas prêtes à ça. Certaines entreprises "offrent" des smartphones dernier cri à leurs cadres dès leur arrivée en poste, ce qui leur permet d'être constamment joignables et réactifs, et dans le même temps, on leur demande de savoir se déconnecter. Ce sont des injonctions paradoxales. » ●

## La société rêvée des partisans de l'ubérisation

Aujourd'hui, le salariat n'est plus considéré par les patrons ni par les actionnaires comme le mode d'organisation le plus efficace et le plus rentable. Du moins, par une fraction du patronat qui a la possibilité, du fait de la nature même de ses activités permises par les moyens numériques et des possibilités qui lui sont offertes par les gouvernements au compte des intérêts généraux des capitalistes, de contourner l'ensemble des rapports sociaux imposés par le combat séculaire de la classe ouvrière contre l'exploitation.

Il est beaucoup plus profitable pour un patron de remplacer un salarié avec l'ensemble des obligations liées à l'existence d'un CDI ou même d'un CDD par une simple activité variant au gré

des fluctuations du marché et du carnet de commandes. Pas de congés payés, pas de cotisations ni de protection sociale, pas de prime à verser, pas de Code du travail à respecter, pas de droit à l'assurance chômage : c'est la société rêvée des partisans de l'ubérisation, de l'externalisation en cascade et des auto-entrepreneurs.

Comme l'indique un récent rapport, près de la moitié des pilotes de Ryan Air exerçant exclusivement pour la compagnie aérienne *low-cost* ont été contraints de créer leur propre société de prestation de services immatriculée en Irlande. Ils n'étaient pas salariés.

Des restaurants ont obligé certains maîtres d'hôtel à adopter un statut d'auto-entrepreneur. La même chose s'est produite dans les banques et probablement dans de nombreux autres secteurs. ●

## “Jamais de mauvaise humeur, les machines”

Tandis que, d'une part, l'externalisation en ligne des activités informatiques (réalisables n'importe où dans le monde, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, et allant d'un projet complet à des micro-tâches payées de trois dollars à vingt dollars par heure) devient une autre option face au salariat classique, parallèlement, d'autre part, la généralisation du numérique dans la production de marchandises et de services engendre une destruction massive d'emplois. Le géant de l'électronique Foxconn, qui fabrique environ 40 % des appareils électroniques vendus à l'échelle mondiale, annon-

çait il y a quelques années son intention de remplacer un million d'ouvriers par un million de robots dans ses usines, soit l'écrasante majorité de son 1,3 million d'employés. A l'évidence, le remplacement de l'homme par la machine n'est pas nouveau. Un patron chinois, premier fabricant mondial de panneaux solaires, rappelait récemment : « On avait besoin de trop d'hommes. Le coût de la main-d'œuvre était trop élevé, son efficacité trop basse (...). Les machines permettent de fabriquer un produit plus aux normes, la qualité est plus stable. En plus, elles ne sont pas fatiguées et ne sont pas de mauvaise humeur. » ●

## Destructions d'emplois à haute fréquence

Le numérique a, là encore, donné un énorme coup d'accélérateur à la robotisation et à l'automatisation de la production. Et gare à ceux qui n'auront pas pris ce virage et seront donc menacés de déclassement industriel. Fin 2011, selon la Fédération internationale de la robotique, la France comptait 34 000 robots. Un chiffre à peine plus élevé que celui de l'Espagne (29 000) et bien inférieur à celui de l'Italie (61 000) ou de l'Allemagne (163 000). « L'écart se creuse par rapport à nos concurrents, déclare un analyste financier. L'industrie française a installé un peu plus de trois mille nouveaux robots en 2011, les Allemands près de sept fois plus (...). L'industrie française est tout bonnement en voie d'obsolescence. »

Or les suppressions d'emplois ne visent pas seulement l'industrie. Le Roland Berger Institute a en effet évalué le gain lié à l'automatisation du travail humain à 20 % dans l'industrie et le secteur primaire, et à... 40 % dans les sociétés de

services, où les suppressions de postes vont s'accélérer.

