

FAITES-LE VOUS-MEME...

Un samedi, dans une grande surface. J'attends mon tour à l'une des nombreuses caisses. Une jeune femme m'invite à l'accompagner là où il n'y a pas de file, me dit-elle. Je la suis jusqu'à un nouveau style de caisse : personne ne s'y trouve sauf mon accompagnatrice qui empoigne paquet de café et bouteille de lait et commence à les scanner en m'expliquant qu'il suffit de continuer ainsi, de payer là, de prendre un ticket ici après avoir récupéré la monnaie là-bas puis d'introduire le ticket de caisse dans la fente ad hoc pour pouvoir ressortir. Cette fois, il ne s'agit plus seulement de scanner soi-même ses articles dans les rayons avant de passer chez la caissière mais de jouer soi-même le rôle de la caissière !

Des changements radicaux dans nos manières de consommer...

La mode du « self » touche des espaces de plus en plus nombreux de notre vie. Les banques vous demandent de gérer vous-mêmes vos comptes, le magasin de meubles de monter vous-mêmes vos armoires quand ce n'est pas votre maison. La première maison en kit vient d'être vendue en Wallonie. Moins cher ? Pas du tout, répond son nouveau propriétaire qui a rassemblé collègues et amis pour l'aider à la monter au cours de leurs week-ends.

Les nouvelles technologies ont changé nos manières de faire. On peut aujourd'hui rester chez soi et dans le même temps réserver son billet de train ou sa place de théâtre, commander un voyage ou une pizza, effectuer un transfert d'argent. Commode ! Facile !

Le CRIOC a voulu mesurer l'intérêt des consommateurs pour les nouveaux services offerts par le secteur de la distribution (1). Il conclut que les clients des grandes surfaces sont demandeurs de ces technologies. Argument n° 1 : le gain de temps. L'étude révèle que la perception du temps d'attente aux caisses diffère au nord et au sud du pays. Les Wallons l'estiment plus long que les Flamands. C'est donc sans surprise que les Francophones se montreront davantage intéressés par le self scanning notamment. Au niveau européen, le système du « self » a d'abord vu le jour aux Pays-Bas mais sans succès. Les clients ont tout de suite saisi l'impact que cette nouvelle technique aurait sur l'emploi et l'ont rejetée, explique la FGTB qui a enquêté sur le phénomène. En Belgique, ce réflexe de solidarité n'a pas eu lieu, ajoute-t-elle (2). Serions-nous plus individualistes au Sud ?

Quelles conséquences ?

Si les nouvelles technologies présentent certains avantages, principalement en terme de gain de temps, on ne peut ignorer leurs conséquences. Que faire quand on n'entend rien au bricolage et qu'on se retrouve face à une série de clous, vis et panneaux à monter ? Comment remplir un virement par machine interposée quand on est un monsieur âgé, devenu malhabile de ses mains ? Si les caisses sans caissières se multiplient, que vont-elles devenir ? Et cette question qui doit interpeller chacun-e de nous : pourquoi acceptons-nous si facilement de jouer à la caissière, à l'employée de banque, ... bénévolement ? « Faites-le vous-même... vous serez mieux servi et gagnerez du temps ». C'est l'air qu'on nous serine et qui fait son petit bonhomme de chemin dans les esprits. Le refrain nous pénètre si profondément qu'il arrive à nous convaincre de réaliser nous-mêmes un travail qui n'est pas le nôtre et qui plus est que nous accomplissons gratuitement ! On savait le client roi, mais, comme le relève la FGTB, c'est « un roi qui bosse. Un roi qui fait lui-même tout le boulot. Sans se plaindre. » Le plus étonnant est encore de constater que cet homme à tout faire qu'est devenu le consommateur est content et en redemande. « Mieux : il paie pour son service. 10 euros la réservation en ligne et 10 de plus pour le paiement (obligatoire) par carte de crédit chez Ryanair. La plupart des banques facturent le « service » PC-banking... Merci. De rien. »

Tout bénéfique pour l'entreprise...

