



Rechercher sur le site:

Recherche Google

 Web Memoire Online

[Consulter les autres mémoires](#) | [Publier un mémoire](#) | [Une page au hasard](#)

Les nouvelles organisations et transformations du travail: Les métiers face aux nouvelles technologies de l'information et de la communication

par Michel Matthieu SUNGU MUANDA NTELA
 Université Protestante au Congo
 Traductions: Original: [fr](#) Source:

[Disponible en mode multipage](#)

Introduction

L'évolution technologique de ces dernières années a conduit les sociétés modernes à adopter de nouvelles habitudes face au travail.

Les employeurs cherchent la perfection dans leur domaine et ceci dans le souci d'augmenter la productivité. Ils exigent de leurs employés des connaissances plus accrues.

L'outil informatique, faisant partie du quotidien de tout travailleur devient de ce fait, le compagnon idéal de l'homme dans le monde du travail tout en lui facilitant certaines tâches qui jadis paraissaient comme des corvées.

Grâce aux nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) les liens entre les entreprises deviennent de plus en plus étroits et les métiers se transforment, ainsi le monde du travail devient plus petit grâce aux rapprochements issus des NTIC.

De ce fait, les nouvelles technologies de l'information et de la communication permettront à l'entreprise qui s'en équipera de réduire ses coûts et ses besoins en capitaux, d'améliorer sa réactivité, de pouvoir s'accaparer de nouveaux marchés notamment par le biais de bons alliés, de pouvoir travailler plus simplement et plus efficacement avec ses partenaires (gestion de projets ou de chantiers, sous-traitants et ce sans contraintes de distances), d'être en mesure de mieux servir ses clients et donc de les fidéliser (service après vente en ligne, personnalisation, information, suivi des commandes, assistance technique), de recruter de nouveaux collaborateurs, de les former et d'être mieux informés sur la concurrence et les évolutions technologiques.

Voici une liste non exhaustive des promesses des NTIC. Vraies ? Fausses ?

La réponse se trouve uniquement dans le degré d'informatisation et l'utilisation de ces NTIC par les employeurs et employés des entreprises.

[Compétences & Stratégie](#)

Syriel : Une démarche compétence innovante et opérationnelle
www.tehms.com

[Etre efficace au travail](#)

Composer votre parcours parmi 10 formations rapides et à distance
www.live-session.fr/efficacite

[Offres en IT Belgique](#)

Postulez aux offres d'emploi en IT, systèmes d'information: C++, Java
www.eFinancialCareers.be

[Recherche Emploi](#)

Liste de postes et emplois précis. Belle occasion pour votre carrière.
www.bougez.com/emploi-entrepris

[Gestion des compétences](#)

Trivium - Progiciels de gestion des compétences et du Capital Humain
www.trivium.fr

[Annonces de parrainage par Google](#)

En effet, pour que ces technologies soient aussi rentables qu'elles le prétendent il faut que l'entreprise désireuse de s'en équiper passe au crible sa stratégie Internet et identifie les facteurs à considérer avant de s'y lancer.

Bien que les nouvelles technologies de l'information et de la communication se situent dans la continuité de générations technologiques antérieures, l'évolution de leurs performances facilite des transformations qui affectent l'ensemble de l'économie du travail. Ces transformations modifient profondément le fonctionnement du travail.

A ce jour, compte tenu de la situation économique des Etats, beaucoup d'entreprises sont appelés à des délocalisations et on assiste actuellement à la naissance de nouveaux métiers, cela en raison de la distance géographique séparant les sièges sociaux des sociétés à leurs usines de fabrication qui pour la plupart des cas, se trouvent en Asie.

Le travail à distance ou télétravail étant dans certains cas imposé à l'homme moderne, il est du devoir du législateur de fixer les règles de conduite que devra adopter ceux qui s'y livrent tout en tenant compte des NTIC.

Dans le souci d'adaptation, l'employeur tant public que privé est obligé d'assurer le perfectionnement ou l'adaptation professionnelle des travailleurs qu'il emploie^{1(*)}.

Etant donné que les entreprises doivent rester compétitifs, il appartient aux employeurs de faire de leur mieux pour maintenir cette attitude de compétitivité car la production de leurs entreprises en dépend.

C'est dans cette même attitude que l'on assiste à la naissance et à la disparition de certains métiers, mais aussi à la transformation des autres.

Le souci du législateur sera de fixer les lignes de conduite des employeurs et des employés vis-à-vis de l'applicabilité dans le monde du travail, de nouvelles technologies de l'information et de la communication étant donné que ces NTIC évoluent avec des outils qui ne sont pas vraiment précis, à savoir l'outil informatique.

Et que dans certains cas aussi il pourrait y avoir ingérence des employeurs dans les affaires des employés, en matière de la lecture des e-mails par exemple, d'où il faut des lois spéciales pour pallier ce genre de problèmes.

Au fur et à mesure que les technologies évoluent, des nouvelles infractions naissent et l'espionnage industriel aussi prend de l'ampleur. La cybercriminalité devenant de ce

fait l'infraction à la mode dans le monde informatique, pousse les travailleurs et employeurs à adopter un comportement nouveau.

Le monde du travail étant de nos jours liés aux NTIC oblige de ce fait de la part de l'employeur de grandes exigences dans le cadre du recrutement du personnel; l'employeur moderne recherche avant tout l'employé qualifié qui dans son bagage intellectuel dispose d'une grande partie de connaissances capables de lui procurer un profit sans grandes dépenses dans le recyclage et formations.

Et s'il faut établir le profil de l'employé moderne en tenant compte de l'allure actuelle du monde du travail face aux diverses évolutions technologiques, nous affirmerons que celui-ci devra faire face à un certain standard imposé par le marché de l'emploi.

Il devra s'y conformer car les entreprises recrutant sur le critère de compétitivité n'auront besoin que du meilleur produit disponible sur le marché.

Ce qui nous pousse de constater qu'actuellement en RDC, les nouvelles grandes entreprises de la place, comme les banques et les sociétés de télécommunications exigent de la part de ses employés ne fus-ce que une petite maîtrise de l'outil informatique et de l'anglais pour ne citer que ça.

Le législateur congolais doit aussi s'adapter à l'actualité tout en édictant des règles qui protégeront tant les employeurs que les employés dans l'utilisation des NTIC et cela dans le cadre de l'évolution des métiers que nous connaissons actuellement car certains métiers sont condamnés à disparaître pour faire place à d'autres.

1. Problématique

Au cours des années quatre-vingt-dix, l'environnement de l'entreprise s'est profondément modifié. La concurrence s'est fortement élargie.

Les NTIC ont favorisé l'apparition de nouveaux marchés, de nouvelles relations interentreprises, de nouvelles formes de gestion des clients ou des usagers.

L'introduction des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) dans les organisations conduit à s'interroger sur leurs possibles effets sur le travail et les conditions de sa réalisation. En fait, il convient plutôt de parler d'interaction entre les technologies et le travail. Car les nouvelles technologies changent bien sûr le travail, mais de nouvelles organisations du travail appellent en retour l'émergence d'outils adaptés à un contexte en évolution.

Ce qui est apparu ces dernières années, c'est l'utilisation massive des NTIC dans tous les secteurs de l'activité, et dans pratiquement tous les métiers: les salariés utilisent couramment des outils de gestion de l'information et des outils de communication issus de l'informatique.

La nature du travail elle-même a changé. La matière première est devenue de plus en plus immatérielle : l'information.

Ce qui change encore aujourd'hui, ce sont les technologies et les outils permettant de traiter toujours plus d'information, et plus rapidement.

Mais les technologies de l'information apportent parfois de la souplesse et de plus grandes marges de manoeuvre dans l'organisation du travail : ainsi le courrier électronique peut être envahissant, mais il peut aussi réduire le nombre d'interruptions générées par les appels téléphoniques et permettre un traitement en temps différé des demandes.

Ce qu'il ne faut pas oublier, c'est que les NTIC s'insèrent dans un contexte socio-organisationnel préexistant.

Elles ne créent pas par elles-mêmes de nouvelles formes organisationnelles, mais provoquent une réaction de l'organisation préexistante, qui se voit le plus souvent obligée d'évoluer. Les NTIC ne sont pas déterminantes, elles constituent plutôt un catalyseur des changements organisationnels.

Les NTIC apparaissent finalement comme porteuses d'ambivalence.

Elles peuvent conduire à plus d'autonomie, à un enrichissement des fonctions, à de nouvelles organisations plus flexibles permettant le développement des compétences individuelles, et créer des opportunités pour un meilleur équilibre entre le travail et la vie hors travail.

Bien que les NTIC n'imposent pas leur logique technique à l'ensemble des activités humaines, mais favorisent la réorganisation des activités qui, avec des variantes très contrastées d'une industrie à l'autre, s'organisent en réseaux où l'innovation devient centrale.

Il est reconnu aisément que les NTIC améliorent l'efficacité des individus en accroissant leur mobilité et en leur donnant l'accès à des ressources nouvelles (informations, expertises, outils de gestion...).

Dans ce travail nous analyserons les effets de cet avènement de la «société de l'information» sur l'emploi, l'évolution du travail, la formation et les qualifications, en se plaçant dans une perspective de moyen et long terme.

Comment ces nouvelles technologies se diffusent-elles ? Comment s'articulent-elles avec l'organisation des entreprises et quelles sont les conséquences pour les salariés ? Comment les individus s'approprient-ils les NTIC ?

Les NTIC produisent-elles, directement ou indirectement, de nouvelles inégalités et des risques d'exclusion ?

Quelles sont les conséquences de ces évolutions sur les métiers, la nature des emplois et des qualifications.

Quelles sont les implications juridiques liées aux NTIC ?

2. Hypothèse du travail

Le travailleur congolais doit tenir compte de l'aspect que lui impose le marché de l'emploi et de s'y conformer. Etant donné que l'on est appelé à évoluer sur un critère de compétitivité, la société congolaise se doit aussi de se mettre au même standard que les autres en vue de mettre sur le marché des personnes dignement qualifiées.

En supposant qu'il faut adopter les NTIC dans toutes les entreprises de la place, y aurait-il pas d'autre part un risque d'exclusion vis-à-vis d'une certaine classe ?

Du point de vue fonctionnel les entreprises se doivent de perfectionner leurs agents et le mettre sur un certain niveau, il appartiendra alors aux congolais de mieux se préparer afin d'affronter les mutations qu'apportent les NTIC, mutations encore lente mais qui risque d'être rapide au cas où des investisseurs évoluant déjà sous des critères assez spéciales décidaient de venir s'installer dans nos contrées.

De ce fait nous devons savoir que les NTIC apportent un grand soulagement tant à l'employeur qu'à l'employé car ces techniques permettent une bonne gestion de l'information et facilitent de ce fait son traitement en vue de l'obtention des réponses adéquates à des moments records.

Etant donnée qu'il s'agit d'une technologie elle n'est pas accessible à tout le monde ce qui crée des inégalités dans leur utilisation tout en creusent un fossé entre les initiés et les non-initiés.

Sa diffusion n'étant pas vraiment rapide elle ne peut qu'entraîner un retard dans son évolution dans le monde du travail, et comme elle est une technique nouvelle, les NTIC s'adapte du moins pour ceux qui le veulent aux organigrammes des sociétés voulant s'y conformer.

Dans le cadre des entreprises congolaises, il y a déjà eu des efforts considérables pour faire des adaptations et se placer sur un standard plus ou moins compétitif.

Il faut savoir qu'il est du devoir du législateur congolais de prendre des lois permettant une bonne évolution des activités liées aux NTIC tant vis-à-vis de l'employeur que de l'employé.

3. Choix et intérêt du sujet

Etant donné que le monde évolue, et que les emplois aussi font l'objet des transformations, nous avons jugé mieux d'aborder un sujet qui est actuel mais qui ne fait pas vraiment l'objet d'une attention particulière.

Les NTIC entoure le congolais dans sa vie quotidienne sans que celui-ci ne sache qu'il est dans l'atmosphère NTIC.

Un congolais sur quatre dispose d'un portable GSM, mais ignore qu'à l'époque du réseau téléphonique avec fil il fallait un "câble opérateur" pour pouvoir passer son appel.

Raison pour laquelle tout au long de ce travail nous aurons à dire un mot sur les NTIC qui de nos jours font partie de nos vies, technologies qui dans ses divers aspects modifient le monde du travail et donnant ainsi lieux des nouvelles organisations des métiers et à leurs modifications dans certains cas, mais aussi des lois applicables s'il y en a dans l'arsenal juridique congolais.

4. Méthode de Recherche

Les NTIC est un concept déjà vieux mais du point de vue national ne dispose pas d'un grand éventail des documents. La méthode documentaire nous a permis de collecter des informations nécessaires en vue de l'élaboration de la structure de ce travail.

Nous avons eu à consulter certains ouvrages abordant le sujet, mais aussi on a eu à interviewer quelques employés des entreprises de télécommunications de la place pour certains détails techniques.

Grâce à l'Internet nous sommes quand même arrivé à constituer un grand nombre des données pour mener à bien ce travail de recherche.

5. Délimitation du sujet

La période à analyser dans ce travail est celle allant de 2000 à 2006, époque où les NTIC se sont vraiment affirmés dans la plupart des entreprises congolaises de la place. C'est au cours de cette même période que les grandes entreprises de télécommunications se sont implantées en R.D.C tout en imposant des nouvelles lignes de conduite dans le secteur du travail.

6. Plan sommaire

Ce travail comportera trois chapitres à savoir :

Chapitre I Généralités sur les NTIC ;

Section 1 La situation des NTIC depuis le Zaïre au Congo.

Section 2 Les apports des NTIC dans le monde du travail.

Section 3 Les préjudices de la modernisation à l'excès.

Section 4 Des inégalités dans l'utilisation des NTIC.

Chapitre II La recomposition des métiers ;

Section 1 Evolution et diversification des métiers NTIC.

Section 2 L'impact des NTIC sur le capital humain de l'entreprise.

Section 3 L'impact des NTIC sur les métiers et les compétences.

Section 4 Des secteurs en mutations.

Chapitre III Les NTIC et le travail.

Section 1 Le travail à distance ou le télétravail.

Section 2 La cybersurveillance des salariés.

Section 3 Le travail à distance en droit congolais.

CHAPITRE I GENERALITES SUR LES NTIC

A l'origine les télécommunications au Congo, étaient l'apanage des agents coloniaux, disséminés sur un vaste territoire hostile au départ. D'où les premiers postes télégraphiques suivaient l'organisation administrative défavorisant ainsi les villages n'ayant pas de bureaux d'administration coloniale.

Pour le pouvoir colonial, les télécoms n'étaient pas conçues pour jouer un rôle moteur dans le développement économique du pays, surtout que la métropole belge était un passage obligé pour toutes les communications sortant ou entrant au Congo.

Plus tard, l'Administration Coloniale autorisa les grandes firmes à posséder leurs propres réseaux de télécoms sans tenir compte de la division administrative à condition de ne pas raccorder de tierces personnes, d'accepter le contrôle de l'Etat et de payer une redevance appropriée.

