

CISCO SYSTEMS FRANCE
Issy-les-Moulineaux - 12 mai 2005

Sources de plaisir et de satisfaction, mais aussi de pénibilité et des stress

Conditions de travail dans la société de l'information : sur quels points agir pour les améliorer ?

Yves LASFARGUE

Sommaire

1. Les grandes évolutions du travail dans la société de l'information
2. Conditions de travail et de vie dans la société de l'information : quels liens entre « productivité, pénibilité, plaisir et bien-être » ?
3. Vers des cyber rapports sociaux ? Dans la société de l'information, comment peut-on mesurer le travail et ses effets sur la santé :
 - * Mesure de la charge de travail?
 - * Mesure du « temps complet de travail » et de l'équilibre des temps des différentes activités ?
4. Conclusion : améliorer les conditions de travail en agissant sur les points positifs et les points négatifs mis en valeur par les tests

Yves Lasfargue :

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

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 : 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 - 2003

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

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>



Tous les textes, tests et logiciels OBERGO, en particulier le système expert LUCIDITY 1, 2, 3 © sont mis gratuitement à disposition de tous sous un [contrat Creative Commons](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.0/) (voir tous les détails sur le site : <http://creativecommons.org/>)

Ce document et les diapositives projetées peuvent être téléchargés sur le site : www.ergostressie.com

1 - LES GRANDES EVOLUTIONS DU TRAVAIL DANS LA SOCIETE 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 intégrés¹, 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 QSE², 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 »³,...

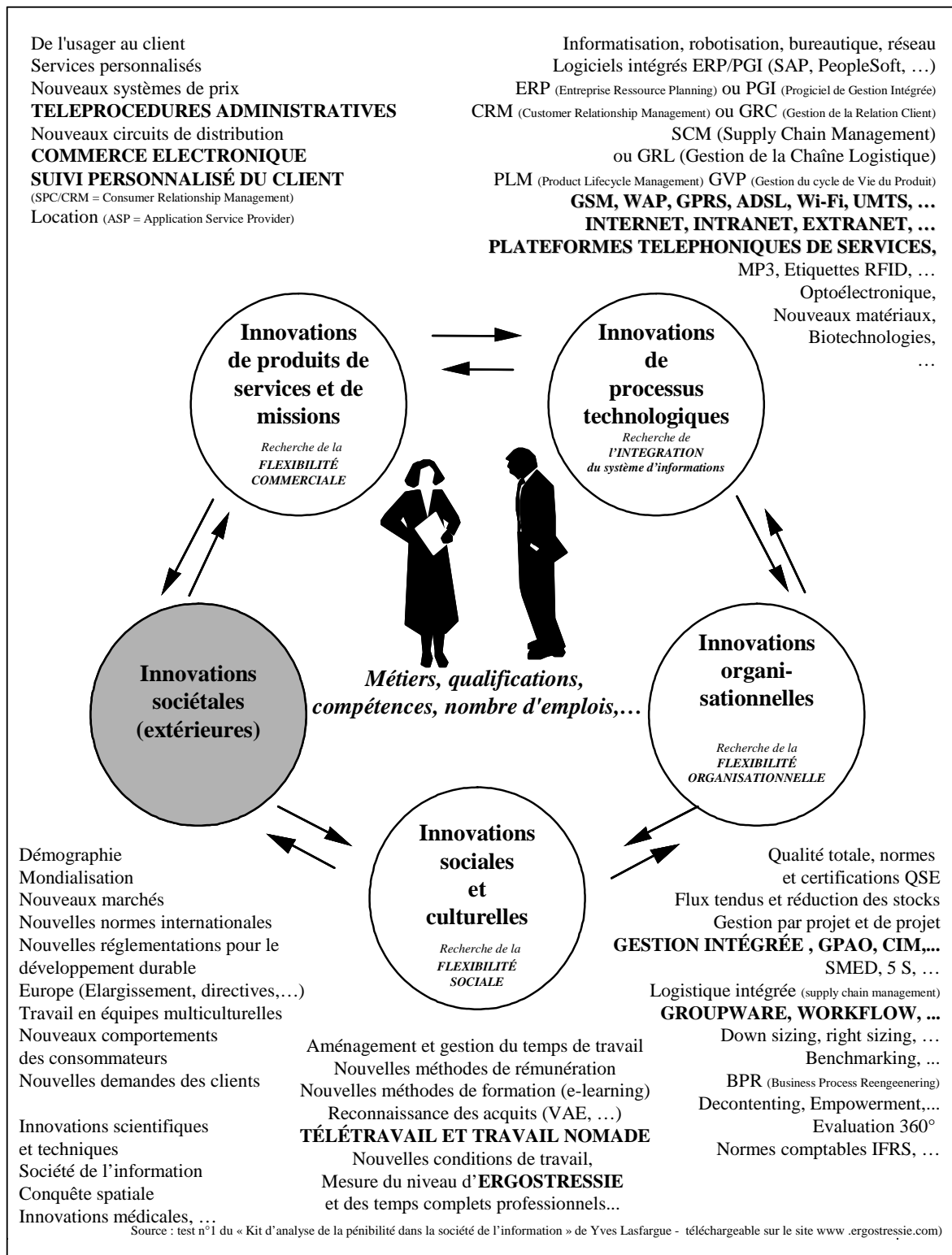
***Toute analyse des conditions de travail doit commencer par la réponse à la question :
quels sont les innovations importantes et les effets de mode qui changent et vont changer
mon travail dans mon entreprise en 2005 et au cours des 3 prochaines années ?***

