

Yves Lasfargue

EVOLUTIONS DU TRAVAIL DANS LA SOCIETE DE L'INFORMATION

Présentation de l'ergostressie

Obergo

OBservatoire des conditions de travail et de l'ERGOstressie

Mise à jour permanente de cette
brochure sur le site :
www.ergostressie.com

Yves Lasfargue

EVOLUTIONS DU TRAVAIL DANS LA SOCIETE DE L'INFORMATION

Présentation de l'ergostressie

Version du 1^{er} février 2008

Droits d'utilisation des informations et des documents publiés sur le site www.ergostressie.com

Toutes les informations et les documents du site www.ergostressie.com peuvent être utilisés gratuitement sans aucun droit à payer à deux conditions : l'indication de la source (Nom de l'auteur : Yves Lasfargue et adresse du site www.ergostressie.com) est obligatoire et l'utilisation doit être non commerciale (interdiction de revendre ou de diffuser les documents à titre commercial).



L'ensemble des informations figurant sur le site www.ergostressie.com est mis à disposition sous un [contrat Creative Commons](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)
(voir tous les détails sur le site : <http://creativecommons.org/>)

"Toute représentation ou reproduction, intégrale ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur, ou de ses ayants droit, ou ayants cause, est illicite (loi du 11 mars 1957, alinéa 1er de l'article 40). Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du Code pénal. La loi du 11 mars 1957 n'autorise, aux termes des alinéas 2 et 3 de l'article 41, que les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective d'une part, et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration".

© Yves Lasfargue – 2008

Sommaire

	Page
1 - Les principales évolutions du travail dans la société de l'information	7
1 - 1 Qu'est – ce qui change le travail ?	7
1 - 2 Les 12 évolutions du travail : évolution des organisations et des modes de management	9
1 - 3 Quelles ont les principales conséquences de ces évolutions du travail ?	10
2 - Les conditions de travail dans la société de l'information : réactions individuelles et réactions collectives	11
3 - Les mesures du travail et de la pénibilité dans la société de l'information : temps complet et charge de travail ressentie ou « ergostressie »	13
3 - 1 Une heure de travail n'égal pas une heure de travail	13
3 - 2 Nécessité de mesurer le travail en 3 D pour évaluer la pénibilité :	14
3 - 3 Indicateur n°1 : "Temps de travail complet" ou « Temps professionnels totaux »	15
3 - 4 Indicateur n°2 : Répartition et équilibre des temps d'activités	15
3 - 5 Indicateur n° 3 : Charge de travail ressentie ou niveau d'ergostressie	17
3 - 6 L'intérêt de mesurer l'ergostressie	18
4) Des outils pour évaluer l'ergostressie : le tableau de bord de mes conditions de travail et de vie »	20
Conclusion :	21

La démarche d'analyse des conditions de travail et de vie dans la société de l'information comprend deux documents complémentaires :

Document n°1 : Présentation générale du concept d'ergostressie (c'est le document que vous lisez actuellement)

Document n°2 : « Kit de mesure de la qualité de vie au travail »
(10 tests pour évaluer VOS conditions de travail et mesurer VOTRE ergostressie)

www.ergostressie.com

Sur ce site sont téléchargeables gratuitement les dernières versions de ces deux documents et sont utilisables les tests interactifs d'évaluation des conditions de travail



Yves Lasfargue

- Chercheur et consultant, directeur de l'OBERGO (**OB**servatoire des conditions de travail et de l'**ERGO**stressie)

2003-2005 : Membre du groupe de réflexions sur les enjeux du « Télétravail » (créé par le Ministère du Travail et de l'Emploi)

1996-2005 : - Membre du Conseil scientifique de l'ANACT (Association Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail)

1993/2000 : directeur du Créfac (CentRe d'Étude et de Formation pour l'Accompagnement des Changements)

1999/2000 : Président du groupe de travail "Nouvelles technologies, qualifications et formations dans le Secteur Public" du Commissariat Général du Plan et expert auprès du Comité Economique et Social européen.

1998/1999 : Animatrice du groupe "Commerce électronique et emplois" de la mission Lorentz (Ministère de l'Économie)

1996/1998 : Membre du groupe d'experts de haut niveau de la Communauté européenne, à Bruxelles, chargés d'étudier les effets sociaux et sociétaux de la Société de l'Information.

Ouvrages déjà publiés par Yves Lasfargue :

- **Ordinateurs, gestion et entreprises** (Hachette Formation Conseil -1972)
- **Ordinateurs pour la gestion** (De Vecchi -1978) - Prix AFIN 1978 (Association française des informaticiens)
- **Une informatique par et pour les gestionnaires** (Les Editions d'Organisation - 1980)
- **L'avenir de la robotique** - rapport du Conseil Economique et Social, dont Y.Lasfargue était le rapporteur (Les Editions d'Organisation-1982)
- **Travailler dans l'informatique : rêves et possibilités** (APEC - Association pour l'emploi des cadres - Les Editions d'Organisation -1987)
- **Vivre l'informatique** (Les Editions d'Organisation -1984 - 5ème édition en 1991)
- **Techno jolies, techno folies ? Comment réussir les changements technologiques** (Les Editions d'Organisation – 3 ème tirage en 1991)
- **Robotisés ? Rebelles ? Rejetés ? Maîtriser les changements technologiques** (Les Editions de l'Atelier -1993)
- **Techno mordus, Techno exclus? Vivre et travailler à l'ère du numérique** - (Les Editions d'Organisation/ Les Echos - Paris - 2000).
- **Halte aux absurdités technologiques** - (Les Editions d'Organisation - Paris - 2003).
- **Kit 2008 de mesure de la qualité de vie au travail dans la société de l'information** - (téléchargeable gratuitement sur le site www.ergostressie.com).

Ouvrages et rapports officiels auxquels Yves Lasfargue a participé :

- **L'état des sciences et des techniques** (La Découverte -1983 et 1991)
- **Prospectives 2005** - Commissariat Général du Plan et CNRS (Economica 1987)
- **Le travail en puces** - ouvrage collectif sous la direction de Danièle Linhart et Jacques Perriault - PUF 1992 (Nouvelle Encyclopédie Diderot)
- **Construire la société européenne de l'Information pour tous** - rapport établi par 14 experts pour la Commission Européenne en avril 1997 (DG V). Rapport disponible en français, anglais et allemand sur internet (www.europa.eu.int)
- **La nouvelle donne du Commerce électronique** - rapport de la mission Lorentz du Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie (mars 1999). Les Editions de Bercy - Rapport disponible en français sur internet (www.internet.gouv.fr).
- **L'État et technologies de l'information et de la communication : vers un service public "à accès multiple"** - rapport de la mission Lasserre du Commissariat Général du Plan - Documentation Française - mars 2000 (www.internet.gouv.fr)
- **L'évolution du télétravail en France**- rapport pour le ministère du Travail réalisé par le Forum des droits sur l'Internet - décembre 2004 (www.foruminternet.org)

