

la lettre du Colidre

Comité d'information et de liaison des cadres dirigeants retraités de France Télécom

La communication et les associations au 21ème siècle

par Jean-Jacques Damlamian

Le mot communication a en langue française plusieurs sens. Il faut en effet distinguer :

- les moyens techniques de communication tels que les télécommunications, l'informatique et ce qu'il est convenu aujourd'hui d'appeler les NTIC, les Nouvelles Techniques de l'Information et de la Communication.

- et tout ce qui concerne le message à émettre, son ciblage, sa forme.

Mais préparer un message et l'émettre n'est pas le but final recherché. Le but final c'est de susciter la bonne compréhension de ce message afin de promouvoir un soutien ou une action. Et on voit bien que le meilleur moyen de s'assurer de la bonne compréhension c'est de susciter une réponse, on dira un « feedback », témoignage de cela.

Il est important de noter que chaque fois que le moyen technique a sensiblement changé au cours de l'histoire de l'humanité, il y a eu des conséquences sur l'organisation sociale et sur la culture en général. C'est ainsi que Marshall McLuhan avait même dit que « le medium is the message !! », le véhicule du message est lui-même le message. On peut se convaincre de l'effet des moyens techniques de communication en observant les changements dus à l'invention des moyens successifs tels que l'écriture, l'imprimerie, puis la radio, le cinéma, puis la TV, puis l'Internet...

Commençons par l'imprimerie. Avec l'imprimerie, la communication se fait par le livre, par le journal, avec comme conséquences sociales la remise en cause des grandes références historiques - l'Eglise (avec La Réforme), la monarchie absolue (avec le Siècle des Lumières, la démocratie...) - et permet la création des partis politiques. L'information publique se véhicule alors par voie d'affiches. Et il devient nécessaire de savoir lire, d'où l'alphabetisation.

Ne peut-on faire l'hypothèse que l'école publique de Jules Ferry, qui a diffusé l'alphabetisation de la population, a conduit à un changement majeur dans l'organisation sociale ? N'est-il pas probable que le succès de la loi de 1901 sur les associations en soit une conséquence notable ?

Après l'imprimerie, on peut citer la radiodiffusion dont on sait le rôle dans la diffusion des idées bonnes ou mauvaises, la propagande, l'impact sur la diffusion de l'industrie musicale...

Puis le cinéma et ensuite la TV. Tous ces moyens techniques ont à leur façon changé la culture et la pratique de la communication entraînant des remodelages profonds de la société et de la façon de vivre des hommes.

Aujourd'hui nous sommes entrés dans une période historique nouvelle avec l'Internet, la communication mobile, la multiplication

(suite pages 2 et 3)

Comité d'information et de liaison des cadres

Un siècle de téléphone avec les téléphonistes

Par Christian Dubonnet

Présent. à Paris, dès 1880, les téléphonistes ont été remplacées, près d'un siècle plus tard, grâce au travail des ingénieurs et des informaticiens, par des automatismes, qui permettent désormais de communiquer sans l'intervention d'une tierce personne. Un réseau dense de satellites, de câbles sous-marins, de fibres optiques, permet de savoir aujourd'hui, en temps réel, ce qui se passe partout dans le monde.

Mais faut-il pour autant oublier l'histoire de cette profession, celle des téléphonistes et de leur action pour leurs conditions de travail jusqu'à la fin de l'automatisation ?

Après l'apparition du télégraphe avec le système Chappe, au milieu du XIXème siècle, pour répondre au besoin de communication des gouvernements, le téléphone fait timidement sa première apparition en France. A Paris, en 1880, on dénombre déjà cinquante abonnés (1). Il s'agit d'une nouvelle activité promise à un rapide développement. On assiste alors à un recrutement massif de femmes de préférence aux hommes. C'est à cause de leurs « oreilles irréprochables », explique-t-on à l'époque, mais il faut plutôt préciser qu'elles sont couramment rémunérées un tiers de moins que les hommes pour le même travail (2).

