



Les droits numériques au travail :

le script de la connectivité face à ses contradictions / tensions

Journée d'Etude du CREIS – 16 juin 2011

Maryse Carmes, chercheur en Sciences de l'Information et de la Communication

Réseau de recherche GRICO

&

Université Européenne de Bretagne – Laboratoire Prefics

maryse.carmes@wanadoo.fr / 06 87 40 75 11

Partie 1

Cadre général de la recherche, Questionnements.....

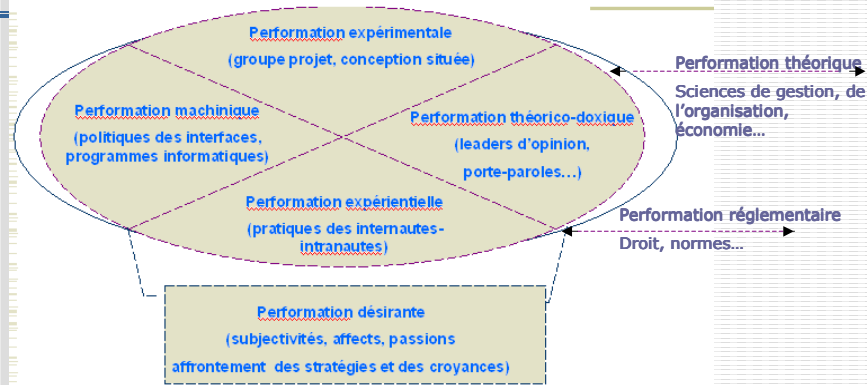
- La négociation des couplages « numérique / politiques organisationnelles / procès de travail »
- Les processus de création et d'hétérogénéisation/ homogénéisation, de pratiques, de normes et de logiques d'actions, le développement de controverses, à partir d'une pluralité d'actants et de situations
- Penser l'agencement sur lequel se fonde une techno-politique, les processus de performance qui le traversent
- Un agencement non-exclusivement ramené aux « discours », mais intégrant les conditions politiques, sociales et matérielles, qui participent à la création / actualisation d'un référentiel d'actions et au formatage des ensembles technico-organisationnels.

Une analyse de la techno-politique du numérique en organisation :

performances distribuées et scripts socio-techniques

Processus de performance

Configurations observées, élaboration, déplacement
des modèles et des scripts socio-techniques



Carmes M, « L'innovation organisationnelle sous les tensions performatives : Propositions pour l'analyse d'une co-construction conflictuelle des politiques et pratiques numériques », in *Piloter l'entreprise numérique, Les Cahiers du Numérique*, n° 4/2010, paru 2011, p15-36

Noyer JM, Carmes M, « Les interfaces machiniques comme problème sémio-politique », in Broudoux E. et Chartron G. (dir), *Enjeux politiques du document numérique, 3^e conférence Document Numérique et Société*, eds ADBS, 2011, p. 193-216.

En mobilisant la notion de performance, nous insistons sur l'agencement hétérogène à partir duquel émerge un référentiels socio-technique et s'incarne « une fabrique de l'organisation numérique ».

Cette performance est envisagée en tant qu'activité distribuée, reposant non seulement sur les narrations, les débats qui la traversent et lui donnent chair, les agencements collectifs d'énonciation, avec leurs stratégies discursives, leurs diagrammes prescriptifs et les diverses inscriptions-soutiens qui en permettent la dissémination, mais aussi sur les pratiques concrètes et les technologies mobilisées.