	<p>«Un grand coup d'air frais sur la pensée unique qui entoure parfois les nouvelles technologies.»</p>	
	<p>Le Nouvel Observateur du 5 juin 2003 "Un livre brûlot contre " le technologiquement correct"</p>	
	<p>01 Informatique du 2 mai 2003 « C'est un nouveau pavé dans la mare. Qui possède un triple mérite. Primo, l'ouvrage est agréable à lire. Secundo, il évite les pièges de la technophobie. Tertio, il est concret, tout est argumenté et documenté, avec notamment des témoignages de professionnels et d'experts. Une lecture profitable pour les managers et les directeurs de ressources humaines »</p>	
	<p>« Yves Lasfargue dénonce aujourd'hui le discours de ceux qui voudraient imposer à tous l'utilisation d'Internet »</p>	
	<p>« Quant aux autres, ils ne devraient pas manquer de regarder désormais d'un tout autre oeil l'écran gris de leur micro-ordinateur " - Le Monde du 13 mai 2003</p>	
	<p>«Et on ne peut que vous conseiller de lire l'ouvrage d'Yves Lasfargue, ... » Le Monde Informatique du 20 juin 2003</p>	<p>"Halte aux absurdités technologiques" Yves Lasfargue Editions d'Organisation – 2003 238 pages - 22 € ISBN : 2-7081-2915-5</p>

1 - LES PRINCIPALES ÉVOLUTIONS DU TRAVAIL DANS LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION

1 - 1 Qu'est-ce qui change le travail ?

La société de l'information est évidemment très liée aux changements technologiques. Mais il faut se garder de sur - valoriser l'importance des changements technologiques car les entreprises, les administrations, le travail, les métiers, les loisirs, la vie en société sont changés par un ensemble d'innovations de plus en plus nombreuses :

- **Innovations extérieures à l'entreprise ou à l'administration** : l'entreprise, l'institution ou la collectivité locale subit ces innovations qui sont imposées de l'extérieur (mondialisation, fiscalités, évolution des besoins, ...)
- **Innovations technologiques** : informatisation, robotisation, bureautisation, INTERNET, intranets, multimédia, biotechnologies, nouvelles techniques laser, nouveaux matériaux, ...
 - matériels de plus en plus puissants et portables : microordinateurs, PDA ou APN (assistants personnels numériques), téléphones mobiles, ...
 - réseaux locaux ou mondiaux de plus en plus nombreux : Internet, intranet, systèmes de géolocalisation, ...
 - logiciels de plus en plus intégrés, et en particulier :
 - * Systèmes ERP (Entreprise Ressource Planning) ou en français PGI (Progiciel de gestion intégrée) ;
 - * Systèmes CRM (Customer Relationship Management) ou GRC (Gestion de la Relation Client) ;
 - * SCM (Supply Chain Management) ou GRL (Gestion de la Chaîne Logistique) ;
 - * PLM (Product Lifecycle Management) ou GVP (Gestion du cycle de vie produit).
- **Innovations commerciales (ou de missions pour une institution non commerciale)** : dans les produits et les méthodes de distribution (nouvelles demandes des clients, personnalisation, nécessité de respecter qualité et délais, nécessité de flexibilité, e-commerce...)
- **Innovations organisationnelles** : qualité, certification et normes QSE¹, flux tendus, zéro stocks, gestion par projet,
- **Innovations sociales** : aménagement du temps de travail, nouveaux types de contrat, évaluation des performances selon les critères du « développement durable »²,...

Toutes ces innovations jouent un rôle dans les évolutions de travail : en général, dans une même entreprise, une même administration ou un même organisme on peut repérer de 50 à 100 innovations au même moment, dont l'influence est plus ou moins grande sur les conditions de travail.



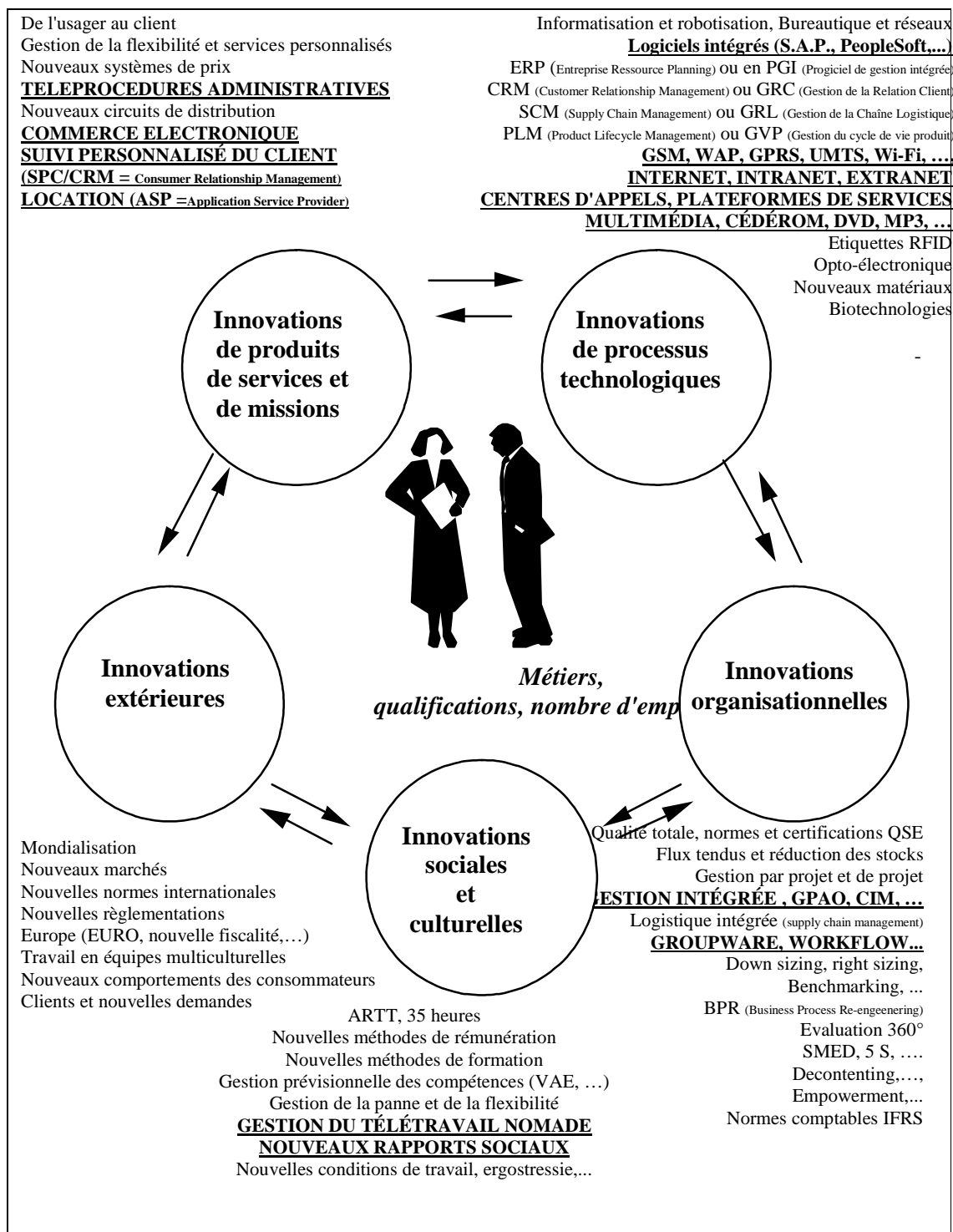
Le test n°1 du « Kit de mesure de la qualité de vie au travail »³ permet le recensement des innovations concernant VOTRE métier.

