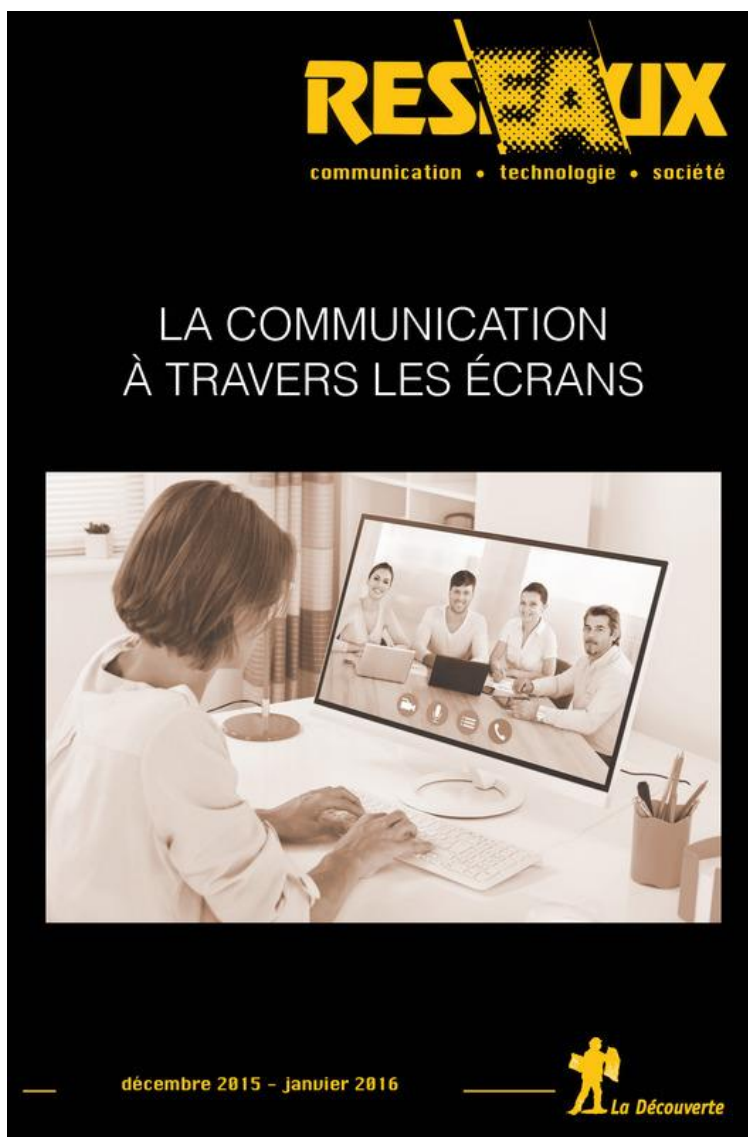


Travailler et échanger à l'heure du numérique.

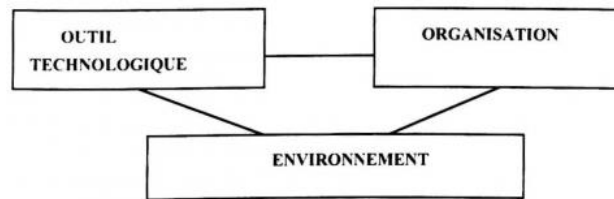
Document n°1 : Page de couverture de *Revue Réseaux*, « La communication à travers les écrans, Numéro 194, Février 2016.



Document n°2 : Gustave-Nicolas Fischer et Chantal Fousse, « Espaces de travail et communication – Une lecture psychosociale », *Communication et organisation* [En ligne], 21 | 2002, mis en ligne le 27 mars 2012, consulté le 04 décembre 2016. URL : <http://communicationorganisation.revues.org/2651> ; DOI : 10.4000/communicationorganisation.2651

Modèle d'organisation du travail, nouvelles technologies et conception de l'espace

La question de la conception des environnements de travail se pose depuis quelque temps en des termes nouveaux liés aux caractéristiques des nouveaux outils, c'est-à-dire des nouvelles technologies. Donc, il faut aborder le problème de l'aménagement des espaces de travail en les reliant aux nouvelles technologies et à la conception même de l'organisation et des activités.



Depuis le début de l'ère industrielle, les modèles d'organisation n'ont jamais cessé d'évoluer vers des niveaux de complexité de plus en plus élevés et ceci notamment en raison d'un changement radical dans la manière dont circule l'information, à la fois à l'intérieur de l'entreprise, et entre l'entreprise et l'environnement.

