

Forum de Marrakech
Vers une société de l'information pour tous - 28, 29 et 30 septembre 2002

Evolutions du travail et des compétences dans la société de l'information

Yves LASFARGUE
(yves.lasfargue@wanadoo.fr)

- 1 - Les 12 grandes évolutions du travail dans la société de l'information
- 2 - Les évolutions de compétences
- 3 - Les évolutions de conditions de travail : la montée de l'ergostressie, syndrome de la société de l'information
- 4 - formation et appropriation : comment éviter les exclusions

1 - LES 12 GRANDES EVOLUTIONS DU TRAVAIL DANS LA SOCIETE DE L'INFORMATION

Les grandes évolutions du travail qu'il nous faut apprendre à gérer:

- Vers un travail de plus en plus ABSTRAIT: le travail s'effectue sur la représentation de la réalité apparaissant sur l'écran informatique et non plus sur la réalité.
- Vers un travail de plus en plus INTERACTIF: le travail consiste en un "dialogue" homme /machine pendant une grande partie de la journée (40% des utilisateurs de micro-ordinateurs restent plus de 4 heures par jour devant un écran).
- Vers un travail exigeant une gestion de l'ABONDANCE de plus en plus complexe. Nous savons tout numériser vite et pas cher, et le nombre de données numérisées mises à notre disposition augmente chaque jour: plusieurs centaines de millions de pages sont déjà accessibles sur internet, et ce nombre croît régulièrement. Il faut donc gérer cette abondance de données, pouvant aller jusqu'à la saturation.
- Vers un travail exigeant une GESTION DU TEMPS de plus en plus délicate, car les innovations technologiques sont de plus en plus chronophages. Plus les technologies vont vite, plus nous avons l'impression de manquer de temps.
- Vers un travail en LOGIQUE CONTRACTUELLE. Les entreprises de certains pays fonctionnent depuis longtemps selon la "logique contractuelle" (USA, pays anglo-saxons, pays d'Europe du Nord,...): bien travailler, c'est respecter, à la lettre, le contrat passé par exemple entre le chef et le collaborateur. Dans les pays "à logique de l'honneur" (pays latins, dont la France), bien travailler c'est essayer de comprendre l'esprit du contrat et "faire différemment, mais mieux"
- Vers un travail en QUALITÉ "TENDUE": il faut gérer l'ensemble "flux tendu + qualité totale + flexibilité".

- Vers un travail sur des systèmes de plus en plus VULNÉRABLES: du fait de leur complexité les outils technologiques sont de plus en plus fragiles, d'où la nécessité de savoir gérer les nombreux aléas (pannes, intrusions, virus, attaques frauduleuses,...). La gestion de la panne sera l'une des activités les plus importantes de la société de l'information.
- Vers un travail en RESEAUX: les T.I.C. permettent de multiplier les communications transversales qui viennent compléter ou perturber les traditionnelles communications verticales.
- Vers un travail exigeant une GESTION DE L'ESPACE de plus en plus délicate: se développent le travail en équipe virtuelle, le télétravail mixte nomade, le commerce électronique à distance.
- Vers un travail exigeant la gestion de la TRANSPARENCE car toute activité effectuée sur un réseau électronique peut être enregistrée à distance.
- Vers un travail exigeant de plus en plus de POLYVALENCE, en particulier avec le développement des rapports commerciaux avec le client.
- Vers une CYBER HIERARCHIE, car le rôle des cadres est remis en question.

2 - LES EVOLUTIONS DE COMPETENCES

Les nouvelles organisations et les nouvelles technologies obligent à développer en même temps les 4 familles de compétence:

- *Des compétences, savoir-faire opérationnel:* par exemple, pour certains, la maîtrise des outils liés aux T.I.C. et leurs différents champs d'application: traitement de texte, tableur, PAO, capacité à effectuer des recherches sur les réseaux de communication, commutation par messagerie, capacité à produire un document comportant du texte, des tableaux, des images.
- *Des compétences, connaissances professionnelles:* compétences professionnelles de métier (savoirs scientifiques, savoirs techniques de la fonction, savoirs techniques du produit, ...).
- *Des compétences, stratégies de résolution de problème:* elles font appel à l'acquisition de mécanismes mentaux. Il s'agit de savoir par exemple interpréter et finaliser des cahiers des charges, hiérarchiser les actions à entreprendre pour en dégager des priorités,...
- *Des compétences sociales:* il s'agit de connaître les règles et les procédures des institutions. Plusieurs savoirs sont alors mobilisés: savoir sur l'organisation économique et sociale de l'organisation, savoir sur l'organisation en réseau,...

