

# **TIC et organisation du travail constats, nouveaux enjeux, mesures**

**Nathalie Greenan**

**19 novembre 2014  
CNIS**

*cee*  
Centre d'études de l'emploi



# Constats (1)

- Co-évolution ou Complémentarité TIC/Organisation
  - ↓ Les TIC se sont diffusées rapidement
  - ↓ Les **travaux qualitatifs** illustrent à la fois des processus de standardisation/centralisation qui induisent plus de rigidité dans l'organisation...
    - Exemple: les progiciels de gestion intégrés
  - ↓ ...et des processus de décentralisation associée à plus de flexibilité
    - Exemple: les outils de « groupware »
  - ↓ Les **travaux quantitatifs** à partir des enquêtes COI 97 et COI-TIC 06 montrent que les entreprises coordonnent leurs choix d'équipement TIC avec des choix organisationnels:
    - ces deux domaines d'investissement partagent des déterminants communs
    - complémentarités productives entre TIC et outils gestionnaires
    - mais les structures organisationnelles et les usages des outils de gestion évoluent moins vite que les usages des TIC
  - ↓ **diversité des technologies et de leurs usages**
  - **...Absence de déterminisme technologique...**

## Constats (2)

- Un Chronologie

↓**88/93**: diffusion des ordinateurs, changements organisationnels importants dans l'industrie, concomitants avec une conjoncture défavorable

↓**94/97**: montée des infrastructures de réseaux et des systèmes d'information, période favorable du point de vue de l'activité et dynamique du point de vue des réorganisations

↓**98/02**: massification d'Internet et des technologies de réseau, réorganisations liées aux 35 heures et reprise de l'érosion structurelle des emplois industriels, explosion de la bulle Internet

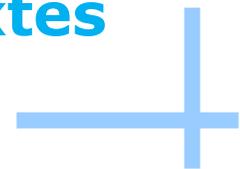
↓**03/07**: ralentissement des changements, l'optimisation de la production serait achevée dans l'industrie sauf dans certains secteurs (IAA), finance et services aux entreprises prennent le relai

↓**08/14**: développement des transactions informatisées et entrée dans la crise, rôle des TIC dans la « jobless recovery »



## Constats (3)

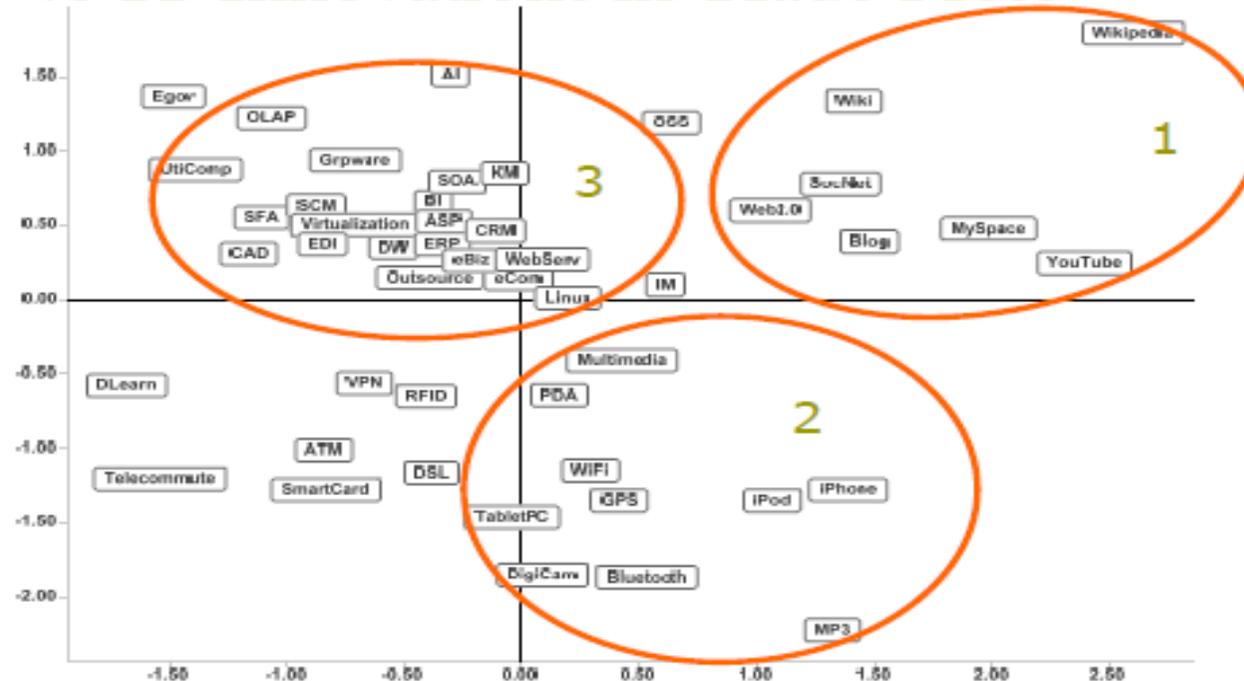
- **Des inégalités dans les usages...**  
Plusieurs régimes de mobilisation de la main d'œuvre au moyen des TIC
  - ↓ **Les technologies fortement « connectées »**, utilisées par un « salariat de confiance » souvent cadre ou profession intermédiaire: intensité et débordement vie professionnelle/vie privée, autonomie et sentiment que le travail est reconnu « à sa juste valeur »
  - ↓ **les technologies pas ou peu «connectées » et certaines technologies des employeurs comme les ERP, le workflow, la Rfid et les centres d'appels:** intensité du travail, peu de marge de manœuvre, travail contrôlé / surveillé injonctions paradoxales, compétences sous-utilisées
- **...alors que les inégalités dans l'accès persistent**
  - ↓ **Les non-utilisateurs face à la fracture numérique**
    - travail moins intense mais isolé, appauvri et peu satisfaisant
- **S'intéresser aux configurations de contextes d'usage**