Forrester Research a prévu la destruction de 23 millions d'emplois aux Etats-Unis d'ici dix ans. En France, le cabinet Roland Berger a estimé que 42 % des métiers présentent un risque élevé d'automatisation du fait de la numérisation. Il estime à 3 millions le nombre d'emplois qui pourraient être détruits d'ici à 2025 et les nombreuses études publiées sur ce sujet démontrent que les « emplois qualifiés à fort contenu intellectuel sont maintenant concernés ». Rappelons, par exemple, que les banques Barclays et HSBC ont annoncé 30 000 et 25 000 suppressions d'emplois liées à l'automation. Alors que, en parallèle, le numérique a accru de manière démentielle les moyens et la rapidité des échanges financiers mondiaux, donnant une ampleur inédite aux marchés spéculatifs et parasitaires (dématérialisation des places de marché, spéculation à haute-fréquence, algorithmes financiers, etc.). ●

## Déqualification

De nombreuses études montrent que le numérique produit une polarisation particulièrement forte des emplois vers, d'une part, les emplois peu qualifiés non automatisables et, d'autre part, les emplois hautement qualifiés. A tel point que, selon les Américains eux-mêmes, « le pays a cessé de former des personnes au niveau de compétence intermédiaire, celles dont les usines ont besoin ».

Pour éviter l'effolement, le cabinet Roland Berger écrit : « Prises telles quelles, ces pertes d'emploi signifieraient une croissance insoutenable du niveau de chômage en France. Cependant, il s'agit là d'une perte "brute", qui ne prend pas en compte l'émergence de nouvelles activités et de nouveaux métiers, non plus que l'effet retour en lien avec les gains de productivité. Tout l'enjeu repose donc sur la capacité de l'économie française à produire les nouvelles activités qui se substitueront à celles où les gains de productivité ont réduit le nombre d'emplois, de manière similaire à la substitution de l'industrie par les services au XX<sup>e</sup> siècle. »

Rien de nouveau, cependant. Jean-Baptiste Say, économiste français du XIX<sup>e</sup> siècle et adepte d'Adam Smith, théoricien de la politique de l'offre chère à Hollande, écrivait déjà : « Si le progrès technique détruit les anciennes qualifications, il crée simultanément des qualifications nouvelles. » Or que constate-t-on ?

### DU BLABLA EN OR

L'application de messagerie instantanée Whatsapp, qui regroupe un milliard d'utilisateurs, emploie... trente-deux informaticiens ! Elle a été rachetée par Facebook 16 milliards de dollars en 2014.

En France, Blablacar réaliserait un chiffre d'affaires proche de 15 millions d'euros, auquel s'ajoute une présence dans dix-sept pays. Sa valorisation serait de 1,6 milliard d'euros avec... trois cent cinquante salariés.

Malgré les chiffres encourageants que cherchent à présenter les apôtres du numérique, Gordon Day, président de l'Institut américain des ingénieurs en électronique, expliquait récemment que l'industrie du numérique peut générer de hauts revenus, mais ne parvient pas à employer beaucoup de gens.

En réalité, « la puissance des robots et de la technologie permet certes de réduire le taux d'emploi. Mais plutôt que d'aider ceux qui ont perdu leur emploi à cause de la technologie, les entreprises utilisent la puissance de leurs monopoles pour augmenter le rendement du capital » (*Financial Times*). Où se situe la puissance de ces entreprises ? Pas vraiment difficile à deviner : les Etats-Unis représentent 41 % de l'excédent brut d'exploitation et 83 % de la capitalisation boursière de l'économie numérique mondiale. ●

## “Alors s'ouvre une époque de révolution sociale”

N'en déplaise à ceux qui voient dans le capitalisme un horizon indépassable et dans l'économie digitale une nouvelle ère de progrès pour l'humanité, le numérique est bel et bien devenu un facteur d'accélération sans précédent du parasitisme économique et de la putréfaction du régime fondé sur la propriété privée des moyens de production. En 1859, Karl Marx écrivait : « A un certain stade de leur développement, les forces productives matérielles de la société entrent en contradiction avec les rapports de production existants, ou, ce qui n'en est que l'expression juridique, avec les rapports de propriété au sein desquels elles s'étaient mues jusqu'alors. De formes de développement des forces productives qu'ils étaient, ces rapports en deviennent des entraves. Alors s'ouvre une époque de révolution sociale. » On ne saurait mieux dire. ●

(1) Le *lean IT* est la déclinaison numérique du *lean management* ou *lean manufacturing*. Il oblige le salarié à rechercher par lui-même la meilleure manière d'intensifier son travail et de le rendre plus compétitif, par exemple en réduisant la durée de ses pauses quotidiennes. Entièrement inspiré du corporatisme et de la doctrine sociale de l'Eglise, il est le plus souvent présenté par les patrons comme un outil de bien-être, d'*empowerment* et d'amélioration des conditions de travail afin que « les intérêts individuel et collectif s'unissent pour l'amélioration du bien commun ».