

Les enjeux de l'utilisation des TIC (Technologies de l'information et de la communication)

Démarche d'analyse des conditions de travail dans la société de l'information : évaluation de l'équilibre des temps et mesure du niveau d'ergostressie

Yves LASFARGUE

Sommaire

- 1 - Le système d'innovations: quelles sont les technologies et les innovations qui changent les conditions de travail ?
- 2 - Les 12 grandes évolutions du travail.
- 3 - Comment analyser les conditions de travail dans la société de l'information?
- 4 - La mesure du « temps de travail complet » et l'évaluation de l'équilibre des temps
- 5 - La mesure de la charge de travail ressentie ou ergostressie (questionnaire d'auto - évaluation)
- 6 - Conclusion : être LUCIDE sur les facteurs modifiant les conditions de travail

Yves Lasfargue :

- Chercheur et consultant, directeur de l'OBERGO (**O**BServatoire des conditions de travail et de l'**ERGO**stressie)
- Membre du Conseil scientifique de l'ANACT (Association Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail)
- Expert auprès du Comité Economique et Social des Communautés européennes à Bruxelles

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.

1998/1999 : Animateur 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.

Auteur de :

- « **Halte aux absurdités technologiques** » - Editions d'Organisation - Paris - Avril 2003.

OBERGO - 7, rue de l'arbre aux 40 écus 92390 Villeneuve la Garenne Téléphone : 06 81 01 98 72
Courriel : yves.lasfargue@wanadoo.fr

Site internet sur l'analyse des conditions de travail : www.ergostressie.com

Site internet sur les droits des salariés et les intranets syndicaux : <http://intranets sociaux.free.fr>

Site internet sur les dangers de l'éclatement de la bulle sociale : <http://bullesociale.free.fr>

1 - LE SYSTEME D'INNOVATIONS DE LA SOCIETE DE L'INFORMATION : QUELS SONT LES FACTEURS QUI CHANGENT LE TRAVAIL ET LES METIERS?

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 dans toute entreprise, toute institution on constate que la société de l'information se concrétise par un système d'innovations de plus en plus complexes regroupant des innovations de plus en plus nombreuses :

- **Innovations extérieures** : 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,...

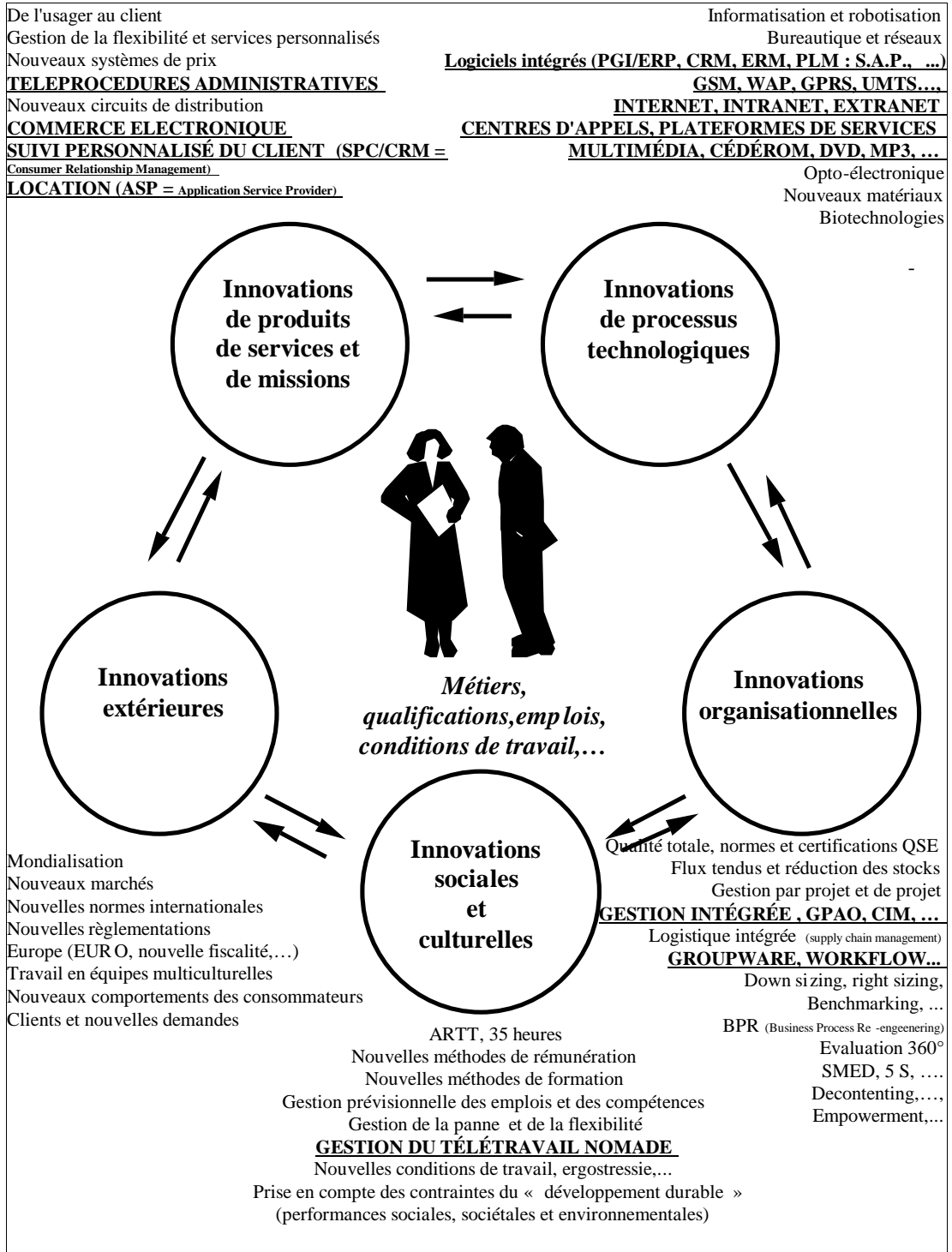
Il faut repérer l'ensemble des innovations pour prendre conscience :

