

## L'ETHIQUE ET LES TIC

### Impact des nouvelles technologies d'information et de communication sur l'entreprise

Enjeux sociaux de la société de l'information : évolutions des conditions de travail et de vie liées aux TIC et à Internet

## *Société de l'information et conditions de travail : amélioration ou dégradation ?*

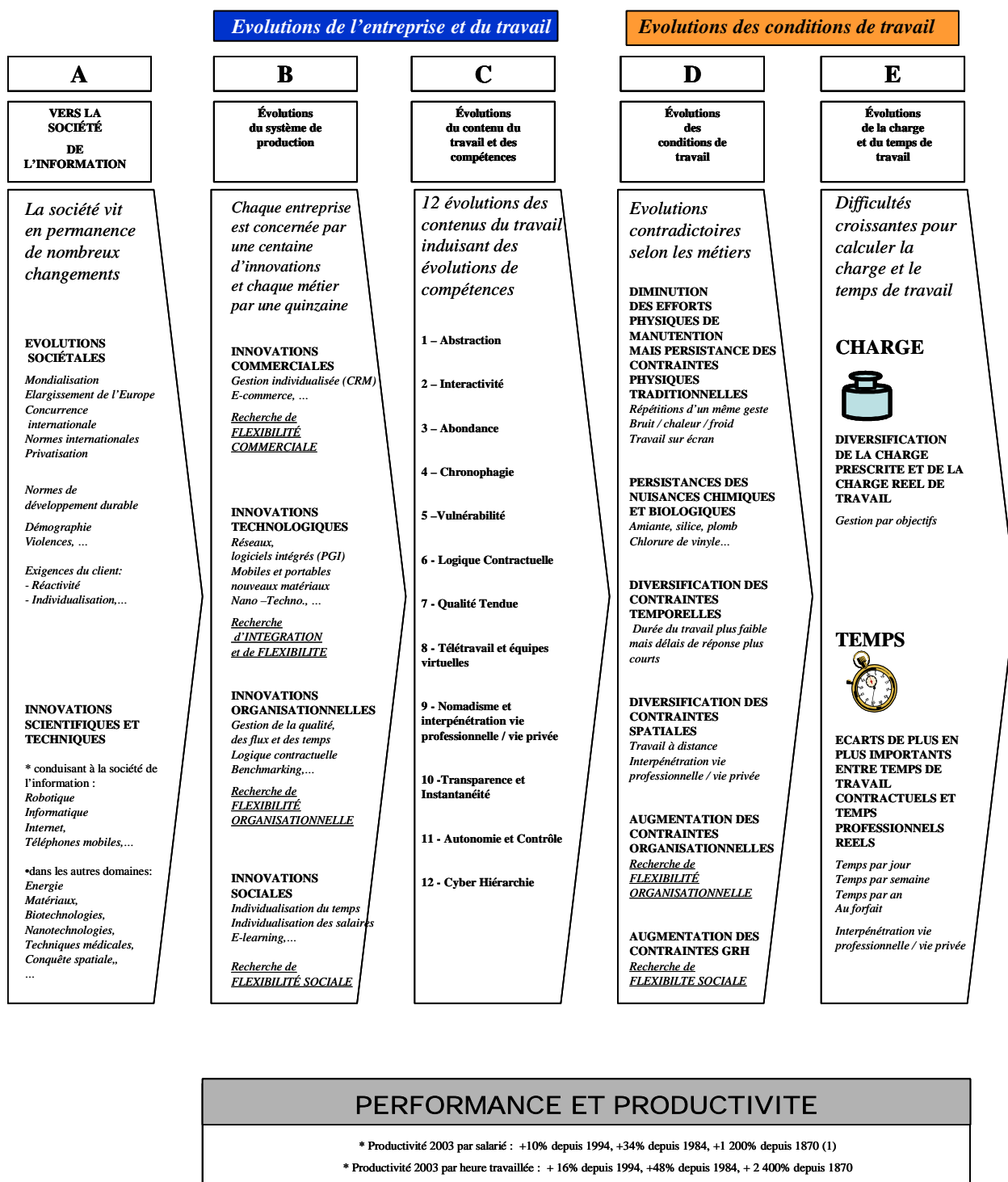
Yves LASFARGUE

On peut repérer 12 évolutions qui changent profondément le travail et les métiers, mais aussi la vie quotidienne.

