

L'OST: Réflexions sur les nouvelles technologies et le salariat.

Plan du texte:

Introduction

-
- L'expérience chilienne dite CyberSyn
- **-Les résistances du monde du travail aux nouvelles technologies.**
- Le rapport Nora/Minc et la télématique
- Les horaires mobiles :début de l'éclatement du temps de travail et de sa baisse hebdomadaire
- Les 35h les horaires mobiles et l'écrétage.
- Années 1980 -1990 "L' industrialisation du tertiaire"ou Bureautique
- le chamboulement des métiers
-
- **3-Les nouvelles technologies et transfert du travail vers la sphère privée de la société civile.**
- la polyvalence une passerelle vers la sphère privée
- Code du travail et contrats de travail
- La cocréation un nouveau concept loin d'être neutre.
- Les cadres "autonomes" et le forfait-jour
-
- **4-Les nouvelles technologies,contrat de travail, chômage et surnuméraires.**
- La colonisation du secteur informel
- les surnuméraires
- **-5-L'OST du XXI ème siècle et le salariat**
- La toile d'araignée du réseau global
- La numérisation dans l'industrie
- Conclusions

ANNEXES

- La numérisation et le chantage à l'emploi.
- Talanx et Generali : même combat
- Cocréation: quand le client fait votre travail!

Introduction.

Nous voilà revenu à un vieux débat , celui de l' incidence de la Révolution technique et scientifique et ses conséquences sur les superstructures, l' emploi, les libertés individuelles et collectives. Mais aussi, et c' est là le point central de cette étude comment s'opère la suppression du mode de production capitaliste à l' intérieur du mode de production capitaliste lui-même.

Marx et Engels, parlant de la Société Anonyme la SA y voyaient " la suppression du mode de production capitaliste à l'intérieur du mode de production"¹ Il fut même question d'une socialisation du capital à l'intérieur du capitalisme lui-même, ce qui n'est que du socialisme d'État.

Ce qui semble intéressant de traiter avec l'informatisation de la société c'est de voir comment nous arrivons à l'aube de la disparition d'une formation sociale que Marx avait théoriquement anticipé, citation ci-dessous:

« Une formation sociale ne disparaît jamais avant que n'aient été développées toutes les forces productives qu'elle est capable de contenir; et des conditions de production supérieure ne s'instaurent jamais avant que leurs possibilités matérielles d'existence ne soient écloses au sein de la vieille société. C'est pourquoi l'humanité ne se propose jamais que des tâches qu'elle peut réaliser. En effet, si nous y regardons de plus près, nous découvrirons toujours que la tâche ne se présente que là où les conditions matérielles à sa réalisation existent déjà ou sont du moins en voie de formation. » [Marx, Préface à Contribution à la critique de l'économie politique)

Dans une brochure de l'an 2000 "La sphère de circulation du capital" j'avais à ce niveau posé quelques jalons dans le passage "la rationalisation self service" j'écrivais:

"La société self-service a le pouvoir de déguiser la soumission, l'exploitation et même la servitude en liberté. Le libre-service, ce système a, à première vue, un immense avantage, il supprime les domestiques (illustration: le poinçonneur des lilas). Plus besoin de serveurs, de vendeurs, de contrôleurs. Le problème (sans charges sociales) est reporté sur le consommateur qui devient un domestique, "libre" et "payant" qui va effectuer un travail gratuit et qui devra même payer pour ce travail les accès au Minitel, Internet... Nous devenons des serveurs, des banquiers, des assureurs, des pompistes, des poinçonneurs, des téléphonistes, des portiers, des assembleurs Kilt, des hôteliers.... plus le travail devient simple, plus il est possible de l'externaliser sur l'utilisateur"

J'en étais arrivé à me poser la question, si le communisme qui veut l'abolition du travail et de l'argent n'avait pas déjà en face de lui la solution, en ce que l'acte de consommation deviendrait en tant que tel un acte de production. Plus un individu voudra consommer plus il devra travailler, ceci pour le moment semble pouvoir se produire que pour les travaux administratifs, il faut maintenant voir au-delà. Un fait est là, et il est déjà palpable en 2016 dans l'UE. Les gouvernements vont mettre le paquet sur les nouvelles technologies, génératrices, selon moi, de précarisation et de travail gratuit.

Je commence cette étude par une citation de P. Lemoine auteur de "La transformation numérique de l'économie française", comme l'avait fait en son temps le rapport Nora Minc, l'auteur lève bien haut le glaive qui doit s'abattre sur le travail salarié. Quand il écrit « **la notion même d'emploi se transforme. On peut aujourd'hui être tour à tour entrepreneur, salarié, expert indépendant, étudiant, etc. Mieux : on peut occuper simultanément plusieurs de ces statuts.** » On ne peut s'empêcher de faire la relation avec la loi El Khomri ou le contrat de travail et le statut du « salarié » est remis en cause.

"Les impacts deviennent réellement transversaux, avec des changements qui concernent aussi

¹ « C'est la suppression du mode de production capitaliste à l'intérieur du mode de production capitaliste lui-même, donc une contradiction qui se détruit elle-même et qui de toute évidence se présente comme une simple phase contradictoire vers une nouvelle forme de production. C'est aussi comme une semblable contradiction que cette phase de transition se présente. Dans certaines sphères, elle établit le monopole, provoquant l'immixtion de l'Etat. Elle fait renaître une nouvelle aristocratie ouvrière, une nouvelle espèce de parasites, sous forme de projets, de fondateurs et de directeurs simplement nominaux; tout un système de filouterie et de fraude au sujet de fondation, d'émission et de trafic d'actions. » (« Le Capital », livre III, tome II, Editions sociales, page 104.)

bien l'industrie que les services, le bâtiment ou l'agriculture que l'accès à la connaissance, l'expression culturelle ou la santé. Selon le MIT, 47% des emplois américains vont disparaître ou être profondément transformés par le numérique.

Appliquant une méthodologie similaire à l'Europe, le think-tank Bruegel estime à 54% l'impact sur les emplois européens. Avec le numérique, de nouveaux emplois apparaissent et, plus profondément, la notion même d'emploi se transforme. On peut aujourd'hui être tour à tour entrepreneur, salarié, expert indépendant, étudiant, etc. Mieux : on peut occuper simultanément plusieurs de ces statuts." (extrait du rapport P.Lemoine "La transformation numérique de l'économie française")

L'introduction du numérique en France se présente de manière très différenciée selon les secteurs d'activité. Les secteurs qui ont fait des gains de productivité grâce à l'intégration de l'outil numérique recouvrent la majorité de l'économie française, avec 60% du PIB : commerce et distribution, industrie, administration, enseignement etc... La pénétration de l'économie numérique ne représente actuellement que 3,3% des emplois en France (technologies de base et des infrastructures, services de télécommunication, applications et services informatiques, économie du web) . Les secteurs les plus impactés par la numérisation sont ; l'édition, musique, production audiovisuelle, finance et assurance, R&D ; les secteurs dont l'impact de la transformation numérique sur l'emploi est plus lointain, 22% du PIB (agriculture, bois, services à la personne, restauration). Aux Etats-Unis, l'impact représente que 6,8% de la valeur ajoutée du secteur privé et ne touche que 2,5% de la population active.

– La Cybernétique

Pour commencer ce long travail sur la critique des nouvelles technologies je vais partir de ce qui fut appelé la Cybernétique (alliance de l'automation et de l'ordinateur).² Cette science nouvelle fit son apparition après la seconde guerre mondiale.

C'est un dénommé Michael qui recourt au concept de cybernétisation,³ qui désigne la combinaison de l'automation et de l'ordinateur aux processus de production. Paul Mattick en parle dans son livre Marx et Keynes. Michael perçoit dès les années 1960, les conséquences futures de la cybernétisation dans le secteur des services "on sera fortement enclin à le remplacer (le travail humain) d'une manière ou d'une autre dans le secteur des services, où il accomplit des tâches de routine, arrêtées d'avance"⁴

La technologie nous le verrons tout au long de cette étude, permet en permanence des hausses de productivité, c'est-à-dire d'obtenir moins de temps de travail dans chaque objet produit ou service rendu. Elle permet aussi de réduire les effectifs et de changer en permanence la structure hiérarchique des entreprises et les lois relatives à l'exploitation humaine.

"Mais, comme la cybernétisation affecte tous les postes de travail, Michael pense que le problème ne sera pas encore résolu pour autant . Il propose donc de mettre en chantier tout un programme de travaux publics, car, "quand bien même la cybernétisation a pour effet de diminuer la main d'œuvre nécessaire à l'exécution d'une tâche quelconque, il n'en demeure pas moins que le total des tâches à

2-Le terme cybernétique fut popularisé en 1948 par le mathématicien Norbert Wiener dans son ouvrage fondateur de la discipline *Cybernetics, or Control and Communication in the Animal and the Machine*; ce domaine sera plus tard désigné comme « la science des analogies maîtrisées entre organismes et machines ».

3 D.N. Michael, *Cybernation: The Silent Conquest*, Santa Barbara, 1962.

4 Ibid,p.16

exécuter pourra égaler, sinon même dépasser, en chiffre absolu le nombre de personnes aptes à les remplir."⁵

Michael alerte, sur les frustrations et le sentiment d'absurdité de la vie qu'entraînera la Cybernétisation. Il parle d'une guerre de désespoir en détruisant la plus grande partie de la base technologique de la société. Il va jusqu'à penser que la technologie hypertrophiée pourrait servir à exterminer la plus grande partie du genre humain.

L'expérience chilienne dite CyberSyn

C'est sous la république du Président Allende que dès les années 1970, celui-ci pensait pouvoir contrôler l'économie chilienne en temps réel avec le projet CyberSyn. Allende confia à Fernando Flores le soin d'organiser ce projet économique pour remettre sur pied l'économie du pays. Pour y parvenir, F.Flores fera appel au cybernéticien anglais [Stafford Beer](#).

Il n'est pas inutile de mentionner le réseau [ARPANET](#). Développé dès 1969 par la DRAPA-une agence du Département de la Défense américaine spécialisée en technologies numériques à usage militaire, ancêtre d'Internet.

A l'époque, le projet fut considéré comme une fiction utopiste, mais depuis l'informatisation du monde, il devient de plus en plus évident que :

« D'une part, la tyrannie informatique s'étend à tous les domaines (école, hôpitaux, maisons de retraite, prisons, transports, etc). D'autre part, il ne s'agit plus seulement de contrôle et de surveillance, mais de contrainte : par le macro-pilotage social grâce aux [RFID](#) et à l'Internet des objets que relaie le micro-pilotage des individus. Où l'on voit que le « fascisme » de notre temps ne s'annonce plus par un claquement de bottes mais dans le ronronnement des « machines à gouverner ». Snowden et la "machine à gouverner"!