- de l'effet de CUMUL (au même moment l'entreprise doit vivre plus de 100 innovations et chaque métier est modifié par 10 à 15 innovations parmi ces 100) : avant un recensement des innovations les responsables sont rarement LUCIDES sur cet effet de cumul.
- de l'effet de CROISEMENT (les innovations d'un métier peuvent modifier un autre métier). En particulier, il faut essayer de hiérarchiser les innovations pour mettre en valeur les plus importantes souvent masquées par les plus spectaculaires.
- de l'effet de RYTHME.
- du DESEQUILIBRE : spontanément, le système d'innovations a tendance à être déséquilibré : beaucoup d'innovations technologiques (spectaculaires), et moins d'autres innovations. Le rôle des gestionnaires est d'essayer d'équilibrer, sans trop céder aux modes et aux discours sur le « retard », ce système d'innovations pour le rendre supportable.

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.

Repérer les innovations de la Société de l'information



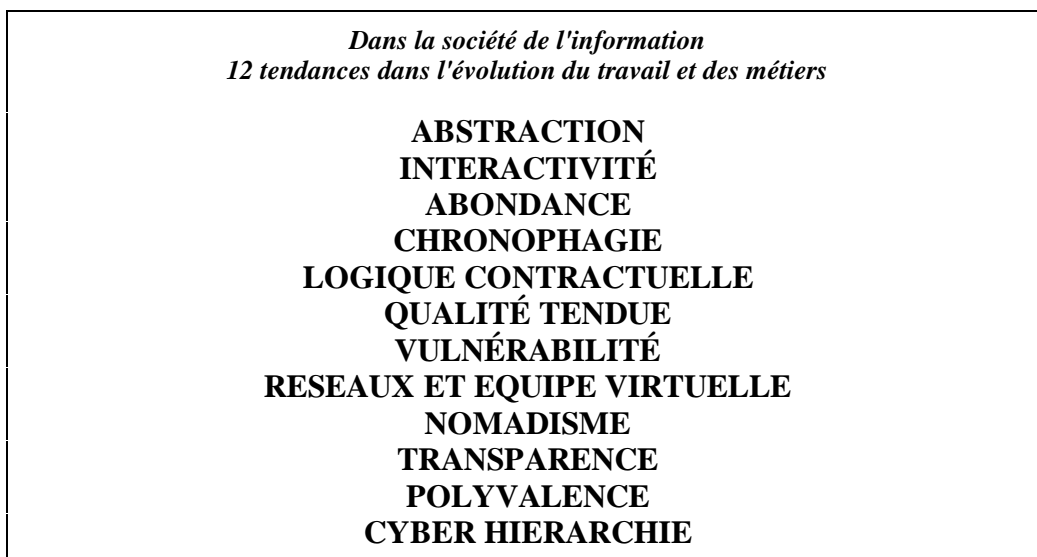
Source : démarche DEMAIN© (grille de recensement téléchargeable sur le site www.ergostressie.com)

Chaque entreprise vit, au même moment, plus d'une centaine d'innovations

C'est tout le système d'innovations de la Société de l'information qui agit sur l'évolution des entreprises, des conditions de travail et des métiers... et de la vie en société... et pas seulement Internet et les intranets.