Le système de télécommunications mis en place pour faire face aux contraintes

spatiales est considéré aujourd'hui comme le moins développé de la région. Le réseau filaire, les quelques relais à micro-ondes et la station terrestre de standard A, hérités de l'administration coloniale belge, n'ont pas connu la modernisation et le développement nécessaires pour couvrir la superficie nationale et répondre à l'innovation techno-scientifique, et ce, malgré le changement de statut en 1968 des organes de gestion du secteur : on est passé d'un département gouvernemental en une entreprise publique, un opérateur public de télécommunication, en total monopole, que constitue l'Office congolais des postes et des télécommunications (OCPT).

Les TIC apparaissent comme un véritable atout de l'Afrique centrale pour relever les défis de la mondialisation et du développement durable. Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) se présentent, en effet, autant comme un secteur économique à part entière que comme le vecteur privilégié de la mondialisation. Pour cette raison, la construction d'infrastructures de télécommunications performantes et fiables permettra le développement d'autres pans des nouvelles technologies de l'information et de la communication : équipements, logiciels, sociétés de services et d'ingénierie informatique

(SSII) et autres services utilisant les nouvelles technologies.

Section 1 Définition des NTIC et de l'Internet

Avant d'entrer dans le vif du sujet il nous appartient de définir certains concepts clés qui reviendront dans ce travail, concepts qui pour certains paraissent un peu floue mais qui méritent de plus amples éclaircissements en vue de permettre au lecteur de se retrouver dans ce travail.

§1 NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication)

Les NTIC sont nées au cours des vingt-cinq dernières années de la fusion des télécommunications, de l'électronique, de l'informatique et des technologies de numérisation de l'information, en particulier de l'information audiovisuelle.

Le rapprochement de l'informatique et des télécommunications a permis la mise en place des réseaux électroniques interactifs comme l'Internet.

Suite à cette évolution, il existe plusieurs définitions des NTIC:

Ø les NTIC comprennent tout d'abord les matériels informatiques, les logiciels et les matériels de télécommunication. Cette définition la plus étroite est retenue par Gilbert CETTE dans le rapport du CAE^{2(*)};

Ø On y ajoute généralement les services de télécommunication et les services informatiques, ce qui conduit à la définition retenue par le BIPE^{3(*)}.

§2 Internet

Un des atouts majeurs des NTIC est l'Internet. Qu'est ce réellement ? Nous dirons simplement, une technologie qui est devenue un phénomène de société.

Une technologie d'abord, car c'est un réseau télématique international accessible aux professionnels comme aux particuliers.

Un phénomène de société ensuite car il n'y a pas modèle de gestion « académique » de l'information. C'est la libre circulation de l'information et sa gratuité qui prône^{3(*)}.

Comme le rappelle Patrice Flichy^{4(*)}, ce réseau des réseaux, né de la recherche publique militaire américaine, s'est développé pendant près de vingt ans dans les milieux universitaires en dehors de l'économie de marché autour d'une culture de la gratuité et de la coopération. Les NTIC se diffusent largement, en particulier vers les médias, la publicité et la distribution.

Section 2 La situation des TIC depuis le Zaïre au Congo

La République Démocratique du Congo s'est classé depuis belle lurette dans la course vers l'évolution dans le domaine de nouvelles technologies car ses premiers pas dans ce domaine ont eu lieu dès la colonisation.

§1 La gestion des télécommunications après l'indépendance

A l'indépendance, dans les PTT, le Congolais le plus formé n'avait fait que six mois de l'école postale et donc prédestiné à servir au guichet, ce qui explique la carence de compétences après le départ des cadres belges.

En 1968, à la création de l'office des PTT, le Gouvernement recourt aux services de la société Bell Téléphone Company (BTC), filiale belge de l'Américaine ITT pour pourvoir au remplacement du matériel obsolète afin de donner un nouvel élan à l'office des PTT.

En 1974, une étude sérieuse de planification des Télécoms fut initiée pour mettre en place un système des télécoms par satellite avec des stations polyvalentes.

§2 L'évolution des TIC vers les années 70 aux années 80

M. Alphonse Ntita^{5(*)} a relevé que c'est depuis la colonisation que les TIC font partie de la vie du Congolais.

En réalité, quand on regarde de plus près, on peut constater qu'en ce moment-là et jusque dans les années 70, ces différentes composantes (téléphone par exemple) fonctionnaient en vase clos et étaient réservées à quelques privilégiés.

C'est à partir du moment où, grâce à la venue du microprocesseur, elles se sont

miniaturisées et démocratisées que l'on a commencé à comprendre le rôle moteur qu'elles pouvaient jouer dans la gestion des organisations et des hommes et par conséquent dans le développement.

C'est donc à partir de ce moment là que l'on a compris la nécessité de la mise en place d'une certaine politique sur elles.

Dans notre pays, cette époque peut être fixée au milieu des années 70 et particulièrement en 1976 où on a vu le Président de la République Mobutu Sese Seko signer une ordonnance portant création du Conseil Permanent de l'Informatique au Zaïre, en abrégé COPIZ et plus tard, une autre réglementant « l'acquisition et l'utilisation des moyens informatiques ».

En 1983, le COPIZ sera remplacé par le SPIZ (Service Présidentiel pour la Promotion de l'Informatique au Zaïre) et l'ordonnance portant réglementation de l'acquisition et utilisation des moyens informatiques par celle réglementant l'activité informatique en République du Zaïre.

En 1987, le SPIZ a été remplacé par le Département Informatique du Service Présidentiel d'Etudes (SPE), lequel a cessé ses activités en 1997 à la prise du pouvoir par l'Afdl.

Il a fallu attendre l'Accord global et inclusif et le gouvernement qui en est sorti pour voir la tâche d'encadrement des TIC confiée au ministère des PTT qui manifestement, a continué à ne s'occuper que de son secteur de prédilection à savoir les télécommunications.

Heureusement, grâce au Sommet Mondial sur la Société de l'Information et aux recommandations qui en sont sorties, que nous ressentons tous aujourd'hui la nécessité de remettre sur rail cette activité d'encadrement des TIC.

§3 Le cadre juridique et institutionnel

En ce qui concerne les télécommunications, cette activité a connu le monopole de l'Etat jusqu'en 1987, année à partir de laquelle un opérateur privé a été autorisé à opérer dans la téléphonie mobile.

Mais c'est surtout à partir des années 1998-1999 que le secteur a connu une libéralisation intégrale.

A ce jour, les compétences d'encadrement sont réparties entre le Ministère des PTT, l'Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications (ARPT), tandis que l'opérateur public reste l'Office Congolais des Postes et Télécommunications (OCPT).

Dans le secteur de la communication en général et de l'audiovisuel en particulier, le secteur a connu aussi un quasi-monopole de l'Etat jusqu'à la démocratisation des institutions en 1990. L'encadrement est assuré par le Ministère de l'Information et Presse, et depuis l'accord global et inclusif par la Haute Autorité des Médias (HAM), tandis que les opérateurs publics sont d'une part l'Agence Congolaise de Presse (ACP)

et d'autre part la Radio Télévision Nationale Congolaise (RTNC).

En ce qui concerne l'informatique, l'activité a commencé grâce à des initiatives « privées ». L'encadrement a été assuré pendant un temps par les différents services informatiques qui se sont succédés au Bureau du Président de la République, pour s'arrêter en 1997 et reprendre en 2004 au niveau du Ministère des PTT.

Le service d'encadrement de l'informatique au niveau de la Présidence s'occupait notamment de :

- Ø La mise en oeuvre d'un plan directeur d'informatisation ;
- Ø La mise en place d'une banque de données de l'Etat ;
- Ø L'encadrement de l'acquisition, l'utilisation et la commercialisation des moyens informatiques ;
- Ø La formation et l'encadrement de la formation ;
- Ø La mise en oeuvre d'un réseau national de transmission des données ;
- Ø L'assistance aux tiers ;
- Ø L'organisation des manifestations nationales, notamment les Journées informatiques du Zaïre.

§4 L'entré en jeux de la téléphonie cellulaire

La téléphonie cellulaire, née du mariage entre l'ordinateur et les télécommunications offre des nombreux avantages : suppression de câble de transmission, temps de connexion très réduit, espace virtuel augmentable à souhait.

En 1986, on a assisté à la naissance de la première firme de téléphonie cellulaire qui s'est vue attribuée la totalité de la gamme de fréquences utilisables et même d'un préfixe réservé à l'extension ultérieure de l'office des PTT.

En 1990, c'est la libération du secteur des PTT et en 2003, la RDC compte cinq opérateurs de téléphonie cellulaire, à savoir, Oasis, Celtel, Vodacom, Congo Chine Télécom et Congo Korean Télécom.

D'après les statistiques établies par l'UIT, en ce qui concerne le taux de croissance annuel du nombre d'abonnés aux systèmes cellulaires sur la période 2000-2005, les pays les moins avancés se sont classés comme suit : Djibouti (186%), RDC (184%), Niger (171%), Libéria (155%), Mali (142%), Soudan (139%), Yémen (129%) et République démocratique populaire lao (119%). Dans ce groupe de pays, ce sont les services à prépaiement, comptant pour près de 90% du marché considéré dans sa totalité, qui ont contribué à cette expansion exponentielle du secteur mobile^{6(*)}.

En RDC, l'arrivée sur le marché de nombreux opérateurs concurrents a permis d'élargir le réseau vers les zones rurales reculées. En raison de l'instabilité politique qui caractérise le pays et de la partition de son territoire entre 1998 et 2003, les réseaux de téléphonie mobile se sont

d'ailleurs construits de manière décentralisée comme en témoigne l'exemple de

TATEM présent initialement seulement dans la ville portuaire de Matadi.

Avec le système GSM, les opérateurs privés de la téléphonie cellulaire ont modernisés la vie et facilitent la communication des congolais à travers le monde.

Le prix du Kit complet (téléphone portable et accessoires) est passé de 150\$ USD en 1988 du temps de monopole de Télécel à 75\$ en 2003 jusqu'à des prix promotionnels entre 50 et 40 \$ en 2005, suite à la libéralisation du secteur avec l'entrée de Vodacom-RDC, Celtel-RDC, Oasis, Congo Chine Télécoms.

En dépit de la percée de quelques opérateurs locaux, souvent filiale de l'opérateur fixe, comme Libertis (Gabon Telecom), le marché est caractérisé par la présence dominante de grands groupes étrangers attirés par la forte rentabilité du secteur. Les principaux investisseurs dans la téléphonie mobile en Afrique centrale sont :

- MTC (Koweït) présent dans 4 pays de la zone qui a repris le réseau CELTEL ;
- L'Afrique du Sud représentée au Cameroun à travers MTN et en RDC avec Vodacom ;

- France Telecom qui a pris des participations dans les opérateurs fixes en Guinée Equatoriale (GETESA) et en République Centrafricaine (SOCATEL), est aussi présent au Cameroun à travers Orange.

Tableau 1 Le marché de la téléphonie mobile en Afrique Centrale :

Pays	Opérateurs	Début d'activité	Actionnaire principal (pays)	Nombre d'abonnés		Télédensité mobile ⁴ (UIT 2004)
				Opérateur (2003)	Total pays	
Cameroun (2003)	MTN Cameroun	2000	MTN (AFS)	> 1 million	1 400 000	9,43%
	Orange Cameroun	2000	Orange (France)	-		
Congo	CELTEL Congo	1999	MTC (Koweït)	200.000	383 700	10,05%
	TELECEL Libertis	2000	Orascom (Égypte)	110.000		
	CYRUS	1995		25.000		
Gabon	LIBERTIS	2002	Gabon Telecom	230.000	500 000	36,20%
	CELTEL	2000	MTC (Koweït)	255.000		
	TELECEL	2002	Allantique Telecom (France, CI)	60.000		
Guinée Equatoriale (2003)	GETESA	2000	GETESA		55 000	10,95%
République Centrafricaine	TELECEL	1996		24.000	60 000	1,53%
	Nationlink	2004	Emirats Arabes Unis	-		
République Démocratique du Congo (2002)	Starcel	1986	Interbel (USA)	-	3 000 000	1,89%
	Comcell	1993	Comcell (USA)	-		
	TAT	1993	-	-		
	Vodacom	2002	RSA	1.400.000		
	Oasis	2000	Belgique	80.000		
	CELTEL	1985	MTC (Koweït)	1.200.000		
	CCT	1986	ZTE Corp. (Chine)	100.000		
	Celico	2002	USA	2.000		
Sao Tome e Principe (2003)	CST	-	Portugal Telecom		4 800	3,17%
Tchad	Celtel Tchad		MTC (Koweït)	197.000	123 000	1,39%
	Millicom Tchad	2003	MIC (Suède)	-		
Zone étudiée					5 663 600	4,09%
Afrique					77 170 900	9,02%

Source : Union Internationale des télécommunications.

Tableau 2 :

Evolution et tendance du marché de la téléphonie entre 1999 et 2004

Pays	Taux de croissance du nombre de lignes fixes 1999-2004 (%)	Taux de croissance du nombre d'utilisateurs de mobiles 1999-2004 (%)	Ratio abonnés mobile/ total abonnés téléphones
Cameroun	0,1	203,2	94,2%
Congo	-8,9	138,2	96,5%
Gabon	0,4	122,9	92,7%
Guinée Equatoriale	13,4	147,3	85,3%
République Centrafricaine	0,3	70,5	85,7%
République Démocratique du Congo	1,5	202,1	99%
Sao Tome e Principe	11,4	n.d.	40,9%
Tchad	6,0	n.d.	90,4%
Zone	3,03	147,37	94,9%
Moyenne Afrique	7,3	59,0	74,7%

Source UIT 2004

Tableau 3 Le marché de la connexion Internet en Afrique Centrale :

Pays	Date de la première connexion	Nombre de FAI	Technologies utilisées
Cameroun	1997	12	RTC, câble (SAT3), ondes radio, VSAT
Congo	1999	8	BLR, Wi-Fi
Gabon	1998	3	RTC, LS, XDSL, Wi-Fi
Guinée Equatoriale		1	
République Centrafricaine	1997	2	VSAT, RTC, LS
République Démocratique du Congo	1998	10	Câble, onde radio, VSAT
Sao Tome e Principe		1	RTC, Wi-Fi
Tchad	1997	1	VSAT

Source Dree, UIT

Section 2 Les apports des NTIC dans le monde du travail

Les secteurs producteurs des technologies de l'information et des communications occupent une place non négligeable dans l'économie des pays industrialisés. Le cas pris en exemple est celui de la France et des USA qui misent beaucoup des moyens financiers pour renforcer ce domaine dans leurs entreprises et industries en vue d'accroître la productivité.

§1 La place des NTIC dans les économies des pays industrialisés

En effet, les NTIC représentent une part estimée à environ 5 % du produit intérieur brut en France et plus de 8 % aux Etats-Unis. Ils contribuent de plus en plus significativement à l'investissement et à la croissance.

En France, près de 20 % de l'investissement en équipement des entreprises s'effectue en TIC. Ce taux est de 50 % aux Etats-Unis. Ils contribuent également fortement à la croissance de l'emploi, directement ou indirectement^{7(*)}.