Avec la cybernétique, nous le savons maintenant nous n'étions qu'à la préhistoire de l'informatisation de la société capitaliste.⁶ L'être humain de l'époque n'avait pas assez de recul pour considérer à sa juste valeur les conséquences de la cybernétique sur la société, celle-ci va nous réserver bien d'autres surprises.

– Les résistances du monde du travail aux nouvelles technologies.

Le rapport Nora/Minc et la télématique

Il faut attendre la parution du rapport Nora, Minc sur l'informatisation de la société pour qu'un nouveau concept apparaisse du fait de l'imbrication croissante des ordinateurs et des télécommunications, il portera le nom de "télématique". La télématique, à la différence de l'électricité ne véhiculera pas un courant inerte, mais de l'information, c'est à-dire du pouvoir. Sur ce terrain, celui du pouvoir l'état français pense qu'il peut rivaliser avec IBM et va mettre son va tout sur les télécommunications, voici un extrait du rapport sur l'informatisation de la société qui montre les enjeux de l'époque.

Il "faut développer les effets positifs de la télématique sur la productivité et compenser ses effets

⁵ Ibid,p.26

⁶ Le complexe permet de comprendre le simple: l'anatomie de l'homme est la clé de l'anatomie du singe, disait Marx (1818-1883).

négatifs sur l'emploi; profiter au maximum des possibilités nouvelles pour réorganiser l'administration, soutenir les petites et moyennes entreprises, réformer les grandes, aménager les conditions de travail. **Il s'agit aussi d'éviter la domination d'une partie de l'industrie informatique sur une autre, de l'industrie informatique sur les entreprises et les citoyens"**
Rapport Nora/Minc p.13 .⁷

Le rapport Nora/Minc⁸, déclare tout haut la fin de la préhistoire de l'informatique en 1965 (p. 19) la période dite de l'informatique lourde avec ses mécanographistes et carte perforée allait prendre fin, de même que la concentration de celle-ci et de son statut particulier au sein des grandes entreprises. Les salariés le savent, et vont s'ingénier à bloquer les centres stratégiques de la Banque durant le Mai des Banques en 1974.

A la BNP et à la société générale les centres informatiques sont occupés. La Caisse générale industrielle du Bâtiment, la chambre de compensation subissent elles aussi des occupations. En province, le centre informatique du Crédit du Nord de Lille, celui de la BNP à Ecully est occupé, la BNP de Marseille est occupée pendant 15 jours. Il y aura d'autres occupations d'un jour ou deux dont nous ne parlerons pas ici.

Ce qui caractérise ce mouvement, c'est la volonté des grévistes les plus déterminés à agir sur les centres névralgiques de la Banque. Par exemple au Crédit Lyonnais, l'occupation en force de l'annexe Richelieu-Ménars fut préparée dans le plus grand secret. Elle permit de bloquer les entrées et sorties de fonds à destination des agences parisiennes, elle paralysera la Bourse et le traitement de chèques, enfin elle empêchera l'informatique de tourner. Cette grève fera prendre conscience aux patrons du risque de laisser l'informatique dans l'entreprise mère, ils vont donc l'isoler et dupliquer toutes les informations.



"Le développement des réseaux informatiques permet également de décentraliser les traitements dans une perspective antigrève. Les événements de 1974 ont montré au patronat des banques la vulnérabilité des centres de traitement de l'information. L'emploi de petits ordinateurs autorise une multiplication de petits centres plus contrôlables. L'interconnexion entre les machines permettra de faire passer le travail d'un centre sur l'autre en cas de grève." (les dégâts du progrès p. 106)

Les horaires mobiles⁹ : début de l'éclatement du temps de travail et de sa baisse hebdomadaire

Au cours du XIX siècle, il fut établi des normes collectives de travail: durée du travail d'environ 40 heures hebdomadaire, de 8 heures par jour qui se pratiquaient sur des plages horaires fixes, un repos hebdomadaire de deux jours consécutifs (samedi dimanche ou dimanche lundi) décret de 1937, les congés payés annuels¹⁰ les vacances en principe juin , juillet, août (1936.) Tout ceci va être remis en cause avec l'informatisation de la société . L' introduction des horaires (mobiles, libres, flexible,

⁷ Cette domination est encore en 2017, l'un des pôles de résistance à l'introduction des TIC par les industriels.

⁸ L'équivalent actuel du rapport Nora/Minc, c'est le rapport 2014 de Philippe Lemoine sur la numérisation de la société française, à lire et surtout à critiquer

⁹ Les horaires mobiles ou individualisés ont été inventés au cours des années 1960, mais c'est après les jeux Olympique de Munich 1972 ou ils furent utilisés pour désenclaver la ville et fluidifier les transports que les horaires flexibles vont s'implanter.

¹⁰ Fixés à quinze jours à l'origine, les congés payés minimum obligatoires se sont allongés au XXe siècle par l'action gréviste de deux semaines en 1936, ils passent à 3 en 1956, puis à 4 en 1969 et enfin à 5 semaines en 1982

individualisés...) sera en quelque sorte le coin mis dans le temps de travail pour le faire éclater.

En effet dès le début des années 1970, les "horaires mobiles ou variables" vont pénétrer dans les entreprises. C'est le début de l'éclatement du temps de travail certains en sont conscients, mais d'autres notamment les femmes y voient quelques intérêts pour aller chercher les enfants (à la crèche, l'école, la nourrice...). Hommes et femmes y trouvent leur compte pour échapper à certains contrôles de leur pratique adultère par leur conjoint respectif. Au début le patronat y trouve aussi son compte, les délégués ne peuvent plus diffuser des tracts aux portes des entreprises comme le veut la loi, car ils perdraient en une diffusion toutes leurs heures syndicales. Certains décident alors de passer outre la loi et diffusent alors dans les services, ils reçoivent avertissement sur avertissement, retrait sur le salaire... Mais le rapport de force de l'après Mai 68 est toujours là et le patronat finit par accepter les diffusions dans les services. Rapidement il va se retrouver confronté à un autre problème, la fraude horaire facilité par le "badgeage" contrôle horaire par service. Ce qu'il voulait gagner d'un côté, le patronat va le perdre de l'autre; en effet il a remplacé l'émargement à heure fixe à l'entrée par le badgeage dans les services, il gagnait ainsi quelques minutes par salarié, que ceux-ci vont rapidement récupérer par l'entraide. Ceux qui arrivent tôt badgent pour un autre de même le soir. Il va en résulter la mise au point de badgeuses aux entrées plus difficiles à contourner, mais pas impossible. On ne s'en rendait pas véritablement compte, mais c'est comme cela que va commencer ce qu'ils vont appeler "l'industrialisation du tertiaire" sa standardisation et son système de Taylor (voir les plates forme téléphonique). Dès que l'internet fera son apparition dans les services, c'est la prise de poste sur l'ordinateur qui remplacera le badgeage (ex pointage) central. A ce niveau la parade devient plus complexe et risqué, il faut donner son mot de pass à une personne, pour pouvoir encore tricher, il ne reste plus que l'action collective pour faire chuter le temps de travail. C'est ce qui va se passer, rapidement le temps de travail chutera dans la banque et l'assurance bien avant l'introduction des 35h des lois Aubry, c'est à dire entre 1981 et 1982. En ce moment en 2016, nous voyons de nouveau le patronat de l'assurance à l'offensive pour allonger le temps de travail, il est soutenu dans sa démarche par le vote de la loi El Khomri. Les horaires variables sont actuellement remis en cause dans les organismes de Sécurité Sociale.¹¹



Nous faisons toute réserve sur la baisse du temps de travail officielle, celle-ci ne tient pas compte de l'allongement du temps de travail pour prendre sa retraite. Du temps de travail réel, bien au-delà des 35 H, des liquidation des RTT au nom de la concurrence ... Voir à ce sujet le livre de Pietro Basso¹². Il ne faut pas confondre la baisse du temps de travail nécessaire pour produire un article

¹¹ Selon Michel Rochette, secrétaire de section des Organisme Sociaux FO

¹² Temps modernes, horaires antiques La durée du travail au tournant d'un millénaire.

avec la baisse du temps de travail horaire. La première est liée à la productivité engendrée par de nouveaux procédés de fabrication, la seconde est plus fluctuante car elle dépend de la lutte de classe. Depuis quelques années on constate une hausse du temps de travail dans les entreprises, légale et illégale.

Les 35h les horaires mobiles et l' écrétage.



Ce que le monde de l' exploitation de l' homme par l' homme recherche en permanence c' est du travail gratuit, salarié ou pas, légal ou illégal, l' État lui aura tendance à vouloir légaliser l' exploitation une question purement fiscale, mais il est contraint de fermer les yeux sur le travail informel tant que celui-ci ne va trop loin. Avec les 35 H, l' Etat est parvenu à laisser aux entreprises françaises la possibilité de dépasser les 35H par la simple pression sur les salariés, les horaires mobiles ont été un très bon complément aux dépassements des heures légales sans charges sociales et salaire. Quand cet état commença à envahir les inspections du travail et les tribunaux, on parla d' écrétage. Pas beaucoup d' article de presse sur le sujet, mais le gouvernement Fillon/Sarkosy, allait intervenir en dispensant les entreprises de la fiscalité sur les heures supplémentaires, révélant ainsi le fond du problème. Ce qui n' était pas une affaire pour les entreprises qui étaient parvenues à accumuler en moyenne quatre heures gratuites sans charges sociales par semaine. Ceci explique en partie pourquoi on ne touche pas aux 35h malgré les déclarations récurrentes visant leur mise à mort.

ENCART

BREF HISTORIQUE DES DIFFERENTES PHASES D'INFORMATISATION DU TERTIAIRE.

1°) La mécanisation 1960-1970.

Sur cette période voir les écrits [d'Henri SIMON](#)¹³ qui définissent avec beaucoup de clairvoyance les évolutions et mouvements sociaux de l'époque. L'informatique "dite lourde" est un véritable état dans l'état, isolé du reste du personnel, elle traite une masse d'informations qui lui revient des

services. Le travail est de plus en plus standardisé on parle de taylorisation , des OS (Ouvrier Spécialisé) de la paperasse, Les rythmes de travail sont pour une partie du personnel (perfos-vérif et codificateurs) très denses, et la charge de travail par employé augmente considérablement.

2°) Le télétraitement les années 1970 passage de l'informatique centralisée au télétraitement décentralisé.

