



L'AUTEUR

**CHRISTOPHE
DESHAYES**
PDG fondateur,
Documental

[Ses contributions](#)

[Sa fiche Camet](#)

[Documental](#)

SES ARTICLES

Pas de carte, pas
de projet...

Les grands projets
dans le trou noir
du changement

La télé : un média
de plus en plus
chahuté

Travail 2.0 : le travail n'est plus ce qu'il était !

Quels impacts les TIC ont-elles sur le travail ? La réponse saute aux yeux : les impacts sont gigantesques. Et plus concret que le concept d'entreprise 2.0, le travail 2.0 nous annonce une transformation profonde déjà à l'oeuvre.

Tous les métiers sont aujourd'hui rattrapés par les TIC. Des TIC qui ne se contentent plus d'être un outil de support, à la périphérie du métier, mais un élément de plus en plus consubstantiel au métier lui-même.

Les TIC changent en profondeur la manière d'apprendre à l'école, la visioconférence va transformer radicalement la façon de rendre la justice dans les tribunaux, les systèmes satellitaires guide l'agriculteur dans son travail de la terre...

Un mouvement similaire est, bien évidemment, massivement enclenché dans les entreprises à l'intérieur desquelles l'effet des TIC sur le travail ne se résume plus seulement à l'automatisation, la dématérialisation, la mondialisation, ou au nomadisme.

Au-delà des considérations classiques sur la productivité, c'est la vie des gens au travail qui est chamboulée, ainsi que les comportements individuels et collectifs, la manière de se représenter son utilité, sa place dans la société mais également la charge psychique à assumer (stress), et même le rapport à la transparence, au contrôle, voire à la surveillance.

Un débat sur ce sujet serait le bienvenu pour mieux appréhender collectivement des phénomènes aussi importants. A l'heure où les DSI s'accordent sur l'importance des usages (*cf. le discours stratégique du Cigref*), un tel débat n'a jamais été aussi opportun !

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

Les Directions Générales ne semblent pas vouloir s'en inquiéter non plus, soit elles ramènent ces questions à des questions techniques d'ordre logistique (ce qu'elles sont assurément mais pas exclusivement) soit elles considèrent ces mouvements avec fatalité, comme les fruits d'une techno-science toute puissante (on n'arrête pas le progrès) qui dépassent donc de beaucoup, les frontières et surtout les marges de manoeuvre de l'entreprise. Il convient alors de prendre acte de ces phénomènes comme on le peut et quand ils surviennent... mais pas d'en débattre.

On comprend donc bien la difficulté à organiser le débat. Pourtant maîtriser ces phénomènes ne peut s'envisager qu'à partir d'une compréhension collective, argumentée, discutée.

Pendant ce temps les travaux académiques dans le champ des sciences humaines notamment, (sociologie, gestion, connaissance...) abondent sur le sujet. A titre d'exemples, deux groupes transverses de recherche du CNRS travaillent depuis plusieurs années sur ces questions.

Un livre publié aux Presses des Mines sous le titre « Où va le travail à l'ère du numérique » en synthétise certaines questions. De son côté, une jeune sociologue, C. Datchary, démontre avec talent comment la « dispersion » a pu devenir dans notre société technique une véritable compétence, tant cette dispersion est devenue omniprésente.

Or, cette dispersion s'est développée entre autres sous l'effet de l'omniprésence des TIC, mais ces mêmes TIC sont utilisées par certains pour transformer cette dispersion en compétence. Une piste de réflexion particulièrement féconde.

L'usage des outils de type web 2.0 ont 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 ce type d'outils dans les métiers, en les couplant avec des procédures formelles. C'est en tous cas un risque multiforme (accroissement des redondances, incohérences, vulnérabilités,...) que pointe du doigt E. Fimbel, professeur à la Reims Management School.

Laissons là l'énumération des contributions scientifiques récentes sur la question. 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 que l'entreprise regarde si souvent avec condescendance : l'éducation, la justice, l'agriculture... Un comble, non ? C'est la raison pour laquelle nous lancerons ce débat lors de notre 5ème université d'été qui aura lieu à Ville d'Avray du 8 au 9 juillet.

Christophe Deshayes