- 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
- 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.
- 4) Vers un travail CHRONOPHAGE et la GESTION DU TEMPS de plus en plus délicate, car les innovations technologiques donnent la possibilité de transmettre plus rapidement, mais le travail demande de plus en plus de temps du fait de l'abondance des données à traiter.
- 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 fraudes : on est passé de la civilisation de la peine à la civilisation de la panne
- 6) Vers un travail en LOGIQUE CONTRACTUELLE qui tend à remplacer la logique de l'honneur
- 7) Vers un travail en QUALITE TENDUE : "flux tendu + qualité totale + flexibilité".
- 8) Vers un travail en RESEAUX et en équipes VIRTUELLES à distance : nomadisme, télétravail, ...
- 9) Vers un travail exigeant une GESTION DE L'ESPACE de plus en plus délicate: pour les salariés nomades, comment éviter une trop grande interpénétration vie professionnelle / vie privée ?
- 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 (inflation d'indicateurs).
- 12) Vers une CYBER HIÉRARCHIE, car le rôle des cadres est remis en question.

Ces évolutions du travail vont induire des évolutions des conditions de travail et l'accroissement du niveau d'ergostressie, syndrome de la société de l'information (combinaison de la fatigue physique, de la fatigue mentale, du stress et mais aussi du plaisir).

# LES LIENS SOCIETE DE L'INFORMATION / INNOVATIONS /


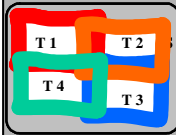


## Les liens entre société de l'information et conditions de travail

Pour analyser ces liens, il faut essayer de prendre en compte toutes les innovations (colonne B) et pas seulement les innovations technologiques, les plus spectaculaires, mais pas toujours les plus importantes. On constate que :

- les innovations mises en place par l'entreprise hésitent toujours entre « recherche de flexibilité » et « désir d'intégration », source de rigidité.
- Il n'y a pas de déterminisme technologique ou organisationnel : tout dépend des modalités de mise en place et d'utilisation. Il existe de nombreuses marges de libertés permettant d'améliorer les conditions de travail (colonnes D et E)

# COMPETENCES / CONDITIONS DE TRAVAIL / SANTE

Pénibilité et bien être		Evolutions des conséquences sur la santé		
F	G	H	I	J
Évolutions des effets de la charge de travail REELLE	Évolutions des effets de la charge de travail REELLE	Évolutions des facteurs de risque sur la santé et la sécurité	Évolutions des effets sur la santé et la sécurité	Évolutions des conséquences des effets sur la santé et la sécurité
FATIGUE PHYSIQUE	<p>La qualité de vie au travail dépend, entre autres, de la charge ressentie et des temps ressentis</p> <p>1) Nécessité de mesurer la CHARGE RESENTIE = NIVEAU D'ERGOSTRESSIE</p>  <p>2) Nécessité de mesurer le « TEMPS PROFESSIONNEL COMPLET »</p> <p>3) Nécessité de mesurer LA RÉPARTITION DES TEMPS des différentes activités</p> 	<p>Multiplication des risques psycho-sociaux qui dépendent à la fois des conditions de travail et des caractéristiques individuelles</p> <p>FACTEURS DE RISQUES CONCERNANT LA SÉCURITÉ</p> <p>Baisse de la vigilance</p> <p>MULTIPLICATION DES FACTEURS DE RISQUES CONCERNANT LA SANTÉ PHYSIQUE</p> <p>Hypertension artérielle</p> <p>Excès de cholestérol</p> <p>Obésité</p> <p>Forte consommation médicamenteuse</p> <p>Tabagisme</p> <p>Alcoolisme</p> <p>Dopage</p> <p>MULTIPLICATION DES FACTEURS DE RISQUES PSYCHO-SOCIAUX CONCERNANT LA SANTÉ MENTALE</p> <p>Anxiété</p> <p>Angoisse</p> <p>Irritabilité</p> <p>Burn – out</p> <p>Stress</p>	<p>Les liens travail/santé ne sont pas automatiques mais on constate une diminution des accidents du travail et une augmentation du nombre des maladies professionnelles</p> <p>EFFETS POSITIFS SUR LA SÉCURITÉ</p> <p>Fréquence accidents travail:</p> <p>1984 : 57,6 2004 : 43</p> <p>Nombre d'accidents du travail par an</p> <p>1984 : 778 000 2004 : 692 000</p> <p>Nombre d'accidents mortels par an:</p> <p>1984 : 1 130 2004 : 626</p> <p>EFFETS POSITIFS SUR LA SANTE</p> <p>* car travail protecteur * car travail réparateur * car source de plaisir</p> <p>EFFETS NEGATIFS SUR LA SANTÉ</p> <p>Pathologies traditionnelles + Pathologies aggravées par les risques psychosociaux:</p> <p>Pathologies:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de surcharges (TMS : nuque, épaule, bras, main, genou, ...)</li> <li>- de la peur et de l'insécurité</li> <li>- liées à la pression morale et à la violence</li> <li>- de l'humeur</li> </ul>	<p><b>+</b></p> <p><b>DURÉE DE VIE EN FORTE AUGMENTATION</b></p> <p>1950 : 69 ans 2006 : 77 ans (hommes) 83,8 ans (femmes)</p> <p><b>RAPPORT AU TRAVAIL</b></p> <p>89% des français se déclarent heureux au travail</p> <p><b>BONHEUR:</b></p> <p>1973 : 89% 2004 : 94% des français se déclarent heureux</p> <p><b>-</b></p> <p><b>COÛTS POUR L'ENTREPRISE</b></p> <p>Coûts de l'absentéisme, des conflits, du temps perdu</p> <p>Coûts des machines</p> <p>Coûts des matières</p> <p><b>COÛTS POUR LA SOCIÉTÉ</b></p> <p>Accidents du travail</p> <p>Arrêts de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Europe : 20 milliards €/an</li> <li>- 50% sont dus au stress</li> <li>- Indemnités des maladies professionnelles</li> </ul> <p><b>COÛTS HUMAINS ET SOCIAUX</b></p> <p>Violences</p>
<p>Caractéristiques personnelles de chaque salarié(e): professionnelles, individuelles, familiales, sociales, ...</p>				
FATIGUE MENTALE	STRESS	PLAISIR		