A partir des années 70, nous observons notamment dans la banque, le remplacement de l'informatique lourde (machines comptables électromécaniques) par de puissants ordinateurs centraux installés aux sièges. Ils furent d'ailleurs la cible des grévistes en 1974.

Les années 70 seront les années de résistance aux nouvelles technologies, le courant est si puissant que la fédération CFDT des Services éditera un livre portant le non « **les dégâts du progrès** » (ils en sont revenus depuis). Les grèves se succèdent les unes derrière les autres, grève de services entiers, grèves des archives dans les assurances, grèves au Mutuelles du Mans de 35 jours en 1971 et grèves généralisées (Sécurité Sociale en 1973, les banque, et les PTT en 1974, les caisses d'épargne, les assurances en 1979. C'est surtout à partir de 1975 qu'apparaissent sur le marché les premiers traitements de texte et une résistance au travail sur écran, qui va se manifester systématiquement et même contre la DPO (direction par objectif) la mère des cercles de qualité .

Le télétraitement permet de traiter les informations de manière beaucoup plus rationnelle (gains de productivité très important) et ce malgré, que la masse de jeunes qui forme les gros bataillons du tertiaire passe une bonne partie de son temps à "déconner" pour prendre un terme général d'un descriptif certainement plus intéressant, indiscipline, sabotages... sont fréquents, la communication entre les services est encore très dense. Cependant l'usage, du télétraitement va mettre un terme aux déplacements internes (source d'agitation) les horaires mobiles aussi (puisqu'on ne se rencontre plus avant de bosser) pour échanger nos points de vue.



La Chape de plomb du QHS (Quartier Haute Sécurité) va nous tomber progressivement dessus, la gueule en face de l'écran et déjà tu ne croises plus les yeux de ton collègue d'en face, la déshumanisation se met en place. Le silence règne, et bientôt la machine absorbe ta vie, absorbe tes émotions, tes joies, tes rires, il ne reste plus que notre minable feuille de paye pour nous émouvoir un peu. Cette déshumanisation va se traduire par le stress permanent, par un absentéisme, une démission, un dégoût sans pareil pour ce travail que l'on veut fuir comme la peste. Alors ces cons du capital veulent revaloriser notre vie au travail, comme si le travail c'était la vie. Après avoir brisé à l'aide de l'informatique les derniers vestiges de communication qui existaient dans les entreprises, les dirigeants d'entreprises à l'aide du marketing social et des responsable en communication veulent relancer la vie autour de leur problématique à eux "la concurrence" "le profit" "le produit", "la qualité" le projet d'entreprise...

3°) L'informatique lourde sort de son ghetto (les micro-ordinateurs)

Alors qu'en France en 1978, 250 entreprises se partageaient 80% du parc informatique, des ordinateurs de moindre taille font leur apparition, tout employé est alors en mesure de se servir d'un petit ordinateur, après une brève formation. Les écrans sont peu ludique et les salariés qui les utilisent veulent des poses (pas plus de deux heures sur un PC) les syndicats exigent des normes d'utilisation ergonomiques. Alors qu'il n' est pas rare de faire 55 heures de travail par semaine dans le tertiaire, le grignotage du temps de travail, est devenu la règle, le taux d' absentéisme monte, on se donne toutes les occasions pour prendre des pots dans les services....Cet espace de liberté dans les entreprises, va se réduire progressivement, alors qu'il était courant d' entrer dans la banque et l' assurance en s' adressant à l' accueil, quelques années après grace au nouvelles technologie, l' entreprise va se refermer sur elle même. Il faudra passer des portillons, laisser sa carte d' identité à l' accueil, et obtenir un badge pour aller à un endroit précis, c'est l' entreprise CIA comme le diront les salariés. Il y aura bien une lutte contre la pose des portillons dans l' assurance, à l' UAP Défense, mais elle restera marginale.

Ensuite il y aura des les années 1990, une quatrième phase, celle de la mise en réseaux des gros et petits ordinateurs qui se prolongera par l' EDI (Echanges de Données informatisées) qui sera traité plus loin.

Ensuite nous aurons une cinquième phase, dont la caractéristique est de généraliser les technologies des années 1980 et de les faire converger vers les technologies issues des télécommunications (la télématique) ce fut la mise en place d'internet, intranet, des messageries électroniques, des téléphones mobiles, des ordinateurs portables... A partir de ce moment nous passons "des autoroutes de l'information" à la société de l'information.¹⁴

Années 1980 -1990 "L' industrialisation du tertiaire"ou Bureautique

L'industrialisation du tertiaire, conduit à l'intensification du travail par le regroupement des tâches sur un seul salarié la dite "**polyvalence**". C' est à dire la suppression de toute classification par métier du système dit Parodi. par un classement par fonction.

Dans le même temps nous assisterons à une standardisation des contrats et des règlements des compagnies d'assurances. Diverses conventions comme IDA, IRSSA, CIDRE permettent une accélération des traitements, abandon de recours entre les compagnies...

C' est le moment (début des années 1990) où toutes les conventions collectives seront revues à la baisse et même dénoncées. Il s' agit pour le patronat d'adapter les conventions aux nouvelles prérogatives imposées par une gestion de plus en plus informatisée et par conséquence centralisée sur une base structurelle décentralisée. On parle alors de "centre de pilotage" et de "cœur de compétence", le reste n' est en place que provisoirement, juste le temps de pousser toujours plus loin l'informatisation.

Le toujours plus loin, et c'est la le sujet qui me préoccupe, c' est de reporter sur le consommateur des taches qui nécessitaient, d' être un salarié. L'informatisation va briser la sphère privée du salarié, celui ci devient joignable partout et à tout moment, plus elle se diffuse dans la société et plus le champ de la vie privée, se disloque ; l' entreprise tend à se dissoudre dans la société civile et vice versa (voir le cas des cadres autonomes et le télé travail).

Dés les années 1980, le secteur tertiaire « s'industrialise », les organismes financiers (banques, assurances) sont engagés dans un processus d'automatisation des traitements avec informatisation

¹⁴ C' est sous l'influence des représentants de l' Europe du nord à la commission européenne que le concept de société de l'information va s' étendre (voir le livre blanc de jacques Delors de 1993.

progressive des activités d'exploitation (notamment par la divulgation du minitel). Le support papier va donc tendre à disparaître et des techniques comme le courrier électronique se substituer au réseau de communication habituel (PTT) et service courrier des entreprises.

L'archivage manuel va disparaître et avec lui les archivistes, les dactylos aussi... A ce désastre pour l'ensemble des travailleurs va s'adjoindre une vague de changement structurel des sociétés et donc un redécoupage/ diversification de celle-ci avec de nouveaux modes de gestion de type industriel. Le « produit » devient le centre attractif, le fétiche autour duquel doit se recomposer la « communauté industrielle ».

Dés lors, nous vivrons à l'époque du temps réel où notre vie n'a jamais été aussi irréelle, où le simple consommateur de produit « internet » devient lui-même une menace à domicile pour l'employé de bureau et autres... Le consommateur travaillant alors gratuitement.

Il y a une tendance allant dans ce sens et il faudra se préoccuper un peu plus des différentes relations dialectiques entre (travail mort et donc objectivé, travail vivant et machinisme) la vraie crise est peut-être là. En effet il va rapidement apparaître des mégabases de données numérisées, dont le problème sera de les mettre à jour. De là, l'idée de faire faire ce travail par le citoyen consommateur.

Ce que nous avons appelé le [Mai des Banques 1974](#), [le Mai des assurances 1979](#), [le Mai de la Poste 1974](#) en référence à Mai 1968¹, sera bien une réaction globale à l'informatisation de la société, même si d'autres facteurs ont joué. Tout le monde s'accorde maintenant à reconnaître que le tertiaire est touché par le système de Taylor du fait de l'informatisation. Ce constat date de quelques années, et avec la numérisation/ digitalisation nous verront qu'un autre monde nous tombe dessus.

Si entre les années 1960 et 1984, les effectifs du tertiaire ont doublé. Dès l'année 1985 les pertes d'emplois se chiffrent à 293 000 postes. Il y a environ 7 millions de salariés ayant un emploi tertiaire en France cette année-là. Le gros des troupes alimente:

-Les banques et les assurances. -L'administration publique et les emplois de comptabilité.

Nous voyons donc ici l'ampleur que va représenter à court terme, la liquidation d'environ 70% du tertiaire administratif actuel dit obsolète. Dans les banques, les guichets automatiques, le traitement informatique des chèques et l'opération "monétaire" ont déjà liquidé de nombreux emplois.

C'est à partir de l'année 1987 qu'une nouvelle offensive ira dans ce sens. Le Crédit du Nord fut le terrain d'essai d'un système basé sur le "licenciement volontaire" depuis, le crédit lyonnais, la Sté générale, la BNP, la BUE... lui ont emboîté le pas. Pour favoriser l'opération, les médias sont elles aussi entrées en action pour cibler le "personnel" en trop "LES FEMMES" Le Figaro comme toute la presse féminine nous chantent les louanges de la femme au foyer. On parle même d'une réforme de l'enseignement qui irait dans ce sens. Le tout avec un petit couplet culpabilisateur sur la responsabilité de la mère vis à vis de son enfant "drogue, racket, rapt d'enfant, sadiques à la sortie des écoles. »

Il n'y a pas que la femme qui se trouve mise au rebut, le vieillissement va devenir lui aussi un critère de licenciement ; d'où l'apparition du terme senior qui commence dès l'âge de 45 ans..

Le personnel du BABY BOUM vieillissant est rendu responsable de la déformation de la pyramide des âges, gonflement par glissement des agents de maîtrises, gradés et cadres et des salaires du fait de l'ancienneté. Le phénomène montant du POPY BOUM, devient de plus en plus une préoccupation majeure des caisses de retraites et de l'État. Il faut donc pour l'avenir réduire au maximum cette population, pour payer le moins possible de retraite, plusieurs méthodes sont donc mises sur pied:

-Premièrement le licenciement sec avec à la clef une longue période de chômage.

-Deuxièmement les départs volontaires dont l'objectif est la permutation d'emploi de bon niveau à moitié prix ceci avec l'aide de chasseur de tête bidon.

-Troisièmement par la déclassification salariale (salaire au mérite, méthode Hay), cadres effectuant désormais un travail de simple employé sans plus aucun espoir d'être augmenter, mais conserve son grade de cadre.

-Quatrièmement par l'éclatement statutaire de certaines sociétés ayant pour but le désengagement pécuniaire d'un système de retraite complémentaire trop juteux exemple ; les assurances ou le système de retraite est le meilleur de France derrière la profession de "Livre".

Il suffit donc de rattacher le plus possible d'employés d'assurances à une autre profession, exemple: la SAMDA aux "agricoles", la COFACE à la Banque, et de créer des GIE pour parvenir à ce résultat.