¹ Parmi les normes QSE (Qualité, sécurité et environnement) les plus répandues en entreprise, qui ont contribué à changer, en silence, le travail de millions de salariés depuis 10 ans, on trouve : les normes ISO 9000 pour la certification qualité, les normes BS 8800 pour la sécurité et ISO 14001 pour l'environnement. Ce sont les bases de futures normes « pour le développement durable ».

² Développement durable : les trois grandes familles de critères pris en compte pour évaluer les entreprises sont les performances sociales, sociétales et environnementales.

³ « Kit de mesure de la qualité de vie au travail » téléchargeable gratuitement sur www.ergostressie.com

***C'est l'ensemble du système d'innovations de la Société de l'information
qui change le travail
... et pas seulement les nouvelles technologies.***



Source : test n°1 du « Kit de mesure de la qualité de vie au travail » de Yves Lasfargue - téléchargeable sur le site www.ergostressie.com

Chaque entreprise, chaque administration vit, au même moment de 50 à 100 innovations
C'est tout le système d'innovations de la Société de l'information qui agit sur l'évolution des entreprises, du travail et des métiers... et de la vie en société...

1 - 2 Les 12 évolutions du travail : évolution des organisations et des modes de management

On peut repérer 12 évolutions qui changent profondément les conditions de travail⁴.

Dans la société de l'information : 12 tendances dans l'évolution du travail et des métiers

**ABSTRACTION
INTERACTIVITÉ
ABONDANCE
CHRONOPHAGIE
VULNÉRABILITÉ
LOGIQUE CONTRACTUELLE
QUALITÉ TENDUE
RÉSEAUX ET ÉQUIPE VIRTUELLE
NOMADISME ET INTERPÉNÉTRATION VIE
PROFESSIONNELLE/VIE PRIVÉE
TRANSPARENCE ET INSTANTANÉITÉ
AUTONOMIE ET CONTRÔLE
CYBER HIÉRARCHIE**

- 1) Vers un travail de plus en plus ABSTRAIT: le travail s'effectue sur la représentation de la réalité apparaissant sur l'écran informatique (en général, textes écrits) et non plus sur la réalité.
- 2) Vers un travail de plus en plus INTERACTIF: le travail consiste en un "dialogue" homme /machine pendant une grande partie de la journée (40% des utilisateurs de micro-ordinateurs restent plus de 4 heures par jour devant un écran).
- 3) Vers un travail exigeant une gestion de l'ABONDANCE de plus en plus complexe. Nous savons tout numériser vite et pas cher, et le nombre de données numérisées⁵ mises à notre disposition augmente chaque jour: des milliards de pages sont déjà accessibles sur Internet, et ce nombre croît régulièrement.
- 4) Vers un travail exigeant une GESTION DU TEMPS de plus en plus délicate, car les innovations technologiques donnent la possibilité de travailler plus rapidement. Ceci rejoint la demande des clients et des citoyens qui est de diminuer en permanence les délais de traitement et de réponses.
- 5) Vers un travail sur des systèmes de plus en plus VULNÉRABLES. , d'où la nécessité de savoir gérer les nombreux aléas (pannes, intrusions, virus, attaques frauduleuses,...) et de savoir lutter contre les fraudes⁶.
- 6) Vers un travail en LOGIQUE CONTRACTUELLE, car tous les logiciels informatiques sont des outils de « logique contractuelle ».
- 7) Vers un travail en QUALITÉ "TENDUE": il faut gérer l'ensemble "flux tendu + qualité totale + flexibilité".
- 8) Vers un travail en RESEAUX et en équipes VIRTUELLES à distance.
- 9) Vers un travail exigeant une GESTION DE L'ESPACE de plus en plus délicate:
- 10) Vers un travail exigeant la gestion de la TRANSPARENCE et de l'INSTANTANÉITÉ car toute activité effectuée sur un réseau électronique peut être enregistrée à distance.
- 11) Vers un travail reposant sur une AUTONOMIE croissante (gestion par objectifs), mais accompagnée de CONTROLES de plus en plus nombreux et de plus en plus permanents.

⁴ Toutes ces évolutions sont largement analysées dans le livre "*Techno mordus, Techno exclus? Vivre et travailler à l'ère du numérique*" - Yves Lasfargue - Editions d'Organisation/ Les Echos - Paris - 2000

⁵ 16 milliards de courriels professionnels sont envoyés chaque jour en 2004 (15 milliards en 2003, et 6 milliards en 2000) sans compter les pourriels !

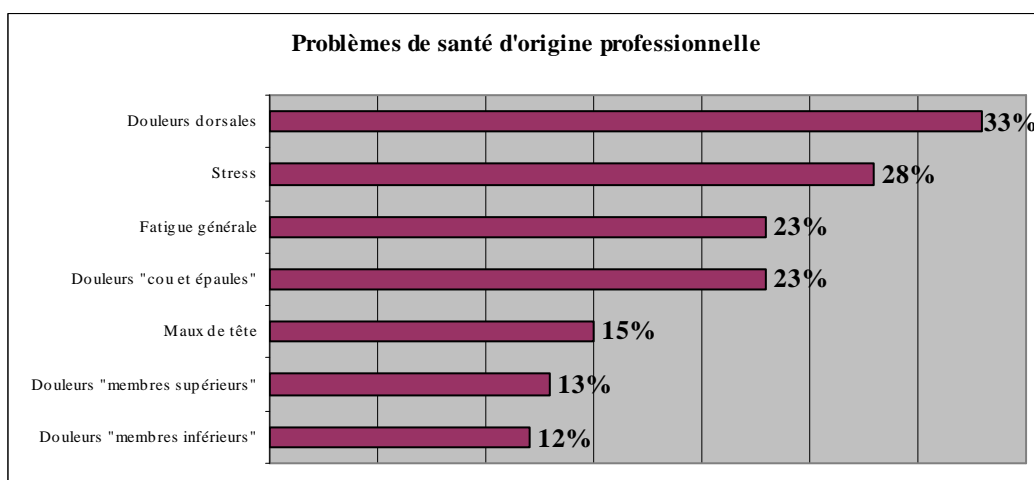
⁶ Exemple de fraudes à grande échelle : celles qui concernent l'industrie du disque. En 2003, sur 5 titres écoutés, 4 avaient été téléchargés illégalement et 1 acheté. Chaque jour en France, 400 000 albums et single ont été vendus et 16,4 millions de fichiers audio ont été téléchargés.(Les Echos du 16 juillet 2004).

