

CLINIQUE DU TRAVAIL ET TRANSFORMATIONS DE L'ACTIVITE DANS LE CONTEXTE DE L'ARRIVEE, DE L'EVOLUTION OU DU REMPLACEMENT D'UN OUTIL INFORMATIQUE

1

Contexte : la difficulté éprouvée par la direction de la Qualité du groupe PSA Peugeot Citroën de disposer des « bons » outils informatiques, malgré des efforts et des investissements constants ; **le constat des impacts importants de ces outils sur le travail.**

La généralisation de ces constats : le rapport « L'impact des TIC sur les conditions de travail (*) »



(*) Ratier, D., Klein, T. (2012), Paris, La Documentation française.

TIC et travail

Des enjeux de santé au travail

Du côté de la santé au travail, le rapport met en avant cinq risques : l'augmentation du rythme et de l'intensité du travail ; le renforcement du contrôle des activités pouvant réduire l'autonomie des salariés ; l'affaiblissement des relations interpersonnelles et/ou des collectifs de travail ; le brouillage des frontières spatiales et temporelles entre travail et hors travail ; la surcharge informationnelle (p.4). Il souligne que vis-à-vis de ces risques, les nouvelles technologies ne peuvent être isolées d'autres facteurs, comme le management et l'organisation du travail, avec lesquelles elles se conjuguent très étroitement.

Des enjeux économiques

Ce n'est pas l'outil mais ses usages qui déterminent la création de valeur pour l'entreprise (CIGREF et McKinsey, 2008) [...] S'il est un domaine où le changement dans l'entreprise peut produire des effets particulièrement contrastés et peu prévisibles, c'est bien celui du système d'information [...] Les cas de succès des grands projets de SI représentent à peine le tiers de l'ensemble.

Cadre de recherche : contrat de thèse entre la Direction Qualité du Groupe PSA Peugeot Citroën et le Centre de Recherche sur le Travail et le Développement (CRTD) du CNAM.

La commande

« L'étude vise à regarder comment l'arrivée, l'évolution ou le remplacement d'un outil informatique pourrait médiatiser une réflexion des professionnels plus générale sur leurs propres pratiques et dans quelle mesure cette réflexion élargie placée dans le cadre du projet de développement, pourrait favoriser en retour une meilleure prise en compte de toutes les dimensions du travail - objectives, subjectives et collectives - dans la conception de l'outil informatique. » [...] « A l'issue de cette recherche, l'analyse de la situation clinique devra permettre de tirer des conclusions sur la transformation - favorable ou non - des situations de travail apportée par cette approche, afin d'orienter de possibles modes opératoires nouveaux du point de vue de la maîtrise d'ouvrage, pour le développement des systèmes d'informations au sein de l'entreprise. »

Une approche clinique

- Intervention en milieu professionnel dans une démarche de recherche-action.
- Travail avec des collectifs de professionnels.

Le terrain

- Les projets informatiques que la Direction Qualité engage avec la Direction des Systèmes d'Information.

Travail avec des « pilotes convergence » et des « chargés de projets » sur le remplacement de l'outil informatique utilisé pour mener les activités de « convergence qualité » des projets automobiles.

1. Orientation clinique

Le projet informatique s'avère être un lieu de redéfinition du travail et de son organisation.

Genre et style professionnels (**): le langage de métier est porteur d'un certain rapport des professionnels aux choses.

Le cadre des projets et les méthodes habituelles semblent produire une sorte de « colonisation » de ce langage par le langage de l'informatique.

(**) Clot, Y., & Faïta, D. (2000). Genres et styles en analyse du travail. Concepts et méthodes. Travailler, 4, 7-42

2. Démarche mise en œuvre

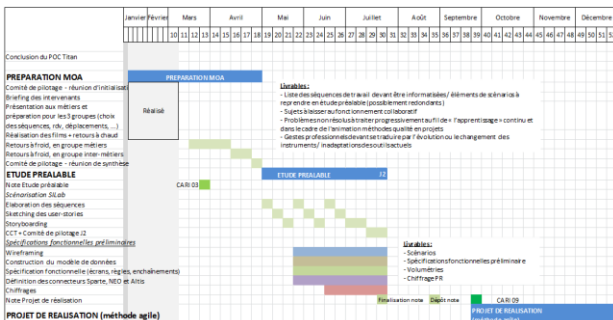
Susciter et soutenir le développement d'un dialogue de métier à l'occasion du projet informatique : mettre en place un cadre collectif, y soutenir la controverse professionnelle, plutôt que recueillir l'expression de besoins.

Articuler ce cadre avec le projet informatique et avec l'organisation (méthodes et hiérarchie).

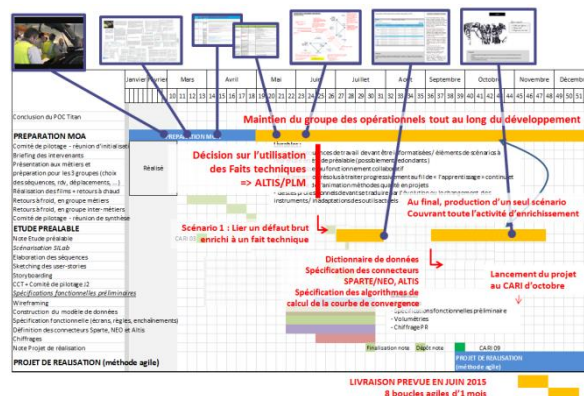
Soutenir le discours de métier dans le projet informatique, et si nécessaire dans l'organisation.

3. Travaux en cours

Ce qui était prévu :



Ce qui a été fait :



Quand la transformation de l'outil passe par la voix du métier

4. Perspectives

→ Du point de vue des professionnels : transformation de l'activité de convergence en projet médiatisée par la transformation de l'outil informatique.

→ Du point de vue des méthodes : transformation de l'activité de maîtrise d'ouvrage des projets informatiques.

→ Du point de vue de la clinique du travail : développement d'un point de vue sur l'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur le travail.