¹ Les péripéties des systèmes ACCORD 1 (1996 à 2003), puis ACCORD 2, puis du projet transitoire « Palier 2006 » de mars 2005 (pour l'application de la LOLF, Loi organique relative aux lois de Finances pour janvier 2006 !!!), dans les administrations illustrent bien les difficultés de mise en place et la rigidité des systèmes intégrés.

² 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 ».

³ Développement durable : les trois grandes familles de critères pris en compte pour évaluer les entreprises sont les performances sociales, sociétales et environnementales.

**Le système d'innovations de la Société de l'information :
une centaine de changements et pas seulement les nouvelles technologies.**



Chaque entreprise, chaque administration 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, du travail et des métiers... et de la vie en société...

1 - 2 Évolutions du travail, des organisations et des modes de management

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

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

- 1 - ABSTRACTION**
- 2 - INTERACTIVITÉ**
- 3 - ABONDANCE**
- 4 - CHRONOPHAGIE**
- 5 - VULNÉRABILITÉ**
- 6 - LOGIQUE CONTRACTUELLE**
- 7 - QUALITÉ TENDUE**
- 8 - RÉSEAUX ET ÉQUIPE VIRTUELLE**
- 9 - NOMADISME ET INTERPÉNÉTRATION VIE PROFES. /VIE PRIVÉE**
- 10 - TRANSPARENCE ET INSTANTANÉITÉ**
- 11 - AUTONOMIE ET CONTRÔLE**
- 12 - 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.

Nombreux travaux assis devant l'écran et nouvelles répartitions entre ORAL et ECRIT :

- accélération du passage de l'oral à l'écrit (mouvement qui dure depuis longtemps)
- 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,...)

- 2) Vers un travail de plus en plus INTERACTIF: le travail consiste en un "dialogue" homme /machine pendant une grande partie de la journée (22% des utilisateurs de micro-ordinateurs restent plus de 20 heures par semaine 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 numérisées⁴ mises à notre disposition augmente chaque jour: des milliards de pages sont déjà accessibles sur Internet, et ce nombre croît régulièrement.

Sur le plan organisationnel, il faut donc gérer cette abondance de données, pouvant aller jusqu'à la saturation en distinguant soigneusement les concepts suivants (que certains ont tendance à confondre) :

- DONNÉES
- INFORMATIONS (ce qui réduit l'incertitude)
- CONNAISSANCES
- DÉCISIONS
- ACTIONS

Contrairement à la robotique ou à l'informatique traditionnelle, outils d'automatisation, Internet et les TIC sont rarement des outils de productivité par substitution d'activités automatiques à des activités humaines, mais sont plutôt des outils d'amélioration de la qualité du système d'information.

- 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.

Souvent on constate que plus les technologies sont rapides, plus leur utilisation est CHRONOPHAGE :

- temps d'exploitation de plus en plus long car abondance des données
- temps de bricolage / dépannage de plus en plus long car complexité
- temps d'apprentissage de plus en plus long car diversité des fonctions
- différences de temps entre temps du citoyen ou du consommateur (demande de disponibilité totale à toute heure...) et temps du producteur
- différences entre temps Internet et temps biologique

