

ANNEE UNIVERSITAIRE 2006/2007

2^{ème} session – septembre 2007



Code U.E. : [**SO0422B anthropologie des techniques**]

Durée de l'épreuve : 2 heures

Instructions particulières : documents interdits

Déroulement des épreuves : Cf. Charte des examens

« Les techniques ne sont pas neutres »

« La technique est politique »

**Sur la base du document de presse intitulé « la fin des caissières »,
veuillez construire un commentaire analytique de ces deux formules,
références théoriques à l'appui.**

HYPERMARCHÉS, SNCF, RATP, CINÉMAS...

La fin des cais

La tentation de remplacer les salariés par des machines est grande. Même si cette logique se heurte à celle du consommateur

Les robots sont-ils en train de nous envahir ? Va-t-on vers un monde sans guichetiers de chair et d'os, mais peuplé de bornes automatiques et de caisses self-service ? On s'est habitué depuis belle lurette à ne plus rencontrer de poinçonneurs dans le métro et de pompistes dans les stations-service. Mais la liste des professions en voie de disparition s'allonge de jour en jour. Caissières dans les hypermarchés, vendeurs de cartes Orange RATP et de billets SNCF, guichetiers dans les banques, hôtesse dans les cinémas...

Tous remplacés par des machines ?

Pas si simple. « La tentation industrielle est grande de réduire ses frais de personnel, analyse Thibault le Carpentier, directeur associé du cabinet de conseil Obsand. Mais

cette logique se heurte à celle du consommateur... qui a du mal à se passer d'une présence humaine. » C'est la ritournelle entonnée par toutes les entreprises concernées : pas de suppression de postes, mais des « redéploiements ». Avec « élargissement des compétences ». Bref, les guichetiers sont invités à se métamorphoser en super-conseillers-polyvalents-hommes-à-tout-faire... Visite guidée.

Plus de caissières dans les hypers

« Agissons, maintenant, tous ensemble ! » C'est un tract de la CFDT distribué dans tous les hypermarchés de France et qui a déjà recueilli 40 000 signatures de clients. Nom de code de l'opération ? Sbam, pour « Sans bornes automatiques merci ». Un détournement du fameux sourire-bonjour-au revoir-merci cher à la grande distribution. Depuis trois



sières

ans, on a commencé à apercevoir des caisses automatiques à la sortie des magasins, des « self-checkout », comme on dit dans le métier. Le client scanne lui-même ses articles. Il y en aurait déjà 216 chez Auchan, une centaine chez Carrefour (23 hypers équipés sur un total de 218)... Le concept vient des Etats-Unis et a déjà envahi la quasi-totalité des grandes surfaces Tesco au Royaume-Uni. La France est-elle en train d'y succomber ? C'est la crainte des syndicats. Pour eux, la moitié des 170.000 caissières comptabilisées dans la grande distribution pourraient être purement et simplement rayées de la carte. D'autant que se profile une autre révolution technologique : des nouvelles puces électroniques ultramodernes censées scanner en un rien de temps un chariot entier. « En fait, les caisses automatiques sont un plus réservé

aux petites courses, tempère Jérôme Bédier, président de la FCD (Fédération des Entreprises du Commerce et de la Distribution). Il y en aura tout au plus quatre ou cinq par magasin, et aucune vague de licenciements n'est évidemment prévue. »

Contrôle des téléphones, siouplaît

Depuis qu'ils se prénomment TER ou Transilien, nos bons vieux trains de banlieue n'ont jamais autant joué les modernes ! Pensez. Ces derniers temps, sur les lignes Ile-de-France, on a expérimenté les billets sur téléphone mobile. Vous achetez votre titre par téléphone, vous passez le téléphone sur le tourniquet – comme le passe Navigo électronique qui a remplacé la carte Orange magnétique –, et, magique, vous passez. Le contrôleur arrive ? Pas de problème, il suffit de montrer son téléphone.

