



32

mars 1999

SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION, RENOUVELLEMENT DES GÉNÉRATIONS ET PRÉCARITÉ

Au moment où les échanges et le traitement de l'information sont considérés comme conditions de la productivité et de la croissance, la perspective du vieillissement de la population active pose un problème important de gestion des ressources humaines. Il faut, pour anticiper ces évolutions, identifier les effets propres de l'âge et ceux de l'ancienneté. Contrairement à certaines croyances, les usages du traitement de l'information ne séparent pas simplement les jeunes générations des autres. Les échanges d'information montrent aussi le rôle de l'expérience liée à l'ancienneté. Le point le plus préoccupant reste cependant celui des emplois précaires dont la position dominée dans les échanges d'information au travail rend difficile l'accumulation de savoirs et d'expérience.

A l'orée du XXI^e siècle, l'un des enjeux majeurs serait l'entrée dans une «société de l'information». Savoir et «capital humain» seraient des moteurs de la productivité et de la croissance. En conséquence, les conduites coopératives des salariés lors des échanges d'information et

de savoir deviendraient essentielles à la compétitivité des firmes. Puisque la population salariée est vieillissante, il est intéressant d'identifier précisément le rôle joué par l'âge et l'expérience sur les usages de l'information au travail ainsi que les formes d'emploi favorisant l'accumulation des savoirs.



FLUX D'INFORMATION ET TRAVAIL : DES EFFETS DE GÉNÉRATION

Les échanges d'information les plus importants, pour la question traitée ici, sont ceux qui mettent en jeu l'activité cogni-

tive ; celle-ci est sollicitée chaque fois qu'il s'agit d'apprendre, d'innover, de résoudre des problèmes ou incidents, de coordonner différents services et de mettre au point accords et compromis.

Dans la perspective du vieillissement de la population active, l'opposition est-elle binaire entre les jeunes et les plus âgés ? Certes, on sait que les jeunes générations, plus formées scolairement, ont des pratiques de traitement de l'information différentes de celles des salariés plus âgés et plus expérimentés (Cau - Bareille, Volkoff 1998).

Les sources

Les données sont issues des enquêtes sur les «Techniques et l'Organisation du Travail» de 1987 et 1993. Organisées par la DARES au Ministère du Travail, elles complètent l'Enquête Emploi réalisée en mars par l'INSEE. Leur échantillon, 21 000 personnes environ, représente assez fidèlement la population active ayant un emploi. Les personnes sont interrogées elles même à leur domicile par un enquêteur de l'INSEE. Les résultats présentés ici ne concernent que les salariés.

Mais les savoirs et les savoir-faire utilisés dans l'entreprise dépendent-ils du renouvellement des générations, de l'âge ou de l'expérience des salariés ?

Les enquêtes sur les «Techniques et l'organisation du travail» de 1987 et 1993 (voir encadré) permettent d'analyser les usages de l'information au travail selon l'âge ou l'ancienneté des salariés. Il est possible d'analyser les usages d'instru-

ments de traitement et de communication de l'information comme l'écrit, le téléphone ou l'informatique, ainsi que les échanges entre salariés.



JEUNESSE ET ANCIENNETÉ SONT DISCRIMINANTES POUR L'USAGE DES INSTRUMENTS

La diffusion de technologies comme l'informatique ou l'écrit au travail n'équivaut pas à leur «démocratisation» : pour les salariés, l'usage de ces instruments dépend toujours du niveau scolaire, socio-professionnel ou hiérarchique (Gollac 1989, Moatty 1993). Il faut cependant aller plus loin pour démêler les effets propres de l'âge et de l'ancienneté.

L'informatique au travail se diffuse plus vite parmi les nouvelles générations (Cézar, Vinck 1998). Au delà de 25 ans, les courbes décroissent avec l'âge (cf. graphique). Mais elles se décalent aussi vers le haut au fur et à mesure que l'ancienneté s'accroît. Ainsi, plus les salariés sont anciens, plus ils utilisent l'informatique ; mais plus ils sont âgés moins ils s'en servent.

Ce lien ambivalent avec l'âge et l'ancienneté n'est pas spécifique aux nouvelles technologies. Le cas de l'écrit le montre : recevoir ses instructions importantes par écrit diminue avec l'âge et s'accroît avec l'ancienneté.

Or, les jeunes utilisent intensivement l'informatique et ont un rapport serré à l'écrit qui découle en partie de l'allongement de leur scolarité. Il faut donc établir s'il existe un effet

de l'âge séparé de celui de l'ancienneté en raisonnant «toutes choses égales d'ailleurs». On le fait à l'aide de modélisations (voir encadré), qui confirment l'analyse précédente : il existe un effet significatif propre à l'âge et à l'ancienneté indépendamment des autres variables : niveau scolaire, profession, etc...

Ce résultat n'a rien d'évident comme le montre un autre exemple : la réception d'instructions de travail par téléphone, interphone ou radio ne dépend guère de l'âge ni de l'ancienneté du salarié.