« C'est le 1er janvier 1890 que les opératrices du central téléphonique Opéra obtiendront l'autorisation de s'asseoir pendant leur vacation. En 1883, les cadences de travail deviennent tellement insupportables qu'on installe les premières salles de repos. Pour devenir téléphonistes en 1897, il faut répondre à certaines conditions : être agrées par le Sous-secrétaire d'Etat, ne pas être infirmes, mesurer au moins 1,50 mètre, être âgées de dix-huit à vingt-cinq. Une fois en poste, si elles désirent se marier, les téléphonistes doivent demander l'autorisation au Ministre » (3).

En 1900, on instaure un congé de maternité de deux semaines, mais il ne sera payé aux PTT qu'en 1912. Les téléphonistes travaillent 48 heures par semaine, avec un seul jour de repos hebdomadaire. Il faudra attendre 1920 pour officialiser le principe des pauses, et 1924 pour introduire des cours de formation à destination des opératrices.

La loi de 1884 concernant la constitution des syndicats ne s'applique pas aux services de l'Etat. Les téléphonistes et les télégraphistes se regroupent donc dans des associations par grades.

Des grèves de plus en plus dures éclatent cependant dans la profession, entre 1906 et 1909 pour protester contre les situations de travail

(suite page 3)

dirigeants retraités de France Télécom

La communication et les associations au 21ème siècle

(suite de la page 1)

des canaux de TV de toute sorte.... et cela semble aller en s'accroissant. Nous assistons à une fragmentation croissante de l'attention. Il n'y a plus le 20h de la Une avec les Leon Zitrone... Alors en quoi les NTIC ont-ils changé la donne ?

D'abord, sous nos yeux et en quelques années seulement, le mode de vie des Français, mais aussi à un certain degré de toute l'humanité, a subi une révolution.

Aujourd'hui en France plus de 15 millions de foyers ont accès à l'Internet haut débit, soit plus de la moitié des foyers et la croissance continue rapidement au rythme de 2 millions environ sur 2007.

Il y a près de 56 Millions d'abonnés au mobile en France (88% de la population).

Il y a plus de 4 milliards de lignes téléphoniques dans le monde dont les 2/3 sont mobiles pour une population mondiale de 6,6 milliards!!!

Et les usages changent rapidement aussi bien en France, et les pays développés que dans les pays en développement.

Le téléphone mobile, toujours branché et toujours sur soi, crée une accessibilité permanente en particulier par les SMS . Il permet aussi de recevoir et d'émettre son courrier électronique, le push mail comme avec les BlackBerry, gommant de plus en plus la frontière entre les périodes de travail et les périodes hors travail.

Et ce n'est pas tout : les chats, les blogs, les Wikis, les flux RSS, l'Instant Messaging (comme MSN...) ; les réseaux sociaux... Toutes les informations viennent ou sont recherchées à travers l'Internet. Tout cela explique déjà la crise de la presse qui s'accroît. Beaucoup de personnes n'achètent plus de journaux mais en consultent les articles via leurs ordinateurs.

Il est d'usage de dire que nous sommes passés de la société industrielle à la société de l'information et de la communication... Mais attention au problème que nos cousins québécois ont nommé l'infobésité !!! Trop d'informations tue l'information utile !!

Et avo-nous progressé dans la compréhension de l'autre ???

Car à quoi sert cet océan d'informations si l'émetteur n'arrive plus à sensibiliser les récepteurs qu'il voudrait atteindre.

En effet l'hypercommunication risque de conduire à l'incompréhension mutuelle.

Comment lutter contre ce risque ? La réponse n'est pas évidente, et nous apprendrons, je l'espère petit à petit. Je me risque ici à donner une opinion personnelle.

Pour moi, une amélioration sensible serait d'aller vers

l'établissement d'un protocole explicite préalable à la communication entre les émetteurs et les récepteurs.

Dans le passé, il y avait un protocole explicite. C'était :

- la carte de visite avec son adresse postale et son numéro de téléphone

- L'utilisation ou non de la liste rouge pour ne pas figurer à l'annuaire téléphonique.

- la convention des heures admises pour téléphoner.

Aujourd'hui il faudrait un protocole explicite du genre suivant :

- voici mes moyens de communication (à choisir parmi, par exemple, mon téléphone fixe, mon mobile, mon adresse de courrier électronique, mon adresse d'Instant Messaging, mes réseaux sociaux, etc... ..) et voici comment, dans quelles circonstances et dans quel ordre vous pouvez les utiliser.