La sociologue française Anne-Marie Dujarier y voit une stratégie mûrement réfléchie des entreprises. Pour elle, il ne s'agit ni plus ni moins qu'une nouvelle division du travail : main-d'œuvre gratuite, disponible, le consommateur participe à la compétitivité de l'entreprise. Le temps qu'il perd ne coûte rien à cette dernière. De leur côté, les travailleurs arrivent à la conclusion qu'ils ne servent plus à rien puisque n'importe qui peut faire leur travail. Et s'ils n'en étaient pas suffisamment convaincus, l'entreprise dispose d'une autre arme : la création du sous-effectif. Face à de longues files d'attente, les caissières sont soulagées de diriger les consommateurs vers les machines. « Certains clients pourront au passage renforcer la croyance que les professionnels sont plus lents que les automates et accepter d'autant mieux l'autoproduction dirigée. » (2)

Les syndicats voient d'un mauvais œil cette modification des conditions de travail. A terme, ils craignent que la grande distribution pourvoyeuse d'emplois pour des travailleurs peu qualifiés ne devienne un désert. Après l'industrie, après l'agriculture...

Self et santé...

L'idée de recourir à ses propres ressources pour résoudre ses problèmes touche un autre domaine sur lequel nous souhaiterions nous arrêter un instant : la santé. Il y aurait beaucoup à dire sur la responsabilisation individuelle en tant qu'aboutissement de la logique néo-libérale et de l'individualisme, sur la technisation toujours plus poussée des soins de santé et sur l'affaiblissement des réseaux traditionnels, nous nous limiterons à évoquer une des retombées qui présente des aspects positifs : la création des groupements de patients. Leur rôle n'est pas négligeable même si on ne peut perdre de vue le contexte dans lequel ils se sont développés.

Poussées à se prendre elles-mêmes de plus en plus en charge, des personnes partageant une même maladie, un même handicap, une même assuétude... ont eu l'idée de s'unir et de s'organiser pour

échanger leurs expériences, s'entraider et tenter de trouver ensemble des solutions aux difficultés et/ou à la souffrance vécues. C'est ainsi que sont apparus des groupes d'entraide comme la Fondation pour la Prévention des Allergies, SOS Solitude, etc. qui réunissent des bénévoles. Au fil du temps, ils ont amplifié leurs actions et mis en place des groupes de parole, un soutien individuel et psychologique mais aussi une série d'activités sociales et récréatives et différents types d'aides : financière, administrative, organisationnelle... Parallèlement sont apparus d'autres groupes - les groupes de soutien -, imaginés par des personnes qui ne sont pas directement concernées par une problématique et qui sont cette fois autant des bénévoles que des professionnels. C'est le cas par exemple des groupes d'accompagnement du deuil. Ces groupements ont pris de plus en plus de place à tel point qu'on en recense actuellement plus de 200. Certains comme la Ligue d'Alzheimer sont très puissants et mènent également une véritable action de lobbying politique. Cette évolution n'est pas toujours bien acceptée par les professionnels de la santé qui y voient parfois une sorte de concurrence. Or, comme l'indique Sabine Henry, présidente de la Ligue d'Alzheimer, ces groupes non seulement améliorent la santé et la qualité de vie des patients mais ils augmentent leur autonomie et contribuent à réduire leur isolement. « Notre but est de devenir partenaires et de renforcer les structures de services et de soins existants. » (3) On ne peut que saluer le travail accompli depuis 25 ans par l'asbl qui se bat pour changer les mentalités et les pratiques face à une maladie qui constitue un véritable défi pour la santé publique. « Il faut, conclut sa présidente, réapprendre à vivre ensemble. »

Comme le dit Christian Arnspenger, « notre cécité existentielle est la meilleure arme qu'a le capitalisme contre nous. Décillés, nos yeux ne pourront plus supporter bien longtemps la vue de ce que ce système fait de nous. Ouvert, notre regard ne restera plus très longtemps posé sur l'immédiat horizon d'une illusoire croissance sans fin, peuplée de prétendues 'nécessités' qui ne sont qu'autant de maillons de nos chaînes. » (4)

- (1) CRIOC, La technologie au service des consommateurs, janvier 2007, www.crioc.be
- (2) Syndicats, 12 mars 2010.
- (3) FPS, « Groupe d'entraide... Des réponses pour mieux comprendre, pour mieux agir », Colloque du 26 mars 2010.
- (4) Christian Arnspenger, Ethique de l'existence post-capitaliste, Cerf, 2009.

Anne Vanhese, journaliste à l'ACRF - Plein Soleil

**L'ACRF souhaite que les informations qu'elle publie
soient diffusées et reproduites ;
n'oubliez pas dans ce cas de mentionner la source.**

Avec le soutien de