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

- 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 fraudes⁵.
- Sur le plan organisationnel, la gestion de la panne sera l'une des activités les plus importantes de la société de l'information. En effet, la généralisation de systèmes complexes est une source de pannes, **car la panne est consubstantielle à la complexité** (pannes techniques et pannes liées à la cyber criminalité : intrusions, virus, attaques frauduleuses,...).*
- En mettant en place de la complexité, des réseaux, des systèmes intégrés, on ne va pas vers le "zéro panne" mais vers le milliard de pannes. Ce qui était vrai pour les ateliers de production dès 1985 (robotique) est aujourd'hui de plus en plus vrai dans le tertiaire et dans les bureaux : **on est passé de la civilisation de la peine à la civilisation de la panne**. Cette nouvelle situation doit être gérée d'autant plus qu'il est très difficile, pour un salarié, de supporter la panne de son matériel en présence de public. Ceci doit avoir des conséquences sur l'organisation (prévoir des systèmes en "mode dégradé") et sur la formation.*
- 6) Vers un travail en LOGIQUE CONTRACTUELLE, car tous les logiciels informatiques sont des outils de « 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"*
- Logique contractuelle = Respect de la LETTRE du contrat toujours explicite.*
- Logique de l'honneur = Respect de l'ESPRIT du contrat explicite ou implicite*
- 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
- Les réseaux donnent la possibilité de réaliser de nombreuses activités à distance : télétravail, travail nomade, télé formation ou e-learning, e-commerce, télé médecine, ...*
- L'analyse des expériences actuelles montre que les activités "à distance" doivent toujours s'accompagner d'activités de proximité en groupes réels avec des participants physiquement présents⁶. Ces regroupements, jadis spontanés, doivent être organisés car ils ont tendance à disparaître avec les outils de communication mobiles. D'autre part, il va falloir apprendre à gérer les communications transversales qui viennent compléter ou perturber les traditionnelles communications verticales*
- 9) Vers un travail exigeant une GESTION DE L'ESPACE⁷ de plus en plus délicate (MOBILITE):
- Il va aussi falloir apprendre à **gérer la mobilité et l'interpénétration vie professionnelle / vie privée**. D'où l'importance de l'évaluation de la répartition des temps que nous avons vue précédemment et de la définition de règles claires par les partenaires sociaux, la loi et la jurisprudence⁸.*
- 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.
- Sur le plan social, la gestion de la transparence et de l'instantanéité induites par l'ensemble « système numérisé + réseau » doit être négociée afin qu'elles ne deviennent pas des outils de contrôle social insupportable (traçabilité des produits, mais aussi de l'activité des salariés)*
- 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.
- 12) Vers une CYBER HIÉRARCHIE, car le rôle des cadres est remis en question.

