

Christophe Deshayes, PDG de Documental. Cet observatoire analyse le discours ambiant véhiculé par les acteurs des TIC pour aider les entreprises à prendre du recul.

Travail 2.0 : provoquer un débat sur l'impact des TIC pour bien les maîtriser



Quels impacts les TIC ont-elles sur le travail ? La réponse est évidente : gigantesques. Tous les métiers sont rattrapés par ces technologies qui ne se contentent plus d'être un outil de support à la périphérie du métier, mais deviennent un élément de plus en plus consubstantiel au métier lui-même. Car à l'intérieur des entreprises, l'effet des TIC sur le travail ne se résume plus seulement à l'automatisation, la dématérialisation, la mondialisation ou au nomadisme. C'est toute la vie au travail qui est chamboulée : les comportements individuels et collectifs, la manière pour chacun de se représenter son utilité, sa place dans la société, mais aussi le stress à assumer, le rapport à la transparence, au contrôle, voire à la surveillance...

A l'heure où les DSI, notamment au travers du discours stratégique du Cigref, s'accordent enfin sur la primauté des usages, reconnaissant que la transformation de l'entreprise est le résultat de mécanismes complexes mêlant les phénomènes sociétaux en lien avec la technologie, il n'a jamais été aussi opportun de lancer un débat sur le travail et la technologie !

Une réflexion escamotée

Pourtant personne dans l'entreprise ne semble avoir envie de prendre ce sujet à bras-le-corps. Le DSI se sent sûrement peu légitime pour traiter de questions si ouvertement sociales, tandis que le DRH n'apparaît, de son côté, guère plus à l'aise sur un sujet au contenu technologique si vaste.

Les directions générales, elles non plus, ne s'en inquiètent pas. Soit elles ramènent ces sujets à des questions techniques d'ordre logistique, soit elles considèrent ces mouvements avec fatalité, comme les fruits d'une technoscience toute puissante qui dépasserait de beaucoup les frontières et surtout les marges de manœuvre de l'entreprise. Il convient alors de prendre acte de ces phénomènes comme on le peut

« Le DSI se sent peu légitime pour traiter de questions ouvertement sociales, comme l'effet des TIC sur le travail »

et quand ils surviennent, mais pas d'en débattre. On comprend bien la difficulté d'organiser cette réflexion. Pourtant, maîtriser ces phénomènes ne peut s'envisager qu'à partir d'une compréhension collective et discutée.

Pendant ce temps, les travaux académiques, notamment dans le champ des sciences humaines, abondent sur le sujet. En témoigne le travail que deux groupes transverses de recherche du CNRS font depuis plusieurs années sur ces questions. *Où va le travail à l'ère du numérique*, un livre publié aux Presses des mines, synthétise certaines questions, estimant que la place du document pourrait bien être un point d'entrée essentiel à la compréhension des phénomènes de communautés de

travail. De son côté, la jeune sociologue Caroline Datchary démontre avec talent comment la dispersion a pu devenir à la fois un problème et une véritable compétence, tant elle est devenue omniprésente. L'usage des outils de type web 2.0 a fait redécouvrir l'intérêt des différentes formes de pratiques communautaires et le recours à des procédures d'organisation plutôt informelles, si ce n'est « molles ». Or de nombreuses entreprises pourraient s'obstiner à vouloir introduire ces outils dans les métiers, en les couplant avec des procédures formelles. Un risque multiforme — accroissement des redondances, incohérences, vulnérabilités... — que pointe du doigt Eric Fimbel, professeur à Reims Management School.

L'exemple des institutions

Le débat sur les TIC et le travail est une nécessité. Et s'il n'est pas entamé prochainement, le monde rationnel de l'entreprise pourrait bien se retrouver un jour à devoir prendre des leçons de toutes les institutions qu'il regarde si souvent avec condescendance : l'éducation, la justice, l'agriculture... Un comble, non ? Car ces institutions forgent de plus en plus au quotidien des situations de travail organisées autour de nouveaux outils tels que les tableaux numériques interactifs, la production collaborative de contenus, les visioconférences légales, le travail optimisé par géolocalisation, etc.

Quel devrait être le rôle des DSI ? Comment engager le débat au sein de son entreprise ? Autant de questions qui mériteraient une vraie réflexion de la profession. ■