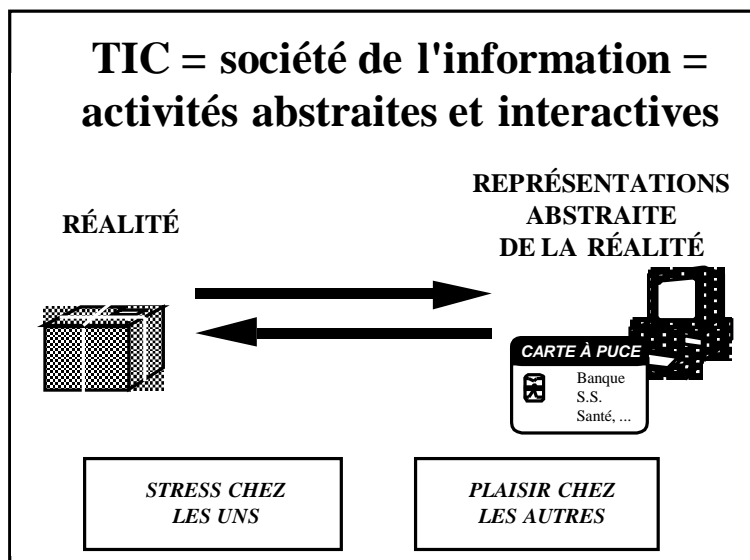
Quelles sont les innovations importantes et les effets de mode dans mon entreprise en 2003 pour les 3 prochaines années ?

2 - LES EVOLUTIONS DU TRAVAIL DANS LA SOCIETE DE L'INFORMATION



Les grandes évolutions du travail qu'il nous faut apprendre à gérer:

- 1) Vers un travail de plus en plus ABSTRAIT: le travail s'effectue sur la représentation de la réalité apparaissant sur l'écran informatique 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).



Travailler avec les TIC : source de qualification pour les uns et d'exclusion pour les autres

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,...)*

- 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 numérisées mises à notre disposition augmente chaque jour: plusieurs centaines de millions de pages sont déjà accessibles sur internet, et ce nombre croît régulièrement. Il faut donc gérer cette abondance de données, pouvant aller jusqu'à la saturation.

Cette abondance de données concerne un nombre croissant de salariés :

Volume des messages par pays et segment de volume en 2001 (nombre moyen de messages envoyés et reçus sur une journée typique)			
	Utilisateurs "gros volume"	Utilisateurs "volume moyen"	Utilisateurs "faible volume"
	.(25%)	.(50%)	.(25%)
Etats - Unis	341	169	85
Royaume Uni	320	161	75
Allemagne	301	153	76
France	256	129	64

Etude PitneyBowes (philippaP@parabole.com)

Il faut passer de la gestion de la pénurie à la gestion de l'abondance de données.

Un utilisateur « moyen » est interrompu 1 fois toutes les 4 minutes !

- 4) Vers un travail exigeant une GESTION DU TEMPS de plus en plus délicate, car les innovations technologiques sont de plus en plus chronophages. Plus les technologies vont vite, plus nous avons l'impression de manquer de temps.
- 5) Vers un travail en LOGIQUE CONTRACTUELLE. Les entreprises de certains pays fonctionnent depuis longtemps selon la "logique contractuelle" (USA, pays anglo-saxons, pays d'Europe du Nord,...): bien travailler, c'est respecter, à la lettre, le contrat passé par exemple entre le chef et le collaborateur. Dans les pays "à logique de l'honneur" (pays latins, dont la France), bien travailler c'est essayer de comprendre l'esprit du contrat et "faire différemment, mais mieux" (voir bibliographie n°15).
- 6) Vers un travail en QUALITÉ "TENDUE": il faut gérer l'ensemble "flux tendu + qualité totale + flexibilité".
- 7) Vers un travail sur des systèmes de plus en plus VULNÉRABLES: du fait de leur complexité les outils technologiques sont de plus en plus fragiles, d'où la nécessité de savoir gérer les nombreux aléas (pannes, intrusions, virus, attaques frauduleuses,...). La gestion de la panne sera l'une des activités les plus importantes de la société de l'information.
- 8) Vers un travail en RESEAUX: les T.I.C. permettent de multiplier les communications transversales qui viennent compléter ou perturber les traditionnelles communications verticales.
- 9) Vers un travail exigeant une GESTION DE L'ESPACE de plus en plus délicate: se développent le travail en équipe virtuelle, le télétravail mixte nomade, le commerce électronique à distance.
- 10) Vers un travail exigeant la gestion de la TRANSPARENCE car toute activité effectuée sur un réseau électronique peut être enregistrée à distance.
- 11) Vers un travail exigeant de plus en plus de POLYVALENCE, en particulier avec le développement des rapports commerciaux avec le client.
- 12) Vers une cyber hiérarchie, car le rôle des cadres est remis en question.

3 - VERS DES "CYBER RAPPORTS SOCIAUX"? COMMENT ANALYSER LES CONDITIONS DE TRAVAIL DANS LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION?