A la Sécurité sociale, dans les banques, les assurances... le portrait robot du "licencié volontaire" est déjà tracé. Il s'agit en général de la femme ayant 3 enfants, des femmes à temps partiel. Les premières "charrettes" du bicentenaire de la révolution bourgeoise seront mieux achalandées dès que les Conventions Collectives seront dénoncées (Elles le sont déjà au Crédit Agricole, aux Mutuelles du Mans, bientôt, dans les assurances et la banque.)

La productivité en question

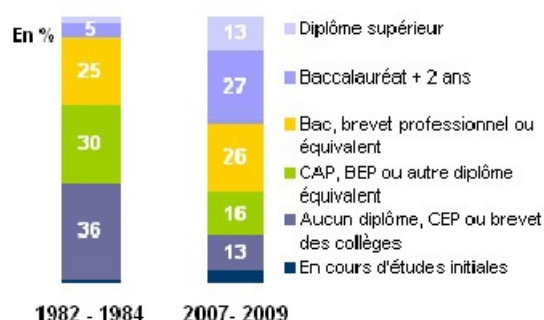
"Avec la télématique, le secteur des services va connaître dans les années à venir un saut de productivité comparable à celui qu'on vécu depuis vingt ans l'agriculture et l'industrie" (Rapport Nora Minc, Mai 1978, page 35)

Le rapport prévoyait une chute des emplois de 30%, cette chute ne s'est pas produite et en 1987 Robert Solow, Américain et prix Nobel, énonça son fameux paradoxe :

"On voit des ordinateurs partout, sauf dans les statistiques de productivité"

Le paradoxe de Solow, n'est plus de mise nous dit on et aussi bien aux États Unis qu'outre atlantique. Si nous nous référons à l'observatoire des emplois de la banque et celui de l'assurance, il n'y a pas de chute importante des effectifs². Ce qui a changé c'est la structure des emplois³ dans les assurances et la banque, tous les emplois de petites catégories ont été supprimés ou externalisés, la proportion de cadres est devenue majoritaire, c'est vérifiable avec les collèges des élections professionnelles. Seulement une grande proportion de cadres ne sont en fait que des employés qualifiés, déversés dans le collège cadre.⁴

Graphique 4 – Évolution du niveau de diplôme des employés de la banque et des assurances



Source : enquêtes Emploi, Insee, moyenne annuelle sur les années 1982 à 1984 et 2007 à 2009, traitement Dares

Et ceci même si des chiffres importants de suppression d'emplois, 600 000 depuis la crise de 2008, dans les banques font suite à des fusions acquisition. Récemment, la Zurich annonce la suppression de 800 emplois et d'autres aussi:

15/10/2015 Tribune.fr. Confrontée à la baisse de fréquentation de ses points d'accueil et à la digitalisation croissante du secteur bancaire, BNP Paribas a décidé de fermer 52 agences en 2014, selon des sources syndicales. Elle devrait encore en fermer une cinquantaine cette année.

Alors que Société Générale envisagerait de supprimer près de 20% de son réseau d'agences à l'horizon 2020, BNP Paribas poursuit la fermeture d'une partie de ses points de vente. Selon des sources syndicales citées par Les Échos, le groupe bancaire a déjà supprimé pas moins de 52 agences en 2014, et compte bien poursuivre sa cure d'amaigrissement."

le chamboulement des métiers

Les TIC ou machines automatiques vont permettre de concurrencer le travail salarié. La nouvelle rationalisation aboutit à ce qu'il n'y est "plus de différence entre amateurs et professionnels" le métier perd ses compétences. Pour inciter le consommateur à travailler gratuitement, il faut simplifier au possible l'utilisation des TIC. Les managers marketing le savent et poussent les agents salariés à accompagner le transfert d'activité vers le consommateur. Pour cela il est nécessaire de changer les mentalités, de combattre les résistances du passé "individus, syndicats, et statuts historiques".

Cet enjeu est apparu aux yeux de tous avec la loi El Khomri en 2016, loi ayant entraîné, des manifestations, et des grèves en séries. Comme nous l'avons dit précédemment, le classement par métiers, est remplacé par un classement plus flexible par *fonctions* au contour aléatoire permettant de faire faire des tâches de métiers qualifiés par des salariés non qualifiés dont on aura pris soin de leur faire miroiter un avenir radieux avec "l'enrichissement des tâches". Il y aura ensuite l'embauche de salariés Bac + 2 à 5 qui remplaceront des salariés qualifiés, mais à bas prix le fameux statut de stagiaire.

La réalité c'est que la rationalisation self service, était derrière toutes ces manifestations visant l'automatisation des métiers. Avec les TIC, c'est tout l'espace temps qui va se trouver bouleverser, la numérisation mondialisée n'est qu'une étape du processus d'informatisation du monde. c'est toute l'organisation du travail et ses cadres légaux qui vont se trouver affectés par les TIC.

Le premier coup de semonce touchera l'entreprise Kodak qui refusa la numérisation, celle-ci fut liquidée rapidement par la concurrence, au point que certains utilisent le mot Kodakiser pour désigner ceux qui (employeurs, salariés, indépendants...) résistent "au progrès". Ensuite nous avons eu le fameux outsider Uber accompagné de la révolte des taxis dont le métier était remis en cause dans ses normes établies. Pour symboliser ce nouveau problème, on utilisa amplement le terme d'Ubérisation, pour désigner les attaques contre les professions libérales.

Le syndicat des autos écoles (Unic) vient de perdre son procès contre l'auto-école digitale « En Voiture Simone ». Bien que ces professions, avec les enseignants soient majoritaires à l'assemblée nationale, elles ne pourront pas empêcher **le vent d'ouest de s'attaquer à leurs statuts**. Lutte des médecins contre la prise en charge du tiers payant, lutte des notaires, des juges, et de la fonction publique et ce jusqu'aux pompiers.

Ce n'est donc pas un hasard si la Loi El Khomri, allait déclencher une haine sociale, non seulement des prolétaires, mais du peuple en général, et c'est sous le diktat de [l'article 49-3](#) de la constitution que Le Président Hollande et son premier ministre E. Walls vont imposer leur loi quelque peu modifiée.

L'axe principal de cette loi fut la légalisation de la remise en cause de la hiérarchisation des textes. Ce que Fillon avait tenté de faire, Hollande va le réaliser. En effet cette loi vise, avec la réécriture du code du travail, afin de substituer un code de la personne au travail salarié.

Cela tient à la nouvelle configuration d'une société où les TIC engendrent ce qu'ils appellent le *travail nomade*, un travail qui peut s'effectuer en tout temps à toute heure et partout, d'où une interpénétration de la société civile avec celle de l'entreprise, plus de sphère privée ou on laisse le travail à sa porte. L'exemple des cadres autonomes illustre bien cette situation.

NOTES

1-La grève en 1978 de l'informatique de la BNP sera très active, et victorieuse en partie, elle restera isolée. Seules quelques journées d'action de solidarité avec deux grévistes qui entamèrent une grève de la faim contre leur licenciement.

Au cours de cette année, la CFDT va dissoudre sa propre section syndicale jugée trop dynamique. Les militants exclus vont créer un autre syndicat le [SDB \(syndicat démocratique des banques\)](#)
En cliquant ci-dessus voir le témoignage de ALAIN POJOLAT (mai 2004)

Alain Pojolat est né à Paris en mars 1948 dans une famille d'ouvriers. Son père était membre du Parti Communiste. Alain Pojolat est marqué lorsqu'il a 13 ans par la manifestation organisée par la gauche le 8 février 1962 pour protester contre les attentats de l'OAS. Ses parents participent à cette manifestation au cours de laquelle les charges de la police provoquent la mort de neuf personnes au métro Charonne. Employé à la BNP en 1967, Alain Pojolat milite d'abord à la Jeunesse Communiste Révolutionnaire et à la Ligue Communiste puis au groupe « Révolution ! » de 1973 à 1976. Après avoir été exclu de la CFDT, il participe avec Nathalie Ménigon à la création du collectif autonome de la BNP en 1976, ainsi qu'à Camarades.

2 Au 31/12/2014, l'effectif des sociétés d'assurances adhérentes à la FFSA et au GEMA s'établit à 146 600 personnes, soit une baisse de 0,3% par rapport à 2013 (Source : Rapport AFA). Au 6 juillet 2015 (Reuters) - L'effectif des banques françaises s'est contracté de 0,9% l'an dernier en dépit du recrutement la même année de plus de 35.000 personnes, selon les chiffres communiqués par l'Association française des banques (AFB).

3 -L'automatisation, et la gestion dans le temps et dans l'espace sont en marche. Elles vont entraîner les « dégâts du progrès » sur toutes les activités répétitives de traitement administratif, nous constatons un déplacement de proportion entre les emplois administratifs (majoritaires dans les années 70) vers des emplois de « cadres » et de commerciaux à bas prix. Ils étaient 45,8% en 2014 selon le ROMA

4-Notes année 2010: Dans les assurances, les statistiques entre 1996 et 2004 confirment la baisse des effectifs des non cadres, mais un accroissement du nombre de cadres par glissement (29,6% à 38,2%). En 2002 les effectifs de l'assurance étaient de 121400, ils vont chuter à 119 400 en 2004, ils étaient de 117 000 en 1999. Dans les banques 41 % des collaborateurs sont des cadres en 2006, soit 10 points de plus en 7 ans. La part des cadres devrait continuer à augmenter dans les prochaines années, pour accompagner l'évolution des métiers (sources R.O.MA. Et AFB)

3-Les nouvelles technologies et transfert du travail vers la sphère privée de la société civile.

La polyvalence une passerelle vers la sphère privée

La polyvalence a fait son apparition dès le début de l'informatisation de la société. Elle fut alors présentée comme un "enrichissement des tâches" et un remède contre la monotonie d'un travail parcellaire. En réalité elle avait pour but premier de briser le carcan du classement par métier, propre au système industriel; classement dit Parodi du nom de son inventeur.

Les grilles de classement type Parodi étaient bien délimitées, chacun connaissait le travail qu'il devait faire, sans déborder sur celui d'un autre. Les spécialistes des gains de productivité allaient se rendre compte que ce type de classement générait des temps morts dans la journée de travail, qu'il fallait combler.

Pour illustrer le problème, prenons l'exemple des hôtesses d'accueil, dont le travail se limitait à diriger les personnes vers tel ou tel service. Comme elle avait des temps morts, elles allaient devoir répondre au téléphone et orienter les communications (ce que font maintenant les robots téléphoniques). Comme elle avaient les mains libres, certaines hôtesses poursuivait le tricotage qu'elles avaient commencé dans les transports, alors on allait enrichir ce temps mort et les hôtesses furent misent à contribution pour ouvrir le courrier (travail depuis automatisé).

