



Gestion informatisée des compétences : entre mythes technicistes et réalités sociales

Très en vogue jusqu'à la fin des années 90, la gestion informatisée des compétences est aujourd'hui en quête d'un nouveau souffle. La recherche en Gestion, à la croisée des chemins de la Sociologie des Organisations et de la Psychologie Sociale, propose un éclairage nouveau des phénomènes et enjeux de ce domaine : l'informatique ne serait pas aussi « rationnelle » qu'elle apparaît ni les groupes sociaux aussi « irrationnels ».

F. Pavé, dans la droite ligne des travaux de M. Crozier, a dénoncé dès 1983 « l'illusion informaticienne ». Par son apparente rationalité et par l'image de modernité qu'elle renvoie, l'informatique est inconsciemment considérée comme un « deus ex machina » pouvant faire coopérer les acteurs au sein d'une organisation et ainsi résoudre magiquement les problèmes sociaux.

Dans un genre similaire et plus récemment, M. Bernoux parle des trois mythes dont seraient porteurs les ERP (Progiciels de Gestion Intégrés) : le mythe « panoptique » - tout voir dans l'entreprise ; le mythe du « processus en mouvement » - superviser chaque opération en cours ; le mythe « d'universalité » - adaptation à tout contexte d'entreprise...

Mais progressivement, les acteurs réalisent que l'informatique rend leur travail dans l'organisation plus « transparent » : intrinsèquement elle les incite (par exemple lors de la mise en œuvre d'une solution de GPEC...) à clarifier les processus, les pratiques, les « zones d'ombre »... L'informatique est alors perçue par les uns comme un instrument de pouvoir et par les autres de contre-pouvoirs (car quoi de plus facile que de se réfugier derrière un « ordinateur qui ne veut pas ou ne peut pas »)...

Avec comme postulat que les croyances sont le moteur de l'action collective, les psychosociologues comme P. Moscovici ont montré que pour agir l'individu s'appuie sur le « prêt-à-penser » de son groupe social d'appartenance, sorte « d'idéologie du savoir commun », enchâssée dans des valeurs et des représentations différemment personnalisées selon les groupes.

Ainsi, on ne « penserait » pas la représentation « compétences » de la même manière selon qu'on est consultant dans un cabinet en organisation ou concepteur chez un éditeur de logiciel, DRH dans un grand groupe industriel ou conseiller à l'ANPE, salarié ou chômeur, même s'il existe pour tous un socle commun permettant de communiquer.

Pire, les incompréhensions dans l'action collective viendraient du fait que croyant parler d'un même objet social, les acteurs entrent en conflit de représentation de par leur appartenance à différents sous-groupes. Le conflit passe très vite du symbolique au concret dès qu'un sous-groupe tente d'imposer aux autres sa représentation comme vérité acquise - fût-il au travers d'un système informatisé de gestion des compétences : nous sommes bien dans le domaine de l'idéologie et dans celui des luttes de pouvoir entre acteurs...

Le GREGOR, centre de recherche en Gestion de l'Institut d'Administration des Entreprises de Paris, se donne pour mission d'étudier ces phénomènes. Vous pouvez contribuer à faire avancer la recherche en répondant au questionnaire en ligne (environ 15 minutes). Vous bénéficierez en retour d'une synthèse de l'analyse des résultats obtenus.

Pour répondre au questionnaire : <http://survey.tornat.com/cgi-bin/form.pl?Form=pes01&Cty=fr>