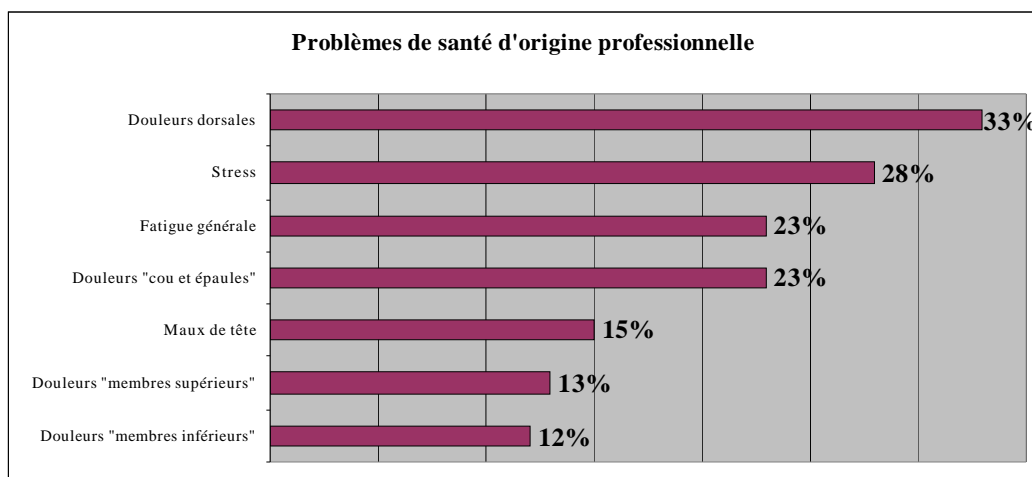
Les douze évolutions du travail que nous avons parcourues sont ressenties de manière très contradictoire selon les individus. Pour beaucoup de personnes elles sont sources de plaisir et sont jugées comme étant *positives, qualifiantes* et *valorisantes*. Pour d'autres elles sont sources d'exclusion. 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:

- 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. On cherche à diminuer le temps de travail (car on estime que la fatigue physique est proportionnelle au temps de travail), on cherche à améliorer l'environnement physique (chaleur, bruits, poussières,...), on cherche à améliorer la sécurité physique (réduire les accidents du travail), on cherche à supprimer les travaux pénibles (mécanisation, automatisation).

Dans la société de l'information:

- 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 auparavant. Toutefois, il faut en permanence garder à l'esprit que tous les métiers ne sont pas concernés de la même manière par l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC).



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)*

Exemple d'évolution des conditions de travail ressenties dans la société de l'information : 1 heure de travail n'égale pas 1 heure de travail

<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>Coompétition 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>			↑ Pour certains	
5 - HIERARCHIE <i>Organisation disutable exarcerbée par la compétition</i>		↑	↑	

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	↑ 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	↑ Pour certains
12 - NOMADISME <i>Télétravail mixte nomade ; tous lieux, tous temps</i>	↑ Déplacements en - Porter les portables		↑ Pour certains	↑ Pour certains
13 - TRANSPARENCE <i>Sur les réseaux toutes les activités sont enregistrées</i>			↑	

Chaque facteur a et aura des conséquences différentes sur chacun d'entre nous

... et cette grille n'est qu'un exemple. En terme d'indisponibilité 1 heure de travail égale 1 heure de travail, mais en terme de charge de travail, de fatigue et de plaisir 1 heure de travail n'égale pas une heure de travail, ce qui veut dire qu'il faut compléter la mesure du temps par la mesure de la charge ressentie.

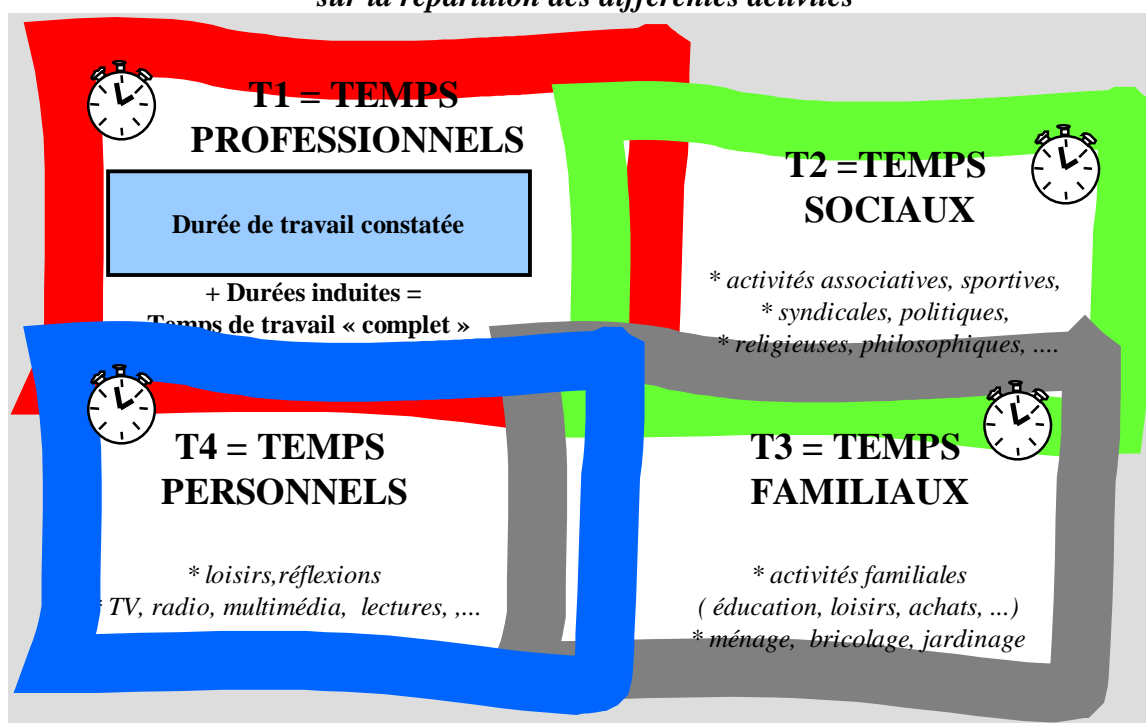
A notre avis dans les prochaines années, l'analyse des conditions de travail et de vie reposera sur l'évaluation de trois grands indicateurs : temps de travail contractuel, temps de travail complet et ergostressie.