Techno, techno avant tout... Voilà pourquoi, dans les gares, la SNCF a misé un maximum sur ses distributeurs automatiques. Histoire de réduire les files d'attente. Et

les effectifs en même temps ? A la direction de la SNCF, on s'étrangle. Non, les guichetiers seront juste « redéployés ». Bref, incités à devenir de super-agents, hommes-orchestres polyvalents capables d'informer, de guider, etc. Evidemment, dans les gares moins fréquentées, comme les stations Meuse et Lorraine du nouveau TGV Est, on les verra moins. Ils assureront la permanence seulement pendant les heures de pointe. Même logique à la RATP, qui compte 2 000 agents dans ses guichets traditionnels, c'est-à-dire tout bêtement affectés à la vente. Aujourd'hui, ces guichets ringards sont invités à se muter en « comptoirs d'information ». Pour l'achat de billets ? Prière de passer par les distributeurs automatiques. Aujourd'hui, dans une trentaine de stations, il n'y a déjà plus de guichets vente à proprement parler. « En trois ans, on a transformé 73 guichets en comptoirs d'information. En 2010, sur nos 500 stations, les 50 plus importantes plus 23 stations de RER auront encore des guichets traditionnels », dit Patrick Martin, directeur général adjoint à la RATP. Ce responsable reconnaît pourtant qu'il y a « encore » des problèmes d'ergonomie avec les distributeurs. D'où, paradoxe, des files d'attente plus longues face à des usagers interloqués. « Mais les agents seront justement là pour faire de la pédagogie. » On en viendrait presque à regretter le poinçonneur des Lilas !

Le mur de l'argent

Libre-service bancaire, guichet automatique bancaire (GAB)... Les banques misent sur l'automatisation au service des clients. C'est tout bénéf, nous dit-on ! Un gain de temps considérable et la possibilité de réaliser ses opérations courantes 24 heures sur 24 : retrait d'espèces, relevé de compte, virement, dépôt de chèque... Mais ne vous y trompez pas. C'est surtout un moyen pour les banques de gagner plus ! Car le caissier d'antan, lui, devient entre-temps un conseiller commercial vivement incité à refourguer plans d'épargne, assurances-vie et autres abonnements payants au client. Pour Michel Marchet, de la CGT-Banque, il s'agit ainsi d'« automatiser les tâches à faible valeur ajoutée et d'augmenter les gains de productivité ». Mais aussi de sécuriser les agences en retirant le cash des guichets.

Reine-Claude Mader, présidente de l'association CLCV (Consommation, Logement et Cadre de Vie), parle de « désertification » et dénonce ses conséquences : des services de plus en plus chers, aucune baisse des tarifs, une hiérarchisation dans le conseil bancaire en fonction des revenus. ■



GABBS.

Trois questions à Maurice Godelier*

Le Nouvel Observateur. - Quelles sont les conséquences de l'automatisation des guichets ?

Maurice Godelier. - Cela perturbe énormément, et pas seulement les générations les plus âgées. Dans la relation commerciale et administrative, l'information rassurante et maternante qui était délivrée jusque-là par la personne physique disparaît. Et le signe de ce trouble, c'est que partout, dans le métro, dans les gares, des

employés ont été chargés d'expliquer au public désorienté comment faire fonctionner la machine. Nous entrons dans un monde de plus en plus dépersonnalisé...

N. O. - Où l'individu est davantage livré à lui-même ?

M. Godelier. - Tout à fait. Il est de plus en plus condamné à se débrouiller tout seul. La sphère physique et émotionnelle se réduit comme peau de chagrin. Au profit de relations strictement technico-

impersonnelles. On peut considérer que l'automatisation des guichets est une avancée scientifique. Mais sur le plan social, c'est une autre question.

N. O. - C'est une perte ?

M. Godelier. - Indéniablement. L'espace de l'intercommunication se limite de plus en plus à quelques parents, à deux ou trois amis, au marché, au travail... C'est une tendance lourde depuis le début du XX^e siècle. Et une grande rupture dans l'histoire de l'humanité, où la relation a longtemps été synonyme de contact physique. ■

Propos recueillis par N. F.

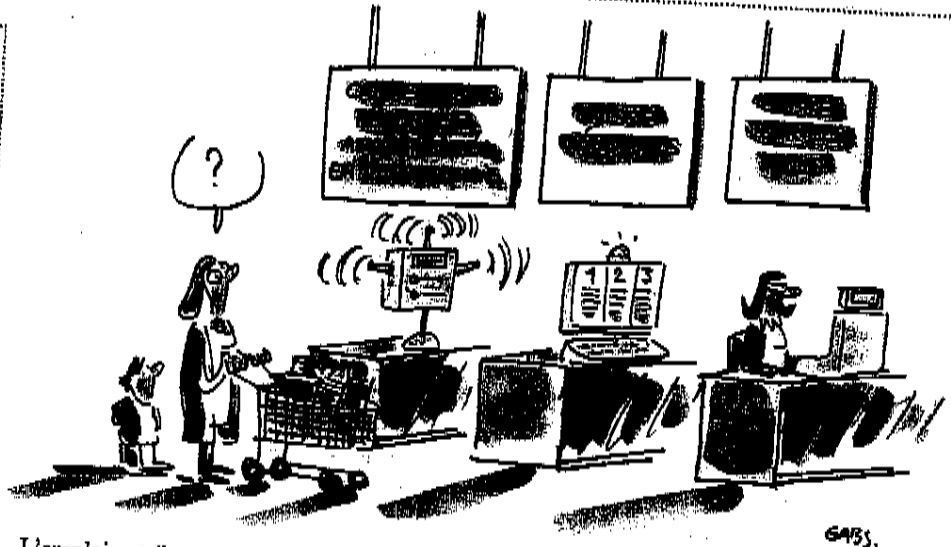
() Anthropologue et professeur à l'EHESS (Ecole des Hautes Etudes en Sciences sociales)*

