

COLLOQUE SUR LES

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC)

*Internet:
un portrait
statistique*

Les TIC À quel prix?



Fédération
des travailleurs
et travailleuses
du Québec

FTQ

COLLOQUE SUR LES

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC)

*TIC et
milieu de
travail*

Les TIC
À quel
prix ?

Une journée typique de votre vie... vue par les ordinateurs

Alors, il paraît que vous n'avez rien à cacher ? Tant mieux ! Car du moment où vous vous réveillez à celui où vous vous endormez, vos moindres gestes sont notés, analysés, documentés et même commercialisés, et tout cela sans votre autorisation ni même que vous le sachiez !

- 8 h 30** Sortie du stationnement de votre immeuble — cette sortie est filmée par caméra et peut être même inscrite sur une carte.
- 8 h 35** Entrée sur l'autoroute à péage — votre entrée ainsi que votre sortie de cette autoroute sont notées par des machines programmées pour vous envoyer une facture mensuelle.
- 8 h 42** Bouchon de circulation, appel à votre bureau pour retarder une réunion — les appels faits sur téléphone cellulaire peuvent facilement être interceptés; les nouveaux téléphones personnels indiquent votre emplacement aux satellites chargés de vous transmettre vos appels.
- 9 h 17** Entrée dans le stationnement de votre bureau — une carte enregistre la date et l'heure, et une caméra surveille le stationnement.
- 9 h 20** Entrée par la porte principale de votre bureau ou usine — une carte à bande magnétique enregistre vos déplacements, et votre badge électronique permet de vous retrouver en tout temps dans le bâtiment.
- 9 h 25** Ouverture de session à votre ordinateur — le système informatique enregistre l'heure.
- 9 h 29** Envoi d'un message électronique personnel à un ami, et d'un second message, professionnel, à un collègue — les deux messages peuvent être lus

par votre employeur, même si vous les effacez de votre écran : ils restent sur le disque rigide de l'ordinateur central.

- 10 h 45** Appel à votre mère — votre superviseur écoute peut-être vos appels.
- 11 h 00** Livraison au volant d'une voiture de votre compagnie — ces voitures ont généralement un émetteur permettant la localisation et son affichage, certaines sont même équipées d'une « boîte noire ».
- 12 h 05** Arrêt au guichet bancaire automatisé — le système enregistre les détails de la transaction, et une caméra, installée soit dans le guichet ou au-dessus, filme vos gestes.
- 12 h 10** Achat d'un cadeau pour l'anniversaire d'une amie — le lecteur de la carte de crédit enregistre les détails de votre transaction, la carte-loyauté du magasin assigne des points et des rabais ciblés à votre achat, votre banque peut étudier les tendances que révèlent vos dépenses pour élaborer avec précision votre profil.
- 12 h 35** Rendez-vous chez le médecin — les cartes d'assurance maladie auront bientôt une puce informatique qui entreposera tout votre dossier médical; l'ADN de votre échantillon de sang pourrait être testé afin de détecter n'importe quelle maladie ou prédisposition; le diagnostic de votre docteur pourra être divulgué à la compagnie d'assurances à laquelle vous avez demandé une police d'assurance vie ou invalidité, et un résumé de ce diagnostic sera peut-être acheminé à un registre central que les compagnies d'assurances financent.

- 13 h 15** Achat de médicaments — certaines provinces ont relié leurs pharmacies par ordinateur, lesquelles ont toutes accès à votre dossier pharmaceutique; certains corps policiers chargés de l'enquête d'abus de médicaments ou de drogues peuvent aussi y avoir accès.
- 13 h 30** Retour au bureau — la carte prend note de votre retour.
- 14 h 45** Fourniture d'un échantillon d'urine à votre employeur dans le cadre de son programme de dépistage antidrogue — les résultats du test révéleront l'usage de certaines drogues, mais n'indiqueront pas si vous êtes en état de travailler; ces résultats pourront aussi indiquer la présence de médicaments autorisés, tels les pilules anticonceptionnelles, l'insuline et les antidépresseurs.
- 15 h 30** Réunion dans un local sous haute sécurité — vous devez passer par la barrière de sécurité où une machine lit les motifs de votre rétine pour confirmer votre identité.
- 17 h 30** Rédaction de la première ébauche de votre rapport — votre ordinateur entrepose le contenu de ce rapport, mais peut aussi mesurer votre vitesse de frappe, votre taux d'erreur, la longueur des pauses que vous prenez et celle de vos absences.
- 18 h 15** Départ de votre bureau — ce départ est enregistré par votre ordinateur, le système d'accès et le stationnement.
- 18 h 30** Courses — le fait que vous payez par carte de débit est enregistré, et la carte-loyauté de l'épicerie mémorise vos achats à des fins de publicité et de rabais ciblés.
- 18 h 45** Location d'un film vidéo — l'ordinateur de votre club enregistre votre numéro d'assurance sociale, le titre de tous les films que vous avez loués, et peut vendre cette liste de titres à d'autres compagnies.
- 19 h 20** Écoute de vos messages téléphoniques — votre système téléphonique a enregistré le numéro de téléphone des personnes qui vous ont appelé, et il divulgue le vôtre à vos interlocuteurs à moins que vous ne l'en empêchiez en composant un code.
- 20 h 20** Commande de vêtements par catalogue — la compagnie enregistre tous les détails de la commande et votre numéro de carte de crédit, et peut les vendre à des entreprises de vente de listes nominatives.
- 20 h 30** Abonnement à une nouvelle revue — la majorité des éditeurs de revue vendent leur liste d'abonnés à des compagnies de publipostage.
- 20 h 35** Appel téléphonique d'une maison de sondage — ces compagnies s'intéressent à vos opinions politiques, à vos goûts personnels et à vos habitudes de vie; certains sondages sont en fait des campagnes de publicité permettant à des compagnies de recueillir vos renseignements personnels en vue de promotions ultérieures; les véritables maisons de sondage détruisent vos renseignements personnels une fois que les données ont été compilées.
- 20 h 45** Visite d'un représentant d'un parti politique — tout don à un parti politique d'un montant supérieur à 100 \$ devient un renseignement disponible au public.
- 21 h 10** Ouverture de session Internet — les groupes de discussion auxquels vous participez ainsi que le contenu de vos messages peuvent être surveillés, et n'importe qui, y compris la police, peut établir un profil de qui vous êtes; beaucoup de sites Web enregistrent vos visites.

Comme vous voyez, il semble bien que la vie dans les villes d'aujourd'hui ne nous laisse plus beaucoup d'endroits ni de moments pour nous cacher. Notre quête d'une sécurité accrue et d'un plus grand confort est-elle en fait en train de nous asservir à l'électronique et à l'informatique ?

Source : *Rapport annuel de 1995-1996 du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada*, extrait consulté dans le site Web du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, adresse Web : http://www.privcom.gc.ca/fs-fi/02_05_d_01_f.asp, page consultée le 14 avril 2005.

Une mise en garde

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont des effets dans toutes les sphères de notre vie. Notre quotidien foisonne d'applications concrètes de ces technologies qui nous facilitent la vie : nous pouvons communiquer aisément et à peu de frais; nous pouvons accéder à une foule de renseignements suite à un simple clic de souris; nous pouvons effectuer nos transactions financières à toute heure du jour ou de la nuit ! Ainsi, elles constituent de réels progrès. Mais elles ont ... aussi leurs revers. Par exemple, les boîtes noires installées dans les voitures trahissent des comportements routiers fautifs, les usurpations d'identité constituent un réel problème pour un bon nombre d'institutions financières. Ces technologies nous interpellent donc comme citoyens et citoyennes, comme consommateurs et consommatrices, comme parents, etc. Nous nous intéressons à leurs effets sur la création de la richesse collective, sur le développement global de l'économie et de l'emploi. Il s'agit là de réflexions essentielles à faire qui ne font cependant pas l'objet du présent document. Celui-ci nous interpelle comme travailleurs et travailleuses pour les effets que les technologies de l'information et de la communication ont dans notre travail et dans chacun de nos milieux de travail.

Dans le cadre de la préparation du colloque, le Service de la recherche de la FTQ a réalisé une série d'entrevues-terrains pour s'assurer que l'analyse présentée reflète bien la réalité des milieux de travail. La FTQ remercie vivement tous les membres, militants et militantes, conseillères et conseillers syndicaux qui ont participé à ces entrevues. Les discussions furent riches d'enseignements.

La FTQ remercie aussi les membres du Comité sur l'organisation du travail qui ont grandement participé à la préparation du colloque.

Rédaction

Lise Côté et Dominique Savoie

Soutien à la recherche

Rolande Pinard

Relecture

Francine Vigeant et Aline Vallières

Documentation

Isabelle Reny

Secrétariat

Francine Vigeant

Coordination

André Messier

Page couverture et mise en page

Anne Brissette

Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec

565, boul. Crémazie Est, bureau 12100
Montréal (Québec) H2M 2W3

Téléphone : (514) 383-8000

Télécopieur : (514) 383-8001

Portail : www.ftq.qc.ca

Dépôt légal – 2^e trimestre 2005

Bibliothèque nationale du Québec

ISBN 2-89480-185-8



Table des matières

DE LA RÉVOLUTION INDUSTRIELLE À LA RÉVOLUTION DE L'INFORMATION !	7
PARTIE 1 / TIC = PROGRÈS ? A QUEL PRIX ?	9
CHAPITRE 1 / Pour être plus productif, plus compétitif, plus...	11
Quand le consultant prend le contrôle !	11
Des résultats mitigés	12
Alors, pourquoi donc le faire ?	15
CHAPITRE 2 / Les TIC, un héritage de Taylor ?	17
La logique du taylorisme dans tous les secteurs	17
Les TIC : des outils au service des études de temps et mouvements	19
La dépossession dans le contenu du travail ?	20
Des effets sur la qualité des emplois	24
Des effets sur le niveau de l'emploi ?	27
CHAPITRE 3 / Les TIC ne sont pas neutres	29
Ne pas donner sa langue... aux TIC !	29
Les ratés de la formation offerte par l'entreprise	31
Et si les TIC étaient sexistes ?	32
Et perdre le respect de notre vie privée ?	34
Et si les TIC pouvaient devenir plus humaines ?	37
PARTIE 2 / AGIR POUR UNE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL !	39
CHAPITRE 4 / Développer une vue d'ensemble	41
L'organisation du travail : prendre les devants !	43
La surveillance et le contrôle patronal : à circonscrire	42
Santé et sécurité du travail : investir en santé mentale !	43
Une formation essentielle	43
Français : langue de travail et langue des outils de travail	44
L'accès à l'égalité, à l'équité	44
Des emplois à conserver, à améliorer	45
Des gains de productivité à répartir équitablement	45
CHAPITRE 5 / S'équiper pour agir	47
Une nécessité : participer !	47
Négocier pour faire mieux !	50
Des lois pour appuyer notre action	55
Mettre à contribution toute notre structure syndicale	56
Information et formation syndicale : au cœur de notre stratégie	58
Des outils pour notre usage ?	59
LE PROGRÈS ? DES BÉNÉFICES À PARTAGER !	61

De la révolution industrielle à la révolution de l'information !

De tout temps, au gré des progrès scientifiques et techniques, les milieux de travail ont subi des transformations. La révolution industrielle fut une période marquante dans l'histoire de l'humanité car les changements technologiques qu'elle portait, notamment la machine à vapeur, le chemin de fer, l'utilisation industrielle de l'électricité, etc., ont restructuré la société et l'économie, bouleversé profondément le visage de l'activité de production et le travail et continuent de le faire.

Dans la deuxième partie du 20^e siècle, sont apparus progressivement les ordinateurs et leurs différentes applications. La micro-informatique qui a entraîné l'expansion rapide des ordinateurs personnels est le symbole des années quatre-vingt alors que l'architecture en réseau est celle des années quatre-vingt-dix. Dorénavant, différents types d'ordinateurs sont interconnectés et peuvent « communiquer » ; l'information, ainsi décloisonnée, devient disponible en temps réel pour tous. C'est donc la fusion de l'informatique conjuguée aux instruments de la communication (imprimé, radio, télévision, téléphone et maintenant Internet) qui donneront naissance à ce qu'on appelle aujourd'hui les technologies de l'information et de la communication (TIC).

Ces innovations technologiques, qu'on ne pouvait imaginer il y a à peine 15 ans, envahissent tous les domaines de l'activité humaine. Les technologies de l'information et de la communication jouent un rôle de catalyseur dans l'émergence d'une économie centrée sur le savoir et la connaissance. Elles exercent une immense influence sur les façons de faire des entreprises et, par conséquent, sur l'organisation du travail. Pour plusieurs, cette révolution de l'information est aussi importante que la révolution industrielle, ce qui n'est pas peu dire !

Mais ces technologies sont-elles réellement le nirvana que nous promettent les experts et promoteurs ? Se situent-elles dans la continuité de la révolution industrielle ou en rupture ? Et si ces technologies n'étaient qu'un instrument pouvant approfondir certains aspects négatifs de la révolution industrielle, devrions-nous carrément nous y opposer ? Ou développer, comme nous l'avons déjà fait, des stratégies permettant d'en influencer les contours et les conséquences ?

Le monde des TIC : définition et outils

Les TIC se caractérisent par la possibilité de transmettre en quelque lieu que ce soit (si bien sûr l'infrastructure le permet !), une quantité quasi illimitée d'informations qui prennent diverses formes : musique, voix, textes, graphiques, images... tous convertis en format numérique.

C'est un ensemble technologique comprenant :

- ▼ Des systèmes informatiques (micro-ordinateurs, portables, imprimantes, numériseurs, etc.) et des supports (disque dur, CD-ROM, DVD, etc.) pour stocker les informations;
- ▼ Des logiciels (bases de données, tableur, traitement de texte, etc.) pour traiter l'information;
- ▼ Des réseaux locaux (intranet) et externes de communication (Internet, Web, messagerie, téléphonie, vidéoconférence, etc.) pour faire circuler l'information.

Dans les entreprises, les TIC sont un ensemble de techniques et d'outils utilisés à l'intérieur de processus complexes de gestion et de production souvent très différents selon les entreprises :

- ▼ La machine outil à contrôle numérique;
- ▼ La conception, la fabrication et la gestion assistée par ordinateur;
- ▼ La bureautique;
- ▼ Les nouveaux procédés de production informatisés;
- ▼ Les systèmes de localisation par satellite (GPS acronyme anglais pour *Ground Positioning System*);
- ▼ L'échange de données informatisées (EDI pour *Electronic Data Interchange*);
- ▼ La gestion électronique des processus qui repose sur les flux et le juste-à-temps (*workflow*);
- ▼ Le travail coopératif à distance (*groupware*);
- ▼ Les systèmes intégrés de gestion (SIG, PGI, ERP, SAP, PeopleSoft, etc.).

TIC = Progrès ? À quel prix ?

L'essor des technologies de l'information et de la communication est un des phénomènes marquants de la fin du 20^e siècle. Leur usage est décrit par la majorité comme étant synonyme de progrès économique, social et politique. Les organismes internationaux incitent les gouvernements à les utiliser massivement et à mettre en place les conditions de leur expansion dans tous les secteurs économiques et de la vie en société.

L'utilisation massive de ces outils informatiques par les entreprises et les organisations a ou aura un impact majeur dans nos milieux de travail et, par ricochet, sur notre vie et nos stratégies syndicales. Devant la fascination qu'exercent les technologies de l'information et de la communication sur les gouvernements, les entreprises et sur nous tous, il y a lieu de prendre un peu de recul... parce que l'arbre cache souvent la forêt !

Le chapitre 1 propose une analyse nuancée des gains réels que les entreprises peuvent tirer de ces technologies. On constatera qu'au moins dans une première phase, ces gains sont rares et dépendent d'un ensemble de facteurs. Malgré ces résultats mitigés, les entreprises s'entêtent : on examinera aussi les motifs qui les poussent dans cette voie.

Le chapitre 2 présente l'analyse des effets des technologies de l'information et de la communication sur l'organisation du travail et sur les travailleurs et les travailleuses. La façon dont ces technologies sont à ce jour implantées n'est pas neutre. Le dernier chapitre examine donc leurs effets sur des inégalités qui semblent s'approfondir : entre les hommes et les femmes; pour le statut de la langue française dans les milieux de travail; pour l'accès à une véritable formation. Les effets de ces technologies sur le respect de notre vie privée y sont aussi examinés.

Pour être plus productif, plus compétitif, plus...

Le discours des écoles de gestion, des consultants et des gourous vante les mérites des nouvelles technologies de l'information et de la communication. C'est ainsi qu'on prétend que ces technologies sont la bouée de sauvetage d'une compétitivité en déclin ou d'une productivité en perte de vitesse et que, pour rester dans la course mondiale, les entreprises n'ont d'autre choix que de les adopter. Tous ces experts colportent l'idée que les technologies de l'information et de la communication sont une nécessité absolue pour toute entreprise qui veut se démarquer par son efficacité et ses performances ou pour toute organisation gouvernementale qui veut offrir les meilleurs services à ses citoyens et citoyennes tout en diminuant les coûts... et les impôts.

Les bénéfices attendus ces technologies sont nombreux : elles permettraient de réduire les erreurs et les délais coûteux ; de simplifier la bureaucratie ; d'améliorer les communications et le service à la clientèle ; de structurer l'accès à l'information ; d'obtenir une meilleure connaissance des coûts ; de restructurer l'organisation du travail... Bref, de susciter des économies de temps et d'argent qui accroîtraient la productivité globale de l'entreprise. Ce sont là des objectifs fort ambitieux. Mais, une fois implantées, les technologies de l'information et de la communication livrent-elles la marchandise ? Certes, elles ouvrent de nouvelles opportunités mais elles comportent aussi des risques. À quel prix ? Et qui le paiera ?

Pour répondre, au moins partiellement, à ces questions, il faut mieux cerner le rôle des consultants dans l'expansion de ces nouvelles technologies et glaner, ici et là, des indices sur le coût réel de telles implantations.

Quand le consultant prend le contrôle !

Les gestionnaires, débordés par la vitesse et l'ampleur des changements

économiques et des problèmes organisationnels au quotidien, ont accepté facilement de s'en remettre à des consultants pour la prise en charge du développement de leurs capacités et produits informatiques. Obsédées par le bogue de l'an 2000, les entreprises se sont tournées vers les consultants qui offraient des produits informatiques « clé en main » tout en affirmant régler l'ensemble des problèmes de l'entreprise. Pour mieux river le clou,

Les systèmes intégrés de gestion (SIG) : informatique d'entreprise

Depuis quelques années, une nouvelle génération de progiciels envahissent les milieux de travail : les systèmes intégrés de gestion (SIG)¹. Ce type de progiciel vise à intégrer, dans un même système, toutes les applications informatiques relatives à toutes les fonctions d'une entreprise : les finances, la comptabilité, la gestion des ressources humaines, l'approvisionnement et les relations avec les fournisseurs, la planification de la production, la gestion des inventaires, la distribution, les ventes et les relations avec les clients, etc. Ces systèmes peuvent être implantés dans toutes les entreprises quels que soient leur taille ou leur secteur, de la fabrication aux services. Ils sont en train de reléguer aux oubliettes les systèmes informatiques maison æ aussi appelés systèmes patrimoniaux æ qui étaient flexibles et adaptés à la réalité de chaque entreprise et qui avaient quand même fait leurs preuves.

On dit que les SIG sont des progiciels car ils sont en partie paramétrables, c'est-à-dire qu'on peut les modifier pour les adapter partiellement aux spécificités de l'entreprise. Les consultants qui implantent ces systèmes déconseillent cependant de changer significativement le modèle standard offert par le vendeur. Ils invoquent les bénéfices à retirer de la standardisation des processus de toutes les entreprises appartenant à une même industrie, standardisation induite par le choix des meilleures pratiques de l'industrie (les *best practices* identifiées par le *benchmarking*).

L'entreprise qui achète un tel système doit donc s'adapter aux processus standardisés et non l'inverse. Et les travailleurs et travailleuses aussi !

1. Dans la littérature, on dit aussi systèmes de gestion intégrés (SGI), progiciel ou logiciel de gestion intégrée (PGI ou LGI), *Enterprise Resource Planning* (ERP). La marque de commerce la plus connue est SAP.

les consultants affirmaient que les entreprises devaient absolument faire appel à leurs services car ils étaient les seuls à posséder les compétences et l'expérience pouvant assurer l'exploitation optimale des capacités et fonctionnalités des produits informatiques proposés.

DES CONSULTANTS QUI S'IMPOSENT

Les recettes miracles en gestion n'existent pas. Devant des affirmations aussi péremptives, les entreprises auraient dû et devraient encore faire preuve de plus de discernement et éviter de se retrouver à la merci de ces experts dont les décisions font la pluie et le beau temps dans plusieurs milieux de travail.

Les consultants peuvent, certes, aider à réduire la facture totale de l'implantation d'une technologie s'ils possèdent une expérience pertinente dans le domaine. Mais il est désolant de constater que les gestionnaires font fi de la prudence qui habituellement les caractérise pour se fier aveuglément aux promesses des consultants. Ceux-ci réunissant très souvent les fonctions de consultation et de vente de produits informatiques dans la même personne, la méfiance devrait être de mise puisqu'ils n'ont pas toute l'indépendance souhaitée quand ils proposent unanimement d'installer un système intégré de gestion (SIG).

L'expérience de certaines entreprises est, à cet égard, très éloquente. C'est ainsi que des consultants ont imposé une mise à niveau alors que l'entreprise venait à peine de maîtriser les applications informatiques nouvellement installées et n'en utilisait même pas toutes les potentialités. Certaines études démontrent d'ailleurs qu'en moyenne les entreprises n'utilisent que 30 % de leurs capacités informatiques.

Dans certains cas, les consultants ont fortement déconseillé le paramétrage, soit l'adaptation des programmes aux besoins spécifiques de l'entreprise,

afin justement de faciliter les futures mises à jour. Lorsqu'une entreprise insiste et va de l'avant avec les modifications souhaitées, cela donne lieu à des situations délicates où les tensions sont palpables. Et les vendeurs et consultants se lavent facilement les mains des problèmes qui apparaissent par la suite. « *Si le système plante, c'est parce que vous avez exigé un paramétrage.* »

Les entreprises, préoccupées d'assurer la pérennité de leurs systèmes informatiques, n'analysent et ne retiennent que les grandes marques de commerce, ce qui limite la concurrence et accroît leur dépendance envers une marque particulière.

En outre, les consultants gardent jalousement leur expertise. Il est rare qu'il y ait un véritable transfert des connaissances. La formation est déficiente et souvent mal adaptée aux besoins des travailleurs et des travailleuses. Les consultants appliquent des recettes toutes faites qui ne prennent pas en compte les différentes réalités des milieux de travail.

LES MEILLEURES PRATIQUES... DE QUI ET POUR QUI ?

Il y a déjà un bon moment que les dirigeants d'entreprises ou d'organisations gouvernementales se tournent vers l'extérieur pour s'inspirer et repenser leur organisation du travail. On vise ainsi à adopter les pratiques exemplaires (*best practices*) des entreprises du même secteur par la pratique du *benchmarking*, c'est-à-dire l'identification d'un certain nombre de repères permettant de situer l'entreprise ou l'organisation par rapport à un modèle idéal.

Durant les années quatre-vingt-dix, nombreux sont les militants et militants syndicaux, du secteur manufacturier surtout, qui ont visité des entreprises de leur secteur en compagnie de représentants de l'employeur afin d'identifier ces pratiques exemplaires en matière d'organisation du travail. Même

lorsque nous étions absents de ces visites, à leur retour, les représentants de l'employeur s'assoiaient avec nous pour évaluer la pertinence de les mettre en application, compte tenu de la réalité spécifique de nos milieux de travail.

Les vendeurs des technologies de l'information et de la communication affirment que leurs produits incorporent les pratiques exemplaires de l'industrie. Mais qui détermine ces meilleures pratiques et comment ? Le grand patron de l'entreprise qui développe les produits informatiques ? Les concepteurs des produits ? Ces personnes peuvent œuvrer pour des entreprises informatiques de renom mais cela fait-il d'elles des experts en management ?

Et ces mesures dites exemplaires, sont-elles vraiment indiquées pour toutes les entreprises ? Les consultants l'affirment mais, dans la réalité, la réponse est assurément plus nuancée. Même si une entreprise adopte un produit ou une pratique semblable à celui d'une firme concurrente, le succès n'est pas pour autant assuré car il faut aussi tenir compte de la qualité de la main-d'œuvre, des compétences de la gestion, de la culture de l'entreprise, etc.

Il ne faut pas alors s'étonner, devant ce qui est somme toute une profession de foi de la part des entreprises, que les résultats attendus ne se produisent pas tous et pas toujours.

Des résultats mitigés

Les technologies de l'information et de la communication peuvent assurer effectivement une meilleure productivité. Des études démontrent en effet que les entreprises qui utilisent massivement les ordinateurs sont plus productives que celles qui le font moins ou pas du tout. Mais les dérapages de coûts sont nombreux et les coûts cachés semblent rarement être pris en compte. Les dérapages sont si nombreux qu'il y a peut-être lieu de mettre des bémols sur

la capacité de ces technologies à hausser la productivité, du moins à court terme. Qui plus est, les exemples sont nombreux de biens ou de services pour lesquels loin d'y avoir une amélioration de la qualité, il faut constater une détérioration.

COÛTS : DÉRAPAGES INCONTRÔLÉS ?

L'implantation des technologies de l'information et de la communication dans les entreprises et organisations n'est pas toujours concluante, et de loin. Des échecs retentissants côtoient des petits succès. Par exemple, à cause de la croissance exponentielle des coûts, le gouvernement du Québec annonçait en 2003 l'arrêt du projet GIREs (Gestion Intégrée des RESSources), cinq ans après ses débuts et quelques 170 millions de dollars plus tard, GIREs, qui devait remplacer quelque 1 000 systèmes informatiques de gestion au sein de 124 ministères et organismes, a été arrêté parce que le gouvernement devait assurément considérer que les pertes encourues jusqu'à ce jour étaient dérisoires face aux futurs dépassements de coûts et de délais. Ce qui n'est pas peu dire !

Au chapitre des dérapages des coûts, le gouvernement ne fait toutefois pas figure d'exception. Les entreprises privées ne font guère mieux même s'il est souvent très difficile d'obtenir de l'information à ce sujet. La littérature managériale regorge d'histoires de cas où l'on quantifie les bénéfices à coup de millions de dollars d'économies. Mais quels ont été les coûts réels des projets ? Sujet tabou entre tous ! Pour justifier leur discrétion, les entreprises font valoir la difficulté d'établir correctement les coûts directs et indirects d'un projet. C'est fort possible... Cependant, se peut-il aussi que les dépassements soient d'une telle ampleur que l'information devient quasi invouable ?

Quelques études ont en effet mis en lumière un certain nombre de faits qui donnent froid dans le dos : dépassements démesurés

GIREs : un cas de dérapage des coûts

Au départ, le projet GIREs devait coûter 85 millions de dollars dont 25 millions de dollars pour l'achat du progiciel. Les estimés les plus récents prévoient qu'à terme, la gestion intégrée des ressources humaines, financières et matérielles coûterait au moins 345 millions de dollars aux contribuables !

Le 30 septembre 2003, coup de tonnerre : le gouvernement décrète l'arrêt du projet GIREs. Depuis, le gouvernement discute avec EDS Canada, le promoteur de GIREs. Combien coûtera la rupture du contrat ?

Malgré tout, le gouvernement poursuit l'informatisation de la fonction publique avec un projet appelé « Solution d'affaires en gestion intégrée des ressources ». Espérons qu'il saura être plus prudent dans ses objectifs et dans les négociations avec les entreprises de consultation. Espérons aussi qu'il consultera ses propres employés.

Source : Martin, Patrice-Guy, *GIREs : le gouvernement arrête le projet*, Direction informatique Express, 2 octobre 2003.

des échéances, dépassements considérables des budgets initiaux, plusieurs projets qui ne voient jamais le jour. En fait, l'implantation d'un système intégré de gestion ou de tout autre produit informatique semble facilement tourner au cauchemar. Et les dérapages ne sont pas liés aux coûts des droits de licence ou au prix du nouveau matériel informatique mais bien à ceux de l'implantation.

