

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

Présentation du cours 6

IMPACTS SOCIO-ORGANISATIONNELS DES NOUVELLES TECHNOLOGIES DANS LES ORGANISATIONS

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

Plan du cours

Introduction

- 1. Partie 1: Notion d'organisation**
- 2. Partie 2: L'illustration des impacts selon différentes catégories**

Conclusion

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

Introduction

- Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) sont aujourd'hui présentes dans tous les secteurs d'activités et dans tous types d'organisations. Près de 99% des entreprises québécoises utilisent une forme ou une autre de NTIC
- À ce titre, on reconnaît que les NTIC changent les modes et les pratiques de production
- Elles génèrent des impacts autant au sein de l'organisation qu'entre celle-ci et ses clients d'une part et ses fournisseurs et partenaires d'autre part
- Pour parler de l'impact des NTIC dans les organisations, 2 dimensions sont abordées à cet effet:
 - Définition de la notion d'organisation
 - L'illustration des impacts selon les différentes catégories au sein de l'organisation

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

Partie 1

Notion d'organisation et d'entreprise

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

- La notion d'organisation est importante à définir, car elle correspond à différentes représentations
- Étant donné la place qu'occupe les organisations dans la société, 3 dimensions sont abordées :
 - Définition de la notion d'organisation
 - Raison d'être de l'organisation
 - Rôle de la structure organisationnelle

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.0 Définition de la notion d'organisation

- La notion Organisation renvoie à différentes représentations
- Quand on parle d'organisation, on fait référence à:
 - *Un regroupement de personnes poursuivant un objectif commun*
 - *Un cadre d'interactions où les employés établissent des relations*
 - *Une entité qui contribue au bien-être de ses employés*
 - *Une personne morale (une entité juridique ayant des droits et devoirs qui sont différents de ceux des fondateurs)*
 - *Un système qui transforme des intrants en extrants*
- En somme, la notion d'organisation est donc étudiée dans différents domaines de connaissances, notamment en sociologie, en génie, en droit, en psychologie, en communication, en gestion, etc...

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.0 Définition de la notion d'organisation

- Les organisations sont donc de différentes natures et recouvrent des réalités diverses.
- Exemple: École Polytechnique est une organisation au même titre que la Banque nationale ou l'Hôpital Ste-Justine
- Une organisation poursuivant des objectifs marchands (vente, profits) est assimilée à une entreprise, en ce sens Banque nationale = entreprise
- Une organisation qui existe pour offrir des services à ses membres est assimilée à une coopérative, en ce sens Desjardins est une coopérative
- Ainsi, toute entreprise est une organisation, alors que toute organisation n'est pas nécessairement une entreprise

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.0 Définition de la notion d'organisation

- Pourquoi on s'intéresse tant à la notion d'organisation?
- On retrouve les organisations dans toutes les activités que l'on réalise en société (travail, études, loisirs, santé, habitat, alimentation, etc...)
- La société est structurée par les organisations (exemple: du matin au soir, toutes les activités que l'on réalise dans une journée sont possibles grâce à différentes organisations: STM, Hydro-Québec, Poly, Desjardins, etc...)
- De plus, les modifications apportées à une organisation génère des impacts autant sur ceux qui y travaillent que sur les clients qui obtiennent des services.
- D'où la nécessité de s'intéresser au lien technologie - organisation

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.1 Raison d'être d'une organisation

- Étant donné qu'on reconnaît que les organisations structurent la société, quelle est donc leur raison d'être (pourquoi une organisation existe?)
- Toute organisation existe pour répondre à un besoin. Besoin exprimé soit par des citoyens (organisation publique = ministères de la santé, sport) ou des clients potentiels (entreprise = McDonald, Banque Royale, etc...) ou des bénéficiaires (organisation sans but lucratif = Aide aux devoirs)
- Peu importe la nature de l'organisation, son secteur d'activité (finance, sport, habitation), sa taille (petite, moyenne ou grande), son chiffre d'affaires, une organisation existe pour produire un bien ou un service pour satisfaire un client
- Une organisation a donc une finalité