« Kafka »

par Benoit Duteurtre*

Bizarrement, la question de l'automatisation de la vie est à la fois très ancienne - on la trouve dans « les Temps modernes » de Chaplin - et très neuve, parce qu'elle s'étend de façon toujours plus radicale. Aujourd'hui, on peut à la fois supprimer des emplois en automatisant les guichets, diminuer la rémunération de ceux qui ont encore la « chance » d'avoir du travail et réduire la qualité des services offerts. Car l'idéal de ce monde-là, c'est un consommateur qui fasse tout lui-même (et gratuitement), muni d'une quantité de cartes et de codes. Plus le service diminue, plus la « communication » triomphe : ma banque m'a récemment annoncé qu'on pourrait désormais la joindre 24 heures sur 24. Sauf que la création de ce numéro s'est accompagnée de la quasi-impossibilité d'appeler son agence, les appels étant désormais orientés vers un standard lointain tenu par des employés incompetents et sous-payés. Le cauchemar existait déjà chez Kafka, où les fonctionnaires jouaient le rôle borné des machines. Il se prolonge aujourd'hui devant des écrans et des claviers. ■

() Ecrivain, auteur de « Service clientèle » (Gallimard) et de « La Cité heureuse », à paraître en août chez Fayard.*



L'emploi est-il menacé ? Pas vraiment : le secteur bancaire est un des plus gros recruteurs du moment. Les usagers ? Ils sont fermement incités à dégainer leurs cartes et à s'adapter. Quant aux « pauvres », les interdits bancaires et autres parias, tant pis pour eux : s'ils veulent retirer de l'argent au guichet, on leur ponctionnera une commission dissuasive dans la plupart des banques.

T'as ton SMS pour le concert de Madonna ?

Ces billets pour le concert de Polnareff que vous comptiez offrir pour la fête des Mères dans une jolie enveloppe dorée ? Oubliez ! Avec l'avènement du billet virtuel, l'homme moderne peut désormais passer commande sur son téléphone portable, envoyer un ticket sous forme de SMS, et hop ! Evidemment, pour le paquet cadeau, il faudra ruser, mais bon...

Science-fiction ? Pas vraiment. Depuis le 1^{er} janvier 2007, le principe du billet virtuel a été acté par la loi. Digitick, une petite start-up leader dans ce créneau, a déjà vendu sa technologie à 300 partenaires. Le principe ? Plus

besoin de passer par une billetterie Fnac. Vous achetez votre billet sur internet ou sur votre téléphone portable. Ensuite soit vous l'imprimez chez vous, soit on envoie la référence en SMS sur votre téléphone mobile. Qu'il vous suffira de valider à l'entrée de la salle de concerts. « On travaille avec des salles comme l'Olympia, les festivals de l'été comme les Francofolies, mais aussi le Parc Astérix ou le Stade de France pour les grands événements sportifs », dit Emmanuel Guyot, PDG de Digitick.

Même évolution pour le cinéma. Après la disparition des ouvreuses qui vendaient des Miko, remplacées par des distributeurs, celle des guichets ? Toutes les salles Gaumont sont déjà équipées de bornes automatiques. « Mais il faut encore passer en caisse pour certains billets à réduction », rassure-t-on chez Gaumont. « Et puis il faudra toujours du personnel de contrôle, dit-on au CNC (Centre national de la Cinématographie). Ne serait-ce que pour vérifier l'âge des spectateurs pour les films interdits au moins de 18 ans. » A moins qu'on ne nous dégotte des bornes magnétiques avec reconnaissance ADN...

DOAN BUI, NATHALIE FUNÈS et MARCO MOSCA