



## **Echanges informels et relations de travail à l'heure des changements organisationnels et de l'informatisation**

**Thomas Amossé  
Danièle Guillemot  
Frédéric Moatty  
Jérémy Rosanvallon**



## **Introduction (1)**

- Une question dans le débat public : le rôle des TIC dans l'isolement au travail
- Du côté de la recherche : des résultats qui vont dans des directions parfois opposées
- Trois façons d'aborder le sujet



## Introduction (2)

### Sources et méthodes

- Une post-enquête de l'enquête COI 2006
- Volet quantitatif
- Volet qualitatif



## 1. TIC et formalisation du travail

### Des consignes et des procédures plus présentes avec les TIC

- Une relation statistique claire



## 1. TIC et formalisation du travail

### Des consignes et des procédures plus présentes avec les TIC

	Consignes et procédures
	Réf. = consignes appliquées strictement
<b>Evolutions technologiques (déclarées par l'entreprise)</b>	
ERP (Réf. = jamais équipées en ERP)	
Abandon ERP	
Mise en place ERP	
Maintien ERP	+
Intranet (Réf. = jamais équipées en Intranet)	
Abandon Intranet	
Mise en place Intranet	+
Maintien Intranet	+
Internet (Réf. = jamais équipées en Internet)	
Mise en place Internet	
Maintien Internet	



## 1. TIC et formalisation du travail

### Des consignes et des procédures plus présentes avec les TIC

- Une relation statistique claire
- Formalisation du travail
- Formalisation des échanges
- Cette formalisation n'est pas nécessairement mal perçue



## 1. TIC et formalisation du travail

### Un contrôle du travail qui paraît plus pesant ?

- Un lien statistique faible ?



## 1. TIC et formalisation du travail

### Un contrôle du travail qui paraît plus pesant ?

	Surveillance technique	Fréquence du contrôle
	Réf. = pas surveillance technique	Réf = contrôle permanent
<b>Evolutions technologiques (déclarées par l'entreprise)</b>		
ERP (Réf. = jamais équipées en ERP)		
Abandon ERP		
Mise en place ERP		
Maintien ERP		
Intranet (Réf. = jamais équipées en Intranet)		
Abandon Intranet		
Mise en place Intranet	+	
Maintien Intranet	+	
Internet (Réf. = jamais équipées en Internet)		
Mise en place Internet		
Maintien Internet		



## 1. TIC et formalisation du travail

### Un contrôle du travail qui paraît plus pesant ?

- Un lien statistique faible ?
- Un réel traçage de l'activité...
- ... qui ne traduit pas nécessairement un renforcement univoque et unilatéral du contrôle



## 2. TIC et recomposition des collectifs de travail

### Des collectifs élargis mais moins soudés ?

- Des collectifs élargis



## 2. TIC et recomposition des collectifs de travail

### Des collectifs élargis mais moins soudés ?

	Aide en cas de surcharge momentanée ou de travail délicat, compliqué	Nombre de collègues
	Réf. = ne pas recevoir d'aide	Réf. = peu de collègues
<b>Évolutions technologiques (déclarées par l'entreprise)</b>		
ERP (Réf. = jamais équipées en ERP)		
Abandon ERP		
Mise en place ERP		
Maintien ERP		+
Intranet (Réf. = jamais équipées en Intranet)		
Abandon Intranet		
Mise en place Intranet		+
Maintien Intranet		+
Internet (Réf. = jamais équipées en Internet)		
Mise en place Internet		
Maintien Internet		



## 2. TIC et recomposition des collectifs de travail

### Des collectifs élargis mais moins soudés ?

- Des collectifs élargis
- Des liens distendus ?



## 2. TIC et recomposition des collectifs de travail

### Des collectifs élargis mais moins soudés ?

	Informatique non utilisée	Temps passé à traiter les courriels professionnels					
		Pas de mail	Moins de 10 mn	De 10 à 30 mn	De 30 mn à 1h	De 1h à 2h	2h et plus
	-23,30%	-18,70%	-14,10%	-16,50%	-12,10%	-7,70%	-7,60%
<b>En cas de surcharge momentanée ou de travail délicat, compliqué être aidé par</b>							
Les supérieurs	35,1	45,1	49,7	49,6	55	51,9	45,2
Les collègues réguliers	82,2	85,1	81,3	80,8	75,7	76,5	74,3
D'autres personnes de l'entreprise	29,2	30,3	31	33,5	36,1	39,5	38,7
<b>Temps passé à travailler avec les collègues réguliers</b>							
Moins d'un quart du temps	12,3	10,7	17,7	18	14	14,1	15,4
Au moins un quart, mais pas tout le temps	12,6	15,5	20,5	27,9	31,7	37,4	33,8
Tout le temps ou presque	75,1	73,8	61,7	54,1	54,2	48,5	50,8



## 2. TIC et recomposition des collectifs de travail

### Des collectifs recomposés

- Relations fonctionnelles vs relations de coopération
- « Faire le tri »



### 3. TIC et insertion dans les collectifs

#### Ambiance, discussions entre collègues

- Un lien statistique faible ?
- Des éléments peu reliés entre eux par les salariés



### 3. TIC et insertion dans les collectifs

#### Équipement en TIC et sentiment d'intégration

- Le fait d'être équipé permet parfois de « créer un lien »... mais tout dépend de ce que lien symbolise
- Les salariés non équipés sont-ils ceux qui se sentent les plus isolés ?
  - La comparaison avec les collègues
  - Usages potentiels / usages réels





## Conclusion