SSH3100B

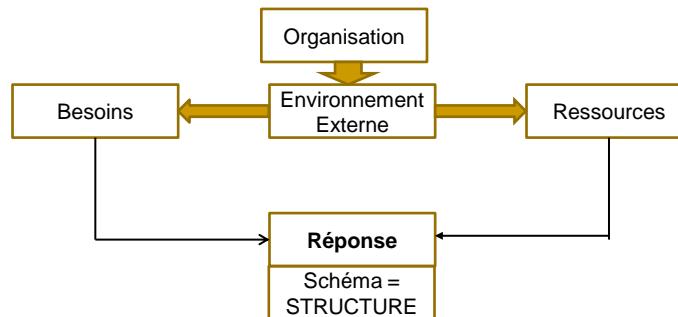
M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.2 De la raison d'être à la production d'une réponse

- Une organisation a une finalité, celle d'offrir un produit ou un service pour répondre au besoin
- Une organisation est aussi vue comme un intermédiaire entre d'un côté les ressources (matière, employés, équipements, etc) et de l'autre les besoins identifiés. Ressources et besoins sont dans l'environnement externe (marché)



SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

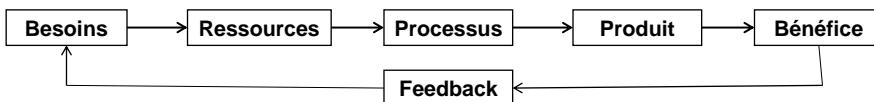
P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.2 De la raison d'être à la production d'une réponse

- Pour produire une réponse, toute organisation a recours au modèle de transformation ou de chaîne de valeur
- Ce modèle est structuré autour de 5 composantes:

Supports	Explications
Besoins	- Identification des attentes des clients (on fait une étude de marché)
Ressources	- Ce sont les intrants tels que les équipements, les employés, la matière (le bois, etc)
Processus	- Les différentes activités pour réaliser le produit. Par exemple pour fabriquer un meuble, le design, la coupe, le sablage, le montage, etc)
Produit/Service	-- C'est le résultat issu du processus. Par exemple le meuble obtenu du processus
Bénéfices	- C'est la satisfaction obtenue par le client qui achète le produit (exemple le meuble acheté)
Feedback	- Retour d'information (enquête sur la satisfaction des clients donne des informations)



SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.2 De la raison d'être à la production d'une réponse

- L'organisation utilise donc les technologie pour que le modèle de transformation fonctionne
- La technologie est donc importante dans l'ensemble des étapes et des étapes du cycle de transformation

Supports	Explications
Besoins	- Technologie pour cerner les besoins (Traitement des données; Big data)
Ressources	- Technologie pour aller chercher les ressources (Traitement automatique des CV, etc)
Processus	- Technologie pour les activités du processus (Machines à contrôle numérique, etc)
Produit/Service	- Technologie pour faire connaître les produits (Site transactionnel, vente en ligne)
Bénéfices	- Technologie pour évaluer la satisfaction des clients (Traitement des données; Big data)
Feedback	- Technologie pour traiter et valoriser l'information recueillie des clients (Big data)

SSH3100B

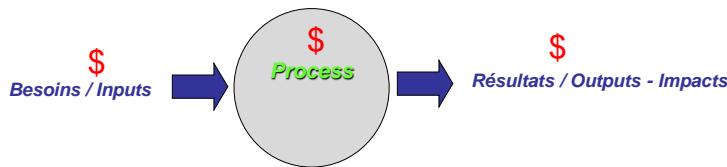
M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.2 De la raison d'être à la production d'une réponse

- Comme on vient de le voir, une organisation transforme des éléments d'entrée (besoins, ressources) en éléments de sortie (produits, bénéfices) par le biais des processus, il y a à considérer la notion de performance.
- D'où vient la notion de performance?