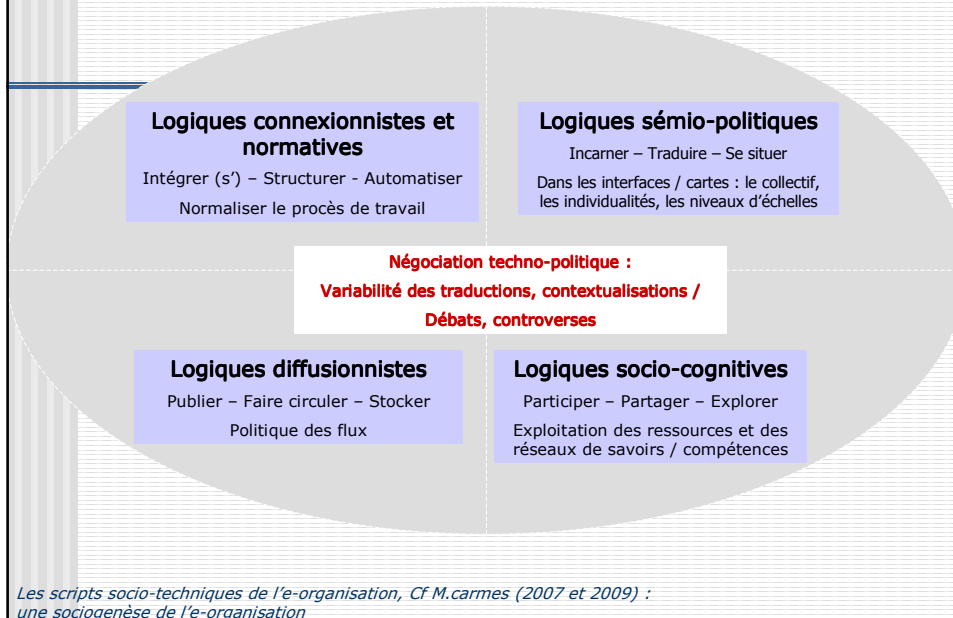
Il convient, en effet, de prendre en compte une performance non exclusivement ramenée aux « discours », en intégrant d'emblée l'action des objets, des *interfaces machiniques* (Noyer, Carmes, 2011), et les pratiques hétérogènes qui leur sont associées.

Bref, il s'agit de prendre la mesure des divers types de performance en lutte à l'occasion de ce procès que l'on nomme innovation.

Appréhender les « forces » de performance en présence.

Des scripts socio-techniques, des « modèles » élaborés, actualisés, déplacés, à partir de configurations, enchevêtrement de processus, où agissent des objets et interfaces (P.machinique), des pratiques et apprentissages étendus (P.expérientielle), des ingénieries de conception collective (P.expérimentale), des problèmes et solutions exprimés dans les prescriptions dogmatiques (P.Théorico-doxique) ou dans un champ scientifique (P.Théorique), négociant avec les normes et règlements établis « après-coup » (P.réglementaire), Traversés de subjectivités, d'affects, d'un désir de rupture / transformation (P.Désirante).

.....Incarnation des scripts de « l'e-organisation »



Partie 2

Focus sur

La mise en tension des scripts connexionnistes

- Scripts d'une organisation « hyper-connective » (Boltanski, Sloterdijk, Moulier-Boutang,...)

Valorisation des capacités à faire lien, à s'associer, à « s'hyper-textualiser »,

à « se mettre en coopération » ... de la « désinhibition connexionniste »

/

Par rapport aux « anciennes » divisions du travail et des classes professionnelles, aux visions normatives des qualifications et des référentiels

- Investissements / Épreuves : traductions hétérogènes du registre « identitaire » et « territorial »

- Des processus de performances (Callon, Cooren) et d'individuations (Simondon, Stiegler) à questionner ici :

- Selon une co-détermination des « identités connectives » et « identités professionnelles » ?
- Selon les subjectivités, les situations des salariés et des objets, processus de la situation

Les terrains et méthodologies

- Grandes organisations publiques françaises
- Approches ethnographiques, entretiens individuels et de groupes, suivi des débats et des discussions, observation des pratiques, analyses des politiques d'interfaces et des dispositifs numériques, des chartes et normes, enquête quantitative, analyse socio-sémantique de communautés de salariés sur internet
- De septembre 2008 à mars 2011

