

Avant-propos

Les progrès rapides de la technologie, de l'informatisation, de la robotisation sont porteurs de promesses mais aussi d'inquiétudes par leurs conséquences sur l'emploi et la menace d'un asservissement de l'humain à la machine. Des inquiétudes qui se transforment vite en sentiment d'impuissance. L'Éducation permanente vise à rendre chacun citoyen-acteur. Face aux bouleversements technologiques, elle permet d'exprimer les craintes mais aussi de les questionner, de les contextualiser, d'en mesurer les enjeux personnels et sociétaux, avant d'imaginer des façons d'agir. Bénédicte Quinet (formatrice en Éducation permanente au Cefoc) propose, à partir de situations racontées et travaillées dans ses groupes de formation, des éléments d'analyse pour exercer une intelligence citoyenne collective plutôt que de laisser ces sujets complexes aux spécialistes.

Mots-clés : *Changement – Économie – Humanisation – Technologie*

Introduction

Fin novembre 2017, la société de consultance Mac Kinsey annonce que 800 millions de travailleurs pourraient perdre leur emploi d'ici 2030 : ils seraient remplacés par des robots ! Même si beaucoup d'entre eux pourraient se recycler dans de nouveaux secteurs (soins à une population vieillissante, lutte contre les changements climatiques...) moyennant des formations exigeantes, de nombreux autres resteraient sur le carreau ! Cette nouvelle renforce l'impression que l'automatisation et la robotisation menacent les emplois d'aujourd'hui et ceux des générations futures, et contribue à nourrir une anxiété diffuse. Celle-ci affleure autour de nous par des réactions du type : « La voiture qui conduit toute seule... Moi qui ai plus de 60 ans, je ne devrai pas vivre ça, j'en suis soulagé ! » ; « Quel monde allons-nous laisser à nos enfants, auront-ils du travail ? ». L'anxiété devient vite défaitisme : « Quelle idée de concevoir encore des enfants aujourd'hui ! ». Ou encore : « Moi, ça me dépasse ! Laissons ça aux spécialistes, économistes, philosophes et scientifiques ! ».

Pourtant, les changements technologiques, s'ils sont vécus souvent comme des menaces, sont ressentis aussi positivement comme des sources de mieux-être, comme un allègement de la vie quotidienne ou du travail, comme des occasions de mieux communiquer... Quatre expériences de vie, racontées dans des groupes de formation du Cefoc, sont présentées ci-dessous, avec leur part de lumière et leurs zones d'ombres. Avec les questions qu'elles posent à l'individu et à la société.

LEXIQUE

Numérisation (ou digitalisation) : conversion d'informations en données numériques.

Automatisation : remplacement des hommes par des machines pour des tâches routinières, répétitives.

Robotisation : remplacement des hommes par des machines pour des tâches non routinières (machine à l'aspect humain, moteur de calcul, algorithme).

Inspiré de l'article *Faut-il craindre l'intelligence artificielle ?*, *Contrastes*, juillet-août 2017, p.8.

Entre avantages et inconvénients

Situation de vie 1

La machine à laver a transformé la vie de sa maman, se souvient Solange. Avant cette évolution technique, c'était des heures et des heures d'un travail lourd physiquement. Il y avait le jour de la lessive. Et puis le jour du repassage. C'était un asservissement ! La machine à laver est aujourd'hui devenue accessible à tous, soit à la maison, soit dans les centres lavoir. Pour Solange et sa maman, cet appareil a contribué à améliorer leur vie, à libérer du temps. Amélioration de la condition féminine...

Mais le gain de temps obtenu ainsi par les femmes ne les a pas délivrées pour autant de leur « double journée », la journée « professionnelle » et celle des tâches ménagères. Le combat pour une plus juste répartition du travail domestique entre hommes et femmes n'est pas (encore) gagné. Néanmoins, il ne remet pas en cause l'utilité majeure de l'appareil électroménager.

Toutefois, pour la maman de Solange, l'apparition de la machine à laver lui a fait perdre le moment de rassemblement, de rencontres, de la lessive collective. Réflexion qui rejoint un refrain récurrent : l'individu se retrouve peut-être plus qu'autrefois seul, livré à lui-même, ou devant compter sur ses propres capacités individuelles à se mettre en relation car la société ne l'organise plus pour lui. Les progrès technologiques peuvent contribuer à une perte de relations sociales. Ainsi, le traitement informatique du chômage délivre les chômeurs de l'obligation de faire la file pour aller pointer, avec, comme conséquence, le fait qu'ils ne se rencontrent plus (alors qu'ils sont plus nombreux), et le fait aussi que les syndicats les sensibilisent et les mobilisent moins facilement pour les causes communes. Autre exemple : le cinéma subit de plein fouet les « *home cinéma* » et autre « vidéo à la demande », n'est-ce finalement pas plus simple de rester chez soi ? Conséquence directe : effritement des sorties en groupe, des contacts sociaux et d'autres rencontres imprévues. Sans parler des achats en ligne qui explosent au détriment des petits commerçants des centres villes.