Certaines implantations de technologies vont mieux que d'autres. Des entreprises tirent un bilan positif de leur implantation même s'il y a eu des dépassements importants de coûts et de délais sur la base que la transition s'est réalisée sans accroc majeurs. Et probablement parce que

SIG : des statistiques troublantes...

- ▼ Selon la société *Phenix*, 35 % des projets n'atteignent pas leurs objectifs en matière de délai, de budget ou de fonctionnalité, seulement 30 % des capacités des nouveaux systèmes sont utilisées.
- ▼ Selon une étude réalisée aux États-Unis par le Groupe *Standish*, seulement 10 % des implantations de SIG sont complétées en respectant les délais et les budgets prévus; 35 % des projets sont abandonnés en cours de réalisation.
- ▼ Selon le Groupe *Gartner*, deux projets sur cinq dépassent leur budget de plus de 50 %. Pire ! Selon une autre étude réalisée par le Groupe *Standish*, la moyenne de dépassement des coûts prévus s'élève à 178 % et la moyenne de dépassement des délais est de 230 %.

Des ratés pour SAP aussi !

- ▼ Selon une étude effectuée par une firme indépendante *Nucleus Research*, les investissements dans l'implantation d'un logiciel SAP ne s'avèrent pas une solution économique : 57 % des entreprises sondées ont indiqué que les coûts d'implantation, la paramétrisation (ou personnalisation du progiciel) et le soutien au personnel (formation) étaient supérieurs aux bénéfices.

Sources : Doran, Al, président de *Phenix Management Int'l*, société d'experts-conseils de Toronto, *Quels sont les coûts réels reliés à l'achat et à l'implantation d'un système de gestion des ressources humaines ?* publié dans *Effectif*, volume 4, numéro 3, juin-juillet-août 2001. Salwyn, André. *Un outil pour choisir le ERP qui convient à ses besoins*, Les Affaires, 10 février 2001, page C7.

À cause des pannes : 2,4 milliards d'heures de travail perdues dans le monde !

Une étude menée par une entreprise spécialisée dans la réduction des coûts informatiques a estimé que les pannes des ordinateurs – celles qui obligent l'utilisateur à redémarrer son ordinateur – représentaient une perte de 2,4 milliards d'heures de travail dans le monde, tous secteurs confondus. Cela représente trois pannes par utilisateur par mois ou une perte annuelle de six heures par personne.

Au Québec, en 2004, le salaire horaire moyen d'un employé est de 18 \$ l'heure. Près des trois quarts des employés québécois travaillent avec un ordinateur, soit 2,7 millions de personnes. Une moyenne de six heures par personne représente donc 300 millions de dollars de perte pour l'économie québécoise dus aux défaillances informatiques.

Sources : Agence de presse Reuters, diffusée sur Yahoo Actualités, le mardi 14 septembre, 2004. Calculs FTQ à partir des données de Statistique Canada et de l'Institut de la statistique Québec.

l'amélioration du temps de réponse, la variété des produits maintenant disponibles, la qualité de l'information ou la satisfaction des usagers, des éléments plus difficiles à mesurer, surpassent les coûts additionnels et les délais à court terme.

À L'USAGE : DES COÛTS CACHÉS

Il existe aussi des coûts, parfois faramineux, dont les entreprises et organisations n'ont pas pu ou voulu tenir compte. C'est à l'usage des technologies qu'ils apparaissent. Le plus important d'entre eux est lié aux pannes informatiques.

En informatisant massivement les milieux de travail et les méthodes de travail et en mettant en réseau l'ensemble de leurs opérations, les entreprises sont devenues beaucoup plus vulnérables qu'avant aux pannes informatiques. Quand il y a une panne, c'est toute l'entreprise qui plante. Les arrêts de travail temporaires, de plusieurs heures ou jours, engendrent des coûts, des pertes de productivité et, dans certains cas, des pertes de salaire pour les travailleurs et les travailleuses. Même si les entreprises font rarement marche arrière, il arrive que les coûts soient si élevés qu'elles n'ont plus le choix. C'est ainsi que le distributeur alimentaire Sobeys a annoncé, un an après avoir installé le

système SAP, qu'il mettait fin au projet et renonçait à utiliser ce système. La cause : SAP était à l'origine d'une panne majeure au niveau de la base de données de sa chaîne d'épicerie. Perte déclarée : 50 millions de dollars.

De plus, lors de l'installation de nouveaux systèmes intégrés de gestion, les entreprises doivent s'assurer d'avoir fait les investissements nécessaires dans l'infrastructure informatique (ordinateurs, serveurs, intranet, etc.) permettant de soutenir l'usage du nouveau système. Lorsque la capacité des infrastructures n'est pas suffisante, il devient parfois impossible d'en tirer tous les bénéfices au plan de la productivité puisqu'il n'est alors pas possible d'exécuter simultanément plusieurs tâches informatiques au risque de voir l'ensemble du système informatique « planter ».

S'il faut tenir compte de l'ensemble des coûts, directs et indirects, des technologies de l'information et de la communication, il faut aussi prendre en compte leurs impacts, notamment sur la qualité des produits et des services. Car cette perte de qualité peut avoir un coût pour l'entreprise ou l'organisation mais aussi pour les consommatrices et consommateurs, pour les citoyennes et citoyens.

CE QU'ILS ONT DIT !

Dans une entreprise parapublique

L'installation d'un système intégré de gestion a été plus coûteuse que prévue, environ le double de ce qui était prévu à l'origine. Les délais ont été dépassés de six mois et il semble que chaque jour de retard coûtait 150 000 \$. Le syndicat croit que les soumissionnaires ont sous-estimé les coûts pour obtenir le contrat.

L'employeur et l'entreprise consultante qui a vendu le produit et fait l'installation n'ont pas tenu compte de la vétusté de l'équipement existant et de la quantité de données qui sont traitées simultanément dans un système en réseau.

« Le serveur devient vite débordé. Par exemple, le service de la paie ne peut plus faire rouler deux jobs à la fois sinon le réseau en entier tombe. Et on est alors 8 000 employés qui sont privés de leur outil de travail. Pour une amélioration de la productivité, on repassera ! »

Source : Entrevue FTQ, février 2005.

POUR UNE QUALITÉ TROP SOUVENT MOINDRE

La qualité des produits et des services n'est certes pas une préoccupation nouvelle des entreprises et des organisations. Mais la recherche d'une plus grande qualité a souvent été faite à partir de programmes de gestion qui, pour plusieurs, ne duraient que le temps d'une saison, comme la mode, à la faveur des humeurs des gourous en gestion de l'heure. Depuis les années soixante-dix se sont donc succédés les programmes de qualité de vie au travail (QVT), d'amélioration continue de la qualité, Kaizen, de qualité totale, avec même la création d'une Charte québécoise de la qualité totale...

Les normes ISO (*International Standardization Organization*) ont

cependant un statut un peu particulier en ce sens qu'elles sont fort répandues et qu'elles peuvent être intégrées dans les systèmes intégrés de gestion (SIG). Comme ces systèmes couvrent tous les processus, ils permettent d'établir le contrôle de la qualité partout.

Nous, du mouvement syndical, n'étions pas contre la vertu mais nous avons émis des mises en garde. Les programmes de qualité mettaient d'abord l'accent sur la réduction des coûts et avaient aussi pour effet de standardiser l'organisation du travail, ce qui n'était pas sans conséquences pour la qualité du travail mais aussi pour celle des produits et des services.

Encore aujourd'hui, la qualité est le parent pauvre des objectifs des entreprises et organisations qui la soumette encore à la primauté de la productivité et des profits ou des économies pour les administrations publiques. L'introduction des technologies de l'information et de la communication n'a pas changé cet état de fait. Et même si on veut nous faire croire le contraire, les exemples sont très (trop!) nombreux des impacts négatifs de ces technologies sur la qualité des produits mais surtout des services.

Que penser du temps qu'une personne doit passer au téléphone pour apporter par exemple de simples modifications à son dossier. Ce temps est maintenant considérablement augmenté. Elle doit désormais subir en cascade une série de messages enregistrés avant même de connaître le code lui permettant de parler à une « vraie » personne. Ou alors, la mise en attente est très longue, faute de « vraies » personnes en nombre suffisant. La technologie permet ici à l'entreprise ou à l'organisation de transférer les délais aux usagers et usagères des services.

Que penser des situations où la technologie ayant remplacé le jugement humain, des opérations habituellement fort simples ne sont plus possibles, que l'accès à certains services devient limité, que la qualité n'est plus au rendez-vous.

La situation est plutôt drôle quand, dans un restaurant, on ne peut plus commander quatre saucisses au lieu des trois prévues au menu parce que le programme informatique des commandes ne permet pas d'en déroger, que la serveuse ne peut parler directement à la cuisine et ne pourrait d'ailleurs pas établir la facture correctement. Dans d'autres cas, elle peut être désespérée. Peut-on en effet penser qu'un ordinateur aurait pu remplacer le capitaine Piché lorsqu'il a fait atterrir son avion aux Açores après un très long vol plané?

Les entreprises auraient-elles perdu de vue que l'équilibre entre la vitesse des machines et la qualité du jugement humain est toujours de mise?

Lorsqu'on automatise un processus de travail, on perd en contrepartie la finesse de l'analyse de l'information, le jugement que les travailleurs et les travailleuses exercent dans le cadre de leur travail. En effet, les êtres humains sont capables de prendre en compte les impondérables qu'il aurait été impossible d'introduire dans un programme informatique, justement parce qu'ils sont improbables. Ils ont aussi le pouvoir d'apprendre de leurs erreurs et expérimentations, ce qui ajoute à la qualité de leurs analyses.

Alors, pourquoi donc le faire ?

Pourquoi malgré les coûts élevés, les délais non respectés, les ratés du système informatique, une qualité parfois moins grande... Bref, pourquoi malgré les défauts de ces technologies et les écueils évidents de leur implantation dont témoigne un grand nombre d'insuccès, les entreprises les adoptent-elles quand même ?

Il faut reconnaître que les pressions de l'idéologie dominante sont grandes. Les grandes organisations internationales telles que l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), le Fonds monétaire international (FMI), etc., se font les promoteurs des technologies de l'information

CE QU'ILS ONT DIT !

Une production de moins grande qualité !

Dans une scierie, de nouveaux séchoirs à fonctionnement automatique ont été installés. À l'usage, on s'est rendu compte que les séchoirs dont la mise en marche et le contrôle étaient assurés manuellement étaient plus efficaces. « *Les travailleurs ont une meilleure lecture*

du processus de séchage. Leurs réactions sont supérieures à celles de l'ordinateur qui contrôle les séchoirs automatisés. »

Des décisions standardisées

Dans les institutions financières, ce sont maintenant des logiciels qui déterminent si on prête ou non des fonds à un client. Le conseiller financier n'a plus la latitude d'évaluer globalement la qualité du dossier du client dont la demande de crédit ne rencontre pas temporairement les critères du logiciel. « *Même si le dossier du client a toujours été impeccable, on ne peut pas contourner le logiciel. Il faut faire des démarches spéciales, à un assez haut niveau. Et on ne peut rien garantir au client.* »

Source : Assemblée générale annuelle du Conseil régional FTQ – Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec, juin 2004.

et de la communication et incitent notamment les gouvernements à en être des utilisateurs exemplaires et des créateurs d'un environnement adéquat à leur expansion dans tous les domaines de la société, y compris dans les entreprises. Celles-ci, par crainte de ne pas être ou demeurer compétitives dans leur secteur d'activité, emboîtent le pas.

Les entreprises répondent aussi aux pressions des ténors d'un

libéralisme à tout crin qui valorisent la sous-traitance, font la promotion d'une flexibilité tous azimuts et des partenariats public-privé. Les technologies de l'information et de la communication sont ainsi perçues comme des outils précieux pour faciliter ces modèles de gestion.

Mais il est plus difficile de comprendre l'attitude des entreprises et des gouvernements quant aux types de technologies à implanter. Faut-il nécessairement s'en remettre à des modèles standardisés dont l'efficacité n'est même pas encore prouvée ? Peut-on développer et utiliser des systèmes internes (patrimoniaux) qui répondent mieux aux besoins spécifiques de l'entreprise et lui permettent de conserver le contrôle de ses opérations présentes et futures ? Les pressions des consultants et des vendeurs de produits informatiques pèsent ici lourdement.

Même s'il est extrêmement coûteux d'installer de tels systèmes informatiques, les entreprises semblent accepter d'en payer le prix parce qu'on leur fait miroiter des retours phénoménaux sur leur investissement. Pourtant, ces promesses d'économies et d'une compétitivité maximale par l'adoption des meilleures pratiques de l'industrie sont facilement compromises par un grand nombre de facteurs : particularités géographiques et culturelles, caractéristiques de la main-d'œuvre, plus ou moins scolarisée par exemple, historique des relations de travail, etc. Les entreprises achètent cependant sans nuance ces promesses alors qu'elles sont généralement beaucoup plus pointilleuses dans leurs évaluations des coûts et de la productivité de leurs autres ressources, les ressources humaines notamment.

Comme ce fut d'ailleurs le cas pour d'autres changements organisationnels, tous s'entendent en effet pour reconnaître qu'une implantation réussie des technologies de l'information et

de la communication doit tenir compte des ressources humaines, du volet « humain ». Que le principal défi est la recherche d'un équilibre entre les aspects humains, stratégiques et techniques dans un environnement de plus en plus concurrentiel. Et pourtant, dans les faits, si les entreprises semblent se préparer à gérer la technologie, elles semblent avoir bien du mal à prendre en compte la multiplicité des impacts de ces changements sur leur personnel. Or, l'implantation des technologies de l'information et de la communication perturbe significativement l'organisation du travail et les méthodes de travail qui visent, au premier plan, les personnes.

Les TIC, un héritage de Taylor ?

Les technologies de l'information et de la communication, pas plus que tout autre changement technologique, ne déterminent ou imposent *a priori* des usages et des pratiques, que ce soit dans la vie de tous les jours ou au travail. Même si, en théorie, il n'y a pas de déterminisme technologique, dans la pratique, il se construit quand même au fil de décisions qui se prennent trop souvent en dehors des travailleurs et des travailleuses.

Les concepteurs de logiciels, les vendeurs, les consultants et les entreprises qui achètent ces logiciels visent encore et toujours à trouver la meilleure manière de faire le travail, la façon de produire un bien ou un service le plus efficacement possible. Et quand ils l'ont ou croient l'avoir trouvée, ils s'empressent de l'imposer. Il n'y a là rien de bien nouveau pour ceux qui possèdent le pouvoir. Ce qui est nouveau cependant, c'est que l'entreprise, lorsqu'elle fait face aux récriminations des travailleurs et des travailleuses et de leur syndicat, invoque la technologie comme excuse ou empêchement à résoudre les problèmes soulevés.

Il ne faut pas être dupe. Il ne faut jamais oublier que ces technologies sont le fruit de réflexions stratégiques, de choix délibérés, voire de décisions des entreprises qui s'inscrivent dans un contexte précis, celui de la recherche de la productivité. Il est donc faux de prétendre qu'elles sont neutres. Et il faut refuser la déresponsabilisation trop facile des employeurs. Certes, la technologie influence les changements qui peuvent être apportés dans un

milieu de travail, mais il demeure que les décisions finales incombent (encore et toujours !) aux employeurs et qu'il leur est possible d'en changer. Il faut surtout éviter que les travailleurs et les travailleuses se sentent impuissants, qu'ils croient eux-mêmes à l'impossibilité d'agir face aux conséquences des opérations d'un ordinateur.

Les technologies de l'information et de la communication telles qu'elles sont actuellement développées prescrivent-elles un nouveau modèle d'organisation du travail ? Ou s'agit-il d'une consolidation des principes existants depuis la révolution industrielle ? Depuis Taylor et le taylorisme ? Depuis Ford et le fordisme ?

La logique du taylorisme dans tous les secteurs

Tous les milieux de travail ou tous les secteurs de l'activité économique intègrent à des degrés divers les principes du taylorisme. Tous n'en sont pas au même point. Mais pour la grande majorité, l'organisation du travail qu'induisent les technologies de l'information et de la communication se situe en continuité, et non en rupture, avec celle du passé. Ces technologies sont des outils très performants pour approfondir le taylorisme et le fordisme là où ils existent déjà et pour introduire leurs principes dans des secteurs ou des emplois qui jusqu'ici avaient été épargnés tels le secteur des services et de nombreuses fonctions

administratives, professionnelles, de supervision et d'encadrement.

Avec l'apparition des technologies de l'information et de la communication, les principales caractéristiques du taylorisme se sont incarnées dans les systèmes et logiciels informatiques. D'ailleurs, dès la conception des premiers ordinateurs, dans les années quarante, les chercheurs reconnaissent le rôle de pionnier de Taylor. L'ordinateur est une machine munie d'un programme qui lui donne les directives à suivre pour effectuer des opérations. Il est conçu en continuité logique avec la méthode taylorienne de décomposition-recomposition de l'activité du travail.

Ces technologies standardisent les procédures et produisent une batterie d'indicateurs. En interaction avec les travailleurs et les travailleuses, elles imposent une façon de travailler en établissant la chronologie des tâches à exécuter à laquelle les travailleurs et les travailleuses sont forcés de se conformer car leur réalisation est nécessaire à la bonne marche de l'ensemble. Elles permettent l'établissement d'objectifs individualisés de performance et facilitent l'identification des personnes qui commettent des erreurs. Standardisation, division du travail, parcellisation, enchaînement des tâches, contrôles systématiques... voilà les ingrédients de la recette de Taylor, inscrite au cœur même des machines qui imposent ensuite leur rythme aux hommes et aux femmes qui doivent les utiliser.

S'il y a longtemps que les effets du taylorisme se sont fait sentir dans

Taylor et Ford : la productivité au 20^e siècle

Au début du 20^e siècle, convaincu que les travailleurs contrôlent la façon dont le travail est organisé et le processus de fabrication en restreignant volontairement leur rythme de travail, **Frederic Taylor**, ingénieur industriel, cherche à leur enlever toute autonomie dans la manière d'exécuter leur travail. Il propose donc une méthode pour mettre fin à la « flânerie » ouvrière et ainsi obtenir une productivité optimale. C'est ce qu'on appelle l'organisation scientifique du travail ou le taylorisme.

Taylor décortique l'activité de travail en une série d'opérations élémentaires. En utilisant les meilleurs travailleurs, Taylor identifie la meilleure façon d'accomplir une tâche (*the one best way*). Il étudie la série exacte des mouvements et opérations effectués par ces travailleurs et mesure le temps requis pour exécuter chacun des mouvements afin de retenir les plus efficaces et d'éliminer ceux qui sont inutiles. Les travailleurs, désormais rivés à un poste de travail fixe, exécutent de façon répétitive une étape du travail. C'est la parcellisation des tâches.

Par cette étude « extérieure » de l'organisation du travail, Taylor souligne la nécessité d'une division entre la conception et l'exécution du travail. Les travailleurs ne pensent plus, ils exécutent ! Et pour assurer la conception, l'entreprise emploie des spécialistes, généralement des ingénieurs, et multiplie les niveaux de supervision pour surveiller et contrôler les travailleurs, les exécutants. On crée aussi un grand nombre de postes de commis chargés de l'administration et de la planification du travail. Taylor brise ainsi l'emprise du métier et joue un rôle déterminant dans la détérioration des conditions de travail des ouvriers.

Henry Ford pousse à leur extrême limite les éléments essentiels du taylorisme en installant des chaînes de montage dans ses usines d'assemblage d'automobiles. Les ouvriers ne se déplacent plus pour aller chercher ou porter leur travail. C'est une chaîne mobile qui le fait, ce qui permet de limiter la manutention manuelle et les déplacements. Ford pousse la parcellisation du travail à un point tel que les nouveaux ouvriers n'ont besoin que d'un seul jour d'apprentissage pour être capables d'exécuter leur travail. La cadence du travail est fixée par la vitesse de la chaîne de montage. C'est ce qu'on appelle le fordisme.

Le rythme de travail est tellement infernal que le taux de roulement atteint des niveaux inégalés. Au cours de la première année de l'introduction de la chaîne, en 1914, 53 000 embauches sont nécessaires pour maintenir le niveau de travailleurs à 14 000 ! Mais les gains de productivité sont si extraordinaires que le coût de production et de vente d'une automobile décroît rapidement de façon phénoménale.

Les décisions de Ford ont un impact plus large puisqu'il propose aussi une régulation de l'économie basée sur la production en série, le progrès technologique et la consommation de masse. Ainsi, pour faire accepter les insoutenables conditions de travail mais aussi parce qu'il estime que les travailleurs sont aussi des consommateurs, Ford redistribue une partie de ses gains de productivité en importantes hausses de salaire qui devient nettement supérieur à la moyenne, ce qui permet à ses travailleurs d'acheter des automobiles. C'est ce modèle de croissance économique qui a caractérisé la deuxième partie du 20^e siècle dans les pays industrialisés.

Source : Hélène David et Colette Bernier, À l'ouvrage ! *L'organisation du travail au Québec*, Institut de recherche appliquée sur le travail (IRAT), Québec, juillet 1981, encart intitulé *Une histoire de luttes*, pages VII à XIII.

le secteur manufacturier, il n'en est pas de même dans le secteur des services. Dans les années soixante-dix et quatre-vingt, s'est implantée la standardisation des manières de travailler dans certains services. On a mis l'accent sur les temps minimums requis pour offrir un service financier à un client (services bancaires), pour nettoyer un nombre déterminé de bureaux (entretien ménager), pour offrir un service après-vente ou pour dépanner un client (centre d'appels), etc. Généralement cependant, il s'agissait d'évaluer les besoins en personnel et d'ainsi rationaliser le nombre d'emplois. Les façons de faire n'étaient pas nécessairement modifiées ou uniformisées. C'est l'augmentation de la charge de travail qui obligeait les travailleurs et les travailleuses à modifier leurs façons de faire, souvent en tournant les coins ronds.

Les technologies de l'information et de la communication permettent d'encore mieux documenter la prestation de ces services et de la surveiller plus étroitement mais elles peuvent aussi conduire à des modifications en profondeur des activités de travail. Seuls les services de proximité ou de première ligne (aux personnes) y échappent encore. Par exemple, ces technologies sont présentes dans le secteur de l'éducation mais leur usage est (pour l'instant !) en soutien et non en remplacement de l'activité de l'enseignant. Il en est de même dans les soins aux personnes, par exemple dans les secteurs de la coiffure et de l'esthétique, de l'hébergement et de la restauration, etc.

En plus des systèmes intégrés de gestion, d'autres technologies ont aussi profondément modifié le travail dans tous les secteurs d'activité. Les codes à barres, la reconnaissance optique des caractères, la reconnaissance vocale, etc., ont révolutionné la gestion des inventaires dans les épiceries, les magasins et les usines, le suivi des pièces sur le plancher de la production, le suivi des commandes de stérilisation ou de tests sanguins dans le milieu hospitalier, etc.

Les TIC : des outils au service des études de temps et mouvements

Les études de temps et mouvements qui ont connu leurs heures de gloire n'étaient généralement plus appliquées que dans les cas de rémunération au rendement, par exemple dans certains sous-secteurs du secteur manufacturier : vêtement, plastique, caoutchouc, etc.

La volonté de mesurer les temps minimums requis pour une activité fait cependant un retour en force avec l'implantation des technologies de l'information et de la communication qui en facilitent l'évaluation et la mise en application et lui donnent une validité scientifique prétendument encore plus grande. Cette volonté patronale est une nouvelle preuve du maintien des principes du taylorisme même si, dans la pratique, les différences sont importantes.

Le chronomètre a cédé le pas à l'ordinateur. Les données ne sont plus recueillies sur la base de l'observation de quelques travailleurs ou travailleuses. Des mesures sophistiquées et généralisées sont faites, en situation réelle de travail, pour chacune des tâches, pour la durée de chaque étape de la production ou de la prestation de service, selon le type de dossier, de clientèle et d'emploi. Ainsi, l'employeur connaît le temps moyen pour traiter le dossier d'un client à la banque, le temps nécessaire pour déplacer une palette de produits dans un entrepôt, le temps requis pour nettoyer un bureau, le nombre moyen d'appels traités, etc. Il identifie plus facilement les temps improductifs. Cette information détaillée, l'employeur la partage rarement avec les employés ou leur syndicat. Et il peut devenir plus difficile de justifier des majorations de temps pour prendre en compte les besoins personnels, la fatigue ou divers délais causés par des imprévus.

Les analyses de temps et mouvements

Les analyses de temps et mouvements sont issues en droite ligne des travaux de Taylor. En utilisant les meilleurs travailleurs, Taylor décomposait le travail en différents mouvements élémentaires, les chronométrait et recomposait la séquence en ne retenant que les mouvements essentiels et les plus rapides. Taylor déterminait aussi les outils les mieux adaptés pour travailler plus vite et plus facilement.

Avec la mécanisation et les chaînes de montage, le chronométrage est apparu moins nécessaire car les cadences étaient « naturellement » insérées dans la chaîne de production. Néanmoins, les employeurs ont toujours poursuivi des études du travail car elles leur permettaient de relever la productivité en réorganisant le travail, en utilisant de façon maximale l'espace et en améliorant les méthodes de travail.

La prémisse de base des études de temps et mouvements est que tout processus fonctionne au poil et sans anicroche, ce qui ne correspond pas vraiment à la réalité. Dans la vraie vie, le travail est beaucoup plus complexe que celui « théorique » considéré dans ces études. Il n'est pas rare que dans l'exécution d'une tâche, il faille corriger des problèmes de machinerie ou être moins concentré momentanément parce qu'un collègue ou un superviseur nous dérange. Certes, ces études prévoient des majorations du temps pour prendre en compte les besoins personnels, la fatigue et les délais causés par des arrêts-machine, des réglages ou des inspections régulières, mais ils faut que ces situations soient visibles, prévisibles et mesurables pour qu'elles soient prises en compte. Ce qui n'est pas prévisible, les facteurs intangibles qui pourtant affectent l'efficacité du travail, n'est pas pris en compte.

Source : David, Hélène et Colette Bernier, À l'ouvrage ! L'organisation du travail au Québec, Institut de recherche appliquée sur le travail (IRAT), Québec, juillet 1981, pages 10 à 16.

Décomposition de la durée totale d'une opération

Durée totale d'une opération dans les conditions existantes

A. Contenu de travail total	1. Contenu de travail fondamental
	2. Contenu de travail supplémentaire dû à des défauts de conception ou de spécialisation de produit
	3. Contenu de travail supplémentaire dû à l'emploi de mauvaises méthodes de fabrication ou d'exécution
B. Temps improductif	4. Dû aux insuffisances de la direction
	5. Imputable aux travailleurs

Source : SCEP-Québec, L'étude du temps et mouvements, Guide des animateurs et animatrices, circa 2003-2004, page 9.

L'informatisation, c'est la concrétisation obsessionnelle de la mesure ! Elle permet de mener une lutte sans merci aux temps morts. Et de faire en sorte que tout le temps de travail devienne du temps directement productif. Comme ces technologies

traversent tous les fonctionnements de l'entreprise et ne sont pas limitées dans l'espace, toutes les fonctions et tous les établissements peuvent être ainsi contrôlés.

Qui plus est, les employeurs qui utilisent en ce sens les technologies

Chronométrage extrême : le temps épié sous toutes ses coutures !

Dans un centre d'appels, la convention collective prévoit que la sanction des retards doit se faire sur une période maximale de trois mois. Récemment, l'employeur a décidé de faire un suivi très serré des retards. Il a commencé à produire des rapports trimestriels et des membres ont reçu des réprimandes écrites pour des retards accumulés d'aussi peu que 33 minutes en trois mois, ce qui représente 11 minutes par mois, un peu moins de trois minutes par semaine, un peu plus de 30 SECONDES par jour !