12) Vers une CYBER HIÉRARCHIE, car le rôle des cadres est remis en question.

1 - 3 Quelles ont les principales conséquences de ces évolutions du travail ?

Ces évolutions du travail induisent un certain nombre de conséquences :

- * Importance de la position assise
- * Nouvelles répartitions entre ORAL et ECRIT :
 - accélération du passage de l'oral à l'écrit (mouvement qui dure depuis longtemps mais s'accélère)
 - développement d'un langage entre l'écrit et l'oral (messageries, SMS,...),
 - développement d'un nouvel "oral à distance" avec les plates-formes téléphoniques pour certaines applications (ventes, conseils, dépannages,...)
- * Effets diversifiés et individualisés sur les conditions de travail : fatigue physique, fatigue mentale, stress, ennui mais aussi plaisir et satisfaction.



Enquête de la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de travail - Dublin - 2001 (www.eurofound.ie)

Enquête européenne sur les conditions de travail

Cette enquête a déjà eu lieu en 1990 et 1995 et concernent 21 500 travailleurs, des 15 Etats
L'utilisation croissante des nouvelles technologies ne semble guère avoir amélioré les conditions de travail en Europe puisque le nombre de travailleurs souffrant du dos est passé de 30 à 33% depuis l'enquête de 1995, et le nombre de ceux souffrant de fatigue générale de 20 à 23%. L'intensité du travail s'est accrue au cours de la dernière décennie car 56% des travailleurs sont soumis à des cadences très élevées (48% en 1990) et 60% des travailleurs sont soumis à des délais courts (50% en 1990)

2) LES CONDITIONS DE TRAVAIL DANS LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION : REACTIONS INDIVIDUELLES ET REACTIONS COLLECTIVES

Les évolutions du travail que nous avons parcourues sont ressenties de manière très contradictoire selon les individus. Pour beaucoup de personnes elles sont sources de plaisir et sont jugées comme étant *positives*, *qualifiantes* et *valorisantes*. Pour d'autres elles sont sources d'exclusion. Force est de constater que nous ne connaissons encore que peu de choses sur les effets réels à long terme de ces évolutions, qui doivent encore être étudiées par les chercheurs, car les études sont encore trop peu nombreuses sur la généralisation de ces évolutions déjà présentes ponctuellement. Mais l'analyse détaillée de ces évolutions a mis en lumière les différences essentielles entre le travail dans la société de l'information et le travail dans la société industrielle.

Dans la société industrielle:

- Les secteurs d'activités (métallurgie, banque, assurances, chimie,...) sont bien distincts car chacun utilise des matières premières, des technologies, et des compétences bien différenciées.
- Le travail, c'est d'abord de la fatigue physique. Toute réflexion sur les conditions de travail est dominée par la notion de *fatigue physique*, et la plupart des efforts pour améliorer les conditions de travail portent sur des facteurs physiques.
- L'amélioration des conditions de travail fait l'objet d'un large consensus car les réactions à la poussière, à la chaleur, au bruit sont unanimes : il faut les combattre.
- C'est pourquoi, on cherche à :
 - améliorer l'environnement physique (chaleur, bruits, poussières,...);
 - diminuer le temps de travail (car on estime que la fatigue physique est proportionnelle au temps de travail);
 - améliorer la sécurité physique (réduire les accidents du travail);
 - supprimer les travaux pénibles (mécanisation, automatisation).

Dans la société de l'information:

- Les frontières entre les activités tendent à s'estomper car l'utilisation des mêmes T.I.C. se généralise et la matière première "informations numérisées" est identique pour beaucoup d'activités.
- Le travail, c'est encore de la fatigue physique, mais c'est aussi beaucoup de fatigue mentale, de stress et aussi de plaisir. Ces trois dimensions n'étaient pas absentes des travaux de la société industrielle car comme le disent les ergonomes : "*Il n'existe pas de travaux manuels, il n'existe que des travaux induisant à la fois des charges physiques et des charges mentales*". Mais charge mentale, stress et plaisir occupent aujourd'hui, dans les préoccupations des salariés lors des enquêtes sur les conditions de travail, une place qu'ils n'avaient pas auparavant⁷.
- Les réactions aux nouvelles conditions de travail (abstraction, interactivité,...) peuvent être très diverses (voir la grille d'analyse ci-contre).
- Un consensus sur les modifications est plus difficile à trouver car il faut mettre en place des organisations qui donnent satisfaction à des besoins parfois contradictoires. Il faudra en permanence passer de l'individuel au collectif.

Dans la plupart des entreprises existent, au même moment, des conditions de travail de type "société industrielle" et des conditions de travail de type "société de l'information".

⁷ Voir « L'accord-cadre sur le stress au travail » signé par les partenaires sociaux européens en juin 2004 (texte et commentaires sur le site www.ergostressie.com)

**Exemple d'évolution des conditions de travail ressenties dans la société de l'information :
une grande individualisation**

					<i>Evolutions des conditions de travail ressenties</i>					
					Fatigue physique	Fatigue mentale	Stress	Plaisir		
Réactions aux méthodes organisationnelles										
1 - QUALITE TENDUE <i>Zéro stock et zéro défauts : réduction des délais de réaction</i>						↑	↑			
2 - BENCHMARKING <i>Coopération permanente par comparaison d'indicateurs</i>						↑	↑			
3 - GESTION PAR PROJET <i>Obéir à des finalités et rythmes différents</i>						↑	↑			
4 - RELATIONS CLIENTS <i>Contacts directs permanents avec les clients</i>							↑			
5 - LOGIQUE CONTRACTUELLE <i>Difficultés pour gérer la coexistence logique contractuelle / logique de l'honneur</i>						↑	↑			Pour certains
Réactions à l'utilisation des NTIC										
6 - ABSTRACTION <i>Travail sur la représentation de la réalité</i>		↓ Position assise				↑	↑			Pour certains
7 - INTERACTIVITÉ <i>Dialogue homme/machine</i>						↑	↑			↑ Pour certains
8 - ABONDANCE <i>Choix des informations pertinentes parmi une abondance de données</i>						↑	↑			↑ Pour certains
9 - CHRONOPHAGIE <i>Les TIC mangent notre temps</i>							↑			↑ Pour certains
10 - VULNÉRABILITÉ <i>Gestion des pannes et des fraudes</i>		↑ Manipulations en +				↑	↑			↑ Pour certains
11 - RESEAUX <i>Travail en équipe virtuelle Travail coopératif à distance</i>		↓ Déplacements en -					↑			↑ Pour certains
12 - NOMADISME <i>Télétravail mixte nomade ; tous lieux, tous temps</i>		↑ Déplacements en - Porter les portables					↑			↑ Pour certains
13 - TRANSPARENCE <i>Sur les réseaux toutes les activités sont enregistrées</i>							↑			

Ce tableau est différent pour chacun et chacune d'entre nous car nous réagissons différemment aux innovations



Le test n°2 du « Kit de mesure de la qualité de vie au travail » permet l'évaluation de VOS réactions aux diverses évolutions de VOTRE travail.

