

Place Neuve à l'informatique

Le processus d'informatisation des entreprises entraîne-t-il un nouveau mode dominant d'organisation du travail?

Quels sont les métiers les plus menacés par l'introduction des nouvelles technologies?

Quels sont les enjeux pour la formation?

Une enquête auprès des gestionnaires genevois montre leurs réactions face à la mutation en cours.

Xavier Comtesse
mathématicien

R. MOREL
28.11.84

Philippe Cordey
docteur ès sciences
économiques et sociales

2272

Place Neuve à l'informatique

Vu sous le triple aspect de l'informatisation des entreprises, de la réorganisation du travail et de la formation des employés qu'elle impose, avec pour base d'analyse une enquête auprès des entreprises du secteur tertiaire du canton de Genève

Le concept moderne / Editions

TABLE DES MATIERES

	pages
Au début	9
Genève, le redéploiement	12
Une enquête pour cerner les enjeux	22
Première partie : l'informatisation	30
Deuxième partie : l'emploi	55
Troisième partie : la formation	72
Ce n'est qu'un début	86
Glossaire	97
Bibliographie	107
Liste des tableaux	113

"Que diriez-vous d'ordinateur?
C'est un mot correctement formé,
qui se trouve dans le Littré
comme adjectif désignant Dieu
qui met de l'ordre dans le monde..."

J. Fernet, Lettre à IBM

Au début

Mécanisme régulateur de la production sociale en crise, l'informatique opère une mutation profonde des rapports de production. Le bouleversement technologique que constitue son introduction dans les divers champs de l'action humaine nous incite à réfléchir à la cohésion du matériel, des compétences et de l'organisation du

travail. L'informatisation de la société annonce une refonte totale de l'univers conceptuel de l'ère productiviste. Ce déferlement de technologies nouvelles risque d'aboutir à une dérive informatique fondée sur un réductionnisme outrancier de la réalité. La présente étude, qui voudrait décrire des stratégies éventuelles d'une nature informatique conviviale, n'est rien d'autre qu'une réponse à ce risque.

Puisque l'on sait désormais que la réussite d'une entreprise est essentiellement fonction du niveau de compétence, de mobilisation et d'adaptabilité des hommes qui y travaillent, on peut admettre que la formation devra subir une transformation au moins aussi importante que celle qui s'annonce dans l'ordre économique. Pour les formateurs, il s'agirait de trouver un nouveau souffle pédagogique favorisant l'autonomie intellectuelle à laquelle devraient accéder les futurs employés du tertiaire que nous formons.

C'est pour faire le point sur l'impact des nouvelles technologies informatiques dans le secteur tertiaire de l'économie genevoise que nous avons demandé à quatre cents entreprises de répondre à un questionnaire. Cette méthode d'observation nous a fourni des informations brutes qui, analysées et interprétées, donnent une image intéressante de la perception qu'a le monde économique de l'informatique et de ses incidences sur l'organisation du travail et la formation. La technique du sondage utilisée comporte deux avantages. D'une part, elle permet une analyse à grande échelle. D'autre part, elle empêche le chercheur, lorsqu'il essaie de rendre

compte de la réalité des rapports de production, de se substituer par trop à cette réalité même. En ce sens, le questionnaire garantit une certaine objectivité. Enfin, il nous permet de réviser notre position dans le nouvel et vaste enjeu que représente l'informatisation de la société.

Nous avons voulu donner à cette étude un rythme qui joue sur l'alternance des problèmes spécifiques à Genève et ceux, plus globaux, de l'informatisation.

Nous tenons à remercier notre collègue et ami Y. Scheller qui a eu la gentillesse de relire notre manuscrit. Nos remerciements vont également à toutes les personnes qui, au sein des entreprises concernées, ont bien voulu répondre à notre questionnaire et nous fournir ainsi matière à réflexion.

La Suisse en lignes

« Place Neuve à l'informatique »

Genève a pris le virage informatique à la corde. Elle est l'une des régions au monde où le nombre d'ordinateurs par habitant est le plus élevé. Pour les uns chargé de tous les maux, pour les autres de toutes les qualités, ce nouvel outil intrigue et fait peur. Xavier Comtesse et Philippe Cordey ont mené une enquête auprès des entreprises genevoises du secteur tertiaire.

« Place Neuve à l'informatique »¹ (appréciez le jeu de mots), résulte de cette enquête et des propres analyses des auteurs.

Xavier Comtesse et Philippe Cordey ont examiné successivement l'informatisation des entreprises, la réorganisation du travail, et la formation des employés qu'elle impose. Plus concrètement, il s'agissait également d'étudier comment évoluerait le taux de chômage suite à l'introduction de cette nouvelle technologie, et quelle serait la formation la plus adéquate à fournir aux employés de demain.

Les auteurs estiment que 22000 ordinateurs sont utilisés dans le canton de Genève. Sont compris les micro-ordinateurs personnels, les micro-ordinateurs professionnels et les minigros ordinateurs. Ce chiffre important résulte de la présence des grandes organisations internationales, des banques, mais également du développement depuis les années septante, du secteur tertiaire, au détriment du secteur secondaire. En 1982, nous en étions à 73,76% des emplois à plein temps dans le tertiaire contre 24,95% dans le secondaire.

Les succès et les échecs de l'ordinateur apparaissent dans les réponses que les chefs d'entreprises ont données aux auteurs. Ainsi,

parmi les entreprises encore non informatisées, 77,3% affirment vouloir faire un jour le pas. A l'opposé, 20% de celles qui le sont déjà ne désirent pas introduire d'autres systèmes.

Xavier Comtesse et Philippe Cordey ne sont guère optimistes quant à une évolution favorable du taux de chômage grâce à l'informatique. Ils jugent également inadéquates l'éducation et la formation actuelles. L'employé de demain devra avant tout posséder une bonne culture générale afin de s'adapter rapidement à de nouvelles situations.

A ce propos, les entrepreneurs genevois donnent des réponses quant à l'évolution de la pédagogie. Pour 71,4%, elle devra s'orienter vers la créativité, 70,5% penche pour l'esprit d'entreprise, et 63,4% pour une plus grande autonomie intellectuelle. La simple accumulation de savoir n'est plus suffisante, le règne de l'appris par cœur est terminé. Le monde en perpétuelle mutation qui nous attend demande d'autres qualités intellectuelles comme le sens pratique, la créativité ou le sens de l'initiative.

Eric BUDRY

¹ « Place Neuve à l'informatique », Xavier Comtesse et Philippe Cordey, Editions «Le concept moderne» 1984