L'employeur peut évaluer la situation à la seconde près parce que le système informatique tient lieu de poinçon sophistiqué. Huit fois par jour, les employées, qui sont très majoritairement des femmes, entrent ou sortent du système informatique directement à partir de leur poste de travail : à l'arrivée, à la première pause (sortie et entrée), au repas, à la deuxième pause et à la fin de la journée de travail. C'est près de 500 fois par période de trois mois qu'elles posent ce geste. *« Alors, 33 minutes, ce n'est rien. C'est technologiquement impossible de ne pas être en retard. On n'est pas des horloges comme l'ordinateur. C'est parfois même ton superviseur qui te met en retard parce qu'il t'accroche pour te parler à ton retour du lunch ou de ta pause ».*

Mais ce n'est pas tout. Durant la période de travail, les employées doivent coder les diverses interventions qu'elles font. Des codes spécifiques sont attribués à diverses activités, par exemple, pour un appel entrant ou sortant. Il existe aussi un code appelé de suivi. Les employées entrent ce code lorsqu'elles doivent faire des recherches d'informations, parler à un superviseur, aider une collègue de travail, etc. L'employeur a évalué qu'environ 2 heures par jour (22 % du temps de travail) peuvent être consacrées à faire du suivi. *« Comme ce code était selon lui trop général, l'employeur avait défini des sous-catégories. Il y avait même un code pour aller aux toilettes. Il y a eu un tollé de protestations. »*

Source : Entrevue FTQ, février 2005

ne le font pas en appliquant tous les principes de véritables études de temps et mouvements. Ils le font trop souvent « intuitivement », en se fiant aux données colligées par l'ordinateur, sans réfléchir à toutes les conséquences. Bien souvent aussi, les employeurs fixent des cibles de rendement qu'ils prétendent être indicatives jusqu'au jour où ils s'en servent ou veulent s'en servir pour faire pression sur les employés, voire les discipliner.

La dépossession dans le contenu du travail ?

Les technologies de l'information et de la communication peuvent être des outils de travail extraordinaires.

Mais, lorsqu'elles intègrent tous les éléments clés de la taylorisation, le contenu des emplois se dégrade. Pas partout bien sûr. Mais surtout pas toujours dans les premières phases de l'implantation. Parce que, dans bien des milieux de travail, on n'en est encore qu'au tout début, les effets sur le contenu du travail ne sont pas tous perceptibles. L'organisation du travail semble changer pour le meilleur et pour le pire, parfois simultanément. La qualification des tâches côtoie la déqualification. L'autonomie est plus grande mais le contrôle aussi. Et ces effets ne se font pas sentir sur tous les emplois puisque des glissements de tâches se produisent. Il n'y a pas de portrait clair et univoque de la situation mais des tendances dont il faut être conscients pour pouvoir les encadrer ou les renverser.

DES OUTILS DE TRAVAIL : UTILES OU ENVAHISSANTS ?

Les technologies de l'information et de la communication peuvent faciliter la prestation du travail en automatisant des tâches monotones et répétitives et, en ce sens, sont des outils de travail utiles dont les travailleurs et les travailleuses ne se passeraient plus. Par exemple, plusieurs se sentent mieux outillés pour faire un travail efficace et de qualité dès lors que l'employeur leur fournit un ordinateur et rend toute l'information pertinente disponible via les réseaux. Dans bien des cas, ces mêmes travailleurs et travailleuses obtiennent de nouvelles responsabilités et plus d'autonomie et perçoivent donc leur emploi comme étant plus intéressant.

Mais les technologies peuvent aussi devenir des outils de travail très envahissants. Par exemple, la vitesse et l'accessibilité de l'information sont des avantages certains du courriel ou du téléphone cellulaire. Mais ces outils de travail permettent aussi de rejoindre les travailleurs et les travailleuses n'importe où, en tout temps. Qui plus est, les attentes se modifient et les personnes qui tentent de les rejoindre s'attendent à un accès illimité ou à recevoir illico une réponse. Que la réponse à leur requête tarde est souvent très mal perçue, quelles que soient les raisons des travailleurs et travailleuses : une tâche non prioritaire, la nécessité de faire des recherches ou d'un temps de réflexion avant d'y répondre, etc.

LES TÂCHES RÉPÉTITIVES : EN DIMINUTION OU EN AUGMENTATION ?

Plusieurs tâches répétitives et monotones disparaissent parce qu'elles sont prises en charge par l'ordinateur. C'est généralement le cas de l'entrée de données de toutes sortes : les informations pour la paie des employés au service de la comptabilité; les pièces distribuées dans un magasin d'usine, etc.

Mais le système informatique ne fait pas que prendre en charge les informations. Il les traite et parfois même, dans un système intégré de gestion, les fait circuler d'un service à l'autre sans aucun besoin d'intervention humaine. Quand celle-ci devient nécessaire, très souvent, il s'agit à nouveau de tâches répétitives de vérification des données. C'est le cas d'une personne qui, au lieu de préparer les commandes pour les fournisseurs, n'a plus qu'à contre-vérifier les commandes effectuées par l'ordinateur. Même cette tâche peut être abolie, si elle est prise en charge par l'ordinateur qui envoie, par courriel, les commandes chez les fournisseurs appropriés, lorsque le besoin s'en fait sentir. En conséquence, il se peut qu'on ait éventuellement besoin de moins de personnel et qu'il y ait des pertes d'emplois.

L'ACCÈS À L'INFORMATION : UNE PERTE DE POUVOIR

Plusieurs travailleurs et travailleuses déplorent la perte d'un certain pouvoir sur leur travail parce qu'avec les technologies de l'information et de la communication, l'accès à l'information est souvent réduit. Alors qu'auparavant, ils pouvaient avoir une vue d'ensemble du processus de travail à accomplir, les informations auxquelles l'ordinateur leur donne accès sont maintenant fort limitées.

Les employeurs invoquent la nécessité de protéger le système contre les erreurs. Mais en agissant ainsi, on dépouille la majorité des travailleurs et des travailleuses d'un certain pouvoir sur leur travail au profit de quelques élus qui ont accès à toute l'information ou qui peuvent modifier des données dans le système informatique. Cette concentration du pouvoir dans les mains de quelques personnes peut être fort dommageable puisqu'elle induit un potentiel d'abus de pouvoir.

Sans en faire une règle générale, les glissements de pouvoir observés vont des superviseurs de premier niveau vers des cadres intermédiaires ou

CE QU'ILS ONT DIT !

Les TIC ? On ne s'en passerait plus ! Même avec un fil à la patte ?

Des techniciens dont l'essentiel du travail a lieu sur la route et dans les résidences des clients n'en reviennent pas des bénéfices qu'ils tirent du nouvel ordinateur que leur a confié l'employeur.

- ▼ Il y a peut-être l'attrait de la nouveauté pour les plus branchés. « *C'est vraiment trippant !* »
- ▼ Il y a la diminution des rapports avec les superviseurs. « *Je ne parle presque plus à mon superviseur. Je reçois mes jobs par courriel et l'ordinateur me donne toutes les informations dont j'ai besoin* ».
- ▼ Il y a, surtout, un fabuleux accès à des informations nombreuses et à jour. « *Auparavant, pour effectuer le travail, on utilisait des plans sur papier qui pouvaient dater de deux ou trois mois. Il y avait souvent des surprises et on multipliait les appels aux superviseurs pour avoir des informations plus récentes, pour obtenir le droit de couper le courant, pour tout quoi. Maintenant, je me branche, j'examine le réseau et j'apprends tout ce qu'il y a à apprendre presque en temps réel. Je crois qu'ils font des mises à jour au moins quotidiennes. J'ai donc toute l'information qu'il me faut pour prendre des décisions. Je ne m'en passerais plus* ».
- ▼ En prime, les techniciens ont de nouvelles responsabilités excitantes. Chaque technicien est maintenant responsable d'une portion du réseau. « *Quand je fais une job dans un quartier, je peux en profiter pour faire des corrections générales de certaines faiblesses du réseau, avant même qu'il n'y ait une plainte de la part d'un client* » Les techniciens peuvent aussi faire des modifications à l'écran. « *Chez nous, il y a toujours eu des doubles et triples vérifications. C'est encore le cas mais c'est quand même moi qui fais les changements* ».

Mais l'ordinateur suit les techniciens à la trace, parce qu'à chaque fois qu'ils l'utilisent, ils deviennent « visibles » sur l'écran et dans la banque de données de l'employeur. C'est comme un fil à la patte pour des travailleurs qui étaient auparavant très peu surveillés. Jusqu'à ce jour, il n'y a pas eu de problèmes et la majorité des techniciens ne perçoivent encore que les avantages de la technologie. « *Avec l'ordinateur, je sais tout. Je peux suivre à la trace les sous-traitants qui travaillent dans mon secteur et identifier les erreurs qu'ils font. Ça va nous donner des informations intéressantes pour combattre la sous-traitance* ».

Source : Entrevue FTQ, février 2005.

même de haut niveau, des travailleurs et travailleuses qui produisent le bien ou le service vers les employés du service de l'informatique, et ce, même au détriment des services d'ingénierie. Ces employés privilégiés sont désormais investis d'un pouvoir parfois démesuré sans nécessairement avoir toutes les compétences pour, par exemple, gérer les ressources humaines ou assurer le respect des lois et des conventions collectives qui encadrent les rapports humains au travail.

DÉQUALIFICATION, ENRICHISSEMENT, POLYVALENCE ?

Quel est donc le sens des changements dans le contenu du travail portés par les technologies de l'information et de la communication ? Un peu de tout ! À ce jour, surtout du côté sombre des choses !

De façon générale, un véritable enrichissement des tâches, soit l'ajout de nouvelles tâches d'une

Des quasi-robots au casque sur la tête

Dans un entrepôt, un ordinateur central gère toutes les tâches effectuées par les travailleurs et les travailleuses et leur... « parle » ! De la science-fiction ? Même pas !

Ce système informatique incorpore la technologie de la voix qui permet d'une part, de transformer les données numériques de l'ordinateur en des commandes vocales et, d'autre part, de reconnaître et de « traduire » la voix des travailleurs et des travailleuses en données numériques.

Coiffés d'un casque d'écoute, les travailleurs écoutent les commandes énoncées par l'ordinateur. Ces derniers lui répondent par une série de mots-clés : « prêt », « répéter », « effacer », « encore », etc. Ces commandes simples sont « entendues » par l'ordinateur qui les guide pas à pas, à la minute près, dans la réalisation de leurs tâches quotidiennes, et ce, toute la journée. Si des besoins naturels deviennent pressants, les travailleurs doivent le « dire » à l'ordinateur en énonçant le mot « dormir », qui prend alors note de leur absence temporaire.

Au moment de l'implantation de cette technologie, les travailleurs étaient peu confortables avec l'idée de porter un casque d'écoute : « *On a l'air épais avec ce casque* ». Après la période de rodage, les travailleurs ont constaté qu'ils n'avaient plus aucune autonomie, l'ordinateur leur disant quoi faire et en combien de temps. En étant continuellement à l'écoute de l'ordinateur, les employés n'ont plus la possibilité d'être en relations les uns avec les autres. « *On se sent vraiment comme des robots. C'est horrible !* »

Tellement, que les nouveaux employés, qui ne bénéficient que de quelques heures de formation, « capotent » à l'idée de devenir un robot-travailleur soumis à un ordinateur. Plusieurs quittent avant même la fin de leur période d'apprentissage.

Source : Entrevue FTQ, juin 2004.

complexité supérieure et demandant des compétences particulières, n'est pas légion, à tout le moins pour les emplois syndiqués.

Dans quelques cas, en simplifiant l'accès à différents processus de production, l'employeur introduit de la polyvalence sans nécessairement enrichir le travail. Comme autrefois, alors que la mécanisation permettait d'opérer plus d'une machine à la fois, les technologies de l'information et de la communication permettent maintenant de surveiller plus d'un processus à la fois. Plusieurs travailleurs et travailleuses ont cependant l'impression de perdre des compétences puisqu'ils n'ont plus alors qu'une connaissance superficielle de différents processus de production.

Il n'est pas rare que dans une réorganisation du travail, la saisie

de données se fasse au plus près du processus de production. Les travailleurs et les travailleuses saisissent alors eux-mêmes, à leur poste de travail, les informations relatives aux pièces ou à la production. Le travail est peut-être allégé ailleurs mais cette nouvelle façon de faire induit une charge de travail additionnelle sur le leur. Comme il s'agit généralement de travailleuses et travailleurs moins qualifiés, ils subissent aussi des pressions supplémentaires pour ce qui est de la formation et de la crainte de faire des erreurs.

Dans des cas extrêmes, les travailleurs et les travailleuses sont tellement contrôlés par l'ordinateur qu'ils ont l'impression de devenir eux-mêmes des robots ou à tout le moins une extension de la machine. Ceux à qui le contrôle imposé est

Polyvalence et appauvrissement des compétences ?

La polyvalence est allée de pair avec l'implantation des technologies de l'information et de la communication. Ainsi, la fabrication de la pâte à papier comporte deux étapes importantes : le lessivage et le blanchiment. Auparavant, les travailleurs étaient affectés à l'un ou l'autre. Aujourd'hui, l'employeur oblige la polyvalence et, d'un clic de souris, un opérateur peut passer sur l'écran des fonctions de blanchiment à celles de lessivage.

On peut donc faire fonctionner l'usine avec moins de personnel. De fait, dans une salle de contrôle où il y avait auparavant quatre travailleurs — les uns affectés au blanchiment, les autres au lessivage —, il n'y en a plus que deux, trois au maximum. Tout va bien quand ça va bien !

Dès qu'il y a un pépin, la situation se dégrade rapidement. Difficile de surveiller la production à l'écran et d'être en même temps sur le plancher pour effectuer les manœuvres ou les réparations nécessaires. Difficile aussi d'être aussi compétents dans toutes les étapes du processus de production. Certains craignent de ne plus être capables d'approfondir leurs compétences.

Source : Entrevue FTQ, juillet 2004.

moins direct, plus subtil, ne s'en rendent compte que lorsque des effets concrets se font sentir.

LE RÔLE DES CADRES EN MUTATION

Les technologies de l'information et de la communication ont aussi élargi leur rayon d'action à des types d'emplois que l'on croyait relativement à l'abri. C'est ainsi que même les emplois

de conception et de gestion, qui avaient été créés dans la foulée du taylorisme, deviennent eux-mêmes taylorisés ou sont abolis, ce qui entraîne une réduction significative du nombre de niveaux hiérarchiques.

Il y a à peine dix ans, l'allègement de la hiérarchie était perçu comme une avancée en matière d'organisation du travail et de responsabilisation des travailleurs et des travailleuses. Nous rêvions alors d'une plus grande autonomie au travail et c'était effectivement le cas dans certains milieux de travail, là où les employeurs estimaient qu'ils obtenaient ainsi une meilleure productivité. L'implantation assez généralisée des technologies de l'information et de la communication mêle les cartes et modifie la donne.

Des cadres dépossédés ?

Les contremaîtres ou superviseurs ont toujours assumé deux rôles : celui de soutien technique en regard de la production de biens ou de services; celui de représentant de l'employeur en matière de contrôle. Ainsi, ils s'occupaient de la discipline et de la surveillance. Ils administraient certaines clauses de la convention collective. Ils réglaient bon nombre de griefs et évitaient le dépôt de nouveaux grâce à leur intervention immédiate sur le plancher. Selon les individus ou les orientations patronales, l'accent pouvait être plutôt sur l'un que sur l'autre rôle. Parce qu'ils se trouvaient dans un entre-deux, ils jouaient souvent un rôle de médiateur entre les travailleurs et travailleuses mais aussi entre ces derniers et la hiérarchie plus élevée de l'entreprise.

Les technologies de l'information et de la communication modifient en profondeur le travail des cadres, particulièrement celui des superviseurs de premier niveau. Ces technologies permettent un aplatissage de la structure hiérarchique, la concentration du pouvoir entre les mains de gestionnaires situés encore plus haut dans la pyramide de l'autorité et même un éloignement physique

des lieux quotidiens du pouvoir. Malheureusement, là aussi, les tendances à la déqualification sont très présentes, ce qui a des effets certains sur les rapports des employés avec leurs superviseurs.

Surtout dans le secteur manufacturier, les superviseurs sont maintenant très souvent absents du plancher de production. Ils perdent ainsi leur savoir-faire et leur expertise et ne peuvent plus jouer leur rôle de soutien technique. N'étant plus témoins au quotidien des difficultés dans le travail ou des conflits interpersonnels, les superviseurs ne peuvent plus jouer un rôle de médiateur et tenter de neutraliser les problèmes dès leurs premières manifestations. En somme, ils ne conservent que leur rôle haï, celui de la police qui surveille et contrôle.

Dans le secteur des services, les superviseurs demeurent généralement physiquement présents et peuvent encore jouer leur rôle de soutien technique. Mais inondés par une multitude d'informations, ils en viennent souvent à mettre eux aussi l'accent sur leur rôle de contrôle.

Le contrôle de la performance

De tout temps, les entreprises et organisations ont colligé des renseignements pour évaluer la productivité des différents services et apporter les correctifs nécessaires au chapitre des coûts et de la planification des ressources afin d'améliorer leur compétitivité. Les travailleurs et les travailleuses ont toujours eu des cibles à atteindre et les employeurs ont toujours eu des attentes plus ou moins bien formulées.

Les technologies de l'information et de la communication accroissent de façon exponentielle la possibilité de surveiller les milieux de travail et de contrôler le travail. Elles peuvent traquer, à l'aide de cartes magnétiques, tous les déplacements des travailleurs et des travailleuses sur les lieux de travail ou, à l'aide de GPS, les déplacements des travailleurs mobiles. En permettant de suivre les activités de l'entreprise en

CE QU'ILS ONT DIT !

Les contremaîtres ne sont plus là pour aider !

Parce que le processus de production peut être visualisé en direct n'importe où dans l'usine et que les rapports de production sont produits automatiquement, l'employeur a jugé qu'il n'était plus nécessaire d'avoir un contremaître dans chacune des salles de contrôle et même pas nécessaire qu'il soit présent sur le plancher de production. Du coup, les contremaîtres qui, autrefois, connaissaient le procédé de production sur le bout de leurs doigts et étaient les experts vers lesquels se tournaient les travailleurs en cas de besoin, sont perçus comme étant moins compétents et surtout plus axés sur leurs tâches de gestionnaire. « On est contents qu'il y ait moins de surveillance directe mais en cas de pépins, on se retrouve bien seuls. Quand la production s'arrête, ils se pointent en vitesse sur le plancher, pas pour nous aider mais pour nous demander de rendre des comptes immédiatement alors qu'on est dans le jus. En plus de ne pas nous aider, ils nous nuisent. »

Source : Entrevue FTQ, juillet 2004

temps réel, ces technologies offrent aux employeurs la possibilité de demander aux cadres et aux employés de rendre des comptes sur le champ. Par exemple, il était de pratique courante qu'il n'y ait pas ou très peu de superviseurs durant les quarts de soir ou de nuit. Les technologies de l'information et de la communication aidant, les superviseurs apportent leur ordinateur à la maison et font des vérifications à distance. S'ils perçoivent un problème, certains vont même appeler les gens au travail pour leur demander des comptes. Ces technologies permettent enfin de documenter et d'établir rapidement

Un ordinateur devenu contremaître ?

Dans un entrepôt, les mesures disciplinaires portaient généralement sur des comportements inadéquats tels perte de temps, bavardage, etc. Les avis étaient donnés par le contremaître qui était témoin de l'infraction et avec lequel le syndicat pouvait discuter rapidement et efficacement. « *C'était pas rare qu'on réussissait à faire tomber l'avis disciplinaire sur-le-champ.* » Avec l'informatisation, l'ordinateur pond régulièrement des rapports de performance individuels. Les avis disciplinaires portant sur le non-respect d'objectifs de productivité sont maintenant monnaie courante. Les superviseurs remettent toujours les avis écrits mais il n'y a plus possibilité de discuter. « *Le superviseur n'a jamais rien vu puisqu'il n'est plus là. C'est la parole de l'employé contre celle de l'ordinateur. Et c'est la machine qui a toujours raison dans l'esprit des boss.* » On peut se demander si, dans ce milieu de travail, les contremaîtres ne sont pas devenus eux-mêmes des extensions de la machine.

Source : Entrevue FTQ, juin 2004.

des objectifs de productivité, des cibles à atteindre. Ainsi, l'employeur dispose, sans efforts particuliers et à peu de frais, de rapports étoffés de performance individuelle qu'il peut utiliser pour sanctionner les travailleurs et les travailleuses.

Des effets sur la qualité des emplois

Les changements que les technologies de l'information et de la communication induisent dans le contenu du travail et dans son contrôle ont des effets

TIC : Prolongement du regard même outre-frontière !

Une grande entreprise américaine a installé un système intégré de gestion qui s'applique à tous ses établissements, l'un d'eux étant situé au Québec. L'information recueillie par le système est centralisée en Illinois, lieu du siège social de l'entreprise. Un jour, l'ordinateur a indiqué qu'il n'y avait pas d'activité à un poste de travail où un employé aurait normalement dû être actif. Les cadres américains ont illico réagi en appelant les cadres québécois. Il fallait immédiatement rendre des comptes. Comme appauvrissement des responsabilités de la hiérarchie québécoise on ne peut faire plus ou mieux ! « *Comment, comme syndicat, on peut encore faire confiance à la direction locale ? Leur reste-t-il quelque marge de manœuvre que ce soit pour gérer en tenant compte de nos réalités ou des êtres humains qu'ils supervisent ?* »

Source : Comité FTQ sur l'organisation du travail, mars 2005.

certain sur la qualité des emplois. La charge de travail et la pénibilité des horaires de travail augmentent, ce qui entraîne des conséquences directes sur la santé mentale et physique des travailleurs et des travailleuses.

UNE CHARGE DE TRAVAIL ACCRUE...

La charge de travail augmente parce que de nouvelles tâches s'ajoutent, que plusieurs outils technologiques sont envahissants et que l'employeur n'évalue pas correctement le temps à consacrer à ces tâches. La pression est d'autant plus forte que les attentes des employeurs sont grandes pour une augmentation

significative de la productivité, promise par les consultants et vendeurs de technologies. Les objectifs de productivité sont donc élevés et la manière d'en contrôler le résultat est très invasive.

Parce que les comparaisons sont de plus en plus individualisées, les travailleurs et les travailleuses peuvent difficilement utiliser les moyens qui, traditionnellement, leur permettaient de contrôler leur rythme de travail, ce que Taylor appelait la flânerie ouvrière, ce que les sociologues appellent la résistance ouvrière. Il n'est plus aussi facile de décider collectivement d'un rythme à ne pas dépasser quand des mesures disciplinaires affectent des individus. Le climat de travail se détériore, la coopération entre collègues est réduite à sa plus simple expression, ce qui augmente la charge de travail.

S'ajoute la peur de l'erreur. Une crainte d'autant plus omniprésente que les travailleurs et les travailleuses savent maintenant que l'employeur peut identifier facilement le ou la responsable. Une crainte d'autant plus grande qu'avec les technologies de l'information et de la communication, une erreur même minime peut causer des dommages importants. En effet, un ordinateur, c'est une machine dont la principale fonction est de stocker et de manipuler des données. Une erreur d'entrée de données et le système devient déboussolé et prend des décisions qui peuvent être coûteuses pour l'entreprise.

Par exemple, si un travailleur indique à l'ordinateur qu'il vient d'utiliser 500 boulons au lieu des 50 véritablement utilisés, le système intègre cette information dans l'inventaire et envoie une commande d'urgence chez le fournisseur de boulons. Le magasinier reçoit une commande dont il ne sait quoi faire parce que l'espace du magasin a été réduit pour un inventaire minimal. La crainte d'être discipliné peut donc paralyser plusieurs travailleurs et travailleuses et avoir des effets néfastes sur leur capacité à bien faire leur travail.

Des exemples percutants d'augmentation de la charge de travail... et de pertes de productivité!

Des messages partout... sans grands résultats!

Une enquête américaine menée auprès de 1750 employés montre que 67 % d'entre eux ont déploré devoir laisser plusieurs messages vocaux ou envoyer plusieurs courriels pour obtenir des renseignements essentiels à leur travail. Près de 70 % affirment laisser régulièrement des messages sur tous les outils électroniques (ordinateurs, cellulaires, ordinateurs de poche, téléphones, etc.) de leurs collègues ou clients. Enfin, 56 % ont indiqué que les pannes informatiques nuisaient à leur travail et créaient des délais.

La gestion des courriels prend beaucoup de temps

Une enquête canadienne montre que pour les trois quarts des employés sondés, le temps alloué pour la gestion des courriels était en forte hausse dû notamment à une augmentation du nombre de courriels reçus. Le « nettoyage » de la boîte de réception et le tri entre les messages à plus grande valeur ajoutée des autres moins importants constituaient une perte de temps assez effarante. La chercheuse a même estimé que le coût de cette gestion représentait près de 12 % de la masse salariale au Canada.

Sources : Lewis, Diane, *Electronic tools seen hurting productivity*, The Boston Globe, adresse Web : http://Bostonworks.boston.com/globe/out_field/archive/112804.shtml, page consultée le 7 décembre 2004. Rising Tide of Email Leaving Workers fatigued, Profits Reduced, adresse Web : <http://hr.blr.com/article.cfm/Nav/5.o.o.o.30756.o/PrintPage/O>, publié le 2 août 2004, page consultée le 10 août 2004.

DES HORAIRES ASOCIAUX

Auparavant, les horaires de travail suivaient, pour la très grande majorité, des rythmes respectant la vie sociale et familiale : une journée de travail de huit heures, cinq jours par semaine, du lundi au vendredi, avec les congés fériés respectant la religion de la majorité et des vacances l'été. Bien sûr, des quarts de soir ou de nuit étaient implantés dans le secteur manufacturier et dans certains secteurs, la santé par exemple, il fallait aussi travailler 24 heures sur 24. Mais ce n'était pas la norme.

C'est graduellement, sans vrai débat de société, que la situation s'est dégradée. Les changements législatifs qui ont été apportés aux heures d'ouverture des magasins sont un bon exemple d'un développement insidieux des horaires atypiques. Les tenants d'un élargissement des heures d'ouverture utilisaient le développement de nouvelles pratiques dans les entreprises pour justifier un meilleur service aux consommateurs et consommatrices. Lorsque les heures ont été élargies, les entreprises ont utilisé ce fait pour justifier une généralisation d'horaires brisés (quelques heures de travail le matin et en soirée), de fin de semaine, de soir, de nuit, ou sur appel. Et pourquoi pas 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, 365 jours par année!

De fait, sans nous en rendre compte, c'est toute la société qui a rapidement banalisé le travail à des heures inhabituelles. Nous trouvons aujourd'hui normal de pouvoir faire appel à des services de soutien technique ou de passer une commande téléphonique à toute heure du jour ou de la nuit. Il ne faut pas nous étonner que notre employeur en attende tout autant de nous, comme travailleur ou travailleuse. Ce cercle vicieux a entraîné des conciliations de plus en plus difficiles entre le travail et la famille, pour une portion grandissante de la main-d'œuvre.

Le télétravail à domicile est encore très marginal (environ 4 % des travailleuses et travailleurs québécois selon un sondage datant de 2001), les hommes étant un peu plus nombreux que les femmes à occuper ce type d'emploi. Alors que les femmes ont souvent une opinion positive de ce mode d'organisation du travail, à la longue, elles dénoncent les pressions de la surveillance et d'une disponibilité par horaires brisés trop fortes qui compliquent au lieu d'aider à la conciliation entre le travail et la famille.

Les technologies de l'information et de la communication donnent donc aux entreprises des outils supplémentaires dans leur recherche d'une flexibilité extrême des heures de travail. Qui plus est, ces technologies sont maintenant utilisées pour confectionner les horaires de travail. Mais l'ordinateur n'a pas autant de cœur qu'un superviseur, lui-même un être humain comme les autres, qui connaît les limites des personnes qu'il supervise. Dans certains milieux de travail, si les horaires respectent la lettre de la loi ou de la convention collective quant aux périodes de repos entre les quarts de travail, ils sont loin d'être adéquats pour répondre aux véritables besoins de travailleurs et de travailleuses qui doivent quand même se déplacer pour aller travailler.

DES EFFETS SUR LA SANTÉ DES TRAVAILLEURS ET DES TRAVAILLEUSES ?

Grâce aux technologies de l'information et de la communication, l'environnement physique du travail est peut-être devenu moins dangereux, sans pour autant que certains maux physiques ne soient complètement éliminés. Certains emplois de production qui étaient relativement à l'abri des lésions liées aux emplois de bureau telles tendinites et autres maladies en « ites », seront vraisemblablement touchés par ce type de blessures avec l'arrivée des ordinateurs dans les

Des culbutes épuisantes !