4 - MESURE DU «TEMPS DE TRAVAIL COMPLET» POUR EVALUER L'EQUILIBRE DES TEMPS

Qu'est-ce que le "temps de travail complet" ? Il s'agit de mesurer autrement les temps d'activités professionnelles en prenant en compte le temps de travail théorique contractuel (par exemple 20, 32 heures ou 35 heures par semaine) mais surtout le temps de travail réel constaté (temps de présence dans l'entreprise ou chez les clients, mais aussi temps professionnel 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" (repas, lectures de la presse; temps de préoccupation liée à l'entreprise).

Cet indicateur va permettre d'évaluer l'équilibre "Temps professionnels / temps sociaux / temps familiaux et domestiques / temps personnels". 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".

Indicateur n° 1 : évaluer l'ensemble des temps pour être LUCIDE sur la répartition des différentes activités



Graphique de répartition des activités

L'équilibre entre ces activités est-il satisfaisant? Pour moi? Pour mes proches? Voir le questionnaire n°1 du système expert LUCIDITY - Temps© de la suite logicielle LUCIDITY 1, 2, 3 © sur le site www.ergostressie.com (utilisation et téléchargement de questionnaires totalement gratuits)

Exemples de résultats obtenus en utilisant le questionnaire n°1 d'auto - évaluation

Répartition des différents temps (enquête CFDT Cadres avant les 35 heures sur 1000 cadres):

Temps contractuel de travail : 1 721 heures par an
Durée de travail constatée ou temps professionnel direct réel : 2 167 heures par an
Durées induites ou temps professionnels indirects : 439 heures par an

T1 = Temps de travail complet ou temps professionnel complet : 2 605 heures par an soit 43% du temps éveillé
T2 = Temps sociaux no professionnels : 232 heures par an soit 4% du temps éveillé
T3 + T4 = Temps personnels et familiaux : 3 224 heures par an soit 53% du temps éveillé