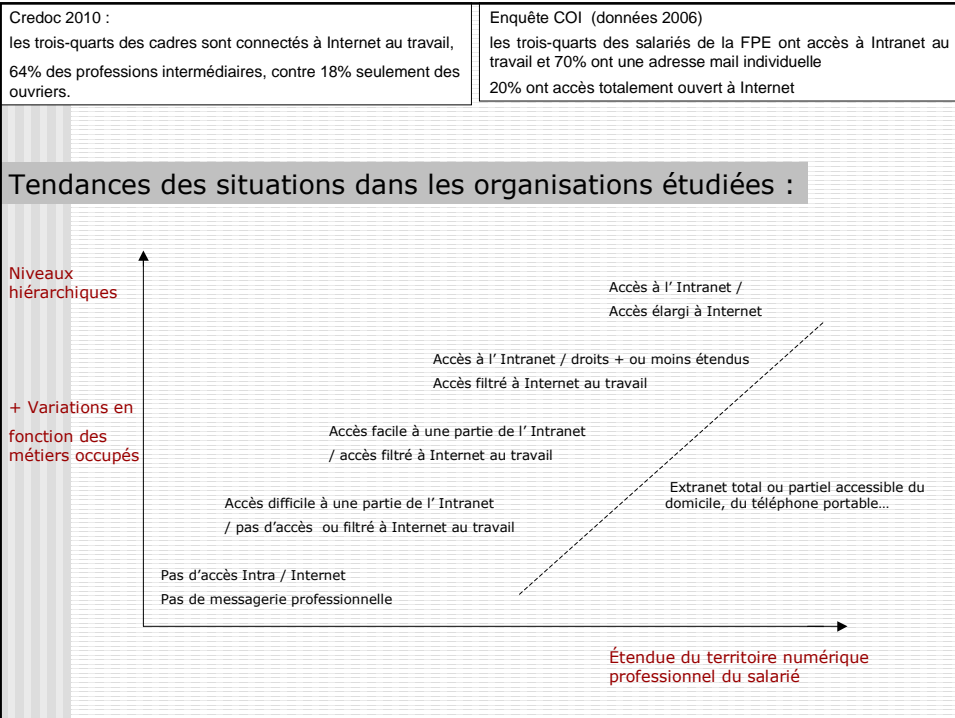
Partie 3

Techno/sémio-politiques de l'accès : principaux observables

Accès à l'espace numérique organisationnel : Internet au travail / Intranet / Messageries

Actants

- Codes d'accès, logiciels de filtrage, pare-feux, liste blanche, bases de données, applications...
- Agencement technique (ordinateur, poste en accès libre, bornes, extranet, téléphone mobile...)
- Normes et règles internes, jurisprudence, codes du travail, recommandations de la Cnil ...
- Situations de travail des salariés et pratiques numériques étendues (y compris Internet au domicile)
- Perceptions, évaluations, apprentissages et compétences des salariés
- Référentiels et logiques d'action du groupe projet, de l'organisation, des hiérarchies
- Prescriptions et référentiels d'action des SSII, des conseils, des associations professionnelles ...



**Le non-usage volontaire ou subi des outils numériques
 au sein de l'entreprise (cas Seldon - 2009)**

	Non usage de l'intranet	Utilisateurs sans poste attribué
Collège Exploitation	71%	87%
Collège Maîtrise	20%	12%
Collège Cadre	9%	1%

Exploitation = 55% des effectifs
 (techniciens de terrain, vendeurs et conseillers au public, personnels itinérants...)

La situation de consultation participe à une évaluation politique des outils numériques : un dispositif de surveillance par destination

Les postes en accès libre

Les bornes

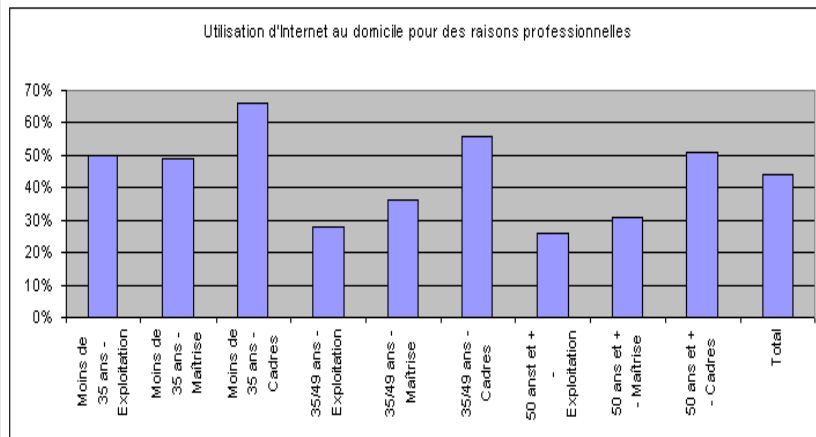


Salle collective, salle de repos
Couloir face au bureau d'un hiérarchique
Hall d'accueil du public
Emprunt à un collègue ou à un hiérarchique