Dans une usine où il y a trois quarts de travail de huit heures, lors de la confection des horaires de travail des remplaçants, les contremaîtres étaient attentifs à éviter d'imposer trop souvent des « culbutes ».

Les culbutes, ce sont les horaires où la période de repos entre le moment où un travailleur finit un quart de travail et celui où il commence le suivant est au plus juste, les huit heures négociées dans la convention collective. On fait une petite culbute quand on finit son quart de travail à minuit pour revenir à 8 heures du matin. On fait une grande culbute quand on termine à 16 heures et qu'on recommence à minuit.

Depuis que l'ordinateur fait les horaires de travail, ça culbute à qui mieux mieux. Parce que l'employeur en profite pour maximiser l'utilisation des travailleurs et générer des économies ? Parce qu'il a oublié d'introduire un facteur plus humain dans le programme informatique ? « *Un travailleur peut avoir jusqu'à trois culbutes dans une même semaine. C'est carrément inhumain. Il va falloir changer les règles et négocier une période minimum de repos de 16 heures.* »

Source : Comité FTQ sur l'organisation du travail, mars 2005. Entrevue FTQ, février 2005.

milieux de travail. Mais là où le bât blesse le plus, ce sont les effets de ces technologies sur la santé mentale.

L'augmentation de la charge de travail, les exigences grandissantes, l'augmentation des cadences de la chaîne de production ou du rythme du travail dans les services, les horaires de travail éclatés, la

Des sous-traitants qui nous reflètent les mauvais horaires

Dans un centre d'appels, le fonctionnement de la sous-traitance faisait en sorte que les mauvais horaires (soirs, fins de semaine) étaient assumés par les employés du sous-traitant. Ainsi, la sous-traitance se faisait en débordement, c'est-à-dire que les appels étaient redirigés vers le sous-traitant lorsque aucun des centres d'appels internes ne pouvait les accueillir. La convention collective a été modifiée. « *Avant, la priorité d'appel allait chez nous et à défaut, chez le sous-traitant. Maintenant, la priorité d'appel va à la personne qui est libre. Le sous-traitant est traité sur le même pied que nous, comme s'il était un centre d'appels de l'employeur.* »

Le sous-traitant a modifié ses horaires d'opération. Il opère maintenant le jour et il est fermé la fin de semaine ou alors il fait autre chose, comme des sondages ou du télémarketing. « *Nos horaires de travail ont changé. C'est maintenant nous qui faisons les soirs et les fins de semaine. La personne nouvellement embauchée travaillait trois ou quatre mois avant de devenir régulière à temps complet et de ne plus travailler les fins de semaine. Maintenant, elle peut encore travailler les fins de semaine après un an d'embauche. C'est pas très intéressant pour elle.* »

Un taux de roulement effarant

La moyenne d'âge et d'ancienneté est très faible. « *Avec un climat de travail pourri, une surveillance et des objectifs impossibles à atteindre, les horaires de travail qui n'ont pas d'allure, c'est la goutte d'eau qui fait déborder le vase.* »

On évalue à 47 % le taux de roulement annuel. Cela peut sembler surprenant pour une entreprise qui paie des salaires somme toute assez élevés. Il y a aussi un problème de recrutement. « *Pour dix personnes embauchées, il y en a sept qui ne resteront pas.* » Récemment, après une annonce publique de la création de 150 nouveaux postes, il y a eu 500 candidatures. L'employeur en a retenu 127 et quelques mois plus tard, il n'en reste que 31. « *En février, on a eu une journée Portes ouvertes, il n'y a eu que 82 candidatures. Combien vont rester ?* »

Chez les plus anciens et plus âgés, il y en a plusieurs qui n'attendent que des propositions de retraite ou même d'être congédiés pour quitter. « *On dirait qu'ils sont soulagés. Pas capables de prendre eux-mêmes la décision de quitter, ils en profitent pour se réorienter, en demandant aussi peu qu'une lettre de recommandation.* »

Source : Entrevue FTQ, février 2005.

négligence des relations sociales au travail, la difficile conciliation entre le travail et la vie personnelle, etc., ont contribué à détériorer la santé mentale des travailleurs et des travailleuses. Dépressions, épuisement professionnel, détresse psychologique, stress, anxiété, insécurité, isolement... font partie du quotidien d'un trop grand nombre de travailleurs et de travailleuses.

Et la situation est telle que les employés s'expriment avec leurs pieds. Plusieurs partent en congé de maladie, parfois pour de longues périodes. Certains accueillent avec soulagement des offres de préretraite. Même dans des milieux de travail où les salaires sont relativement adéquats, les employeurs éprouvent des difficultés à recruter et surtout à conserver leur main-d'œuvre.

Des employés démissionnent avant même la fin de leur période d'essai. Le taux de roulement est ahurissant... comme c'était le cas aux débuts du taylorisme et du fordisme.

Des effets sur le niveau de l'emploi?

Si le contenu du travail change grandement, les effets sur le niveau de l'emploi ne semblent pas encore se faire sentir fortement mais ce n'est peut-être que partie remise. Jusqu'à ce jour, les entreprises et organisations ont très peu modifié les processus et l'organisation du travail. Lorsqu'elles le feront, le niveau de l'emploi pourrait être très fortement touché.

Les entreprises sont en effet loin d'avoir abandonné leur objectif de rationalisation de l'emploi. Elles continuent à vouloir diminuer le nombre d'emplois, faire de la sous-traitance ou créer des statuts d'emploi différents. Et les nouvelles technologies de l'information et de la communication peuvent les y aider.

Jusqu'à ce jour cependant, ce n'est pas l'hécatombe. Dans plusieurs milieux de travail, il n'est pas rare que le niveau de l'emploi soit demeuré le même. Dans certains cas, des emplois ont été créés notamment parce que l'introduction des technologies a augmenté la production ou était accompagnée d'un projet d'agrandissement de l'entreprise ou de la création d'un service informatique. Plus souvent, le niveau de l'emploi a baissé graduellement quand le personnel partant à la retraite ou démissionnant n'a pas été remplacé. Ailleurs, au moment de l'implantation, l'employeur a offert des montants forfaitaires substantiels pour encourager des préretraites.

Même si les technologies de l'information et de la communication peuvent donner une impulsion nouvelle à la sous-traitance, rien n'indique que les entreprises ont sensiblement augmenté leurs activités à cet égard. Le déplacement des emplois, ce qu'on appelle souvent

CE QU'ILS ONT DIT!

Des emplois qui partent ailleurs

Dans une usine, l'informatisation du service de paie a eu un effet négatif pour l'emploi en région. On s'attendait bien sûr à ce qu'il y ait des coupures de postes. Mais c'est tout le service qui a disparu quand l'entreprise a décidé de centraliser les opérations à Montréal, pour toutes ses usines. Les employées de bureau syndiquées de la région ont perdu leur emploi. Et le travail est maintenant fait par du personnel non syndiqué.

Source : Assemblée générale annuelle du Conseil régional FTQ – Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec, juin 2004.

la délocalisation, est cependant une crainte fort justifiée. Les emplois peuvent demeurer au sein de l'entreprise mais, à l'aide des nouvelles technologies, être déplacés en d'autres lieux, ailleurs au Québec ou ailleurs dans le monde. Il s'agit donc d'un enjeu important pour le maintien des emplois au Québec et dans chacune de ses régions.

La sous-traitance n'est cependant pas la seule crainte à avoir. On peut en effet croire que l'implantation récente des technologies de l'information et de la communication n'a pas encore produit tous ses effets sur le niveau de l'emploi dans les milieux de travail. Aux prises avec des difficultés importantes qui surgissent lors de l'implantation, les entreprises ont peut-être décidé de retarder d'autres changements majeurs dans l'organisation du travail. Si tel était véritablement le cas, cela voudrait dire que nous avons encore le temps de bien évaluer les effets déjà en cours et de développer des stratégies syndicales nous permettant d'agir pour les contrer et aussi pour éviter les pires conséquences sur le niveau de l'emploi.

Pour certains ministères et organismes, le plus dur reste à faire

« L'examen du projet Appli-Web (demande d'assurance-emploi en direct) de Développement des ressources humaines Canada montre que les méthodes (autres que la fourniture du formulaire de demande en direct) sont demeurées sensiblement les mêmes; la transformation des services n'a pas eu lieu. Le ministère ne s'est pas encore officiellement penché sur l'incidence qu'a, sur ses employés, l'automatisation de certains volets de son programme d'assurance-emploi. »

Source : Rapport de la vérificatrice générale du Canada, novembre 2003, Chapitre 1, Le gouvernement en direct, Faits saillants, page 8, adresse Web : <http://www.oag-bvg.ca/domino/rapports.nsf/html/20031101cf.html>, page consultée le 1^{er} mars 2004.

Les TIC ne sont pas neutres

Les applications et usages actuels des technologies de l'information et de la communication sont le fruit de décisions d'entreprises ou d'organisations essentiellement à la recherche d'une plus grande productivité. Loin de régler les problèmes de la taylorisation, ces technologies semblent les avoir exacerbés. Et il en est de même pour d'autres problèmes ou inégalités qui existent déjà dans les milieux de travail : la difficulté de travailler dans sa propre langue, le français; le difficile accès à une formation de qualité qui soit continue et transférable; les inégalités liées au sexe. Avec des possibilités de contrôle qui n'ont jamais été aussi grandes, ce n'est pas la seule performance des travailleurs et des travailleuses qui est scrutée à la loupe. Bien des pratiques patronales constituent de fait des attaques directes à la protection de la vie privée.

Ne pas donner sa langue... aux TIC!

C'est connu, la langue des technologies de l'information et de la communication, c'est l'anglais. Le développement de ces technologies s'est d'abord fait et continue de se faire grandement aux États-Unis. Ainsi, Internet tire ses origines des travaux de chercheurs universitaires et du secteur privé, effectués pour le compte de l'armée américaine. Plusieurs universités et centres de recherche américains collaborèrent à son déploiement. L'anglais s'est donc imposé comme *lingua franca* sur Internet parce qu'il est la

langue seconde la plus parlée au monde. Dans la dernière décennie cependant, l'anglais y a perdu un peu de son hégémonie. L'expansion d'Internet à d'autres régions du monde a fait en sorte que les principales langues, par exemple le français, l'espagnol, l'allemand, et même d'autres moins courantes, y sont fort bien représentées.

La situation du français dans les milieux de travail québécois est cependant plus délicate. Le Québec fait partie d'un ensemble nord-américain où l'anglais domine. À l'échelle internationale, la langue des affaires est encore l'anglais. Les grands concepteurs de logiciels étant souvent américains, le marché américain et anglophone étant fort important, l'anglais prédomine largement dans les applications gestionnaires des technologies de l'information et de la communication.

Pour se prémunir contre cette domination, pendant des décennies, le gouvernement du Québec a adopté et appliqué des politiques linguistiques, et, en 1977, la *Charte de la langue française* qui tiennent compte du respect du français comme langue du travail. La FTQ et ses syndicats ont investi des énergies considérables dans l'atteinte de cet objectif et nos représentantes et représentants aux comités de francisation des entreprises ont permis de faire progresser le français dans plusieurs milieux de travail.

Le développement des technologies de l'information et de la communication a très tôt été pris en compte dans les

actions de l'Office québécois de la langue française (OQLF) qui n'a cessé de rappeler que la *Charte* prévoit que les employeurs ont la responsabilité de mettre à la disposition de leur personnel des outils de travail en français, les technologies de l'information et de la communication étant de tels outils. La généralisation de l'utilisation de ces technologies dans de plus nombreux milieux de

Lingua franca : définition

« On appelle *lingua franca* la langue dominante d'une époque. Il s'agit donc d'une langue internationale, de la langue que des locuteurs de différentes langues vernaculaires, de différentes cultures et pays, utiliseront pour communiquer entre eux, sinon ils ne pourraient se comprendre. Durant l'Antiquité, il y eut deux *lingua franca* : le grec et le latin. Le latin est demeuré la *lingua franca* de l'Église catholique. Au Moyen Âge, et par la suite pour l'aristocratie et dans la diplomatie, c'est le français qui a joué ce rôle. De nos jours, c'est l'anglais qui domine dans le monde. Au Canada, malgré la présence de nombreuses cultures, ce sont le français et l'anglais qui sont les *lingua franca* du pays. »

Source : Bélanger, Claude, *Histoire de la civilisation occidentale*, Marianopolis College, adresse Web : <http://www2.marianopolis.edu/civilisation/textes/glossaireh-n.htm>, page consultée le 29 avril 2005.

Au nom de la Loi!

« Les travailleurs et travailleuses ont le droit d'exercer leurs activités en français (Charte de la langue française, article 4). Tous les employeurs du Québec sont tenus de respecter ce droit fondamental. Ceux-ci doivent donc rédiger en français les communications qui s'adressent à leur personnel. La loi ne prévoit cependant pas que, dans les entreprises employant moins de cinquante personnes au Québec, les appareils, machines et équipements mis à la disposition du personnel doivent comporter des indications en français.

Toutefois, les entreprises qui emploient cinquante personnes ou plus au Québec sont assujetties à un processus de francisation (Charte, article 141). Celui-ci vise la généralisation de l'utilisation du français à tous les niveaux de l'entreprise et comporte, entre autres éléments, la responsabilité de mettre à la disposition du personnel des outils de travail en français, ainsi que celle d'utiliser le français dans les technologies de l'information*.

Ainsi, un ordinateur ou un logiciel est un outil de travail comme un autre, fourni aux membres du personnel à la discrétion de l'employeur, au même titre qu'un photocopieur, un appareil ou un équipement quelconque. Dans une entreprise qui a 50 employés ou plus, l'employeur est tenu de mettre à la disposition de son personnel la version française de tout logiciel d'utilisation courante, que ce logiciel soit acheté dans le commerce ou qu'il s'agisse d'une application maison.

Certains employés peuvent exprimer une préférence pour la version anglaise, si l'employeur est d'accord pour la mettre à leur disposition, mais ces choix individuels ne doivent pas compromettre la généralisation de l'usage du français dans l'entreprise; en pratique, l'Office demande que la version française soit accessible sur tous les postes de travail en premier, ou par défaut (Foire aux questions, numéro 9).

Ces entreprises doivent aussi utiliser le français dans leurs documents de travail, notamment dans leurs manuels et leurs catalogues. »

*Gras : notre ajout.

Source : Office québécois de la langue française, page sur les droits des travailleurs et travailleuses, adresse Web : <http://www.oqlf.gouv.qc.ca/>, page consultée le 21 mars 2005.

travail peut cependant induire un recul pour le droit de travailler en français, notamment dans la grande région de Montréal mais aussi un peu partout au Québec avec l'implantation de systèmes intégrés de gestion.

L'UTILISATION DE LOGICIELS FRANÇAIS

Le degré d'utilisation de logiciels de langue française dans les entreprises et organisations québécoises dépend d'un ensemble de facteurs, notamment la région, la taille de l'entreprise et les profils linguistiques des propriétaires. La « recette » est bien connue. L'utilisation de logiciels qui parlent anglais est plus forte dans de plus grandes entreprises (plus de 80 salariés) situées plus près

de Montréal et dont le propriétaire est lui-même anglophone.

Même lorsque les logiciels existent en français, souvent, des travailleurs et des travailleuses utilisent quand même la version anglaise. La principale raison invoquée est la piètre qualité des traductions ou l'absence d'une documentation française qui devrait accompagner le logiciel. On reproche aux traductions de ne pas intégrer les règles du français en usage au Québec ou de comporter parfois des mots d'argot. Pourtant, les logiciels les plus répandus tels Windows, les suites bureautiques de Microsoft (Word, Excell, etc.), les navigateurs (Explorer et Netscape), sont disponibles en français et dans des versions très correctes.

Le français dans les outils informatiques : du chemin à faire

- ▼ Dans l'ensemble du Québec, 49 % des petites entreprises (10 à 49 employés) et 42 % des entreprises de taille moyenne (50 à 80 employés) mettent à la disposition de leurs employés des logiciels en français uniquement ou en français et en anglais; par ailleurs, près de 50 % de ces entreprises ont des logiciels où plus d'une langue, dont parfois le français, est proposée selon les diverses applications.
- ▼ Lorsque les logiciels sont disponibles dans les deux langues (français et anglais), 66 % des employés dans les petites entreprises et 54 % dans les moyennes entreprises choisissent la version française alors que la proportion des employés qui adoptent la version anglaise sont respectivement de 17 % et 21 %.
- ▼ Dans la région de Montréal, dans les grandes entreprises (80 employés et plus), seulement 41 % des salariés choisissent d'utiliser la version française. Ce taux augmente à 58 % dans les entreprises de taille moyenne et 54 % dans les petites entreprises.

- ▼ Ailleurs au Québec, l'utilisation de logiciels en français est plus élevée que dans la région de Montréal (près de 70 %) et il n'y a pas de différences significatives selon la taille de l'entreprise.

Sources : Office québécois de la langue française, *Données sociolinguistiques*, adresse Web : <http://www.olf.gouv.qc.ca/ressources/sociolinguistique/index.html>, page consultée le 2 avril 2005. Ouellet, Martin, *L'usage des logiciels en français tarde à s'imposer dans les entreprises*, Direction informatique, septembre 2004, adresse Web : <http://www.directioninformatique.com/print>.

MAIS À QUEL NIVEAU FAUT-IL DONC TRADUIRE ?

Dans un milieu de travail où l'anglais est par trop dominant, les luttes pour le français langue du travail ont souvent porté sur le niveau où il faut assurer une traduction qui permette à la fois aux travailleurs et aux travailleuses d'effectuer en français leur travail mais aussi aux entreprises et organisations de faire des affaires ou de donner des services en anglais.

Ce questionnement était particulièrement aigu dans les emplois où le service à la clientèle nécessitait, dès la première ligne, d'avoir recours à l'anglais. Rapidement, s'est développée une orientation (et une jurisprudence !) selon laquelle la nécessité de donner des services en anglais n'est pas synonyme d'une exigence de la connaissance de l'anglais pour tous les travailleurs et travailleuses.

Ce questionnement est aussi devenu plus important dans le secteur manufacturier, avec la mondialisation de l'économie et les liens étroits que les fournisseurs, sous-traitants et entreprises donneuses d'ouvrage établissaient entre eux. Là aussi, s'est développée une orientation selon laquelle le niveau où le contact entre les deux langues doit se faire est le niveau le plus élevé possible. Ce n'est pas parce qu'un ingénieur d'une usine doit avoir des rapports en anglais avec des ingénieurs situés ailleurs dans le monde que les travailleurs et travailleuses de production doivent être obligés de parler à cet ingénieur en anglais ou de travailler avec une documentation qu'il aurait produite en anglais.

Même si cela était difficile à imposer dans certains milieux de travail ou pour certains types d'emplois, même s'il fallait toujours être vigilants pour éviter des dérapages vers l'anglais, un certain consensus s'était dessiné à l'effet de ne pas imposer la connaissance de l'anglais à tous les travailleurs et les travailleuses, et ce, malgré les exigences imposées par la

clientèle, les fournisseurs ou les hauts dirigeants. Celui-ci est cependant remis en question par l'implantation de plus en plus généralisée des technologies de l'information et de la communication. Ces technologies brouillent les anciens repères.

C'est ainsi que les systèmes intégrés de gestion qui permettent la centralisation ou à tout le moins un usage en temps réel de l'information semblent vouloir imposer encore plus fortement l'usage de l'anglais. Et au premier niveau de la production puisque c'est de plus en plus à ce niveau que se fait la saisie de données ou d'informations. Comment pourra-t-on en effet lire un rapport à Dallas rédigé en français au Saguenay ? Et ce n'est pas au dirigeant de Dallas qu'on demandera d'apprendre le français. Ce sont les travailleurs et travailleuses du Saguenay qui devront apprendre à écrire en anglais !

Pourtant travailler en français a un impact bénéfique sur la productivité : les employés francophones comprennent mieux les instructions, exécutent leur travail avec plus d'exactitude, les risques d'erreur de compréhension étant limités. On doit donc adapter les outils technologiques à la langue française. Et non pas, encore une fois, adapter les travailleurs et les travailleuses en exigeant d'eux de travailler en anglais.

Les ratés de la formation offerte par l'entreprise

La formation est considérée comme un des éléments-clés d'une implantation technologique réussie. On dit même que cette formation compte pour 40 % du succès dans l'implantation d'un système intégré de gestion. Néanmoins, compte tenu de l'ampleur des sommes investies dans ces projets d'informatisation, curieusement les entreprises n'allouent à la formation qu'une portion congrue de leur budget. Comme la formation arrive en bout de piste dans le processus

d'implantation, fait-elle les frais des dépassements de coûts et des délais ?

UNE FORMATION MAL ADAPTÉE

En général, la nouvelle technologie requiert un apprentissage important. Bien sûr, l'importance de l'apprentissage varie selon les types d'emplois, les travailleurs et les travailleuses qui utilisent déjà un ordinateur ayant une longueur d'avance.

Dans plusieurs cas, surtout là où un système intégré de gestion est en voie d'installation, les entreprises s'en remettent aux consultants pour développer un programme de formation. Le modèle retenu est la formation en cascade : les concepteurs ou vendeurs des progiciels forment les consultants qui forment les cadres, les informaticiens et les utilisateurs-clés de l'entreprise qui formeront à leur tour les utilisateurs c'est-à-dire les travailleurs et les travailleuses.

Le modèle de formation de formateurs et formatrices est intéressant. Depuis plus de 25 ans, la FTQ et ses syndicats l'ont adopté pour former leurs propres militantes et militants syndicaux. Nous adoptons aussi une approche pédagogique qui tient compte des acquis de nos membres, ce qui n'est pas le cas dans les démarches patronales de formation.

Mais les piliers de la formation offerte par l'entreprise sont les consultants et les cadres. On peut douter de la volonté des consultants d'adapter leur formation à la réalité des différents milieux de travail où ils interviennent. Doubter aussi de la reconnaissance que les cadres donnent aux acquis et aux compétences des travailleurs et des travailleuses. Et la réalité en est le reflet : la formation offerte par les consultants est trop souvent d'ordre général et les applications concrètes ne sont pas suffisamment ancrées dans la réalité, les spécificités et la culture des milieux de travail ; les cadres, dont ce n'est pas *a priori* le travail, ne sont pas forcément de bons pédagogues.

Il faut reconnaître, à la décharge des consultants, qu'ils répondent évidemment aux souhaits de leur client, l'entreprise, et qu'ils se plient aux contraintes budgétaires imposées. Néanmoins, parfois, la formation est de qualité et bien structurée. Elle est toutefois rarement transférable, sauf celle se rapportant à des logiciels très répandus (Word, Excell, Netscape, etc.).

UNE FORMATION TROP ÉTROITE ET TROP COURTE

La formation qui s'adresse aux travailleurs et aux travailleuses usagers ne vise généralement que les utilisations et les fonctionnements qui les concernent. Cette approche, par le petit bout de la lorgnette, est insatisfaisante pour plusieurs car trop parcellaire. Une formation plus globale permettrait de bien saisir le nouvel environnement technologique dans lequel s'insère leur travail, d'acquérir une vision d'ensemble du processus de travail et de mieux connaître les potentialités de l'outil informatique afin de pouvoir les exploiter à long terme.

La formation dure au mieux quelques semaines, au pire quelques jours. Pour plusieurs, cette formation est jugée trop courte. Elle est aussi généralement offerte trop tôt avant l'implantation effective de la technologie. Ainsi, lorsque vient le moment de mettre en pratique les connaissances acquises quelques mois plus tôt, malheureusement, on les a déjà oubliées. Un sentiment d'incompétence se développe et les travailleurs et les travailleuses se désolent de ne pas maîtriser convenablement ce nouvel outil de travail et de dépendre de la disponibilité des personnes ressources, leurs collègues formateurs, pour les dépanner ou pour exécuter de simples tâches.

Pour ceux et celles qui sont embauchés alors que la technologie est opérationnelle, au stress de l'intégration dans un nouvel environnement de travail, s'ajoute

celui d'une formation encore plus déficiente. Dans le meilleur des cas, les travailleurs et les travailleuses bénéficient d'une formation de quelques jours, avec un collègue libéré à cet effet.

Bien que les technologies soient en constante évolution, les programmes de formation des entreprises sont élaborés sans perspective à long terme. La complexité et les lourdeurs de certaines manipulations informatiques devraient militer pour que la formation en entreprise soit disponible sur une base continue. Malgré cela, les entreprises optent parfois, après l'implantation de la technologie, pour l'auto-formation : par la consultation d'une volumineuse documentation, par des didacticiels disponibles sur DVD ou par des programmes accessibles via une icône à l'écran de l'ordinateur. L'employeur encourage les travailleurs et les travailleuses à se servir de ces outils de formation sans, toutefois, les libérer d'une partie de leurs tâches quotidiennes pour ce faire.

Il est assez rare que les travailleurs et les travailleuses peu scolarisés ou peu familiarisés avec les ordinateurs aient accès à des cours d'initiation à l'ordinateur. Dans certains cas, l'employeur, mais aussi les travailleuses et les travailleurs eux-mêmes, préfèrent utiliser des moyens détournés pour en faciliter l'usage en créant des routines simples, faciles à suivre. Si cela peut être fort utile, il faut quand même craindre une déqualification grandissante. En effet, ces travailleurs et ces travailleuses ne pourront que difficilement accéder à une formation continue qui pourrait pourtant être essentielle pour leur maintien futur en emploi.

Et si les TIC étaient sexistes ?

Bien que d'immenses progrès aient été réalisés aux cours des années, les femmes demeurent encore aujourd'hui défavorisées au plan de l'emploi. Elles occupent toujours des emplois traditionnellement féminins

CE QU'ILS ONT DIT !

Viens jouer dans mon carré de sable !

Une grande entreprise multinationale a fait preuve d'une certaine originalité pour offrir sa formation : une maison mobile, faisant office d'école, a été installée sur le terrain de stationnement de l'usine. Chaque pupitre était équipé d'un ordinateur où était reproduit fidèlement le système informatique de l'usine, sans être réellement branché au réseau intranet. À l'écran, le personnel cliquait sur l'icône « carré de sable » (*sand box*) pour accéder à la formation.

Depuis que le système est en opération, l'icône est toujours active sur les écrans d'ordinateur dans l'usine. Si un employé souhaite faire une vérification ou pratiquer un volet de son travail avec lequel il est moins familier, il peut accéder en tout temps à la formation... s'il en a le temps !

Source : Entrevue FTQ, juin 2004.

et forment un fort contingent de la main-d'œuvre précaire (temps partiel, temporaire, sur appel, etc.). Elles sont aussi victimes de discriminations continues au chapitre de la rémunération. Déjà désavantagées en ce qui concerne l'emploi, seront-elles davantage marquées que les hommes par l'implantation des technologies de l'information et de la communication ?

C'est ce qui semble être effectivement le cas. Ainsi, les femmes sont attirées par un certain nombre d'emplois qui valorisent les rapports humains, privilégient l'écoute et l'entraide. Or, dans le secteur des services, malgré des prétentions à l'effet d'une plus grande qualité des services, ces technologies réduisent trop souvent le facteur humain à sa plus simple expression. C'est ce que vivent les employées des institutions financières qui doivent encourager la clientèle âgée à utiliser le guichet automatique, même si, de

part et d'autre, on préférerait interagir entre personnes. C'est ce que vivent aussi les téléphonistes ou les préposées de services à la clientèle lorsque les cibles de productivité à atteindre sont telles que prendre le temps de bien comprendre les problèmes de la clientèle prend... trop de temps. Le contenu du travail de plusieurs femmes est ainsi dépouillé de ce qui en faisait son intérêt premier. Et dans leurs rapports avec une clientèle exaspérée, ce sont encore les femmes qui sont plus souvent victimes de violence verbale.

Dans les années soixante-dix, avec l'arrivée massive des femmes sur le marché du travail, on a assisté à un développement accéléré de l'emploi à temps partiel. Cela correspondait aux besoins des employeurs pour une plus grande flexibilité du temps de travail mais, aussi et surtout, cela répondait aux besoins des femmes de concilier le travail avec leurs obligations familiales. Dans les emplois occupés par les hommes, surtout dans le secteur manufacturier, à cause d'un objectif patronal d'utilisation maximale des équipements, des horaires de travail pénibles se sont multipliés : quart de soir, de nuit, journées de travail prolongées à 10 ou 12 heures, etc.