- Une convention nouvelle pour structurer la formulation des messages pour en faciliter la compréhension. (objet, mots clés, résumé en tête, action attendue...)

L'utilisation convenue d'une réponse, le feedback, pour signifier que le sens a été bien compris.

Les techniques de communication et leurs évolutions ont bien entendu des conséquences très importantes en ce qui concerne les associations, qui sont en France une particularité très puissante du tissu social.

Une association se crée en général dans un but d'action, ou de partage et de propagation d'idées. Les nouveaux outils des NTIC permettent de largement démultiplier les moyens d'action du passé, à condition de les utiliser pertinemment.

En général une association

- est constituée de membres qui élisent des dirigeants,

- vise à réaliser avec ses membres et ses sympathisants des actions précises de tous types

- parmi ces actions, il peut y avoir en particulier, des actions de sensibilisation à certains problèmes, avec des propositions de solution qui auront besoin de ressources financières.

Et pour une association, la communication ici consiste à

- informer les membres

- motiver les membres pour l'action

- informer et motiver les sympathisants pour qu'ils deviennent membres

- informer et motiver le grand public pour le faire passer

dans la catégorie des sympathisants.

- De plus il peut y avoir une action particulière envers les pouvoirs publics.

On peut ainsi représenter une association sous la forme de plusieurs cercles concentriques, auxquels s'ajoutent les structures partenaires : 3 cercles.

- les membres dirigeants

- les membres actifs

- le monde extérieur avec les sympathisants, les autorités, les partenaires éventuels

Le premier cercle est un cercle de travail où chacun doit participer activement dans sa fonction propre. La communication à l'intérieur de ce cercle est symétrique et sans hiérarchie. Il est souhaitable d'instituer ici un premier protocole explicite à respecter entre les membres. Tous doivent se mettre d'accord pour permettre ce travail de collaboration étroite usage du mobile, du mail, de l'IM, du partage sur un Intranet réservé au cercle, fréquence des accès, la téléconférence, etc...

La relation entre le premier cercle considéré comme une entité et l'ensemble des membres du second cercle doit lui aussi faire l'objet d'un protocole explicite. Quels modes seront utilisés, avec quelle fréquence, comment passer des alertes?

Ici la communication étant plus hiérarchique dans le sens descendant, il faut prévoir les modalités pratiques de l'information remontante (le feedback). Un Intranet sera un des moyens essentiels à promouvoir et à utiliser mais pas le seul. Par exemple chaque membre de l'association devrait être invité à dire quel est le moyen par lequel il souhaite recevoir les informations en provenance du premier cercle. Ce moyen serait à choisir sur une liste mise en ordre préférentiel proposé par les dirigeants. Exemple Mail, SMS, téléphone mobile, téléphone fixe, la Poste.

Quant à la communication de l'association avec le 3ème cercle, les techniques de segmentation seront appliquées pour définir des catégories homogènes avec des moyens spécifiques à chaque catégorie. Le site internet ouvert à tous sera de plus en plus le moyen le plus efficace et le moins coûteux... mais pas le seul, surtout pour la catégorie des partenaires importants pour lesquels un accès par extranet sera envisageable.

Cette analyse s'applique bien dans le cas des associations les plus nombreuses en France, avec quelques centaines ou milliers de membres au maximum. Mais il existe des organisations, comme par exemple le Rotary, qui sont en fait une fédération d'associations aux plans local, national et international. Dans un tel cas, le besoin se fera sentir de réunir des acteurs de plusieurs associations locales ou nationales, et de travailler à des projets communs. Les NTIC permettent d'aborder ce genre de situation en organisant sur l'Internet une architecture fédérale de tous les sites de chaque association locale, nationale et internationale. Il faudra alors instituer des normes permettant le partage et la communication entre les différents sites en transitant par exemple via des plateformes de communication qui seront alors des extranet avec contrôle d'accès rigoureux et des mécanismes de sécurité.

de plus en plus difficiles et les mauvaises conditions de rémunération et d'avancement. En 1909, 160 téléphonistes du central Wagram, à Paris, se mettent en grève et plusieurs demoiselles du téléphone seront arrêtées et placées sous escorte policière, ce qui fait écrire à une certaine presse (l'Aurore) « ces demoiselles hier encore correctes et réfléchies... sans même se dégarner... un service public indispensable totalement interrompu sans qu'on puisse y remédier » (4).

