

# Les TIC, ferments de tensions et d'inégalités dans le travail



Gérard Valenduc  
FTU - Fondation Travail-Université  
Prof. Universités de LLN (UCL) et Namur (FUNDP)

[www.ftu-namur.org](http://www.ftu-namur.org)



1

- Introduction: la spécificité des nouveaux outils numériques

2

- Tensions autour du temps de travail

3


- Tensions autour des compétences numériques

4

- Conclusion: retour sur la question du déterminisme technologique
- 

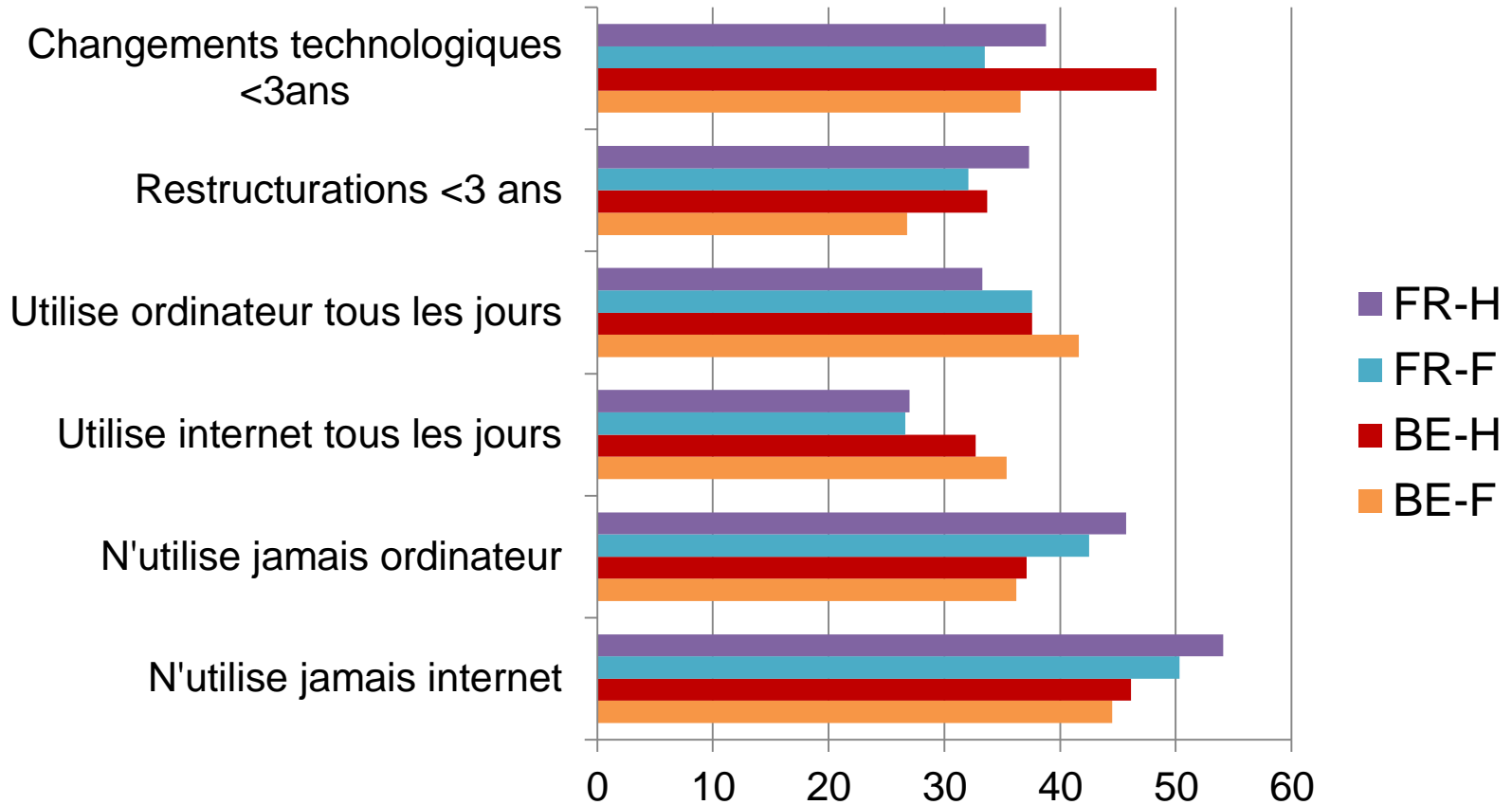


# Introduction

- Quelle est la spécificité des nouveaux outils numériques ?
    - Des outils de codification des connaissances
      - Après la codification de l'information puis des procédures
    - Des outils de formatage du temps et de l'espace
      - Après la flexibilité du temps et du lieu de travail
    - Des outils d'interaction et de collaboration
      - Après la distribution puis le partage de l'information
  - Est-ce un "discours d'accompagnement" des TIC ?
    - Des tendances objectivables, mais qui ne sont pas explicatives de toutes les mutations du travail
- 