Avec les années, dans les secteurs où les femmes étaient plus présentes, les employeurs ont développé de multiples statuts d'emploi, le travail est devenu de plus en plus précaire et plusieurs ont occupé ces emplois à défaut de trouver un emploi à temps plein régulier. Dans le secteur manufacturier où les hommes étaient plus présents, les luttes syndicales ont introduit des avantages compensant la pénibilité des horaires : des primes de quart, des congés prolongés, etc.

Les technologies de l'information et de la communication changent la donne un peu partout. Les horaires de travail sont devenus plus pénibles et si possible encore plus incompatibles avec la prise en charge des responsabilités familiales, et ce, dans des emplois à temps plein

tout autant que dans des emplois à temps partiel. Mais la tradition de compensation, en temps ou en argent, pour la pénibilité des horaires de travail ne s'est pas implantée dans les milieux où sont traditionnellement présentes les femmes. Les femmes sont donc doublement pénalisées puisqu'en plus, c'est encore à elles qu'incombe trop souvent la majeure partie des responsabilités familiales.

Dans la majorité des milieux de travail, l'ajout de compétences informatiques va de soi et les employeurs n'augmentent pas la rémunération des travailleurs et des travailleuses de qui on les exige. Mais la discrimination systémique a encore cours. Plus souvent, les emplois occupés traditionnellement par les hommes bénéficient d'une reclassification salariale alors que ce n'est presque jamais le cas pour les emplois occupés par des femmes. Ainsi, un travailleur de la production à qui on ajoute certaines tâches de gestion de l'information a plus de chance d'avoir une augmentation de salaire qu'une employée de bureau qui doit utiliser de nouvelles compétences de mise en page, de recherche d'informations sur Internet, etc. Qui plus est, beaucoup plus souvent que pour les hommes, les employeurs exigent que les femmes se forment en dehors des heures de travail, ce qui ajoute une autre tâche à leur difficile conciliation travail-famille.

Les femmes se retrouvent souvent piégées dans des emplois de plus en plus déqualifiés et de plus en plus

CE QU'ILS ONT DIT!

Des écarts gênants dans les pratiques de surveillance

Dans un même syndicat local, deux types d'emplois sont présents : les travailleuses d'un centre d'appels qui sont rivées à leur chaise, devant leur ordinateur; des techniciens qui sont des travailleurs mobiles et répondent aux besoins des clients dans leur résidence.

Tout le monde a des objectifs précis de production : une durée moyenne par appel pour les travailleuses; neuf jobs par jour pour les techniciens. Les premières sont surveillées étroitement, par leur superviseur immédiat et par les outils électroniques de surveillance. Pour les deuxièmes, la surveillance a toujours été plus éloignée et des habitudes se sont développées avec l'approbation tacite des superviseurs : prendre des pauses plus longues que prévues; faire rapidement toutes ses jobs et terminer un peu plus tôt sa journée de travail; etc. « Les gars se justifient en disant qu'un *petit 15 minutes par jour ici ou là, ce n'est pas bien grave. Je ne voudrais pas que cette question soit soulevée en assemblée générale quand y a des filles qui ont reçu un avis disciplinaire pour 33 minutes en 3 mois.* »

Source : Entrevue FTQ, février 2005.

Formation reçue durant ou hors des heures de travail

	Durant les heures de travail		Hors des heures de travail
	EN TOTALITÉ	EN PARTIE	
Total	62,6%	13,9%	22,5%
Hommes	73,1	12,9	12,9
Femmes	52,6	14,8	31,6

Source : Écho Sondage, *Sondage FTQ-Fonds auprès de la population des 45 à 64 ans*, octobre 2002, (N=382) dans FTQ, *L'usure au travail n'a pas d'âge. Agir pour notre qualité de vie*. Colloque sur le vieillissement de la main-d'œuvre, janvier 2003, page 41.

contrôlés. Avec les technologies de l'information et de la communication, les hommes aussi peuvent subir un plus grand contrôle mais, plus souvent, les emplois des femmes sont sous double contrôle : celui des superviseurs qui sont souvent plus présents qu'auparavant et celui de la technologie à distance.

Les technologies de l'information et de la communication semblent donc avoir tendance à renforcer les discriminations existantes. Ou à tout le moins, elles ne les règlent pas !

Et perdre le respect de notre vie privée ?

Les technologies de l'information et de la communication ont révolutionné le contrôle et la surveillance en milieux de travail qui sont devenus généralisés et omniprésents.

L'employeur est bien sûr en droit de contrôler la bonne exécution du travail et d'utiliser certains outils pour y arriver. Mais les travailleurs et les travailleuses sont aussi en droit de s'attendre à ce que l'employeur respecte leur vie privée au travail.

Le respect de la vie privée, c'est le droit d'une personne à être protégée dans son intégrité, sa dignité et sa liberté. Ce concept comprend notamment le droit à l'anonymat et à l'intimité, le droit à l'aménagement de sa vie personnelle et familiale, le droit au secret et à la confidentialité. Le droit à la vie privée est un droit fondamental qui est protégé par différentes lois québécoises et canadiennes. Et les travailleurs et les travailleuses ont aussi des activités privées au travail que l'employeur a l'obligation de respecter, ce que confirment déjà des décisions de tribunaux québécois et canadiens.

LES TIC : DES OUTILS DE SURVEILLANCE À LA MODE

La surveillance des employés dans leurs milieux de travail ne date pas d'hier mais elle est, aujourd'hui, plus systématique. Le principal motif

Le cadre juridique du droit à la vie privée au Québec

L'article 5 de la *Charte des droits et libertés de la personne* stipule que « toute personne a droit au respect de sa vie privée ». L'article 46 dit que « toute personne qui travaille a droit, conformément à la loi, à des conditions de travail justes et raisonnables qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique. »

L'article 36 du Code civil du Québec considère notamment « comme des atteintes à la vie privée d'une personne les actes suivants : 1° Pénétrer chez elle ou y prendre quoi que ce soit; 2° Intercepter ou utiliser volontairement une communication privée; 3° Capter ou utiliser son image ou sa voix lorsqu'elle se trouve dans des lieux privés; 4° Surveiller sa vie privée par quelque moyen que ce soit; 5° Utiliser son nom, son image, sa ressemblance ou sa voix à toute autre fin que l'information légitime du public; 6° Utiliser sa correspondance, ses manuscrits ou ses autres documents personnels. »

invoqué par les employeurs est celui de la protection de leur propriété et de leurs biens matériels. Dans les faits, cette surveillance ne s'arrête pas qu'aux biens de l'employeur. Par exemple, les caméras captent forcément tous les faits et gestes des travailleurs et des travailleuses sur leurs lieux de travail et, dans le secteur des services... ceux des clients aussi !

La surveillance s'exerce à l'aide de différents moyens techniques : la caméra de surveillance, l'ordinateur au poste de travail, l'utilisation du courriel et d'Internet, l'installation de technologies de positionnement (GPS, cellulaires, etc.) et même les techniques biométriques, notamment les empreintes digitales.

Une déclaration qui invite à la réflexion !

Dans un arrêt rendu en 1990, M. La Forest, alors juge de la Cour suprême, a déclaré que « nous devons toujours rester conscients du fait que les moyens modernes de surveillance électronique, s'ils ne sont pas contrôlés, sont susceptibles de supprimer toute vie privée. »

Source : Cour suprême du Canada, R.C.Wong [mai 1990], 3 R.C.S. 36.

Ainsi, sous des prétextes de qualité du service ou de rentabilité accrue, les travailleurs et les travailleuses sont maintenant sous haute surveillance. Les employeurs enregistrent les conversations des travailleuses des centres d'appels et, forcément, interceptent leurs conversations privées. Les caméras de surveillance foisonnent sur les lieux de travail et épient les moindres gestes des travailleurs et des travailleuses, jusque dans des lieux réputés privés (toilettes et salles de repos). La fouille systématique de la correspondance électronique donne lieu à des rapports détaillés et individualisés, sans respect pour le caractère privé de certains courriels. Les employeurs analysent les sites Web visités par leurs employés et identifient ceux qui font des usages personnels et parfois douteux d'Internet.

DES CLICS DE SOURIS QUI LAISSENT DES TRACES

Internet devenant de plus en plus populaire, l'utilisation des outils électroniques à des fins personnelles devient rapidement un problème majeur dans les milieux de travail. Les employeurs s'en préoccupent à deux titres : le temps qui est consacré à un usage personnel serait en forte hausse; l'usage pourrait contrevenir à des lois ou à des normes sociales, comme c'est le cas de la diffusion de messages haineux ou de matériel à caractère sexuel ou pornographique.

Quelques outils de la surveillance

- ▼ **Caméras de surveillance.** Les caméras sont massivement employées pour assurer la sécurité des lieux publics et des milieux de travail. Les premières générations de caméras – toujours en fonction aujourd’hui – fonctionnent en circuit fermé (*Close Circuit Television* ou CCTV). Les innovations technologiques en matière de vidéosurveillance sont cependant effarantes : miniaturisation des caméras, caméras qui pivotent à 360°, dites biométriques qui enregistrent les caractéristiques faciales, à haute résolution, à vision nocturne, dites électromagnétiques qui « voient » à travers les matières, à infrarouges qui détectent des variations de température, à faibles doses de rayons x qui donnent une image du corps et de tout ce qu’il transporte. Ajoutez des zooms puissants et la mise en réseau des caméras et des ordinateurs qui permet à un seul opérateur de contrôler une multitude de caméras par le simple clic d’une souris, et vous avez là les ingrédients d’une surveillance très envahissante.
- ▼ **Ordinateur.** Toutes les activités exécutées à partir d’un ordinateur génèrent une foule de renseignements numériques qui peuvent être utilisés à des fins de contrôle : le décompte des frappes à la minute, le nombre et la longueur des courriels envoyés et reçus, le temps passé à naviguer sur le Web, la durée des pauses, etc.
- ▼ **GPS,** acronyme anglais pour *Ground Positioning System*. Il s’agit d’un système de localisation par satellites très prisé par les entreprises du secteur du transport et les entreprises qui gèrent une flotte de camions (distribution, service de livraison du courrier, transport par autocars, etc.). Le GPS, couplé à un ordinateur, devient un outil de surveillance. Les ordinateurs de bord sont dotés de capteurs fixés aux portières, aux commandes, au moteur et à la transmission. Les ordinateurs peuvent indiquer si le moteur est en marche, si le véhicule roule et à quelle vitesse, si les portières sont fermées, la durée des arrêts, etc. Ils peuvent indiquer en tout temps où se trouve un véhicule. L’ordinateur peut aussi imposer les routes à suivre et déterminer le temps nécessaire pour parcourir les distances.
- ▼ **Téléphones cellulaires.** La nouvelle génération de téléphone cellulaire incorpore la technologie GPS. Comme ces téléphones agissent comme un GPS, leurs utilisateurs peuvent être localisés en tout temps. En Angleterre, des employeurs imposent l’utilisation de ce type de téléphone cellulaire à leurs employés. Ils n’ont ensuite qu’à examiner sur ordinateur un plan détaillé de la ville ou de la région pour retracer rapidement l’endroit où se trouve leur personnel.
- ▼ **Empreintes digitales.** Les empreintes sont surtout utilisées pour des motifs de sécurité, pour confirmer ou authentifier une identité. Outre les usages policiers, les empreintes digitales sont actuellement utilisées pour accéder à des zones réservées à sécurité élevée (par exemple, aéroports ou entreprises militaires) ou pour utiliser certains outils de travail (par exemple, les caisses dans des magasins). Il n’est peut-être pas si éloigné le jour où les gouvernements exigeront les empreintes digitales pour émettre un passeport, un permis de conduire ou une carte d’assurance santé.

Des étiquettes trop bavardes ?

Les étiquettes RFID (acronyme de *Radio Frequency Identification*), plus petites qu’un grain de riz, peuvent directement renvoyer l’information qu’elles contiennent à un émetteur-récepteur grâce aux ondes radio. On en est aux premiers balbutiements dans le commerce de détail. Mais de grandes entreprises expérimentent déjà : les Gillette, Hewlett-Packard et Wal-Mart. Depuis janvier dernier, 150 magasins Wal-Mart du Texas les utilisent pour certains produits. On rêve au jour où chaque produit aura une étiquette RFID au lieu d’un code à barres. Le client pourra passer à la caisse en quelques secondes, sans même vider son panier, l’émetteur radio pouvant détecter tous les produits pêle-mêle et en plus se servir automatiquement à même la carte de débit ou de crédit. Mais si les étiquettes ne sont pas désactivées quand on quitte le magasin, le commerçant ou d’autres groupes ou personnes peuvent nous suivre à la trace.

Ces étiquettes ne sont pas très répandues car elles sont encore coûteuses (0,25 \$ pièce). En outre, elles sont très néfastes sur le plan environnemental car le silicium qui entre dans leur production produit plusieurs kilos de matières toxiques.

Mais on les utilise déjà dans le commerce de bétail. On les implante sous la peau des bêtes pour mieux suivre les troupeaux. Sous la peau des êtres humains aussi. En 2004, au Mexique, on a implanté ces étiquettes dans le bras de 160 enquêteurs et avocats fédéraux pour assurer leur sécurité, cette technologie étant aussi la clé pour accéder à leurs locaux. À quand l’implantation sur les enfants et les adultes non autonomes, afin de pouvoir les retracer ?

Source : Frédéric Perron, *Des étiquettes trop bavardes*, Protégez-Vous, octobre 2004, pages 42-43.

Une statistique saisissante !

Usage personnel d'Internet et du courriel au travail au Canada :
4,5 heures par semaine !

Deux fois plus qu'en 2000.

Source: Sondage Ipsos-Reid réalisé en 2003 dans Journet, Paul, *Une entreprise ne peut épier ses employés sans raison*, Les Affaires, samedi 2 avril 2005, page 41.

Les employeurs disposent de logiciels sophistiqués qui leur permettent d'assurer une surveillance accrue de l'usage des outils électroniques. Les logiciels surveillent les entrées et les sorties du serveur et analysent les courriers électroniques pour en extraire les passages privés et possiblement douteux. Pour contrôler l'usage d'Internet, d'autres logiciels permettent de retracer l'historique des sites visités et d'identifier la nature de ces derniers. Une fois cette information colligée, c'est un jeu d'enfant de calculer la durée totale de l'usage privé d'Internet au travail.

Plusieurs travailleurs et travailleuses croient, à tort, qu'ils peuvent éviter la surveillance par exemple en supprimant ou en envoyant à la poubelle les messages de nature privée ou en supprimant l'historique de leurs recherches Internet. Mais attention : une fois supprimés, les messages et historiques « survivent » assez longtemps sur les serveurs des entreprises pour être récupérés et analysés.

Des employeurs de plus en plus nombreux se dotent d'une politique globale sur l'utilisation des ressources informatiques de l'entreprise. La prémisse de base d'une telle politique est que ces outils électroniques sont la propriété de l'entreprise et ne devraient être utilisés qu'à des fins de travail. La politique précise donc clairement les usages autorisés et ceux qui sont interdits. L'utilisation personnelle est rarement totalement interdite et un usage raisonnable à des fins personnelles est accepté

quoique l'interprétation du caractère raisonnable soit des plus difficiles.

De façon générale, les employeurs prétendent que cette surveillance de l'utilisation des outils électroniques vise d'abord et avant tout à éviter la propagation de virus, à prévenir l'engorgement des réseaux ou à contrer la divulgation de secrets d'entreprise. Pourtant, de plus en plus, les employeurs utilisent les renseignements qu'ils recueillent à des fins disciplinaires.

UNE HAUSSE DES MESURES DISCIPLINAIRES...

Dans plusieurs milieux de travail, des syndicats ont ainsi dû composer avec plusieurs mesures disciplinaires imposées aux travailleurs et aux travailleuses qui ne respectaient pas la politique patronale relative à l'utilisation des ressources informatiques. Des employés ont été suspendus ou pire, ont été congédiés. La consultation ou la circulation de matériel pornographique constituent un des motifs de sanctions les plus courants. Des syndicats ont pu négocier des réductions de sanctions mais les technologies de l'information et de la communication apparaissent à plusieurs comme un gouffre sans fond de mesures disciplinaires et de griefs.

Par ailleurs, dans certains secteurs, ce sont les GPS qui ont « trahi » les travailleurs et les travailleuses. Ce fut le cas d'employés qui prétendaient être pris dans un bouchon de circulation mais dont le téléphone cellulaire indiquait qu'ils étaient ailleurs. Ou de chauffeurs d'autobus à qui l'employeur a reproché des excès de vitesse, le GPS couplé à l'ordinateur faisant la preuve des écarts de vitesse par rapport à celle permise par la loi. Le chauffeur n'avait pas eu de billet de contravention mais il était suspendu. Rouler plus vite pour rattraper le temps perdu à cause de mauvaises conditions atmosphériques ou d'arrêts plus longs que prévus n'était plus une excuse valable alors qu'auparavant, il s'agissait de pratiques indirectement

encouragées par une gestion trop serrée des horaires.

Les informations recueillies à l'aide de cartes magnétiques servent aussi la discipline ou la suspicion. Les mesures disciplinaires qui se fondent sur des images captées par des caméras de surveillance sont nombreuses. Les litiges les concernant se règlent assez souvent devant les tribunaux.

LA VOIE JURIDIQUE : ENCORE INEXPLORÉE À BIEN DES ÉGARDS

Dans la jurisprudence, plusieurs décisions portant ainsi sur la vidéosurveillance reconnaissent qu'il existe un espace de vie privée au travail. Elles stipulent que la surveillance patronale peut se faire dans la mesure où il n'y a pas atteinte à la vie privée ou à la dignité des travailleurs et des travailleuses. *A contrario*, la surveillance est une condition de travail injuste et déraisonnable lorsqu'il y a atteinte à la vie privée.

Ainsi, si les soupçons de l'employeur portent sur un ou quelques individus, il ne peut pas recourir à une surveillance systématique et continue de l'ensemble des travailleurs et des travailleuses. Bien qu'une jurisprudence étoffée confirme le caractère envahissant de la surveillance par les caméras, bon nombre d'employeurs la maintiennent, parfois même de manière clandestine et en dépit de la détérioration du climat des relations de travail qu'elle entraîne. Ainsi, au cours de l'année 2004, l'actualité a été marquée par la découverte, dans divers milieux de travail, de plusieurs caméras de surveillance et même de micros dissimulés. La pointe de l'iceberg ?

Comme les recours et la jurisprudence sont récents, peu de règles ont été définies en matière de protection de la vie privée dans les cas de surveillance électronique. Les quelques décisions arbitrales rendues jusqu'à ce jour ont davantage porté sur le droit de l'employeur de contrôler l'usage

Souriez ! Vous êtes filmés !

- ▼ Après l'imposition de tests antidrogues, la compagnie Scepter Aluminium a muni son établissement du Saguenay de cinq caméras de surveillance, reliées à Internet, pointant vers des postes de travail. L'employeur a imposé des mesures disciplinaires sur la base des images qu'il a visionnées de son bureau situé aux États-Unis. Un conflit de travail, portant notamment sur ces aspects du contrôle patronal, est actuellement en cours. (FSSA-TCA)
- ▼ On a trouvé une caméra de surveillance dans l'atelier de réparation du Canadien National (CN) à Winnipeg, dissimulée dans un conduit d'aération. À la demande du syndicat, un juge a accordé une injonction qui oblige le CN à n'utiliser que les quatre caméras visibles, déjà présentes dans l'atelier, et ce, pour des fins de sécurité seulement. Le syndicat a également déposé un grief ainsi qu'une plainte officielle devant le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada. (TCA)
- ▼ Les cols bleus de Boisbriand ont découvert cinq minuscules caméras cachées dans le garage et dans la cafétéria. Du coup, ils ont appris avec stupéfaction que la surveillance était en place depuis plus d'un an et demi. L'administration municipale a même avoué avoir posé des caméras dans la caserne des pompiers. La Ville a affirmé n'avoir rien à reprocher aux travailleurs et aux travailleuses et qu'elle ne comptait pas utiliser ces images à des fins disciplinaires. Des discussions sont toujours en cours afin d'obtenir des engagements fermes de la Ville pour que cessent ces activités de surveillance. (SCFP)
- ▼ À l'Hôpital chinois de Montréal, les caméras de surveillance ne sont pas situées à l'entrée de l'édifice mais bien dans les aires communes de repos (salons) près des unités de soins. En outre, des micros transmettent à la direction de l'institution les conversations des patients et celles des employés, captées à leur insu. Le syndicat a aussitôt déposé une ordonnance de sauvegarde pour faire cesser sur-le-champ cette surveillance. (SCFP)
- ▼ Le Centre hospitalier de soins de longue durée (CHSLD) Saint-Michel a installé 19 caméras de surveillance dans des endroits fréquentés par les employés, notamment la cafétéria et le fumoir. Le syndicat soupçonne même l'employeur d'avoir dissimulé d'autres caméras. Un grief a été déposé pour faire cesser cette pratique au motif d'une violation du droit à la vie privée des travailleurs et des travailleuses. (SCFP)

Sources : Bouchard, Denis, *Employés sous haute surveillance*, Le Quotidien, La Voix de l'Est, 18 décembre 2003, page 26. Fréchette, Monique, *La Chronique de l'itinérant électronique*, vol. 8, no 1, 12 janvier 2005, adresse Web : <http://www.itinerant.qc.ca/arch2005/2005-01-12.html>, page consultée le 4 avril 2005. Canada News Wire, *CHSLD Saint-Michel – Encore des caméras!*, 5 avril 2005, nouvelles générales. Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP), *divers communiqués*, décembre 2004 à avril 2005.

de son matériel informatique que sur la protection de la vie privée.

L'acceptabilité du contenu des politiques patronales concernant l'utilisation des outils électroniques n'a jamais fait l'objet d'une décision, pas plus d'ailleurs que l'admissibilité en preuve d'informations recueillies par des moyens technologiques. En ce

qui concerne les politiques patronales, les syndicats devraient peut-être les contester plus vigoureusement pour permettre une définition plus claire du respect de la vie privée au travail.

La prudence s'impose donc. L'enjeu de la surveillance, sous toutes ses formes, est sérieux. La hausse démesurée des activités patronales de surveillance

est très alarmante et le caractère clandestin des récentes activités de surveillance ajoute à l'inquiétude. Il est donc urgent de nous interroger collectivement sur les limites de la surveillance des lieux de travail et sur son caractère acceptable ou non comme outil de gestion.

Et si les TIC pouvaient devenir plus humaines ?

Les technologies ne sont pas, en soi, inhumaines, mais l'usage que les entreprises et organisations en font pour contrôler le travail peut l'être. Une taylorisation accrue du travail et une recherche à outrance de la productivité ont d'importantes répercussions négatives sur les travailleurs et les travailleuses. Les rythmes de travail s'accroissent. On travaille dans l'urgence et sous la pression de la performance. Dans cette course effrénée, on fait fi des besoins les plus élémentaires de l'être humain : périodes de repos, relations sociales au travail, conciliation travail-famille, etc. On banalise le corps et l'esprit humain.

Mais il ne s'agit pas forcément de l'unique voie. Et c'est par notre action syndicale que nous pourrions ouvrir d'autres voies, pour un travail intéressant et valorisant, pour une formation de qualité, pour un environnement de travail respectueux de la vie privée et de la liberté d'expression.

Agir pour une qualité de vie au travail !

Le mouvement syndical a déjà traversé, par le passé, une révolution industrielle dont les changements étaient, sans être tout à fait de la même nature, semblables à ceux auxquels nous faisons face aujourd'hui.

Au plan technologique, tous les milieux de travail n'en sont pas rendus au même point. Certains sont très informatisés alors que d'autres sont encore à peine touchés par des transformations. Mais qu'on le veuille ou non, il semble bien que nous devons tous y faire face un jour. Sans rejeter les nouvelles technologies de l'information et de la communication, nous devons en appréhender tous les enjeux. Il importe donc que nous prenions les devants si nous voulons développer des stratégies syndicales qui permettent de contrer les effets négatifs de l'implantation de ces technologies dans nos milieux de travail et d'ainsi améliorer les conditions de vie et de travail de nos membres.

Il faut bien le reconnaître, la tâche est colossale. De nouveaux débats sont à faire, les défis à relever sont nombreux et le travail à venir, exigeant. Cependant, nous ne partons pas de zéro. Au fil des ans, nous avons mené plusieurs luttes, fait de nombreux gains, certains grands, d'autres petits. Mais aucun gain n'est trop petit. Parce que c'est le cumul de toutes ces petites victoires au quotidien qui fait notre force et nous fait progresser.

Il n'y a pas si longtemps, une telle implication des syndicats dans le dossier des technologies était quasi utopique compte tenu du climat de méfiance qui régnait alors dans les milieux de travail. Bon nombre d'employeurs étaient réfractaires à toute forme de collaboration avec les syndicats. D'une gestion exclusivement autoritaire, les employeurs sont passés, dans les années quatre-vingt-dix, à une gestion comportant une ouverture à l'implication syndicale. Il n'en tient qu'à nous de saisir l'occasion, d'aller de l'avant avec le dossier des technologies et de marquer des points !

Les chapitres suivants jettent les bases de notre stratégie syndicale. Le chapitre 4 identifie les différents dossiers sur lesquels nous devons travailler si nous voulons faire de l'implantation des technologies de l'information et de la communication une priorité d'action. Le chapitre 5 propose des moyens à mettre en œuvre pour relever ce défi.

Développer une vue d'ensemble

Par leur caractère omniprésent, les technologies de l'information et de la communication traversent tous les dossiers syndicaux : l'emploi, l'organisation du travail, la santé et la sécurité du travail, la formation, la condition féminine, la francisation des milieux de travail, etc. Nous devons développer une vue d'ensemble des effets de ces technologies dans tous les dossiers, particulièrement aussi pour les possibilités accrues de contrôle et de surveillance du travail et des travailleurs et travailleuses. Ce n'est qu'ainsi que nous pourrions définir des objectifs précis pour notre action.

L'organisation du travail : prendre les devants !

Les technologies de l'information et de la communication permettent des gains de productivité mais la pleine atteinte de ces gains réside dans une révision importante des façons de faire. Jusqu'à ce jour, trop souvent, ces technologies ont été un soutien à la généralisation et à l'approfondissement des pires aspects d'une organisation du travailaylorisée.

Mais nous ne sommes pas démunis. L'organisation du travail est un terrain familier. De tout temps, nous avons dû composer avec des transformations du travail et nous avons lutté pour en contrer les effets.

Au début des années quatre-vingt-dix, les travailleurs et les travailleuses étaient aux prises avec des réorganisations du travail

qui, selon le secteur où elles s'incarnaient, s'appelaient équipes de travail, réingénierie des processus, programmes de qualité, etc. Devant l'importance du dossier, la FTQ avait alors convié les syndicats à une profonde réflexion. Un colloque sur l'action syndicale dans l'entreprise, sous le thème *Face aux changements de nouvelles solidarités*, a eu lieu en 1993. Par la suite, des guides d'action sur les programmes de qualité et sur les équipes de travail ont été produits. Avec les syndicats affiliés, la FTQ a sensibilisé, informé, formé des militants et des militantes pour intervenir de façon proactive sur l'organisation du travail.

Là où les syndicats ont agi, ils ont réussi à infléchir le cours de certaines réorganisations du travail. Le travail est devenu plus intéressant. Les travailleurs et les travailleuses ont acquis de nouvelles responsabilités.

Force est de constater, aujourd'hui, que l'implantation des technologies de l'information et de la communication imposent des reculs importants dont nous devons de toute urgence nous occuper.

NOTRE DÉMARCHE SYNDICALE

Au cœur de notre démarche syndicale, il y a l'objectif de rendre le travail de nos membres plus intéressant et valorisant ainsi que d'améliorer leur qualité de vie au travail. Cet objectif n'a rien perdu de son à-propos, au contraire !

