

Etude

- Comment les travailleurs vivent-ils leur travail avec l'ERP et surtout, comment l'ont-il perçu ?
- Interview de 45 travailleurs utilisateurs d'un ERP, liés au processus de fabrication (exclus: finance, comptabilité, qualité, GRH, R&D et activités commerciales)
- 4 entreprises industrielles des Régions Bruxelloise et Wallonne de Belgique

Grille d'analyse

Progiciel de gestion
intégrée (ERP)

<p><i>Contenu du travail</i></p> <p>Nature du travail, responsabilités, charge et rythme de travail.</p>	<p><i>Contexte du travail</i></p> <p>Ambiance de travail, stress, motivation, communication et relations entre travailleurs.</p>	<p><i>Organisation du travail et GRH</i></p> <p>Mécanisme de contrôle, localisation du pouvoir, compétences et évaluation des travailleurs.</p>	<p><i>Circulation de l'information</i></p> <p>Volume, qualité et traitement de l'information.</p>
--	--	---	---

Vécu des travailleurs

Le contenu du travail

- La nature du travail
 - Enrichissement du travail
 - Organisation processuelle
 - Autonomie et responsabilité
 - Délimitation des fonctions
 - Rôle de contrôle
- Les responsabilités, trois facteurs les accentuent:
 - Transparence
 - Enrichissement des tâches
 - Intégration
- La charge et le rythme de travail

Le contexte du travail

- Ambiance
- Stress, renforcé par quatre sources
 - Le travail sur l'ERP
 - L'environnement
 - Les collègues
 - Les dysfonctionnements de l'ERP

Le contexte du travail

- La communication et les relations entre travailleurs
 - Fréquence
 - Contenu
 - Coopération
 - Gestion des conflits
- La motivation des travailleurs

Organisation du travail et GRH

- Les mécanismes de contrôle
- La localisation du pouvoir
- Les compétences
 - Compétences spécifiques à l'ERP
 - La formation
 - L'utilisation de procédures
- L'évaluation des travailleurs

Circulation des informations

- Le volume d'information
- La qualité des informations
- Le traitement parrallèle de l'information

Principales conclusions

- Le travail et son organisation évoluent
- Responsabilisation des travailleurs
- Stress
- Mouvement de centralisation des informations
- Tentation panoptique (contrôle) et recherche de zones d'ombre
- ERP et pouvoir
- Compétences et formation
- Formalisation des procédures versus accroissement des reponsabilités