- Il faut que la valeur des outputs soit au moins égale sinon supérieure à celle des inputs. Dans le cas contraire, l'organisation perd des ressources

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.2 De la raison d'être à la production d'une réponse

- Comme on vient de le voir, une organisation transforme des éléments d'entrée (besoins, ressources) en éléments de sortie (produits, bénéfices) par le biais des processus, il y a à considérer la notion de performance.
- La performance intègre 3 indicateurs:
 - *Efficience = rapport entre produits et ressources*
 - *Efficacité = rapport entre bénéfices et besoins*
 - *Économie = coût de revient (combien ça coûte d'offrir le produit au client)*
 - *La technologie est importante car elle a un impact sur les 3 critères de performance*
- La technologie va permettre d'améliorer l'efficience en permettant d'utiliser moins de ressources tout en augmentant la quantité produite

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.3 Structure organisationnelle: l'ossature pour produire

- Une organisation se présente suivant une ossature (structure) bâtie autour de 2 axes: axe horizontal et axe vertical
- Un axe horizontal qui correspond aux différents services, directions ou départements.
- C'est sur l'axe horizontal que l'on retrouve les différentes unités fonctionnelles de l'organisation (finance, marketing, production, logistique, ressources humaines)
- Chacune de ces unités fonctionnelles accomplit des mandats distincts
- Par exemple: la fonction Ressources Humaines s'occupe de l'embauche des employés, des avantages sociaux, de la formation entre autres
- La fonction Marketing s'occupe de la promotion et de la vente des produits, de l'analyse des clients et des marchés

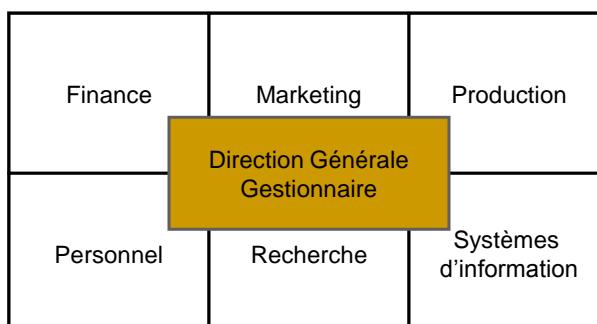
SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.3 Structure organisationnelle: l'ossature pour produire

**Organisation**

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.3 Structure organisationnelle: l'ossature pour produire

- **Un axe vertical qui correspond à la hiérarchie, par conséquent à la répartition du pouvoir au sein de l'organisation**
- **Ainsi, sur l'axe vertical on retrouve les différents postes de responsabilités (directeur, chef de service, vice-président, président, etc)**
- **Chacun des postes dispose de pouvoirs spécifiques et distincts**
- **L'étendue des pouvoirs du président de la compagnie est différente de celle du directeur ou du chef de service**
- **Les responsabilités du directeur sont différentes de celles du chef de service ou du chef d'équipe**

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.3 Structure organisationnelle: l'ossature pour produire

- **Ainsi, quand on introduit une technologie, il y a différents niveaux de l'organisation qui peuvent être touchés, entre autres:**
 - ***L'ensemble de la structure (axe horizontal et vertical)***
 - ***Les unités fonctionnelles***
 - ***La manière de travailler***
 - ***Le pouvoir relatif aux postes***
 - ***La nature des produits et la stratégie de vente***
 - ***La communication et les relations entre employés***

SSH3100B

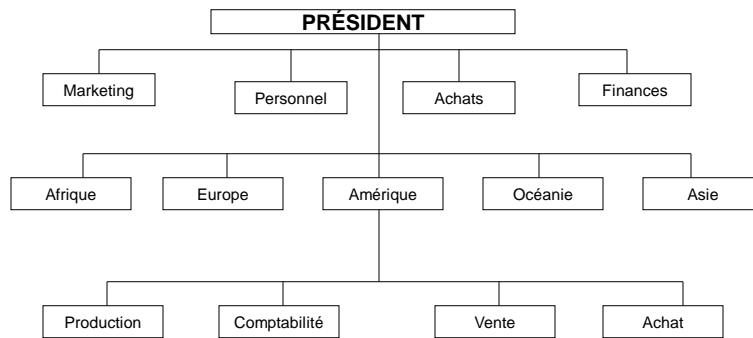
M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.3 Structure organisationnelle: l'ossature pour produire