# Introduction

## ● Des situations de travail très contrastées




% de salariés concernés par chaque item – Source: EWCS, Eurofound, 2010



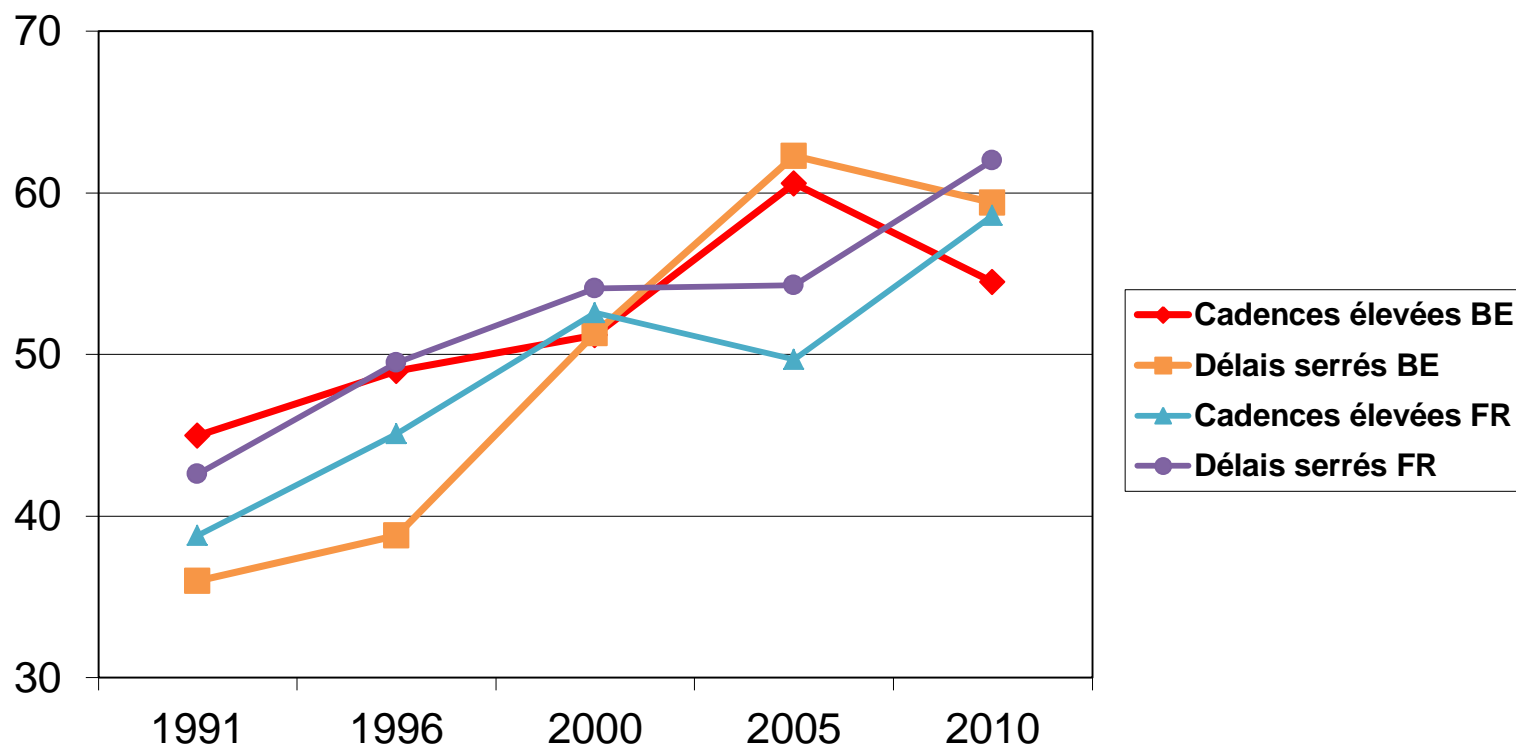
# Tensions autour du temps de travail

## ● L'intensification du travail

- Une caractéristique typique des environnements de travail informatisés
    - Temps de travail plus dense (sans porosité)
    - Rythmes plus rapides (cadences, échéances), ajustés à la demande des clients
    - Tâches plus abstraites (représentations symboliques, diagnostic, gestion des aléas)
    - Contrôle informatisé des performances
  - Persistance d'un déterminisme technologique latent
    - Alors que les TIC peuvent aussi contribuer à un travail moins intensif, plus convivial ou plus relationnel
- 