Cette contribution des NTIC à la création de richesses et de valeurs se révèle sous plusieurs aspects et dans plusieurs domaines : intranet, Internet, messageries électroniques, forums, groupware, workflow, bases de données partagées, data mining, gestion documentaire, édition multimedia, commerce électronique, service à la clientèle, assistance à la formation ou même formation tout court.

Ces formes vont encore évoluer, aussi rapidement et aussi radicalement qu'elles sont apparues. Nous ne sommes qu'au début, c'est le commencement de la « révolution informationnelle ». Aucune entreprise ne doit rester à l'écart de cette révolution, les enjeux sont trop importants.

Les études économétriques menées récemment convergent plutôt vers un impact positif de l'investissement en TIC sur la productivité des entreprises.

La plupart des experts mettent en avant le rôle clé des NTIC pour les entreprises industrielles : leur bonne maîtrise conditionne aujourd'hui le maintien sur le marché et la croissance. Le caractère plus ou moins critique de l'adoption des NTIC et la nature des outils jugés clés sont néanmoins liés aux spécificités de chaque secteur.

Dans les secteurs industriels où le développement d'un produit fait appel à de multiples ressources (automobile), les NTIC montrent leurs limites : plus les outils sont performants, moins on communique.

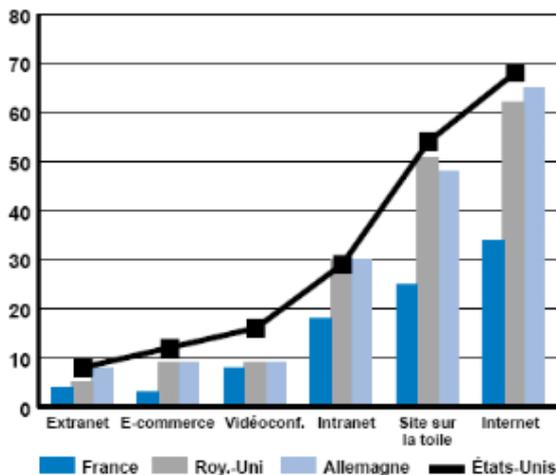
Tableau 4 :

Nombre estimé de serveurs et d'utilisateurs Internet en Afrique Centrale

Pays	Nombre de serveurs 10.000 habitants		Nombre total d'utilisateurs d'Internet		Utilisateurs pour 100 habitants	
	2004	Taux de croissance 2001-2004	2004	Taux de croissance 2001-2004	2004	Taux de croissance 2001-2004
Cameroun (2003)	0,28	12,0%	167.000	271,1%	1,02	251,7%
Congo	0,12	-14,3%	36.000	3.500,0%	0,94	3.033,3%
Gabon	1,43	160,0%	40.000	135,3%	2,96	119,3%
Guinée Equatoriale (2003)	0,32	146,2%	5.000	455,6%	0,99	421,1%
République Centrafricaine	0,03	50,0%	9.000	200,0%	0,23	187,5%
République Démocratique du Congo (2002)	0,03	50,0%	50.000	733,3%	0,09	800%
Sao Tome e Principe (2003)	62,5	1,1%	20.000	122,2%	12,2	103,3%
Tchad	0,01		60.000	1.400,0%	0,68	1.260,0%
Zone étudiée	0,22	23,5%	387.000	350,5%	0,43	350,5%
Afrique	4,95	44,7%	22.503.000	250,5%	2,64	230,0%

Source UIT 2004

Tableau 5 : L'utilisation de l'Internet en France et aux USA



Source du tableau n° 5: An international benchmarking study - Spectrum Strategy Consultants (mai 1999).et NOP pour le Département ministériel du commerce et de l'industrie britannique).

§2 Les NTIC dans le système judiciaire

Prenons le cas des tribunaux ; l'informatique peut jouer un grand rôle loin d'être négligeable dans l'organisation du travail. En effet, l'informatique regroupe l'ensemble des moyens de traitement et de communication de l'information. Or, l'information et communication sont les deux problèmes clefs de toute organisation.

Bien évidemment l'informatique ne rime pas avec « magique », au-delà des liens étroits entre informatique et organisation les NTIC ne peuvent apporter de solutions à des problèmes que les hommes ne parviennent pas à résoudre.

2.1 La modernisation du système judiciaire

Les NTIC sont des outils pouvant aider les tribunaux à se moderniser mais ce sont les hommes qui transforment les organisations à l'aide des outils adéquats.

Prenons l'exemple de la gestion des requêtes d'un tribunal. Les demandes d'opérations sont faites par courrier papier et sont répertoriées et triées par ordre d'arrivée dans un registre. La tâche de traitement quand à elle suit le même principe avec l'aide d'un registre différent. A première vue, cette organisation rustique semble être efficace. Seulement, deux officiers trient les dossiers dans des registres différents, ce qui entraîne des chevauchements de numéro, de date, d'objets et bien d'autres. En imaginant que l'on a à rechercher une requête arrivé à une date précise, vous voyez parfaitement les limites de cette organisation.

Dans ce cas une informatisation couplée, une suite de logiciel adaptée pourrait révolutionner l'organisation et le rendement d'un tel service.

C'est là, que les NTIC prennent toute leur importance. La modernisation des services judiciaires simplifie les tâches du plus grand nombre.

Deux grands facteurs devraient pousser les juridictions à la recherche d'une plus grande efficacité. Tout d'abord, les nouvelles exigences des citoyens, et la rareté des

ressources publiques. Le citoyen est avant tout justiciable.

Les NTIC sont le moteur de la modernisation car il faut faire des choix, définir des priorités, dégager des gains de productivité. Il est nécessaire pour l'entreprise ou les tribunaux de toujours faire plus avec moins de moyens. Il faut donc analyser, étudier et pas moderniser pour être moderne.

Les NTIC couvrent tous les domaines : la productivité des traitements, la productivité des services, la productivité de l'organisation et la productivité des transactions.

Avec une telle portée d'action la modernisation sans étude préalable n'est pas permise.

Grâce à Internet, les cours et tribunaux pourront être en ligne.

2.2 Les avantages de la modernisation du système judiciaire

Il s'agit de proposer les services guichets sur Internet. Les avantages qui en découlent sont nombreux. Supprimer les files d'attentes, gérer plusieurs requêtes simultanément, proposer certains services directement sur la toile. Au-delà de l'abolition des distances ou la rapidité des traitements de nouvelles possibilités peuvent être offertes aux « justiciables » notamment en terme d'options d'accessibilité ; pour les handicapés par exemple.

L'avis de plusieurs experts s'accorde à dire que pour être vraiment efficace l'intégration des NTIC doit être accompagnée de changements organisationnels : renforcement de l'autonomie, diminution du nombre de niveaux hiérarchiques et la mise en place d'une organisation transversale. C'est la qualité et l'efficacité de l'organisation autour des nouveaux outils NTIC qui permettent aux cours et tribunaux de gagner en efficacité et en compétitivité d'où une notion de productivité organisationnelle.

Section 3 Le préjudice de la modernisation à l'excès

Après la fin des années 90 les NTIC ont connu un essor sans précédent. Les outils de ces technologies ont été utilisés de façon croissante jusqu'à nos jours. Malgré leurs avantages certains, fort est de constater que ces technologies entraînent des modifications de comportement plus que préoccupantes.

Commençons par analyser les problèmes liés à leur utilisation des NTIC pour l'entreprise et l'employeur avant de parler de l'employé.

§1 Pour l'entreprise et l'employeur

Les instances dirigeantes de l'entreprise soucieuses d'améliorer le rendement, les performances de l'entreprise ont de plus en plus recours aux NTIC. Dans nombre de ces dernières, une grande partie des actifs immatériels est stockée dans le système

d'information de l'entreprise (serveurs de fichiers, serveurs de sauvegarde etc....). Parmi ces actifs immatériels, on retrouve : données confidentielles, stratégiques, sensibles, commerciales ou même savoir-faire. Or, l'ouverture des réseaux rend le système d'information très vulnérable aux attaques extérieures, à la diffusion d'informations sensibles et à la diffusion de données privées. Les fraudes internes à l'entreprise ne sont certainement pas à écarter car c'est une des principales causes de sinistre informatique dans les entreprises « modernes ».

Notons que, juridiquement la responsabilité de l'employeur peut être engagée en cas de violation de la loi par un salarié malintentionné.

L'employeur a donc intérêt à contrôler l'usage que ses employés font des NTIC à leur disposition. Contrôle des transactions d'information, du temps réel de travail, de la messagerie. L'employeur doit savoir qu'il a parfaitement le droit de surveillance et de contrôle de l'activité et du rendement de son employé. Ce droit lui est reconnu dans le cadre de ses pouvoirs de direction.

Cependant, les limites du respect de la vie privée du salarié dans l'entreprise sont proches, car le salarié ne doit pas être surveillé à son insu. Alors que les NTIC sont capables de fournir des comptes rendus des flux d'informations directement ou indirectement nominatifs.

Les autocommutateurs téléphoniques, les logiciels de sauvegarde et d'analyse de messages électroniques, le filtrage web, la mémorisation de frappe et bien d'autres, sont autant d'outils pouvant permettre à l'employeur d'outrepasser les limites de son droit légitime de contrôle.

De nouvelles fonctions sont apparues avec l'implantation des NTIC dans les entreprises. L'administrateur réseau par exemple.

Dans l'entreprise « moderne » il a comme mission la mise en place des procédures de contrôle, de sécurité et de surveillance des réseaux d'information de l'entreprise. Il peut donc avoir accès à des informations personnelles et se trouver dans une position plus que délicate vis-à-vis de son employeur.

C'est la raison pour laquelle une loi française, celle du 6 janvier 1978 sur le droit d'informer le salarié lors de la collecte d'informations nominatives : « Le salarié doit être averti des moyens de contrôle direct sinon il s'agit d'une atteinte à sa vie privée, et les représentants du personnel doivent être informés ».

L'employeur ne peut donc mettre en place un système de surveillance et de contrôle de l'activité des salariés, sans consulter les représentants de ces derniers. Toujours selon la loi, les procédés de contrôle doivent être justifiés en fonction de la tâche à effectuer et proportionnellement à l'intention initiale.

Plus concrètement, l'employeur dispose du droit de contrôle des mails professionnels mais il n'a pas le droit d'avoir connaissance du contenu des mails personnels. Sauf en cas d'accord du salarié, cet acte est puni en droit français par l'arrêté Nikon du 02 octobre 2001 qui stipule que : « **le salarié même sur son lieu de travail, a droit au respect de l'intimité de sa vie privée ainsi qu'au secret des correspondances** ».

Il est donc obligatoire que l'employeur puisse faire la différence entre le courrier électronique professionnel et celui qui est personnel.

Suite à une décision de la Cour de Justice Européenne, il a été instauré que le salarié possède le droit d'avoir du temps « privé » au bureau ainsi que le droit d'utilisation personnelle mais modérée des outils informatiques. Toute fois, cette utilisation doit rester modérée, loyale et non abusive.

§2 Pour l'employé

Un autre problème qui n'existe cependant pas dans toutes les entreprises est celui de la formation du personnel aux nouvelles technologies. Certaines entreprises récentes peuvent en effet s'en passer, car leurs employés les maîtrisent déjà, d'autres doivent recourir à des stages de formation aux nouvelles technologies car leurs employés sont paradoxalement moins productifs avec ces technologies à cause de la barrière technique.

Il est aussi possible d'observer une dérive possible des moyens mis à la disposition de certains employés qui peuvent passer du temps à regarder leur mails naviguer sur la toile.

Une fois l'engouement des nouvelles technologies passé et l'organisation de l'entreprise articulée autour de ces dernières il n'est pas rare de voir des salariés refusant de communiquer avec leurs clients via courrier électronique. Les motifs sont des éventuels problèmes de sécurité, de manque de contact humain. Du coup, dans de nombreuses entreprises et administrations, il y a une sous-exploitation des nouvelles technologies.

Section 4 Des inégalités dans l'utilisation des NTIC

Tandis que les personnes ont des capacités d'appropriation inégales des NTIC, chaque innovation est de fait diffusée en priorité vers les plus diplômés, tant au sein de l'entreprise que pour les usages privés. La proportion des salariés qui utilisent l'informatique a considérablement augmenté au Congo au cours des dix dernières années. En 1998, un peu plus de 30 % des salariés utilisaient un ordinateur dans le cadre de leur travail.

§1 Un accès aux NTIC inégal

La diffusion très rapide de l'informatique au sein des entreprises ne s'est pas traduite par une égalisation des chances d'accès entre les différentes catégories de salariés. Au contraire, la diffusion de chaque nouvelle génération de technologie reproduit les mêmes clivages :

Ø L'accès aux TIC dépend très fortement du niveau de responsabilités hiérarchiques, de la qualification ou du niveau scolaire ;

Ø Il dépend aussi de l'âge du salarié.

Ainsi, les TIC se banalisent dans les entreprises sans se démocratiser, et le recours à l'informatique demeure un facteur de distinction sociale.

Le lien étroit entre le mode d'usage de l'informatique d'une part, le diplôme et la situation professionnelle d'autre part permet de penser que l'utilisation de l'informatique ne bouleverse pas les hiérarchies professionnelles.

En effet, en 1998 comme dans les années antérieures, les cadres et les professions intellectuelles supérieures ont eu le plus d'accès à ces outils, suivis de près par les professions intermédiaires, tandis que les ouvriers, surtout les non qualifiés, y ont le moins accès.

Les inégalités dans l'accès à l'informatique ne se sont pas réduites depuis 1998 avec la diffusion plus intense de l'Internet dans les entreprises.

Ainsi, une étude de 2001 indique que les disparités dans les entreprises comme dans les administrations sont considérables : ce sont les cadres supérieurs et les professions intermédiaires qui utilisent le plus un micro-ordinateur^{8(*)}.

L'analyse de l'utilisation des différents matériels informatique et d'Internet conforte cette analyse. Les micro-ordinateurs portables sont encore peu répandus. Ce sont surtout les cadres (25 %) et les professions intermédiaires (9,7 %) qui les utilisent. Ces deux catégories socioprofessionnelles sont celles qui déclarent s'en servir aussi à domicile, leur travail débordant ainsi dans la sphère domestique^{9(*)}.

§2 Les processus menant à l'exclusion

L'individualisation des responsabilités et des processus d'évaluation amène une surexposition de la personne car le jugement se déplace de la tâche à la personne. De ce fait, les plus faibles sont moins protégés et plus souvent exclus.

Les changements qui bouleversent les activités professionnelles sont le résultat non seulement des innovations technologiques, mais aussi des innovations organisationnelles, commerciales et sociales. Dans cette période de mutation intense, il est possible toutefois de repérer de grandes évolutions liées à l'utilisation massive des TIC^{10(*)}. Le travail devient de plus en plus abstrait, interactif et nécessite de savoir gérer de mieux en mieux l'abondance de l'information.

Face à cette évolution du travail, tous les salariés ne sont pas au même niveau et la difficulté à s'adapter à ces changements est donc source d'exclusion pour certains d'entre eux.