Il faut donc considérer **la polyvalence** comme un moment visant l'intégration de certaines tâches vers des machines ou robots informatiques, il n'y aura jamais un quelconque enrichissement des tâches mais leur standardisation/dévalorisation. Par exemple les médecins toujours rébarbatif aux TIC, n'ont plus ou très rarement une secrétaire, ils passent par un standard téléphonique, lui même équipé d'un robot qui vous dit " attendez on va vous répondre" , et il y a mieux, il est maintenant possible de prendre rendez vous en ligne, à ce niveau remplir toutes les fonctions de l'ex-secrétaire et de la standardiste.

Ce cheminement, nous le retrouvons pratiquement partout et il ne cesse de progresser. La Poste est particulièrement touchée par le couple internet/numérisation, et ce n'est pas un hasard si les grèves se sont démultipliées dans ce secteur, grèves en principe longues , mais toujours circonscrites comme celle du département 92 et en 2016 celle des postiers de Rivesaltes (Pyrénées-Orientales) qui durera 7 mois

La société Générale, déclare tout haut vouloir vider son siège historique de la Défense de 4000 salariés sur les 20 000 actuellement en poste d'ici la fin 2016 vers un centre technologique situé au val de Fontenay à l'autre bout du RER A ; il y a quelques années le groupe AXA procédait lui aussi à des mutations navettes lui permettant de faire chuter ses effectifs de 20%. Ce qu'il faut retenir, c'est que le centre de Fontenay sera un technopole qui devra assumer la transition numérique. (voir annexe 1)

Actuellement (juillet 2016) les cheminots sont sur le grill, leurs grèves sont restées sans efficacité et de plus la CGT majoritaire dans le secteur a accepté de ratifier l'accord liquidant le statut des cheminots le RH007. Au cœur de la nouvelle convention collective "la polyvalence" et la "flexibilité" Comme pour la Poste on va voir se développer des grèves guérilla en fonction des secteurs touchés par la rationalisation numérique.

Code du travail et contrats de travail

Avec la Cyber société, le capital est parvenu à faire du consommateur un "travailleur" l'acte de consommation devenant acte de production, ici il faut comprendre le mot production dans le sens

de la co-création , interaction entre la machine et le consommateur , prendre un billet de train d' avion, une place de cinéma ...vis a vis de l' administration déclarer ses impôts et faire toutes sortes de démarches à l' aide de Big Broters (internet) de la demande d'un acte de naissance à la consultation du cadastre.

La numérisation de l' économie mondiale, provoque une dissolution des contrats de travail, ceux ci ne sont plus maintenant contingentés dans l' entreprise, mais débordent amplement sur la vie privée des travailleurs. Ce n' est certes pas une nouveauté pour les travailleurs soumis aux astreintes, ce qui est nouveau c' est la généralisation d'une exploitation des individus dans leur sphère privée du fait des nouvelles technologies de l'information en pleine évolution. Cette exploitation va jusqu' à à inclure le consommateur comme « créateur de valeur pour l' entreprise » l' acte de consommation devenant alors un acte de « production. »

Quand monsieur lambda achète un ordinateur, une imprimante, des logiciels, une tablette, un smartphone.... il ne sait pas qu'il finance du capital constant, dès lors qu'il va effectuer avec son matériel des tâches qui étaient celles de personnels administratifs et autres . Même si le morcellement des tâches et l' activité des robots informatiques, permettent au consommateur de s'introduire à toute heure dans l' entreprise, il est nécessaire que les salariés des entreprises délèguent ce qui reste de leur savoir vers le consommateur¹⁵. Quand ils auront fait se transfert, les salariés seront dans le meilleur des cas dirigés vers des objectifs de vente (plate forme téléphonique) ou tout simplement licenciés (loi travail).

Dans son livre Marie Anne Dujarier, explique bien comment ce manifeste le rapport de force pour faire plier le salarié et le consommateur en utilisant le sous effectifs.

"Loin de n'être qu'une "technique" de gestion ou de vente, le marketing se fait interne", se mêle d'organisation du travail et de la "gestion des ressources humaines". Il joue sur l'incitation (rétributions réelles et symboliques accordées aux employés qui participent au mouvement) ainsi que sur la contrainte ("on est contre, mais on n'a pas le choix"), disent les agents). Une autre manière de faire passer le changement auprès des personnels au contact consiste à créer un sous effectif. Ne pouvant faire face à une file d' attente exaspérée, les agents sont soulagés de pouvoir diriger le consommateur vers les automates (bornes, Internet, téléphone). Cela fait baisser la pression du moins provisoirement. Certains clients pourront, au passage, renforcer la croyance que les professionnels sont plus lents que les automates et accepter d'autant mieux l'autoproduction dirigée."

L' exploitation du consommateur, se fait avec plus ou moins de succès selon les métiers, par exemple les réservations en ligne et les commandes de billets fonctionnent très bien.

Tout devient plus complexe qu'en il faut faire sa déclaration d' impôt sur le net, et donc à procéder gracieusement à un travail en lien avec un traitement informatisé de l' administration fiscale. La il faut des accompagnateurs, et l' état à trouver un moyen économique en utilisant le **service civique** dont le travail consistera a :

Aider à l'organisation d'ateliers d'initiation à l'environnement informatique et à l'utilisation d'Internet pour un public néophyte :

-Il 'agira de contribuer à l'accompagnement d'ateliers d'initiation à l'informatique ou à l'Internet sur des thématiques simples

- Suivi des publics ayant participé aux formations : A posteriori du moment des formations, le

15 C'est le propre des audits [normes ISO](#) que de référencer ce travail

public revient régulièrement pour avoir des précisions sur certains points

- Développement d'ateliers à destination des publics les plus éloignés : les volontaires assisteront le public fréquentant le local de l'association à s'inscrire aux ateliers gratuits ou les renseigner sur le programme et les thèmes des ateliers.

-Ce développement se fera également par le développement de partenariats avec des associations, qui abritent des clubs informatiques qui peuvent adresser des participants à renseigner et inscrire ou les inscrire directement.

Lambda, fourni donc l'ordinateur, l'imprimante, le téléphone des moyen de travail qu'il partage avec une multitude de service ou d' entreprises, et en prime son travail non payé, dont il détermine pour le moment le cadencement. Dans son livre « Le travail du consommateur » Marie-Anne Dujarier explique bien qu'il ne s'agit plus du simple montage en kilt ou du self service,mais d'une transformation en profondeur de la société capitaliste par l' utilisation des TIC.

La cocréation un nouveau concept loin d' être neutre.

Quelle signification doit on donner au « travail du consommateur » ou plus exactement à ce moment où l' acte de consommation équivaut à du travail gratuit (base de l' enrichissement capitaliste). Cependant cette relation directe entre le produit et son usage engendre la perte de la valeur d' échange (toujours médiatisée par l' argent). Nous sommes là tout proche de la revendication « De chacun selon ses moyens, à chacun selon ses besoins » . Si une partie de l' économie peut fonctionner en « co-création » il n' est pas étonnant que le capitalisme lui-même pronostic la fin du salariat ou son au-delà des contradictions de classe enfin résolue. Seulement cette cocréation est en régime capitaliste facteur de précarisation et de laissés pour compte, de surnuméraires , facteurs de révolution prolétarienne ou d' anéantissement physique.

Les cadres "autonomes" et le forfait-jour

15 ans après sa création, le forfait jours n' est pas neutre puisqu'il touche 13,8% de salariés, principalement des cadres mais aussi des non cadre dans la proportion de 3%. Sur plusieurs sites de la CGT on peu lire :

« Actuellement, la France est le seul pays d'Europe à avoir un dispositif de forfaits jours qui permet que le temps de travail ne soit plus défini en heures mais en jours, sans apporter de protections sérieuses contre les durées ou charges de travail excessives. C' est la raison pour laquelle la France a été condamnée à 4 reprises par le Comité Européen des Droits Sociaux, que la cour de cassation a annulé 11 accords de branches et appelé le législateur à se mettre en conformité avec le droit européen. Les forfaits jours concernent déjà 50 % des cadres et 13,5 % des salariés et les conduits à travailler 46h30 en moyenne au mépris de leur santé et de leur vie personnelle. »

Ceci est à mettre en relation avec les lois Aubry¹⁶ sur les 35h et tout le dispositif mis en place pour concasser le temps de travail , via l' annualisation de ce temps et le travail du Dimanche.

"Qu' est-ce que le forfait-jour ? Une invention intolérable (et que nous avons été nombreux à dénoncer à l' époque) de Martine Aubry, qui permettait aux cadres " autonomes " de déroger à tout

¹⁶La loi du 20 août 2008 portant rénovation de la démocratie sociale et réforme du temps de travail a précisé le régime juridique des conventions de forfait-jours mis en place initialement par la loi du 19 janvier 2000 relative à la réduction négociée du temps de travail dite Aubry II. Ces lois ont ainsi élaboré les conditions principales du forfait-jours.

calcul des horaires à la journée, pour en revenir à un calcul annuel. A cause du forfait-jour vous n'aviez plus de limite journalière (la durée maxima du travail était de 10 h) ni hebdomadaire (la durée d'ordre public maxima était de 48 h). Il ne reste que la contrainte de 11 h de repos quotidien (introduite dans le Code en 1999 et confirmée par directive européenne mais attention le temps de trajet fait partie de ces 11 h).

Le forfait-jour peut donc amener des " cadres " à travailler 13 h par jour (24 h - 11 h de repos quotidien). Ce, pendant 6 jours consécutifs (un repos après 6 jours reste d'ordre public, donc obligatoire, mais sachant que ces 6 jours se comptent à la semaine cela veut dire 12 jours de suite de travail, puis deux jours de repos). Le salarié étant subordonné, seul l'employeur est maître de ces horaires. Si on calcule en absolu, vous pouvez être poussés à travailler 2380 h dans l'année au lieu de 1607 h, durée légale actuelle (inclus le lundi de Pentecôte), et comme on ne compte plus les horaires, qu'il s'agit d'un forfait, il n'y a pas d'heures supplémentaires décomptées, majorées. (Gérard Filoche, Inspecteur du Travail, pour [D&S www.democratie-socialisme.org](http://www.democratie-socialisme.org).)