# Tensions autour du temps de travail

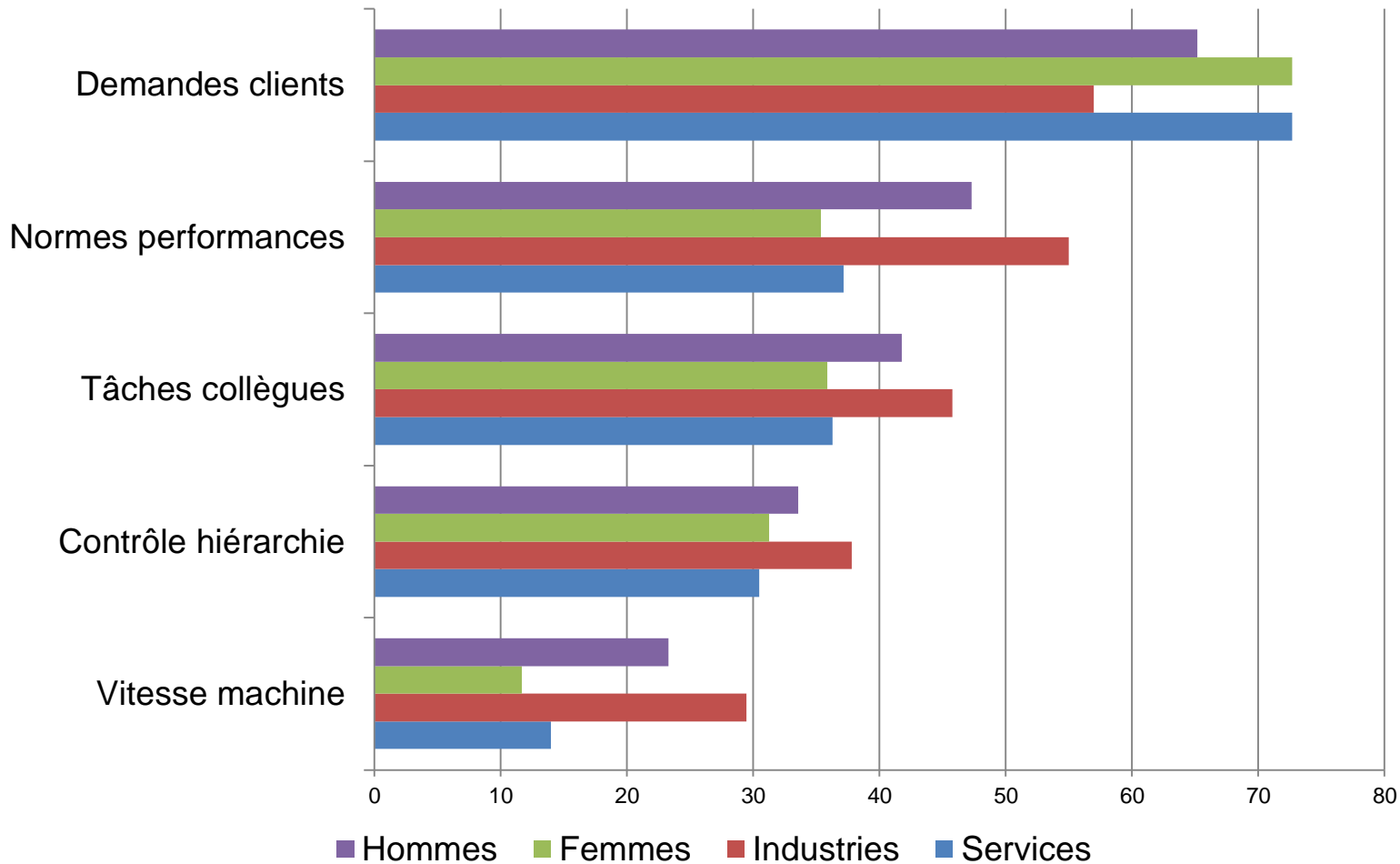
## ● Évolution des indicateurs d'intensification EWCS



% de salariés concernés par chaque item pendant au moins un quart de leur temps de travail – Source: EWCS, Eurofound, 2010