§3 Un travail de plus en plus abstrait et interactif

Le travail devient de plus en plus abstrait. On opère, non plus sur la réalité, mais sur une représentation de la réalité qui apparaît sur un écran d'ordinateur. Ce phénomène n'est pas nouveau, il remonte aux premiers terminaux informatiques de la fin des années soixante, mais la nouveauté est que ce type de travail concerne de plus en plus de salariés : actuellement, plus de 60 % des salariés utilisent un système écran/clavier au moins une fois par jour. 45 % des utilisateurs de micro-ordinateurs restent plus de 4 heures par jour devant un écran. Cette généralisation du travail sur écran correspond aussi à un passage massif de l'oral à l'écrit.

Une forme de travail à la fois abstrait, machinique et interactif se répand.

Le "dialogue homme/machine" apparaît sur beaucoup de postes de travail (écrans, automates programmables, salles de contrôle...).

Dans la pratique, la plupart des systèmes informatiques sont à la fois abstraits et interactifs.

Le nombre de données numérisées mises à la disposition des utilisateurs augmente chaque jour. Les salariés sont amenés par conséquent à gérer l'abondance de l'information, attitude nouvelle pour eux qui avaient surtout l'habitude de gérer la pénurie.

Le problème de la gestion de l'abondance se pose aussi avec la messagerie électronique et le cumul des nombreux outils de communication.

Enfin, le travail exige une gestion du temps de plus en plus délicate.

En effet, l'utilisation des NTIC est très chronophage : les temps d'apprentissage, de mise au point, d'attente, de dépannage des systèmes sont trop longs par rapport au temps de traitement toujours plus rapide.

Les NTIC sont dévoreuses de temps que ce soit pour l'apprentissage, pour l'exploitation ou le dépannage...

Ce temps n'est bien souvent, ni prévu, ni reconnu par l'entreprise.

Selon l'enquête française "Conditions de travail" de 1998, un salarié sur quatre déclare manquer de temps^{11(*)}. Les cadres et les professions intermédiaires d'entreprise sont les catégories qui estiment le plus souvent manquer de temps pour faire correctement leur travail, comme devoir se débrouiller seuls dans des situations difficiles.

Il faut toutefois noter que cette impression de « manquer de temps » n'est pas due uniquement aux TIC mais également aux nouvelles organisations qui sont introduites dans les univers de travail et qui se caractérisent par une intensification du travail.

Parallèlement, le travail en réseau induit une gestion de l'espace de plus en plus difficile car il faut savoir choisir entre les activités à distance et celles qui ne peuvent être efficaces qu'à proximité. Il faut également accepter de gérer la vulnérabilité des

systèmes, dont la fragilité est liée à une complexité croissante. Il s'agit alors de savoir gérer les nombreux aléas (pannes, intrusions, virus, attaques frauduleuses...).

Face à des systèmes de plus en plus abstraits et interactifs, les personnes sont de plus en plus vulnérables, avec des conséquences variables selon les individus. Ces nouvelles caractéristiques du travail sont source d'insertion et de qualification pour certains et source d'exclusion ou de déqualification pour d'autres. Il est à craindre que la généralisation des NTIC dans tous les secteurs d'activité renforce le processus d'exclusion de ceux qui ne peuvent s'adapter.

CHAPITRE II LA RECOMPOSITION DES METIERS

L'émergence de métiers totalement nouveaux est rare. Les nouvelles professions naissent le plus souvent de l'hybridation de compétences relevant de champs professionnels initialement distincts.

Certains métiers existants se transforment de façon radicale, mais l'identité de la plupart des vieux métiers résiste à l'arrivée de nouveaux outils qui n'invalident pas les savoirs de base. En revanche, les nouveaux outils modifient les pratiques et les représentations pour les professionnels comme pour les utilisateurs finaux.

L'opposition entre anciens et nouveaux métiers est réductrice. Aux TIC peuvent être associés de nouvelles logiques professionnelles mais

aussi le renforcement de logiques professionnelles existantes ou la modification de ces logiques. L'émergence de nouvelles logiques professionnelles peut être suivie par leur développement et leur maturation.

La maturation est un moment où une nouvelle logique professionnelle

s'institutionnalise en tant que profession ; les carrières se stabilisent tandis que les rôles se modifient.

La capacité des personnes à être des acteurs de leur parcours professionnel

ou à participer au montage de logiques professionnelles dépend de leurs ressources.

Section 1 Evolution et diversification des métiers NTIC

Il n'existe pas de nomenclature unique et reconnue pour tous les métiers liés aux TIC. Les études qualitatives disponibles font état d'une multitude de fonctions et de métiers. Les métiers de la nouvelle économie sont peu définis et les fonctions et les libellés varient selon les entreprises. Dans les petites structures, les tâches de développeur, animateur, webmestre, peuvent être confondues...

La hiérarchisation implicite est liée aux compétences et au niveau de responsabilité^{12(*)}. Plusieurs tentatives de classification des "métiers TIC" ont pourtant été faites, en France comme à l'étranger. Elles émanent de grandes entreprises, de syndicats professionnels, d'acteurs ou d'intermédiaires du marché de l'emploi.

Les approches diffèrent en fonction de la source observée et selon le champ retenu. Certaines études s'intéressent aux seules fonctions

informatiques et télécommunication, d'autres étendent la définition des

métiers TIC à des domaines où ces technologies servent essentiellement

de support. Rares sont celles qui prennent en compte les métiers des constructeurs de matériels, qui, s'ils sont rarement nouveaux, connaissent souvent des difficultés de recrutement.

§1 Quelques métiers ayant évolués sous l'influence NTIC

Ces évolutions peuvent être illustrées par une étude de cas réalisée dans une entreprise du secteur des télécommunications, elle-même très fortement engagée vers la « nouvelle économie » à base de produits et services marqués par les NTIC, et sur des marchés sensiblement transformés.

Quels sont les métiers types les plus touchés ?

Les secrétaires. Ces emplois et plus largement ceux qui sont des supports des tâches administratives doivent se servir de ces outils dans leur métier direct (ils prolongent là des évolutions déjà largement entamées avec la bureautique), mais surtout dans la dimension collective de leur travail. Les nouvelles technologies renforcent les interrogations et les doutes de certains sur les fonctions futures des secrétariats. Elles apparaissent dans un contexte où les organisations collectives du travail deviennent plus flexibles, avec le développement du travail distant et des communications asynchrones. Elles peuvent alors permettre de concilier cette désynchronisation des collectifs avec le maintien du rôle de coordination collective que jouent les secrétaires. Cependant, elles peuvent aussi accentuer le phénomène de brouillage de la division du travail. Ainsi, l'usage de l'e-mail influence la gestion et le partage de l'information. C'est donc les pratiques des responsables, les règles collectives dans les entités et leur respect qui déterminent l'impact réel du multimédia sur le métier de secrétaire.

L'avenir de la fonction semble alors indéterminé, entre un renforcement, selon des modalités nouvelles à inventer, du rôle de coordination collective, ou le déplacement vers de nouvelles fonctions de gestion, en s'appuyant sur la maîtrise des outils qu'offrent les nouvelles techniques. Ces évolutions sont largement dépendantes des choix qui sont faits dans les entreprises.

Les fonctions commerciales. Dans ces métiers, les NTIC interviennent d'abord par de nouvelles conditions de mise à la disposition des commerciaux des informations et de l'expertise nécessaires à la vente et à l'accroissement des savoir faire. Ainsi, dans le cas de cette entreprise, l'Intranet modifie les circuits antérieurs

(formation, animation par la hiérarchie, documentation) du soutien à la vente, dans une période où le nombre de services commercialisés et l'évolution tarifaire s'accélère. La nature de l'information « en ligne » évolue. Alors que dans le système d'information traditionnel, il s'agissait de traiter des procédures administratives rigides liées à la vente, avec l'Intranet les modalités d'usage sont beaucoup plus interactives et impliquent un apprentissage qui est réalisé de manière différentielle entre les personnes.

Comme les NTIC se retrouvent de plus en plus dans les produits et services commercialisés, impliquant une connaissance au moins partielle de ces outils, cela peut donc conduire à une certaine spécialisation à l'intérieur d'un métier organisé jusque-là sur une base généraliste. Là encore, l'évolution de la profession se lit difficilement dans la seule transformation actuelle des usages qu'apportent ces nouvelles techniques. Elle est largement la conséquence de la politique de l'entreprise.

Dans les métiers techniques. Ici, les outils comme l'Intranet ou l'e-mail restent aujourd'hui peu utilisés au coeur même de l'activité. Les communications entre entités

restent largement tributaires du téléphone

(pour les situations d'urgence). Dans les rapports aux clients aussi, les

NTIC sont encore peu employées. Elles jouent souvent un rôle limité au téléchargement de notices techniques ou de mises à niveau d'applications logicielles. Une plus grande utilisation dans le cadre de la documentation sur l'activité commence à se développer dans certains secteurs (constitution de bases de données).

Cependant, l'arrivée des NTIC se déroule surtout dans une période où des

changements techniques et organisationnels d'envergure sont en cours par

ailleurs, transformant ces métiers. Le volume global de l'emploi et la division des tâches est appelé à connaître de grosses évolutions, déstabilisant une grande partie de ces fonctions techniques et impliquant des redéploiements importants de personnel. L'impact des NTIC sur ces professions est donc largement dépendant des mutations plus importantes

que connaît l'entreprise. Si la diversification des produits intègre plus de

NTIC, cela n'assure pas facilement des débouchés à ce redéploiement d'effectifs.

Les métiers liés à la gestion des ressources humaines. Ils sont aussi potentiellement concernés par l'explosion des NTIC. Un certain nombre de procédures de cette gestion sont appelées à être automatisées à travers des « *workflows* » (automatisation de procédures administratives et de gestion par le biais de l'Intranet). Cela aura des conséquences sur l'emploi (par la suppression de tâches d'interface), mais aussi sur l'évolution des missions de l'encadrement de proximité. La généralisation de la décentralisation

vers ce niveau de fonctions autrefois assurées par des unités fonctionnelles

(gestion des budgets, achats...) peut modifier profondément les manières de travailler dans les entités.

Pour sa part, le secteur de la formation professionnelle apparaît comme

l'une des activités de gestion des ressources humaines les plus adaptées à une insertion rapide des NTIC. Celles-ci peuvent jouer un rôle sur le contenu de la formation (par la numérisation des cours), sur le développement d'une pédagogie à distance (faisant évoluer celle

existante en alliant animation et auto-formation), enfin sur la gestion de l'offre et du suivi administratif de la formation. Des évolutions rapides sont à prévoir. Toutefois l'analyse des usages réels chez les formateurs, les et les

utilisateurs montre que cette offre grandissante ne rencontre encore qu'une

demande limitée. Le statut de la formation dans la vie de travail et sa place par rapport aux autres formes de montée en compétence explique largement ces réticences des différents acteurs concernés^{13(*)}.

§2 Les professions liées aux NTIC

Bien que les professions des technologies de l'information et de la communication (TIC) soient au coeur de nombreux débats (pénurie de spécialistes, création et destruction d'emplois, déséquilibre entre hommes et

femmes, il est difficile de trouver une définition bien établie de ces professions. Selon les termes du rapport final du *ICT-skills monitoring*

group de la Commission Européenne (2002)^{14(*)}, actuellement, il n'y a pas

de définition commune des différents types de qualifications

regroupées sous la bannière des TIC et de l.e-business.

Les entreprises, les gouvernements et d'autres organismes possèdent

cependant un grand nombre de définitions et les utilisent chacun pour faire

leurs propres prédictions en matière de déficit des compétences.

Les études sur les métiers liés aux TIC révèlent d'étonnantes dissonances,

selon les motivations de leurs auteurs. Les études orientées vers l'industrie de l'informatique et des télécommunications accordent une grande importance aux professions dominantes dans cette industrie, au détriment des secteurs utilisateurs des TIC. Les études centrées sur les pénuries se

focalisent sur les professions de haut niveau. Les études orientées vers le

recrutement et la gestion des carrières s'intéressent aux fonctions plutôt qu'aux professions. Les études relatives aux programmes de formation définissent des diplômes plutôt que des métiers. La diversité des points de vue est compréhensible mais elle génère une certaine confusion.

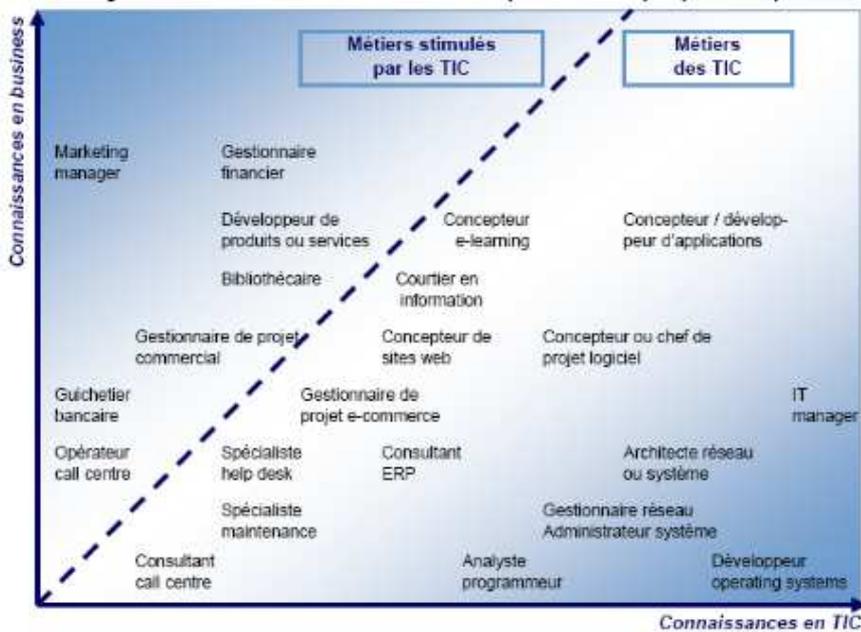
Tableau 6 : Catégories de tâches des professionnels des TIC

Conception	Développement
<p>Conception et modélisation des objectifs et de l'architecture d'un système d'information et de communication.</p> <p><i>Exemples: ingénieur de recherche, architecte système, ingénieur analyste, concepteur de produit ou de service, concepteur ou ingénieur de réseau, etc.</i></p>	<p>Spécification, construction, mise en œuvre et test des composantes d'un système d'information et de communication (matériel, logiciel ou réseau).</p> <p><i>Exemples: ingénieur logiciel, analyste programmeur, concepteur web, intégrateur multi-média, concepteur de bases de données, gestionnaire de projet ERP ou CRM, concepteur de services en ligne, etc.</i></p>
Adaptation, personnalisation	Support, maintenance
<p>Personnalisation, paramétrage, extension ou modernisation des applications dans un système d'information et de communication.</p> <p><i>Exemples: programmeur, administrateur de base de données, consultant ERP ou CRM, gestionnaire web, infographiste, etc.</i></p>	<p>Installation, conduite, mise à jour, maintenance ou réparation des composantes d'applications TIC (matériel, logiciel ou réseau).</p> <p><i>Exemples: support clientèle, help desk, ingénieur de maintenance, formateur, administrateur de réseau, webmaster, etc.</i></p>

Source: WWW-ICT, Commission européenne, Programme IST, Rapport D1

Figure n°1 :

Métiers des TIC et métiers stimulés par les TIC quelques exemples



Source: WWW-ICT, Commission européenne, programme IST, Rapport D1

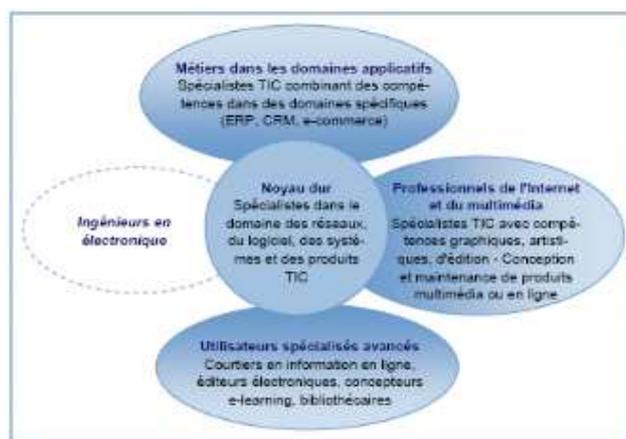
La figure 1 positionne une série de métiers liés aux TIC dans un graphique à deux axes: horizontalement, les connaissances spécialisées en TIC; verticalement, les connaissances liées à un métier ou à un secteur d'activité particulier. La diagonale sépare les métiers liés aux TIC en deux catégories. Si les connaissances en TIC l'emportent sur les connaissances

« business », on parlera de métiers des TIC. Si les connaissances « business » sont plus importantes, alors on parlera de métiers confortés ou stimulés par les TIC (en anglais: *ICT-enabled occupations*).