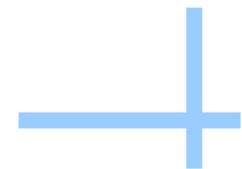
# Enjeux (1)

- Courir après la technologie....
  - ↓ Multiplication des concepts innovants en technologie de l'information

## 48 IT Innovations in Trade Press



Source: Ping Wang



## Enjeux (2)

- Articulation TIC / organisation reste centrale dans la réalisation du potentiel économique des TIC. Trois niveaux dans l'organisation
  - ↓ structures organisationnelles
  - ↓ outils de gestion et pratiques organisationnelles
  - ↓ innovations dans le travail
- Place croissante de l'inter-organisationnel avec le développement des transactions informatisées. Pour tous les acteurs, enjeux...
  - ↓ ...de l'accès aux infrastructures
  - ↓ ...des compétences d'utilisateurs
  - ↓ « digital empowerment »
- La capacité à produire du savoir à partir de l'information devient la ressource rare de l'économie numérique



# Mesures (1)

- Le **dispositif COI** d'enquêtes couplées employeurs/salariés présente de nombreux avantages pour répondre à ces enjeux...
  - ↓ Il intègre un cadre méthodologique pour suivre les évolutions de la technologie
  - ↓ Il propose un cadre de mesure de l'organisation et de ses changements
  - ↓ Il est à même de couvrir le champ de l'ensemble des organisations de 10 salariés et plus
  - ↓ Il a intégré le questionnement de l'enquête TIC européenne en 2006
  - ↓ Il permet de mettre en relation l'équipement TIC de l'entreprise et l'équipement et les usages des salariés
- Il n'a pas été réédité par la statistique publique après 2006
- **[www.enquetecoi.net](http://www.enquetecoi.net)**



## Mesures (2)

- Un défi pour la statistique : appréhender dans les enquêtes la manière dont les TIC équipent les relations que l'entreprise développe à l'extérieur avec
  - ↓ d'autres entreprises
  - ↓ des organismes publics
  - ↓ des travailleurs indépendants
  - ↓ les consommateurs finaux
  - ↓ des communautés
- ...relations qui génèrent de nouveaux ensembles de données statistiques permettant d'analyser les comportements sur les marchés et dont la recherche s'empare



# L'enquête COI (1)

- Coordonné par le **Centre d'études de l'emploi** (CEE) avec de nombreux partenaires (Insee, Dares, Drees, Dgafp...)
- Dispositif d'enquêtes couplée entreprises/salariés menées **initialement dans l'industrie, en 1997**, dans le prolongement d'une première enquête auprès des entreprises en 1993 (COP)
- **...étendu en 2006** à l'ensemble du secteur marchand, au secteur hospitalier, et à certaines unités de la fonction publique d'État



## L'enquête COI (2)

- Une enquête représentative à ses deux niveaux d'interrogation employeurs / salariés
- Taille des échantillons
  - Echantillon « entreprises »  
17 000 entreprises  
7 000 entreprises couplées
  - Echantillons « employeurs » FPE et hôpitaux  
400 employeurs FPE,  
800 établissements hospitaliers, 400 couplés
  - Echantillons « salariés »  
23 000 salariés du privé  
2 000 de la FPE, 2000 des hôpitaux
- Période couverte pour l'observation des changements: 3 ans, 2003-2006/2007
- Salariés sélectionnés 12 mois avant l'interrogation
  - ↓ Ensemble des salariés présents et partis
- Pré et Post-enquêtes qualitatives