3) LES MESURES DU TRAVAIL ET DE LA PÉNIBILITÉ DANS LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION : TEMPS COMPLET ET CHARGE DE TRAVAIL RESENTIE OU « ERGOSTRESSIE »

Ces différences société industrielle/ société de l'information induisent la nécessité d'inventer d'autres unités de mesure du travail salarié qui viennent non pas supprimer l'unité temps de travail au sens traditionnel, mais le compléter. Mais il faut essayer de prendre en compte les deux spécificités du travail dans la société de l'information :

- Il est de plus en plus difficile de mesurer le temps de travail du fait de l'interpénétration vie professionnelle / vie privée⁸. En effet, il n'est plus possible d'assimiler "temps de présence sur le lieux de travail" et "temps de travail". Avec le développement des nouvelles formes d'activités du type "travail nomade", il faut affiner la mesure du temps de travail car les frontières entre le travail et les autres activités s'estompent. Les enquêtes récentes ont montré, par exemple, l'extraordinaire éclatement du lieu de travail des cadres: bureau, domicile, restaurant, train, locaux des clients, voiture, hôtel, avions, aéroports, gares, ...
- Enfin, il devient de plus en plus nécessaire de mesurer non seulement la "durée" mais aussi la « charge de travail » qui va induire "la densité" ou "l'intensité" du travail.

La fatigue ressentie étant une combinaison de fatigue physique, de fatigue mentale et de stress, n'est souvent plus proportionnelle au temps de travail, mais dépend de facteurs beaucoup plus variés comme les conditions de travail, le type de management, le comportement de la ligne hiérarchique et de l'équipe de travail, la charge ou l'intensité du travail. Depuis une quinzaine d'années de nombreuses études montrent que "l'intensité" du travail augmente: objectifs plus élevés à atteindre par le salarié, responsabilité plus grande en cas d'erreur,... Cette nécessité de la mesure de la *charge*, de la *densité* ou de l'*intensité* apparaît aussi dans toutes les enquêtes sur les effets de la réduction du temps de travail

3 – 1 Une heure de travail n'égal pas une heure de travail

Continuer à mesurer le travail seulement par des minutes, des heures ou des jours serait la même erreur que de continuer à mesurer la nourriture seulement par son poids ou mesurer le danger de la radioactivité par le volume d'uranium. Un kilo de nourriture n'égal pas un kilo de nourriture. Une heure de travail n'égal pas une heure de travail.

Il est en effet intéressant de regarder l'évolution des systèmes de mesure dans d'autres domaines, comme la diététique ou la sûreté nucléaire. Dans le domaine de la diététique, on s'est aperçu depuis de nombreuses années que mesurer le poids de nourriture n'était plus suffisant pour maîtriser les problèmes de santé. Certes la mesure du poids reste importante (n'avoir à sa disposition que 100 grammes de riz ou 500 grammes de riz par jour n'est évidemment pas identique), mais d'autres facteurs ont pris beaucoup d'importance telle que la valeur nutritionnelle (qui dépend, par exemple, de la répartition en protéines, en glucides et en lipides) et la valeur énergétique qui est mesurée en nombre de calories.

⁸ Voir les nombreux arrêts de la Cour de cassation sur ce thème et en particulier : 19 juillet 2001 (accident à l'hôtel), 2 octobre 2001 (télétravail subi), 2 octobre 2001 (messages privés). Ce 3^{ème} arrêt est analysé sur le site <http://intranets sociaux.free.fr>.

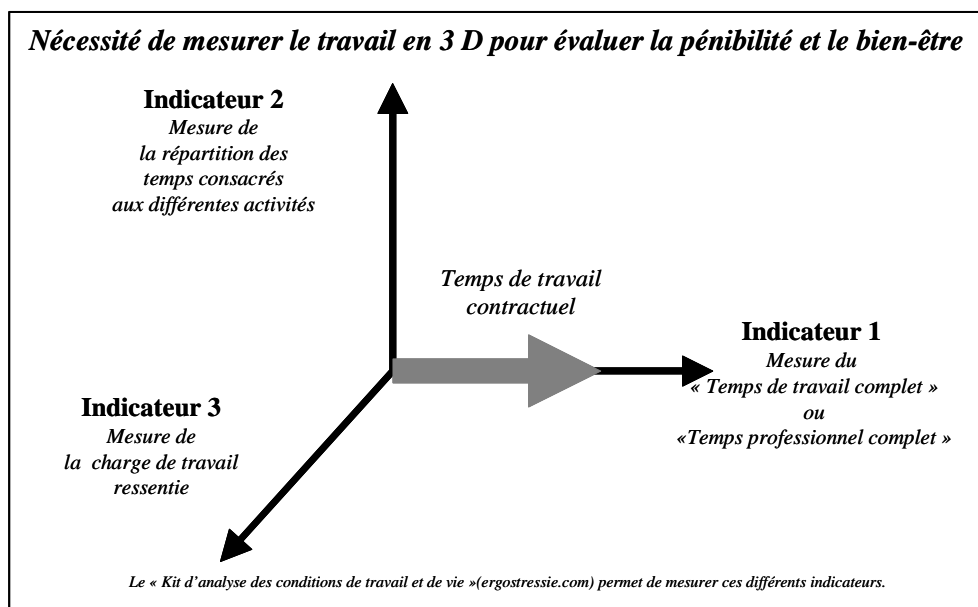
Les outils de mesure ont évolué en fonction des objectifs : la mesure de la nourriture nécessaire à la survie était évaluée en poids, la mesure de la nourriture la mieux adaptée au bien être et à la santé est évaluée avec des outils de mesure plus complexes.

Dans le domaine du nucléaire, la même évolution a eu lieu. Pour répondre aux objectifs de sécurité et de contrôle de la santé, il a fallu apprendre à mesurer la radioactivité non pas par le volume d'uranium, mais par la dose absorbée exprimée en grays. Cette mesure permet de fixer des limites à ne pas dépasser. La démarche devrait être identique pour le travail : les outils de mesure doivent être adaptés aux évolutions du travail et aux objectifs visés.

3 - 2 Nécessité de mesurer le travail en 3 D pour évaluer la pénibilité

C'est pourquoi, aujourd'hui, dans la société de l'information, la mesure du travail devrait répondre à trois objectifs prioritaires correspondant à 3 nouveaux indicateurs.

1. **Indicateur "Temps de travail complet"** : du fait de la disparition des frontières entre activités, il faut que chacun puisse évaluer l'ensemble de ses activités professionnelles.
2. **Indicateur "Répartition des temps des activités"** : cet indicateur permet analyser la répartition de ses activités entre les différents lieux de vie. A chacun de vérifier en fonction de ses propres objectifs que certaines activités, en particulier les activités familiales et locales, ne sont pas submergées par les activités professionnelles.
3. **Indicateur "charge de travail ressentie"** : il faut essayer de mesurer les effets sur la santé et le bien être des nouveaux types de travail induits par les activités de la société de l'information en évaluant la charge de travail.



