

## Dossier

# TRAVAIL ET TIC

Coordination

**Nicolas Jullien, Jorge Muñoz, Michel Burnier**

Introduction

**Jorge Muñoz\***

Ce numéro spécial de *Terminal* vise à poser un regard sur la relation que l'on peut établir entre les technologies et les conditions de travail. En partant de l'idée que le déterminisme technologique n'est pas aussi univoque que l'on peut penser. « *Toute technologie offre aussi des opportunités pour l'organisation* », nous explique E. Alsène [Alsène, 1990]. Si les salariés, qui utilisent les nouvelles technologies, peuvent voir leurs conditions de travail s'intensifier, celles-ci peuvent donner lieu également à l'émergence d'un rapport différent au travail.

Le développement des nouvelles technologies a donné lieu à une série de travaux et enquêtes durant les dernières décennies dans le domaine du travail. Cependant, les objets techniques ont toujours été présents sur le lieu du travail et, dès le départ, les sociologues du travail, notamment, se sont interrogés sur la manière d'étudier leur place et le rôle qu'ils jouent dans la définition du travail<sup>1</sup>. L'informatique est un bon exemple d'une évolution technique-travail.

Ainsi dans les années 1960-1970 seules les industries de pointe (process) et les grandes administrations avaient mis en place une informatique lourde centrée sur le productivisme. Plus tard, dans les années 1980, le développement et la diffusion de la micro-informatique ainsi que les diverses applications afférentes (traitement de texte, fax, feuilles de calculs, etc.) ont

\* Maître de conférences, directeur de l'Atelier de Recherche Sociologique EA 3149/UBO

1. Voir les débats de Friedmann et Naville autour de l'automatisation.

accentué leur présence sur le lieu du travail. Les années 1990 ont donné lieu sur le lieu du travail à la convergence entre la micro-informatique, les télécommunications, l'audiovisuel, bref l'ensemble de dispositifs avant éparés va se retrouver réuni autour d'une même plateforme ou objet technique, les « NTIC » [Greenan, Hamon-Cholet et Walkowiak, 2003]. En même temps que technologiquement on assiste à un rapprochement des différents objets, l'organisation du travail subit également des transformations accompagnant, voire parfois s'articulant à ces nouvelles technologies.

Les travaux n'ont pas manqué de souligner les influences qu'une telle évolution et convergence pourrait avoir sur les conditions de travail. Dans le cas de NTIC, les travaux ont fluctué entre les approches déterministes des objets technologiques [Vendramin, 2006, Rubery et Grimshaw, 2001] et d'autres travaux que considèrent les nouvelles technologies comme la source principale, sinon unique, de l'intensification du travail [Burchel, Day, Hudson et Al, 1999, Elger et Smith, 1994].

Dans le présent numéro, les quatre articles abordent cette question à partir des transformations d'une profession et de l'activité (**Boutet et Roudaut, Soubiale et Le Deuff**) et un article nous propose une analyse « orientée documents » (**Gérald Gaglio et Michel Marcoccia**) pour interroger le collectif de travail. Ils reflètent ainsi les différentes facettes de la relation non univoque entre nouvelles technologies et conditions de travail.

L'article de **Soubiale** sur l'évolution des conditions de travail dans le secteur agricole, montre que l'image stéréotypée de l'activité agricole est en décalage avec la réalité. L'introduction des nouvelles technologies participe à la transformation de cette activité. Toutefois, cette transformation est très dépendante de la forme organisationnelle et du type d'exploitation. Elle fait écho ainsi à l'article de Nathalie Colombier, Ludivine Martin et Thierry Pénard paru en 2007, où les auteurs montraient l'avantage à démêler les effets de NTIC et de l'organisation du travail.

Le texte de **Boutet et Roudaut** illustre, à travers la mise à disposition des contenus numériques publics et ouverts, comment cela s'accompagne d'une transformation de la pratique, des représentations et de la manière d'organiser le travail dans le cadre de l'informatisation des archives municipales. Remettant en cause par là, les frontières entre les sphères civiques, marchandes et professionnelles. Ainsi les nouvelles technologies, en rendant plus visible le travail d'archivage, peuvent servir aussi à contrôler l'activité d'indexation effectuée par les archivistes tout en favorisant un travail collaboratif entre professionnels et profanes. Les nouvelles technologies manifestent ainsi un fort pouvoir d'ambivalence.