Pour développer l'intérêt du travail, il faut avoir des tâches variées, des responsabilités mais aussi l'autonomie

et les moyens de les exercer, comme acquérir les compétences nécessaires et pouvoir les mettre en œuvre, disposer d'informations et d'outils de travail adéquats. Le travail ne doit pas mettre en jeu notre sécurité et notre santé et doit permettre des interactions sociales satisfaisantes.

LES ANALYSES DE TEMPS ET MOUVEMENTS

Parce que les technologies de l'information et de la communication amplifient l'obsession du temps, la chasse à outrance aux temps improductifs, nous devons aussi nous préoccuper davantage des études de temps et mouvements qui ont cours, de manière formelle ou informelle, dans plusieurs milieux de travail. Il n'y a pas que les employeurs du secteur manufacturier ou des milieux de travail où le salaire est versé en fonction du rendement qui s'y intéressent. C'est le cas un peu partout, là où ces technologies rythment la cadence de travail.

Certains syndicats possèdent déjà des compétences dans ce domaine. D'autres s'y intéressent de nouveau et souhaitent développer une expertise syndicale afin de contrer les analyses patronales. C'est d'autant plus essentiel qu'il est quasiment impossible de développer l'intérêt du travail si des limites ne sont pas apportées aux approches actuelles qui sonnent le glas d'espace de liberté dans le travail, qui ont des effets désastreux sur la qualité de vie au travail et sur la santé mentale des travailleurs et des travailleuses.

Un travail de qualité, c'est un travail qui...

- ▼ Est sécuritaire;
- ▼ Augmente les responsabilités;
- ▼ Permet de développer nos compétences;
- ▼ Accorde de l'autonomie;
- ▼ Offre de la variété dans les tâches;
- ▼ Permet d'entretenir des rapports sociaux.

L'organisation du travail : un champ d'action syndical

Il faut profiter des démarches de réorganisation du travail pour :

- ▼ Démocratiser le milieu de travail, conquérir pour nos membres le droit de parler et de prendre des décisions sur les questions reliées à leur travail;
- ▼ Rendre le travail de nos membres plus intéressant et améliorer leur qualité de vie;
- ▼ Sécuriser l'emploi de nos membres et l'avenir de l'entreprise ou du service;
- ▼ Poursuivre notre travail de *désexisation* des tâches;
- ▼ Améliorer, par la formation professionnelle, les qualifications et la mobilité professionnelle de nos membres;
- ▼ Améliorer nos conditions de travail négociées grâce à un partage des gains de productivité obtenus;
- ▼ Faire avancer nos droits de *veto* syndicaux et faire reculer les droits de la direction;
- ▼ Dynamiser et renforcer la vie syndicale.

Sources : FTQ, *Face aux changements de nouvelles solidarités*, document de travail du Colloque sur l'action syndicale dans l'entreprise, mars 1993, page 72. FTQ, *Notre action syndicale et la réorganisation du travail*, Guide d'action, 2e trimestre 1995, page 7.

CE QU'ILS ONT DIT !

Tenter de contrer les objectifs de performance des employeurs

Dans un entrepôt où le rythme de travail est imposé par les diktats « vocaux » de l'ordinateur, les travailleurs ne réussissent pas à soutenir le rythme et à atteindre les objectifs de performance. Les avis disciplinaires ont commencé à pleuvoir. Le syndicat soupçonne l'employeur de les utiliser pour forcer une augmentation de la productivité.

Dès l'implantation du système, des failles avaient été identifiées. Ainsi, les ingénieurs avaient oublié de mesurer certains temps de déplacement entre les différentes zones où les produits doivent être installés ou le temps nécessaire pour enlever les filets entourant les palettes de produits qui évitent que les boîtes ne tombent durant les déplacements.

Le syndicat a donc de gros doutes quant à la validité des standards patronaux. Il a demandé à l'employeur de lui donner une copie des résultats de ses études de temps et mouvements. L'employeur a refusé. Le syndicat l'a informé qu'il demandait une contre-expertise à un consultant bien connu dans le secteur. L'employeur ne parle pas au syndicat mais les choses bougent : des ingénieurs sont revenus dans l'entrepôt; certains correctifs ont été apportés aux standards. Le syndicat y voit là un aveu de la part de la partie patronale de la non-validité des standards et maintient la pression pour une contre-expertise syndicale. Un dossier à suivre !

Source : Entrevue FTQ, juin 2004.

PRENDRE LES DEVANTS !

Plus que jamais, nous devons prendre les devants en matière d'organisation du travail, en tenant compte de la présence des technologies de l'information et de la communication.

Le fondement sur lequel s'appuie notre action syndicale est le rejet d'un déterminisme technologique qui induit trop souvent un profond fatalisme. Nos syndicats et nos membres ont ainsi le sentiment que l'ordinateur « décide » et qu'on ne peut rien y changer. Il faut renverser la vapeur. Ce n'est pas la technologie qui dicte quoi faire et surtout comment faire le travail, ce sont les décisions des entreprises et des organisations qui n'ont qu'un seul but, une meilleure productivité.

C'est notre rôle de leur démontrer que d'autres façons de faire peuvent exister qui répondent à leurs besoins de productivité mais qui tiennent aussi compte des besoins et des désirs de ceux et celles qui font le produit ou offrent le service. Et l'on peut rêver à faire les choses autrement. Que les technologies de l'information et de la communication soient en soutien à une équipe de travail ! Qu'elles permettent aux superviseurs de faire une gestion plus humaine des relations de travail ! Qu'elles soient véritablement des systèmes informatiques « sur mesure » qui s'adaptent aux travailleurs et aux travailleuses et non l'inverse !

La surveillance et le contrôle patronal : à circonscrire

L'encadrement de la surveillance et du contrôle patronal a toujours fait partie de nos tâches syndicales mais nous nous en occupons généralement au cas par cas, lorsque l'employeur imposait des mesures disciplinaires à nos membres. Les technologies de l'information et de la communication nous obligent à changer cette façon de faire.

L'utilisation de ces technologies ne constitue pas seulement une invasion abusive des activités de travail mais aussi de la vie privée de nos membres. Et il ne s'agit pas seulement d'une surveillance extérieure, ponctuelle, dans une situation extraordinaire. Le contrôle et la surveillance sont intégrés dans l'outil même de travail de nos membres qui ne peuvent pas refuser de l'utiliser. Cette omniprésence est cependant sournoise et c'est la majorité de nos membres qui n'en ont pas vraiment conscience. Nous avons donc un important travail de prévention à faire. Tenter de limiter, à la source, les fonctions de contrôle et de surveillance des technologies. Prévenir l'usage abusif de la technologie par l'employeur. Mais aussi conscientiser nos membres aux potentialités technologiques perverses de leurs outils de travail.

Santé et sécurité du travail: investir en santé mentale!

La santé et la sécurité du travail est au cœur de notre action syndicale dans les milieux de travail. Des gains majeurs ont été faits pour la prévention des risques à la sécurité et des risques à la santé physique. Là où le bât blesse, c'est dans la prévention des risques à la santé mentale. Les améliorations à apporter dans les milieux de travail sont plus difficiles à identifier, plus difficiles à revendiquer, et le soutien de la CSST est, le moins qu'on puisse dire, plutôt timide.

Pourtant, c'est une approche axée sur la prévention qu'il nous faut développer. Une approche qui tienne compte de tous les facteurs minant la santé mentale des travailleurs et des travailleuses. Une approche qui tienne aussi compte de l'implantation des technologies de l'information et de la communication et de leurs effets négatifs sur la santé mentale. Nous devons tenter de mieux documenter la réalité dans chacun de nos milieux de travail et mieux cerner l'incidence de différents

facteurs, par exemple, les difficiles, voire même impossibles, conciliations entre le travail et la vie personnelle.

Nous devons aussi reconnaître que notre action rencontre un défi de taille. Les problèmes psychologiques et la santé mentale sont encore un sujet tabou qui camoufle l'ampleur du phénomène. Plusieurs travailleurs et travailleuses ne veulent pas en parler au travail et préfèrent s'attribuer l'entière responsabilité de leur mal-être. Ils recherchent alors des solutions individuelles et, quand ils n'en voient aucune, préfèrent démissionner ou « faire du temps » avant de retomber malade. Leurs réflexions ne sont qu'individuelles et isolées. Il nous faut trouver les énergies et le temps nécessaire pour briser le mur du silence, pour faire des réflexions collectives, pour trouver des solutions collectives.

Une formation essentielle

La formation professionnelle de nos membres est un objectif important. Nous y travaillons depuis longtemps et des énergies importantes y sont encore consacrées. La FTQ est présente à la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT), des militantes et militants siègent aux conseils régionaux (CRPMT) et aux comités sectoriels de main-d'oeuvre. Nous y visons notamment le développement d'une véritable culture de la formation continue dans les milieux de travail. La FTQ et les syndicats ont développé une formation syndicale visant à outiller les syndicats locaux dans leurs négociations avec l'employeur sur le contenu et les modalités de la formation offerte en milieu de travail. Plusieurs syndicats ont négocié un comité paritaire ou, selon les situations, ils interviennent pour définir, avec l'employeur, les contenus ou la pédagogie de la formation offerte en milieu de travail.

Les mêmes règles s'appliquent en matière de formation aux technologies que pour toute autre formation. Nous

devons nous impliquer à toutes les étapes, de la définition des besoins au contenu et à la pédagogie de la formation. Ce n'est pas parce que nous connaissons peu ou pas ces technologies que nos principes ne s'appliquent pas aux formations que devraient recevoir nos membres. Ainsi, il ne faut pas en laisser le contrôle au seul employeur ou à ses consultants, vendeurs de la technologie. Il faut bien sûr que les formateurs et formatrices soient des personnes compétentes pour les aspects technologiques. Mais il faut aussi que la formation respecte les acquis et compétences des travailleurs et des travailleuses.

UNE FORMATION DE BASE POUR LES TECHNO-NULS

Avec l'introduction des ordinateurs dans les milieux de travail, les déficits en matière de connaissances informatiques de certains travailleurs et travailleuses ont été mis en lumière. Cette situation est encore plus traumatisante pour nos membres analphabètes qui doivent composer avec deux déficits puisque les nouvelles technologies nécessitent des habiletés de lecture qui leur font défaut. Il importe donc de continuer à négocier avec l'employeur des programmes d'alphabétisation. Qui plus est, il faut utiliser l'expertise que nous avons développée avec nos membres analphabètes pour rejoindre nos membres techno-nuls.

Il faut exiger que l'employeur développe une formation technologique de base, d'autant plus nécessaire que les pressions et le stress liés à des changements aussi importants dans les outils de travail sont lourds. Cela suppose que nous fassions une évaluation préalable du degré des connaissances informatiques de nos membres.

LA FORMATION CONTINUE : UNE VISION D'AVENIR

Compte tenu du caractère évolutif des technologies, il importe que nos interventions s'inscrivent dans une

Notre définition de la formation continue en milieu de travail

- ▼ La formation continue est intégrée dans la charge de travail pour tous les postes de l'entreprise;
- ▼ Cette formation doit être véritablement qualifiante afin d'assurer la mobilité des travailleuses et travailleurs, tant à l'interne qu'à l'externe;
- ▼ L'accès à la formation doit être modulé en fonction des besoins liés aux postes de travail mais aussi des besoins préalables de formation de base ou de mise à jour des travailleurs et travailleuses. [...]

Mandat du comité paritaire

- ▼ Identifier les intérêts et les objectifs des deux parties ainsi que le partage des responsabilités;
- ▼ Participer à toutes les étapes du processus de formation soit l'élaboration du plan global et des plans spécifiques de formation, l'évaluation des besoins, les démarches de reconnaissance des acquis et des compétences, le choix des formations, des formateurs et des stratégies pédagogiques, les mécanismes de suivi et d'évaluation, etc.;
- ▼ Négocier les conditions de réalisation pertinentes, ce qui inclut la question du financement et du budget.

Sources : FTQ, *L'usure au travail n'a pas d'âge – Agir pour notre qualité de vie*, Colloque sur le vieillissement de la main-d'œuvre, Trois-Rivières, 22 et 23 janvier 2003, pages 39 et 43. Voir aussi FTQ, *Un projet syndical La formation en emploi, Guide d'action pour négocier la formation en emploi*, 2001, 74 pages et 7 annexes.

démarche de formation continue. La formation continue passe par l'information et la mobilisation de nos membres autour de l'élaboration d'un projet syndical de formation. S'il existe déjà un comité paritaire de formation dans l'entreprise, il pourrait planifier à court, moyen et long terme les besoins de formation. Si le comité n'existe pas, des démarches en ce sens seraient souhaitables. La création d'un tel comité témoignerait d'un engagement clair de la part de l'employeur et sèmerait les germes d'une culture de la formation continue dans le milieu de travail, chez nos membres comme chez l'employeur. Une démarche de formation continue assurerait aussi une formation de qualité aux personnes nouvellement embauchées, similaire à celle que recevraient les travailleurs et les travailleuses au moment de l'implantation de la technologie.

Français : langue de travail

De nombreuses luttes syndicales ont eu lieu pour obtenir le droit de travailler en français. La *Charte de la langue française* est venue consacrer ce droit. Depuis, de nombreux travailleurs et travailleuses militent dans des comités de francisation afin de concrétiser ce droit. Des décisions arbitrales et d'autres tribunaux l'ont aussi reconnu et clarifié, suite à des griefs ou plaintes de syndicats.

Bien que l'usage du français dans les milieux de travail se soit amélioré, on constate que la situation du français demeure relativement fragile. Les technologies de l'information et de la communication sont souvent en cause. Ainsi, des entreprises, au sein desquelles le français avait réussi à s'imposer, présentent aujourd'hui des risques d'anglicisation à cause d'un système informatique qui parle anglais. Et cela peut s'étendre à des régions très francophones du Québec quand un système intégré de gestion est installé dans toutes les composantes d'une même entreprise où qu'elles soient situées.

Pour éviter le recul du français dans nos milieux de travail, nous ne devons pas minimiser l'impact potentiel de l'implantation de ces technologies. Travailler en français est un droit. Il faut faire pression sur notre employeur et exiger la version française de tous nos outils de travail, de tous les systèmes informatiques.

Nous devons aussi mettre de l'avant des exigences linguistiques en matière de formation. Toute formation, y compris la formation aux technologies, doit se faire en français, accompagnée d'une documentation rédigée en français. Mais surtout, les travailleurs et les travailleuses qui ne connaissent pas le français, qu'ils soient anglophones ou allophones, doivent pouvoir l'apprendre. Il s'agit d'une responsabilité de l'employeur prévue dans la *Charte*.

L'accès à l'égalité, à l'équité

Les luttes du mouvement syndical en faveur de l'égalité et de l'équité entre les hommes et les femmes ont porté de nombreux fruits. Davantage d'équité salariale et des congés parentaux plus adéquats, par exemple. De nouveaux problèmes ont cependant surgi, les difficultés de la conciliation entre le travail et la vie personnelle étant de ceux-là. Sans en être totalement responsables, les technologies de l'information et de la communication ajoutent à ces difficultés. Il nous faudra aussi être attentifs par exemple à leurs effets sur l'équité salariale, si des écarts entre les pratiques de rémunération des hommes et des femmes se développent massivement. Nos réflexions et nos stratégies syndicales doivent donc prendre en compte les technologies de l'information et de la communication. Il s'agit de faire une relecture de la situation des femmes sur le marché du travail et dans chacun de nos milieux de travail à la lunette du potentiel discriminatoire que ces technologies portent.

Des emplois à conserver, à améliorer

Les technologies de l'information et de la communication possèdent un grand potentiel de rationalisation des emplois, permettent leur redistribution géographique et font pression sur la qualité même des emplois. Comme dans d'autres dossiers, l'approche préventive est souhaitable car plus tôt nous nous impliquerons dans le processus, plus nous serons en mesure de protéger des emplois de qualité.

LUTTER CONTRE LES PERTES D'EMPLOIS

Bien que les dégâts semblent encore limités au chapitre de l'emploi, il y a tout lieu de croire que les pires scénarios sont à venir, quand les réorganisations du travail se concrétiseront.

Les technologies de l'information et de la communication augmentent le champ des activités qui peuvent être effectuées en sous-traitance. C'est ainsi que les emplois des services internes à la clientèle ont été « sortis » des entreprises et rassemblés dans des centres d'appels à vocation générale. Certes, ce type de sous-traitance se prête mieux aux entreprises de services qu'à celles de la fabrication mais des composantes services existent dans toutes les entreprises du secteur manufacturier. Les verrons-nous disparaître ?

Ces technologies permettent aussi aux entreprises de délocaliser certaines activités. Alors que certains avaient prédit que les technologies de l'information et de la communication seraient un outil efficace pour le développement socioéconomique de toutes les régions du Québec, on assiste plutôt au mouvement inverse. Les emplois ont tendance à migrer de la région vers les centres urbains, à la faveur des décisions centralisatrices des entreprises. Certaines entreprises, dans certains secteurs, profitent

cependant d'économies substantielles en favorisant la délocalisation de leurs activités dans des pays où les coûts de main-d'œuvre sont bas, si bas qu'il est même impossible de leur faire compétition.

Ces attaques sur le niveau de l'emploi dans nos milieux de travail mais aussi dans l'ensemble de l'économie québécoise peuvent être contenues, par une action préventive, par la négociation et même par des lois encadrant les pratiques des entreprises à cet égard. Il ne s'agit pas d'une fatalité contre laquelle aucune action ne serait possible.

LUTTER POUR DES EMPLOIS DE QUALITÉ

Certes, nous devons nous organiser, nous donner les moyens de protéger nos emplois. Mais il faut aussi faire en sorte qu'ils demeurent ou deviennent des emplois de qualité. Les technologies de l'information et de la communication ont jusqu'à maintenant eu des effets plus négatifs que positifs à cet égard.

Nous devons donc continuer à développer nos analyses et nos revendications quant à la déprécarisation des emplois ou contre les horaires éclatés et pénibles qui sont de plus en plus présents autant dans le secteur des services, privés ou publics, que dans le secteur manufacturier. Mais il faut le faire en faisant des liens avec différents dossiers telles la conciliation travail et vie personnelle, la réduction du temps de travail, notamment du travail en heures supplémentaires, etc. Et il faut le faire en intégrant ces nouvelles technologies à toutes nos analyses.

Des gains de productivité à répartir équitablement

Les intérêts des travailleurs et des travailleuses ne sont pas complètement convergents avec ceux de l'employeur. Bien sûr, tous

Prévenir, intervenir, agir...

« Le présent guide est un outil qui permet aux syndicats locaux de voir venir les coups et de développer des stratégies adéquates pour chaque situation. Et comme il vaut mieux prévenir que guérir, la première partie porte sur la nécessité de faire un bon diagnostic de notre situation et de négocier des protections pour nos membres. Ce diagnostic est essentiel pour déterminer nos stratégies futures. Et il importe de le faire régulièrement afin d'avoir un portrait évolutif de la situation. Même si tout va bien, il ne faut pas s'asseoir sur ses lauriers.

La deuxième partie développe une stratégie d'intervention qui permet de redresser la situation lorsqu'on a bien identifié ce qui ne va pas. Dans la troisième partie, on propose une stratégie adaptée aux situations de fermetures ou de licenciements collectifs massifs. »

Source : FTQ, Guide d'action pour l'emploi Prévenir, intervenir, agir..., 2002, page 3.

souhaitent la survie de l'entreprise. Mais les travailleurs et les travailleuses souhaitent surtout des actions qui s'inscrivent dans le long terme afin d'assurer le maintien, voire même la création d'emplois. Ils rejettent les actions qui ne visent qu'à satisfaire les intérêts à court terme des actionnaires, soit la hausse des profits, ou ceux des contribuables qui, selon la logique néolibérale, souhaitent à tout prix une réduction de leurs impôts.

Les travailleurs et les travailleuses veulent une juste part des gains de productivité et, historiquement, cela s'est traduit par la création d'emplois, la diminution du temps de travail ou une augmentation des salaires telle que le niveau de vie de la classe ouvrière s'est considérablement amélioré.

Or, depuis déjà plusieurs décennies, le mécanisme de redistribution des gains de productivité est grippé. Les entreprises se sont emparées de tous les gains et les travailleurs et travailleuses ont été laissés pour compte. Les salaires réels ont stagné. La durée du travail s'est polarisée : pour certains, de longues heures de travail; pour d'autres, du travail à temps partiel ou sur appel; pour d'autres encore, le chômage. Les pertes d'emplois ont été fort nombreuses lors des crises économiques du début de chacune des deux dernières décennies et les reprises économiques ont tardé en ce qui concerne la création d'emplois.

Les technologies de l'information et de la communication sont porteuses de gains de productivité. À preuve, les entreprises qui ont investi dans ces technologies sont plus compétitives et font plus de profits comparativement à celles qui n'ont pas encore emprunté la voie technologique. Mais leurs travailleurs et travailleuses ont « souffert » en termes de pertes d'emplois, d'intensification du travail et de conditions de travail pénibles.

Les coûts collectifs de ces changements technologiques doivent aussi être « partagés » à l'échelle de la société. Les hausses de productivité font que nous sommes souvent moins nombreux à travailler. Les personnes qui se retrouvent sans emploi n'ont pas accès à beaucoup de ressources, le soutien du revenu dans les programmes de l'assurance-emploi et de l'aide sociale ayant été beaucoup diminué. Compte tenu de l'ampleur de ces effets dans notre milieu de travail mais aussi dans la société, le gouvernement doit intervenir ou légiférer pour soutenir les travailleurs et travailleuses touchés.

Notre vieille revendication syndicale d'une meilleure répartition des gains de productivité n'a donc rien perdu de son actualité et de sa pertinence et elle doit être le fondement de notre stratégie dont il importe maintenant de définir les contours.

S'équiper pour agir

Les changements qu'apportent les technologies de l'information et de la communication constituent des enjeux trop importants pour les laisser aux seules mains des employeurs. Nous devons donc être partie prenante et jouer un rôle actif à toutes les étapes du processus de changement, du choix de la technologie à l'implantation et au suivi. Nous devons revendiquer un encadrement des décisions des employeurs, dans nos conventions collectives mais aussi dans des législations.

Comme ces technologies ont des impacts sur l'ensemble de nos dossiers syndicaux, travailler en collégialité s'avère une nécessité. C'est en mettant à contribution tous nos militantes et militants, toute notre structure syndicale que nous y arriverons.

Une nécessité : participer !

Même s'il n'y a pas que des avantages à adopter une stratégie participative, cette voie est essentielle si nous voulons être véritablement proactifs, si nous voulons influencer dès le début les choix technologiques des entreprises et des organisations. Parce que les technologies de l'information et de la communication sont les outils de travail de nos membres. Parce que ces outils intègrent dès le départ une organisation du travail qu'il sera difficile de modifier lorsqu'elle sera implantée.

UNE IMPLANTATION « CLASSIQUE »

L'achat de technologies de l'information et de la communication nécessite d'importants investissements et transforme en profondeur les manières de faire de

l'entreprise. Ainsi, ces métamorphoses peuvent difficilement être tenues secrètes ou passer inaperçues d'autant plus que leur implantation risque de s'échelonner sur plusieurs mois, voire plusieurs années.

Règle générale donc, les employeurs informent les employés et leurs syndicats de la concrétisation d'un projet de modernisation mais ils ne le font qu'une fois arrêté le choix de la technologie. Ainsi, les travailleurs et les travailleuses, pourtant les mieux placés pour évaluer leurs outils de travail, sont dès le départ absents du processus décisionnel et leurs intérêts et besoins ne sont pas pris en compte par la technologie.

Des chercheurs, qui ont examiné les différentes réactions des acteurs impliqués dans des démarches technologiques, ont constaté que tous les groupes d'employés (cadres, superviseurs, employés) accueillent d'abord la nouvelle dans l'indifférence, ne mesurant que graduellement l'ampleur des bouleversements à venir. Mais ce scénario n'est pas forcément l'unique voie. Nous pouvons agir. Dès le début !

Et nous ne partons pas de zéro. Les acquis accumulés au fil des luttes, les connaissances et l'expérience acquises dans bon nombre de dossiers serviront de base à notre stratégie syndicale.

LA PARTICIPATION : DES AVANTAGES CERTAINS...

Participer nous permet d'obtenir des informations de première main sur l'entreprise, sa gestion et ses projets d'investissements technologiques. Lorsque les employeurs sont respectueux du dialogue qui se construit entre les parties, nous pouvons développer une capacité

d'influence en étant en mesure de faire connaître nos opinions sur les projets patronaux et d'ainsi peser sur leurs décisions. Grâce aux relations directes et continues qui sont ainsi maintenues, nous pouvons espérer rapidement régler les problèmes qui surgissent dès leur apparition.

Il faut toutefois reconnaître que participer ne comporte pas que des avantages. Il arrive que les rôles du syndicat deviennent brouillés aux yeux de nos membres, que notre participation crée confusion quant à notre capacité de bien les représenter et de revendiquer en leur nom. Il y a aussi des risques de cooptation, que nos représentantes et représentants syndicaux dans les divers comités d'implantation des technologies ou de réorganisation du travail perdent leur regard critique face à la technologie et adhèrent trop facilement à l'approche patronale. Il faut être prudents et assurer un encadrement adéquat, notamment par une formation syndicale rigoureuse.

Cette tâche de la participation s'ajoute à toutes nos autres obligations, augmentant ainsi notre charge de travail syndical. Mais nous pouvons partager nos efforts entre plusieurs puisque les technologies traversent de nombreuses préoccupations syndicales.

...ET DES EXIGENCES

Une participation syndicale dès les débuts du processus est très exigeante pour ce qui est des connaissances à développer. Pour anticiper les évolutions et les tendances en matière de technologies, pour exercer une influence syndicale éclairée, pour pouvoir faire des propositions concrètes avant que

Une implantation « classique »... instructive pour les pièges à éviter !

Des chercheurs¹ ont distingué sept phases dans l'évolution des préoccupations des futurs utilisateurs des systèmes intégrés de gestion (SIG) :

- ▼ « Phase 1 : dès l'annonce du changement technologique, alors que peu d'informations sont disponibles, la majorité des destinataires sont indifférents par rapport au projet et se disent qu'il n'y a rien d'autre à faire que d'attendre.
- ▼ Phase 2 : lorsque le projet commence à se concrétiser dans l'organisation, les destinataires deviennent préoccupés par son impact sur eux ou sur la sécurité de leur poste. « Ils demandent spécifiquement ce qu'ils pourraient perdre à la suite de la mise en œuvre d'un SIG/ERP; leur emploi, leur sécurité, leurs responsabilités et tâches actuelles, leur charge de travail, leur environnement de travail (milieu physique, climat, stress), leurs collègues et patrons, etc. » Ils s'interrogent également sur la charge de travail et le rôle attendu avec la venue du PGI.
- ▼ Phase 3 : cette phase est marquée par une préoccupation intense sur la volonté et le sérieux de l'organisation à implanter un tel outil. Les futurs utilisateurs tentent d'évaluer l'aptitude de l'organisation et de leurs collègues à changer. Il se questionnent sur la capacité de l'organisation à maintenir un tel système complexe, à le sécuriser et à le stabiliser.
- ▼ Phase 4 : au fur et à mesure que les préoccupations des phases précédentes ont trouvé des réponses satisfaisantes, les destinataires passent à d'autres préoccupations. La phase 4 est une recherche d'informations sur le progiciel lui-même, sur la nature et l'objet du changement. Les futurs utilisateurs s'interrogent sur la pertinence du choix du progiciel intégré en fonction du contexte organisationnel.
- ▼ Phase 5 : cette phase est une phase de préoccupation élevée durant laquelle les futurs utilisateurs s'interrogent sur le soutien disponible et leur capacité personnelle d'adaptation. Ils vivent un sentiment d'incompétence par rapport à ce nouvel outil et se demandent quelle aide leur sera offerte : « La formation sera-t-elle adaptée à mes besoins ? L'équipe projet se souciera-t-elle de mes besoins ? »
- ▼ Phase 6 : lorsque les futurs utilisateurs perçoivent que tout est en place pour réussir la transformation, ils souhaitent partager leurs expériences nouvelles et vivent une phase de collaboration avec autrui. « Cette phase se manifeste souvent par un goût soudain et plus prononcé de se rencontrer, de partager les difficultés comme les bons coups. » C'est une phase pendant laquelle « les cadres manifestent un besoin évident de créer des forums de discussion ou tout autre format pour discuter des enjeux organisationnels liés à la réingénierie des processus. »
- ▼ Phase 7 : lors de cette dernière phase, une partie seulement des utilisateurs finaux manifeste de l'intérêt pour améliorer le progiciel de façon continue, dans les limites du possible. Ils se préoccupent alors de suggérer des recommandations d'améliorations soit au sujet du système, soit sur les procédures ou les processus d'affaires. »

1. Bareil C., Bernier C., et Rondeau A., *Un nouveau regard sur l'adoption et la mise en œuvre de systèmes de gestion intégrés (SIG/ERP)*, dans les Actes du colloque du XIIe congrès de l'AGRH, La GRH dans la société de l'information, LENTIC, Université de Liège, septembre 2001, pages 279 et 280.