En fait, la diagonale de la figure 1 est plutôt une zone grise de recouvrement entre compétences en TIC et compétences spécifiques à une activité. Ce recouvrement des compétences caractérise de nombreux métiers qui s'occupent davantage des contenus de l'information que du traitement

de l'information. C'est notamment le cas de nombreux métiers du multimédia, du commerce électronique et d'Internet

Figure 2 : Une cartographie des métiers NTIC



Source: WWW-ICT, Commission européenne, programme IST, Rapport n°1

La figure 2 propose une cartographie des métiers des TIC, qui est utilisée comme référence dans le projet européen WWW.ICT et le projet wallon MéTIC. Le modèle

proposé repose sur quatre grands groupes de professions.

Au centre se trouvent les professions du « noyau dur » des métiers classiques de l'informatique: spécialistes des logiciels, des réseaux et des systèmes.

Un premier groupe périphérique est constitué des professionnels d'Internet et du multimédia, qui combinent une spécialisation dans les TIC avec des qualifications dans le domaine graphique, artistique ou éditorial. Ils sont impliqués dans la conception, la mise en oeuvre et la maintenance des produits et services en ligne ou sur cd/dvd-rom.

Un second groupe périphérique est constitué des métiers dits « applicatifs », c'est-à-dire liés à des applications des TIC qui présentent un caractère générique, commun à un grand nombre d'entreprises et d'organisations: les progiciels de gestion intégrés (ERP), les systèmes de gestion de la relation clientèle (CRM), les plateformes de commerce électronique et d'enchères, l'échange électronique de données commerciales, l'administration en ligne, etc. Dans ces métiers, les compétences en matière de TIC sont nettement orientées vers un domaine d'affaires ou une activité économique. Il s'agit le plus souvent de développer des applications spécifiques ou de paramétrer des progiciels en fonction des besoins d'une entreprise.

Un troisième groupe périphérique est composé d'utilisateurs avancés, qui se situent à la frontière entre les métiers des TIC proprement dits et les métiers « stimulés » par les TIC. Ce groupe est plus hétérogène que les autres, il comprend notamment:

- Les courtiers en information, qui trient, sélectionnent, éditent et gèrent l'information en ligne: information bibliographique, financière, médicale, économique ou technologique.
- Les éditeurs électroniques, qui conçoivent, réalisent et publient les livres électroniques, les journaux et revues en ligne, les bases de données professionnelles (médecine, droit, ingénierie).
- Les professionnels des centres d'appel: non pas les opérateurs, mais ceux qui conçoivent les procédures de travail en ligne, qui préparent les scripts des opérateurs, qui gèrent le marketing direct et les services en ligne.
- Les spécialistes de l'assistance en ligne: conseil clientèle, support technique, support logiciel, services après-vente, vente en ligne, banque à domicile, etc.
- Les pédagogues qui conçoivent des systèmes d'apprentissage en ligne (e-learning).

Un quatrième groupe est également mentionné, il s'agit de celui des ingénieurs en électronique et électrotechnique. Certains d'entre eux exercent

une profession des TIC, au sein du « noyau dur », d'autres une profession

industrielle classique, qui n'entre pas en ligne de compte ici. Toutefois, les

ingénieurs ont une grande flexibilité professionnelle et peuvent constituer

un réservoir de compétences pour les métiers des TIC.

Quelques commentaires supplémentaires s'imposent à propos de cette

cartographie des métiers.

Une des principales différences entre les professions du centre et celles des trois groupes périphériques réside dans le processus d'acquisition des compétences. Les

professionnels du « noyau dur » sont pour la plupart des diplômés des filières de formation aux TIC, à un niveau supérieur ou intermédiaire. En revanche, dans les autres groupes, les compétences sont le plus souvent acquises à travers des parcours de formation mixtes, qui combinent les TIC avec des qualifications dans le domaine du graphisme, de la communication, du commerce, de la gestion, etc.

De plus, les frontières entre les groupes ne sont pas étanches. Des diplômés des TIC peuvent exercer des métiers dans les groupes périphériques ou développer leur carrière dans cette direction. A l'inverse, les carrières des professionnels d'Internet, du multimédia ou des applications peuvent aussi évoluer vers des professions du noyau dur. La formation continue joue un

rôle essentiel dans cette diversité des trajectoires professionnelles.

Section 2 L'impact des TIC sur les ressources humaines de l'entreprise

Aujourd'hui, les compétences techniques en informatique et les compétences liées aux métiers des utilisateurs sont de plus en plus imbriquées. D'une part, dans de nombreux secteurs où les TIC constituent un support indispensable à l'activité, les employés doivent acquérir et maintenir un socle de compétences informatiques de plus en plus large. D'autre part, les spécialistes des TIC doivent de plus en plus souvent posséder aussi une bonne connaissance du domaine d'activité économique dans lequel ils travaillent.

§ 1 Les métiers de l'e-business dans l'entreprise

La gestion des ressources humaines (GRH) évolue, avec les NTIC, sous l'impact de forces qui appellent une redéfinition de ses outils et de ses méthodes en matière de gestion d'emploi, d'organisation des relations internes et de gestion des individus. On considère aujourd'hui que l'entreprise doit satisfaire les exigences de rentabilité. La pression exercée sur les dirigeants des ressources humaines pour détecter les gisements de création de valeur va de pair avec le développement d'un personnel compétent et compétitif, donc rare. C'est dans ce contexte que se développe dans des pays industrialisés un nouveau métier, celui de responsable du capital Humain (RCH).

§2 Un contexte en mutation

Dans la tradition de la Gestion des Ressources Humaines (GRH), chaque département de l'entreprise définit ses besoins en personnel pour rencontrer les objectifs stratégiques, commerciaux et financiers fixés par leur direction générale. La GRH a ainsi pour rôle technique de définir les tâches spécifiques liées au contenu des postes, de procéder au recrutement, au développement des compétences requises, à la mobilisation et à la conservation de ces compétences nécessaires.

Dans un contexte de concurrence exacerbée et de mondialisation, chaque direction des ressources humaines doit intégrer à ses pratiques des principes tels :

- La définition de mesures de performance pour de nouvelles fonctions nées de la mondialisation, de l'essor des NTIC et de l'évolution des clients ; ceci, justement, dans une période de modification importante des métiers traditionnels des entreprises.
- La compréhension et l'intégration d'enjeux juridiques et de risques environnementaux ; tout en osant miser sur l'amélioration des performances de l'entreprise.

§3 De la Direction des Ressources Humaines à celui du Capital Humain

Dans un monde où la concurrence est de plus en plus importante, il est naturel de considérer le capital humain comme étant l'exacte contrepartie du capital financier. Mais l'attraction, puis la rétention des individus les plus talentueux, adaptables et solides, exige une remise en cause souvent drastique des pratiques de certains services de ressources humaines.

Dans ce contexte en ébullition, les cinq axes principaux d'actions des DRH doivent être repensés. Il s'agit d'abord :

- D'orchestrer la gestion des relations entre catégories de personnel, de gérer des conflits potentiels ou actifs, de viser la participation collective propre à consolider le climat social soutenu par une politique de communication interne adéquate.
- De gérer tout ce qui relève de l'emploi : entretien des compétences, hiérarchisation des fonctions, classification, puis déploiement de savoir-faire spécifique (en quantité déterminée, pour un temps et des endroits définis).
- D'ajuster les contributions individuelles au niveau d'activités comme le recrutement, l'évaluation, la formation, les plans de développement personnel, le parcours interne, la mise à la retraite ou le licenciement.

Ajoutons deux axes en émergence. Il leur faut :

- Mobiliser les compétences en organisant les flux de décision et d'information entre les différents individus, fonctions et strates du tissu de multiples réseaux que tissent les entreprises et leurs partenaires.
- Instaurer une veille des critères visant à satisfaire l'exigence de plus en plus aiguë de répondre aux critères d'une entreprise socialement responsable.

Dans ce contexte d'entreprises guidées essentiellement par la création de valeur, l'objectif des responsables est, certes, de demander aux ressources existantes d'intégrer les NTIC à leur travail afin d'économiser chaque fois que possible temps, déplacements, papier et énergie. Mais au-delà de cet aspect fonctionnel il leur faut relever un autre challenge : celui mettre en place un véritable "esprit net" afin que chacun comprenne en temps réel les fluctuations de l'entreprise et sache avec le maximum de liberté et d'autonomie s'y adapter.

§4 Vers un nouveau métier s'appuyant sur les NTIC

Le levier fondamental que constitue l'e-business repose sur la faculté qu'a l'entreprise, dans son ensemble, de savoir communiquer et interagir entre différents départements, groupes de projets ou de métiers, et finalement, entre individus, et ce indépendamment de leur rang hiérarchique grâce à l'utilisation des NTIC adaptées.

S'il appartient toujours au département de ressources humaines de structurer la répartition des compétences, un nouveau type de dirigeants sera capables de comprendre la dynamique créée par des interfaces issues des NTIC. Nous l'appellerons responsable du capital Humain.

Ce dernier, travaillant sur la base de projets définis en termes d'opportunités de création de valeur pour l'entreprise, se trouve généralement à l'interface des trois entités que sont les départements financiers, les stratèges et les hommes de l'entreprise.

Ainsi, contrairement aux responsables de ressources humaines traditionnels ayant des connaissances techniques pointues, mais moins de perspective globale, les compétences de ce responsable du capital Humain sont plus variées.

- Ce responsable du capital Humain doit être capable de vérifier où se situent tous les noeuds qui risquent de bloquer la communication quelle qu'en soit la nature et d'entraver sa fluidité. Il est impliquée dans la définition de l'architecture des Intranet et Extranet en fonction des besoins clairement identifiés du personnel.

- Il/elle peut profiter du développement de sites Internet pour drainer un flux de candidatures ; à condition que le système comprenne des indications claires et ne génère pas une perte de temps trop grande dans l'analyse d'un flux de candidatures inadaptées.

- Il/elle est au fait des derniers développements en matière de e-learning est capable d'inscrire le développement et la mise à jour des compétences dans de véritables programmes intégrés de formation tout en sachant externaliser ce qui ne constitue pas une création de valeur en soi.

- Il/elle est le "traducteur" de ces besoins dans le développement d'Intranets aptes à diffuser la culture de l'entreprise, à intégrer des leviers de mobilisation, à être une source de véritable communication et non une substitution à des moyens traditionnels (réunions, groupes de consensus, etc.) qui ont fait leurs preuves.

- Au plan technique il/elle peut activer les informations disponibles sur les sites internes (postes à pouvoir, fiches de formation, calendriers d'inscriptions, etc.). Il/elle peut également initier group-ware, des journaux internes en ligne, des informations envoyées par listes mail, etc.

Il ne s'agit pas, pour ces Responsables de Capital Humain, de mettre en place des systèmes de Intra/Extra/Internet qui reflètent la réalité de l'entreprise. Il s'agit de transformer l'entreprise afin que sa nouvelle réalité adopte la vision, les réflexes de fonctionnement et la souplesse de décision spécifique à l'"esprit Net"^{15(*)}.

Section 3 L'impact des NTIC sur les métiers et les compétences

Les NTIC ont apportés un grand plus dans le monde du travail, dans cette section nous analyserons cet impact dans le secteur bancaire et financier.

Dans les années 70, la banque a subi une première révolution informatique, celle des grands systèmes capables de traiter des millions d'opérations autrefois exécutées par des gros bataillons de collaborateurs.

Dix ans plus tard, l'informatique répartie a touché chaque agence et a permis d'effectuer, à partir de terminaux décentralisés, des opérations affectant la comptabilité clients tenue par les ordinateurs centraux.

Aujourd'hui la généralisation de l'informatique et l'ensemble des NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication), au-delà donc d'Internet (messagerie électronique, téléphones portables...), bouleversent l'activité du secteur, impactant les métiers et les compétences requises, qu'il s'agisse ou non d'emplois spécifiques au domaine bancaire et financier.

§1 Les évolutions technologiques touchant le secteur bancaire et

Financier

Les NTIC se manifestent dans le secteur bancaire et financier par :

- la prolifération des automates et des outils informatiques,

- le développement rapide de la banque à distance,
- la multiplication des opérations dématérialisées et l'émergence des «bureaux sans papier».

a. La prolifération des automates et des outils informatiques

Les automates

Doit-on rappeler que d'abord limité aux retraits d'espèces, le libre service touche aujourd'hui un grand nombre de services bancaires, totalement automatisables se multiplient ainsi les automates et les bornes interactives en dehors des agences (remise de chèques ou d'espèces, achat ou vente de

devises...).

Les outils informatiques

Si dans un premier temps, l'informatisation a remplacé les activités manuelles répétitives (tri des chèques, traitement du courrier..), elle concerne maintenant des tâches plus complexes, les ordinateurs produisant par exemple des profils de clients et des évaluations de besoins.

Se développe en effet le *data mining* qui consiste à créer et à exploiter des bases de données très fines sur les caractéristiques et les comportements des clients en vue de cibler et d'optimiser l'action marketing.

