

***Nouveaux territoires numériques des salariés :***

**« Les RSE à l'épreuve de la zone frontière »**

**Observatoire des réseaux sociaux d'entreprise - RATP, le 24 mars 2011**

**Maryse Carmes, chercheur en Sciences de l'Information et de la Communication**

**Co-fondatrice du GRICO, réseau de recherche et d'études sur l'innovation organisationnelle et les dispositifs numériques**

**<http://www.grico.fr>**

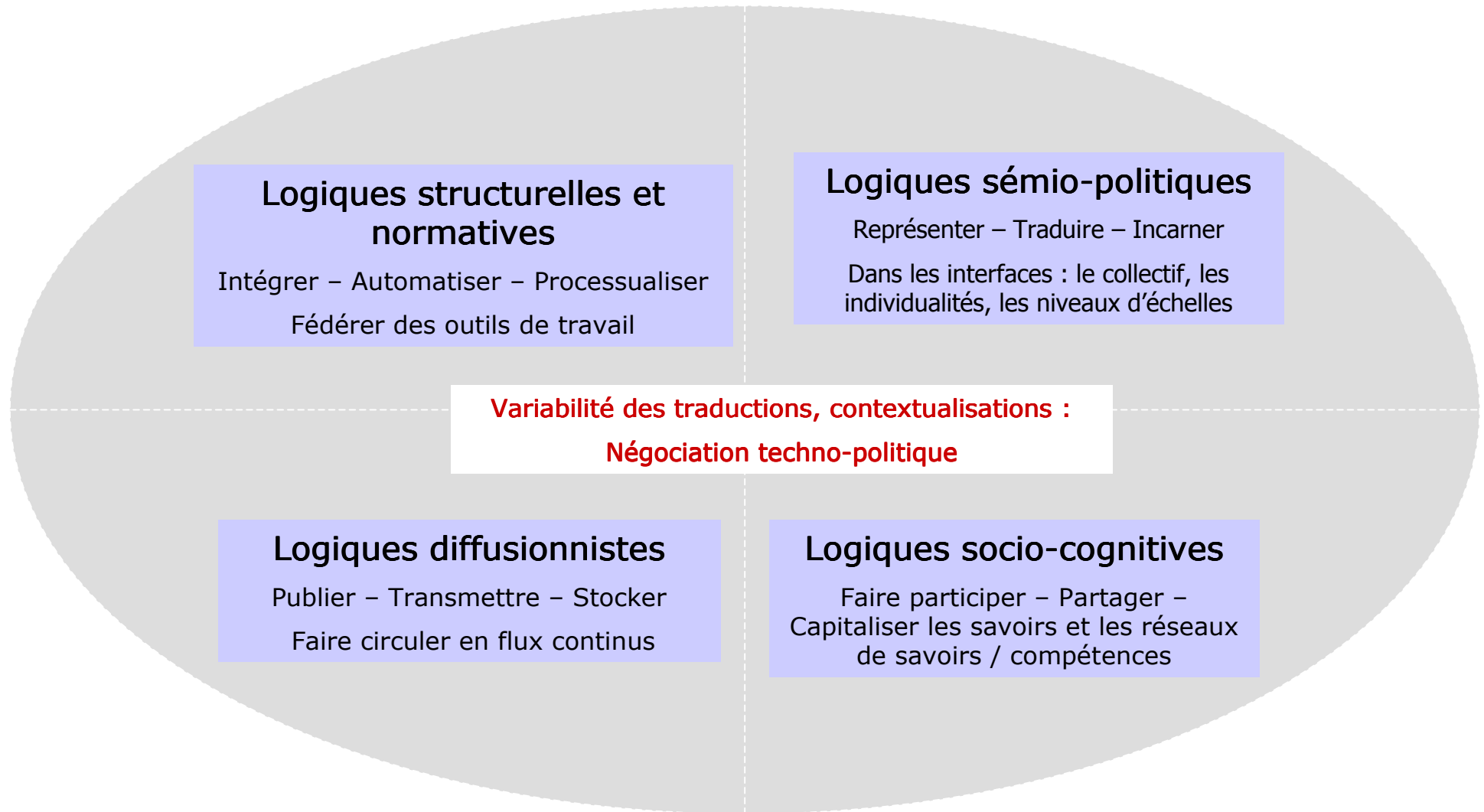
---

# **1 / Le territoire numérique « interne »**

---

# Les logiques et programmes d'action de « l'e-organisation »

Couplages « modèle organisationnel » / TIC, intranets



---

## **2 / Le territoire numérique « externe »**

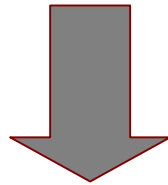
*L'exemple des usages sociaux d'internet*