- Les entreprises de moins de 50 salariés n'auront plus besoin d'accord collectif.
- Les 11 heures de repos quotidiens consécutifs obligatoires pourront être fractionnées, au mépris des normes européennes et du droit à la déconnexion.
- L'obligation de résultat de l'employeur en matière de santé et de sécurité est remise en cause : il ne pourra plus être tenu pour responsable si un-e salarié ne prend pas ses heures de repos ou ses jours de congés. Comme si les cadres travaillaient pendant leurs congés par choix personnel !

– 4-Les nouvelles technologies, contrat de travail, chômage et surnuméraires.

La colonisation du secteur informel

La dite révolution numérique ou si l'on préfère la « révolution 4.0» est en passe de provoquer un choc dans la gestion du mode de production capitalisme et de facto dans toute sa superstructure. Le MPC ne pouvant se développer que si la masse de plus-value s'accroît, et elle ne s'accroît que pour compenser la baisse tendancielle du taux de profit. Seulement il n'est pas impossible qu'à un certain stade de son développement le capitalisme ne parvienne plus à compenser la baisse du taux de profit par sa masse. **C'est la grande question qui intéresse les marxistes et même des non marxistes.**

Plus le filet se resserre autour de la masse de profit et plus la concurrence devient acharnée entre secteurs capitalistes plus ou moins modernisés. Les TIC se présentent actuellement comme le grand bol d'air qui permettrait au capitalisme de poursuivre son accumulation, en réduisant les faux frais engendrés par la gestion du capital financier et les services publics cette gestion pouvant être faite, avantageusement par le consommateur lui-même.

La question est de savoir, si le capitalisme est en mesure une nouvelle fois de surmonter la contradiction entre les forces productives et les rapports de production. C'est en tout cas la question que pose Suzanne Berger.

« Un troisième point d'interrogation me semble tout à fait justifié : c'est la question de savoir si le progrès technologique actuel se traduira par la création de nouveaux emplois ou non. Par le passé, on criait souvent au loup en voyant venir des technologies nouvelles, craignant la montée du chômage. Chaque fois, ces inquiétudes se sont dissipées devant l'apparition d'activités et d'emplois nouveaux, jusqu'alors inimaginables. Mais on peut effectivement se demander si, cette fois-ci, les nouvelles technologies ne seront pas moins créatrices d'emplois – et si ce phénomène, combiné avec les nouvelles possibilités de délocaliser, va se traduire par la montée durable du chômage et par la déqualification du travail. (Suzanne Berger¹ (<http://www.laviedesidees.fr/Made-all-over-les->

[delocalisations.html](#)

La destruction créatrice à bout de souffle ?

Lanier Jaron¹⁷ qui n'est pas n'importe qui, écrit « Internet a détruit plus d'emploi qu'il en a créés »¹⁸. Il ne pense pas que les activités de collecte, de stockage, de traitement et de distribution de l'information seront à même de compenser les pertes d'emplois engendrés par l'internet et ses déclinaisons. Dans son dernier ouvrage, presque entièrement consacré à cette question, il montre que la numérisation est en train de créer un monde où ce ne sont pas seulement les musiciens, les journalistes et les photographes qui seront au chômage, mais les conducteurs de taxis et de camions, les ouvriers, les employés de bureau, les traducteurs, les juristes, les vendeurs ou encore les enseignants et les médecins.¹⁹ Pour lui, c'est toute la classe moyenne qui va se trouver prolétarianiser :

« Une fois que les voitures et les camions seront conduits par des logiciels et non par des humains, que des imprimantes 3D fabriqueront comme par magie des biens hier manufacturés en usine, que de lourds équipements automatiques rechercheront et collecteront les ressources naturelles, et que des robots-infirmières prendront en charge les aspects matériels du soin des personnes âgées »²⁰,

Et il précise que les machines « maîtrisent de plus en plus la locomotion, la dextérité, la coordination, le langage articulé, la réflexion et la perception. Ces nouvelles capacités leur ouvrent le champ de **l'économie des services et des professions libérales**. Ce qui est numérisé pouvant être pris en charge par une machine intelligente, il est à prévoir qu'un monde de plus en plus numérisé soit de plus en plus administré par de telles machines. »

Les surnuméraires

Les « grands » de ce monde, lors d'une réunion en 1995 à San Francisco allaient s'interroger sur l'avenir de ce qu'ils allaient appeler le 20/80. Pour eux 20% de la population mondiale pouvait faire tourner l'économie et qu'il fallait se préparer à gérer les 80% de la population qui s'avèrera superflu, ou surnuméraires qu'il faudra « occuper ». Et pour maintenir la paix sociale, Z. Brezinski a proposé le « tittytainment », un mélange d'aliment physique et psychologique qui endormirait les masses et contrôlerait leurs frustrations et protestations prévisibles.

L'année suivante sur le même thème Viviane Forrester sortait son livre « l'horreur économique » qui posait aussi cette question :

" [...] La pente suivie est bien celle-là, néanmoins. Une quantité majeure d'êtres humains n'est déjà plus nécessaire au petit nombre qui, façonnant l'économie, détient le pouvoir. Des êtres humains en foules se retrouvent ainsi, selon les logiques régnantes, sans raison raisonnable de vivre en ce monde où pourtant ils sont advenus à la vie. " (pp. 36-37 de L'horreur économique par Viviane Forrester – 1996 – Fayard)

17-Jaron Lanier est le père du concept de « réalité virtuelle », il est membre du très influent Global Business Network. Il n'est partisan ni de l'open source, ni de la gratuité de l'information, ni du web 2.0 ; il n'est pas en admiration devant les progrès de l'intelligence artificielle

18-LANIER Jaron, *Who Owns the Future ?*, New York : Simon & Schuster, 2013, p. 19.

19 -[8] Cf. par exemple MARKOFF John, "Armies of Expensive Lawyers, Replaced by Cheaper Software", *New York Times*, March 4, <http://www.nytimes.com/2011/03/05/science/05legal.html>, 2011

20 LANIER Jaron, *Who Owns the Future ?*, *op. cit.*, p. 7.

" Qu'elle qu'ait pu être l'histoire de la barbarie au cours des siècles, jusqu'ici l'ensemble des humains a toujours bénéficié d'une garantie : il était essentiel au fonctionnement de la planète comme à la production, à l'exploitation des instruments du profit dont il figurait une part. Autant d'éléments qui le préservaient.

Pour la première fois, la masse humaine n'est plus matériellement nécessaire [...] " (p. 193 de L'horreur économique par Viviane Forrester – 1996 – Fayard)

Depuis nous en arrivons au « revenu et retraite universels » et même « la fin du salariat ».

Alors que l'abolition du patronat et du salariat ne figure plus dans la plupart des statuts des syndicats, nous voyons, au nom de la révolution technique et scientifique la classe bourgeoise légiférer dans le sens d'une réforme du salariat (Loi El Khomri et Rapport Badinter en France). Les médias ne se privent pas de jouer le rôle de la *voix de son maître* et diffuse amplement cette idée que le progrès technique exige une réforme totale du salariat et même sa disparition au profit d'une exploitation du « travail fantôme » dit aussi immatériel.

Et comme le monsieur Jourdain de Molière qui découvre qu'il faisait de la prose depuis 40 ans sans le savoir, les internautes consommateurs vont découvrir qu'ils bossent gratos sans le savoir.

Nous voilà donc arrivé au stade où *le capitalisme se trouve contraint de nourrir ses esclaves au lieu de se faire nourrir par eux*², le stade où la production capitaliste n'est que production de surnuméraires, production non seulement de l'armée industrielle de réserve, mais production d'une surpopulation relative³ telle que Marx la définissait dans le Tome 1 du Capital XXV chapitre. Cette surpopulation relative et inemployable est sacrifiée régulièrement sur l'autel de la productivité.

Quand les candidats à l'élection présidentielle prétendent sortir les français du borbier de la précarité et des petits boulots grâce à la Recherche et Développement (RetD). Ils mentent, pour la bonne et simple raison que tout accroissement de la productivité signifie une économie de force de travail humaine, afin d'affronter la concurrence. L'autre concurrence chante la même chanson à ses prolétaires, et au final tous se concurrence pour savoir qui va licencier le plus de travailleurs.

« L'idéal suprême de la production capitaliste est – en même temps qu'elle augmente de manière relative le produit net – de diminuer autant que possible le nombre de ceux qui vivent du salaire et d'augmenter le plus possible le nombre de ceux qui vivent du produit net. » (Marx, Chapitre inédit du Capital, 10/18, p. 245)

Cet idéal, les capitalistes pensent l'avoir trouvé grâce au déploiement planétaire de la numérisation, ils sont si persuadés que la co-création va les libérer du poids du travail salariés qu'ils attaquent dans ses fondements juridiques (loi El Khomri et rapport Badinter) . Ils cherchent parallèlement une porte de sortie à cette dangereuse situation. Dans un premier temps ils nous ont fait la promotion de la *sécurité sociale professionnelle* relayé, il faut s'en souvenir, par les partisans dans la CGT du syndicalisme rassemblé. La mayonnaise n'ayant pas pris, ils mettent un deuxième fer au feu *le revenu universel et ce qui va de paire la retraite universelle*. Ceci démontre que le système n'a plus rien à nous vendre que la précarité. Il vaudra revenir plus en détail sur ce projet de revenu universel qui s'appuie sur l'article 25 de la déclaration des droits de l'homme de 1948.

« Toute personne croit à un niveau de vie suffisant pour assurer sa santé, son bien être et ceux de sa famille, notamment pour l'alimentation, l'habillement, les soins médicaux, le logement ainsi que pour les services sociaux nécessaires. »

Notes

1 Suzanne Berger est professeur de sciences politiques au Massachusetts Institute of Technology de Cambridge (Etats-Unis). Elle a notamment publié en français *Notre première mondialisation. Leçons d'un échec oublié*, Paris, La République des Idées / Seuil, 2003.

2 Elle ne peut plus régner, parce qu'elle est incapable d'assurer l'existence de son esclave dans le cadre de son esclavage, parce qu'elle est obligée de le laisser déchoir au point de devoir le nourrir au lieu de se faire nourrir par lui. La société ne peut plus vivre sous sa domination, ce qui revient à dire que l'existence de la bourgeoisie n'est plus compatible avec celle de la société. K.Marx , le manifeste communiste.

3 A noter que cette surpopulation n'est excédentaire que relativement aux exigences et aux opportunités de l'accumulation capitaliste.

-5-L'OST du XXI^{ème} siècle et le salariat

La toile d'araignée du réseau global

La grande crainte des industriels est de voir s'introduire les trublions de la Silicom Valley dans le partage des profits. En effet il suffit de voir comment le phénomène des « plate forme »²¹ est devenu une véritable sangsue sur certaines professions. Les plus marquantes concerne l'industrie touristique et plus particulièrement l'hôtellerie (voir annexe) et l'ubérisation. En tant qu'intermédiaire, la plateforme s'impose comme une infrastructure indispensable visant une position monopolistique.