Situation de vie 2

Marguerite était vendeuse chez Phildar, elle est pensionnée. Elle se souvient. Quand la gestion des stocks de son commerce est passée de la gestion papier à une gestion informatisée, elle l'a vécu comme l'allègement d'un travail fastidieux, comme un véritable soulagement. Cela a permis des livraisons dans les 48 heures quand il fallait plusieurs semaines auparavant.

En somme, une fois l'obstacle de l'investissement coûteux dépassé, l'outil informatique a révolutionné ce métier comme bien d'autres, en épargnant à l'homme un travail « *long et ennuyeux à mourir* ». Tout a-t-il, pour autant, été amélioré par la technologie dans cette situation ? Marguerite dit avoir perdu de son indépendance : elle ne pouvait plus choisir les produits qu'elle appréciait car le patron pouvait analyser « ce qui marchait » et lui imposer ce critère financier implacable pour plus de rentabilité. Son métier a perdu un peu de son sens. Elle avait moins de marge de manœuvre pour mettre ses compétences de vendeuse à l'œuvre : choisir les produits qui avaient d'autres qualités que « le meilleur rapport qualité-prix » (qualité de l'étoffe, de l'esthétique, meilleure qualité du produit même si ce produit était plus onéreux...).

La petite musique du progrès en marche balance entre se libérer et devenir plus dépendant, se simplifier la vie et en perdre une certaine maîtrise, avec son corolaire bien souvent : se soumettre aux seules logiques du marché, de l'argent, de la rentabilité.

Situation de vie 3

Parmi les technologies plus récentes qui ont envahi notre quotidien, Pierre apprécie particulièrement son *smartphone* ! C'est un couteau suisse, multi-fonctions, extraordinaire : téléphone, SMS, appareil photo, réveille-matin, calculatrice, lampe de poche, jeu, radio, recherche d'infos, GPS, mails, agence bancaire, bottin téléphonique... Il devient de plus en plus comme un prolongement de son propre corps. Il permet à Pierre de gagner du temps, par exemple pour les infos qu'il doit communiquer à son épouse ou à des proches : un SMS, un mail, pendant ses longs trajets en train. Il ne les embête pas à un mauvais moment, ils en prendront connaissance quand ils l'auront décidé. Mais lui n'oublie pas : il le fait quand il a le temps d'y penser ! Il dit que cela le soulage d'un stress. Néanmoins, le *smartphone* nécessite une certaine maîtrise du mode d'emploi. Par exemple, Pierre a Facebook sur son *smartphone* :

il est sans cesse houspillé par quantité de notifications. Il n'a pas encore repéré comment supprimer ce paramètre établi par défaut. Il va soumettre le problème à son fils ou à son petit-fils car ces nouvelles technologies ont ça d'intéressant c'est qu'elles renversent les relations au savoir : bien souvent les plus jeunes se débrouillent avec plus d'aisance que leurs parents.

Le *smartphone*, comme la machine à laver avant-hier et l'informatique hier, rend la vie « plus facile », c'est devenu une évidence. Mais celle-ci est fortement interrogée aujourd'hui, notamment par des études scientifiques en matière de santé. En effet, le docteur Janel Gauthier, pionnier de la psychologie de la santé au Québec, diagnostiquait déjà en 2009 le phénomène de « techno-stress » : « *Vous êtes incapable de partir en vacances sans ordinateur ? Vous vérifiez vos messages sur votre téléphone portable toutes les cinq minutes ? Vous frappez du poing sur votre bureau lorsqu'une page Web met plus de cinq secondes à s'ouvrir ? Il se peut que vous souffriez de techno-stress* »¹. Le site Mediarte précise : « *Selon les études, 10% des travailleurs âgés entre 24 à 35 ans consultent leurs portables dix fois par heure pour voir s'ils ont reçu un message et un sur trois regardent leurs boîtes e-mail dès le réveil. La dépendance aux médias peut s'apparenter à une dépendance physique* »². Le « techno-stress » provoque aussi fatigue chronique, tension musculaire, apathie, sautes d'humeur, problèmes de sommeil, troubles de la concentration. Certains spécialistes constatent encore une incapacité croissante à fixer les priorités, à répartir son temps, à faire la distinction entre l'urgent et l'important : « *La conséquence est l'apparition de panique et de sentiment de culpabilité. L'idée que vous ne faites rien de bien. Certains parlent même de cas de 'brain freeze' où le cerveau se bloque littéralement, en réaction à un trop plein d'informations : aucun stimulus ne mène plus à une action. Il s'agit en fait d'un système de freinage d'urgence en quelque sorte* »³.

Le *smartphone* a également des conséquences sur le vivre-ensemble au quotidien. La possibilité d'être appelé à tout moment, assortie au « devoir » de répondre à l'instant, perturbe les relations, que ce soit lors d'une balade en forêt ou en pleine réunion, pendant un cours ou au milieu du repas de famille. Dans ces situations beaucoup sont là de corps mais leur l'attention est accaparée par le virtuel. Si le *smartphone* offre des possibilités nouvelles en termes d'information et de communication, il présente aussi des inconvénients en termes d'addictions possibles et de difficultés relationnelles.