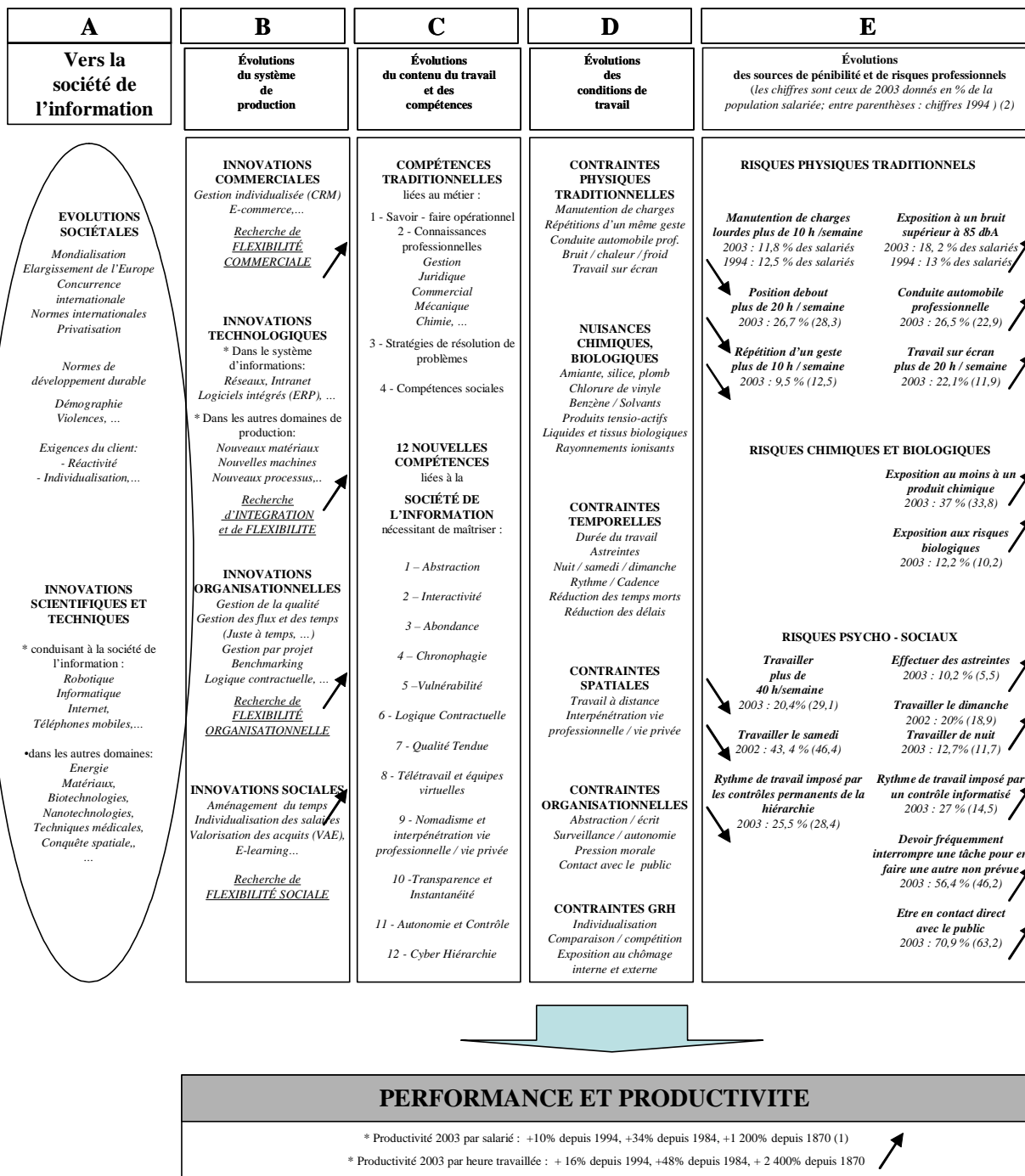
⁵ Exemple de fraudes à grande échelle : celles qui concernent l'industrie du disque. En 2003, sur 5 titres écoutés, 4 avaient été téléchargés illégalement et 1 acheté. Chaque jour en France, 400 000 albums et single ont été vendus et 16,4 millions de fichiers audio ont été téléchargés. (Les Echos du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

⁶ *Travailler à distance fait-il "gagner du temps" ?* Ce n'est pas l'avis de toutes les entreprises quand on constate que Renault a regroupé, dans le technocentre de Guyancourt, plus de 10 000 personnes pour... diminuer le temps de conception des voitures.

⁷ Au 1^{er} janvier 2005 : plus de 45 millions de téléphones mobiles en France, soit un taux d'équipement de la population de 70%.

⁸ Voir l'accord sur le télétravail, signé le 16 juillet 2002 par les partenaires sociaux européens, qui doit être négocié en France avant juillet 2005 (téléchargeable sur le site <http://intranetsociaux.free.fr>). Voir aussi le rapport, auquel a participé Y.Lasfargue, du Forum des droits sur l'Internet « Recommandations sur le télétravail en France – Décembre 2004 » (www.foruminternet.org).

2 - CONDITIONS DE TRAVAIL ET DE VIE DANS LA SOCIETE DE L'INFORMATION :