Mais il faut se garder de faire l'amalgame entre tous les métiers : tous les métiers ne sont pas concernés de la même manière et avec la même intensité par les NTIC. Il ne faut pas confondre :

- Les métiers de spécialistes et les nouveaux métiers représentent moins de 4% des métiers.
- Les métiers qui exigent, en complément des compétences spécifiques, une certaine maîtrise des NTIC. Ce sont les plus nombreux.
- Les métiers qui n'ont pas obligatoirement besoin des technologies, en particulier les métiers de services, car ils n'ont pas ou peu à traiter des informations numérisées à distance.

3 - LES EVOLUTIONS DE CONDITIONS DE TRAVAIL : LA MONTEE DE L'ERGOSTRESSIE, SYNDROME DE LA SOCIETE DE L'INFORMATION

Les conséquences de la société de l'information sont très contradictoires selon les métiers et les individus : ce qui est source de stress pour les uns est parfois source de plaisir pour les autres.

Pour mesurer et évaluer le travail, le temps de travail n'est plus un indicateur opérationnel, comme il l'était dans la société industrielle . De plus en plus, dans les entreprises, il faudra apprendre à mesurer deux indicateurs :

1 - Indicateur "temps de travail complet" permettant d'évaluer l'équilibre des temps. Il s'agit de mesurer les temps d'activités professionnelles en prenant en compte le temps de travail théorique contractuel mais surtout le temps de travail réel constaté (temps de présence dans l'entreprise ou chez les clients, mais aussi temps professionnel à domicile, dans le train, dans l'hôtel, dans l'avion; temps de disponibilité et d'astreinte pour l'entreprise...) auquel on ajoute les temps professionnels "induits" (repas, lectures de la presse; temps de préoccupation liée à l'entreprise).

2 - Indicateur de mesure de la charge ressentie ou **ERGOSTRESSIE** : Il faut évaluer les effets des conditions de travail, de l'intensité et de la charge du travail sur l'ensemble de la fatigue ressentie en tenant compte des nouvelles spécificités du travail dans la société de l'information. On constate que le niveau d'ergostressie, qui est la combinaison "fatigue physique + fatigue mentale + stress + plaisir" résultats des conditions de travail et de la charge du travail, est en croissance constante dans la société de l'information (voir le site www.ergostressie.com).

4 - FORMATION ET APPROPRIATION : COMMENT EVITER LES EXCLUSIONS

Nous ne sommes pas égaux dans l'appropriation des nouvelles technologies n'est pas identique d'un individu à l'autre, d'une culture à l'autre : rapport à l'abstraction, à l'espace, au temps, ... On constate une accélération du passage de l'oral à l'écrit (mouvement qui dure depuis longtemps mais s'accélère), un développement d'un langage entre l'écrit et l'oral (messageries, SMS, ...), et développement d'un nouvel "oral à distance" avec les plates-formes téléphoniques pour certaines applications (ventes, conseils, dépannages, ...). Ces évolutions sont sources d'exclusion pour ceux et celles qui ne sont pas à l'aise avec l'écrit et l'abstraction.

Ces différences justifient la nécessité de mettre en place des "systèmes à accès multiple" et des formations adaptées à tous.

Si l'on veut éviter les exclusions il faut :

- PROPOSITION 1 : Organiser la société en tenant compte des techno exclus: accroître la techno - diversité des systèmes d'accès pour les citoyens, les clients, les salariés
- PROPOSITION 2 : mettre en place des « intermédiaires » entre les systèmes informatiques et les citoyens, les clients et les salariés
- PROPOSITION 3 : aider chacun à être libre de choisir parmi la techno - diversité en facilitant l'appropriation des technologies
- PROPOSITION 4 : Rétablir l'équilibre et la confiance avec les salariés en négociant des accords ou des « chartes » d'utilisation dans l'entreprise organisant l'interpénétration vie professionnelle / vie privée.
- PROPOSITION 5 : rétablir l'équilibre avec les acteurs sociaux en négociant les modalités d'utilisations de l'intranet et des NTIC par les acteurs sociaux dans l'entreprise (Comités d'entreprises, organisations syndicales, ...)
- PROPOSITION 6 : organiser l'entreprise en prévoyant des emplois « sans abus de technologie » ou « hypo - technologiques » en résistant à la frénésie technologique

Yves Lasfargue :

- Chercheur et consultant, directeur de l'OBERGO (**OB**servatoire des conditions de travail et de l'**ERGO**stressie)
- Membre du Conseil scientifique de l'ANACT (Association Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail)
- Expert auprès du Comité Economique et Social des Communautés européennes à Bruxelles
- Auteur de : "*Techno mordus, Techno exclus? Vivre et travailler à l'ère du numérique*" - Editions d'Organisation - 2000.

Courriel : yves.lasfargue@wanadoo.fr

Site internet : www.ergostressie.com