Source : Lemaire, Laure, *Systèmes de gestion intégrés : des technologies à risques ? L'impact des PGI sur l'emploi et le travail*, collection Entreprise & Carrières, Éditions Liaisons, Paris, 2003, pages 94 et 95.

Projet de modernisation à dimension humaine

En 1995, face à de graves problèmes de productivité et à une menace de fermeture, au niveau local, la direction et le syndicat s'engagent dans une réorganisation du travail. On introduit alors le travail en équipes autonomes, qui existe toujours. On crée un comité conjoint de gestion, composé notamment de six représentants des syndicats, cinq pour la production et un pour le personnel de bureau, qui a pour mandat de participer à la gestion quotidienne de l'entreprise.

Ce mode de fonctionnement a été accepté par l'ensemble des travailleurs et des travailleuses mais aussi par la population toute entière, parce que l'usine est le principal employeur de la région et que sa survie est aussi essentielle pour celle de la municipalité.

Le syndicat a pu agir à la source. Parce que le syndicat était présent au comité de gestion, il a pu influencer de nombreuses décisions d'affaires dont l'achat de nouvelles technologies de l'information et de la communication. Ainsi, à cause de la vétusté des équipements, l'employeur voulait faire des changements technologiques. Au départ, son projet était fort ambitieux : 15 millions de dollars notamment pour l'implantation d'un système intégré de gestion, le progiciel SAP. Après de nombreuses discussions sur le réalisme du projet au sein du comité de gestion, la modernisation a pris des proportions plus modestes. Plutôt que de changer le logiciel de gestion de la production et d'informatiser tous les départements en une seule fois, il a été décidé d'améliorer le système informatique actuel et de l'implanter dans les départements au fur et à mesure des besoins.

Source : Entrevue FTQ, juin 2004.

les choix technologiques ne soient définitivement arrêtés, il faut acquérir des connaissances spécifiques aux technologies qui s'implantent dans notre entreprise, dans notre secteur.

Nous devons mettre en branle des moyens d'obtenir l'information nécessaire par des sources diversifiées, ce que plusieurs appellent faire une veille technologique. Notre

syndicat qui a une connaissance plus globale du secteur et qui fait aussi partie d'un réseau ayant des ramifications dans divers pays peut nous être très utile. Notre savoir dans le domaine technologique sera un atout important dans nos travaux avec l'employeur. Nous serons mieux en mesure de le questionner sur ses projets. Les résultats de la veille technologique alimenteront nos propositions et nous aideront à prendre des décisions éclairées.

En plus du choix de la technologie, lorsqu'il s'agit de systèmes intégrés de gestion, nous devons intervenir sur le paramétrage, c'est-à-dire la configuration des systèmes informatiques aux spécificités de l'entreprise. L'environnement technologique étant en constante évolution et celui de l'entreprise aussi, notre intervention doit s'inscrire dans une perspective à long terme. Les employeurs, qui ont des objectifs de réduction de coûts et de rationalisation de l'emploi, vont retenir les paramètres qui leur permettront d'atteindre à court terme ces objectifs. Si nous sommes présents à cette étape cruciale de l'implantation de la technologie, nous pourrons aussi y introduire la flexibilité nécessaire pour répondre aux exigences des conventions collectives mais aussi aux besoins présents et futurs de nos membres. Cette flexibilité permettra une adaptabilité de l'environnement technologique et assurera le respect des droits des travailleurs et des travailleuses.

DES RÉSISTANCES À CANALISER

Comme dans tout processus impliquant une participation syndicale dans des aspects de la gestion de l'entreprise ou de l'organisation, nous devons faire preuve d'une très grande transparence avec nos membres. Nous devons les consulter pour nous assurer que les propositions que nous mettons de l'avant correspondent bien à leurs besoins. Il importe aussi qu'ils soient continuellement informés des transformations qui

Une veille technologique : mode d'emploi

Le savoir est un atout stratégique pour toutes les institutions, que ce soit les gouvernements, les organismes publics et parapublics, les entreprises... et même les syndicats. Une veille, c'est la cueillette et la gestion des informations qui permettent de développer le savoir sur un sujet donné. La veille technologique qui est ici proposée réfère à la recherche et à la gestion des informations sur les technologies, y compris les technologies de l'information et de la communication, qui concernent notre milieu de travail, notre entreprise, notre secteur. Plus qu'une simple recherche, la veille technologique est une activité continue qui permet d'observer, de suivre et d'analyser l'évolution des technologies et d'en cerner les opportunités et les menaces. C'est donc un travail de longue haleine. Faire une veille technologique requiert une démarche structurée.

Étape préalable. Bien cerner nos besoins avant de se lancer dans la cueillette d'informations, c'est-à-dire choisir les types de technologie qui nous apparaissent comme les plus pertinentes à notre milieu de travail. Pour les uns, ce seront les systèmes intégrés de gestion, pour d'autres, les GPS, etc.

Première étape. Recueillir des informations à partir d'une multitude de sources :

- ▼ Internet offre différents outils pour suivre l'évolution des technologies : naviguer sur le Web notamment dans les sites gouvernementaux, technologiques, des consultants, etc., à la recherche de rapports, analyses, avis, etc.; s'abonner à des bulletins électroniques syndicaux et autres; programmer notre moteur de recherche de façon à recevoir périodiquement un relevé des nouvelles pages Web portant sur les sujets préalablement déterminés, etc.
- ▼ Les informations peuvent aussi provenir de journaux et de revues spécialisées, de magazines scientifiques, de rapports de recherche, etc.
- ▼ Notre structure syndicale constitue une autre source importante d'information. De la documentation existe dans les syndicats, à la FTQ et même au Fonds de solidarité. De précieux renseignements sur l'évolution de notre secteur peuvent aussi être recueillis lors de réunions syndicales sectorielles, là où on peut établir des contacts avec des syndicats locaux aux prises avec des changements technologiques similaires aux nôtres.

Deuxième étape. Séparer le bon grain de l'ivraie. Cet exercice consiste à retenir les informations qui apportent une certaine valeur ajoutée, à les analyser, synthétiser et traduire en format « digestible », simple et utile pour l'action syndicale.

Troisième étape. Valider les constats en fonction de la réalité de nos milieux de travail et tirer nos propres conclusions à partir d'échanges avec nos militantes et militants syndicaux.

Quatrième étape. Faire périodiquement un bilan de nos activités de veille pour valider l'utilité de l'exercice et, le cas échéant, explorer d'autres thèmes en fonction des nouvelles orientations qui se dégagent dans notre milieu de travail.

bouleversent ou bouleverseront leur milieu de travail et leur emploi. L'ignorance et l'incertitude qu'elle engendre peuvent rendre certains membres perplexes et désespérés devant notre stratégie syndicale et entraîner des résistances importantes.

Déjà, les travailleurs et les travailleuses qui vivent avec les effets des technologies de l'information et de la communication montrent une résistance importante aux changements. Les taux de roulement effarants et les difficultés de recrutement en sont un exemple. L'augmentation des absences pour maladie l'est tout autant. Les travailleurs et les travailleuses refusent alors, individuellement, de travailler. Et même lorsqu'ils sont au travail, leur résistance peut se traduire par une forme de « sabotage » de l'organisation du travail imposée par les technologies. Ainsi, certains travailleurs et travailleuses, lorsque c'est possible, refusent carrément d'utiliser la nouvelle technologie et montent en parallèle leur propre système. D'autres bloquent l'usage de la technologie en refusant de donner les informations pertinentes. Ainsi, en « oubliant » de se débrancher de l'ordinateur, celui-ci considère que le travailleur est encore au travail, ce qui cause des erreurs dans les rapports de productivité et même dans les paies, lorsqu'il s'agit d'un système intégré de gestion.

Cette résistance aux changements de certains, malgré les discours ambiants, doit être interprétée avec prudence. Ce ne sont pas que des facteurs individuels qui induisent la résistance, par exemple l'absence de familiarité avec les ordinateurs, l'âge ou le sexe. La résistance se construit surtout en réaction contre la perte du pouvoir d'influencer le contenu de leur travail mais aussi contre l'imposition de conditions de travail pénibles. Mais parfois elle s'oppose aux réactions de collègues de travail dont le travail a pu être amélioré par les changements ou qui ont une perception positive de ces développements technologiques. Nos membres sont

en effet le reflet de l'ensemble de la société et, face aux technologies de l'information et de la communication, ils campent sur des terrains très différents, voire contradictoires. Les fanatiques de la technologie côtoient ainsi les pragmatiques, les critiques et les sceptiques.

Notre défi consiste donc à canaliser cette résistance individuelle pour soutenir des revendications précises dans le processus d'implantation mais aussi en négociation, tout en respectant les différences entre nos membres.

Négocier pour faire mieux !

La négociation d'une convention collective et son application demeurent des tâches syndicales prioritaires aux yeux de nos membres. Dans un contexte de changements technologiques, cette dimension de notre travail syndical comporte des retombées déterminantes pour la qualité de vie au travail. Et nous devons nous y atteler de manière préventive et curative.

Plusieurs conventions collectives comportent déjà de nombreuses clauses portant sur un ensemble de préoccupations qui sont importantes lors de l'introduction des technologies de l'information et de la communication. Ainsi, au Canada, six conventions collectives sur dix contiennent une clause liée aux changements technologiques. Notre principal travail consiste cependant à les revoir ou à développer de nouvelles revendications qui tiennent compte des effets potentiels de ces technologies dans nos milieux de travail. Mieux prévenus, nous pouvons négocier à l'avance, dans un climat vraisemblablement plus serein et moins survolté que si les bouleversements sont déjà en cours. Il faut aussi éviter de croire que notre milieu de travail échappera à la vague des changements technologiques ou que les effets seront minimes et qu'il n'y a donc pas lieu de trop s'en préoccuper à l'avance.

Tous les problèmes ne pourront pas nécessairement être réglés à l'avance. Il faudra négocier, au quotidien, pour régler les difficultés qui surgissent au fur et à mesure de l'implantation. Des lettres d'entente pourront être signées en attendant de les intégrer dans notre convention collective et de les améliorer lors de négociations subséquentes. Surtout, il faudra mettre au travail les différents comités patronaux – syndicaux afin qu'ils développent des analyses et des solutions répondant aux problèmes soulevés. C'est le cas notamment des comités de santé et sécurité du travail, de formation de la main-d'œuvre ou de francisation.

NÉGOCIER LE PROCESSUS DE CHANGEMENT

Ce ne sont pas toutes les conventions collectives qui prévoient des modalités pour ce qui est des changements technologiques. Les clauses existantes sont parfois de peu d'utilité notamment parce que la définition qui est donnée aux changements technologiques est trop vague. C'est ainsi qu'une clause de changements technologiques efficace devrait au minimum comprendre :

- ▼ Une définition qui englobe tous les changements pouvant affecter les outils de travail, l'organisation du travail et le travail lui-même;
- ▼ Un préavis suffisamment long pour permettre au syndicat d'évaluer les impacts de la technologie proposée;
- ▼ Des détails sur la nature des changements et sur les répercussions sur l'emploi et les conditions de travail;
- ▼ Un échéancier détaillé de l'implantation de la technologie;
- ▼ La création d'un comité paritaire ou un mandat donné à un comité existant ainsi qu'un énoncé des conditions de la participation syndicale à ce comité;
- ▼ Une période de négociation des mesures supplémentaires nécessaires pour protéger les membres (emploi, formation, conditions de travail, etc.);

- ▼ Des mécanismes de règlement des litiges relatifs au changement technologique.

Notre première préoccupation lorsqu'un changement technologique est introduit, c'est la sauvegarde des emplois. Il faut donc négocier des protections spécifiques qui visent :

- ▼ L'interdiction de toute mise à pied;
- ▼ L'application de la procédure de déplacement (*bumping*) ou l'établissement d'une procédure spécifique;
- ▼ La protection des niveaux de salaire;
- ▼ L'obligation d'offrir la formation nécessaire, y compris une formation de base pour les travailleuses et les travailleurs moins familiers avec l'informatique, les techno-nuls.

CONTRÔLER LES ABUS QU'ON SENT VENIR

La connaissance que nous avons développée des effets à plus long terme de l'implantation des technologies de l'information et de la communication nous oblige aussi à une analyse attentive de notre convention collective et à une négociation préventive, si possible. Parce que l'implantation de ces technologies n'est souvent que la première étape avant de faire plus de sous-traitance, de modifier les horaires de travail ou d'exercer une

surveillance démesurée des activités de travail mais aussi de la vie privée des travailleurs et travailleuses, il faut négocier dès maintenant.

Négocier une meilleure protection contre la sous-traitance

La sous-traitance peut être grandement facilitée par l'introduction de technologies de l'information et de la communication. Dans un objectif de protection de l'emploi dans notre milieu de travail, nous avons tout avantage à négocier ou à resserrer notre clause de sous-traitance. En se rappelant que, depuis

2003, la modification de l'article 45 du *Code du travail* est venue limiter les effets des conventions collectives dans les cas de sous-traitance, ce qui justifie d'autant plus la nécessité de négocier une bonne clause de sous-traitance. En notant aussi que près de quatre conventions collectives sur dix ne disposent d'aucune protection contre la sous-traitance.

Négocier des limites à la pénibilité du temps de travail

Les technologies de l'information et de la communication permettent des études de temps et mouvements

Proportion des conventions collectives* au Canada

(N= 1 147 en 2003)

1. Clause générale de changements technologiques	59,0%
2. Préavis de changements technologiques	48,5%
3. Obligation d'apprentissage, de formation ou de recyclage	36,4%
4. Protection salariale	16,0%
5. Indemnité globale de départ	15,5%
6. Préavis de mises à pied pour les employés affectés	11,5%
7. Congés reliés aux changements technologiques	11,2%
8. Protection contre les mises à pied	5,8%
9. Offre spéciale de préretraite ou incitation à la retraite	4,4%

* Les conventions collectives sont disponibles en format intégral dans *La Négothèque* à l'adresse Web suivante : http://206.191.16.138/gol/main_f.shtml

Source : Bédard, Marie-Ève, *Dispositions particulières des conventions collectives - Les clauses reliées aux changements technologiques et à la réorganisation du travail dans les conventions collectives*, Gazette du travail, vol. 6, n° 2, été 2003, dans Ressources humaines et du développement des compétences Canada, adresse Web : http://www.rhdcc.gc.ca/fr/pt/imt/gazf/ete2003/Ete2003_Dispositions.shtml, page consultée le 28 avril 2005.

Présence de différentes clauses de sous-traitance dans les conventions collectives québécoises

	1982 (N = 1911)	1996 (N = 1186)	2003 (N = 944)
Sous-traitance permise (aucune disposition ou permise en tout temps)	56,2%	48,7%	37,2%
Sous-traitance prohibée en tout temps	2,0	1,6	1,1
Sous-traitance possible si la nature du travail nécessite équipement ou main-d'œuvre externe	3,0	6,2	4,7
Sous-traitance possible si pas de mise à pied et que la nature du travail nécessite équipement ou main-d'œuvre externe	4,8	8,2	15,7
Protection contre les mises à pied et/ou la diminution des heures de travail et/ou en appliquant les taux de salaire et/ou toute la convention collective	34,1	35,3	41,4

Sources : Bernard Brody et André Poirier, *La sous-traitance dans les conventions collectives québécoises : description et analyse*, Le Marché du travail, vol. 5, no 7, juillet 1984, pages 68 à 78. FTQ, *Recherche sur les clauses de sous-traitance et de couverture des avantages sociaux dans les conventions collectives québécoises* (1986 et 1996), 2000, pages 35 et 36. Ministère du Travail, *Portrait statistique des conventions collectives analysées en 2003 au Québec*, Direction des données sur le travail, juin 2004, page 26.

Éléments d'une clause de changements technologiques

Définition du changement technologique qui ne soit pas trop restrictive.

EXEMPLE 1

Changement technologique signifie l'introduction par l'employeur d'améliorations techniques ou technologiques ou de changements d'équipements ou de changements dans les structures administratives ou dans les processus de travail.

EXEMPLE 2

Les termes changements technologiques signifient tout changement ou évolution technique ou technologique d'équipement, de matériel ou de procédés différents en nature, genre ou quantité, de ce qui était précédemment utilisé ainsi que tout changement de méthode de travail qui affecte de façon substantielle un ou plusieurs employés dans un emploi ou les conditions de travail rattachées à cet emploi.

Un préavis d'un changement technologique.

EXEMPLE 1

L'entreprise avise par écrit le syndicat de sa décision d'introduire un changement technologique au moins 90 jours avant la date prévue de l'implantation de ce changement.

EXEMPLE 2

Lorsque l'employeur a l'intention d'introduire un changement technique ou technologique, il consent à aviser le syndicat au moins 90 jours à l'avance lors d'un changement d'envergure provinciale, en convoquant le comité; au moins 60 jours à l'avance lors d'un changement affectant une vice-présidence ou une plus petite unité administrative. De plus, l'employeur convient d'informer le syndicat au fur et à mesure que des développements ou des modifications se produiront.

Un avis de tous les effets et répercussions prévisibles d'un changement technologique.

EXEMPLE 1

Le syndicat est informé, par un avis écrit

comportant les informations suivantes :

- la nature et le calendrier prévus pour l'implantation du changement technologique;
- le nombre d'employés touchés par le changement ainsi que les principaux titres d'emplois et leur lieu de travail;
- les répercussions sur le travail des employés (tâches, méthodes de travail, organisation du travail, qualification des employés) et sur les conditions de travail (lieu, horaires, ergonomie du poste, etc.);
- les caractéristiques techniques des nouveaux équipements, appareils ou machinerie.

EXEMPLE 2

Le préavis contient des précisions sur la nature du changement, la date de son avènement et le nombre prévisible d'employés ou d'emplois visés, les effets prévisibles de ces changements ainsi que toute autre information pertinente.

Des dispositions prévoyant que le changement technologique fera l'objet de discussions entre le syndicat et l'employeur afin d'établir des mesures à prendre pour protéger les employés contre tout effet néfaste.

EXEMPLE 1

Les parties doivent alors se rencontrer sans délai afin de discuter des mesures à prendre pour éviter les inconvénients qui peuvent en résulter pour les employés concernés.

EXEMPLE 2

Au moins 120 jours avant d'introduire de l'équipement, nouveau ou modifié, ou des changements de méthodes d'exploitation qui y sont reliés, lesquels peuvent se solder par le recyclage ou la mutation d'employés, l'université prévient le syndicat du changement et en discute à fond avec ce dernier en vue d'éviter ou d'en minimiser les conséquences fâcheuses. À cette fin, les parties établiront à ce stade les solutions appropriées qui s'offrent aux employés touchés, soit le recyclage, la mutation ou la réaffectation à l'intérieur du grou-

pement négociateur.

Protection contre les congédiements et les réductions de salaire à la suite d'une relocalisation.

EXEMPLE 1

Tout employé relocalisé par l'employeur à une fonction dont la classe de salaire est inférieure à la sienne conserve son taux de salaire et continue de recevoir les augmentations prévues. Aucun employé régulier au moment de la signature de la présente convention ni aucun employé ayant à son crédit 12 mois ou plus d'ancienneté ne sera congédié, mis à pied, ni ne subira de baisse de salaire par suite ou à cause de changements technologiques.

EXEMPLE 2

Aucun employé régulier n'est remercié de ses services ou mis à pied, ne subit de baisse de traitement par la suite de l'abolition de son poste ou de son emploi ou à cause d'améliorations techniques ou technologiques, ou de transformations ou de modifications quelconques dans les procédés de travail, la structure ou le système administratif de l'établissement.

Exigence obligeant l'employeur à fournir une formation.

EXEMPLE 1

Lorsqu'un changement technologique exige des qualifications nouvelles ou supérieures à celles que possèdent déjà les employés affectés, ils peuvent, aux frais de l'employeur, bénéficier d'une période raisonnable au cours de laquelle ils peuvent se perfectionner ou acquérir les qualifications rendues nécessaires par ce changement. Il ne doit y avoir aucune réduction du taux de salaire au cours de la période de recyclage desdits employés ou au moment du reclassement dans le nouveau poste.

EXEMPLE 2

Tout employé touché par un changement technique ou technologique doit être, dans la mesure où il en a besoin, formé ou recyclé pendant les heures régulières de travail et aux frais de l'employeur.

ou, à tout le moins, produisent des quantités importantes d'informations sur la performance individuelle des travailleurs et des travailleuses. Nous devons exiger l'accès à ces informations, vitales pour la défense individuelle de nos membres disciplinés pour non-respect des objectifs de productivité mais aussi pour développer des contre-propositions réalistes aux exigences faites par les employeurs. Nous pouvons aussi réclamer le droit à une contre-expertise, payée en partie ou en totalité par notre employeur.

Au chapitre des horaires de travail, les défis sont déjà nombreux et ils le seront encore plus avec l'introduction de ces technologies. Il faut continuer nos réflexions sur les caractéristiques

les plus pénibles des horaires de travail tels la non-prévisibilité comme c'est le cas pour les travailleurs et travailleuses sur appel, l'éclatement des horaires, les horaires trop courts ou trop longs, etc. Il faut nous libérer de la banalisation sociale qui fait que l'on trouve normal de travailler à des heures socialement peu acceptables. Nous devons aussi cerner les différentes manières de respecter les besoins parfois divergents de nos membres.

Et dégager des revendications de négociation qui les respectent tout en ne mettant pas trop à mal le principe de l'ancienneté, le seul rempart que nous connaissons contre l'arbitraire patronal. Dans toutes nos réflexions, une attention particulière devra être accordée aux mesures permettant une meilleure conciliation entre le travail et les responsabilités familiales et personnelles.

Hier comme aujourd'hui, des réflexions à poursuivre

« La FTQ propose donc de poursuivre notre réflexion sur les avantages et les inconvénients de différents modèles d'horaires de travail et de répartition des congés :

- ▼ En l'inscrivant dans le cadre de la déprécarisation des emplois et des contraintes pour rendre les horaires plus prévisibles;
- ▼ En évaluant l'intérêt de revoir les modèles traditionnels d'horaires de travail et de répartition des congés sans attendre que ne se développent des divisions internes;
- ▼ En évaluant l'équilibre à trouver entre la règle de l'ancienneté pure et d'autres règles négociées qui pourraient tenir compte des besoins diversifiés des membres, en fonction du sexe et de l'âge. »

Source : FTQ, *Branchés sur une même solidarité*, Colloque sur les jeunes et le syndicalisme, janvier 2000, pages 32 et 33.

Protection contre l'écoute et l'enregistrement des appels

31.11 L'écoute et l'enregistrement des appels ne seront réalisés qu'à des fins de formation et de perfectionnement.

31.12 L'utilisation de cette technique vise strictement à recueillir des observations objectives permettant l'élaboration de plans de formation individualisés adaptés à chaque employé de même que l'identification des besoins collectifs de formation.

31.13 D'aucune façon l'écoute ou l'enregistrement des appels ne pourront être utilisés ou invoqués pour justifier une mesure disciplinaire ou administrative à l'encontre d'un employé ou pour discriminer les employés entre eux en quelque manière que ce soit.

31.14 Toutefois, l'écoute ou l'enregistrement des appels peut être effectué à des fins disciplinaires sur une période maximale de quinze (15) jours consécutifs de calendrier à la suite d'une plainte écrite d'un client; le cas échéant, l'employé en est préalablement avisé par écrit avec copie conforme au syndicat.

31.15 Seuls les appels d'affaires pourront faire l'objet d'écoute et d'enregistrement. Advenant l'enregistrement d'un appel d'ordre privé, ce dernier sera immédiatement détruit.

31.16 L'employeur se porte garant de la confidentialité des appels recueillis de même que des rapports personnalisés résultant de ces enregistrements. Les enregistrements seront conservés dans un lieu sûr à accès limité. Les personnes autorisées à avoir accès à ces informations devront respecter cet engagement de confidentialité.

31.17 L'employé dont les appels d'affaires pourraient faire l'objet d'écoute et d'enregistrement en sera préalablement avisé. L'avis doit préciser la période durant laquelle les appels faits ou reçus par l'employé visé pourront faire l'objet d'une écoute aux fins de formation. Cette période ne peut excéder deux (2) semaines consécutives au cours d'un mois donné.

31.18 En cas de litige quant à l'application ou à l'interprétation de la présente, le syndicat et l'employeur se rencontrent sans délai. En cas d'incapacité à résoudre le litige, l'employeur, sur demande du syndicat, s'engage à suspendre immédiatement l'écoute et l'enregistrement des appels jusqu'à solution dudit litige.

Source : *Convention collective de travail entre Vidéotron Itée et le Syndicat des employé(e)s de Vidéotron Itée*, Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP), section locale 2815, en vigueur du 29 avril 2003 au 31 décembre 2006, page 85.

Surveillance, mesures disciplinaires et vie privée : les avoir à l'œil !

Les technologies de l'information et de la communication sont passées maître dans l'art de tenir à l'œil les travailleurs et les travailleuses, jusque dans les moindres recoins de leur vie privée au travail. Déjà, on vit le piège des mesures disciplinaires qui risque de devenir, dans l'avenir, une réelle « trappe » à griefs ! Compte tenu du fait que la jurisprudence sur cette question n'en est qu'à ses premiers balbutiements, les délais pour régler les litiges risquent d'être longs.

Nous devons donc agir de manière préventive en matière de surveillance électronique et négocier des clauses pour encadrer et limiter les pratiques patronales de surveillance et pour

protéger nos membres contre les usages abusifs de l'employeur à cet égard. Plusieurs mesures pourraient ainsi être négociées :

- ▼ L'obligation pour les employeurs d'informer les travailleurs et les travailleuses des méthodes de surveillance utilisées dans le milieu de travail;
- ▼ Des dispositions qui interdisent l'usage des renseignements recueillis dans le cadre d'une surveillance électronique à des fins disciplinaires et le limitent, par exemple, à des fins de formation, de qualité ou pour des raisons de sécurité;
- ▼ Le droit de contester le contenu d'une politique patronale relative à l'utilisation du matériel électronique;

- ▼ La reconnaissance que cette surveillance ne devrait jamais enfreindre le droit à la protection de la vie privée des travailleurs et des travailleuses.

Les politiques patronales relatives à l'utilisation du matériel électronique pourraient aussi être soumises à la négociation comme ont commencé à le faire certains syndicats européens. Ainsi, UNI (*Union Network International*), une fédération professionnelle internationale à laquelle sont affiliés certains syndicats québécois et canadiens, a élaboré un code de conduite sur les Droits en ligne au travail. Ce code est constitué d'un ensemble de mesures qui s'inspirent de conventions internationales de l'Organisation internationale du travail (OIT) et intègrent des initiatives récentes en matière de protection

La biométrie au travail : obéir au... doigt et à l'œil !

Chez Holt Renfrew

L'utilisation de la biométrie, c'est-à-dire de l'usage de caractéristiques biologiques uniques aux personnes, a pénétré le secteur du commerce de détail. Les employés doivent mettre un doigt sur un petit lecteur d'empreintes digitales pour accéder au système et pouvoir utiliser leur caisse enregistreuse. Le magasin Holt Renfrew utilise ce système depuis deux ans maintenant; il est installé sur 525 caisses enregistreuses dans 11 magasins. Chaque lecteur coûte 165 \$. Les dirigeants de Holt Renfrew estiment que c'est un système facile d'utilisation et qui évite les situations embarrassantes lorsque les employés oublient leur mot de passe. Ils font valoir que ce système leur permet de suivre à la trace le temps de travail des employés et les présences du personnel de gestion.