Les conditions de travail bénéficieront d'une première amélioration, par contre les revendications à travail égal, salaire égal, ne connaîtront aucune avancée malgré les promesses faites à plusieurs reprises, y compris au lendemain de la première guerre mondiale, en 1918, alors que les femmes ont fait fonctionner l'ensemble des services, à la place des hommes partis au front

Il faut ajouter les questions de rendement, avec les tickets établis pour chaque communication, des tickets relevés toutes les heures, afin de quantifier le rendement de chaque opératrice. Il faut parler aussi des écoutes, chaque opératrice étant mise en surveillance pendant une demi-heure sans qu'elle le sache, afin de relever les infractions commises par rapport au mode opératoire imposé. Les horaires, dits de brigade, couvrent une amplitude de sept heures le matin à vingt une heures le soir avec un retour de deux heures le soir pour celles qui ont travaillé le matin et le lendemain la vacation va de 12 heures à 21 heures. Les surveillantes assurent la discipline en marchant derrière le dos des téléphonistes et pour sortir, il faut lever le doigt et surtout ne pas avoir le même besoin au même moment.

Les 36 heures seront accordées dans les centraux téléphoniques de Paris en 1946, puis étendues plus tard en province. Les conditions seront

ensuite progressivement améliorées, grâce à l'action syndicale : amélioration de l'insonorisation des salles de travail et de repos, des écoutes et du rendement (circulaire d'avril 1956), double compensation des dimanches et jours fériés (1968).

L'automatisation a duré plus de dix ans et s'est conjuguée, à partir de 1965 avec une forte croissance des équipements téléphoniques, car le comblement du retard dans le domaine des télécommunications était enfin devenu une priorité nationale, aidée puissamment par le CNET qui avait mis au point des outils modernes et performants. Mais comment reconvenir les 35 000 téléphonistes sans recourir aux suppressions d'emplois ? L'automatisme rural avait déjà permis la suppression d'emplois dans les bureaux de poste, sans soulever trop de problèmes, soit en réaffectant sur place, éventuellement en surnombre, soit en licenciant les auxiliaires.

Depuis longtemps, les « demoiselles du téléphone », puis les opératrices ont disparu du paysage de France Telecom. Mais on retrouve encore aujourd'hui les anciennes téléphonistes dans les agences commerciales, dans les services de dérangement, dans ceux du renseignement téléphonique, etc.

(1) « Le monde des PTT à la belle époque » de Roger Rouxel, page 135

(2) « Des demoiselles du téléphone en colère » de Jeanne Bouvier page 69

(3) France Telecom, mémoires pour l'action, pages 40 suivantes

(4) « France Télécom », op cit, page 43

La communication et les associations au 21ème siècle

(suite de la page 2)

En conclusion, les outils de communications sont devenus extrêmement puissants mais cette puissance même obligera de plus en plus ceux qui s'en serviront à veiller à ne pas se laisser abuser par elle. Une bonne communication se caractérisera de plus en plus par sa capacité à obtenir une bonne compréhension du message alors que ce message pourrait être noyé dans un océan d'informations assaillant le récepteur. Dans le cadre des associations, un travail de mise au point en amont de protocoles d'échanges, c'est-à-dire de conventions entre les différents groupes émetteurs et récepteurs, permettra de créer cette compréhension recherchée..

Vous avez dit dégroupage ?

Par Pierre Martrenchar

1) Qu'est-ce que le dégroupage ?

Le dégroupage consiste à enlever un abonné du répartiteur pour le renvoyer sur le répartiteur d'un concurrent

2) En quoi consiste-t-il ?

- Marcel Thué et Jean Schwob donnaient dans la lettre N°12 du Colidre en septembre 1999 la définition suivante : «Le dégroupage est l'intervention technique qui permet d'accéder et d'intervenir au point le plus près de la partie terminale de la ligne de l'abonné, en utilisant les installations existantes. C'est le dernier obstacle à franchir avant l'instauration d'une concurrence totale. » In fine*, vous trouverez une information plus détaillée sur la "généralogie" de ce mot "la ligne d'abonnés", devenue "boucle locale".