La question du *Knowledge Management* émerge en arrière-plan de ces deux premiers textes, et est directement examinée par l'article d'**Olivier Le**

**Deuff.** Sur la base d'une enquête quantitative auprès des professionnels travaillant directement sur des supports Web 2.0, l'objectif premier du questionnaire était de mesurer l'impact de ces supports sur la division travail/loisir et évaluer les modifications sur la définition du travail. Si les résultats d'Olivier Le Deuff accréditent toujours le brouillage de la frontière travail/loisir, ils questionnent également les politiques internes des entreprises en termes d'organisation du travail. Ainsi pour l'auteur une perspective basée sur le *personal knowledge management* peut mieux répondre au nouveau rapport introduit par les objets techniques dans un contexte informationnel et communicationnel.

Ce nouveau contexte est examiné à partir des réalités matérielles par **Gérald Gaglio** et **Michel Marcoccia**. Ils prennent au sérieux les supports-objets non pas comme un élément du paysage de la situation sociale, mais comme une approche permettant d'aborder la question du collectif de travail. Selon ces auteurs « cela revient à faire l'analyse sémio-linguistique du document final non pas pour lui-même, mais pour analyser son processus d'élaboration, ou, plus précisément, d'analyser le document final à travers son processus d'élaboration ». En analysant le cas spécifique de production des diaporamas (diapositives numériques), ils montrent comment dans ces nouveaux processus le travail n'est plus séquentiel mais simultané, et donc typique des collectifs par projet [Boltanski et Chiapello, 1999]. Les collectifs flous, précédant ces modes d'organisation, s'incarnent à travers le processus de fabrication des diapositives, mais de manière totalement ponctuelle. De cette façon, l'analyse de l'élaboration d'un diaporama montre comment la syntaxe ppt. s'impose, effaçant les différentes interventions [Frommer, 2010].

Les deux entretiens complétant ce numéro (de **Jean-Pierre Durand** et **Yves Lasfargue**) convergent sur l'analyse de l'émergence des nouvelles technologies dans l'activité de travail. Elles cristallisent une nouvelle organisation, mais ne sont pas « La cause » d'une dégradation des conditions de travail. Comme l'illustrent les quatre textes publiés, les profils des salariés touchés par les nouvelles technologies sont essentiellement plus qualifiés. Sans que cette caractéristique occulte de changements dans d'autres domaines tels que l'agriculture.

Enfin, ces mutations et transformations dévoilent les paradoxes et ambivalences des nouvelles organisations du travail. L'activité de travail devient plus complexe, et tout en étant davantage plébiscité par une partie des salariés, l'exemple du télétravail est assez paradigmatique à ce propos. Finalement, si l'introduction des nouvelles technologies a un effet sur les conditions de travail, cet effet doit se lire à l'aune des organisations du travail. À travers cette évolution se manifeste une remise en cause de la mesure du travail, tant d'un point de vue économique que social.■

## RÉFÉRENCES

ALSÈNE E., 1990, « Les impacts de la technologie sur l'organisation », In *Sociologie du travail*, n°3/90, pp 321-337.

BOLTANSKI L. ET CHIAPELLO E., 1999, *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, éd; Gallimard, Coll. Essai, 843 p.

BURCHELL, B.J., DAY, D., HUDSON, M., LADIPO, D., MANKELOW, R., NOLAN, J., REED, H., WICHERT, I. AND WILKINSON, F., 1999, Job Insecurity and work intensification; flexibility and the changing boundaries of work, York: York publishing.

ELGER T. ET SMITH C., 1994, *Global Japonization ?*, London, Ed. Routledge.

FROMMER F., 2010, *La pensée PowerPoint. Enquête sur ce logiciel qui rend stupide*, Paris, Ed. La découverte, 259 p.

GREENAN N. HAMON-CHOLET S. ET WALKOWIAK E. 2003, « Autonomie et communication dans le travail : les effets des nouvelles technologies », *Premières Synthèses de la Dares*, n°20.1, mai.

GREENAN N. ET WALKOWIAK E., 2005, « Informatique, organisation du travail et interactions sociales », *Travail et emploi*, N°387, pp.35-63.

RUBERY J. ET GRIMSHAW D., 2001, « Les TIC, l'emploi et la qualité de l'emploi », *Revue internationale du travail*, N°2, pp. 207-237.

VENDRAMIN P., 2006, « Les TIC, complices de l'intensification du travail », In *Organisation et intensité du travail*, (Sous la Dir. Askenazy P., Cartron D., De Coninck F et Gollac M.), Toulouse, Ed. Octares, pp. 129-135.