# Évolution des indicateurs d'intensification EWCS




**Facteurs qui influencent les rythmes de travail, en % des salariés de chaque catégorie (EWCS Belgique, 2010)**





# Tensions autour du temps de travail

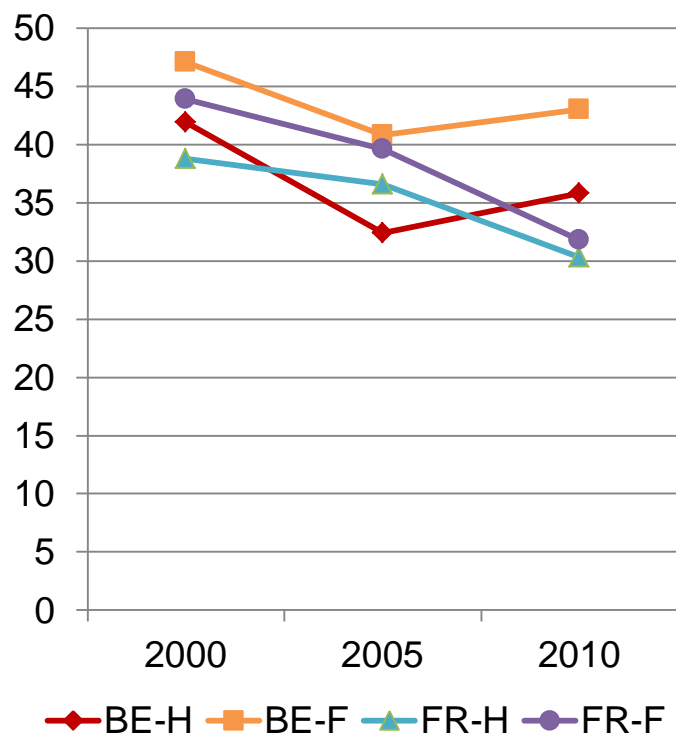
- L'articulation entre le temps de travail et les autres temps sociaux
    - Une frontière plus floue entre la sphère professionnelle et la sphère privée
      - Recouvrements (télétravail informel)
      - Perméabilité (tâches privées au boulot et vice versa)
    - Des difficultés croissantes de conciliation
      - Désynchronisation des temps sociaux
      - Influence des rôles de genre traditionnels
      - Pour de nombreuses femmes: la conciliation au prix d'un sacrifice (le temps partiel contraint) ou de renoncements (à la carrière, à l'agrandissement de la famille)
- 



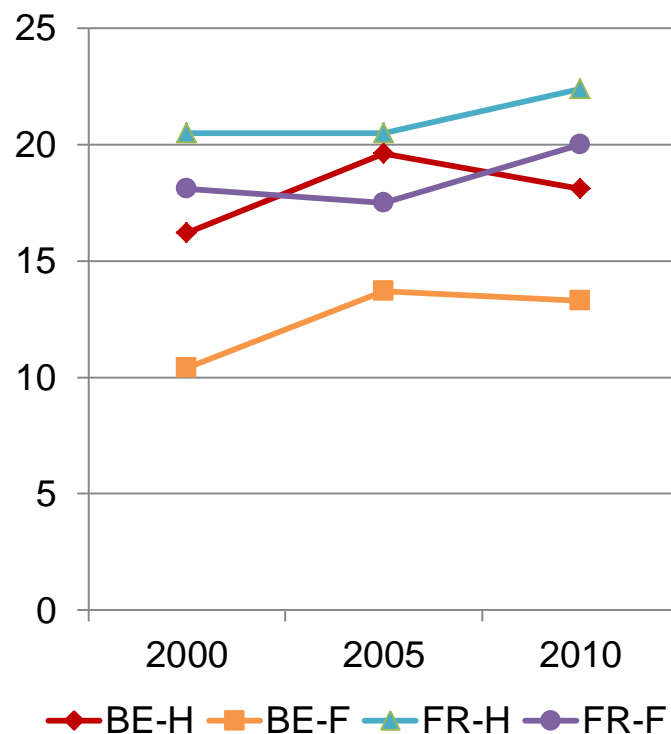
# Tensions autour du temps de travail

EWCS: Comment vos horaires de travail s'accordent-ils avec vos engagements familiaux ou sociaux ?