- Exemple de structure



SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

Partie 2

Impacts des technologies dans l'organisation

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

- Pour parler de l'illustration des impacts organisationnels selon différentes catégories, 7 dimensions sont abordées :
 - Impacts sur l'emploi
 - Impacts sur le travail
 - Impacts sur l'organisation du travail
 - Impacts sur la culture organisationnelle
 - Impacts sur les modes de fonctionnement
 - Impacts sur la santé et la qualité de vie au travail

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

2.0 Portrait des NTIC dans les organisations

- Quelques études soulignent la présence des NTIC dans les entreprises québécoises (CEFARIO, 2013, 2018; Institut de la statistique du Québec, 2017)
- 99% des entreprises de 50 employés et plus utilisent des NTIC
- 95% possèdent une connexion à haute vitesse
- 90% échangent des informations avec leurs clients
- 1 entreprise sur 2 possède un site web
- 30% des entreprises font des ventes en ligne
- Seulement 10% des entreprises du secteur agricole vendent en ligne, alors qu'il y en a 34% dans le secteur du commerce de détail.

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

2.1 Impact sur l'emploi

- **Quand on parle d'impact sur l'emploi, on fait référence aux postes que l'on retrouve dans une organisation**
- **Les technologies contribuent à provoquer différents impacts, entre autres: diminution de certains emplois, créations de nouveaux emplois ou encore une restructuration**

Impact sur l'emploi	
Impacts	Illustrations et Explications
Diminution de certains types d'emplois	- Dans les magasins Metro, Loblaws: les caisses autonomes ou le client peut payer font diminuer les postes de caissières
Création de nouveaux emplois	- Dans de nombreuses entreprises, on observe la création de nouveaux postes en informatique: designer d'interface, programmeur, gestionnaire de la sécurité des systèmes, développeur de site transactionnel
Restructuration de l'emploi	- Dans le marché de l'emploi, il y a une transformation des emplois, les postes de support organisationnel (agent de bureau, secrétaire, etc) disparaissent au profit de postes d'agent informatique, soutien technique.

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

2.2 Impact sur le travail

- **Quand on parle d'impact sur l'emploi, on fait référence aux tâches que les employés font à leurs postes**
- **Les impacts sur le travail se déclinent à 3 niveaux**
 - *Transformation des tâches effectuées*
 - *Transformations des compétences*
 - *Transformations des conditions de travail*

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

2.2.1 Transformation des tâches

- **Les technologies contribuent à provoquer différents impacts en transformant les tâches effectuées, entre autres: élimination des tâches pénibles, simplification du travail, enrichissement du travail, Alourdissement de la charge de travail, élargissement du travail,**

Impact sur le travail: Transformation des tâches	
Impacts	Illustrations et Explications
Élargissement du travail	- Augmentation de la variété des tâches. L'adjointe administrative, en plus de taper du courrier, de décider des contrats, fait aussi de la rédaction de courrier, réalise des entrevues d'embauche et fait des rapports et suivis auprès des autres services.
Élimination des tâches pénibles	- Robots qui remplacent les ouvriers pour mettre la peinture sur les voitures nouvellement fabriquées. Tâches dangereuses car les ouvriers inhalaient des microparticules en le faisant.
Simplification du travail	- Les cols bleus tout en opérant les machines, devaient en assurant la maintenance et le remplacement de certaines pièces. Maintenant ce sont des machines programmables; son travail revient à surveiller les paramètres sur une console électronique
Alourdissement de la charge	- Avec les logiciels de bureautique, les adjointes administratives ont vu leur rendement augmenté, car le logiciel prend en charge certaines tâches. On requiert à l'adjointe de produire plus de livrables.
Enrichissement du travail	- Augmentation du pouvoir décisionnel. Comme le logiciel offre plusieurs fonctionnalités, l'adjointe administrative peut maintenant avoir la responsabilité de traiter les contrats d'achats de moins de \$10,000. Car, avec les informations dans le système, elle peut faire l'évaluation des offres, les comparer et décider des achats