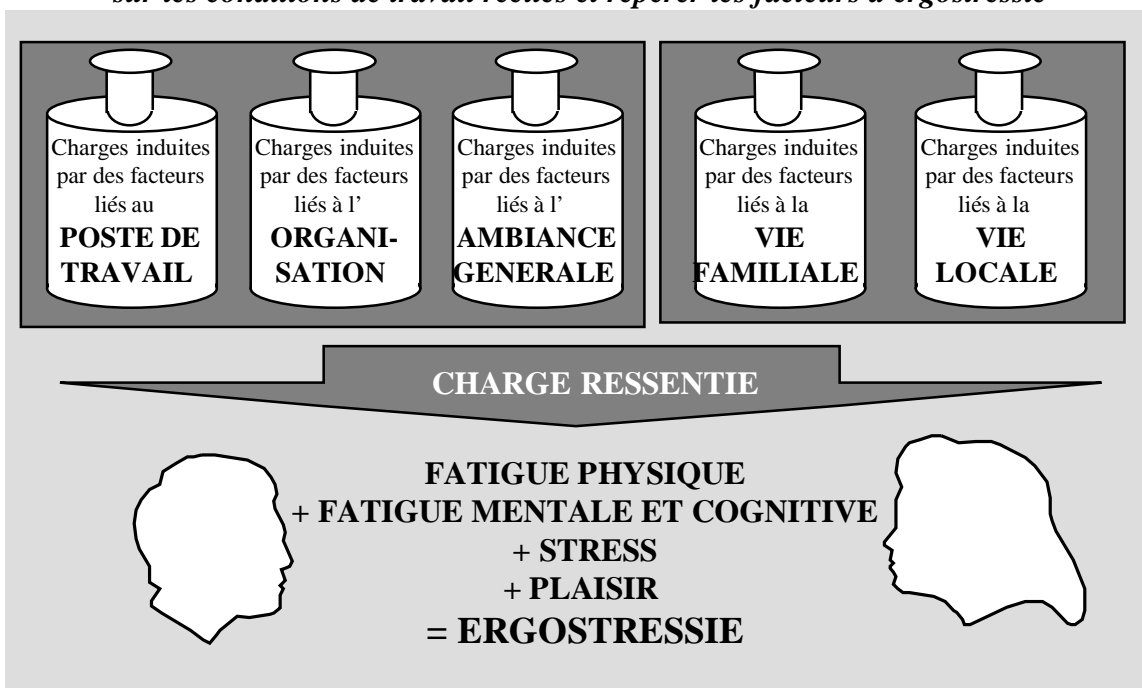
5 - MESURE DE L'ERGOSTRESSIE POUR EVALUER LES EFFETS DE LA CHARGE DE TRAVAIL

Le temps de travail n'est que l'un des facteurs des conditions de travail. Une heure de travail n'est pas obligatoirement égale à une autre heure de travail : c'est pourquoi il faut évaluer aussi la charge de travail. Il faut 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'ERGOSTRESSIE³ est la mesure de 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.

Indicateur n° 2 : mesurer l'ergostressie pour être LUCIDE sur les conditions de travail réelles et repérer les facteurs d'ergostressie



+ T4

Pour organiser, diviser, partager le travail, il faut savoir le mesurer...

La mesure de l'ergostressie permet de prendre conscience des principaux facteurs qui agissent sur les conditions de travail, sur le "bien être" au travail. Et sur les évolutions dans le temps. Voir le questionnaire n°2 du système expert LUCIDITY - Ergostressie© de la suite logicielle LUCIDITY 1, 2, 3 © sur le site www.ergostressie.com. (utilisation et téléchargement de questionnaires totalement gratuits)

Exemples de résultats obtenus en utilisant le questionnaire n°2 d'auto - évaluation

- **Niveau d'ergostressie** sur une échelle de 1 à 10
- **Charge physique ressentie** : niveau de charge physique sur une échelle de 1 à 100 avec indications des principaux facteurs induisant cette charge physique
- **Charge mentale ressentie** : niveau de charge mentale sur une échelle de 1 à 100 avec indications des principaux facteurs induisant cette charge mentale
- **Stress ressenti** : niveau de stress sur une échelle de 1 à 100 avec indications des principaux facteurs induisant ce stress
- **Plaisir ressenti** : niveau de plaisir sur une échelle de 1 à 100 avec indications des principaux facteurs induisant ce plaisir

Les résultats individuels peuvent être mis en commun au cours de réunions collectives pour mettre en valeur les facteurs individuels et les facteurs collectifs sur lesquels il faut agir.

³ Ergostressie (du grec ergon - le travail physique et de l'anglais stress - la tension).

***Exemple de démarche⁴ d'analyse des conditions de travail
par la mesure de l'équilibre des temps
et la mesure de l'ergostressie***

Etape n°1

Au cours d'une première réunion

Présentation des questionnaires n°1 et 2 (ou seulement n°2)
au groupe de salariés concernés (30 minutes)

Etape n°2

Réflexion individuelle : LUCIDITE INDIVIDUELLE

Auto- utilisation des questionnaires par chaque salarié
(environ 30 minutes par questionnaire
avec ou sans utilisation d'internet)

LAISSER PASSER UN DELAI DE 8 A 15 JOURS

Etape n°3

Au cours d'une deuxième réunion : LUCIDITE COLLECTIVE

Mise en commun orale des résultats de chacun et chacune
pour repérer les facteurs communs à une équipe ou un service : chacun annonce les
principaux facteurs d'ergostressie, positifs ou négatifs , qu'il a repérés

(2 à 3 heures)

Etape n°4

ACTIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES

Détermination des actions nécessaires, individuelles et collectives,
pour améliorer les conditions de travail

⁴ Cette démarche est détaillée dans le livre d'Yves Lasfargue : "*Techno mordus, Techno exclus? Vivre et travailler à l'ère du numérique*" - Editions d'Organisation/ Les Echos - Paris - 2000.

Les questionnaires (remis à jour tous les 6 mois : changement de vocabulaire, améliorations, ...) sont en téléchargement libre et gratuit sur le site www.ergostressie.com.

6 - CONCLUSION : IL NOUS FAUT ETRE LUCIDE POUR DEGONFLER LA BULLE SOCIALE AVANT SON EXPLOSION ...

Internet et les nouvelles technologies sont des outils d'une grande utilité, mais leur séduction est source d'illusions.

Hier, les illusions économiques de gains immédiats ont conduit à des absurdités économiques dans les investissements technologiques et à l'éclatement de la "**bulle boursière**".

Aujourd'hui, malgré la catastrophe financière, les illusions culturelles sur les conséquences d'internet prospèrent plus que jamais et conduisent à des absurdités sociales dans les utilisations des technologies, qui vont provoquer l'éclatement de la "**bulle sociale**".

C'est pourquoi, il nous faut faire l'effort d'être LUCIDE sur les effets réels des systèmes d'innovations mis en place, en particulier il nous faut être LUCIDE sur les conditions de travail

Quel est l'intérêt d'utiliser ces questionnaires d'analyse des conditions de travail ?