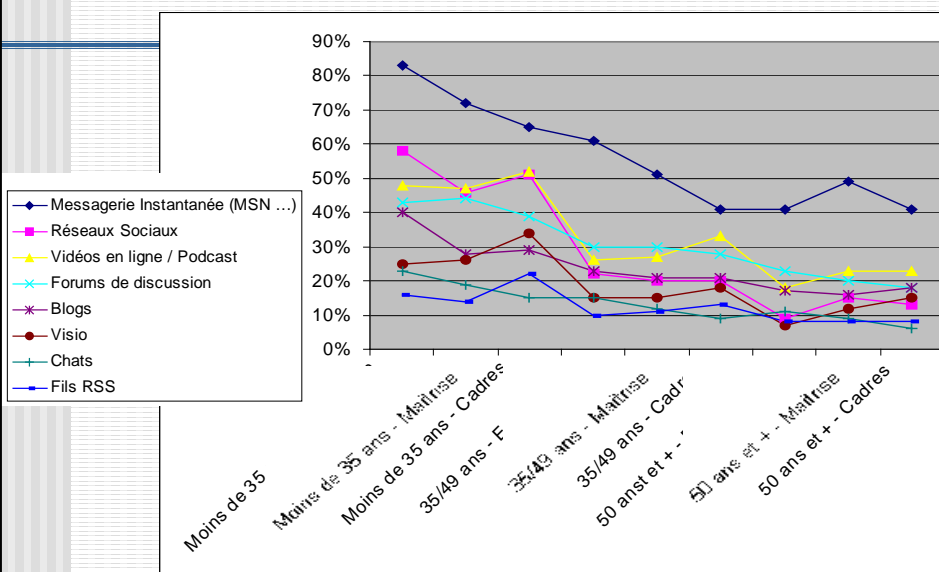
Affectation de son identité professionnelle par la construction / perception d'une « identité connective » discriminatoire

- Discriminations statutaires et professionnelles : cols blancs / cols bleus
- Discriminations chronocratiques : consultation contrainte hors du temps professionnel (sur le lieu de travail ou au domicile)
- Discriminations cognitives : pas d'apprentissage organisé / facilité, de formation, d'information, contextualisations des TIC
- Discrimination générationnelle en partie régulée par une solidarité des plus jeunes qui « forment » les plus anciens
 - Inégalités – Perpétuation de clivages sociaux
- *Mais aussi, parfois, une posture politique critique : le non usage comme refus d'adhésion aux décisions de la direction, et/ou perception/évaluation du contrôle, des traçabilités,...*

Un phénomène en partie corrélé : l'extension des temps et lieux du travail jusqu'au domicile



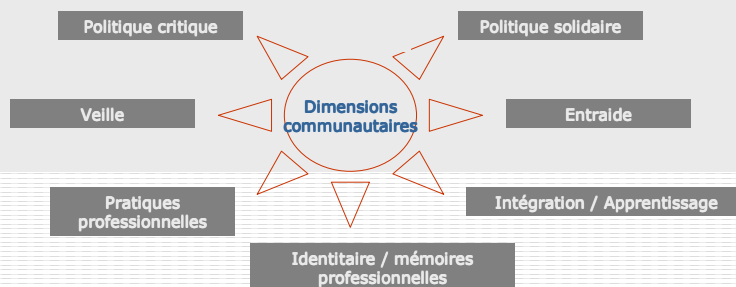
Confrontation de la politique numérique de l'organisation aux processus de performance expérientielle : Apprentissages et pratiques numériques « hors les murs de l'organisation »



Les communautés de salariés sur Internet (forums, RSN,...)

Justifications associées

- La nécessité de palier aux « lacunes » du dispositif TIC ou d'information de l'entreprise
- Une recherche de nouvelles socialisations professionnelles
- Un désir d'habiter / re-créer / maîtriser un espace professionnel
- Un besoin d'expression libre et d'auto-organisation collective
- Un nouveau rapport de force (avec l'entreprise et parfois, les clients)



Conclusion...les épreuves

- L'innovation socio-technique comme processus de performances en lutte
- Remise en cause des scripts socio-techniques de l'e-organisation
- Tensions techno-politiques et revendications croissantes des salariés
- Controverses au sein même du monde managérial (affrontements à l'intérieur des scripts)
- Affrontement des processus de territorialisations numériques