



Le rôle de l'informatique et des TIC dans les transformations des conditions de travail des salariés

Au cours de ces quatre dernières décennies le monde du travail a connu des transformations majeures dans les processus de production et de commercialisation de biens matériels et de services, tant dans le secteur secondaire que dans le secteur tertiaire. Ces modifications concernent aussi bien les formes d'organisation du travail, que les méthodes de management, les localisations/délocalisations des entreprises et le développement de la sous-traitance, les statuts des salariés (précarisation, délitement des collectifs au profit d'une individualisation des salariés), le marché de l'emploi, les techniques (moyens, outils, dispositifs) de travail et de contrôle de l'activité des travailleurs (avec, en particulier, l'utilisation de plus en plus massive des TIC, des logiciels et des systèmes informatiques). La conjonction de ces différents facteurs induit des changements très profonds dans les conditions de travail des salariés (changements objectifs et perception subjective par les salariés).

Ces bouleversements ont essentiellement pour but d'augmenter la productivité et la compétitivité des entreprises, de réduire les coûts de fonctionnement des administrations tout en obligeant les travailleurs à accepter (à intégrer) les structures de pouvoir, les rapports sociaux et l'idéologie managériale qui permettent de pérenniser le système capitaliste dans ses dimensions économique et politique.

Il apparaît dans ce contexte nécessaire, dans un premier temps, d'élaborer une étude critique de l'évolution des conditions de travail dans quelques secteurs significatifs (production automobile, secrétariat de bureaux, centres d'appels, géolocalisation des transports de marchandises, travail des cadres partagé entre l'entreprise, les transports et le domicile,...) qui permettrait de noter les améliorations mais surtout de mettre en évidence les problèmes (différentes formes de fatigue, pénibilité physique et psychique, souffrance et stress, ambiance de travail délétère).

Dans un deuxième temps, il apparaît pertinent d'analyser quel rôle jouent les différents facteurs dans la détermination et l'évolution des conditions de travail et, plus particulièrement, celui des TIC et de l'informatique par rapport aux autres (organisationnels, managériaux,...).

Peut-on considérer que les techniques ont un rôle essentiel dans la structuration des conditions de travail, qu'il y a en quelque sorte un « déterminisme technologique », ou bien que les techniques sont « neutres » et que, par conséquent, ce sont les choix organisationnels et managériaux qui sont déterminants ?

Les techniques, en particulier les logiciels de travail, n'intègrent-elles pas les

normes organisationnelles et managériales, contribuant ainsi à l'objectivation, donc à la dépolitisation, de ces dernières ?

Peut-on cependant parler de responsabilité de la technique ? Ne doit-on pas considérer que seuls les êtres humains peuvent être tenus pour responsables ?

En fait, ne doit-on pas considérer qu'il y a des relations de nature systémique entre les différents facteurs qui déterminent les conditions de travail ? Si oui, comment expliciter ces interactions, comment hiérarchiser ces facteurs ?

Mars 2011
contact@lecreis.org