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGÜÉ

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

2.2.2 Transformation des compétences requises

- **Les technologies contribuent à provoquer différents impacts en transformant les compétences requises, entre autres: diminution des savoir-faire, augmentation des compétences, obsolescence des compétences**

Impact sur le travail: Transformation des compétences	
Impacts	Illustrations et Explications
Diminution des savoir-faire acquis	- On parle ici de déqualification. Par exemple les dessinateurs industriels faisaient des dessins d'une grande précision à la main. Avec le dessin assisté par ordinateur et l'introduction de logiciel comme Autocad, le savoir-faire acquis est peu utilisé
Augmentation des compétences requises	- Pour utiliser des machines spécifiques (machine à commande numérique) ou des logiciels, l'employé doit acquérir de nouveaux savoir (formation), ce qui va lui permettre de développer de nouvelles compétences
Obsolescence des compétences	- Les connaissances que l'on dispose ne sont plus pertinentes par rapport aux nouvelles exigences du travail. Par exemple, il faut maîtriser un type spécifique de langage de codage (programmation informatique) pour faire accomplir un certain type de tâches à un programme.

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGÜÉ

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

2.2.3 Transformation des conditions de travail

- **Les technologies contribuent à provoquer différents impacts en transformant les conditions de travail, entre autres: diminution de différentes formes de pollution, détérioration de la santé au travail, amélioration de la sécurité au travail**

Impact sur le travail: Transformation des conditions de travail	
Impacts	Illustrations et Explications
Diminution des différentes formes de pollution	- Par exemple quand on change des équipements bruyants par d'autres plus silencieux, on diminue la pollution sonore.
Détérioration de la santé au travail	- Avec l'introduction d'une nouvelle technologie, la nécessité de devenir productif très vite crée une situation de stress, ce qui affecte la santé du travailleur.
Amélioration de la sécurité au travail	- Avec l'introduction de nouveaux équipements avec tableau à commande numérique, l'employé contrôle et surveille un tableau d'indicateurs, et ne partage plus le même espace physique que la machine. Ce qui diminue les possibilités d'accidents sur la personne de l'employé. Ce qui contribue à l'amélioration des conditions de sécurité au travail.

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

2.3 Impact sur l'organisation du travail

- **Quand on parle d'impact sur l'organisation du travail, on fait référence aux processus de travail**
- **Les technologies contribuent à provoquer différents impacts sur l'organisation du travail: amélioration de la qualité, la diminution du temps de cycle, la diminution des coûts, la reconfiguration du processus**

Impacts sur l'organisation du travail	
Impacts	Illustrations et Explications
Amélioration de la qualité	- L'amélioration de la qualité est mesurée par la diminution du taux de défauts des produits réalisés. Un contrôle de la qualité en continu permet de détecter les défauts et de diminuer le taux global des défauts
Diminution du temps de cycle	- Le temps de cycle correspond au temps mis du début du processus jusqu'à la sortie du livrable. Les nouvelles technologies de diminuer le temps et les étapes de transformation: ce qui contribue à diminuer le temps de cycle
Diminution des coûts	- Étant donné que les nouvelles technologies permettent de consommer moins de ressources et à produire plus d'unités, on obtient donc un coût par unité plus faible.
Reconfiguration du processus	-- L'implantation d'une nouvelle technologie amène aussi à réviser les étapes du processus, ce qui se traduit par une diminution du nombre d'activités à réaliser