L'utilisation des questionnaires de mesure de l'équilibre des temps et de mesure du niveau d'ergostressie est à la fois une aide pédagogique et une aide dans les rapports sociaux, qui permet d'explicitier les enjeux au moment d'une négociation implicite (exemple : entretien annuel) ou explicite, individuelle ou collective (exemple : négociation sur les conditions de travail).

Intérêt pour le salarié: les questionnaires sont des outils de formation et de LUCIDITE

Les 2 questionnaires sont des outils de formation à l'analyse des conditions de travail en général, et des conditions personnelles de travail en particulier. Ils aident chacun à être lucide sur ses conditions de travail, sachant que l'analyse du temps de travail complet et de l'ergostressie 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 (100 questions) : acquisition des mots pour dire les maux.
- 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.
- 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). *Le passage des 39 heures aux 35 heures a-t-il diminuer mon ergostressie ? Quels 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.

Intérêt pour l'entreprise :

Pouvoir négocier et agir avec des salariés conscients des causes de leur ergostressie. Chaque salarié peut prendre conscience de l'évolution dans le temps, année après année, des différents facteurs : cette analyse peut aussi être un élément, par exemple, des entretiens annuels.

Les illusions technologiques : de la bulle boursière à la bulle sociale⁵
Il nous faut faire un effort de LUCIDITE permanent sur les conséquences positives et négatives de la société de l'information, si nous voulons éviter que n'éclate la bulle sociale...

La nouvelle économie a créé puis fait éclater la bulle boursière.



Par ses discours, la *cyber secte* a réussi à faire croire à ses promesses commerciales et économiques. On sait maintenant que la "nouvelle économie" ne reposait que sur des illusions commerciales et économiques.

Internet : les 9 principales illusions commerciales et économiques

A) Dans la population, il existe une gigantesque demande :

- 1 - d'activités à distance
- 2 - de communications numérisées
- 3 - de traitements d'informations numérisées

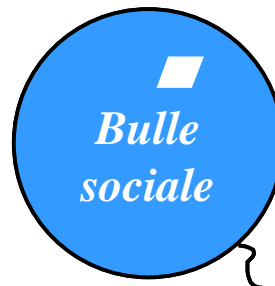
B) Le monde Internet permet la mise en place d'une "nouvelle économie" qui repose sur des règles économiques originales:

- 4 - Il est possible d'arriver à un équilibre financier en diffusant des services gratuits
- 5 - Le résultat financier n'est plus un élément vital. Une entreprise peut survivre sans faire de bénéfice.
- 6 - L'important est d'avoir beaucoup de clients
- 7 - Il est normal d'acheter un client 10 000 euros.
- 8 - Toute activité INTERNET est rentable en moins d'un an
- 9 - Les licences UMTS n'ont pas de prix

Conséquences humaines pour le secteur TMT

L'éclatement de cette première bulle a eu et a encore des conséquences humaines dramatiques sur le secteur TMT (Technologies, Média, Télécommunications) : licenciements, déplacements, ruine de certains retraités dont les fonds de pension avaient spéculé, ruine de certains épargnants,...

Le discours sur la société numérique crée puis fera éclater la bulle sociale !



Mais certains continuent de vouloir mettre en place la "société numérique" qui ne repose que sur des illusions culturelles et sociales .

Internet : les 9 principales illusions culturelles et sociales

INTERNET et les technologies de communications sont des outils:

- 1 - Que tout le monde peut facilement apprendre à utiliser.
- 2 - Qui sont obligatoires dans tous les métiers.
- 3 - Qui libèrent l'homme car ils contribuent à l'amélioration des conditions de vie et de travail.
- 4 - Qui font gagner du temps car ils abolissent le temps.
- 5 - Qui donnent à chacun le don d'ubiquité car ils abolissent l'espace.
- 6 - Qui permettent de mettre en place la société du savoir.
- 7 - Qui contribuent à la défense des libertés et doivent se développer sans contrainte
- 8 - Qui sont indispensables dans les entreprises car ils améliorent la productivité.
- 9 - Qui sont indispensables dans la société car ils renforcent la cohésion sociale.

Conséquences humaines pour TOUS les secteurs

Or l'éclatement de la bulle sociale aurait des conséquences humaines beaucoup plus dramatiques sur TOUS les secteurs utilisateurs de ces technologies : discriminations, exclusions, rejets, gaspillage d'argent public, ...

⁵ Voir le site internet sur les dangers de l'éclatement de la bulle sociale : <http://bullesociale.free.fr>

À lire...