● Très bien



● Assez mal ou très mal

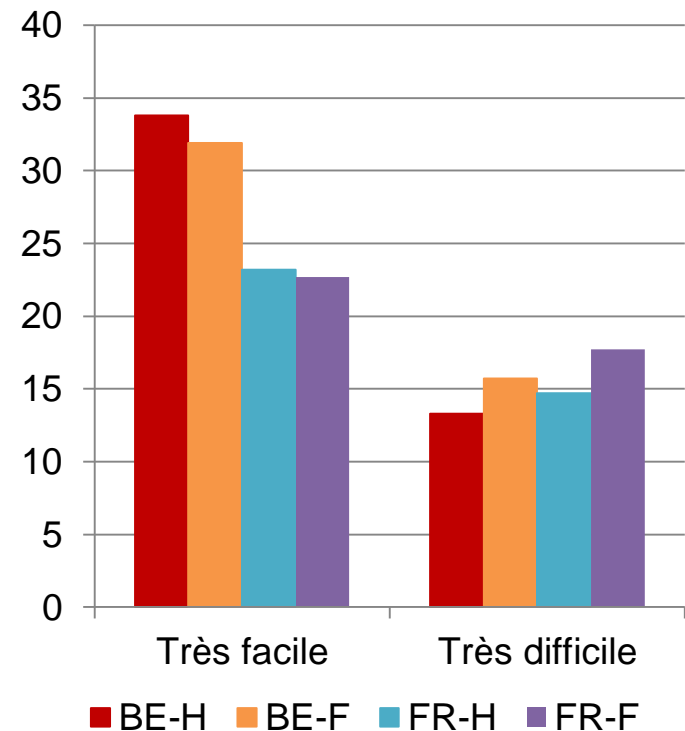
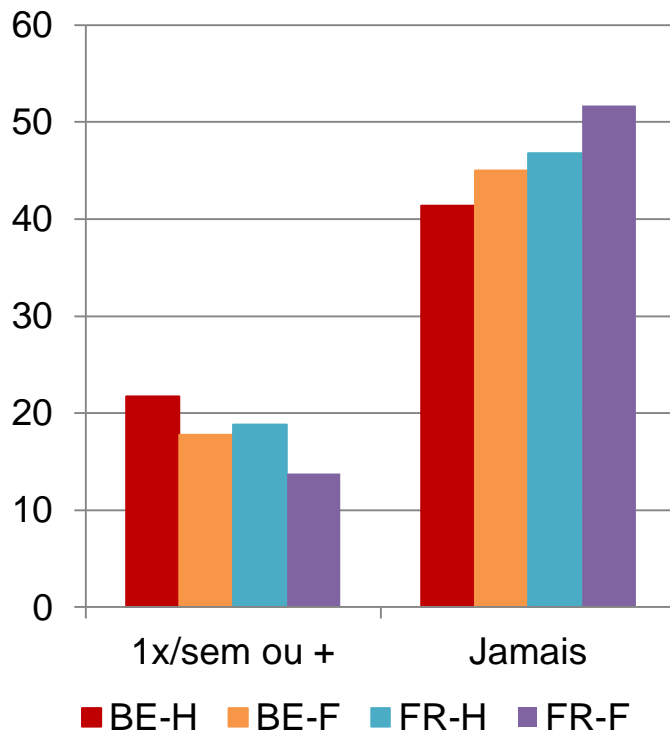


# Tensions autour du temps de travail

## EWCS: Perméabilité temps de travail / temps privé


● Travailler sur son temps libre pour les besoins du travail (EWCS 2010)

● Pouvoir prendre une heure ou deux sur son temps de travail pour des besoins privés (EWCS 2010)





# Tensions autour du temps de travail

- Dans quelle mesure ces tendances sont-elles liées aux TIC ?
    - Enquête EWCS 2010: actuellement pas possible de faire des corrélations (attendre)
    - D'autres recherches soulignent que les TIC sont un "accélérateur de tendances"
      - En matière d'intensification du travail
      - En matière de brouillage des frontières et de difficultés de conciliation entre temps de travail et temps privé
    - Plus précisément, ce sont dans les métiers "intensifs en TIC" que ces tendances sont les plus exacerbées
- 

# Tensions autour du temps de travail

● Dans quelle mesure ces tendances sont-elles liées aux TIC ? Résultats EWCS 2005