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

2.4 Impact sur la culture organisationnelle

- **Quand on parle d'impact sur la culture organisationnelle, on fait référence aux normes, valeurs et pratiques qui sont associées au travail**
- **Les technologies contribuent à provoquer différents impacts sur la culture, entre autres: apparition d'une nouvelle mentalité, disparition des pratiques actuelles, émergence de nouvelles normes**

Impacts sur la culture organisationnelle	
Impacts	Illustrations et Explications
Apparition d'une nouvelle mentalité	- La technologie peut contribuer à resserrer l'identité collective. Par exemple, l'introduction d'une nouvelle technologie peut contribuer à créer des liens plus soutenus par le biais d'une communauté de pratique virtuelle
Disparition des pratiques actuelles	- avant la technologie, on observe des pratiques basées sur la compétition entre services ou départements. Si la direction fait la promotion de l'entraide à partir des canaux de communication en ligne, on peut assister à la disparition des pratiques de compétition actuelles
Émergence de nouvelles normes	- En plus de faire disparaître la compétition, la direction peut aussi introduire une évaluation et des récompenses attribuées aux équipes qui partagent leurs savoirs avec d'autres, cette pratique facilitée par la nouvelle technologie peut s'étendre et devenir une norme ou une valeur organisationnelle.

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

2.5 Impact sur la dynamique organisationnelle

- **Quand on parle d'impact sur la dynamique organisationnelle, on fait référence aux modes de répartition et d'exercice du pouvoir**
- **Les technologies contribuent à provoquer différents impacts sur ces modes, entre autres: renforcement du pouvoir de certains, perte de pouvoir d'autres acteurs, apparition de nouveaux pouvoirs**

Impact sur la dynamique organisationnelle	
Impacts	Illustrations et Explications
Renforcement du pouvoir de certains	- Les responsables des projets jouent un rôle de plus en plus importants, car c'est à partir des projets que l'entreprise se développe. Les nouvelles technologies leur permettent d'aller chercher les meilleurs employés qui sont dans les services
Perte de pouvoir d'autres acteurs	- Avec l'implantation des nouvelles technologies, les futurs employés peuvent directement adresser leur candidature aux responsables du service dans lequel ils veulent travailler: ce qui diminue le pouvoir de ressources humaines
Apparition de nouveaux pouvoirs	- Comme les organisations tentent de plus en plus à rentrer dans l'ère numérique, les gestionnaire, conseillers et techniciens en informatique occupent une place de plus en plus importante, car tous les autres employés ont besoin d'eux pour maîtriser la technologie: ils ont donc un pouvoir de référence

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

2.6 Impact sur les modes de fonctionnement

- **Quand on parle d'impact sur les modes de fonctionnement, on fait référence aux moyens et pratiques de gestion**
- **Les technologies contribuent à provoquer différents impacts sur ces modes, entre autres: communication entre unités, moyens de contrôle de la performance, émergence du télétravail**

Impact sur les modes de fonctionnement	
Impacts	Illustrations et Explications
Plus grande communication entre départements	- Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), avec une plateforme (intranet) permettent plus d'échanges entre les employés de différents départements: ce qui contribue
Augmentation des contrôles de la performance	- Les NTIC permettent aux gestionnaire du contrôle à distance. Ils sont en mesure de déterminer ce que chacun fait sur son ordinateur.
Émergence du télétravail	- Les NTIC permettent une délocalisation du travail. On n'a plus à être dans l'organisation ou dans son bureau pour travailler. Le travail peut se faire à distance.
Apparition de nouvelles formes de rémunération	- Les NTIC permettent de combiner des rémunérations fixes et variables (en fonction des résultats réalisées par l'employé), étant donné qu'on peut en tout temps déterminer ce que l'employé a produit

SSH3100B

M.A.G.I, École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

2.7 Impact sur la santé et qualité de vie au travail

- **Les technologies contribuent à provoquer différents impacts sur les conditions de santé au travail et sur les aspects contribuant à améliorer les risques, les interactions et la conciliation travail-famille.**