Ce problème nous l'avons vu fut évoqué par le rapport NORA/MINC « **Il s'agit aussi d'éviter la domination d'une partie de l'industrie informatique sur une autre, de l'industrie informatique sur les entreprises et les citoyens** " Rapport Nora/Minc p.13 .²²

Il y a une résistance assez globale à l'expansion des plateformes ,les procès sont nombreux et des luttes dans les rues se manifestent les taxis contre Uber...Mais aussi l'industrie hôtelière qui s'est rendu compte de l'inconvénient de transférer de plus en plus ses activités sur internet.

Il en est de même pour les banques et assurances

« Plus important encore : Google n'a pas réussi à convaincre les grands assureurs et les grandes banques de participer au projet, ceux-ci n'ayant aucune envie de partager leurs profits avec les champions de la Silicon Valley. Les internautes ne pouvaient donc comparer les prix que de petits acteurs. Les banques et assureurs étant de gros annonceurs sur Google, celui-ci n'a pas forcément voulu prendre le risque de les froisser avec ce nouveau service. » extrait de https://www.lesechos.fr/24/02/2016/LesEchos/22136-121-ECH_assurance---fin-de-partie-pour-google-compare.htm

La numérisation dans l'industrie

La numérisation a pour le moment fait sa principale pénétration dans le domaine des services avec les GAFANATu (Google, Apple, Facebook, Amazon, Netflix, Airbab, Tweter, Uber ...). Dans l'industrie la pénétration est faible et en état d'expérience, les start-ups et l'internet des objets ne

21 Qu'est-ce qu'une plateforme ? « Il s'agit, sur le plan général, d'une infrastructure numérique permettant l'interaction entre deux ou plusieurs groupes d'utilisateurs ». Elle se positionne comme intermédiaire qui rassemble des utilisateurs différents : clients, publicitaires, prestataires de services, producteurs, fournisseurs, voire objets physiques.

22 Cette domination est encore en 2017, l'un des pôles de résistance à l'introduction des TIC par les industriels.

touche pas encore la sphère de la production industrielle. Cela tient à quelques facteurs que nous allons évoquer.

Contrairement à la France, l'Allemagne la championne des biens d'équipements et de l'industrie mécanique se tenait à l'écart de la dite « révolution 4,0 » et même la négligeait. Seulement la numérisation tout comme l'informatisation ne connaissent pas de frontières, elles pénètrent partout dans la société civile et même sur les êtres vivants l'homme compris.

Malgré leur réticence, les industriels allemands se trouvent contraints bon gré malgré d'entrer dans la danse de l'innovation numérique. Une des caractéristiques de ses innovations, est la mise en réseau de tous les éléments du processus de production afin de construire l'usine ultra connectée du futur.

Autrement dit, l'industrie 4.0 reposerait sur l'interconnexion de machines intégrées dans un univers éclaté, parcellisé mais globalisé dit système Cyber physique²³ qui impose d'avoir une approche globale et transversale des différents domaines techniques. Une sorte d'architecture toile d'araignée s'auto régulant à l'échelle mondiale. Les machines, les pièces usinées ayant la capacité d'interagir et de se reconnaître mutuellement par pilotage intégré. Une superstructure gigantesque dite « système productif cyber-physique » qui agit mondialement par le truchement des communication radio, l'emploi de capteurs, de puces RFID...

Les entraves au Cyber -physique.

La première est la perte de contrôle de son industrie historique

La grande crainte des industriels est de voir s'introduire les trublions de la Silicom Valley dans le partage des profits. En effet il suffit de voir comment le phénomène des « plate forme »²⁴ est devenu une véritable sangsue sur certaines professions. Les plus touchés, concerne l'industrie touristique et plus particulièrement l'hôtellerie (voir annexe) et l'ubérisation. En tant qu'intermédiaire, la plateforme s'impose comme une infrastructure indispensable visant une position monopolistique.

Ce problème nous l'avons vu fut évoqué par le rapport NORA/MINC « **Il s'agit aussi d'éviter la domination d'une partie de l'industrie informatique sur une autre, de l'industrie informatique sur les entreprises et les citoyens** » Rapport Nora/Minc p.13 ²⁵

Il y a une résistance assez globale à l'expansion des plateformes, les procès sont nombreux et des luttes dans les rues se manifestent les taxis contre Uber...²⁶ Mais aussi l'industrie hôtelière qui s'est rendu compte de l'inconvénient de transférer de plus en plus ses activités sur internet. Tant qu'il s'agissait de professions libérales, les géants du net avaient le dessus, mais quand ils se sont attaqués aux banques et assurances les réactions ont été sans appel.

23 Selon la définition de la Plateforme Industrie 4.0, « les systèmes cyber-physiques (SCP) regroupent des systèmes embarqués qui utilisent des capteurs pour récupérer des données et qui agissent sur des processus physiques au moyen d'actionneurs. Ils sont connectés les uns aux autres via des réseaux digitaux, utilisent toutes données et services disponibles mondialement et bénéficient d'interfaces hommes-machines multimodales. »

24 Qu'est-ce qu'une plateforme ? « Il s'agit, sur le plan général, d'une infrastructure numérique permettant l'interaction entre deux ou plusieurs groupes d'utilisateurs ». Elle se positionne comme intermédiaire qui rassemble des utilisateurs différents : clients, publicitaires, prestataires de services, producteurs, fournisseurs, voire objets physiques.

25 Cette domination est encore en 2017, l'un des pôles de résistance à l'introduction des TIC par les industriels.

26 Urssaf contre Uber-Le Tribunal des affaires de sécurité sociale (TASS) a annulé fin 2016 pour vice de forme le redressement de cotisations de 5 millions d'euros et la requalification de milliers de chauffeurs en salariés que réclamait l'organisme de gestion des cotisations sociales. L'administration a fait appel de cette décision qui ne règle cependant rien au litige qui oppose sur le fond les deux parties.

« Plus important encore : Google n'a pas réussi à convaincre les grands assureurs et les grandes banques de participer au projet, ceux-ci n'ayant aucune envie de partager leurs profits avec les champions de la Silicon Valley. Les internautes ne pouvaient donc comparer les prix que de petits acteurs. Les banques et assureurs étant de gros annonceurs sur Google, celui-ci n'a pas forcément voulu prendre le risque de les froisser avec ce nouveau service. » extrait de https://www.lesechos.fr/24/02/2016/LesEchos/22136-121-ECH_assurance---fin-de-partie-pour-google-compare.htm

la captation par les plates formes, d'une part de plus en plus grande des profits par les géants de l'internet Google en tête sera aussi une des préoccupations de l'industrie allemande.

« Néanmoins la vraie menace, l'épouvantail de chaque manifestation Industrie 4.0 en Allemagne reste Google présenté comme le concurrent n°1. Les industriels allemands craignent, qu'à l'aune d'autres secteurs comme l'édition ou l'hôtellerie, les géants de l'internet n'imposent une relation exclusive avec le client final. Détenant l'accès aux données d'usage et des interfaces guidant le choix des consommateurs, ils seraient alors en position de force pour capter une part importante de la marge, quand ils ne chercheraient pas directement à concurrencer les industriels, à l'image de la voiture autonome. » (La numérisation de l'industrie dans les entreprises du Mittelstand allemand)

Plus récemment nous apprenons, que des patrons viennent de saisir la commission européenne sur le sujet :

Le 5/5/2017-Ce sont quelques-unes des plus belles réussites de la tech européenne qui ont pris la plume : les emblématiques licornes Deezer et Spotify, l'investisseur allemand Rocket Internet, mais aussi LeKiosk, Qobuz... Dix patrons qui, dans un courrier adressé à la Commission européenne et que Les Echos ont pu lire, dénoncent les pratiques des plates-formes en ligne. Sans jamais nommer explicitement Google et Apple, ils appellent l'exécutif européen à sévir contre les géants américains du Web, les Gafa.²⁷

La seconde la cybersécurité

je ne pense pas qu'il soit nécessaire de s'attarder sur le sujet, les médias ont suffisamment fait état de ce danger et des coûts qu'il engendre. La cybercriminalité selon une étude [d'IBM et du FBI](#) coûte 67 milliards de dollars par an aux Etats-Unis et selon Interpol 750 milliards d'euros par an pour l'[Europe](#). L'affaire du virus [Stuxnet](#) contre le programme nucléaire iranien, le 21/11/2010 a démontré la fragilité des systèmes de sécurité.

Ces attaques, d'origine nationale et aussi le fait de certains Etats, ne sont pas faites pour rassurer les entreprises qui relèvent des surveillances suivantes

1. infection des équipements avec un logiciel malveillant via les réseaux de bureaux,
2. insertion de logiciel malveillant par clé USB ou par du matériel externe,
3. accès illicite par un réseau de télémaintenance,
4. sabotage délibéré ou comportement erroné,
5. incitation à révéler des données personnelles notamment mots de passe par l'hameçonnage (emails frauduleux, phishing) et par le « social engineering » (des criminels prennent une fausse identité, par exemple dans un email où ils peuvent se présenter comme le fisc ou un interlocuteur des ressources humaines).

²⁷ GAFA c'est à dire Google, Apple, Facebook, Amazon.

En 2014, en Allemagne, les cyberattaques ont touché une trentaine d'entreprises, comme :

1- le sabotage d'une aciérie où les attaquants ont piraté le réseau par hameçonnage et mobilisé des techniques de social engineering ce qui leur a permis d'avoir accès au réseau de production
Conséquence : impossibilité d'éteindre un haut-fourneau et dégâts importants dans l'usine

2- le chantage exercé sur l'entreprise britannique [Code Spaces](#) par des cybercriminels qui ont piraté un secteur de sauvegarde de données de l'entreprise dans le cloud ²⁸ et ont menacé de supprimer des données

Conséquence : l'entreprise refuse les demandes criminelles et fait faillite

-Conclusions

Au moment où je termine ce texte, nous venons d'apprendre l'élection d'Emmanuel Macron à la présidence de la république française et une cyberattaque mondiale par le logiciel WannaCry qui a frappé plus de 300 000 ordinateurs dans quelque 150 pays.