**QUALITE DE VIE AU TRAVAIL : PENIBILITE ET PLAISIR**

Nécessité d'établir un tableau de bord des « CONDITIONS DE TRAVAIL ET DE VIE » faisant apparaître le niveau d'ergostressie, le « temps professionnel complet de travail » et la répartition des temps des différentes activités

## Les liens entre travail et santé

Les liens travail/santé sont très complexes: les liens de causalité sont très difficiles à démontrer, et il faudrait prendre en compte des critères d'autant plus nombreux que l'interpénétration vie professionnelle vie privée est croissante : critères professionnels, mais aussi individuels (âge, activité physique, hygiène de vie, alimentation,...), sociaux, familiaux (antécédents,...), ...

Même les liens entre les facteurs de risque (colonne H) et les effets sur la sécurité (colonne I) et la santé ne sont pas automatiques. Par contre, on constate une forte corrélation santé perçue / santé réelle, d'où l'importance d'analyser la charge ressentie.

## Evolutions des conditions de travail depuis 1984 : amélioration ou dégradation de la qualité de vie au travail ?

Evolutions  
récentes

1 984	1 991	1 994	1 998	2 002	2 003	2 005	2 005
Enquête DARES en France	Enquête DARES en France	Enquête DARES SUMER en France	Enquête DARES en France	Enquête INSEE DARES en France	Enquête DARES SUMER en France	Enquête Fondation européenne en Europe	Enquête DARES en France

