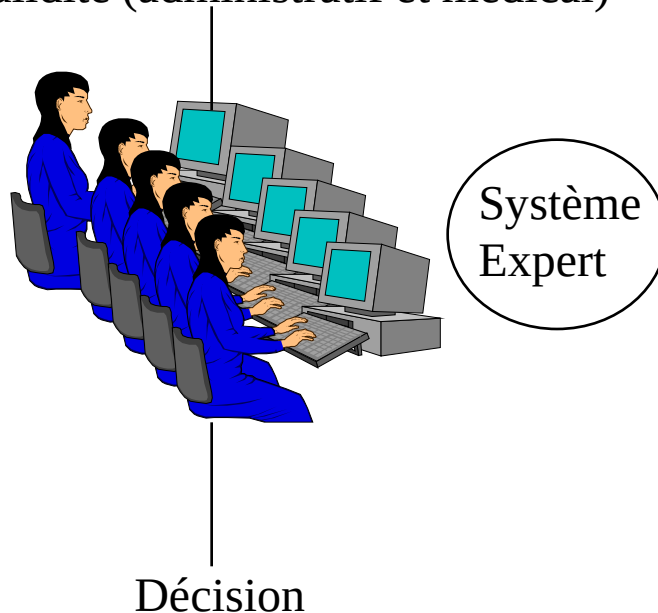




6. Étude de cas en organisation

Exemple: liquidation des pensions de retraite et invalidité

Dossier de demande de pension
d'invalidité (administratif et médical)



- 120 personnes /500
- tâche de liquidation
- régime spécial de sécurité sociale
- formation : niveau bac
- NTIC = système expert "obligatoire"

Régulation par des apprentissages individuels

<i>Quoi</i>	<i>Comment</i>	<i>Pourquoi</i>
Utilisation du système.	Essais et erreurs. Transfert d'apprentissage.	Travail.
Pré-analyse de la demande de pension d'invalidité	Transfert d'apprentissage.	Se faire une hypothèse personnelle du dossier.
Stratégies opératoires et de jeu.	Jeu. Invention.	Réduire le temps / la charge de travail. Changer la décision d'attribution. Superviser le système.
Acquérir de nouvelles performances dans le domaine de la liquidation.	Transfert. Jeu.	Acquérir de nouvelles connaissances.

Régulation par des apprentissages organisationnels

<i>Quoi</i>	<i>Comment</i>	<i>Pourquoi</i>
Prendre des décisions sans la hiérarchie.	Utiliser l'avis donné par le système. Obéir au système.	Moins de risques d'erreurs. Décisions prises par le système.
Référence aux connaissances du système et non plus aux discussions entre collègues	Design du système Sa validité.	Temps de travail réduit
Considérer les contrôleurs comme non experts.	Contrôleurs exclus du processus de prise de décision.	Travailler de façon professionnelle et plus rapide.
Création d'une commission d'experts.	Idem.	Acquérir un pouvoir basé sur l'expertise.

Régulation par des apprentissages culturels

<i>Quoi</i>	<i>Comment</i>	<i>Pourquoi</i>
Idéalisation du système	Bonnes décisions prises par le système Erreurs faites par les utilisateurs	Réduction des erreurs, réduction de la responsabilité du liquidateur.
Standardisation du processus de décision	Idem	Idem.
Standardisation des primes attribuées	Idem	Idem.
Economie : viabilité financière de l'organisation	Le SE présente les critères d'attribution de primes. Le SE propose le cas échéant une deuxième expertise médicale (reliée aux primes)	Croire que le SE reprofessionalise des opérateurs Appartenir à une communauté de "pro"

La finalité des apprentissages est de travailler autrement :

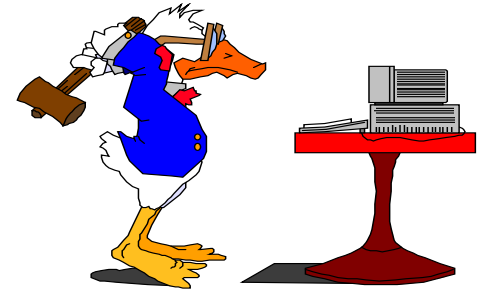
- d'adapter les caractéristiques de la NTIC à leur propre travail ;
- de changer l'organisation du travail ;
- de participer à l'évolution de la culture d'entreprise.