**Tableau 1 – Corrélation entre l'utilisation de technologies et la qualité de vie au travail en Europe**

	Intensification croissante du travail	Meilleures opportunités d'apprentissage dans le travail	Davantage de risques ergonomiques	Davantage de symptômes de stress	Davantage de troubles musculo-squelettiques	Meilleure satisfaction professionnelle
Utilisation de l'ordinateur	⬆️⬆️	⬆️⬆️	⬇️⬇️	↓	⬇️⬇️	⬆️⬆️
Utilisation de l'ordinateur et de machines	⬆️	⬆️	⬆️	-	-	-
Utilisation de machines sans ordinateur	⬆️⬆️	⬇️⬇️	⬆️⬆️	⬆️⬆️	⬆️	⬇️⬇️
Ni ordinateur, ni machines	⬇️⬇️	⬇️⬇️	-	-	-	-

⬆️⬆️ Corrélation forte et positive    ⬇️⬇️ Corrélation forte et négative    ⬆️ Corrélation faible et positive    ⬇️ Corrélation faible et négative  
 - Pas de corrélation statistiquement significative

Symboles entourés ○ : corrélation significative (forte ou faible) après correction des biais liés au niveau d'études, au genre, à la catégorie professionnelle et au secteur d'activité

Source: d'après Joling C., Kraan K., Fondation de Dublin, 2008, pp. 39 et 44.



# Tensions autour des compétences numériques

## Une approche institutionnelle


- Programme e-skills de la Commission européenne

## Une typologie des compétences numériques

- Compétences instrumentales, informationnelles, stratégiques
- 



# Tensions autour des compétences numériques


- Une approche institutionnelle (*Commission européenne*) : trois niveaux
    - **L'alphabétisation numérique (*digital literacy*)**
      - Compétences nécessaires pour l'usage des TIC dans la vie quotidienne, c-à-d. pour utiliser les services multimédia
    - **Les compétences du praticien (*practitioner e-skills*)**
      - Compétences requises pour un usage créatif dans un environnement professionnel (bureautique, internet, etc.)
    - **Les compétences du professionnel (*professional e-skills*)**
      - Métiers des TIC, au sens large (métiers de l'informatique, métiers du multimédia, métiers des domaines d'application "e-")
- 



# Tensions autour des compétences numériques

- Une approche institutionnelle: les risques d'inégalités

Niveau	Risques d'inégalités
Alphabétisation numérique	Fracture numérique au premier degré (accès) et au second degré (usages et capacités)
Compétences du praticien	Inégalités professionnelles: ségrégation (notamment H/F), accès à la formation continuée. Disparités selon les secteurs
Compétences du professionnel	Disparités de genre dans les emplois et les carrières





# Tensions autour des compétences numériques

## ● Une typologie des compétences numériques (*De Haan & Steyaert, Van Dijk*)

- **Compétences instrumentales**


- Maîtrise du fonctionnement et des dysfonctionnements

- **Compétences informationnelles**

- Compétences informationnelles formelles

- Comprendre la structure d'un site, les liens dans un hypertexte, la fragmentation des sources d'information, le degré d'obsolescence ou de renouvellement des sites. Gérer l'omniprésence de l'anglais.

- Compétences informationnelles substantielles

- Chercher, sélectionner et combiner des sources, évaluer leur qualité, établir des associations, éditer ses informations.
- 






# Tensions autour des compétences numériques

## ● Une typologie *(suite)*

- **Compétences stratégiques**

- Comment utiliser les contenus selon des objectifs personnels, qui ont du sens dans son propre cadre de vie (épanouissement individuel, intégration sociale ou activité professionnelle)

- **Un processus de construction complexe**


- Processus itératif: décrochages et rattrapages fréquents
    - Déphasage entre le rythme de l'apprentissage et le rythme de la mise sur le marché des innovations technologiques
  - Compétences pas nécessairement hiérarchisées
  - Mobilisation de ressources cognitives et de ressources sociales
- 



# Tensions autour des compétences numériques


- Une typologie des compétences numériques: les facteurs de vulnérabilité sociale

Niveau	Facteurs de vulnérabilité
Compétences instrumentales	Niveau d'instruction, capital matériel, disponibilité de réseaux d'entraide
Compétences informationnelles formelles	Ouverture à la "culture numérique", accès des réseaux de formation continuée
Compétences informationnelles substantielles	Niveau d'instruction, capacité d'apprentissage, capital culturel
Compétences stratégiques	Capital culturel, capital social, capabilités