- Daniel Battu, devenu journaliste et rédacteur en chef de "Stratégistm.com", a créé un glossaire dans lequel on peut lire l'histoire de l'introduction de cette nouvelle procédure : «Dégroupage (Unbundling) - Mesure réglementaire qui, dans un but de stimuler la concurrence entre exploitants, astreint l'exploitant historique à partager les ressources du réseau de distribution.

Les paires téléphoniques peuvent donc être utilisées par d'autres exploitants pour y diffuser leurs propres services, dont l'ADSL. Le terme "dégroupage" s'explique par le fait que les fréquences transmises par la paire téléphonique peuvent être utilisées par deux ou trois exploitants différents, selon le choix de l'abonné : service téléphonique, accès à Internet et distribution télévisuelle. Aux États-Unis, le dégroupage a été réglementé par la FCC dans le but de promouvoir les nouvelles technologies (une paire téléphonique ne peut pas être "dégroupée" si ses connexions vers le réseau utilisent l'ATM ou de la fibre optique). La Commission européenne a souhaité instaurer le dégroupage en Europe pour favoriser la compétition entre exploitants au niveau européen. Le dégroupage a obtenu un succès très relatif dans tous les réseaux. Il est à noter que le principe du dégroupage n'est pas applicable aux canaux numériques des réseaux de distribution HCF (réseaux câblés), à ceux des réseaux radioélectriques locaux et régionaux et à ceux des distributions en fibre optique en technique PON, etc»

- Sur le site de "Comment ça marche.net", on décrit comment se fait l'introduction du dégroupage de la boucle locale

Vous avez dit dégroupage?

(suite de la page 3)

On appelle "boucle locale la partie finale de la ligne téléphonique arrivant à l'abonné. Afin de vous faire profiter de l'Internet à haut débit (ADSL), les Fournisseurs d'Accès à Internet (FAI) doivent installer des équipements de liaison vers leur serveur dans les centraux téléphoniques de l'opérateur historique, c'est-à-dire dans les NRA (Nœud de Raccordement d'Abonné) vers lesquels aboutissent les lignes téléphoniques des abonnés. Il y a en général plusieurs NRA par ville, répartis partout en France. Le but du dégroupage est de donner aux FAI l'accès à la boucle locale (complet ou non). Dans le cas d'un dégroupage partiel, l'entretien de la ligne est effectué par l'opérateur historique et seules les fréquences utilisées pour transporter autre chose que la voix sont louées (> 4 KHz). Dans le cas d'un dégroupage total, c'est le FAI qui s'occupe de l'entretien de la ligne et répercute le prix de l'abonnement principal sur le prix de l'abonnement ADSL. Le dégroupage total est toutefois très peu pratiqué par les opérateurs.

3) En quoi le réseau de lignes, et éventuellement les commutateurs sont-ils concernés ?

L'opérateur historique doit ouvrir la porte de ses NRA aux autres Fournisseurs d'Accès Internet afin qu'ils puissent installer leur propre matériel dans une salle particulière. Légalement, France Telecom, l'opérateur historique français, a un délai de trois mois pour mettre à disposition un NRA à un fournisseur d'accès le demandant. Durant ces trois mois, l'opérateur historique doit créer deux salles dans le NRA :

une salle dédiée au répartiteur, et une salle dite "de dégroupage" ou salle de localisation. Le matériel installé par les FAI dans la salle de dégroupage se nomme DSLAM (pour Digital Subscriber Line Access Multiplexer). Les DSLAM sont reliés directement aux serveurs du FAI par des liaisons en fibre optique. Ces DSLAM permettent de multiplexer plusieurs types de données (notamment la voix sur IP, la télévision, et l'Internet).

Résumons le chemin emprunté par vos données lors d'une connexion ADSL dégroupée

La prise téléphonique d'un abonné est reliée à un répartiteur de l'opérateur historique (point de raccordement de tout le quartier) situé dans un NRA;

Ce répartiteur est lui-même relié à une tête de miroir, qui est le point de partage entre la salle de répartiteur et la salle de dégroupage, l'endroit où le FAI prend le relais ;

Les têtes de miroir sont connectées aux DSLAM des divers FAI dans la salle de dégroupage ;

Ces DSLAM sont à leur tour reliés aux serveurs des FAI grâce à des liaisons spécialisées (généralement en fibre optique).

