Référence :
KOGAN Anne-France, « Communication et TICS », Rubrique « Dans l'actualité : communication et crise». Les Cahiers de la SFSIC, n°5, juin 2010, p5-6.

Email : anne-france.kogan@mines-nantes.fr

Au delà des difficultés à remplir les carnets de commande, les entreprises vivent une crise plus ancienne et plus profonde dont les indicateurs sont le turn-over, l'absentéisme et le nombre d'accident du travail. Comme l'évoque les résultats d'une recherche récente sur ce phénomène[1], il devient impératif de redonner aux managers les ressources pour animer le dialogue au travail. Ces résultats corroborent d'autres approches qui dénoncent l'intensification du travail, la rationalisation toujours à l'œuvre qui ont absorbé « les « espaces de discussion », qu'il faut aujourd'hui restaurer.

Malgré l'évidence de la nature managériale et humaine de ces enjeux, nous ne pouvons nous empêcher de sourire devant l'imagination que vont déployer les acteurs du secteur des Tics pour nous convaincre d'avoir trouvé la solution technique à ce nouveau problème.

Etudiant depuis plus de quinze ans les modalités de diffusion et d'usage des Tics dans la sphère professionnelle, plusieurs éléments nous conduisent à faire cette hypothèse. Tout d'abord, comme un livre imposant nous l'a montré[2], la force du capitalisme est de pouvoir « endogènéiser » sa propre critique, et à son niveau, le secteur des Tics est particulièrement bien entraîné à résoudre les problèmes posés par ses propres innovations. De plus, la concurrence et la proximité de ces technologies avec la science imposent aux industriels un rythme soutenu d'innovations qui laisse peu de temps à l'analyse et la réflexion sur leurs usages.

Le deuxième élément venant corroborer cette hypothèse est la force du discours qui accompagne la diffusion de ces technologies. Cette force provient, d'une part, de la place importante qu'il occupe dans les médias, et, d'autre part, de la capacité de ces technologies à stimuler l'imaginaire en matière d'usages et a fortiori en matière d'innovations sociales. Ces discours d'accompagnement mettent généralement l'accent sur la dimension communicationnelle de ces technologies car c'est elle qui est la plus riche de promesses. Il faut dire que les innovations récentes en matière d'interopérabilité et de systèmes embarqués viennent renforcer cette tendance.

Ces médias sont donc saturés de discours promotionnels sur les Tics car les journalistes y trouvent deux ingrédients essentiels pour un « bon papier » : elles font l'événement sous l'angle du nouveau et du sensationnel[3].

Malgré les bémols apportés à ces discours par les recherches en sciences sociales et plus particulièrement celles sur les usages des Tics, leurs innovations continuent de faire événement (Apple et son iPad) car la presse continue de se nourrir avec délectation des promesses que les usages potentiels de ces « nouvelles » techniques sont censés apporter.

Pourquoi ces discours, pourtant pétris de déterminisme largement dénoncé, sont ils toujours aussi efficaces ? Parce qu'il est plus facile de rêver, de croire aux promesses dont sont porteuses les Tics ? Parce qu'il est plus facile de faire sien le discours de Saint-Simon : « substituer aux gouvernements des hommes l'administration des choses » ? Parce que la société se transforme et les Tics ont leur part dans ces transformations ? Sans aucun doute. En effet, ces technologies ne sont pas exogènes aux différentes sphères dans lesquelles on les retrouve. Dans la sphère privée, les Tics s'insèrent dans la dynamique de pratiques d'autonomie qui caractérisent le processus plus global d'individualisation : elles favorisent ainsi

[1] Les déterminants organisationnels et managériaux de la santé au travail. L'enjeu de la parole sur le travail. Rapport ANR, coordonné par Mathieu Detchessahar (Université de Nantes, Ecole des Mines de Nantes, Audencia). Septembre 2009. http://www.agence-nationale-recherche.fr/documents/uploaded/2009/SEST2005/37detchessahar.pdf

[2] Boltanski, Luc et Chiapello, Eve, 1999, Le nouvel esprit du capitalisme, Paris, Gallimard.

[3] Jouët, Josiane, 2001, « Les TIC : facettes des discours auprès du grand public », Terminal, Paris, L'Harmattan.

la recherche de nouveaux liens sociaux. Dans la sphère professionnelle, elles sont au cœur de la réflexivité et contribue largement au paradigme spatio-temporel du mouvement. Et cette accélération constante des processus et des pratiques de travail conduisent à réduire les temps d'échanges, de paroles ordinaires qui ne répondent pas aux objectifs de rentabilité et de flexibilité. Car l'organisation où s'effectue le travail est un espace de jugements et de prescriptions, et peut aussi empêcher l'émergence de collectifs même si les individus sont largement équipés en Tics.

S'inscrire dans les sciences de l'information et de la communication, c'est réinterroger inlassablement ce processus si complexe qu'est la communication dans ce contexte plus global des transformations du travail. Une revue de littérature orientée sur la mise en jeu du corps dans l'activité des centres d'appel permet de distinguer deux types de communication[4]. La première correspond à l'échange téléphonique guidé avec un client. Le travail relève d'une tâche de nature cognitive qui sollicite essentiellement la parole, l'ouïe et la vue ; le dispositif entrave toute mobilité corporelle, ne facilitant pas les échanges émotionnels et l'évacuation du stress.

La deuxième relève des « communications ordinaires » qui exigent un corps en mouvement, débranché du dispositif technique. Le re-travail des émotions et des tensions propres aux échanges téléphonique est alors possible. Celles-ci permettent l'échange de savoir-faire, de pratiques, de valeurs qui donnent sens au travail. Autrement dit, ces espaces où les corps peuvent se mouvoir permettent une activité d'information élargie où les acteurs se sentent autorisés à contribuer au système collectif, comme par exemple, à la mise en cohérence du référentiel d'appels qui organise et prescrit le travail. Cette activité exige de l'autonomie, c'est pourquoi on l'observe essentiellement dans les centres d'appels où les salariés possèdent une certaine expertise.

Mais cet intercalaire social, cet espace entre l'organisation et l'individu où les corps se rencontrent semble la garantie de bonnes conditions de travail dans ces centres d'appel. En effet, cet espace permet à la fois le maintien et l'intégrité physique et mentale des travailleurs par le re-travail des émotions que suscitent les communications téléphoniques, tout en améliorant les pratiques grâce aux échanges de savoir-faire, de modes d'action, de valeurs, et d'agir créatif que ces espaces permettent.

Ce travail nous engage à mieux considérer à la fois la place du corps et les temporalités imposées par la technique dans les processus communicationnels. Un vaste chantier pour éclairer la crise sourde qui traverse le monde du travail malgré des investissements en Tic toujours très prometteurs.

[4] Anne-France Kogan, 2009, « La mise en jeu du corps dans l'activité de téléphonie. », Etudes de communication n°33, p171-186.