

## COMMENT LES ORGANISATIONS ET LES TRAVAILLEURS S'ADAPTENT-ILS AU TRAVAIL À DISTANCE ?

Publié le 2 janvier 2020



par Daily Science

Télétravail, coworking et autres bureaux interchangeableables, les changements en matière d'organisation de travail découlent des nouvelles pratiques liées, entre autres, à la mobilité et à l'évolution des technologies numériques. Ils ont été analysés [pendant quatre ans, au sein de dix organisations belges](#), par une équipe de recherche menée par Anne-Sophie Collard, professeure en communication au sein de l'[Institut NaDi](#) à l'UNamur. Ce projet de recherche interuniversitaire (UNamur, USL-B, UCLouvain, KULeuven) est financé par le Service public de programmation de la Politique scientifique fédérale belge ([BELSPO](#)) et son programme [Brain-be](#).

Les technologies numériques ont pris une place centrale dans le quotidien des employés. Les "nouvelles formes de travail" ou encore les "nouveaux mondes du travail" (NWOW) sont progressivement apparus suite aux évolutions conjointes des technologies, des organisations et de la société en général. Parmi celles-ci, le recours croissant à des formes collaboratives de travail à distance, lequel soulève de nombreuses questions.

### **Le déploiement du numérique a bouleversé le monde du travail**

Comment les organisations s'adaptent-elles pour accompagner cette tendance ? Quelles sont les

conséquences du travail à distance sur les façons de travailler, individuellement et en équipe ? Et quel est l'impact des discours qui accompagnent ces évolutions sur les pratiques des employés ?

La recherche pose plus particulièrement la question des compétences que les travailleurs doivent acquérir dans ce nouveau cadre à inventer. Comment développer les compétences médiatiques numériques pour encourager des pratiques de travail collaboratif à distance efficaces, stimulantes et porteuses de sens pour les travailleurs ?

Le projet de recherche [Litme@work](#) a étudié ces changements pendant 4 ans, en se focalisant sur la littératie médiatique numérique (c'est-à-dire la capacité d'un individu à participer à une société qui utilise les technologies de communication numériques dans tous ses domaines d'activité) nécessaire aux employés de bureau amenés de plus en plus à mobiliser les technologies de l'information et de la communication (TIC) pour collaborer à distance.

## Des résultats de recherche accessibles à tous

[Les principaux résultats de recherche sont repris sous forme d'un livre de 241 pages, édité par les presses universitaires de Namur et téléchargeable gratuitement.](#)

Ils comprennent, tout d'abord, une analyse intégrée des différentes composantes de la littératie médiatique numérique impliquée dans le travail collaboratif à distance. « Et ce, en s'intéressant à la fois aux structures organisationnelles des entreprises, au fonctionnement des équipes et au point de vue des employés. »

Mais aussi, « une analyse approfondie de la façon dont les organisations définissent et comprennent ce qu'être un "travailleur compétent" signifie à l'ère des TIC. Ainsi qu'une description actualisée de l'évolution des compétences, des pratiques, des cultures et des structures organisationnelles en jeu dans le travail de bureau, avec un intérêt particulier pour le travail en équipe et le travail à distance. »

Et enfin, « une définition des compétences de la littératie médiatique numérique impliquées dans le travail collaboratif à distance, pouvant servir de ressource pour les acteurs de terrain et les décideurs politiques souhaitant les comprendre, soutenir leur développement et les évaluer. »

## Des actions concrètes en entreprises

« L'objectif était notamment d'envisager les perspectives et les outils nécessaires pour évoluer de manière réflexive dans ces nouveaux environnements de travail. Ces éléments sont désormais utilisés d'une part, comme source d'inspiration pour l'agenda politique en matière de mise en place de bonnes conditions de travail. D'autre part, le partage des résultats avec des acteurs de terrain tout au long de la recherche a servi de cadre pour la mise en place d'actions concrètes », explique la Pr Anne-Sophie Collard.

« Citons plusieurs exemples : Bpost a formé des chefs d'équipes qui formeront à leur tour leurs équipes à la collaboration. L'Agence Fédérale des Médicaments et des Produits de Santé a conçu un accompagnement à la mise en place d'outils digitaux collaboratifs inspiré des résultats. Le SPF Stratégie et Appui a alimenté les réflexions d'une communauté de pratiques autour des changements organisationnels dans les services publics fédéraux (COP NWOW) », détaille-t-elle.

Forts de ces résultats, les chercheurs en appellent maintenant à des partenaires – organismes de formation ou d'accompagnement du changement, consultants, responsables RH, entreprises privées ou organisations publiques – qui souhaiteraient financer le développement d'une méthode appliquée au monde du travail et qui comprendrait des outils de diagnostic, de formation et d'accompagnement.