---

## Les interactions de salariés sur internet : motivations associées

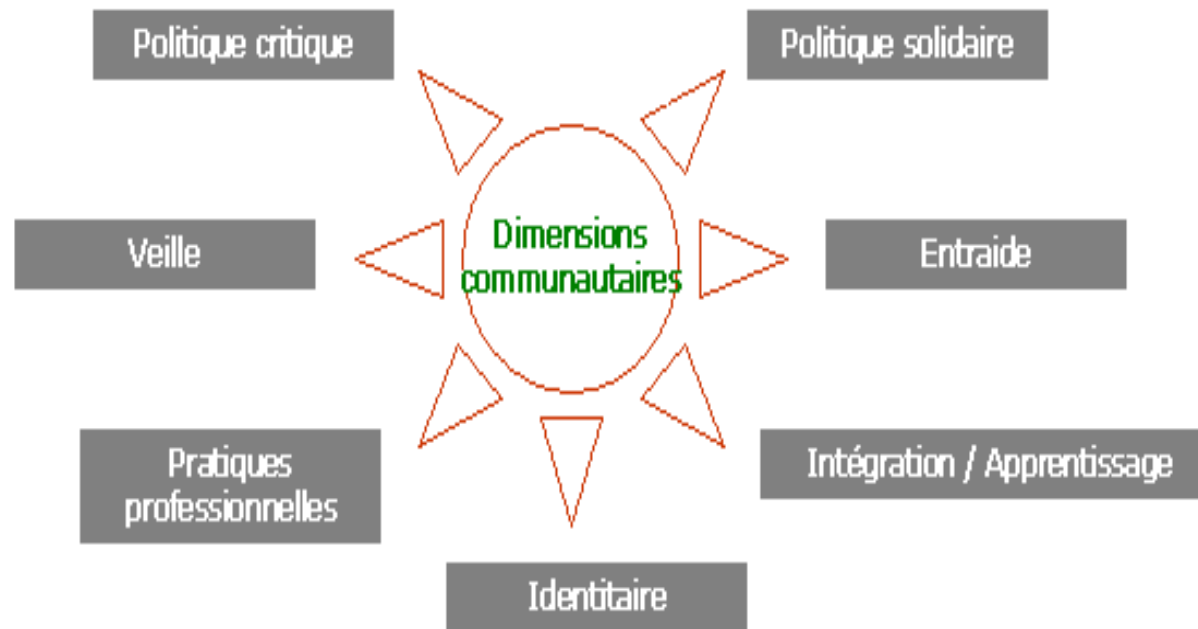
---

- Une recherche de nouvelles socialisations professionnelles
- Un désir d'habiter / re-créer / maîtriser un territoire existentiel « professionnel »
  - Un besoin d'expression libre et d'auto-organisation
- Un nouveau rapport de force (avec l'entreprise et parfois, les clients ou coalitions inédites)
- La nécessité de palier aux « lacunes » du dispositif TIC ou d'information de l'entreprise



Loin des seules « pulsions »   gologiques, narcissiques etc. !

# Les interactions de salariés sur internet : motivations et positionnements hybrides associés



Carmes M, « L'innovation organisationnelle sous les tensions performatives : Propositions pour l'analyse d'une co-construction conflictuelle des politiques et pratiques numériques », in *Piloter l'entreprise numérique*, Les Cahiers du Numérique, n° 4/2010, (paru mars 2011), p15-36

---

### **3/ Implications techno-politiques des RSE**

---

## Les débats associés

### ➤ La « maîtrise » du territoire

*Salariés* : Auto-organisation; socialisation libre et spontanée; hors des contraintes de l'entreprise

*Management* : évaluation d'internet en tant que « dehors » concurrentiel

« Internet, ça procure de la liberté. Si on peut faire de chez soi des sites entre collègues, non officiels, dans lesquels la liberté de parole ne sera pas la même, cela concurrence l'intranet et ils ne peuvent rien y faire »

### ➤ Les « frontières » du territoire

*Salariés* : Internet comme territoire hybride (privé et professionnel) + Internet comme outil de travail

*Management* : Intranet comme espace légitime de l'expression professionnelle +

Internet au travail comme un privilège accordé à certains seulement

« La limitation des sites internet est pénalisante pour le travail, frustrante pour le manque de confiance et improductif pour le développement professionnel et personnel » (cadre)