La tyrannie informatique qui s'étend à tous les domaines (école, hôpitaux, maisons de retraite, prisons, transports, etc). Le site [les barbares attaquent](#) se vante ouvertement dans une série de conférence de cette destruction créatrice. Les concepteurs, c'est à dire ceux qui sont en charge (ingénieurs, contrôleurs, designers...) de faire fonctionner la techno structure se présentent comme une médiation qui sait se rendre indispensable, voir fini par rendre dépendants ses utilisateurs. « plus l'activité de production est fractionnée plus il est nécessaire de l'intégrer et de la coordonner, renforçant en cela le contrôle des concepteurs sur la régulation autonome des coproducteurs » ²⁹

D'autre part, il ne s'agit plus seulement de contrôle et de surveillance, mais de contrainte : par le macro-pilotage social grâce aux RFID et à l'Internet des objets que relaie le micro-pilotage des individus. Où l'on voit que le « fascisme » de notre temps ne s'annonce plus par un claquement de bottes mais dans le ronronnement des « machines à gouverner ».

Et pour finir ce petit passage contre cet encadrement technico-légal liberticide.

« Depuis le 6 juin 2013, pour ceux qui avaient déjà oublié le programme « Echelon », Edward Snowden, un déserteur de la NSA (National Security Agency), nous a rappelé la surveillance universelle de nos communications électroniques et téléphoniques pratiquée par les services de renseignement américains. Si le gouvernement français ne s'est pas ému de cet espionnage, c'est que les services de la DGSE (Direction Générale de la Sécurité Extérieure) en font de même sur le territoire français. Face aux « menaces terroristes » qui se cachent dans la société comme une « aiguille dans une botte de foin », il est nécessaire de scanner toute la botte de foin (Obama). Loin d'être une « dérive » sécuritaire, ces activités d'espionnage sont dans le projet cybernétique comme le poussin est en germe dans l'œuf. Cette affaire met en lumière une fois de plus la reddition de notre vie privée et de notre libre-arbitre entre les mailles du filet électronique.

Tous, nous le savons, même si la plupart d'entre nous ne veulent pas le savoir. Tellement il est fun et pratique de surfer sur la toile. Il n'y a rien à attendre d'un encadrement technico-légal du net, que

28- Le terme **Cloud** (nuage en anglais), particulièrement dans l'air du temps, recouvre l'ensemble des solutions de stockage distant. En clair, vos données, au lieu d'être stockées sur vos disques durs ou mémoires, sont disponibles sur des **serveurs** distants et accessibles par internet.

29 Marie-Anne Dujarier « **Le travail du consommateur** », **la découverte poche**

ce soit par des hackers, cryptologues ou militants de l'encadrement juridique de l'information, sinon des illusions consolantes. La question va bien au delà de l'espionnage de la vie privée et des libertés individuelles. » Snowden et la "machine à gouverner"!

Gérard Bad juillet 2016/ mai 2017

ANNEXE-1

Dans un article La numérisation facteur d'exclusion pour ceux qui cumulent précarité sociale et numérique

Emmaüs pose la question suivante :

« Parce qu'en 2016 la dématérialisation des services publics fait d'Internet un passage obligé pour accéder à ses droits et à sa citoyenneté, ces publics en difficulté affluent déjà vers les guichets d'aide sociale. Ils viennent chercher de l'aide pour s'inscrire aux services de la protection sociale ou pour actualiser leurs droits. Les effectifs étant insuffisants pour traiter ces demandes croissantes d'accompagnement, ils sont redirigés vers les associations de solidarité et auprès des professionnels de l'accompagnement social.

Une étude conduite en 2015 par Emmaüs Connect montre que l'action sociale subit de plein fouet la dématérialisation totale de services de première nécessité : 75 % des professionnels interrogés par l'association sont contraints à faire les démarches « à la place de » la personne qu'ils accompagnent. Pourtant, seuls 10 % d'entre eux déclarent être formés pour accomplir cette tâche. Les acteurs de la solidarité signalent que les équipes de bénévoles sont confrontées aux mêmes demandes, et au même manque de cadre et de solutions pour y répondre sereinement.

Pourtant, pour accompagner ces publics fragilisés par la dématérialisation, il existe de nombreuses initiatives publiques et associatives, portées par les acteurs de la solidarité ou de la médiation numérique. Ils sont, malgré leur engagement indéfectible, atomisés sur les territoires et dépendants de financements insuffisants. Au final, leurs réponses sont sans commune mesure avec la masse des personnes concernées par la précarité numérique et donc potentiellement en rupture de droits. »

En résumé, ceux qui n'auront la possibilité d'utiliser l'internet se trouveront en marge de la société. « La révolution 4.0 » est mise en avant afin de justifier la déréglementation complète des conquêtes ouvrières.

ANNEXE-2

La numérisation et le chantage à l'emploi.

Je prend comme exemple le secteur de l'assurance, mais d'autres secteurs sont dans la même galère, notamment tout le secteur public (éducation, SNCF, les mairies....)

C'est actuellement à haute voix que les tenants du capitalisme numérisé nous préparent à l'Armageddon du travail salarié, quelques exemples de cette arrogance :

extraits de l'Argus de l'assurance

<http://www.argusdelassurance.com/acteurs/numerisation-general-et-talanx-licencier-a-tour-de-bras.103911>

« L'année passée, Allianz a envoyé par la poste 100 millions de lettres, uniquement en Allemagne. Cette forme de communication appartient désormais au passé, a insisté Oliver Bäte. Le processus de

digitalisation imposera également des suppressions de postes, a reconnu le président d'Allianz. Une franc-parler sur le plan de l'optimisation des frais généraux que l'on retrouve chez Talanx et Generali. L'assureur prévoit notamment de supprimer tous les emplois de représentants dans les bureaux de poste. « Ce serait malhonnête de ne pas le dire clairement », estime Oliver Bäte.

Pour mettre en œuvre cette révolution digitale, Allianz compte créer à Munich un premier « laboratoire » chargé de tester et d'expérimenter les processus de numérisation. D'autres laboratoires test seront également installés dans d'autres pays.

Pour faire face aux nouveaux défis de la numérisation, Generali annonce la suppression de 1000 postes en Allemagne tandis que Talanx, troisième assureur allemand entreprend d'en supprimer plus de 600 d'ici à 2020.

Generali et Talanx restructurent dans le cadre de l'automatisation des process Thinkstock

Les assureurs allemands ont enfin compris que leurs clients souhaitent désormais souscrire leur contrat ou déclarer un sinistre sur internet. Mais ils ont pris la révolution en marche et tentent aujourd'hui péniblement de suivre le rythme avec de lourdes restructurations.

Ainsi, le groupe italien Generali, numéro 4 sur le marché allemand, vient d'annoncer la suppression de 1000 postes (**7,4% de ses effectifs en Allemagne**) pour faire face aux nouveaux défis de la numérisation. Generali s'est déjà lancé dans sa reconversion numérique en proposant une assurance basée sur le comportement des conducteurs automobiles avec la transmission des données du client via des systèmes de télématiques embarquées.

Talanx et Generali : même combat

Même stratégie chez **Talanx**. Le troisième assureur allemand (groupe qui comprend le réassureur Hannover Re) vient d'annoncer que les 600 suppressions de postes prévues jusqu'en 2020 (**12% de ses effectifs**) et annoncés en novembre ne seront « *pas suffisants* ». « *Il en faudra plus* », a confirmé à la presse **Jan Wicke**, membre du directoire de Talanx.

La réduction des effectifs est inévitable pour lancer la transition numérique, estime l'assureur. Jan Wicke veut investir au moins 350 M€ dans la modernisation et l'automatisation du système informatique. « *Les procédures doivent être raccourcies, les services aux clients améliorés et nos coûts seront ainsi réduits* », a ajouté **Herbert Hass**, le président de Talanx Allemagne. « *La distribution des produits sur le net va encore progresser* », pronostique Jan Wicke.

Automatiser 90 % des souscriptions d'ici 2020

D'ici la fin de l'année, l'assureur veut proposer **80% de ses produits assurance voitures en procédure automatique** sur Internet et en « *relation directe avec les constructeurs* ». Pour le dommage, le groupe s'est donné l'objectif d'automatiser 90% des souscriptions d'ici 2020. Quant à la Vie, Talanx a déjà annoncé l'abandon du secteur en raison de la faiblesse persistante des taux d'intérêt. »

ANNEXE-3

Ci dessous un article qui en résume les objectifs

"Répondre plus rapidement à près de 1,3 million de questions de clients par an, c'est le défi de Voyages-sncf.com. Après avoir garanti la réponse d'un conseiller en moins de deux heures sur les réseaux sociaux, le site de réservation en ligne vise l'instantanéité. A cet effet, il a délégué la gestion d'une partie de son service consommateurs à ses utilisateurs experts.

Un pari gagnant : près de 400 clients se mobilisent volontairement et à titre gratuit pour répondre tous les jours aux voyageurs sur le chat communautaire. Cinq d'entre eux ont même intégré la « love team », une cellule de dix salariés chargée d'analyser les verbatim clients et d'améliorer

l'expérience utilisateur du site. Cette initiative a valu à Valérie Darmaillacq, directrice performance et relation client de Voyages-sncf.com, le prix du directeur client de l'année 2015.

PriceMinister, PMU, MAAF, Auchan, Darty, Adidas, Nike, AXA, Decathlon, Airbnb, Lego, mais aussi Alstom dans le BtoB, nombreuses sont les entreprises qui font appel à leurs clients. Pour les unes, il s'agit de gérer leur service après-vente, pour les autres de trouver de nouvelles idées de produits et services ou de les améliorer. « La cocréation enrichit le spectre des compétences et des idées, soutient Lidia Boutaghane, consultante en stratégie client et marketing collaboratif pour Client au Coeur. Tout expert dans son domaine a tendance à se couper le champ des possibles, tandis qu'une personne qui n'est pas du métier s'autocensurera moins. »

extrait de: **Cocréation: quand le client fait votre travail!**

Bibliographie.

Ivan Illich, *Le travail fantôme*, ed. Du Seuil, 1980

Yves Lasfargue, *Techno mordus Techno exclus*, ed.les Echos

[Le rapport Nora Minc mai 1978](#)

Le rapport P.Lemoine "La transformation numérique de l'économie française"

Lewis Mumford, *Technique et civilisation*, ed. Du Seuil,

Paul Mattick, *Marx et Keynes, les limites de l'économie mixte*, ed. Gallimard,

Sous le pseudonyme de Jean-Philippe Faivret (en réalité Philippe Lemoine)

Les dégâts du progrès, en coll. avec J.L. Missika, D. Wolton et la CFDT, Seuil, 1978

Le tertiaire éclaté, en coll. avec J.L. Missika, D. Wolton et la CFDT, Seuil, 1980

Le travail du consommateur, Marie-Anne Dujarier la découverte poche

« On peut regretter l'évolution d'un monde où chacun achète et (se) vend, et juger lamentable que l'auto-stop d'antan revive comme pratique marchande. »