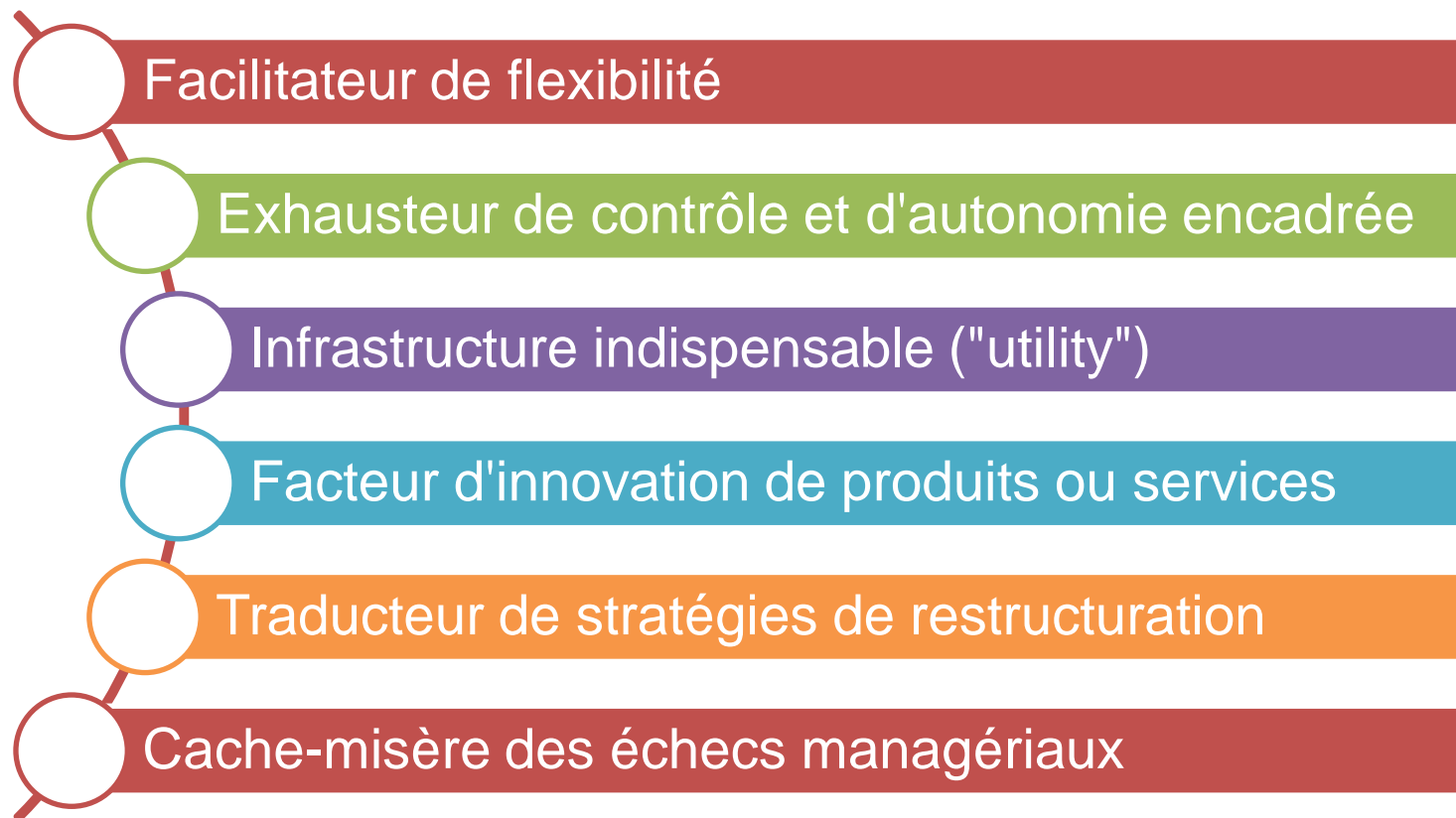
# Retour sur la question du déterminisme

- Au-delà du dilemme du déterminisme technologique et du constructivisme social
    - L'hypothèse du **design organisationnel implicite** porté par une technologie
      - Contraintes et opportunités, plus ou moins flexibles, incorporées dans les systèmes technico-organisationnels par les concepteurs de la technologie (Eric Alsène)
      - Les "impacts" dépendent de la capacité des organisations (ressources matérielles, qualifications et compétences) à saisir les opportunités et à gérer les contraintes
    - Une approche pragmatique du rôle des TIC dans les mutations du travail
- 