### ➤ « L'exploitation » du territoire

*Salariés* : des stratégies de communication/médiatisation et un espace d'acquisition d'informations

*Entreprises* : des stratégies de veille, d'analyses des « traces », qui dépassent rarement la question de « l'e-réputation »

« pourquoi je mettrai mon réseau professionnel visible à tout le monde ? À part pour la surveillance de mon chef, je ne vois pas l'intérêt »



## Et dans ce cadre...quels positionnements / légitimations des RSE ?

### Entre scepticismes et opportunités pragmatiques

*« Internet, ça procure de la liberté. Si on peut faire de chez soi des sites entre collègues, non officiels, dans lesquels la liberté de parole ne sera pas la même, cela concurrence l'intranet et ils ne peuvent rien y faire »*

*« pourquoi je mettrai mon réseau professionnel visible à tout le monde ? À part pour la surveillance de mon chef, je ne vois pas l'intérêt »*

*« le chef d'équipe serait plutôt du genre à dire qu'on n'est pas là pour utiliser internet. Alors utiliser un facebook en interne...»*

*« mettre des blogs internes, c'est une ineptie. La porte ouverte à n'importe quoi et à la machine à café sans intérêt, incontrôlable » (dircom)*

*« on ne veut plus d'un extranet pour les ouvriers avec presque rien et d'un intranet pour les cols blancs »...*

*« déjà si on avait un annuaire téléphonique mis à jour pour connaître les coordonnées et retrouver ceux ayant été en formation avec moi », « trouver un collègue qui travaille sur le même arrondissement pour échanger sur un problème, échanger des trucs » etc.*

*« si on avait un simple moteur de recherche comme google avec un accès intranet moins privatif nous aurions plus de facilité et de rapidité à répondre aux question parfois compliquées des clients. »*

*« il faudrait pouvoir communiquer instantanément entre les différents salariés. C'est une grande entreprise et je suis sur de trouver un membre de ma famille qui y travaille. Et aussi cela pourrait renforcer les liens »*

Enjeux : les nouvelles  
intelligences collectives  
Co-déterminations

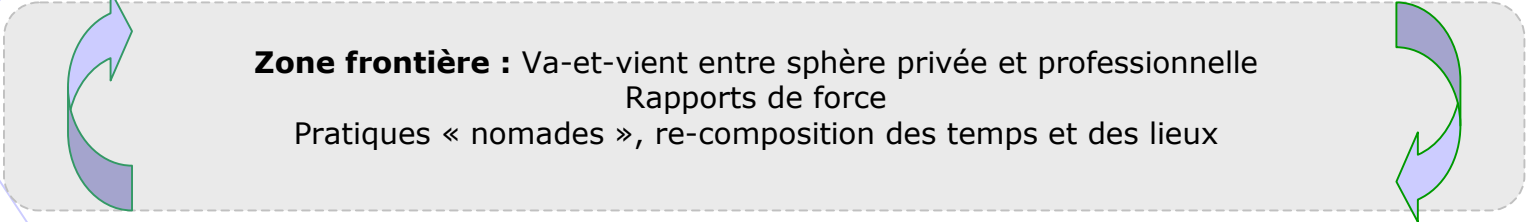
**Internet :  
un territoire hybride (privé et professionnel)**

Communautés, Micro-communautés, RSN (Facebook,...)  
Forums, Blogs, outils de recherche, interactions clients, etc.

Nouvelles formes d'expression critiques, nouvelles instances de cristallisation  
des passions et mise en œuvre de stratégies collectives

Intelligence croissante des tactiques et des stratégies « médiatiques », communication  
Autonomisation par rapport aux contraintes internes, espace d'initiatives professionnelles

Auto-organisation / Innovation a-centrée-distribuée



**Zone frontière :** Va-et-vient entre sphère privée et professionnelle  
Rapports de force  
Pratiques « nomades », re-composition des temps et des lieux

Quel affrontement / actualisations des logiques hiérarchiques / statutaires internes ?

Création de compétences : en entreprise *versus* Internet ?

La place d'internet dans l'environnement professionnel :  
les rapports dedans / dehors

Actualisation / Adaptation des cultures organisationnelles

**L'espace numérique au sein de l'entreprise :  
Un territoire de travail, normatif et contraint  
+/- adéquat, utilisé et accessible**



Questions ?

[carmes@grico.fr](mailto:carmes@grico.fr) / 06 87 40 75 11

---