Longtemps, l'organisation a été un univers stable. Les modèles d'informations fonctionnaient sur des processus séquentiels marqués par une logique de circulation de l'information basée sur la structure pyramidale, la centralisation des décisions et le cloisonnement des services.

Aujourd'hui, le développement technologique a entraîné des systèmes de production programmés pour permettre aux machines de traiter elles-mêmes l'information liée à certains types d'opérations.

L'informatisation des bureaux, avec l'ordinateur, fournit un potentiel en termes de source d'informations disponibles du traitement de l'information.

Les nouvelles technologies ont profondément modifié la façon de travailler et ont amené de nouvelles conceptions de l'aménagement de l'espace. Ainsi avec la bureautique, c'est-à-dire l'automatisation des tâches de bureau au moyen de l'informatique, on assiste à une nouvelle organisation non seulement du poste de travail, mais également de l'entreprise. Si le modèle informatique peut être considéré comme un modèle dominant aujourd'hui, son implantation dans le bureau comporte des étapes et des variantes, parmi lesquelles on peut retenir les suivantes :

La première est l'espace de bureau informatisé, qui se définit comme un système et un lieu de traitement des tâches.

La deuxième est l'espace de bureau automatisé, qui suppose plutôt une intégration des équipements informatiques (traitement de texte et base de données) dans une organisation informatique plus large.

La troisième est le bureau télématé, lequel constitue un système où les différents postes de travail peuvent être reliés entre eux ou aux terminaux d'autres organisations. Les tâches sont également automatisées et il est possible de communiquer des informations à des bureaux qui possèdent eux aussi ce système. Dans ce contexte, le poste de travail traditionnel cède la place à un poste logiciel qui permet un échange d'informations entre plusieurs maillons d'un système de travail à travers un réseau informatisé.

L'informatisation des activités de bureau représente une nouvelle forme d'organisation du travail qui a entraîné une diminution du nombre d'échelons hiérarchiques, une autonomie croissante de l'employé et l'introduction extensive de techniciens et de spécialistes sur le lieu de travail. Autrement dit, les nouvelles technologies ont redéfini et redistribué la classification traditionnelle des emplois et des compétences. [...]

L'espace de travail devient un espace virtuel où l'activité dépend de moins en moins d'un lieu défini : concept d'espace portatif. On peut travailler n'importe où ; loin de l'entreprise.

Document n°3 : Hubert Guillaud, « Comment Internet a explosé la parole au travail ? »¹, *InternetActu.net*, 8 novembre 2016.

Sur Slate.fr, Daphnée Lepertois revient sur l'explosion de la messagerie instantanée au travail, en citant nombre d'études et de chercheurs pour nous aider à comprendre comment les outils de communication transforment les relations et les manières de travailler. Les outils s'additionnent plus qu'ils se substituent, et chaque type de conversation semble désormais avoir son médium. « *La communication qui passe par la messagerie instantanée est une communication de coordination* », estime la sociologue Marie Benedetto-Meyer, même si elle génère aussi ses formes de lourdeurs, notamment dans les tours de parole. Contrairement à son nom, la messagerie instantanée est une manière d'engager un échange « *qui ne se résoudra pas de manière instantanée* ».

A l'heure où les bureaux partagés nous font développer une « écoute flottante », ces outils la prolongent d'une manière plus silencieuse, permettent des apartés comme de contourner les conventions d'usages tacites ou pas, comme de discuter de points qui ne sont pas à l'ordre du jour d'une réunion. Le tchat ramène un sentiment

¹ http://www.internetactu.net/a-lire-ailleurs/comment-internet-a-explose-la-parole-au-travail/?utm_source=feedburner&utm_medium=feed&utm_campaign=Feed%3A+internetactu%2FbcmJ+%28InternetActu.net%29

d'intimité dans des espaces en open space qui ne sont pas très intimes, où la parole est vécue comme une nuisance. Ces coulisses de discussion rendent l'activité soutenable, permettent de développer une sociabilité informelle, et donc de reconquérir un espace par le biais d'une forme de « parole écrite ».

Sur le *Wall Street Journal*, Christopher Mims explique d'ailleurs que le tchat est en train de devenir l'épine dorsale de nombreuses entreprises. De Facebook Workplace à Microsoft Teams, en passant par HipChat ou Slack... ces systèmes, augmentés de fonctions automatisées, permettent d'améliorer les fonctions communications et coordinations des entreprises, en permettant à la fois de centraliser les tâches à résoudre et la communication sur ces tâches elles-mêmes.