Se multiplient également, avec les systèmes experts, les outils d'aide à la décision (analyses de crédit par exemple).

b. Le développement rapide de la banque à distance

Les banques proposent aujourd'hui une gamme de produits et services sur le *Web* et combinent la banque traditionnelle et la banque à distance. Par une stratégie dite « *brick, bip et click* », les banques permettent à chaque client d'entrer en relation par le canal de son choix : le guichet, le téléphone, le

Minitel, Internet.

De la banque à distance à la banque de proximité

Les produits bancaires et financiers, parce que ne demandant aucune livraison « physique », se prêtent particulièrement bien à ces pratiques d'opérations à distance.

La banque à distance impose de nouveaux rapports avec les clients. Alors que précédemment la banque contrôlait le mode, le lieu et le temps de la relation avec le client, c'est aujourd'hui pour l'essentiel le client qui contrôle cet ensemble. Grâce à des outils de plus en plus performants (rapidité des prestations, assurées souvent en temps réel, gamme des services offerts), la banque à distance devient banque de proximité.

Les banques vocales et les plates-formes téléphoniques (*call centers*) relaient les activités des agences, gérant ainsi les appels dits « entrants » (initiés par les clients et auxquels la banque répond par des informations ou du conseil), et les appels dits « sortants » (initiés par la banque elle-même et destinés à prospecter de nouveaux clients ou mener un marketing produits).

Pour sa part, la banque par Minitel, après avoir pendant longtemps limité son offre à la

consultation des comptes et à quelques opérations simples, offre aujourd'hui une gamme de services beaucoup plus étendue.

Enfin, grâce à Internet, la banque peut gérer complètement les clients qui ne passent jamais à l'agence. Internet permet de personnaliser la relation avec chacun des clients, grâce à la mémorisation des comportements

individuels ; il permet ainsi de mieux cibler les propositions ultérieures. Il est également un puissant outil de transaction et un formidable instrument de promotion et d'animation de la vente.

Aujourd'hui, les centres d'appels évoluent vers des *web call centers* qui multiplient les possibilités de dialogue entre les internautes et les téléconseillers utilisant tous les canaux de transfert de l'information

(téléphone, fax, *e-mail*...).

A ces formes de banque à distance (que l'on peut maintenant qualifier de courantes), s'ajoute le recours à la télévision interactive, aux téléphones portables, voire aux systèmes de reconnaissance vocale.

Plusieurs banques testent aujourd'hui la télévision interactive, qui peut prendre deux formes :

- à l'aide d'une caméra (*web cam*) et en passant par une plate-forme téléphonique, le client peut entrer en relation visuelle avec un téléconseiller ;

- à partir d'un simple poste de télévision, il peut non seulement visionner des films sur les produits et services proposés, mais aussi se livrer à diverses simulations (ex. : élaboration d'un plan de financement).

De nos jours, le téléphone portable permet de commander et de payer des achats (cas de services proposés par la société Celpay).

La banque doit disposer d'outils, notamment de simulation, permettant d'assurer, souvent en temps réel, une gestion répondant aux besoins du client. Après identification de celui-ci, et donc connaissance immédiate de ses comptes, la banque doit donner l'information attendue et selon le cas, affiner la proposition commerciale. Le recours immédiat aux partenaires ou filiales (crédit à la consommation, crédits immobiliers, assurances...) peut s'avérer dans ce cadre indispensable.

D'où l'intérêt des divers réseaux interactifs d'information de type Extranet vis-à-vis des clients et partenaires, et de type Intranet au sein de la banque, qui permettent une mutualisation de l'information.

c. La multiplication des opérations dématérialisées et l'émergence des « bureaux sans papiers »

Les relations entre banques et entre banques et entreprises

Ces relations sont toutes dématérialisées depuis longtemps, grâce à la mise en oeuvre d'une organisation de type EDI (Echange Informatisé de Données en anglais : *Electronic Data Interchange*) qui valide en continu la gestion des flux, quels que soient les domaines traités et les acteurs.

Les banques sont reliées entre elles de manière continue et gèrent de façon électronique l'ensemble des opérations et des flux. Au niveau international, des réseaux interconnectés permettent les transferts de fonds SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication) cas de Western Union, et

améliorent la réactivité dans les liaisons de routage, confirmation, exécution des ordres.

Notons que la multiplication des opérations financières dématérialisées peut aussi s'opérer hors banques ; tel est le cas du *netting* interentreprises et de la captation de flux par certaines grandes industries, phénomènes caractéristiques de la désintermédiation bancaire.

L'émergence des « bureaux sans papiers »

Se développe le traitement des dossiers en *workflow*, défini comme la gestion automatisée d'un processus dans lequel interviennent plusieurs opérateurs émerge rapidement l'ère du zéro papier, caractérisant l'informatisation, sinon totale, du moins maximale

des traitements.

Les « bureaux sans papiers » passent aujourd'hui par la mise en image électronique des documents à la base des opérations bancaires, chaque document étant scanné, puis traité de façon informatique.

La dématérialisation des instruments de paiement supprime les manipulations physiques, fortes consommatrices de temps (exemple du portefeuille électronique).

Demain dématérialisé, le chèque sera progressivement remplacé par une image « image-chèque » obtenue par la lecture d'un code-barre. Les banques pourront ainsi ne plus échanger physiquement chaque jour des centaines de milliers de morceaux de papier, la compensation se faisant par le biais d'échanges de données informatiques. Un pas supplémentaire peut être franchi dans le domaine de la dématérialisation : plutôt que de remettre aux banques les chèques reçus des clients, la grande distribution peut les traiter elle-même et transmettre à la banque les informations électroniques par le biais du réseau.

§2 Les impacts spécifiques à certains métiers bancaires et financiers

a. Les métiers commerciaux

Ce terme recouvre les métiers de guichet, ainsi que les métiers de vente et de conseil.

Le contexte d'exercice des métiers commerciaux :

Les nouvelles exigences des clients

Les nouvelles technologies permettent aux clients d'être plus exigeants. Ils demandent par exemple disponibilité et réactivité de la part des collaborateurs, innovation et personnalisation des produits et services, pertinence des conseils, exhaustivité des informations...

Les clients veulent à la fois gagner du temps pour certains actes (cas des opérations de guichet) et bénéficier de conseils personnalisés dans le domaine financier. Les clients sont d'autant plus exigeants qu'ils sont davantage sollicités par la concurrence (conditions financières, qualité du service après-vente...).

Les clients sont aussi mieux informés grâce aux NTIC. Il est clair par exemple qu'Internet est une formidable machine à comparer les prix, deux ou trois clics de souris permettant de passer d'un site à un autre. De plus, des services en ligne d'informations financières s'interposent entre la banque et le consommateur. Enfin,

certains clients tendent à se fédérer sur le *web* pour tenter de dicter leurs conditions.

De façon générale, avec les NTIC, le consommateur devient acteur de la relation. On parle ainsi de « **consommacteur** ».

Les nouvelles relations clients / banquier

Citons par exemple :

- le partage des tâches et le développement du « *do it yourself* », la banque imitant une pratique courante dans de nombreux secteurs,
- la multiplication des liaisons via l'échange d'informations en temps réel, afin d'optimiser les décisions,
- la fourniture directe et volontaire d'informations du client vers la banque afin que celle-ci puisse répondre à des demandes de prestations spécifiques.

La nature des activités

Grâce à l'utilisation d'outils à forte productivité, les tâches administratives prennent moins de temps ; pour leur part, les *call centers* permettent de dégager les commerciaux de l'ensemble du travail amont de la vente. Davantage de temps peut donc être consacré à la relation clientèle.

b. L'impact des NTIC sur les métiers de guichet

Les effectifs

Les automates et la banque à distance réduisent les besoins en effectifs des métiers d'accueil et de traitement d'opérations simples de guichet (opérations de caisse et information sur les comptes).

Le potentiel de réduction des effectifs est d'autant plus élevé que ces opérations de guichet sont traditionnellement fortes consommatrices de temps.

Les compétences

Les fonctions des collaborateurs de guichet sont aujourd'hui moins des activités de traitement administratif (par exemple réception des chèques et des virements) que des activités proches du commercial, réclamant donc de bonnes compétences relationnelles. La qualité de l'accueil par le personnel

des agences est aujourd'hui un élément de différenciation très fort par rapport à la concurrence.

c. L'impact des NTIC sur les métiers de vente et de conseil

Les effectifs

La banque à distance permet des gains de productivité importants en matière de contacts clients : disponibilité et traitement des opérations en temps réel, réponses plus rapides. Les accès multimédia à l'information, ainsi que le recours direct aux plates formes téléphoniques réduisent les besoins de commerciaux « traditionnels ».

De plus, l'automatisation d'une partie des appels entrants à l'aide de systèmes experts vocaux est elle aussi source de productivité. Enfin il est clair qu'un clic sur Internet est plus rapide qu'une discussion avec un client en mal d'explications.

Pour ces raisons, et malgré des créations de postes spécifiques, les NTIC semblent être

sources d'économies de main d'oeuvre. Néanmoins une analyse précise doit être menée ; l'expérience montre en effet

qu'après s'être informé sur Internet, le client a souvent besoin d'un contact personnalisé auprès de son interlocuteur habituel.

Les compétences

Les conseillers de clientèle doivent être, selon les cas, des généralistes multi-compétents, ou des spécialistes pointus.

Les vendeurs de premier niveau doivent être des généralistes multi-compétents, tant au niveau des produits et services bancaires qu'au niveau des fonctions exercées (conseil, élaboration des dossiers, utilisation d'outils informatiques et de systèmes experts...).

Pour leur part, les spécialistes pointus, sont ceux dont on attend des réponses parfaitement adaptées aux besoins spécifiques de la clientèle, doivent maîtriser de nouvelles compétences, notamment techniques, plus complexes (financements internationaux, fusions-acquisitions, fiscalité, droit...).

Hier la banque attendait que le client entre chez elle ; aujourd'hui le client choisit le moment de la relation ; demain la banque devra connaître son client au point de déterminer le meilleur moment et le meilleur canal par lequel le toucher.

Des liens personnalisés avec son conseiller commercial constituant un facteur de fidélisation, les banques doivent combiner les nouvelles formes de l'*e-banking* et la possibilité de s'adresser à son interlocuteur habituel, et non à des collaborateurs anonymes.

Nombre d'outils informatiques modifient le contenu des compétences requises des commerciaux.

Enfin, d'autres outils demandent la maîtrise de compétences spécifiques. Ainsi par exemple expliquer et convaincre par téléphone suppose certains savoir-faire. De façon générale, la banque à distance exige une aptitude à gérer éloignement géographique et proximité commerciale.

d. Les métiers de traitement

Les effectifs

Il est clair que nombre de NTIC sont sources de productivité, autorisant donc des suppressions d'activité et des réductions d'effectifs. .

La dématérialisation des opérations bancaires et la gestion électronique d'informations remplaçant la manipulation de supports physiques (dossiers de crédits, imprimés et bordereaux divers) permettent des gains de productivité. Les délais de traitement sont en effet raccourcis. Le *workflow* supprime les temps morts liés aux anciens « délais de courrier » et autorise une saisie plus rapide des données ainsi que leur transmission instantanée. Il permet aussi un suivi continu de l'état d'avancement des processus

(notion de « traçabilité »).

Les NTIC permettent également une plus grande fiabilité des opérations, éliminant ainsi les gaspillages de ressources liées aux opérations qu'il est nécessaire de refaire ou de corriger. Elles sont donc là encore source de productivité.

Notons qu'actuellement la banque (comme d'autres secteurs d'activité) n'a pas totalement concrétisé sur le plan des effectifs l'ensemble des gains de productivité

possibles.

Les compétences

L'introduction de nouvelles technologies, la gestion automatique des tâches, l'utilisation de la messagerie électronique..., qui vas vers les « bureaux sans papiers », bouleversent les compétences attendues des collaborateurs.

Les métiers de traitement sont aujourd'hui conçus et organisés non plus comme des structures de production, mais comme des unités de services à la clientèle, dont les maîtres mots sont : qualité, fiabilité, rapidité, réactivité.

D'où une demande de professionnalisation accrue des collaborateurs, à la fois sur le plan technique (des experts dans les métiers à forte valeur ajoutée) et sur le plan comportemental (des prestataires de services). Ainsi des profils plus qualifiés et évolutifs sont aujourd'hui indispensables. S'élèvent donc les seuils des compétences requises^{16(*)}.

CHAPITRE III LES RELATIONS DU TRAVAIL ET INTERNET

Le déploiement des technologies de l'information et notamment d'Internet dans les entreprises est aujourd'hui en cours. Les médias s'en font largement l'écho. Les conséquences de ce phénomène ne sont cependant pas encore totalement maîtrisées, ni toujours bien comprises. L'appropriation par le salarié et l'entreprise des potentialités nouvelles qu'offrent ces nouveaux outils est loin d'être un processus achevé. Il reste que les technologies de l'information modifient les conditions de travail quotidiennes du salarié et les relations individuelles et collectives qui se nouent au sein de l'entreprise.

Certes, les problématiques qu'elles suscitent ne sont pas entièrement nouvelles : ainsi la question de l'utilisation personnelle d'Internet pour la consultation de sites ou l'envoi de mails n'est pas sans rappeler certaines interrogations apparues lors de la mise en place du téléphone ou du développement du minitel. Cependant, les technologies de l'information représentent une rupture technologique majeure par rapport aux innovations antérieures du fait de leurs spécificités : numérisation des données, traçabilité et stockage des informations, accès facile à distance, mode de travail en réseau, démultiplication de l'information... Elles ne peuvent donc être simplement intégrées dans l'entreprise par un décalque des comportements et usages liés aux technologies antérieures.

Evidemment, l'impact de l'Internet sur les libertés individuelles et collectives au sein de l'entreprise doit s'analyser au regard du cadre juridique existant s'appliquant aux relations du travail et reposant, notamment, sur le principe du lien de subordination qui unit le salarié ou le fonctionnaire à son employeur.

La France n'est pas le seul Etat à réfléchir à ces questions ; des pays comme l'Espagne, l'Allemagne ou encore la Grande-Bretagne s'interrogent sur l'impact de l'Internet au sein de l'entreprise et la manière de reconnaître l'existence d'une sphère personnelle sur son lieu de travail. La Belgique a même légiféré en la matière^{17(*)}.

Section 1 Des secteurs en mutations

Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) ne bouleversent pas seulement les secteurs directement "producteurs" (industrie informatique, télécoms) et les secteurs les plus "consommateurs" (banque, assurance, services, médias, presse) mais aussi l'ensemble du paysage industriel, puisque tout le monde, à l'usine comme au bureau, les utilise maintenant, à des degrés divers...

Dans le domaine de la relation client, [les centres d'appels](#), qui sont apparus massivement il y a moins de cinq ans, sont devenus un des principaux secteurs créateurs d'emplois. Mais au prix de conditions de travail qui ne sont pas toujours idylliques. Dans un tout autre registre, le [secteur du transport de marchandises](#) est aujourd'hui confronté à une évolution de son mode d'organisation, avec le développement rapide de la téléphonie mobile et de l'informatique embarquée. Evidemment cette évolution n'est pas sans conséquences sur le travail et plus particulièrement sur les conditions de travail des conducteurs.