3 - 3 Indicateur n°1 : "Temps de travail complet" ou « Temps professionnels totaux »

Il s'agit de mesurer l'ensemble des temps d'activités professionnelles. De même qu'en gestion, on calcule le coût direct et le coût complet, dans les rapports sociaux il est important de calculer le "temps de travail direct" et le "temps de travail complet". Ce dernier est la somme du "temps de travail direct" et des temps professionnels induits liés au travail :

- Temps de travail direct :
 - temps de travail réel constaté (temps de présence dans l'entreprise ou chez les clients, les fournisseurs...)
 - temps de travail réel constaté à domicile, dans le train, dans l'hôtel, dans l'avion;
 - temps de disponibilité et d'astreinte pour l'entreprise...
- Auquel on ajoute les temps professionnels "induits" :
 - trajets domicile/travail
 - lectures de la presse professionnelle
 - consultation de la messagerie, téléphones,...

Ces temps sont bien liés au travail car ils disparaissent, en grande partie, si le travail est supprimé (maladie, chômage, retraite, ...).

Ce "temps de travail complet" donne une idée du temps réellement consacré à ses activités professionnelles sans toutefois prendre en compte le temps de préoccupation souvent très supérieur.



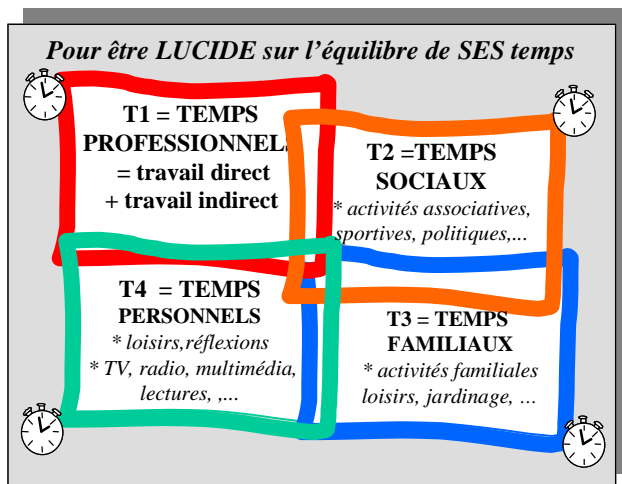
Les tests n°6/7/8 du « Kit de mesure de la qualité de vie au travail », qui s'appuient sur le système expert LUCIDITY - Temps© de la suite logicielle LUCIDITY 1, 2, 3 © permettent de calculer ce "temps de travail complet".

3 - 4 Indicateur n°2 : Répartition et équilibre des temps d'activités

Cet indicateur va permettre de mettre en valeur, y compris de manière graphique, d'évaluer la répartition des temps des différentes activités professionnelles et extra - professionnelles:

- Temps consacré aux activités professionnelles : c'est à dire le "temps de travail complet"
- Temps consacré aux activités sociales non professionnelles : activités associatives, sportives,...
- Temps consacré aux activités familiales et domestiques : ces activités vont beaucoup dépendre de la composition de la famille
- Temps personnels : parfois difficiles à distinguer des activités familiales

**Indicateur n°2 : évaluer l'ensemble des temps pour être LUCIDE
sur la répartition des différentes activités**



Répartition des temps d'activités

Dans la société de l'information les frontières entre les différentes activités ont tendance à disparaître. C'est pourquoi, l'analyse de cette répartition amènera à se poser les questions suivantes : cet équilibre est-il satisfaisant pour moi ? Pour ma famille ? Pour mes proches.

Cet indicateur "Répartition des temps d'activités" permet de :

- être LUCIDE sur l'importance accordée à chaque activité
- mettre en lumière la difficulté à affecter certains temps : pour les uns certains temps seront ressentis comme des " temps de travail" et pour d'autres comme des temps de "loisirs";
- réfléchir aux différentes questions liées à cette répartition des temps : L'équilibre entre ces activités est-il satisfaisant? Pour moi? Pour mes proches? Quelles ont les actions individuelles et collectives me permettant d'améliorer cet équilibre?
- Réfléchir aux évolutions dans le temps, par exemple d'une année sur l'autre.



Le test n°9 du « Kit de mesure de la qualité de vie au travail », qui s'appuie sur le système expert LUCIDITY - Temps© de la suite logicielle LUCIDITY 1, 2, 3 © permet de calculer les différents temps d'activité et de tracer le graphique de répartition de ces temps.

3 - 5 Indicateur n°3 : Charge de travail ressentie ou niveau d'ergostressie

Cet indicateur cherche à évaluer les effets des conditions de travail, de l'intensité et de la charge du travail sur l'ensemble de la fatigue ressentie en tenant compte des nouvelles spécificités du travail dans la société de l'information. L'ANACT (Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail) distingue 3 types de charge de travail : la charge prescrite, la charge réelle et la charge ressentie.

L'ERGOSTRESSIE⁹ est la charge ressentie par un individu, obtenue en tenant compte de la charge physique, de la charge mentale et cognitive, du stress et du plaisir liés aux activités professionnelles et extra - professionnelles. Elle mesure la pénibilité du travail sur une « échelle d'ergostressie » qui s'étend du niveau 0 au niveau 10. ¹⁰

Indicateur n°3 : mesurer l'ergostressie pour être LUCIDE sur les conditions de travail réelles et repérer les facteurs d'ergostressie



L'ergostressie est le syndrome de la société de l'information

*En partant de 100 facteurs, l'autoévaluation de l'ergostressie permet de prendre conscience des principaux facteurs qui agissent sur les conditions de travail et sur le "bien être".
Pour organiser, diviser, partager le travail, il faut savoir le mesurer...*



Le test n°5 du « Kit de mesure de la qualité de vie au travail », qui s'appuie sur le système expert LUCIDITY - Ergostressie© de la suite logicielle LUCIDITY 1, 2, 3 © permet d'évaluer le niveau d'ergostressie, et de repérer les différents facteurs importants dans les conditions de travail.

⁹ Ergostressie (du grec ergon - le travail physique et de l'anglais stress - la tension).

¹⁰ Une première version du concept d'ergostressie a été présentée en juin 1996 devant le GEHN (groupe d'experts de haut niveau) chargés par la Commission européenne d'établir un rapport sur les enjeux sociaux et sociétaux de la société de l'information en Europe. Il a été, depuis, considérablement amélioré et la suite logicielle LUCIDITY 1, 2, 3© est opérationnelle depuis août 1999. Une nouvelle version est opérationnelle depuis septembre 2004.