INDICATEURS DE PENIBILITE PHYSIQUE AU TRAVAIL : RISQUES PHYSIQUES TRADITIONNELS							
<b>Contraintes horaires : durées et horaires de travail</b>							
1	* Travailler plus de 40h/semaine				29,1%		20,4%
2	* Travailler de nuit				11,7%		12,7%
3	* Travailler le samedi				46,4%		43,4%
4	* Effectuer des astreintes				5,5%		10,2%
<b>Positions, postures, manutention et travail répétitif</b>							
5	Position debout plus de 20 h / semaine				28,3%		26,7%
6	Rester longtemps dans une posture pénible	16,0%	29,0%		37,3%		34,2%
7	Port de charges lourdes	22,0%	31,0%		38,0%		39,0%
8	Manutention de charges lourdes plus de 10 h /semaine				12,5%		11,8%
9	Répétition continue d'un même geste	20,0%	30,0%		29,0%		
10	Répétition d'un geste plus de 10 h / semaine				12,5%		9,0%
<b>Bruits, automobiles et écrans</b>							
11	Exposition à un bruit supérieur à 85 dbA				13,0%		18,2%
12	Conduite automobile professionnelle				22,9%		26,5%
13	Travail sur écran plus de 20 h / semaine				11,9%		22,1%
<b>Risques chimiques et biologiques</b>							
14	Exposition au moins à un produit chimique				33,8%		37,0%
15	Exposition aux risques biologiques				10,2%		12,2%
INDICATEURS DE PENIBILITE MENTALE AU TRAVAIL : RISQUES PSYCHO - SOCIAUX							
<b>Autonomie : rythme de travail et délais imposés</b>							
16	* par les contrôles permanents de la hiérarchie				28,4%		25,5%
17	* par un contrôle informatisé				14,5%		27,2%
18	* par des délais inférieurs à 1 heure	5,0%	16,0%		23,2%		25,0%
<b>Autonomie : contraintes commerciales</b>							
19	Etre en contact direct avec le public		60,0%		62,3%		68,3%
20	Demande extérieure obligeant à une réponse immédiate				60,1%		62,5%
21	* pour les employés				34,0%		41,2%
22	* pour les ouvriers				46,2%		56,4%
22	Devoir fréquemment interrompre une tâche pour en faire une autre non prévue				46,2%		59,5%
<b>Crainte de sanctions en cas d'erreurs</b>							
Erreur dans le travail pouvant entraîner :							
23	* des conséquences graves pour la qualité du produit ou du service	60,0%			65,0%		
24	* des sanctions graves	46,0%			60,0%		

Sources : DARES (organisme d'études du Ministère de l'Emploi - [http://www.travail.gouv.fr/etudes/etudes\\_h.html](http://www.travail.gouv.fr/etudes/etudes_h.html))

EFFETS DES CONDITIONS DE TRAVAIL SUR LA SANTE							
25	Personnes déclarant souffrir d'un problème de santé					25,9%	
26	Personnes déclarant souffrir d'un problème de santé lié au travail					1,3%	
<b>Personnes déclarant ressentir des douleurs liées à leur travail</b>							
27	* Douleurs dorsales						24,7%
28	* Fatigue générale						22,6%
29	* Stress						22,3%
30	* Maux de tête						15,5%
BAISSE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL ET DEVELOPPEMENT DES MALADIES PROFESSIONNELLES							
31	Fréquence des salariés	57,6	54,0		43,0		40,0
32	Nombre de maladies professionnelles déclarées/an			17 800	41 200		44 000
33	dont (TMS : Troubles musculo-squelettiques)			12 000	28 500		
34	dont affections dues à l'amiante			2 130	5 885		
... ET POURTANT L'ESPERANCE DE VIE CONTINUE DE CROITRE							
35	Femmes (en années)	78,4		82,4		83,0	83,5
36	Hommes	70,2		74,8		75,9	76,0

Sources : Fondation européenne de conditions de travail - Dublin - [www.eurofound.ie](http://www.eurofound.ie) - CNAMTS (accidents du travail et maladies professionnelles) et INSEE (durée de vie)

### Quelques facteurs d'« intensification du travail »

*Les principaux facteurs sont repérés par un point noir. Il faut remarquer que la plupart de ces évolutions ne sont pas liées spécifiquement à l'utilisation des TIC, mais sont la conséquence des effets de l'ensemble des innovations commerciales, technologiques, organisationnelles et sociales*

**Yves Lasfargue** : Chercheur et consultant, directeur de l'OBERGO (**O**bservatoire des conditions de travail et de l'**ERGO**stressie)

2004/2005 : Membre du groupe de réflexions sur les enjeux du « E-Travail » (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)

1999/2001 : Expert auprès du Comité Economique et Social européen.

Auteur de : « Halte aux absurdités technologiques » - Editions d'Organisation - Paris - 2003

« KIT de mesure de la pénibilité et du bien être dans la société de l'information » - 2007 (téléchargeable sur le site [www.ergostressie.com](http://www.ergostressie.com))

OBERGO - 7, rue de l'arbre aux 40 écus 92390 Villeneuve la Garenne FRANCE Téléphone : +33 (0) 6 81 01 98 72 Courriel : [yves.lasfargue@wanadoo.fr](mailto:yves.lasfargue@wanadoo.fr)

Site internet sur l'analyse des conditions de travail : mesure de l'ergostressie, droits des salariés, intranets syndicaux, dangers de la bulle sociale Internet, négociation du télétravail :

[www.ergostressie.com](http://www.ergostressie.com)