C'est dans le cadre de la préparation d'un article que les dirigeants de Holt Renfrew ont confirmé à une journaliste que l'entreprise utilisait un tel système. Interrogé sur le point de

vue de son syndicat sur cette question, le directeur canadien des Travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce (TUAC), Michael Fraser, a émis de sérieuses réserves quant à l'utilisation de cette technologie dans les milieux de travail et a fait des mises en garde contre les possibles abus au chapitre de la vie privée dont peuvent faire l'objet les travailleurs et les travailleuses.

Chez Postes Canada

En septembre 2004, Postes Canada a demandé à ses factrices et facteurs ruraux et suburbains (FFRS) de fournir leurs empreintes digitales dans le cadre d'un « *contrôle de la fiabilité* ». Le syndicat, considérant que cette demande patronale viole la convention collective et constitue une atteinte à la vie privée, a demandé à ses membres de ne pas obtempérer. Un grief a été déposé. Des discussions ont eu lieu et, au moment d'écrire ses lignes, l'employeur examine un projet de règlement.

Le syndicat appuie sa position sur une décision arbitrale portant sur

une demande semblable. Il y a quinze ans, Postes Canada, toujours pour des motifs de « *contrôle de la fiabilité* », souhaitait obtenir les empreintes digitales des employés en période d'essai. Dans sa décision, l'arbitre avait reconnu que « [...] *le droit à la protection de la vie privée, y compris le droit d'un employé de refuser à un employeur de prendre ses empreintes digitales, est fondamental dans toute société libre, et ne devrait pas être transgressé par un employeur en l'absence d'une disposition [législative] ou contractuelle claire et non équivoque, ou si l'on peut manifestement tirer une telle conclusion de la convention collective. Or aucune de ces conditions n'est réunie ici.* »

Sources : Strauss, Marina, *Print Scans: Retail Toll or Invasion of Privacy?* dans le *Globe and Mail*, 8 décembre 2004, pages B1-18 et 19. Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, *Empreintes digitales*, Bulletin no. : 2002-2005/180, 20 septembre 2004, adresse Web : www.sttp.ca/pages/printable_doc_fra.php?Doc_ID=595 et *État des griefs nationaux déposés au nom des FFRS*, 1^{er} mars 2005, Bulletin no. : 2002-2005/290, adresse Web : http://www.sttp.ca/pages/document_fra.php?Doc_ID=825, pages consultées le 18 avril 2005.

Code d'UNI sur les usages du matériel électronique de l'entreprise

1. Communication orale

Le comité d'entreprise ou le syndicat et leurs représentants ont le droit d'avoir accès à l'équipement électronique de l'entreprise et de l'utiliser pour les besoins du comité d'entreprise ou du syndicat, à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise.

Ceci inclut le droit d'envoyer des informations émanant du syndicat ou du comité d'entreprise à tous les salariés par le biais des outils de télécommunication électronique disponibles.

Les salariés ont le droit d'utiliser l'équipement électronique de l'entreprise pour communiquer avec leur syndicat ou le comité d'entreprise et leurs représentants.

2. Communication étrangère à l'activité professionnelle

Les salariés sont autorisés à utiliser l'équipement électronique de l'entreprise à des fins étrangères à l'activité professionnelle, à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise, pour autant que cela ne porte pas préjudice à leurs responsabilités professionnelles.

3. Contrôle et surveillance des communications

L'employeur s'engage à ce que l'utilisation de l'équipement électronique de l'entreprise par le salarié ne fasse pas l'objet d'une surveillance clandestine ou d'un contrôle.

Les communications ne feront l'objet d'une surveillance et d'un contrôle que si ceux-ci sont autorisés par une convention collective, si l'employeur est légalement tenu de le faire ou s'il a des motifs raisonnables de croire qu'un salarié s'est rendu coupable d'un délit pénal ou d'une infraction disciplinaire grave. L'accès aux dossiers de contrôle et de surveillance d'un salarié en particulier n'est possible qu'en présence d'un représentant syndical ou d'un représentant désigné par le salarié.

4. Conditions d'utilisation de l'équipement électronique

Le droit des salariés d'utiliser l'équipement électronique de l'entreprise est soumis aux conditions suivantes :

- ▼ La communication doit être licite et ne pas contenir de déclarations diffamatoires ni injurieuses.
- ▼ L'équipement électronique de l'entreprise ne peut être utilisé comme moyen de harceler sexuellement d'autres membres du personnel ou de répandre des commentaires offensants fondés sur le sexe, l'âge, la sexualité, la race, le handicap ou l'apparence d'une personne (ou de visiter sciemment des sites Web qui promeuvent la pornographie, le racisme ou l'intolérance).
- ▼ L'employeur peut exiger, pour les communications internes et externes des salariés, l'ajout d'un déni de responsabilité stipulant que les avis exprimés sont ceux de l'auteur uniquement et pas ceux de l'entreprise.

Source : Union Network International (UNI), *Droits en ligne au travail*, Code de conduite.

de la vie privée. Ce code a servi de base à la négociation d'accords avec des entreprises en Autriche, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni.

Des lois pour appuyer notre action

Les changements technologiques, qui ont présentement cours, transforment profondément nos milieux de travail et l'ensemble de la société, et ce, à une vitesse incroyable. Les gouvernements y participent dans la prestation des services aux citoyens et citoyennes mais aussi avec l'objectif de créer un environnement favorable à l'implantation des technologies de l'information et de la communication dans les entreprises. Mais les gouvernements ont aussi pour responsabilité d'assurer un développement social, économique et politique qui respecte les droits des citoyens et des citoyennes, des travailleurs et des travailleuses. Ils peuvent et doivent légiférer dans le sens d'une protection de ces droits.

DES CONSULTATIONS ESSENTIELLES

L'ampleur des bouleversements qu'apportent les technologies de l'information et de la communication et leurs incidences négatives devraient nous inciter à réfléchir collectivement sur les effets de ces technologies dans tous les domaines de notre vie.

Au moment de l'industrialisation, il en était de même : l'urbanisation se développait à un rythme fulgurant; les conditions de vie étaient très difficiles; les lois du travail étaient inexistantes et, conséquemment, les conditions de travail étaient pitoyables. En 1886, le gouvernement fédéral a alors décidé de mettre sur pied une Commission royale d'enquête sur les relations entre le Capital et le Travail. Les travaux de la Commission se terminèrent en 1889 après de multiples audiences dans toutes les régions du pays, y compris au Québec. Dans la suite

du rapport de la Commission, la *Loi sur les manufactures* a été adoptée. La semaine de travail y était réduite à 72 heures pour les hommes et 60 heures pour les femmes et les enfants. L'âge minimum pour travailler y était établi à 12 ans pour les garçons et à 14 ans pour les filles.

La révolution de l'information a des effets autant sinon plus grands que la révolution industrielle. Peut-on croire que le gouvernement du Québec pourrait tenir une telle commission d'enquête sur l'avenir du travail dans le contexte de la mondialisation et du développement des technologies de l'information et de la communication ?

Si l'implantation de ces technologies heurte de plein fouet le respect de la vie privée tant dans les milieux de travail que dans notre vie de tous les jours, n'y a-t-il pas lieu de tenir un débat large et éclairé qui permette ensuite aux gouvernements de légiférer plus clairement ?

Il n'y a là rien d'exagéré. Ainsi, en 2003, dans le cas de la vidéosurveillance, la Commission d'accès à l'information (CAI) a tenu des audiences publiques sur l'usage des caméras de surveillance dans les lieux publics. Ce fut une belle occasion de faire une analyse approfondie et de tenir un débat large au sein de la société québécoise. Compte tenu de la gravité de leurs conséquences sur la vie privée des gens, pourquoi les usages des technologies de l'information et de la communication ne pourraient-ils pas faire l'objet du même type de réflexion collective ? Il serait possible d'élargir le mandat de la CAI afin de lui confier l'analyse de la surveillance électronique dans la société et dans les milieux de travail et lui demander de formuler des recommandations qui baliseraient l'usage de ces technologies dans les milieux de travail et ailleurs.

LES LÉGISLATIONS POUVANT EN DÉCOULER

Même si de telles réflexions globales ne voyaient pas le jour, le mouvement syndical doit continuer à réclamer

des législations qui contraignent les entreprises et les organismes publics et parapublics à adopter des pratiques plus respectueuses du maintien et de la création d'emplois de qualité. Par exemple, nous devons remettre à l'ordre du jour gouvernemental nos revendications en matière de réduction du temps de travail et d'encadrement des licenciements collectifs. Nous devons développer des analyses plus précises sur la délocalisation des emplois, des régions plus éloignées vers les centres urbains, mais aussi du Québec vers d'autres pays et ainsi préciser nos revendications.

Les gouvernements doivent aussi mettre sur pied des programmes ou des mesures transitoires pour soutenir les régions affectées par les délocalisations et pour assurer la reconversion des travailleurs et travailleuses touchés par les changements technologiques, notamment par une formation qualifiante et par des programmes adéquats de soutien de revenu. Le gouvernement fédéral a récemment apporté quelques améliorations au régime de l'assurance-emploi, mais elles sont loin d'être suffisantes. Nous devons continuer à réclamer des bonifications au régime ainsi que la fin des compressions au programme de l'aide sociale pour aider ceux et celles qui perdent leur emploi.

En ce qui concerne plus spécifiquement les changements technologiques, nous devons revendiquer des dispositions législatives visant à réduire leurs effets négatifs sur les travailleurs et les travailleuses. À la manière du *Code canadien du travail* et des lois sur les relations de travail de la Colombie-Britannique, de la Saskatchewan, du Manitoba et du Nouveau-Brunswick, nous devons réclamer que le *Code du travail* du Québec prévoit que des clauses relatives aux changements technologiques soient incluses dans toutes les conventions collectives.

Au chapitre de la formation, les récentes modifications apportées à la

loi du 1%, qui font que les entreprises dont la masse salariale s'élève à moins de 1 million de dollars ne sont plus assujetties aux obligations de la loi, nous préoccupent vivement. En clair, ce sont surtout les PME qui ne sont plus contraintes d'investir dans la formation professionnelle. Nous devons réclamer une législation qui assure des résultats plus probants en matière de qualification de la main-d'œuvre.

Mettre à contribution toute notre structure syndicale

Puisque les technologies de l'information et de la communication ont des répercussions sur plusieurs dossiers syndicaux, il nous faut mettre à contribution tous nos militants et militantes, l'ensemble de notre structure syndicale. Parce que ces technologies s'implantent sans tenir compte de quelque frontière que ce soit, nous devons aussi travailler avec les autres organisations syndicales présentes chez notre employeur, dans notre secteur, dans notre région, etc.

EN FINIR AVEC LE TRAVAIL EN SILOS !

Les syndicalistes ont longtemps été des généralistes de l'action syndicale. Devant la nécessité de répondre à des besoins de plus en plus diversifiés et la complexité grandissante des dossiers, les responsables syndicaux se sont spécialisés dans différents domaines d'intervention : en santé et en sécurité du travail, en évaluation des tâches, en formation professionnelle mais aussi en condition féminine, en francisation, etc. Et ils ont développé des pratiques de travail en silos. Les différents comités syndicaux ne connaissent pas bien leur travail respectif et arrivent difficilement à coordonner leurs efforts et leurs actions. Il en résulte une vue réduite du portrait global du milieu de travail, pourtant indispensable à notre

intervention face à l'implantation des technologies de l'information et de la communication, face à ce qui semble être une véritable révolution.

Dans certains milieux de travail, il existe déjà un comité sur les changements technologiques. Là où il n'y en a pas, des militants et des militantes devront quand même approfondir leurs connaissances dans le domaine des technologies. Il faut cependant éviter qu'ils ne deviennent qu'une catégorie de spécialistes de plus.

Nous devons donc repenser notre approche, nos fonctionnements. Il faut revenir à un mode de fonctionnement plus collégial. Nous devons mettre à contribution tous nos spécialistes, tous nos militants et militantes. Chaque comité doit participer à l'analyse de la situation en prenant en compte, dans ses travaux, les effets de ces technologies sur son champ d'intervention spécifique.

Mais, ils doivent aussi construire des passerelles pour assurer la circulation de l'information d'un comité à l'autre. Les échanges permettraient par exemple au comité de francisation de sonner l'alarme sur la langue des logiciels proposés ou des cours de formation offerts. Le comité de la condition féminine pourrait analyser et proposer des revendications concrètes en ce qui concerne les horaires de travail, des mesures de conciliation travail-famille ou le contrôle de la surveillance patronale. Il pourrait aussi travailler avec les spécialistes de l'évaluation des tâches pour s'assurer que les pratiques de rémunération de l'employeur n'introduisent pas une nouvelle discrimination systémique mettant en péril l'équité salariale. Le comité de santé et sécurité du travail pourrait travailler en collaboration étroite avec le réseau des délégués sociaux et des déléguées sociales pour par exemple identifier à la source les risques à la santé mentale des membres.

Les spécialistes que nous sommes devenus ont parfois tendance à

penser qu'ils sont les seuls à avoir les connaissances nécessaires pour développer des revendications précises dans leur domaine. Ils doivent cependant accepter de développer des pratiques de mise en commun, des séances de remue-méninges où la prépondérance est donnée au gros bon sens syndical. En fait, il faut développer des communautés de pratique pour utiliser le jargon de ces nouvelles technologies. Ce n'est qu'ainsi que nous pourrions développer des analyses et des revendications qui prennent en compte l'ensemble des effets des technologies de l'information et de la communication dans nos milieux de travail.

LES DÉLÉGUÉS SYNDICAUX : DES INCONTOURNABLES

Notre structure de délégués syndicaux est notre principale courroie de transmission de l'information entre les membres du syndicat et l'exécutif local. Devant les bouleversements technologiques qui touchent ou toucheront les milieux de travail, les délégués syndicaux prennent le pouls de nos membres, les soutiennent au quotidien mais aussi les informent du travail qui a cours dans l'ensemble de la structure syndicale. Parce qu'ils sont au plus près de nos membres, ils doivent aussi être étroitement associés aux réflexions portant sur les technologies de l'information et de la communication. Parce qu'ils ne sont pas (encore !) des spécialistes, ils peuvent mieux représenter ce gros bon sens syndical dont nous avons tant besoin.

En étant un carrefour de l'information, un canal de communication, les délégués syndicaux sont au cœur de la mobilisation syndicale. Leur action nous permettra d'assurer le succès de la participation syndicale aux changements et le maintien d'un rapport de force avantageux face à l'employeur.

DES SOLIDARITÉS SYNDICALES À DÉVELOPPER

Compte tenu de l'ampleur des enjeux et des bouleversements qu'entraînent les technologies de l'information et de la communication, il est important, voire vital, d'établir des liens avec les autres organisations syndicales présentes dans notre milieu de travail, dans notre entreprise ou organisation.

Il n'est pas rare que l'implantation de ces technologies malmène les frontières de nos unités d'accréditation. Certaines tâches se déplacent d'une unité d'accréditation à une autre ou encore, ce sont les responsabilités qui migrent, les emplois restants dans une unité étant fortement déqualifiés au profit de la création d'emplois intéressants dans une autre unité d'accréditation. La centralisation de certaines activités de l'entreprise peut aussi entraîner des migrations d'un établissement à un autre.

Ainsi, les syndicats locaux pourraient avoir intérêt à faire front commun pour revendiquer leur participation dans le processus des changements technologiques, pour définir des revendications et développer une stratégie syndicale commune.

Il faut reconnaître que travailler étroitement avec d'autres syndicats locaux n'est pas une mince tâche. Lorsque deux unités sont affiliées au même syndicat, on peut présumer qu'elles partagent les mêmes pratiques, les mêmes politiques, les mêmes fonctionnements voire la même culture syndicale. Mais ces similitudes n'aplanissent pas pour autant toutes les difficultés. Quand les unités syndicales font partie de syndicats différents, les démarches de rapprochement peuvent tourner court rapidement. Et que dire lorsque l'autre syndicat local fait partie d'une centrale concurrente ?

Les obstacles sont nombreux mais les enjeux sont vitaux pour le bien-être de nos membres, bien-être étroitement lié à celui de tous les travailleurs et travailleuses dans

l'entreprise ou l'organisation. Peut-être faut-il envisager la mise sur pied d'un comité intersyndical de changements technologiques pour établir une cohésion dans l'action syndicale. Ou au moins, d'un comité de surveillance qui permettrait de mettre en commun les informations recueillies par chacune des organisations syndicales qui pourraient ainsi se partager le travail de veille technologique.

Information et formation syndicale : au cœur de notre stratégie

Le principal défi que nous pose l'introduction des technologies de l'information et de la communication est bien sûr le développement d'une véritable capacité d'en influencer le cours, notamment en participant au processus d'implantation. Mais pour ce faire, il nous faut développer nos propres capacités d'analyse et modifier nos fonctionnements syndicaux. C'est par la formation syndicale que nous pouvons y arriver. Parce que les changements intervenus ou à venir sont majeurs, parce qu'il faut contrer le fatalisme de nos membres et leur faire part de notre lecture plus critique de la réalité, la sensibilisation et l'information de nos membres sont tout aussi importantes. Et dans tous les cas, il nous faudra naviguer entre information et formation techniques et analyses politiques.

SENSIBILISER ET INFORMER NOS MEMBRES

Nos membres doivent pouvoir disposer d'une information claire et concise leur permettant de bien saisir les tenants et aboutissants des technologies de l'information et de la communication que l'employeur veut ou pourrait introduire dans notre milieu de travail. Pour comprendre aussi l'importance de participer au processus d'implantation. Nous devons donc développer des canaux de communication réguliers pour prendre le pouls de nos membres quant à leurs besoins mais aussi

quant à la démarche syndicale de participation. Face aux enjeux du projet patronal, nous devons offrir une lecture syndicale critique.

Il y a des aspects techniques reliés aux technologies de l'information et de la communication. Il ne s'agit pas de se substituer à la formation que l'employeur devra offrir à nos membres. Nous avons cependant la responsabilité d'offrir à nos membres une mise à niveau, une information vulgarisée qui leur permet de comprendre le projet patronal ou syndical. Mais il y a aussi et surtout l'analyse politique de la situation, dans ses effets les plus concrets sur la vie de travail mais aussi sur la société, les deux étant interreliés quand il s'agit du respect de la vie privée.

Ainsi, une sérieuse réflexion sur la surveillance électronique et le respect du droit à la vie privée est essentielle. Nos membres doivent prendre conscience des enjeux sociaux d'une utilisation accrue de ces technologies mais aussi des conséquences concrètes que cela peut avoir dans leur quotidien au travail. Les potentialités de ces technologies sont loin d'être connues de tous et toutes. Diverses perceptions sont monnaie courante. Il faut faire le point avec nos membres. C'est le seul moyen de leur faire prendre conscience de la gravité des conséquences possibles et de les voir adhérer à des revendications précises concernant les limites à imposer aux employeurs dans l'usage de ces technologies.

LA FORMATION SYNDICALE : INDISPENSABLE

Le développement de la formation syndicale a aussi suivi la complexité grandissante de notre travail syndical. Notre formation syndicale a pris en compte cette réalité en développant des cours plus pointus sur des sujets précis. C'est ainsi que les représentants et représentantes en santé et sécurité du travail ont accès à une offre de formation technique. De même pour les responsables de la formation professionnelle ou de l'évaluation des

tâches y compris de l'équité salariale. Des cours ont aussi été développés pour des groupes particuliers, les femmes par exemple. Comment notre propre offre de formation peut-elle venir en appui à ce désir de modifier nos propres fonctionnements pour appréhender l'ensemble des effets de l'arrivée des technologies de l'information et de la communication dans nos milieux de travail ?

Différentes avenues se dessinent qui doivent toutes être examinées afin notamment d'identifier dans nos fonctionnements actuels qui, des syndicats ou de la FTQ, peuvent être les mieux placés pour développer ou offrir les différentes formations nécessaires.

Ainsi, nous pouvons développer une formation plus technique pour mettre à niveau nos connaissances en ce qui concerne les technologies elles-mêmes. Soutenir une meilleure connaissance des moyens nécessaires à une veille technologique en fait partie. Parce que le choix des technologies a souvent un caractère sectoriel, chacun des syndicats affiliés est peut-être le mieux placé pour établir le contenu d'une formation qui réponde plus spécifiquement aux besoins des syndicats locaux du secteur. Cependant, l'implantation de plusieurs technologies traversent souvent tous les secteurs, par exemple les outils électroniques (Internet, courriel, etc.), les outils de surveillance (caméras, cartes magnétiques, etc.) ou même la nouvelle génération des systèmes intégrés de gestion. Le comité FTQ de l'éducation est peut-être alors mieux placé pour développer l'offre de formation ?

La FTQ et ses syndicats doivent continuer à réviser la formation syndicale existante pour tenir compte des effets de ces technologies dans les différents champs de spécialisation mais aussi de la nécessité de modifier nos pratiques de travail en silos. Il s'agit cependant d'un travail de longue haleine qui ne pourra se faire que si les syndicats font des effets des technologies de l'information et de la communication

une priorité de leur action. Par exemple, la santé mentale en santé et sécurité du travail. La langue des outils de travail en francisation.

Dans la deuxième partie des années quatre-vingt-dix, la FTQ et les syndicats avaient développé un cours de formation sur l'organisation du travail. Ce cours n'est plus qu'offert sur demande... et la demande est faible! Peut-on penser, dans ce cas précis, à cause des impacts majeurs de ces technologies sur l'organisation du travail à une révision en profondeur du cours?

Dans cette perspective, il y aurait lieu de mettre à l'avant-scène le dossier du contrôle du travail qui semble devoir passer de plus en plus par des études de temps et mouvements, là où cela n'était plus ou n'avait jamais été la pratique. Si cette tendance devait se renforcer, il sera important de développer une expertise syndicale. La FTQ et les syndicats devraient donc réfléchir au développement d'un cours de temps et mouvements, peut-être en collaboration avec des consultants qui travaillent déjà avec certains de nos syndicats.

Une meilleure compréhension des enjeux pratiques et juridiques de la surveillance induite par les technologies de l'information et de la communication et de la protection de la vie privée est nécessaire. La FTQ doit ici prendre le leadership et faire régulièrement le point avec les conseillères et conseillers syndicaux pour les aspects juridiques. La FTQ peut aussi soutenir les syndicats affiliés dans le développement d'outils de sensibilisation et d'information pour les syndicats locaux et même pour les membres qui sont épiés par ces technologies.

Des outils pour notre usage?

Les technologies de la communication et de l'information bousculent les façons de faire des entreprises mais aussi les nôtres! De fait, nous sommes partie prenante de cette

révolution de l'information et ces technologies transforment déjà nos pratiques et notre travail syndical.

Les militants et les militantes sont, tout comme nos membres, le reflet de la société. Leurs attitudes face à ces technologies sont variées et dans nos rangs, aux deux extrêmes, le camp des jovialistes s'oppose à celui des résistants! Et les techno-nuls sont présents!

Ainsi, plusieurs estiment que ces technologies sont très utiles pour leur travail syndical. Internet, par exemple, est un excellent outil de recherche, notamment pour la diversité de l'information disponible, son accessibilité et la convivialité de son utilisation. Le courriel est un outil de communication rapide, efficace et peu coûteux qui permet de rejoindre plusieurs membres à la fois. Le téléphone cellulaire augmente sensiblement la disponibilité des militantes et des militants syndicaux, ce qui constitue un avantage indéniable pour nos membres. Les logiciels de mise en page facilitent la production de journaux, de dépliants, de tracts, etc., alors que les technologies de la communication, Internet et le courriel, en accroissent le rayonnement et la vitesse de diffusion. Plusieurs syndicats ont développé un site Web et y donnent accès à une foule d'informations diversifiées pouvant faciliter le travail des militants et des militantes et mieux informer leurs membres.

Mais plusieurs s'inquiètent. Allons-nous en venir à offrir de la formation syndicale à distance? À tenir des assemblées syndicales dans des salons de clavardage (*chatroom*)? Nous n'en sommes bien sûr pas encore là. Mais les questions sont nombreuses par rapport à des pratiques déjà présentes.

Ainsi, les attentes de nos membres sont démesurées quant à l'accessibilité et la vitesse de réaction qu'ils attendent des exécutifs locaux et des conseillères et conseillers syndicaux. On s'attend presque à ce que les téléphones cellulaires soient ouverts 24 heures sur 24, que les courriels

soient lus et la réponse faite dans la minute qui suit leur envoi.

Les sommes d'argent que les syndicats consacrent à ces technologies le sont-elles au détriment du maintien des moyens traditionnels de communication? Pourtant, nous réclamons par exemple de nos gouvernements qu'ils n'abandonnent pas les moyens traditionnels de communication au risque de pénaliser une partie de la population. Nous nous élevons contre les pratiques de certaines entreprises de services, dans le secteur bancaire notamment, qui rationnent leur offre de services en direct pour obliger leur clientèle à utiliser les guichets automatiques ou les services en ligne. Comme syndicats, sommes-nous assez attentifs aux inégalités existant dans l'accès et l'usage d'Internet de nos propres membres?

L'utilisation des réseaux de l'entreprise ou la création de nos propres réseaux de communication est aussi un enjeu important, notamment pour le respect de la confidentialité de nos actions mais aussi dans le contexte où nos militants et militantes risquent de devenir des cibles de choix pour des mesures disciplinaires, ce qui pourrait constituer une attaque délibérée de certains employeurs contre la structure syndicale locale.

De la même façon que nous le faisons pour les usages des technologies de l'information et de la communication dans nos milieux de travail, nous devons poursuivre notre réflexion en partageant nos expériences et en posant un regard critique sur l'usage syndical de ces outils technologiques ainsi que sur les enjeux et écueils à éviter.

Le progrès ? Des bénéfices à partager !

Le progrès est souvent associé à des effets positifs, bénéfiques. Le progrès renvoie au développement économique sur lequel s'appuie le développement social, la prémisses de base étant que le progrès social est intimement lié à la richesse générée par les avancées de la science. Ainsi, le progrès renvoie à la prospérité, à la capacité de bâtir une société meilleure.

Le progrès apporté par la période industrielle a permis d'assurer un développement économique remarquable. Mais, il n'y a pas eu que des retombées positives. Les artisans sont devenus prisonniers d'entrepreneurs qui les traitaient comme de quasi-esclaves, dans des milieux de travail très dangereux. Le progrès avait des coûts qui étaient essentiellement supportés par les travailleurs et les travailleuses. Le mouvement syndical s'est battu et a réclamé des gouvernements une répartition équitable des retombées de la modernisation. C'est ainsi que le progrès a pu se traduire par des gains sociaux qui prenaient en compte les préoccupations des travailleurs et des travailleuses en matière de conditions de travail mais aussi de conditions de vie. La durée du travail a considérablement diminué. Les salaires ont augmenté de façon très importante. L'universalité des droits à l'éducation ou aux soins de santé s'est construite. Un véritable filet de sécurité sociale s'est développé, pour les personnes démunies, pour celles en chômage, à la retraite, aux études.

Les technologies d'aujourd'hui n'échappent pas à cette logique. Elles sont encore étroitement associées au progrès, porteur de prospérité. Mais, on s'en doute, on peut en attendre le meilleur comme le pire. En effet, une avancée technologique peut à la fois rendre une guerre plus meurtrière avec des armes plus destructrices et sauver des milliers de vies humaines avec des innovations médicales.

Dans les milieux de travail, ces technologies peuvent rendre les entreprises plus compétitives, les produits ou services de meilleure qualité, et ainsi sauver voire même créer des emplois. À ce jour cependant, pour les travailleurs et les travailleuses, le prix a été énorme à payer en termes d'emplois et de qualité de vie au travail.

Mais il ne s'agit pas d'une fatalité. Comme par le passé, le meilleur ne viendra pas seul, sans que le mouvement syndical, une fois de plus, ne doive exiger une juste part pour les travailleurs et les travailleuses. Nous pouvons agir syndicalement pour nous assurer que le progrès se fasse dans le respect des travailleurs et des travailleuses. Pour nous assurer aussi qu'il y ait des retombées sociales, que le bien-être collectif soit amélioré. Il est vital, pour notre avenir à tous et à toutes, de nous en occuper dès maintenant.

Notes