3 - 6 L'intérêt de mesurer l'ergostressie

Comme nous ne sommes pas encore capable de mesurer la charge de travail "absolue" (somme des pressions induites par l'extérieur sur un même salarié), il nous faut mesurer les effets de cette charge et des conditions de travail, **sachant que la manière dont est ressentie la charge de travail fait partie de cette charge de travail.**

Comme nous l'avons vu, dans la société industrielle les effets étaient surtout mesurés par la fatigue physique, et les efforts d'amélioration des conditions de travail portaient d'abord sur les éléments permettant de diminuer la fatigue physique (réduction de la durée du travail, éloignement des sources de chaleur, élimination des poussières, suppression des charges lourdes, amélioration des postures...) ou d'assurer la sécurité physique (éloignement des systèmes tournants, ceintures et chaussures de sécurité, casques,...).

Dans la société de l'information les effets sont plus variés; l'intérêt d'utiliser un indicateur synthétique est de pouvoir réaliser une évaluation ponctuelle à un moment donné, mais aussi de suivre son évolution dans le temps. Il faut encore approfondir les recherches pour être capable de mesurer l'ergostressie de manière détaillée, en connaissant tous les facteurs et tous les mécanismes. Mais dès aujourd'hui, les outils que nous avons mis au point donnent une première évaluation du niveau d'ergostressie en tenant compte, d'une manière systémique, d'une centaine de critères répartis en quatre grandes familles:

1. Ergostressie induite par les caractéristiques du POSTE DE TRAVAIL (postures et manipulations, environnement du poste de travail, risques professionnels, déplacements,...)
2. Ergostressie induite par l'ORGANISATION DE L'ENTREPRISE (intérêt du travail, responsabilité, statut, hiérarchie, relations avec les clients, méthodes de gestion, ...)
3. Ergostressie induite par l'AMBIANCE GENERALE, liée à l'environnement (métier, entreprise, région,...)
4. Ergostressie induite par les ACTIVITES EXTRA PROFESSIONNELLES familiales et locales, car on ne peut isoler l'ergostressie liées aux activités professionnelle et l'ergostressie liées aux activités extra professionnelles se combinent.

Cette approche multicritères permet d'évaluer le niveau d'ergostressie sur une "échelle d'ergostressie" graduée de 1 à 10, et d'analyser les composantes de cette ergostressie.

Elle met en valeur les causes réelles, et non pas seulement les causes immédiatement apparentes comme les durées ou les distances.

Il est donc ensuite possible d'agir, individuellement et collectivement, sur ces causes si le besoin s'en fait sentir.

Certes l'utilisation d'une centaine de critères peut sembler plus complexe que la mesure d'un seul critère, par exemple la durée du travail. Mais la complexification de la mesure est une constante historique permettant une meilleure analyse, et donc une action plus efficace. L'utilisation de la valeur nutritionnelle et de la valeur énergétique est plus complexe que l'utilisation du seul poids de nourriture, mais permet d'être mieux informé des effets d'un aliment sur sa santé, et d'agir en conséquence.

Dans le secteur médical, les examens biologiques sont venus compléter la seule température corporelle, et ont permis de spectaculaires améliorations de diagnostic.

De même, l'utilisation de l'ergostressie doit permettre d'agir sur ses conditions de travail pour les améliorer. Ce n'est qu'un premier pas et tout indique que la mesure des effets du travail va se complexifier de plus en plus, et de nombreux autres systèmes de mesure du travail et des conditions de travail vont se développer dans les prochaines années.

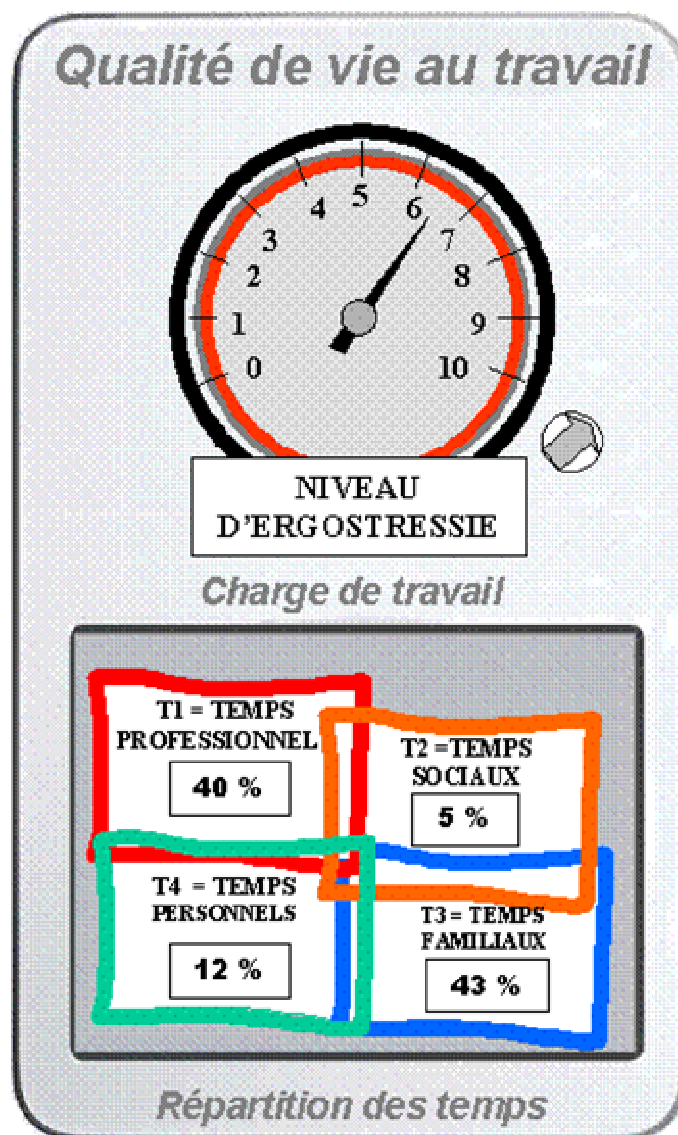
DIETETIQUE	RAPPORTS SOCIAUX
<i>Analyse d'un aliment (100g)</i>	<i>Analyse de ma situation de travail</i>
<i>Valeurs nutritionnelles moyennes</i>	<i>Niveaux partiels d'ergostressie</i>
Protéines.....4,0 g Glucides.....4,8 g Lipides.....1,0 g Calcium.....130 mg	Charge physique..... NORMAL Charge mentale..... ASSEZ FORT Stress..... NORMAL Plaisir..... ASSEZ FORT
<i>Valeur énergétique moyenne</i>	<i>Niveau d'ergostressie totale</i>
186 KJ (44 Kcal)	FORCE 6,18 sur l'échelle d'ergostressie (échelle de 1 à 10)
Informations me permettant d'agir sur mon alimentation pour améliorer ma SANTE.	Informations me permettant d'agir sur mes conditions de travail pour améliorer mon BIEN ETRE

L'utilisation du concept d'ergostressie permet à chacun d'analyser son travail.

Comparaison n'est pas raison : la valeur énergétique est le résultat d'une mesure "scientifique" admise par tous. L'évaluation de l'ergostressie, destinée à favoriser les rapports sociaux, ne peut être que négociée (liste des critères, règles de calcul,...) et adaptée aux conditions spécifiques d'une entreprise.