Impact sur les modes de fonctionnement	
Impacts	Illustrations et Explications
Réduction des risques professionnels	- Le raisonnement porte sur le fait que les employés ont plus facilement accès aux informations relatives aux procédures de sécurité; ce qui diminue autant les risques que les accidents de travail
Amélioration de la conciliation vie privée et professionnelle	- L'argument invoqué ici renvoie à la facilité des moyens de connexion, ce qui offre des possibilités nouvelles permettant aux employés de faire du télé-travail.
Développement d'une intelligence collective	- Il devient plus facile de réunir différentes personnes professionnelles et non professionnelles autour de questions et problèmes à résoudre. Cette combinaison amène des solutions innovantes, base d'une intelligence commune, partagée.
Renouvellement des collectifs au travail	- Les NTIC favorisent de multiples échanges avec divers collègues internes et externes à l'organisation, ce qui enrichit les échanges et élargit nos cercles de travail habituel.

SSH3100B

M.A.G.I, École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

2.8 Rappel des Impacts identifiés par Rivard et al.

- **Résultats pour les Cadres supérieurs**

Catégories: Impacts sur	Illustration des Impacts
Connaissance	-Amélioration des modèles mentaux de l'entreprise
Prise de décision	-Augmentation de la rapidité de décision car on s'appuie sur un plus grand nombre de données - Accélération du processus de prise de décision
Communication	-Effet ambigu: Nouveaux moyens de communication - Communication facilitée avec les échelons inférieurs
Rôles	- C.S. passent moins de temps pour la supervision - C.S. passent plus de temps au développement d'activités, aux négociations - Ils donnent plus de tâches aux subalternes
Style de travail	- Accès aux données peu importe le lieu - Explorent un plus grand nombre de scénarios - Possibilité de rejoindre un plus grand nombre de personnes et plus rapidement - Se sentent plus surveillés

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

2.8 Rappel des Impacts identifiés par Rivard et al.

- **Résultats pour les Cols blancs**

Catégories: Impacts sur	Illustration des Impacts
Travail de bureau	-Impacts négatifs sur le travail administratif
Productivité	-Accroissement de la productivité venant de la combinaison de la technologie et du travail humain
Qualification	- Création des tâches plus routinières et moins de qualifications - Création de nouvelles professions et exigeant une plus grande spécialisation - Redistribution des compétences - Accroissement des qualifications des travailleurs de bureau
Communication	- Augmentation des relations entre collègues - Baisse de l'importance des modes de communication hiérarchiques traditionnels
Santé	- Augmentation des problèmes musculaires et oculaires: ça dépend de l'utilisation de la technologie

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

Conclusion

- Les impacts des NTIC dans les organisations se manifestent à différents niveaux (catégories), soit individuel, service, département, poste, etc...
- Dans tous les cas, les NTIC contribuent à la performance organisationnelle en permettant l'atteinte des critères d'efficacité, d'efficience, de maîtrise des coûts, d'amélioration continue de la qualité
- Mais ces résultats positifs drainent aussi d'autres moins reluisants tels que les problèmes musculo-squelettiques (atteinte douloureuse des nerfs, muscles et tendons: ce qui provoque tendinite, tension cervicale du fait de la position que les usagers adoptent rivés sur de longues heures devant un écran), problèmes oculaires, etc..

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

Conclusion

- Bref, il y a aussi à considérer les répercussions négatives sur la santé des employés
- Par ailleurs, les résultats d'impacts dépendent certes des capacités et fonctionnalités des NTIC, mais aussi de l'appropriation des employés
- C'est au prix de cette rationalité qui combine le facteur humain et le facteur technique que l'on peut introduire avec succès les NTIC dans les organisations et permettre la possibilité d'impacts positifs supérieurs aux retombées négatives qui peuvent se manifester.

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

FIN

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE