

Le rôle des technologies de l'information et de la communication et du capital humain dans la reconfiguration du télétravail à l'heure du Covid19

The role of information and communication technologies and human capital in the reconfiguration of telework in the Covid19 era

Saoudi Asmma ¹, Fellag Ahmed ².

• ¹ Maitre Assistante classe « A » en science de l'information et de la communication à l'Académie Militaire de Chersell du défunt Président Houari Boumediene, (Algérie.) asma-saoudi@hotmail.fr

• ² Professeur, Université d'Alger 3 (Algérie) fellag72ahmed@yahoo.fr

Date de réception: 30 /05/2020

Date d'acceptation: 29/ 06 /2020

Date de publication: juillet/2020

Résumé

Dans cet article, nous tentons de mettre en lumière le recours au télétravail en raison de la pandémie de COVID-19. Grâce aux TIC et la contribution du capital humain de l'entreprise, il est maintenant possible de travailler partout et à toute heure. En effet, l'évolution du télétravail et l'usage accélérés des divers outils technologiques font certainement appel à de nouveaux savoirs et savoir-faire. Depuis le confinement plusieurs salariés vont découvrir le télétravail soudainement dont des milliers d'entre eux vont devoir travailler depuis chez eux. Un changement brutale auxquelles les entreprises doivent faire face Notre étude aura comme principale objectif d'entrevoir l'intégration des maillons humains et technologiques pour aller au télétravail dans un contexte exceptionnel et d'examiner le rôle relative des deux facteurs cités (les TIC, capital humain) sur l'organisation du télétravail.

Mot clé: Technologies de l'information et de la communication (TIC); Capital humain; télétravail; la pandémie de COVID-19.

Abstract

In this article, we try to highlight the use of telework due to the COVID-19 pandemic. due to the ICT and the contribution of the company's human capital,. it is now possible to work anywhere and at any time. Indeed, the evolution of telework and the accelerated use of various technological tools certainly call for new knowledge and skills. Since the confinement, a lot of employees will suddenly discover teleworking since it is an unexpected scenario, an extraordinary

situation in which thousands of employees will have to work from home. A brutal change that companies have to face overnight.

Our main objective will be to see the integration of human and technological links to practice telework in an exceptional context and to examine the relative role of the two mentioned factors (ICT, human capital) on the organization of telework

Key words: Information and communication technologies (ICT) ; human capital; telework; COVID 19 pandemic.

Introduction

La pandémie de coronavirus a paralysé l'économie mondiale ainsi que la vie sociale, tous les pays sont touchés y compris les entreprises qui n'ont pas pu s'échapper. La crise causée par l'épidémie mondiale de COVID-19 a marqué l'apparition de l'intérêt pour le télétravail.

Depuis le confinement certains salariés vont découvrir le télétravail soudainement puisque c'est une situation inattendue , une situation hors norme dont des milliers de salariés vont devoir travailler depuis chez eux .

Un changement brutale auxquelles les entreprises doivent faire face du jour au lendemain, le télétravail a donc été envisagé comme une solution à ce problème: les employés travailleraient à domicile afin d'éviter au maximum le contact avec les autres.

Grâce aux avancées majeures des TIC et la contribution du capital humain de l'entreprise , il est maintenant possible de travailler partout et à toute heure. En effet, l'évolution du télétravail et l'usage accélérés des divers outils technologiques font certainement appel à de nouveaux savoirs et savoir-faire

De nombreuses entreprises ont mis en place des solutions pour travailler depuis la maison , en effet, le télétravail est favorisé au maximum en cette période d'épidémie mondiale de COVID-19. Dans ce contexte, nous tentons de répondre aux questions suivantes : dans quelle mesure les TIC et le capital humain contribuent-ils à assurer un bon fonctionnement du télétravail ? et quel est le rôle des TIC et du capital humain dans l'organisation du télétravail des salariés ?

Dans un premier temps, nous commencerons notre recension des écrits par un bref exposé sur la notion des TIC et du capital humain et du télétravail . Après avoir défini ces concepts, nous aborderons l'importance du télétravail à l'heure du Covid-19 , nous examinerons ensuite le rôle relative des deux facteurs cités (les TIC, capital humain) sur l'organisation du télétravail . À la fin de notre article nous discuterons sur l'impact des TIC sur la reconfiguration du télétravail.

1- TIC, capital humain et télétravail: définitions de base

1.1- Que sont les TIC ?

Les TIC se réfèrent à un ensemble d'outils nécessaires pour le traitement de l'information, et particulièrement des ordinateurs et des logiciels, mais aussi d'autres dispositions techniques utiles à la gestion et au stockage de l'information dans les formats technologiques qui permettent de diffuser, d'échanger, de chercher et de retrouver l'information¹.

Pour l'OCDE², le secteur des TIC comprend trois sous-secteurs encore appelés filières : le sous-secteur informatique, le sous-secteur des télécommunications et le sous-secteur électronique de télécommunication qui regroupent l'internet, l'utilisation de l'e-mail, les systèmes d'information dans la prise de décision, le réseau intranet, extranet, etc³

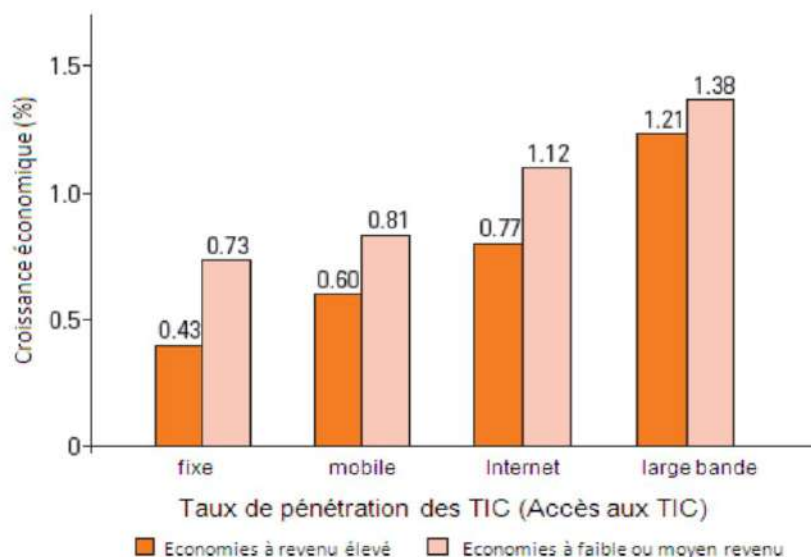
De nos jours une part importante de la croissance provient non plus de biens matériels, mais d'un élément moins tangible : l'information . Et la forme qu'emporte cette information – disque dur d'un ordinateur, lecteur MP3 ou transmission par satellite – importe peu . cela reste toujours un langage composé de 1 et de 0.⁴

Toutefois, les TIC et l'Internet en particulier place les entreprises devant trois défis majeurs⁵:

- 1.** celui de l'information, en leur ouvrant l'accès à des bases de données multiples et à des sources très diversifiées, grâce à des moteurs de recherche très puissants,
- 2.** celui de la promotion, à travers les sites qu'elles peuvent y créer, leur permettant de faire connaître leur offre et leurs préférences à un niveau mondial,
- 3.** celui de l'interaction, en mettant à profit les capacités de dialogues et de repérage des prospects qu'offre ce réseau virtuel

Selon le rapport issu par la Banque Mondiale « Les TIC au service du développement 2009 », l'accès aux télécommunications et à l'Internet stimule la croissance économique mondiale et, pour les pays en voie de développement, à chaque augmentation de 10% dans les connexions Internet à haut débit correspond une augmentation de 1,38% dans la croissance économique⁶

Figure N° 1: Taux d'accès aux TIC



Source : Document préparé par la Commission sur L'Économie Numérique de l'ICC L'Impact d'Internet et des TIC sur la création d'emploi et sur la croissance économique, Outil de Synthèse des Politiques, International Chambre of Commerce, 2012, p 03.

D'après cette figure il convient de remarquer que la connexion à large bande a une rentabilité plus importante que la simple connexion Internet qui, à son tour, a une rentabilité plus importante que la connexion de base fixe ou mobile. Dans ce sens McKinsey & Co. estiment qu' « une augmentation de 10% dans le taux de pénétration de la connexion à large bande dans les ménages correspond à une augmentation du PIB d'un pays, comprise entre 0,1 et 1,4% »³. Booz & Co. ont également trouvé qu' « une augmentation de 10% dans le taux de pénétration de la connexion à large bande, pour une année donnée, est corrélée à une augmentation de 1,5% dans la croissance de la productivité de travail sur les cinq années suivantes »⁷.

Sauf que cette technologie ne pourra jamais avoir lieu sans la compétence humaine, ce qui nous amène à s'interroger sur la notion du capital humain dans l'entreprise.

1.2- Qu'est ce que le capital humain ?

Le développement de la Gestion des Ressources Humaines GRH (initiée dès le début des années 80), a transformé en un sens, le regard porté sur l'Homme en entreprise. Il s'agit d'un nouveau modèle de société et d'économie, un paradigme informationnel qui décrit le projet d'un homme nouveau dans une nouvelle société⁸ reconnue sous le nom de société de connaissance.

Le terme de capital humain est particulièrement utilisé, depuis les années quatre-vingt

dix, tant par des organisations mondiales que dans le milieu des entreprises, pour désigner les compétences d'un individu ainsi que ses caractéristiques personnelles pouvant être optimisées au sein de la société⁹.

Dans cette logique, l'OCDE affirme que la notion de capital humain souligne avec force l'importance des personnes dans les économies sur le savoir et les compétences. Ce qui s'intègre totalement dans la logique de valorisation d'actifs non matériels, tant pour le monde de l'entreprise que pour l'économie en général, à travers la reconnaissance d'une dimension invisible¹⁰ qui va prendre de plus en plus de place dans la production.

Au sens large, le capital humain regroupe l'ensemble des connaissances, des qualifications, des compétences et des caractéristiques individuelles qui facilitent la création de bien-être personnel, social et économique¹¹

Au sens strictement économique, c'est l'ensemble des connaissances et des compétences mobilisées par l'individu pour produire des biens et services¹². Le capital humain au niveau macroéconomique serait donc un facteur de productivité qui permettrait d'augmenter la croissance et l'emploi. Le capital humain regroupe donc les connaissances tacites acquises grâce à l'expérience et l'apprentissage sur le terrain, ainsi que les connaissances explicites acquises par l'éducation formelle¹³ ou même à travers la formation qui est une sorte d'investissement immatériel, dans ce cadre l'entreprise à l'ère du numérique est confrontée à une réalité prononcée par l'économie de connaissance pour se trancher soit s'investir dans du matériel ou dans l'immatériel ou bien les deux en même temps.

1.2- Qu'est ce que le télétravail ?

Le télétravail est « une forme d'organisation ou de réalisation du travail, utilisant les technologies de l'information dans le cadre d'un contrat de travail et dans laquelle un travail, qui aurait également pu être réalisé dans les locaux de l'employeur, est effectué hors de ces locaux de façon régulière ».

Si on accole souvent le télétravail à la figure exclusive du travail à domicile, c'est très certainement, comme le rappellent Rey et Sitnikoff¹⁴, lié historiquement à la figure classique de la couturière travaillant chez elle et pouvant articuler tâches domestiques et familiales. Cet article nous amène à la découverte du télétravail, un mode d'organisation qui nous permet de travailler en dehors des locaux de son employeur et qui a connu un éclatement ces dernières années grâce aux TIC.

Avec la diffusion des TIC, le terme de « télétravail » renvoie aujourd'hui à des situations et des critères variés :

- les télétravailleurs à domicile, de façon exclusive ou en partie ;
- les travailleurs nomades, les « sans bureau fixe », comme ils sont familièrement nommés, ou « sans lieu fixe »¹⁵: des personnes dont l'activité nécessite de nombreux déplacements, et pouvant néanmoins disposer occasionnellement d'un « bureau de passage » ;

- le travail en télé centre, « tiers-lieu », dans lequel peuvent se rendre les salariés ;
- le travail en réseau : le salarié est localisé dans un site géographique mais relevant d'un manager localisé sur un autre site, voire travaillant dans une équipe géodistribuée ; ce type de configuration organisationnelle recouvre l'appellation « d'équipe virtuelle »¹⁶

Le télétravail consiste donc à effectuer des tâches professionnelles à distance, via Internet, est l'une des mesures adoptées pour faire face à la crise. Certaines entreprises et organisations ont réussi à le mettre en œuvre de manière fluide car cela fait partie de leur plan de gestion des risques, c'est le cas des multinationales, des opérateurs télécoms et de certaines PME. D'autres étaient déjà là parce qu'ils sont nés et vivent dans le monde numérique, y compris certaines entités virtuelles qui n'existent que sur le web, c'est le cas des startups et des organisations de presse. Il existe différentes formes de télétravail parmi elles:

- Le nomadisme : Concerne les travailleurs qui exercent un métier mobile (ex : commercial) et qui exécutent des tâches à distance sans se rendre à l'entreprise tous les jours.
- Le travail à domicile : 100% du travail est effectué à la maison.
- le travail sédentaire altéré ou travail pendulaire : Le salarié travaille quelque jours par semaine dans l'entreprise et le reste du temps à l'extérieur selon un rythme définit à l'avance et par contrat.

Comme le souligne Di Martino, que «le travail à domicile et le télétravail présentent peut-être certaines caractéristiques communes, mais il est évident que le télétravail relie les travailleurs par voie électronique à leur employeur, alors que ce n'est pas nécessairement le cas pour le travail à domicile»¹⁷

Toutefois, les progrès du travail à distance ou « hors les murs » est important, dont les TIC assurent l'accompagnement des télétravailleurs depuis leurs domiciles à travers L'usage courant et régulier de la messagerie électronique, de l'Internet et des connexions à distance au réseau de l'entreprise.

Du fait de Covid-19 , le télétravail est un moyen pour surmonter cette crise pandémique et sanitaire, les entreprises se retrouvent dans une situation paradoxale avec l'obligation de satisfaire deux exigences contradictoires: libérer les salariés en tant que citoyens concernés par un confinement total ou partiel exigé par leurs gouvernements, et assurer la continuité des activités pour assumer leurs responsabilités, ce qui nous amène à s'interroger sur l'importance de télétravail au moment de crise.

2- Importance du télétravail à l'heure du Covid-19

Depuis l'arrivée du Covid-19 en Algérie et partout ailleurs dans le monde, le télétravail est devenu le nouveau mode d'organisation du travail. le travail en présentiel fait l'exception

en cette période de crise sanitaire. Les entreprises ont été obligées d'organiser massivement leur activité en télétravail pour les postes éligibles.

Pire crise mondiale depuis la deuxième guerre mondiale, la pandémie de COVID-19 continue d'affecter gravement la santé publique et cause des perturbations sans précédent dans les économies et les marchés du travail. Une crise sans précédent qui a engendré des changements organisationnelles par la suite.

Depuis la parution de la deuxième édition de l'Observatoire de l'OIT le 7 avril dernier, les infections au COVID-19 ont plus que doublé dans le monde, pour atteindre près de 2,6 millions le 22 avril 2020, tandis que le nombre de décès avait plus que triplé, approchant les 180 000 à l'échelle mondiale. La pandémie évolue et, avec elle, les mesures prises par les gouvernements pour y faire face. La deuxième édition de l'Observatoire de l'OIT constatait qu'au 1er avril 2020, 81 pour cent de tous les travailleurs vivaient dans des pays où existent des mesures de fermeture obligatoire ou recommandée des lieux de travail.¹⁸

Selon la dernière version de « The Oxford COVID-19 Government Response Tracker », le 3 avril dernier la fermeture des lieux de travail n'était plus obligatoire en Chine mais recommandée, et le 9 avril la recommandation a été totalement levée. Jusqu'à une proportion (encore frappante) de 68 pour cent. Ce déclin est principalement imputable à la levée des fermetures de lieux de travail en Chine début avril³. Cependant, la situation s'est aggravée ailleurs, et 64 pays supplémentaires ont adopté des mesures de fermeture recommandée ou obligatoire depuis le 1er avril, pour la plupart en Afrique, en Europe et Asie centrale, et dans les Amériques

Le recours au télétravail est extrêmement urgent, il est aujourd'hui beaucoup plus facile et accessible à un plus grand nombre de travailleurs, grâce à divers outils technologiques: sites Intranet, réseaux privés virtuels, connexions Internet à très haut débit, conférences téléphoniques, visioconférences, centres d'appels virtuels, téléphonie sur protocole Internet (VoIP), nuage informatique, Wi-Fi, ainsi que les puissants dispositifs numériques de plus en plus omniprésents.¹⁹

Bien que le télétravail existe déjà avant la pandémie du Coronavirus selon Deloitte Access Economics fait observer que, en 2006, 7 pour cent des travailleurs canadiens, y compris les travailleurs indépendants, considéraient leur domicile comme leur principal lieu de travail. Si l'on exclut les travailleurs indépendants, l'estimation chute à environ 3,5 pour cent. En 2008, 11,2 pour cent de tous les employés déclaraient travailler à domicile au moins une partie du temps.²⁰

Cependant depuis le mois de mars dernier le monde du travail est profondément touché par la pandémie mondiale du Coronavirus. Outre la menace que cela représente pour la santé publique, les bouleversements économiques et sociaux menacent les moyens de subsistance et le bien-être à long terme de millions d'individus. En effet le recours au télétravail au moment de crise et dans un contexte de confinement lié à la pandémie est devenue une réalité, dont plusieurs gouvernements ont imposés le télétravail comme étant le mode d'organisation du travail à mettre en œuvre dans les entreprises, dès lors que c'est possible. La survenue de la

pandémie Covid-19 a obligé les entreprises et les salariés à mettre en œuvre cette organisation très rapidement et parfois sans réelle préparation technique, organisationnelle et sociale.

Défini comme « toute forme d'organisation du travail dans laquelle un travail qui aurait également pu être exécuté dans les locaux de l'employeur est effectué par un salarié hors de ces locaux de façon volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication » le télétravail apparaît comme la solution adaptée en cette période de confinement pour poursuivre l'activité économique déjà très impactée par la crise sanitaire.²¹

Se fondant sur les travaux de Craipeau²² – qui estime que le télétravail est engagé dans un processus «de mutation» et que la grande diversité des TIC et la généralisation de l'accès Internet permettent le travail dématérialisé sur des appareils plus petits et plus puissants, tels les smartphones et les tablettes –, Messenger et Gschwind proposent un cadre analytique du concept de télétravail s'étendant sur trois générations: initialement le bureau à domicile, puis le bureau mobile et enfin le bureau virtuel.

Rares sont les pays qui colligent systématiquement des statistiques officielles pour répertorier et mesurer le développement du télétravail, parce que ce dernier constitue plus un mode d'organisation du travail qu'une forme d'emploi ou une nouvelle catégorie professionnelle. Certains auteurs soulignent également la difficulté de tirer des conclusions des diverses bases de données publiques sur le travail effectué à domicile ou à partir de celui-ci: «Les données existent, mais il est impossible de les extraire»

La plupart des rapports sur l'importance du télétravail sont essentiellement des estimations – parfois très approximatives –, car elles sont souvent fondées sur des études universitaires ou commanditées par un secteur d'activités, selon une méthodologie extrêmement variable: échantillonnage, catégorie de population ciblée, lieu d'exécution du télétravail, rigueur méthodologique et analytique, définitions et cadre théorique.²³

L'importance de télétravail réside dans ce qu'il apporte comme avantage aux employés et aux employeurs. Selon une enquête récente de Glassdoor²⁴, l'un des plus grand site d'emploi et de recrutement au monde, étudiant les perceptions et les défis liés au travail à domicile. Elle révèle que le sentiment à l'égard du télétravail est globalement très positif, plus des trois quarts (79 %) des personnes interrogées déclarant être favorables au télétravail imposé en raison de l'épidémie de coronavirus.

L'enquête, réalisée par Censurwide pour le compte de Glassdoor, a porté sur 1 001 employés de bureau français entre le 13 et le 16 mars 2020. La moitié des répondants est convaincue que le coronavirus imposera un assouplissement de la politique télétravail de leur entreprise.

Avec le développement important des technologies, des vidéoconférences et des plateformes de messagerie instantanée au cours des 5 à 10 dernières années, pratiquement les deux tiers (65 %) des personnes interrogées déclarent que la technologie leur permet d'être flexibles quant à leur lieu de travail, tout en faisant du bon travail. Cette perspective nous amène à s'interroger sur le rôle des facteurs liés au lancement du télétravail technologies de

l'information et de la communication et le capital humain, Nous développerons cet aspect dans le point suivant.

3- le rôle relative des deux facteurs cités (les TIC, capital humain) sur l'organisation du télétravail

Le passage brutal au télétravail n'a pas donné l'occasion aux salariés de le découvrir convenablement, une situation inattendue qui implique en effet moins d'échanges directs entre eux et leurs collaborateurs, alors, chacun doit faire un effort supplémentaire pour bien s'adapter à cette situation dont le télétravail est devenu une réalité pour la majorité des salariés d'où vient l'importance des TIC pour rester en communication et en interaction étroite avec les collègues de travail, dans l'établissement principal de l'employeur ou en tout autre endroit en prenant en considération l'aspect sécuritaire.

Dans ce sens plusieurs entreprises et gros groupes ont imposé à leurs employés l'utilisation d'une connexion sécurisée aux Extranets et la solution la plus simple est le recours à un VPN par exemple qui chiffre les données. Pour les ses entreprises, la connexion aux serveurs à distance peut représenter un risque de voir les des données récupérées par des pirates et exploitées par la concurrence ou simplement divulguées sur la toile. Toutes ne traitent pas de données sensibles, mais la précaution est de rigueur.²⁵

Selon plusieurs auteurs « l'impact le plus sensible se situe, sans aucun doute au niveau de la distribution des connaissances, au quotidien, l'amélioration des moyen de communication dans l'organisation facilite l'accès partagé aux données de base donc la diffusion des connaissances factuelles élémentaires. De manière plus ambitieuse et plus ciblée, les systèmes d'aide à la décision, les systèmes experts...en incorporant une connaissance explicite dans les logiciels multiplient les savoir faire spécifiques et élargissent ainsi le champ des compétences individuelles».²⁶

Les mutations résultant de la globalisation de l'économie affectent selon le modèle PREST, trois dimensions clés de l'entreprise²⁷:

1. la dimension socio-économique qui détermine l'évolution qualitative et quantitative de ses marchés ;

2. la dimension politico-réglementaire qui est essentielle pour l'expansion (ou la rétraction) de ses marchés, comme pour ses produits et son processus de production et de distribution;

3. la dimension technologique, capable de transformer sa position concurrentielle, sa structure de coûts et son organisation.

L'étude de l'impact des TIC sur le télétravail ou bien même son importance d'aller vers le travail à distance serait incomplète si il ne s'accompagnait pas d'une compréhension du capital humain les télétravailleurs et leurs façon d'adhérer cette nouvelle forme d'organisation de travail avec toute ses particularités. Dès lors on développe dans le point suivant la contribution du capital humain au passage au télétravail dans un contexte de crise, dans l'objectif de comprendre les transitions individuelles des salariés entre statuts sur le lieu de travail c'est-à-dire dans l'entreprise à un autre à l'extérieur de l'entreprise.

Transitions individuelles entre différentes situations d'emploi et lieu de travail sur une période exceptionnelle celle du Covid19 dont l'organisation du travail à distance reste cependant difficile pour ces entreprises qui n'étaient vraiment pas préparées, un changement qui est donc fait dans la précipitation et l'urgence.

Ce travail à distance doit, soit émaner d'une entente formalisée par tous moyens entre le salarié et l'employeur soit d'un accord collectif en référence à la convention collective. Le salarié en période de crise ou de pandémie comme actuellement peut demander à en bénéficier lorsque son type de poste le permet. mais ne peut en aucun cas l'imposer.²⁸

Il apparait que ce sont fondamentalement les compétences innées ou acquises via l'éducation, l'expérience ou la formation du capital humain qui interviennent pour expliquer les transitions entre l'entreprise et hors l'entreprise.

Dans ce contexte la maîtrise des TIC révèle très importante comme le souligne David de la Croix et autres dans leurs ouvrage : Capital humain et dualisme sur le marché du travail que la mise en évidence que certains critères pouvaient engendrer des contradictions entre des objectifs peu hiérarchisés. Ainsi, le critère d'innovation, interprète à le plus souvent dans une veine techniciste (formation aux nouvelles technologies) a pu entrer en tension avec le souci de s'adresser à des publics faiblement qualifiés. Tel opérateur choisissait, par exemple, de développer un CD-Rom, inaccessible matériellement ou culturellement à des travailleurs peu qualifiés, tant sur le lieu de travail qu'à domicile.²⁹

Une première caractéristique du capital humain est le niveau de qualification. La variable « qualification » est construite sur l'usage des TIC comme une variable extrêmement importante pour assurer le passage au télétravail. Face à ce changement imprévu et inévitable, ce sont les initiatives et les compétences qui remplacent les stratégies et les organigrammes hiérarchiques et c'est le cas de nombreuses entreprises.

Néanmoins, le capital humain est un concept complexe, comme le précise Woodhall³⁰: « Le concept de capital humain fait référence au fait que les êtres humains investissent en eux-mêmes, par l'éducation, la formation ou d'autres activités, ce qui augmente les revenus futurs en augmentant leur revenu à vie » Dans cette perspective, le concept de capital humain est surtout lié aux qualifications et habiletés d'employabilité de l'individu sur

le marché du travail : « Le capital humain fait référence aux ressources, aux qualifications, aux compétences et aux connaissances disponibles et acquises par les individus pour maximiser leur propre employabilité ». ³¹

Certainement que le télétravail implique une certaine préparation mais la période de crise causée par le Coronavirus est singulièrement marquée par passage brutal au télétravail dont les compétences et les qualifications des travailleurs sont fortement recommandées pour s'adapter au nouveau mode d'organisation du travail celui du télétravail.

Un développement sans précédent du télétravail qui a connu l'entreprise pas seulement grâce aux TIC mais également grâce au capital humain qui est un élément central de la capacité de changement de l'entreprise. Il est responsable de la conduite de changement immatériel et les rapports entre l'usage des TIC et la façon de s'adapter aux situations de crise.

Dans un contexte marqué par un développement sans précédent du télétravail, les TIC s'articulent aussi aux évolutions des organisations du travail en matière d'autonomie et de contrôle du travail : les télétravailleurs et plus largement les utilisateurs avancés de TIC sont plus autonomes que les autres et encore plus que les modalités d'organisation des espaces, c'est la notion même de norme collective du temps de travail que les TIC contribuent à brouiller. Au-delà de la maîtrise des usages des TIC, il importe surtout que l'organisation du travail confère aux salariés des marges de manœuvre accrues en termes de gestion de leur temps de travail. ³²

En effet, dans ce sens l'aspect de révolution permanente des TIC à faciliter et élargir le recours au télétravail . la diffusion générale de la technologie enveloppe en réalité une multitude de révolutions qui, en permanence, sapent les bases technologiques et organisationnelles des gains potentiels de productivité. ³³

La société de la connaissance, vise la diffusion des technologies d'information et de communication et le développement des nouvelles technologies à forte composante de capital humain. Les mesures à prendre dans ces domaines sont multiples : incitants à la R&D dans les entreprises un effort considérable en matière de réseau Internet, etc ³⁴

L'enjeu alors de ces évolutions est une circulation facilitée des technologies, source de gains de productivité dans l'économie en général, et dans les activités d'invention en particulier. D'un côté, la diffusion plus large des savoirs permet en effet aux entreprises de mettre en œuvre des technologies plus efficaces ; de l'autre, elle permet une division plus approfondie du travail de recherche. ³⁵

Certains auteurs comme William Watson s'opposent à l'utilisation de l'expression « économie du savoir » pour décrire la nouvelle économie dont les TIC sont le moteur. Son argument est de soutenir que les idées de nature technologique ont été la force motrice de

toutes les croissances à long terme de l'économie au cours de l'histoire. L'expression « économie du savoir » utilisée pour décrire la nouvelle économie actuelle renvoie au phénomène voulant qu'une partie beaucoup plus grande du stock total de capital de l'économie - capital qui inclut la connaissance des nouvelles technologies - soit incluse dans le capital humain plutôt que dans le capital matériel.³⁶

Le capital humain et les TIC sont tous les deux des facteurs majeurs de la capacité d'absorption des innovations par les entreprises, sont également des éléments essentiels du développement du télétravail.

4- l'impact des TIC sur la reconfiguration du télétravail

Certaines caractéristiques de l'impact des TIC sur le contenu du travail n'en ont pas moins été établies. Elles dessinent des tendances qui s'exercent dans des proportions variables mais souvent importantes³⁷ :

- la remise en cause des cadres traditionnels de l'espace et du temps de travail, illustrée notamment par le télétravail et le travail nomade ;
- l'abstraction liée à la dématérialisation des tâches ou à l'emploi d'interfaces homme-machine numérisées qui voient disparaître les supports ou les interventions physiques;
- la transparence et la traçabilité : toute activité sur un réseau peut être mémorisée et son enregistrement accessible à des tiers ;
- l'abondance de l'information, celle qui concerne directement l'entreprise grâce à ses bases de données interrogeables ou ses tableaux de reporting, ainsi que l'information accessible par les réseaux ouverts vers l'extérieur : Internet, Extranet, échange de données informatisé (EDI) ;
- une interactivité plus grande des utilisateurs, rendus beaucoup plus accessibles et rapidement « sollicitables » ;
- un recours accru à l'écrit, qui constitue l'essentiel des échanges d'informations numérisées entre utilisateurs ;
- une dynamique de changement produite par la fréquence de l'évolution du système d'information et du renouvellement de ses outils.

Pour chacune de ces tendances, les effets produits sur les conditions de travail peuvent être favorables ou négatifs mais rarement neutres. Ils sont apparus au fil de la diffusion des technologies nouvelles dans les entreprises, en se cumulant. Des interrogations ont pu se faire jour en dépit d'un regard globalement positif sur les TIC.

LAFITTE .M résume l'apport des technologies de l'information et de la communication en cinq points³⁸:

1. Compression du temps : La vitesse de traitement se chiffre en millions d'opérations par

Le rôle des technologies de l'information et de la communication et du capital humain dans la reconfiguration du télétravail à l'heure du Covid19

Saoudi Asmaa

Fellag Ahmed

seconde, ce qui permet de réaliser dans un temps plus court des opérations auparavant effectués manuellement;

2. Compression de l'espace : Ceci facilite la transmission quasi instantanée, assimilable à la vitesse de la lumière sur des réseaux accessibles de partout;

3. Capacité de stockage : La technologie magnétique et optique permet de stocker de grandes quantités d'informations dans un volume réduit;

4. Flexibilité d'usage : La numérisation des données permet de leur appliquer différents traitements et de les restituer sous des formes et sur des supports divers.

5. Efficacité : Celui qui utilise ces technologies est indépendant et expéditeur en même temps. Les TIC structurent l'échange entre partenaires et permettent un gain en autonomie

Selon une nouvelle note d'orientation de la Banque mondiale, La connectivité au service du travail dans le monde : comment les TIC élargissent les perspectives professionnelles, trois tendances sous-tendent cet essor mondial des emplois dans les TIC³⁹:

- le développement de la connectivité – plus de 120 pays affichent désormais un taux de pénétration de la téléphonie mobile supérieur à 80 % ;
- l'informatisation accrue de l'activité professionnelle – le télétravail et l'externalisation sont devenus des pratiques banales de nos jours dans le monde ;
- la mondialisation des compétences – grâce à leur maîtrise de l'anglais, l'Inde et les Philippines sont deux pôles majeurs pour l'externalisation des tâches et font des émules, car il s'agit d'un secteur porteur de croissance.

En moyenne, le temps de travail sur écran tend à augmenter. Parmi les utilisateurs de l'informatique, la proportion de salariés travaillant plus de 3 heures par jour sur matériel informatique est passée de 53 % à 62 % entre 1998 et 2005 (voir le tableau suivant).

Table N°1. Durée d'utilisation des matériels informatique par jour

	Proportion de salariés utilisant du matériel informatique plus de 3 heures par jour (En pourcentage)	
	1998	2005
Cadre et prof. Intellectuelles sup.	52.0	72.5
Professions intermediaires	47.1	58.1
Employes	67.3	70.7
Ouvriers	29.2	33.5
Ensemble	53.0	62.3

Source : Yves Lasfargue , L'impact des TIC sur les conditions de travail, Centre d'analyse stratégique, 2012, Paris, p76.

D'après le tableau la progression est très spectaculaire chez les cadres dont la proportion a grimpé de 52 % à 72 %, ce qui les place devant les employés (71 %). Cet accroissement considérable, dû en grande partie à l'utilisation de la messagerie électronique et des outils de bureautique (traitements de textes et tableurs en particulier), explique le phénomène de « secrétarisation » des cadres que ressentent certains d'entre eux.

Les usages des TIC pour des raisons professionnelles en dehors de l'entreprise se sont fortement développés ces dernières années. C'est vrai pour les « TIC mobiles de communication » mais aussi pour le matériel informatique plus traditionnel. C'est ainsi que la proportion de salariés qui utilisent à leur domicile un ordinateur pour leurs activités professionnelles est passée de 6,5 % à 12 % de 1998 à 2005 (voir le tableau). Chez les cadres, la proportion est passée de 25 % à 37 % en sept ans. Notons toutefois qu'utiliser un matériel informatique à domicile ne veut pas dire être télétravailleur.⁴⁰

Par rapport aux entreprises, les TIC contribuent à transformer les normes de disponibilité avec une pression du temps réel et de l'immédiateté, qui s'intègrent dans une évolution globale de notre rapport au temps et de l'espace, les TIC contribuent à l'évolution des espaces collectifs de travail : le télétravail, la numérisation et la vitalisation, l'entreprise numérique permettent une restructuration des bureaux, le modèle du « sans bureau fixe » étant la pointe émergée de ce phénomène.⁴¹

Conclusion

Pour conclure Il est important de savoir que Les entreprises ont un rôle déterminant à jouer pour réduire les risques surtout au moment de crise, un contexte auquel les innovations en matière des TIC, notamment les outils de mobilité et le télétravail, et encore le savoir-faire du capital humain de l'entreprise contribuent de façon déterminante dans l'accomplissement des tâches professionnelles, c'est le cas de cette période d'épidémie mondiale de COVID-19.

Mais l'enjeu aujourd'hui ce n'est pas seulement le recours au télétravail mais sur la préparation du capital humain et des télétravailleurs pour des situations similaires à l'avenir et d'encourager ce types de travail porteur de croissance même aux moments de crise sachant que celui-ci, rend en effet possible la poursuite des activités, tout en préservant la santé des salariés. A travers une lecture de la plupart des littératures managériales sur le sujet de notre article on constate que:

- L'épidémie de Coronavirus qui sévit sur le globe entraîne un changement dans les activités et le recours au télétravail est désormais privilégié dans de nombreux pays ayant imposé un confinement des citoyens.

Le rôle des technologies de l'information et de la communication et du capital humain dans la reconfiguration du télétravail à l'heure du Covid19

Saoudi Asmaa

Fellag Ahmed

• Le télétravail, est un phénomène très répandu au moment de crise et qui continue de progresser, avec de profondes répercussions dans le monde du travail.

• Le télétravail fait partie des processus facilités par les TIC qui regroupent un ensemble vaste d'outils permettant de traiter des informations et/ou de communiquer d'une manière très efficace au paravent

• La période de confinement imposée dans la pluparts des payes entraine un recours important au télétravail qui lui même provoque une véritable explosion du recours aux TIC. Le télétravail joue un rôle primordial dans la lutte contre la pandémie en garantissant la sécurité des personnes ainsi que la viabilité des entreprises et des emplois.

• C'est au capital humain de s'adapte aux changements émancipés non seulement avec les TIC mais aussi face au changement organisationnel imposé par une situation assez exceptionnelle pour l'entreprise et les salaries celle du « menace épidémique» ou même pour un éventuel contexte, l'intégration des maillons humains est toujours nécessaire afin d'assurer un bon fonctionnement du télétravail

En effet, il est urgent de renforcer les stratégies de prévention qui s'imposent particulièrement en période de crise sanitaire bouleversant les habitudes tant des entreprises que des particuliers ainsi d'une véritable politique publique coordonnées de lutte contre les cyber menaces. Cela suppose de repenser les méthodes de gestion et d'organisation de travail surtout au moment de crise , et de s'intéresser davantage au télétravail

Le télétravail peut être une solution à la condition de ne pas négliger les risques qu'il induit y compris au niveau psychosocial, entre isolement et addiction. Dans ce sens le recours au télétravail et l'usage des TIC peuvent également avoir des effets néfastes sur les relations interpersonnelles au travail et donc nuire au bien-être des employés.

Pour terminer on peut s'interroger sur l'avenir du télétravail : L'entreprise continuera-t-elle de faire recours au télétravail même après la crise épidémiologique ? Est-il- possible d'encourager le recours au travail à distance au-delà des crises ?

Références

- 1 -Gollac M., Greenan N., & Hamon-Cholet, l'information de l'ancienne économie " de nouvelles machines , de nouvelles organisations et de nouveau travailleurs. Economie et Statistique, 2000, p176.
- 2 -OCDE, Du bien-être des nations: le rôle du capital humain et social, Edition OCDE, 2001, p 25.
- 3- COUTINET N, Définir les TIC pour mieux comprendre leur impacts sur l'économie, CNRS-Editions, 2006, pp.11-12.
- 4- Keeley B, Le capital humain , comment le savoir détermine notre vie, les essentiels de L'OCDE, Paris, 2007, p 23.
- 5-Lemaire J. P, Stratégies d'internationalisation. Développement international de l'entreprise, Edition Dunod, Paris, 2003, p 41.
- 6- Rapport de La Banque Mondiale, Les TIC au service du développement, 2010, p 12.
- 7 -International Chamber of Commerce, L'Impact d'Internet et des TIC sur la création d'emploi et sur la croissance économique, Outil de Synthèse des Politiques, 2012, p. 04.
- 8 -Breton Philippe, «la société de la connaissance : généalogie d'une double réduction » in Padioleau « La société de la connaissance : généalogie d'une double réduction. Padioleau " la société de la connaissance et l'école " Revue internationale de sociologie, janvier 2005, pp 45-48.
- 9 -Healy T, & Field S, Du bien-être des nations, Le rôle du capital humain et social, OCDE, 2001, Paris, p 136.
- 10 -Breton Philippe, ibid, p50.
- 11 Healy T, & Field S, ibid, p 95.
- 12 P.C, k, Influence du capital humain et du capital social sur les caractéristiques de l'emploi chez les diplômés postsecondaires au Canada. Thèse en Administration et politique scolaires . Québec, Canada: Université Laval, 2006, p 120.
- 13 Dvidsson P, & Honig B, The role of social and human capital among nascent entrepreneurs. Journal of Business Venturing , 2003, p 329.
- 14 C, R, & Sitnikoff F, Rey C, « Les technologies de l'information et les technologies de l'information et de la communication. Les nouveaux espaces temps de la ville et du travail ». Esprit critique ,2004, pp 223-234.
- 15 A, B, Dhaleine L, & Mallard, A , se déplacer et communiquer : premiers résultats d'enquête. Réseaux , 2006, pp 133-158.
- 16 C, D, Le management à distance des équipes virtuelles . Management & Conjoncture Sociale , n°580, pp 50-60.
- 17 Martino, V. D, The high road to teleworking, Genève: BIT, 2001, p 107.
- 18 Observatoire de l'organisation internationale de travail, le COVID-19 et le monde du travail. Consulté le 05 22, 2020, sur Observatoire de l'OIT: . Troisième édition :

Le rôle des technologies de l'information et de la communication et du capital humain dans la reconfiguration du télétravail à l'heure du Covid19

Saoudi Asmaa

Fellag Ahmed

,https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/briefingnote/wcms_743155.pdf.

19 Organisation internationale du travail, Difficultés et avantages du télétravail pour les travailleurs et les employeurs des TIC et des services financiers, Département des politiques sectorielles, Genève, , 2016, p 4.

20 Economics D. A, Next generation telework: A literature review, Department of Broadband, Communications and the Digital Economy, 2011, p 25.

21 QUEMENER M, Le télétravail à l'heure du coronavirus, Consulté le 05 25, 2020, sur compagnie des experts agrès par la cour de Cassation : <https://www.experts-cassation.org/le-teletravail-a-lheure-du-coronavirus/>.

22 Craipeau S, Télétravail: le travail fluide, Quaderni, 2010, pp 107-120.

23 Organisation internationale du travail, Ibed, p 07.

24 <https://zevillage.net/teletravail/employes-favorables-teletravail-pendant-confinement/>, visité le 24/05/2020.

25 M, Mathieu, Génération nouvelles technologies, le télétravail entraîne l'explosion du recours aux VPN : <https://www.generation-nt.com/confinement-teletravail-entraîne-explosion-recours-vpn-actualite-1974638.htm>M, Consulté le 23/05/2020..

26 REIX.R, les technologies de l'information, facteurs de flexibilité?, Revue française de gestion, 199, pp 110-111.

27- Lemaire J. P, Stratégies d'internationalisation. Développement international de l'entreprise, Edition Dunod, Paris,2003, p 21.

28- SENSOFT, solution numériques pour la finance, la monétique, l'éducation et les solutions de gestion d'entreprise: <https://www.sensoft.sn/?p=7638>, Consulté le 05 26, 2020.

29 -Docquier, F., Mainguet, C., Perelman, S., Wasmer, E., & croix, D. d, Capital humain et dualisme sur le marché du travail, de boeck, Bruxelles, 2002, p 317.

30 -Woodhall M, Human Capital Concept . Education : Culture, Economy and Society. Oxford/New York, Oxford University Press , 1997, p 220.

31- Caspi, A., Wright, B. R., T. E. Moffit, & Silva, P. A, Early Failure in the Labor Market : Childhood and Adolescent Predictors of Unemployment in the Transition to Adulthood, 1998, p. 427.

32 -Lasfargue Y, L'impact des TIC sur les conditions de travail, Centre d'analyse stratégique, Paris, 2012, p 77.

33- Dominique Foray, l'économie de la connaissance, nouvelle édition, La découverte, Paris, 2009, p 28.

34 -Docquier, F., Mainguet, C., Perelman, S., Wasmer, E., & croix, D. d, Capital humain et dualisme sur le marché du travail. Bruxelles: de boeck, , 2002, p 410.

35- Guellec, D., Madiès, T, & Prager, J.-C, Les marchés de brevets dans l'économie de la connaissance. paris: Direction de l'information légale et administrative, 2010, p 234.

36 -Lipsey, G, Richard, & Nakamura, les industries de services et l'économie du savoir, University of Calgary Press, Canada, 2006 , p 45.

Le rôle des technologies de l'information et de la communication et du capital humain dans la reconfiguration du télétravail à l'heure du Covid19

Saoudi Asmaa

Fellag Ahmed

37- Centre d'analyse Stratégique, L'impact des TIC sur les conditions de travail, documentation française, France, 2012, pp 12-13.

38 -Laffite .M, Ce que l'intelligence économique veut dire, édition d'organisation , Paris, 2006, p 234.

39- Rapport de la banque Mondiale, <https://www.banquemondiale.org/fr/news/feature/2013/09/10/how-icts-are-expanding-job-opportunities>, Consulté le 26/05/2020.

40- Lasfargue Y, L'impact des TIC sur les conditions de travail, Centre d'analyse stratégique. Paris, 2012, p. 77.

41- Lasfargue Y, L'impact des TIC sur les conditions de travail, Ibed, p78.