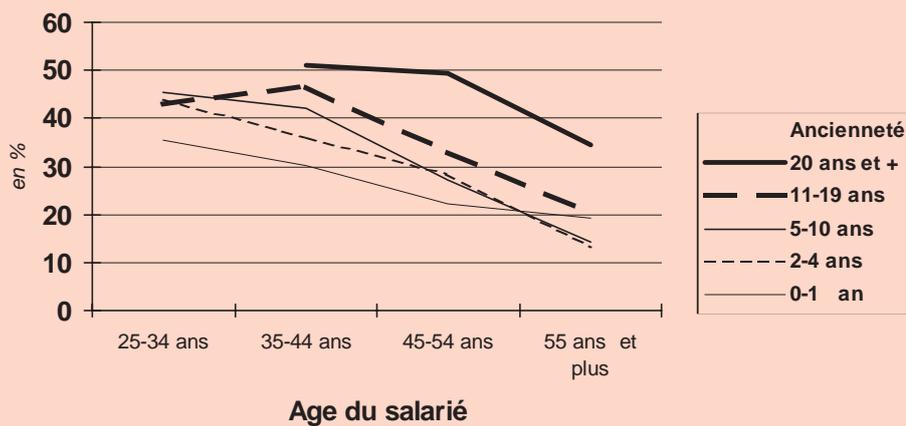
L'usage d'instruments de traitement de l'information formalisée comme l'écrit ou l'informatique est donc favorisé à la fois par l'appartenance aux nouvelles générations, *indépendamment de leur niveau de formation*, et par l'expérience du travail liée à l'ancienneté.

Pour expliquer ce phénomène, il est nécessaire de formuler l'hypothèse d'un changement culturel au travail : les évolutions organisationnelles des entreprises les conduisent à développer la culture écrite

Les modèles utilisés

Les modèles utilisés sont de type «logit», permettant de raisonner «toutes choses égales d'ailleurs» grâce au calcul de probabilités d'utilisation. Ils repèrent les caractéristiques du salarié et de son emploi : âge, niveau scolaire, nationalité, sexe, ancienneté, situation professionnelle, responsabilités hiérarchiques, statut et localisation de l'emploi. La modélisation tient également compte de l'activité, de la taille et du statut de l'entreprise.

**Part des salariés utilisant l'informatique au travail en 1993
selon l'âge et l'ancienneté**



(Moatty 1998). Le rapport collectif au savoir se modifie. Celui des jeunes générations serait de plus en plus fondé sur une culture écrite et scientifique, donnant lieu à des processus de validation. Chez les générations âgées l'accumulation des savoirs s'est plutôt faite par maturation individuelle de la formation avec l'expérience pratique du travail et par appropriation et développement de savoir-faire individuels et collectifs peu formalisés.

LES ÉCHANGES D'INFORMATION

Les échanges d'information vont au delà du schéma très incomplet de l'organisation où les chefs donnent des consignes ou des ordres à leurs subordonnés. Cela s'observe pour quatre catégories d'échanges. Il peut s'agir d'émission d'ordres ou de consignes, de réception de consignes ou d'indications, de demandes de renseignements. Enfin, réceptions et demandes peuvent être effectuées vers l'extérieur de l'entreprise.

Ainsi en 1993, 45% des salariés déclarent donner des consignes

ou des ordres à d'autres personnes travaillant dans l'entreprise, ou leur dire ce qu'elles doivent faire alors qu'elles ne sont pas leurs subordonnés. Donner des consignes ou des ordres diminue avec l'âge mais augmente avec l'ancienneté. L'effet positif de l'ancienneté est si fort qu'il compense et même dépasse la baisse liée à l'âge. Les salariés anciens jouent donc très souvent un rôle de relais dans la transmission des ordres ou des consignes. Les hiérarchies d'autorité basées sur l'expérience complètent ainsi les structures hiérarchiques formelles de l'entreprise.

Deuxièmement, plus les salariés sont jeunes, plus ils sont nombreux à recevoir des consignes ou des indications émanant de collègues ou d'autres personnes ou services de l'entreprise. Ici l'ancienneté ne joue guère et il s'agit typiquement d'un « effet de génération » : les jeunes donnent une plus grande place à la communication entre pairs (de Coninck 1991). Cet effet de génération ne doit pas être confondu avec l'apprentissage du travail qui conduit à limiter les échanges avec l'âge. Les deux phénomènes sont ici d'une

ampleur comparable (Moatty 1998).

Dans la troisième catégorie d'échanges, les salariés demandent eux-mêmes des renseignements à leurs supérieurs hiérarchiques, aux collègues de travail habituels ou à d'autres personnes de leur entreprise. Ces demandes décroissent avec l'âge au fur et à mesure de l'apprentissage du métier qui laisse une place croissante à la compréhension implicite. Mais elles s'accroissent avec l'ancienneté, ce qui indique la montée de demandes plus spécifiques et plus élaborées de la part des salariés expérimentés. Les salariés les plus anciens, en raison de leur expérience, apparaissent alors au cœur des échanges d'information et de savoir au sein des entreprises

Enfin, ce n'est plus le cas lorsqu'il s'agit de recevoir des consignes ou des indications provenant d'interlocuteurs extérieurs à l'entreprise ou de leur demander des renseignements. Ces pratiques, socialement très discriminantes, dépendent fortement d'éléments objectivés comme les responsabilités hiérarchiques, la situation professionnelle ou le diplôme, et non de l'âge et l'ancienneté.