4) DES OUTILS POUR EVALUER L'ERGOSTRESSIE ET LA PENIBILITE : LE TABLEAU DE BORD DE MES CONDITIONS DE TRAVAIL ET DE VIE »

Pour concrétiser les résultats de nos recherches sur la nécessité d'utiliser de nouveaux indicateurs dans la mesure du travail et des conditions de travail nous avons mis au point le « Kit de mesure de la qualité de vie au travail » qui s'appuie sur la suite logicielle LUCIDITY 1, 2, 3¹¹ dont l'objectif est d'aider chaque salarié(e) à être lucide sur ses temps et conditions de travail, et sur les causes de son ergostressie.



¹¹ Cette suite logicielle a été programmée par Philippe Médan.

Conclusion : quelles sont les utilisations d'une telle démarche d'analyse des conditions de travail ? Quelles sont les utilisations possibles de ce tableau de bord ?

Intérêt pour le salarié: c'est un outil de formation et de LUCIDITE

C'est un outil de formation à l'analyse des conditions de travail en général, et des conditions personnelles de travail en particulier.

Il aide chacun à être lucide sur ses conditions de travail, sachant que l'analyse de l'ergostressie et du temps de travail complet doit permettre à chacun de repérer les facteurs de charge sur lesquels il peut et il faut agir

- Connaissance du vocabulaire permettant d'analyser les conditions de travail
- Prise de conscience de la répartition réelle de son temps (temps professionnels, temps sociaux, temps familiaux et domestiques, et temps personnels).
- Prise de conscience des composantes de la charge de travail et des causes réelles de l'ergostressie et de la pénibilité.
- Prise de conscience du degré de stress et de plaisir liés à son travail. Exemple: *quelles sont les activités qui me donnent le plus de stress (et pour lesquelles je suis probablement moins efficace)? Quelles sont les activités qui me donnent le plus de plaisir (et pour lesquelles je suis probablement plus efficace)?*
- Prise de conscience des domaines d'actions possibles pour le partage du travail et la création d'emplois (actions individuelles et/ou collectives). *La réduction du temps de travail a-t-elle diminuer mon ergostressie ? Quelles sont les évolutions organisationnelles ou comportementales pour qu'elle diminue?*
- Prise de conscience des domaines d'actions possibles, individuelles et/ou collectives, pour son équilibre et son développement personnels.
- Possibilité de mieux préparer les entretiens annuels avec la hiérarchie et le médecin du travail.

Intérêt pour l'entreprise : pouvoir négocier et agir avec des salariés conscients des causes de leur ergostressie

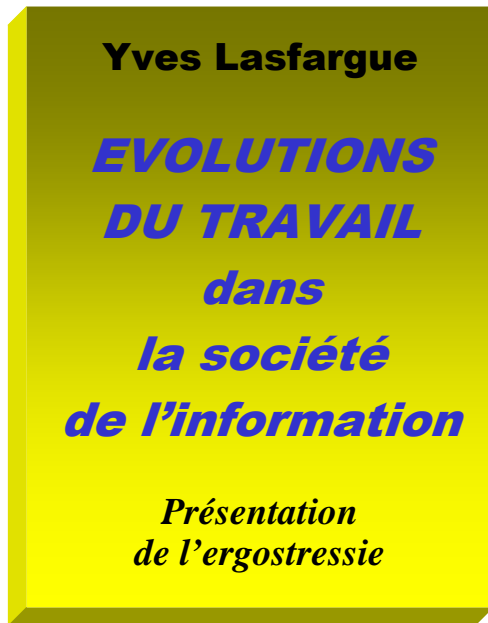
L'entreprise a intérêt à débattre du problème des conditions de travail (en particulier de celles des cadres) avec des salariés plus LUCIDES :

- les réunions sont plus constructives car chacun s'est formé à l'analyse multicritères en utilisant les grilles concernant les principaux facteurs d'analyse du temps et de l'ergostressie
- les réunions sont plus constructives car chacun s'appuie sur des éléments de réflexions "objectifs".
- Les variantes organisationnelles peuvent être envisagées car chacun est plus lucide sur les effets possibles de ces variantes.

Chaque salarié peut prendre conscience de l'évolution dans le temps, année après année, des différents facteurs : cette analyse peut être un élément, par exemple, des entretiens annuels

Les publications de l'OBERGO

(4 documents mis à jour et téléchargeables gratuitement sur www.ergostressie.com)



Brochure n°1:
*Présentation des évolutions du travail
et des principes de la mesure de la
charge de travail par le niveau
d'ergostressie*



Brochure n°2:
*10 tests d'auto évaluation de ses
conditions de travail et de mesure de
son niveau d'ergostressie*



Obergo

OBServatoire des conditions de travail et de l'ERGOstressie

L'**OBERGO** (OBServatoire des conditions de travail et de l'ERGOstressie) est une cellule de recherche créée par Yves Lasfargue pour mettre au point et diffuser des outils de réflexion et de formation sur les conditions de travail et les relations sociales.

OBERGO - 7, rue de l'arbre aux 40 écus 92 390 Villeneuve la Garenne FRANCE

Téléphone : + (33) (0)6 81 01 98 72

Courriel : yves.lasfargue@wanadoo.fr

Site Internet sur les conditions de travail dans la société de l'information: www.ergostressie.com

Numéro URSSAF : 920 781827131001003

Numéro SIRET : 430 468 637 00011

Code APE : 722A

Sur le site www.ergostressie.com, on trouve la présentation de l'OBERGO (OBServatoire des conditions de travail et de l'ERGOstressie) et en accès libre totalement gratuit les rubriques suivantes :

- * **MESURER** sa charge de travail, son ergostressie, son temps de travail "complet" et l'équilibre de ses temps à l'aide du « Kit de mesure de la qualité de vie au travail » de la suite logicielle LUCIDITY 1, 2, 3 © (systèmes experts permettant l'analyse des conditions de travail),
- * **NEGOCIER** le télétravail (accord collectif et contrat individuel), les intranets syndicaux et les tracts électroniques
- * **FAIRE RESPECTER** les libertés et les droits des salariés concernant l'usage d'Internet et des intranets
- * **AGIR** pour éviter les exclusions et pour éviter l'explosion de la bulle sociale Internet
- * **CONSULTER** les publications et les conférences d'Yves Lasfargue et une bibliographie sur le travail



L'ensemble de cette création logicielle est mis à disposition sous un [contrat Creative Commons](http://creativecommons.org/)
(voir tous les détails sur le site : <http://creativecommons.org/>)

Conçue par Yves Lasfargue et réalisée par Philippe Médan, la suite logicielle LUCIDITY 1, 2, 3 © peut être adaptée sur demande aux spécificités de toute entreprise ou de toute institution (vocabulaire spécifique, règles particulières, commentaires,...) et peut être **INSTALLÉE SUR L'INTRANET DE VOTRE ENTREPRISE.**

www.ergostressie.com

Pour être LUCIDE et AGIR sur les conditions de travail