Rapports officiels de la Commission Européenne sur les enjeux de la société de l'information

- "Construire la Société de l'information pour tous" - janvier 1996 et "Vers la Société européenne de l'Information"- juin 1997 - Rapports du groupe de 14 experts dont a fait partie Yves Lasfargue - Rapports disponibles en français, anglais et allemand sur INTERNET (<http://www.ispo.cec.be/hleg/hleg.htm> ou le commander à l'adresse suivante : hleg@fse.dg5.cec.be)

- **Conclusions du Conseil européen de Lisbonne des 23 et 24 mars 2000** : "Vers l'économie de la connaissance: e-Europe 2002"

- "E - inclusion : le potentiel de la société de l'information au service de l'insertion sociale en Europe " - Rapport du groupe ESDIS de la Commission des Communautés européennes - 2001

- Toutes les directives européennes et tous les rapports européens récents sur la société de l'information (depuis 1996) sont accessibles sur le site internet : www.europa.eu/int/ (lecture et téléchargement possible)

Rapports officiels français sur les évolutions du travail

- "Le travail dans 20 ans" Rapport de la commission présidée par Jean BOISSONNAT - Commissariat Général du Plan - Éditions Odile Jacob - 1995

- "Commerce électronique : une nouvelle donne pour les consommateurs, les entreprises, les citoyens et les pouvoirs publics " - rapport de Francis Lorentz Documentation française 1999.

- **Organisation du travail, Métiers et Formation dans la Fonction Publique** - Commissariat Général du Plan - Mission Lasserre - Rapport complémentaire des groupes 1 et 2 - Documentation Française - mars 2000 - Présidents des groupes: Alain d'Iribarne et Yves Lasfargue - Rédactrice du rapport : Christine Afriat (www.internet.gouv.fr)

- Tous les rapports français récents (plus de 60 rapports très intéressants depuis 1997) sur la société de l'information sont indiqués sur le site internet: www.internet.gouv.fr (lecture et téléchargement possible)

Quelques livres sur Internet, les TIC (Technologies de l'information et de la communication) et le travail

- 1 - "Face aux feux du soleil" - Isaac ASIMOV - 1957 (Collection J'ai lu - Science fiction)
- 2 - "La Société en réseaux" - Manuel CASTELLS - Fayard (Tome 1 en 1998, tomes 2 et 3 en 1999)
- 3 - "Le culte d'Internet" - Philippe Breton - La Découverte 2000
- 4 - "World Philosophie" - Pierre Lévy - Odile Jacob 2000
- 5 - "Techno mordus, Techno exclus? Vivre et travailler à l'ère du numérique" - Yves Lasfargue - Editions d'Organisation et Les Echos Paris - 2000
- 6 - "Le droit du travail à l'épreuve des NTIC" Jean- Emmanuel Ray- Editions Liaisons - Paris - 2001
- 7 - "Le travail en questions. Enquêtes sur les mutations du travail" - CFDT - Syros - 2001
- 8 - "Les flingueurs du net" - Laurent Mauriac - Calmann Lévy - 2002
- 9 - "La géopolitique d'Internet" - Solveig Godeluck - La Découverte - 2002
- 10 - "Travailler pour être heureux ? Le bonheur et le travail en France" Christian Baudelot et Michel Gollac - Editions Fayard - 2003
- 11 - "Halte aux absurdités technologiques" Yves Lasfargue - Editions d'Organisation - 2003

"Halte aux absurdités technologiques"

Yves Lasfargue
Editions d'Organisation - 2003 - 22 €

Dans ce livre sont analysées les illusions culturelles et sociales qui sont créées par le discours de la cyber-secte sur l'utilisation d'Internet et des nouvelles technologies. Ces illusions poussent les entreprises à la frénésie technologique et conduisent le gouvernement à vouloir mettre en place la « République numérique »

Conclusion : il est urgent de dégonfler la bulle sociale avant qu'elle n'explose.

Un certain nombre de propositions sont développées : lutte contre les exclusions, maintien de métiers hypo-technologiques, développement de la techno-diversité des accès à l'information (administration à accès multiples, ...),



(à paraître en avril 2003)

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.

Adresse : Yves Lasfargue - OBERGO - 7, rue de l'Arbre aux 40 écus 92390 Villeneuve-La-Garenne France
Courriel : yves.lasfargue@wanadoo.fr Téléphone +33 (0)6 81 01 98 72

Site internet sur les conditions de travail : www.ergostressie.com

Site internet sur les intranets sociaux et les droits des salariés: <http://intranets sociaux.free.fr>

Site internet sur la bulle sociale : <http://bullesociale.free.fr>

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 : la présentation de la démarche DEMAIN © (analyse des évolutions de métiers et de compétences), la présentation du concept d'ergostressie, la suite logicielle LUCIDITY 1, 2, 3 © (systèmes experts permettant l'analyse des conditions de travail, « logiciels libres » dont les sources sont accessibles à tous et à toutes pour une utilisation individuelle), un portail social (sources d'informations et bibliographie sur les conditions de travail), la nouvelle rubrique « *Intranets sociaux et droits des salariés* », le texte des conférences d'Yves Lasfargue, une série de diapositives pédagogiques, un glossaire des mots indispensables aux responsables ... 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.

Yves Lasfargue - OBERGO (OBServatoire des conditions de travail et de l'ERGOstressie)
Courriel : yves.lasfargue@wanadoo.fr

www.ergostressie.com