Au total, la confiance dans l'expérience liée à l'âge est donc fragile car elle dépend d'un processus local et interpersonnel de reconnaissance interne à l'entreprise, peu objectivé à l'extérieur. Selon les cas, les facteurs se combinent donc différemment pour expliquer le rapport à l'information au travail : renouvellement des générations, rôle de l'expérience liée à l'âge et à l'ancienneté, montée d'une culture écrite au travail.

IV PRÉCARITÉ DE L'EMPLOI ET RAPPORT A L'INFORMATION

L'ancienneté peut revêtir des significations fort différentes selon l'âge du salarié. Pour un jeune salarié, une faible ancienneté dénote souvent une phase d'acquisition d'une première expérience et un début d'intégration dans les circuits d'information de l'entreprise. A l'inverse, pour un salarié âgé, une faible ancienneté dans l'entreprise est souvent l'indice d'une forme de précarité (par exemple : reconversion, cessation d'activité ou chômage). Cette courte ancienneté va alors souvent de pair avec une faible intégration dans les échanges interpersonnels liés au travail.

Il est donc intéressant d'analyser spécifiquement le rôle joué par le statut de l'emploi dans les échanges d'information et dans les instruments liés à son traitement et à la communication.

Avoir un emploi précaire n'influe guère, toutes choses égales d'ailleurs, sur le fait d'utiliser ou non un ordinateur. Etre utilisateur de l'informatique constitue un atout qui permet de rester actif sur le marché du travail sans pour autant donner accès à un emploi stable. A l'inverse, il est rare qu'un salarié précaire reçoive des instructions importantes par téléphone. Ces instructions révèlent en effet l'insertion dans un réseau interpersonnel.

Les précaires demandent plus souvent des renseignements à leur chef ou à leurs collègues. Ils reçoivent aussi plus fréquemment des consignes ou des indications de leur part. De plus, ils sont très rarement à même de donner des consignes ou des ordres à d'autres salariés.

Les salariés sur contrat précaire sont donc très fortement dépendants dans les échanges d'information au travail. Seul leur niveau d'usage de l'informatique est comparable à celui des salariés sur contrat stable.

V CONCLUSION

En France, plus que dans les autres pays européens, l'entrée dans la « société de l'information », en accentuant les exigences de formation et d'expérience rend difficile l'insertion sur le marché du travail des jeunes peu formés ou peu expérimentés. C'est aussi vrai des travailleurs âgés dont la reconnaissance de l'expérience reste souvent fragile car peu objectivée. La demande de travail porte sur des jeunes à la fois formés et expérimentés ce qui est en partie contradictoire.

Le recrutement privilégié sur des formes précaires d'emploi met les salariés dans une position particulièrement dominée concernant les échanges d'information. Leur insertion dans les circuits d'information et les réseaux humains de l'entreprise devient alors problématique. Ce type d'emploi se révèle donc peu susceptible de faciliter l'accumulation de l'expérience et des savoirs des salariés. La précarisation des emplois paraît donc un choix conjoncturel préjudiciable à long terme aux salariés comme aux entreprises.

Frédéric Moatty

RÉFÉRENCES

Cézard M., Vinck L., 1998, « En 1998, plus d'un salarié sur deux utilise l'informatique dans son travail », *Premières synthèses*, n°53, DARES, décembre.

Coninck de F., 1991, « Evolutions post-tayloriennes et nouveaux clivages sociaux », *Travail et Emploi*, n°49.

Gollac M., 1989, « L'ordinateur dans l'entreprise reste un outil de luxe », *Economie et Statistique*, n°224.

Moatty F., 1993, *Qui utilise l'informatique au travail ?*, CEE - dossier de recherche, n°51.

Moatty F., 1998, « Communiquer et coopérer au travail : quels liens avec l'âge et l'expérience ? », *Cahiers du CREAPT*, Actes du séminaire EPHE - CREAPT Vieillesse - Travail 1997.

Cau-Bareille D., Volkoff M., 1998, « Vieillesse et informatisation dans le tertiaire, une approche par l'analyse de l'activité de travail », *Travail et emploi*, n°76.

CENTRE D'ETUDES DE L'EMPLOI

29, promenade Michel Simon
93166 Noisy-le-Grand Cedex
Téléphone : 01 45 92 68 00
Télécopie : 01 49 31 02 44
Mél : cee@cee.enpc.fr

Directeur de publication : A. Fouquet
Responsable édition et presse : A. Azouvi
Rédacteur en chef : J.-C. Barbier
Maquette : M. Ferré
Imprimerie : Louis-Jean
C.P.A.P. : 3070 ADEP
Dépôt légal : -mars 1999