Mais les secteurs les plus proches de l'avènement de la société de l'information sont eux aussi confrontés à la nécessité d'une évolution des métiers : c'est le cas des [entreprises d'installation téléphonique](#), qui doivent faire face à un changement radical des compétences associées au métier d'installateur.

§1 Les centres d'appels

Le centre de relation client (CRC), dans lequel nous intégrons non seulement les centres d'appels "classiques" mais aussi les plates-formes de service client, a suscité l'intérêt de multiples acteurs ces dernières années :

- Pour les entreprises c'est une nouvelle manière de construire l'approche client en phase avec les enjeux de réactivité. C'est aussi un secteur avec un fort turn-over et des difficultés de recrutement qui se font de plus en plus sentir ;
- Pour les organisateurs, le CRC est une nouvelle manière de produire (un nouveau système socio-technique) à faible coût des prestations à plus ou moins forte valeur ajoutée selon le cas ;
- Pour les organisations syndicales, le CRC renvoie à des enjeux de structuration du dialogue social et des règles conventionnelles dans un secteur émergent ;
- Pour les salariés, il renvoie à des conditions de travail parfois pénibles, la transformation des métiers (requalification) ou des opportunités professionnelles ;
- Pour les collectivités, ce "secteur" (qui en fait se retrouve dans tous les secteurs) est fortement créateur d'emplois.

§2 Le cas du transport routier

Des évolutions techniques, organisationnelles et sociales fortes touchent la filière transport dans son ensemble : chargeurs, logisticiens, transporteurs, commissionnaires et clients connaissent de profonds changements dans leurs activités.

En avril 2004, le rapport Hillmeyer^{18(*)} a clarifié les enjeux pour le secteur face aux différentes évolutions en cours (réglementation, concurrence, évolution du marché...). Avec la mise en oeuvre de l'informatique embarquée, des changements significatifs dans l'articulation de chacun des acteurs entre eux deviennent matériellement possibles.

L'informatique embarqué se présente comme un outil technique qui offre

la possibilité d'une plus grande intégration dans la filière, en permettant une meilleure maîtrise des données économiques (coûts, temps, productivité...), mais aussi des enjeux organisationnels (activité des chauffeurs, évolutions de la logistique, supply-chain ou encore maintenant 4PL). Par conséquent, ce sont le travail et son organisation, les relations entre les différents acteurs de la filière, voire l'ensemble des caractéristiques du secteur qui s'en trouvent bousculées.

Plus particulièrement, les PME du secteur se trouvent confrontées non seulement à la question du choix des techniques à mettre en oeuvre, compte tenu de l'importance de l'offre des fournisseurs, mais aussi à celle des conditions de l'intégration de ces techniques dans l'entreprise, des besoins de formation, du suivi et de la maîtrise de l'outil en fonction de l'évolution des besoins ou encore de la question de l'accompagnement social des changements.

Dans ce contexte, la mise en oeuvre de l'informatique embarquée ne peut pas être envisagée que sous les seuls angles techniques ou économiques. Il convient d'adopter une approche de ces transformations aux niveaux du travail et de son organisation, des conditions de travail, de l'organisation logistique de la filière, de la recherche de gains de productivité, et ceci dans le cadre d'un périmètre des activités apprécié à l'échelle européenne^{19(*)}.

Section 2 Le travail à distance

L'essor des nouvelles technologies de l'information et de la communication, l'accès à Internet à haut débit, la pression de l'emploi et de la compétitivité dans les entreprises ont fait émerger un nouveau mode de gestion du travail : le télétravail. Fin 2005, près de 6 millions de personnes en France étaient connectées au haut débit et 95% des entreprises étaient reliées à Internet^{20(*)}. Dans ces conditions, le télétravail ne peut que se développer.

Ainsi, il est devenu possible de travailler en dehors des locaux de son entreprise tout en restant en contact avec ses collègues et son employeur. Le télétravail est exclusivement un mode d'exécution du travail.

Selon le Forum des Droits sur l'Internet (FDI), il y aurait environ 2,2 millions de télétravailleurs, soit près de 7,4% de la population active dont 5,4% en nomade et 2% à domicile, pour une moyenne européenne de 13% et de 25% aux Etats-Unis.

Cette forme d'organisation du travail s'est développée en France dans un cadre informel jusqu'à la signature, le 19 juillet 2005, par les organisations patronales et syndicales d'un accord interprofessionnel donnant un statut juridique aux télétravailleurs. Ce texte est la déclinaison de l'accord européen sur le télétravail du 16 juillet 2002 devant être transposé dans chaque Etat membre dans les 3 ans suivant la date de sa signature.

Toutefois, en raison des spécificités de cette organisation du travail, il convient, avant d'avoir recours au télétravail dans son entreprise, de bien appréhender la définition du télétravail et son cadre juridique et de bien mesurer les avantages et les inconvénients de ce type d'emploi.

§1 Quels sont les avantages et les inconvénients du télétravail?

	Avantages		Inconvénients
--	-----------	--	---------------

Individu	<ul style="list-style-type: none"> · moins de distractions venant des collègues · plus de souplesse dans l'organisation des tâches quotidiennes (meilleure gestion de son temps) · économie de temps et de frais de transport · satisfaction professionnelle accrue 	<ul style="list-style-type: none"> · isolement · manque de distinction entre la maison et le travail · plus de distractions venant de la famille · risque de travailler un nombre d'heures excessif · moins conscient des changements dans l'entreprise · crainte de ne pas être suffisamment encadré ou d'être oublié
Entreprise	<ul style="list-style-type: none"> · maintien de l'effectif facilité · productivité souvent accrue · moins d'heures perdues en raison de la circulation routière · diminution du taux d'absentéisme · économie d'énergie, d'espace de bureaux et de frais d'entretien ménager · augmentation du nombre de candidats éventuels pour un emploi 	<ul style="list-style-type: none"> · communications avec l'employé · maintien de communications appropriées avec les autres employés ou les clients · retard possible dans le service à la clientèle

§2 Le cadre juridique en matière de télétravail

La législation congolaise ne dit rien en matière de travail à distance, mais les Etats évolués surtout au niveau de l'Union européenne ont adopté des Accords cadres et Conventions en vue de garantir la sécurité juridique des employeurs et employés dans le cadre du travail à distance.

Trois pratiques sont alors possibles :

- Le télétravail sédentaire est effectué en permanence dans un lieu fixe situé hors de l'entreprise.
- Le télétravail alterné (ou pendulaire), le salarié travaille quelques jours hors des locaux de l'entreprise et le reste du temps au sein de ces locaux.
- Le télétravail nomade est généralement celui des commerciaux qui exercent dans des lieux variés situés hors du cadre physique de la société^{21(*)}.

Le télétravailleur à domicile, lui, est soumis au régime juridique issu des articles L. 721-1 à L. 721-8 du Code du travail de travail français. Cet employé bénéficie d'un statut autonome et, contrairement au télétravailleur salarié, il est rémunéré sur une base forfaitaire.

Le télétravailleur indépendant effectue des prestations de service auprès de clients. Son statut découle de son immatriculation auprès de l'URSSAF en qualité de professionnel

libéral. [Plusieurs modes d'indépendance coexistent](#), dont le [portage salarial](#).

En matière de travail à distance l'Europe a adopté :

L'Accord-cadre sur le télétravail du 16 juillet 2002 :

- Selon cet accord en son article 4, « les télétravailleurs bénéficient des mêmes droits et avantages légaux et conventionnels que ceux applicables aux salariés en situation comparable travaillant dans les locaux de l'entreprise. Cependant, pour tenir compte des particularités du télétravail, des accords spécifiques complémentaires collectifs et/ou individuels peuvent être conclus »

- L'article 6 fixe l'attitude de l'employeur en matière de respect de l'intimité du travailleur : « L'employeur est tenu de respecter la vie privée du télétravailleur. A cet effet, il fixe, en concertation avec le salarié, les plages horaires durant lesquelles il peut le contacter. Si un moyen de surveillance est mis en place, il doit être pertinent et proportionné à l'objectif poursuivi et le télétravailleur doit en être informé. La mise en place, par l'employeur, de tels moyens doit faire l'objet d'une information et d'une consultation préalable du comité d'entreprise ou, à défaut, des délégués du personnel dans les entreprises qui en sont dotées ».

- En matière de formation, l'article 10 précise que « les télétravailleurs ont le même accès à la formation et aux possibilités de déroulement de carrière que des salariés en situation comparable qui travaillent dans les locaux de l'employeur.

Les télétravailleurs reçoivent, en outre, une formation appropriée, ciblée sur les équipements techniques à leur disposition et sur les caractéristiques de cette forme d'organisation du travail. Le responsable hiérarchique et les collègues directs des télétravailleurs doivent également pouvoir bénéficier d'une formation à cette forme de travail et à sa gestion.

§3 Le travail à distance en droit congolais

La législation congolaise n'a encore rien prévu jusqu'à ce jour en ce qui concerne le travail à distance étant donné que cette pratique n'est pas encore courante. Les métiers émergents de la nouvelle technologie se déploient petit à petit avec l'implantation des nouvelles sociétés. Les infrastructures de base en vue de l'implantation de ces nouvelles techniques n'étant pas vraiment disponibles, d'où le silence du législateur congolais en cette matière.

Section 2 Le cybersurveillance des employés

Avec l'évolution technologique certaines entreprises exigent de leurs employés de grandes compétences sur le plan de la productivité ce qui fait que dans certains cas, les employeurs s'immiscent dans l'intimité de l'atmosphère de leurs employés, soit en fouillant les correspondances qui de fois ne sont pas en rapport avec le travail qu'ils exercent. Dans ce cas on arrive à ce qu'on appelle une atteinte à la vie privée.

§ 1 Exposé de quelques cas en matière de cybersurveillance

· Dans l'affaire Nikon, un salarié de la société éponyme avait été licencié par son employeur pour avoir utilisé à des fins personnelles le matériel informatique mis à sa disposition, fait dont ce dernier s'était rendu compte en consultant les correspondances enregistrées sous format électronique conservées par le salarié sur son ordinateur professionnel au sein d'un fichier intitulé "personnel". Contestant la cause réelle et sérieuse de son licenciement, le salarié avait alors obtenu gain de cause devant la Cour de cassation qui avait fondé sa décision sur les articles 8 de la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales, l'article 9 du Code

civil et l'article L. 120-2 du Code du travail^{22(*)}.

· Les faits étaient sensiblement similaires en l'espèce. Une salariée avait été licenciée pour faute grave par son employeur qui lui reprochait l'utilisation d'Internet à des fins non professionnelles pendant ses heures de travail, et plus particulièrement l'utilisation de la messagerie pour tenir des propos nuisant à l'image de l'entreprise. Comme dans l'affaire Nikon, l'employeur avait découvert ses messages en consultant le poste de son employée alors absente. Contestant son licenciement, la salariée a alors assigné son employeur devant le Conseil des Prud'hommes de Bordeaux. Par un jugement en date du 11 janvier 2001, celui-ci lui a donné raison au motif que le mode de preuve était illicite au regard de la loi protégeant le secret des correspondances et par conséquent a déclaré la rupture du contrat dénuée de cause réelle et sérieuse. L'employeur a interjeté appel de cette décision.

Reprenant l'attendu de principe énoncé par la Chambre sociale de la Cour de cassation dans l'arrêt Nikon, la [Cour d'appel de Bordeaux](#) a rejeté l'appel. Le point le plus intéressant dans cette décision réside dans les éléments retenus par la Cour pour qualifier de personnels les messages envoyés et reçus par la salariée.

On sait en effet depuis l'arrêt Nikon du [2 octobre 2001](#) que "l'employeur ne peut dès lors sans violation de cette liberté fondamentale prendre connaissance des messages personnels émis par le salarié et reçus par lui grâce à un outil informatique mis à sa disposition pour son travail". Or, la Cour de cassation n'avait pas pris la peine d'indiquer quels étaient les messages qui pouvaient être qualifiés de personnels.

§2 La fixation de ces règles d'utilisation du matériel en droit Belge

Selon l'Arrêté royal belge du 12 juin 2002 rendant obligatoire la convention collective de travail n° 81 du 26 avril 2002, conclue au sein du Conseil National du Travail, relative à la protection de la vie privée des travailleurs à l'égard du contrôle des données de communication électroniques en réseau, il a été arrêté ce qui suit :

· *Procédure à suivre lors de l'installation d'un système de contrôle :*

A. En cas d'information collective

L'employeur qui souhaite installer un système de contrôle des données de communication électroniques en réseau, informe le conseil d'entreprise sur tous les aspects du contrôle visés à l'article 9, § 1er de la convention, conformément aux dispositions de la convention collective de travail n° 9 du 9 mars 1972 coordonnant les accords nationaux et les conventions collectives de travail relatifs aux conseils d'entreprise.

A défaut de conseil d'entreprise, cette information est fournie au comité pour la prévention et la protection au travail ou, à défaut, à la délégation syndicale ou, à défaut, aux travailleurs.

B. En cas d'information individuelle

Lors de l'installation du système de contrôle des données de communication électroniques en réseau, l'employeur informe les travailleurs concernés sur tous les aspects du contrôle visés à l'article 9, § 1er et 2.

L'information fournie est effective, compréhensible et mise à jour.

Le choix de son support est laissé à l'employeur. Cette information ne dispense pas les parties de respecter le principe d'exécution de bonne foi des conventions.

§2 Limites à la surveillance

Par le biais de la célèbre jurisprudence NIKON du 2 octobre 2001, la Cour de Cassation a érigé en principe l'interdiction faite à l'employeur de consulter les mails et fichiers personnels d'un salarié en vertu du droit au respect de la vie privée et des correspondances.

Une première limite jurisprudentielle avait été posée en concédant à l'employeur la possibilité d'ouvrir des fichiers personnels « en cas de risque ou d'évènement particulier. »^{23(*)}

Désormais, dans deux arrêts rendus simultanément le 18 octobre 2006, la Cour de Cassation étend à nouveau les prérogatives de l'employeur en estimant que tous les documents et/ou fichiers numériques ou autres, disponibles sur le bureau ou sur l'ordinateur d'un salarié, sont présumés professionnels sauf s'ils sont clairement identifiés comme personnels^{24(*)}.

Il sera dès lors conseillé de délimiter précisément la sphère personnelle du salarié, lors de l'utilisation de ses outils de travail, dans l'entreprise.

Cela passe notamment par la rédaction, en concertation avec les organisations représentatives du personnel, de chartes informatiques aux termes desquelles le salarié se voit informé que l'envoi occasionnel de messages à caractère personnel est toléré et demeure confidentiel à la double condition d'apposer, dans l'objet du mail, la mention « personnel » mais également, de les avoir conservés dans des fichiers numériques distincts, des courriers professionnels^{25(*)}.

Section 3 Le droit pénal congolais et la criminalité de NTIC

Selon Maître Manasi N'kusu Kaleba Raymond de Bouillon, magistrat, substitut du procureur de la République au parquet de Kalamu et assistant à la Faculté de droit de l'Unikin, auteur d'un mémoire sur « Le droit pénal congolais et la criminalité de nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) », défendu le vendredi 29 septembre 2006 s'inspire d'un domaine presque nouveau et en début d'exploration en droit.