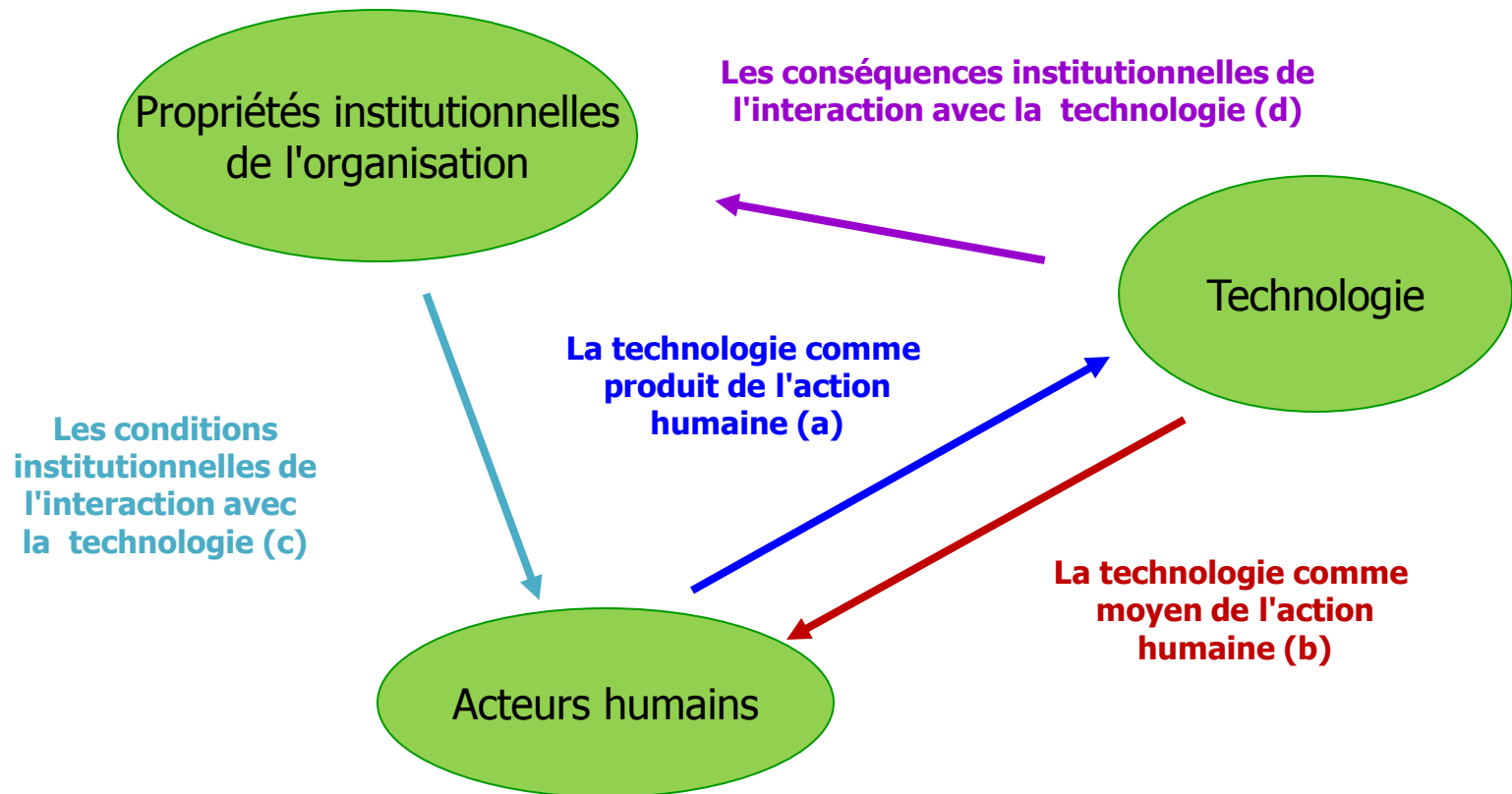
# Retour sur la question du déterminisme

- La diversité des rôles des TIC dans les mutations du travail



# Retour sur la question du déterminisme

- Une approche interactionniste: le modèle de structuration de la technologie (*Wanda Orlikowski*)





# Retour sur la question du déterminisme



## Le modèle de structuration de la technologie

(suite)

- a) Les acteurs humains incorporent dans la technologie des schémas d'interprétation, des ressources et des normes
  - b) La technologie influence les comportements et les performances des acteurs humains au sein de l'organisation. Elle les conditionne, mais ne les détermine pas
  - c) En agissant sur la technologie, les acteurs subissent l'influence des propriétés institutionnelles des organisations (normes professionnelles, disponibilité des ressources, état des connaissances)
  - d) L'interaction des acteurs humains avec la technologie influence les propriétés institutionnelles de l'organisation (significations, pouvoir, légitimation)
- 