Le *Washington Post* revient quant à lui sur le développement des bureaux en open space, qui permettent de maximiser l'espace en diminuant les coûts. Et pointe le fait que les distractions et le manque de confidentialité semblent nuire à la productivité. La facilité d'interaction avec les collègues que l'open space favorise ne semble pas si évidente soulignait déjà Maria Konnikova dans le *New Yorker* en 2014 : elle se fait au détriment de l'attention des travailleurs. Pour Lindsey Kaufman du *Washington Post*, les inconvénients de l'open space risquent surtout de développer le travail à domicile, qui lui semble plus efficace pour la productivité. A croire qu'en fait l'open space, en développant une pratique de nouveaux outils de sociabilité et de coordination, n'est qu'une étape dans la transformation du travail qui nous prépare au télétravail et au travail à domicile, c'est-à-dire à la disparition des lieux de travail eux-mêmes.

Document n°4 : Daphné Lepoiteux, « Tu peux regarder ton tchat ? » : comment internet a explosé la parole au travail »², In *Slate.fr*, 3 novembre 2016.

Au travail, estime la sociologue Marie Benedetto-Meyer, maîtresse de conférences associée à l'université de Versailles-Saint-Quentin-en-Yvelines, qui a mené des recherches sur les usages des outils numériques notamment en centres d'appels, « plus les outils de communication se multiplient, plus leurs usages se précisent et ils s'additionnent plus qu'ils ne se substituent ». Benjamin, journaliste, longtemps « très fan des messageries instantanées », nous dit se surprendre de plus en plus à appeler les gens ou les voir de visu quand il a « des choses importantes à leur dire ». Dans le même ordre d'idées, « le tchat ne remplace pas l'email », ajoute la sociologue du travail. L'exemple que nous confie Emilie, ingénieure dans un bureau d'études, le prouve :

« L'envoi d'un message ne fait pas de bruit, l'interlocuteur me répond quand il veut, il peut finir son bout de rapport, je ne l'ai pas dérangé, mais il sait que j'ai besoin d'une réponse assez rapidement, dans le quart d'heure si possible. Un message par tchat, on sait, même si c'est implicite, qu'il faudrait répondre dans l'heure au moins. C'est différent d'un email, où on se dit qu'on peut répondre dans la journée, voire le lendemain ou plus tard encore quand on est vraiment très occupé... »

FACILITATEUR.

En gros, à chaque type de conversation son medium. « Certains sujets sont plus faciles à l'écrit et d'autres à l'oral. Et c'est parfois complémentaire. Dans mon travail, on s'appuie sur des schémas, des photos, des tableaux... pour expliquer quelque chose à l'oral. Parfois, je suis au téléphone avec un collègue, même s'il est au bout du couloir (le comble !), et je lui envoie un doc par tchat », poursuit Emilie. On s'empare donc de la forme écrite et des outils comme Gtalk, Lync et Slack principalement pour leur côté pratique et organisationnel. Sylvie utilise surtout le tchat pour « une question pro sur un projet, solliciter rapidement une personne ». En bref, « la communication qui passe par la messagerie instantanée est une communication de coordination », précise Marie Benedetto-Meyer. Ceux qui ont déjà envoyé le très sommaire et explicite message par tchat « Manger? » ou le tout aussi succinct et plus implicite « Faim... » se reconnaîtront. Ils savent que c'est plus efficace que de demander à la cantonade qui est prêt pour déjeuner ou d'envoyer un email groupé. Un propos auquel adhère le chercheur en post-doctorat à Télécom ParisTech Clair-Antoine Veyrier, qui s'intéresse à la façon dont les nouvelles technologies reconfigurent les espaces sociaux : il a tiré de ses recherches un article, « Multiactivité et multimodalité dans les réunions à distance - Usages du tchat et de la messagerie instantanée ». « Le fait de savoir si la personne est hors ligne ou en ligne, disponible ou non permet une forme d'accessibilité mutuelle. On peut ainsi vérifier si une personne est potentiellement disponible pour organiser dans la foulée un rendez-vous physique. Ou en profiter pour poser des "quick questions", par lesquelles on cherche une information de manière distribuée et ciblée au sein de l'organisation, en minimisant la sollicitation, sans avoir à ne se déplacer ni poser la question à l'ensemble de l'équipe par email. »

² <http://www.slate.fr/story/127097/slack-messagerie-instantanee-silence-open-space>