Il a tenté de répondre à la question de savoir « quelle réponse le droit pénal congolais réserve face au développement de la criminalité de nouvelles technologies de l'information et de la communication ». Ainsi, pour y répondre, il a mené des démarches à deux niveaux.

En premier lieu, il lui a fallu d'une part cerner l'essence du concept NTIC et, d'autre part circonscrire la quintessence de la criminalité qui les accompagne. Quoi qu'il nageait dans un flou sémantique exemplaire ; rendant ainsi pénible sa définition, Me Manasi a indiqué au bout de l'effort que les NTIC font partie des Technologies de l'information et de communication (TIC), définies comme l'ensemble d'appareils nécessaires pour manipuler de l'information, et particulièrement des ordinateurs et programmes nécessaires pour la convertir, la stocker, la gérer, la transmettre et la retrouver ».

Par ailleurs, la criminalité qui les accompagne, appelée indifféremment, selon Me Manasi, cyber-criminalité, cyberbanditisme, cyberdélinquance, criminalité de hautes technologies ou criminalité de NTIC est définie comme « l'ensemble des infractions pénales susceptibles de se commettre sur les réseaux partageant le protocole TCP/IP appelé communément Internet ». « Une définition qui ne satisfait pas totalement, mais qui demeure opérationnelle », a-t-il souligné en indiquant également qu'il faut prendre

les concepts « crimes » et « criminalité » dans leurs sens durkheimien.

§ 1 La criminalité des NTIC

Il faut donc prendre le concept crime dans sa conception légale, c'est-à-dire « infraction » que dans sa conception populaire, à savoir « la malfaisance ». Tenant compte de ces deux conceptions, l'examen de la cybercriminalité fait par Me Manasi a révélé que la criminalité de NTIC est différente de la criminalité ordinaire perpétrée contre les biens informatiques et téléphoniques tels les vols des téléphones portables, la destruction méchante des logiciels, l'incendie des ordinateurs ; etc. Pour lui, la cybercriminalité comprend plutôt d'une part les crimes contre les NTIC, c'est-à-dire, les crimes de NTIC, dans leur essence ontologique, sont l'objet même du délit et, d'autre part, les crimes facilités par les NTIC, c'est-à-dire, ceux dans lesquels les NTIC sont de moyens pour perpétrer les crimes avec facilité.

Par cette typologie, il a également constaté que la criminalité de NTIC nageait à son tour dans un flou sémantique caractérisé par une confusion dangereuse entre les techniques de perpétration du crime et le crime lui-même. Pour dissiper cette confusion, il a opté pour une étude séparée des crimes et leurs techniques de perpétration. C'est alors qu'il s'est dégagé trois grandes catégories de techniques de perpétration de crimes, à savoir les infections informatiques, les attaques cybernétiques et les arnaques. Quant aux crimes contre les NTIC, dix échantillons ont été mis en exergue dont l'accès illégal aux données et systèmes d'information.

Vingt-trois autres concernent les crimes facilités par les NTIC dont la production de pornographie infantine. Selon Me Manasi, les crimes ainsi énumérés portent atteinte à plusieurs valeurs protégées par le code pénal congolais et à toutes les valeurs créées par les NTIC, à savoir la confidentialité des systèmes informatiques, des réseaux et des données, leur intégrité, leur disponibilité et leur utilisation conforme ou illicite. « Certains crimes ont déjà été déplorés en RDC, la plupart des cas se dénombrant dans le chiffre noir de criminalité », a-t-il souligné.

§2 Confrontation des crimes NTIC au droit pénal congolais

Soulignons que la deuxième partie de sa démarche a consisté en la confrontation des crimes qu'il a mis en exergue au droit pénal congolais. Une confrontation qui a révélé une réalité on ne peut plus triste. Me Manasi a révélé que la législation pénale congolaise relative aux NTIC n'édicte que neuf infractions, apparaît rudimentaire, inappropriée, inadaptée, partant inefficace à lutter contre le cyberbanditisme. « Telle est aussi la conclusion de la doctrine congolaise en la matière, composée hélas de quelques articles et quelques mémoires de licence à compter du bout de doigts », a-t-il déploré.

Toutefois devant pareille carence de dispositions répressives spécifiques, les mécanismes de lutte contre ce fléau, ont été recherchés dans le code pénal et dans d'autres lois du droit pénal. Ainsi sur les dix crimes contre les NTIC retenus à titre d'échantillon, quatre sont totalement réprimés.

CONCLUSION

L'impact des TIC semble évident pour la grande majorité des dirigeants Mais nous avons constaté une nouvelle prise de conscience des dirigeants, presque tous s'accordent à penser que les nouvelles technologies ne constituent pas une solution en tant que telle pour les relations humaines. Il ne s'agit pas de remettre en cause les TIC, mais de chercher à en faire un outil également positif sur le plan humain.

En tout, les dirigeants considèrent que la généralisation des TIC change la manière de manager les hommes. Ils sont cependant moins de la moitié à déclarer que les

technologies ont simplifié, mais aussi complexifié, les relations de travail dans l'entreprise. Le mail est largement considéré comme un outil positif : 75 % des dirigeants estiment qu'il a fortement simplifié les relations humaines dans le monde professionnel^{26(*)}.

Cependant, 40 % des présidents et directeurs généraux interviewés en France sont aussi conscients que les TIC introduisent une fracture numérique dans l'entreprise, certaines personnes ne parvenant pas à suivre l'évolution rapide des outils mis en place. Cette fracture fait partie des dangers identifiés sur la généralisation des technologies en entreprise.

Autre danger : le sentiment d'urgence. Les TIC créent, selon 81 % des dirigeants interrogés, un sentiment d'urgence lié à la rapidité de transmission de l'information. Un état qui provoque un manque de recul pouvant entraîner des décisions non pertinentes, prises dans le mouvement. Le manque de prise de recul est d'ailleurs le principal défaut pointé par les personnes interviewées. En revanche, les TIC sont largement reconnues comme un outil favorisant le travail en équipe.

Autre amélioration possible, celle des technologies elles-mêmes. Quant aux dirigeants congolais il doivent nécessairement suivre le cours de l'évolutions tout en adoptant des ce qui se fais déjà en matière des NTIC, mais il appartiendras surtout aux législateurs d'edicter des lois qui protégerons les intérêts des utilisateurs des NTIC surtout dans des domaines émergents comme les secteurs bancaires ou la fraude et la piraterie sont monnaie courante.

BIBLIOGRAPHIE

I. OUVRAGES

1. AUFRANT (M.), et NIVELET (J.-M.), Des concepts pour la mesure de l'économie de l'information : Les secteurs TIC et leur contenu, Paris, Revue Economique, 2001, 243 p.
2. CEZARD (M.) et HAMON CHOLET (S.), Travail et Charge mentale, Edition DARES-MES, Paris, 1999, 182 p.
3. FLICHY (P.), Genèse du discours sur la nouvelle économie aux Etats-Unis, in « Économie de Internet », Revue Économique, 2001, 150 p.
4. GADREY (J.), Services : la productivité en question, collection Sociologie économique, édition Desclée de Brouwer, Paris, 1996, 284 p.
5. GOLLAC (M.), GREENAN (N.) et HAMON-CHOLET (S.), L'informatisation de l'ancienne économie : nouvelles machines, nouvelles organisations et nouveaux travailleurs, Edition Économie et Statistiques, Paris, 2000, 340 p.
6. LASFARGUE (Y), Techno mordus, techno exclus ? Vivre et travailler à l'ère du numérique, Edition d'Organisation, Paris, 2000, 204 p.

II. ARTICLES ET PERIODIQUES

1. BIGOT (R.), « Baromètre de la diffusion des nouvelles technologies en France », document réalisé à la Demande du Conseil Général des Technologies de l'Information, novembre 2001.

BENHOZI (P.) « Relations inter-entreprises et nouveaux modèles d'affaires » séance du 28 mars 2001, paru dans la « Revue Sociologie Économique », volume 52, octobre 2001.

2. CETTE (G.), MAIRESSE (J.) et KOCOGLU (Y.), « La diffusion des technologies de l'information et de la communication en France : mesure et contribution à la croissance », in « L'économie de la nouvelle économie », rapport du Conseil d'analyse économique.

3. Le Point Magazine, mai 2003.

4. ZMIRO (D.), Note DIGITIP n° STSI/SDPP/2000 du 14/11/2000, note pour la directrice générale «Comparaison des résultats de l'étude du BIPE sur l'impact des technologies de l'information sur l'emploi et les travaux du Conseil d'analyse économique sur la nouvelle économie», Paris, 2000.

III. DOCUMENTS

1. An international benchmarking study - Spectrum Strategy Consultants (mai 1999).et NOP pour le Département ministériel du commerce et de l'industrie britannique.

2. Arrêt Cour de Cassation 17 mai 2005, Bull. civ. V, n° 165.

3. Convention collective de travail n° 81 du 26 avril 2002, conclue au sein du Conseil national du Travail, relative à la protection de la vie privée des travailleurs à l'égard du contrôle des données de communication électroniques en réseau

4. Dictionnaire informatique.

5. Le droit pénal congolais et la criminalité de nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) », mémoire défendue par Me Manasi N'kusu Kaleba Raymond de Bouillon, Université de Kinshasa, Septembre 2006.

6. Loi n°015/2002 du 16 octobre 2002 portant Code du Travail », Journal Officiel, numéro spécial du 25 octobre 2002, 43^{ème} année.

7. Loi n° 92-1446 du 31 décembre 1992, portant code de Travail Français.

8. Lettre EMERIT, Premier trimestre 2003, Paris 2003.

9. Rapport Hillmeyer : Mission parlementaire transport routier des marchandises, Paris, Février 2004, 152 p.

IV. WEBOGRAPHIE

1. http://www.adbs.fr/site/emploi/guide_emploi/teletravail.php

2. <http://www.anact.fr/pdf/teletravail.pdf>

2. <http://www.cigref.fr/resssourcehumaines.html>

3. <http://www.internet-juridique.com/>

4. <http://www.itc.com/>

5. <http://www.foruminternet.org/actualites/lire.phtml?id=787>

6. <http://www.journaldunet.com/management/0409/040950>

7. http://www.laconscience.com/article.php?id_article=5078

8. <http://www.netpme.fr/dossiers-drh/915-teletravail-organisation>

9. <http://www.telecom.gouv.fr>

9. <http://www.teletravailonline.com/documentations.php?action>

10. <http://www.wsisdrc.gn.apc.org>

* 1 « Loi n°15/2002 du 16 octobre 2002 portant Code du Travail », Journal Officiel, numéro spécial du 25

octobre 2002, 43^{ème} année, article 8.

* 2 AUFRANT (M.), Nivelet (J.-M.), Des concepts pour la mesure de l'économie de l'information :

Les secteurs TIC et leur contenu , Paris, Revue Economique, 2001, 128-129 pp.

³ CETTE (G.), Mairesse (J.) et Kocoglu (Y.), « La diffusion des technologies de l'information et de la

communication en France : mesure et contribution à la croissance », in « L'économie de la nouvelle

économie », rapport du Conseil d'analyse économique, n° 28, 2000, p 59.

* 3 Dictionnaire informatique.

* 4 FLICHY (P.), « Genèse du discours sur la nouvelle économie aux Etats-Unis », in « Économie de

Internet », Revue Économique, n° 52, octobre 2001, p.45.

* 5 <http://wsisdrc.gn.apc.org/uploads/337dcc26783abf4b46bf13fc796ba409/situation.PDF>

* 6 http://www.laconscience.com/article.php?id_article=5078

* 7 <http://www.telecom.gouv.fr/rubriques-menu/organisation-du-secteur/dossiers-sectoriels/politiques->

* 8 BIGOT (R.), « Baromètre de la diffusion des nouvelles technologies en France », document réalisé à la

Demande du Conseil Général des Technologies de l'Information, novembre 2001, p 62.

* 9 Note DIGITIP n°STSI/SDPP/2000 du 14/11/2000, Zmiro (D.), Comparaison des résultats de l'étude du BIPE sur l'impact des technologies de l'information sur l'emploi et les travaux du Conseil d'analyse

économique sur la nouvelle économie».

* 10 LASFARGUE (Y), « Techno mordus, techno exclus ? Vivre et travailler à l'ère du numérique », Édition d'Organisation, Paris, 2000, p 37.

* 11 CEZARD (M.) et HAMON CHOLET (S.), « Travail et Charge mentale », Edition DARES-MES, Paris,

1999, pp 27-28.

* 12 «Les effets de l'introduction des TIC sur le travail, les professions et les qualifications"Le Point Magazine, mai 2003, pp.37-40.

* 13 BENGHOZI (P.) Relations inter-entreprises et nouveaux modèles d'affaires» paru dans la «Sociologie

Économique», volume 52, octobre 2001.

* 14 'Lettre EMERIT', Premier trimestre 2003, n°34, pp. 2-5.

* ¹⁵ www.cigref.fr/resssoucehumaines.html

* ¹⁶ GOLLAC (M.), GREENAN (N.) et HAMON-CHOLET (S.), L'informatisation de l'ancienne économie : nouvelles machines, nouvelles organisations et nouveaux travailleurs, Edition Économie et Statistiques, Paris, 2000,

* ¹⁷ Convention collective de travail n°81 du 26 avril 2002, conclue au sein du Conseil national du Travail, relative à la protection de la vie privée des travailleurs à l'égard du contrôle des données de communication électroniques en réseau

* ¹⁸ Rapport Hillmeyer : Mission parlementaire transport routier des marchandises

* ¹⁹ Idem

* ²⁰ <http://www.netpme.fr/dossiers-drh/915-teletravail-organisation-innovante-travail.html>

* ²¹ http://www.adbs.fr/site/emploi/guide_emploi/teletravail.php

* ²² www.foruminternet.org/actualites/lire.phtml?id=787

* ²³ Arrêt Cour de Cassation 17 mai 2005, Bull. civ. V, n° 165

* ²⁴ Cass. Civ. 18/10/2006 n°04-48.025 - Bulletin civil 2006 V N°308 p. 294

* ²⁵ www.internet-juridique.com/

* ²⁶ <http://www.journaldunet.com/management/0409/040950-microsoft.shtml>

Coaching Center Portail

Coachs et Formations en Belgique
Adresses Infos Chat Exemples,....
www.coaching-center.be

Technobel.be

Centre de formation aux TIC en
Région Wallonne
www.technobel.be

Modèle Entreprise

Plus de 1 250 modèles de
documents d'affaires. Téléchargez
& imprimez!
www.envision-sbs.com

Formation de Coach

formation complète pour devenir

Quelle musique écouter ?

U [lik] vous propose de la musique et des
films selon vos goûts !

Piscineo

L'Univers de la Piscine à Petits Prix !



© Memoire Online 2007 - Pour tout problème de consultation ou si vous voulez publier un mémoire: webmaster@memoireonline.com

