

RECHERCHE en PROGRÈS*

Bulletin d'information sur des travaux en cours chez BUREFOR INC.

vol. I, no 1, sept. 1984

BUREAUTIQUE - CONDITIONS DE TRAVAIL - QUALIFICATIONS

Y VOIR CLAIR GRACE A L'ANALYSE DES INTERETS

"...Les conditions de travail en seront affectées..."

"...Les qualifications des travailleurs seront différentes..."

En soi, de tels énoncés sont vraisemblables. Dans une seconde génération de raisonnement, on qualifiera les phénomènes : "C'est bien.."; "C'est mauvais..."; "Il y a du bon et du mauvais..."

QUI CROIRE? QUOI CROIRE? COMMENT S'Y PRENDRE POUR SE FAIRE UNE IDÉE? ...

LA BUREAUTIQUE ... POUR LE MEILLEUR? ... OU POUR LE PIRE? ... BIEN MALIN QUI SAURAIT LE DIRE MAIS PLUSIEURS SE PERMETTENT DE LE PRE-DIRE...

* RECHERCHE en PROGRÈS est destiné à nos clients afin de les informer sur les études, recherches et travaux en cours dans notre maison. Par cette publication, nous désirons offrir au lecteur des informations spécifiques et opérationnelles sur des sujets d'actualité qu'il pourra investir à brève échéance dans son milieu organisationnel. Le matériel apparaissant dans ce bulletin pourra être reproduit sans l'obtention de permission spéciale, cependant nous apprécierions que la source soit indiquée. Nous sommes très intéressés d'avoir vos commentaires sur les propos présentés ainsi que sur les expérimentations que vous serez tentés de mettre en marche.

Relativement à la bureautique par rapport aux conditions de travail et aussi par rapport aux qualifications, il y a présentement beaucoup de conjectures et de contradictions entre ceux qui font des déductions et des extrapolations à partir de raisonnements seulement et d'autre part ceux qui observent des faits.

Dans l'état actuel de la "bureautisation", nous croyons qu'il est mal venu de tenter de suggérer à quelqu'un d'être "pour" ou "contre" la bureautique ni de lui affirmer que c'est "bien" ou "mauvais" pour les conditions de travail ou pour les qualifications requises.

La démarche que nous suggérons repose sur l'analyse des intérêts des intervenants impliqués et permettra de:

- comprendre plus facilement le phénomène et ses implications;
- cerner les bases du raisonnement sur lesquelles s'appuient les tenants de chaque option ("bien" et "mauvais");
- confronter le raisonnement de chacun;
- prendre personnellement position face à la bureautique et à son impact sur les conditions de travail et sur les qualifications.

Cependant, avant d'aborder spécifiquement le sujet qui nous préoccupe, il nous semble essentiel de clarifier certains concepts et certains processus, particulièrement:

- a) comment accède-t-on à la connaissance?
- b) comment s'y prend-on pour qualifier (bon ou mauvais) un phénomène?
- c) comment peut-on s'assurer que quelque chose est "VRAI"?
- d) pourquoi certains individus essaient-ils d'en convaincre d'autres d'agir de telle ou telle manière?

A chaque fois que quelqu'un anticipe un phénomène, il utilisera la démarche suivante:

- | | |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ETAPE 1: OBSERVATION | (je perçois A et B) |
| ETAPE 2: INDUCTION | (je relie A à B) |
| ETAPE 3: DEDUCTION | (puisque A est relié à B et que d'autre part Z est influencé par B, alors je déduis que $A \rightarrow Z$) |

Attention, il aura raison de dire que "A" influence "Z" à la seule et unique condition qu'il y ait une relation de cause à effet entre "A" et "B" et aussi entre "B" et "Z".

Ainsi pour dire que "les conditions de travail" seront affectées par le phénomène "bureautique", il faut supposer une relation de cause à effet entre ces deux entités; il doit en être de même pour les qualifications".

De la même manière, lorsque quelqu'un affirme que la bureautique améliorera les conditions de travail du personnel, il a dû au préalable:

- a) identifier ce que sont de "bonnes" et de "mauvaises" conditions" de travail;
- b) associer "conditions de travail" et "bureautique";
- c) s'assurer que "bonnes conditions de travail" s'appliquent directement à "bureautique".

Malheureusement, l'anticipation n'est pas suffisante pour assurer "la connaissance" d'un phénomène, il faudra confronter son raisonnement, sa déduction. Ainsi, pour parvenir à la compréhension de quelque chose il faudra ajouter aux étapes de l'anticipation les trois suivantes:

- ETAPE 4: FORMULATION D'HYPOTHESES à partir des déductions.
- ETAPE 5: VERIFICATION dans les faits (dans le "milieu", dans le "champ").
- ETAPE 6: ANALYSE DES RESULTATS pour confirmer ou infirmer les hypothèses.

La "certitude" ou "quasi-certitude" ne sera possible que lorsque la vérification dans les faits confirmera les déductions.

Hélas, actuellement, on constate que parmi tous ceux qui s'efforcent de comprendre le phénomène "bureautique" il y a beaucoup de distances et d'oppositions entre les résultats des études empiriques et les raisonnements déductifs et/ou inductifs. Pour s'y retrouver et aussi pour s'aider à se faire sa propre opinion, il serait avantageux d'analyser le phénomène "bureautique" sous un autre angle, celui des intérêts et/ou des conséquences.

En se référant au tableau I, nous remarquons que les positions prises par un individu face à un phénomène (pour ou contre) lui ap-

porteront des avantages et aussi des inconvénients; cependant, en fin de course, la position qu'il adoptera sera celle dans laquelle il se sentira le plus gagnant.

D'autre part, ceux qui essaieront de le convaincre agiront autant sur les avantages que sur les inconvénients perçus par les tenants des positions "pour" et "contre" soit pour confirmer et renforcer ou pour infirmer et réduire.

Ce qui est important à ce stade, c'est de garder à l'esprit que ces gens qui essaient d'en convaincre d'autres ont eux aussi des avantages à obtenir et aussi des inconvénients à supporter s'ils réussissent ou non à convaincre les autres d'adopter leur point de vue.

Pour conclure ce propos, nous suggérons que l'analyse des avantages et des inconvénients qu'on pourra percevoir de la position des tenants d'une option pourra jeter un éclairage fort intéressant sur les motifs de leurs gestes.

De plus, il est primordial de garder à l'esprit le principe de la "consonnance cognitive" selon lequel on a une tendance toute naturelle à écouter et à se rapprocher de ceux qui partagent nos opinions.

TABLEAU 1

POSITION EN FACE D'UN PHENOMENE	POUR ←		NEUTRE	→ CONTRE	
	+	-		+	-
M'OI ET MES INTERETS	ce que j'y gagne	les inconvénients que j'aurai à supporter		ce que j'y gagne	les inconvénients que j'aurai à supporter
CEUX QUI VEULENT ME CONVAINCRE ET LEURS INTERETS	ce qu'ils y gagnent si je suis convaincu du bien-fondé de la bureaucratie	ce dont ils seront privés si je ne suis pas convaincu du bien-fondé de la bureaucratie		ce qu'ils y gagnent si je ne suis pas convaincu du bien-fondé de la bureaucratie	ce dont ils seront privés si je suis convaincu du bien-fondé de la bureaucratie