Pour mémoire, voici le rôle de cet équipement que j'appellerai, en français, un coupleur :

Le DSLAM (Digital Subscriber Line Access Multiplexer) est un équipement généralement installé dans les centraux téléphoniques assurant le multiplexage des flux ATM vers le réseau de transport.

Cet élément n'accueille pas seulement des cartes ADSL mais peut aussi accueillir différents services DSL tels que SDSL ou HDSL en y insérant les cartes de multiplexage correspondantes. Chaque carte supporte plusieurs modems ADSL.

Les éléments regroupés dans le DSLAM sont appelés ATU-C (ADSL Transceiver Unit, Central office end).

En fait tous les services disponibles sur le réseau (Internet, LAN-MAN-WAN, Teleshopping, Video MPEG) arrivent par broadband vers une station DSLAM pour être ensuite redistribués vers les utilisateurs.

La maintenance et la configuration du DSLAM et des équipements ADSL est effectuée à distance.

4) Qui décide et en fonction de quels critères que tel secteur sera dégroupé ?

C'est le client qui veut quitter F.T. et qui demande à son FAI de prendre contact avec F.T. Tous les secteurs sont "dégroupables" dans le temps

Comité d'information et de liaison des cadres dirigeants retraités de France Télécom

fixé par L'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes. (ARCEP).

En allant sur le site suivant <http://www.degroupetest.com/test-sans-nd.php>

vous pourrez connaître la situation au jour le jour et lire les propositions commerciales des Fournisseurs d'Accès à Internet, à partir de votre adresse et de votre numéro de téléphone.

Conclusion

L'ARCEP présente sur son site

<http://www.arcep.fr>

dans la colonne de gauche, la rubrique "Grands Dossiers" dont un titre est : "Le Dégroupage".

Ce dossier est très complet et il est mis à jour au fil de l'eau par des auteurs compétents.

C'est le meilleur moyen de se tenir au courant de l'évolution de ce grand domaine des télécommunications

Pierre Martrenchar

*Terminologie des réseaux d'accès

Il y a une dizaine d'années, on parlait encore de « ligne d'abonné » (en anglais « subscriber loop ») et de « réseau local » (de raccordement) pour désigner les connexions reliant un autocommutateur aux terminaux qui lui sont rattachés. Avec la libéralisation des télécommunications, on n'a plus parlé d'abonnés, mais de clients. La ligne d'abonné est devenue la « ligne locale » puis, par calque de l'anglais « local loop » la « boucle locale ». Ce terme, qui désignait à l'origine la ligne qui connecte un terminal, a été depuis lors utilisé pour désigner l'ensemble des lignes rattachées à un même autocommutateur, voire même la boucle en câble caractérisant un réseau à structure en anneau.

En 1995, au sein du Secteur des radiocommunications de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT-R), un groupe de travail a été constitué pour préciser la signification de l'expression « boucle locale radioélectrique » (wireless local loop). Dans un rapport à l'Assemblée des radiocommunications de 1997, confirmé par une recommandation adoptée en 1999 et en cours d'approbation officielle, il est préconisé de ne plus parler de " boucle », terme obsolète et ambigu, mais d'utiliser les termes « accès hertzien » (ou « accès sans fil », wireless access), ligne d'accès, « réseau d'accès » (access network). Ces termes sont également préconisés par la « Commission spécialisée de terminologie et de néologie des télécommunications » (CSTNT) et feront prochainement l'objet d'une publication au Journal Officiel.

La CSTNT a été constituée en 1997, dans le cadre de la « Délégation générale à la langue française » (DGLF) pour remplacer la « Commission de terminologie des télécommunications » (1979-1997), qui avait elle-même succédé à la « Commission de terminologie des postes et télécommunications » (1972-1979), établie en application d'un décret de 1972 auprès du « Haut Comité de la langue française » devenu ensuite « Commissariat général à la langue française ».

La CSTNT est gérée par le ministère chargé de l'Industrie, comme plusieurs autres commissions de terminologie (informatique, techniques nucléaires,...) ; elle est présidée par Jean SCHWOB et comprend plusieurs autres membres du COLIDRE (Lucien BOITHIAS, Gilbert DENNERY et Marcel THUE, ancien Président de la Commission de terminologie des Télécommunications).

Jean Schwob *Marcel Thué*