Ces nouvelles acquisitions mentales reposent sur :

- des stratégies opératoires
 - Liées à l'IPS
 - Acquisition de nouveaux modes opératoires
- des stratégies heuristiques.
 - Apprentissage ludique
 - Apprentissage de nouvelles connaissances
 - Apprentissage de nouvelles relations au travail
 - Apprentissage de nouvelles valeurs
- Stratégies opératoires heuristiques

Apprendre pour « tordre le cou à la logique initiale »

- Apprentissages qui :
 - aménagent le changement technologique
 - corrigent la logique initiale de l'implantation
 - adaptent les “décisions” de la NT
 - permettent de travailler autrement
 - redéfinissent les savoirs antérieurs au profit d'une connaissance opératoire et ludique



Aspects imaginaires



- La NTIC doit être compris comme un aspect de la culture
- L'objectif de l'entreprise est de “se pro-duire elle-même”
- Questions :
 - Vers quoi l'entreprise se pro-jette-t-elle dans le fait d'introduire le SE ?
 - Quelle fonction remplit-il ?

Les caractéristiques de l'utopie technologique



- Figure de l'universalité du savoir
- Figure de l'immortalité de l'expertise
- Figure de la fiabilité
- Figure du calcul juste
- Réparateur des injustices de la vie
 - Créature artificielle dotée :
 - d'une totalité fonctionnelle palliant les avatars de l'expertise humaine ;
 - d'une immortalité garantissant la pérennité du savoir-faire de l'entreprise;
 - et de l'idée d'une justice immanente.
 - Tout, Eternel et Juste... Un acteur imaginaire

Le SBC comme système d'aide

- Aide à la décision
- Aide à la formation
 - Des signes acceptables de crédibilité et de désirabilité sociale
 - Une société juste
 - Une image valorisante de l'entreprise
 - Utopie

Les fonctions de l'utopie technologique

- *Alimenter un système de croyance en la technique*
 - La scientificité :
 - Producteur d'ordre
 - Clarification des processus de décision
 - Disposer techniquement du savoir
 - Illustration de la domination de l'homme sur son savoir
 - Réduction du rapport à la réalité
- *Accomplir un travail symbolique qu'aucun homme ne peut faire*
 - Pourquoi le SBC ?
 - La culture des pensions
 - Valoriser et justifier le contrôle et la sélection
 - Laver l'entreprise de tout soupçon
 - Incarnation de ce qui manque à l'homme dans sa relation à la mort

Conclusion

- Ordinateur...



- J. Perret, professeur de lettres
- *“C'est un mot correctement formé, qui se trouve même dans le Littré comme adjectif, désignant Dieu qui met de l'ordre dans le monde. Un mot de ce genre a l'avantage de donner aisément un verbe : ordiner, un nom d'action ordination. L'inconvénient est que ordination désigne aussi une cérémonie religieuse, mais les deux champs de signification (religion et comptabilité) sont si éloignés et la cérémonie d'ordination concerne si peu de personnes que l'inconvénient est peut-être mi-neur. D'ailleurs, votre machine serait ordinateur et ce mot est tout à fait sorti de l'usage théologique.”*



- Structure ternaire

- La technique
- La rationalisation
- Le sacré
 - *Max Weber : “...partout où la connaissance empirique rationnelle a réalisé de façon systématique le désenchantement du monde et sa transformation en un mécanisme causal, la tension par rapport aux prétentions du postulat éthique selon lequel le monde serait un cosmos ordonné par Dieu, donc orienté d'une manière éthiquement significative, quelle qu'elle soit est finalement apparu.”*