Situation de vie 4

Dans de grandes surfaces où Sonia se rend, les caissières et les caissiers sont en partie remplacé(e)s par des automates (*self-scan*). C'est le cas aussi pour les guichetiers à La Poste, à la gare ou à la banque. Sonia vit mal d'avoir en face d'elle non plus à des personnes, mais des machines. Elle retrouve le même malaise dans un home pour personnes âgées où il est question d'acheter un robot...

Ce qui chiffonne Sonia, et les membres du groupe de formation, c'est que les automates font perdre leur emploi à de nombreux employés. Et qui dit perte d'emploi dit perte de salaire, diminution du pouvoir d'achat et mise à l'écart de la société. Se pose donc ici une question de justice économique et sociale. Mais, pas seulement. Ce qui interrogeait à propos de la disparition de la lessive collective se prolonge ici sous la forme d'une question de sens : comment penser un monde où beaucoup de lieux de contacts humains sont remplacés par des machines ?

A-t-on raison de s'inquiéter de voir débarquer des machines-robots dans les maisons de repos ? Les concepteurs du « robot pour troisième âge », Nao, de la société Aldebaran, garantissent qu'il ne va pas remplacer des emplois en maisons de repos, invoquant la complémentarité homme-machine. Les robots n'ont pas d'âme, et sont insensibles : ils n'auraient donc pas d'autre fonction que de distraire, comme l'indique le site SeniorActu⁴ :

1 Consulté le 16 décembre 2017 :

www.lemonde.fr/emploi/article/2014/05/23/technostress_4424381_1698637.html#3xxY8ZH55IU67pl.9.

2 www.mediarte.be/fr/les-dangers-du-technostress. Site consulté le 12 décembre 2017. Mediarte.be est le fonds social de la production audiovisuelle et cinématographique en Belgique. Quotidiennement, le fonds encourage la créativité, la formation et l'emploi dans ses domaines d'activité.

3 *Ibidem*.

4 www.senioractu.com/Zora-le-robot-des-maisons-de-retraite_a18794.html. Site consulté le 12 décembre 2017.

« *Les maisons de repos adoptent ce robot pour distraire leurs résidents, aussi, pour les inviter à rester en mouvement via des jeux de danse ou d'exercice physique* ». Pourquoi donc cela inquiète-t-il certains ? Serait-ce purement et simplement un phénomène de résistance au changement ? N'y a-t-il pas plutôt quelque chose qui évoque la déshumanisation autant que l'appât du gain ? Les objectifs de l'introduction de robot dans des maisons de repos sont d'abord financiers (il s'agit bien d'un marché juteux!). Les concepteurs n'ont pas vraiment d'objectifs d'humanisation des fins de vie, même s'ils le proclament.

L'humanisation comme critère

Finalement, un critère important pourrait être celui de l'humanisation : comment faire en sorte que le recours à ces technologies contribue aussi à plus d'humanité dans la société, dans la relation aux autres et dans la relation à soi-même ? Comment agir afin que les autres critères comme le gain de temps, le gain d'argent ne supplantent pas l'humanisation ? La place de l'humain dans nos vies n'est-elle pas une part importante du sens de la vie ? Peut-on envisager une véritable qualité de vie sans presque plus de lieu et de temps pour se rencontrer en chair et en os, se parler, simplement se sourire parfois : au travail, au guichet, à la caisse ? Qu'en est-il du sens du travail quand, par exemple, le choix des produits ne peut plus se faire par la vendeuse elle-même parce que le patron prend en compte essentiellement l'enjeu de rentabilité ? Que penser du vivre-ensemble où les relations à table, en réunion ou n'importe où ailleurs sont sans cesse court-circuitées par le *smartphone*, etc. ?

En travaillant à plusieurs ces inquiétudes mais aussi les raisons de se réjouir, en analysant les expériences de vie, en les confrontant à des discours d'experts, c'est ensemble, collectivement et pas seul dans son coin, écrasé par le sentiment d'impuissance que nous tentons de résister aux logiques du marché des cerveaux disponibles⁵ où la règle serait plutôt : « ne pas réfléchir et agir en bon consommateur » ! N'est-ce pas déjà œuvrer pour un autre monde : plus conscient et plus préoccupé de l'humain ?

Bénédicte QUINET

Formatrice permanente au Cefoc

⁵ Patrick Le Lay, PDG de TF1, avait affirmé en 2004, « *vendre à Coca-Cola du temps de cerveau humain disponible* » en proposant des émissions pour le divertir, le détendre pour le préparer entre deux messages.

Pour aller plus loin

Joseph DEWEZ, *L'homme augmenté : la fin de la finitude ?*, analyse 1, Namur, Cefoc, mars 2017.

Faut-il craindre l'intelligence artificielle ?, Contrastes, juillet-août 2017, p.8.