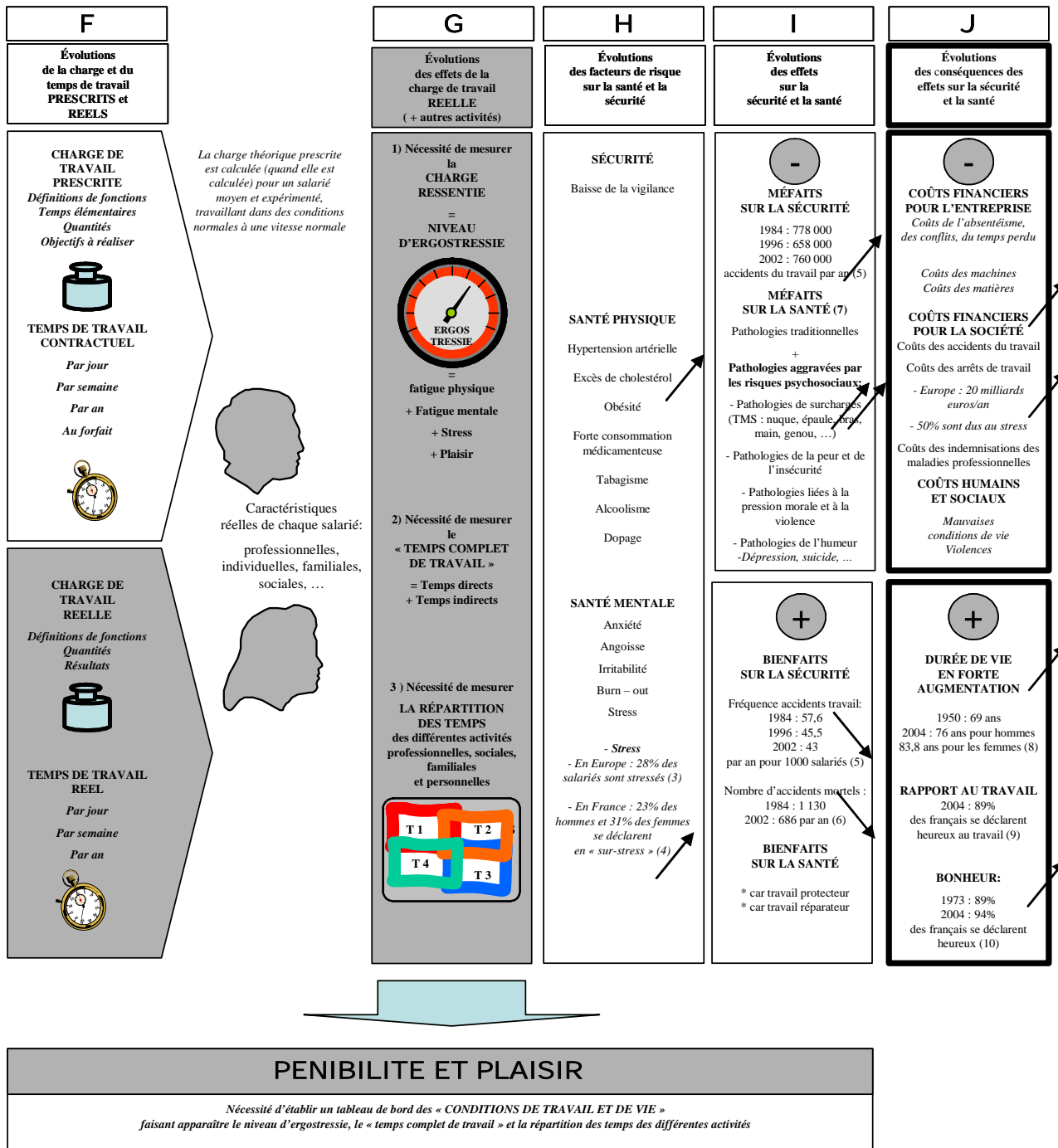
Les liens entre société de l'information et conditions de travail

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)

(1) Calculs de productivité faits depuis 1870 publiés dans le Rapport du Conseil d'Analyse Économique « Productivité et croissance » de Patrick Artus et Gilbert Cette - La Documentation française. Paris, 2004
 (2) Enquêtes SUMER de 1994 et 2003 : « Premières Synthèses » n°521 de décembre 2004 publié par la DARES (organisme d'études du Ministère de l'Emploi http://www.travail.gouv.fr/etudes/etudes_h.html)
 (3) Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail de Dublin (consultable sur le site www.eurofound.ie)
 (4) IFAS (Institut Français d'Action sur le Stress) - Enjeux / Les Echos de novembre 2004
 (5) Plan « Santé au Travail » du ministre de l'emploi du 16 février 2005 (6) Rapport du CSRP du 13 avril 2004 (Conseil supérieur de prévention des risques)
 (7) Typologies des nouvelles pathologies du travail extraites d'un article du Dr Pierre Mathevon, médecin du travail, à paraître dans les « Cahiers du DRH »
 (8) Bilan démographique INSEE - Février 2005 (9) Enquête CSA - mai 2004 (<http://www.csa-fr.com>) (10) Sofres 2004

QUELS LIENS ENTRE «PRODUCTIVITE, PENIBILITE, PLAISIR ET BIEN-ETRE » ?



Les liens entre travail, bien-être 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.

3 - VERS DES CYBER RAPPORTS SOCIAUX ? DANS LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION, COMMENT PEUT-ON MESURER LE TRAVAIL ET SES EFFETS ?

Les évolutions que nous venons de constater induisent des différences essentielles entre le travail dans la société de l'information et le travail dans la société industrielle, sachant que, dans la plupart des entreprises et administrations, existent, au même moment, des conditions de travail de type "société industrielle" et des conditions de travail de type "société de l'information".

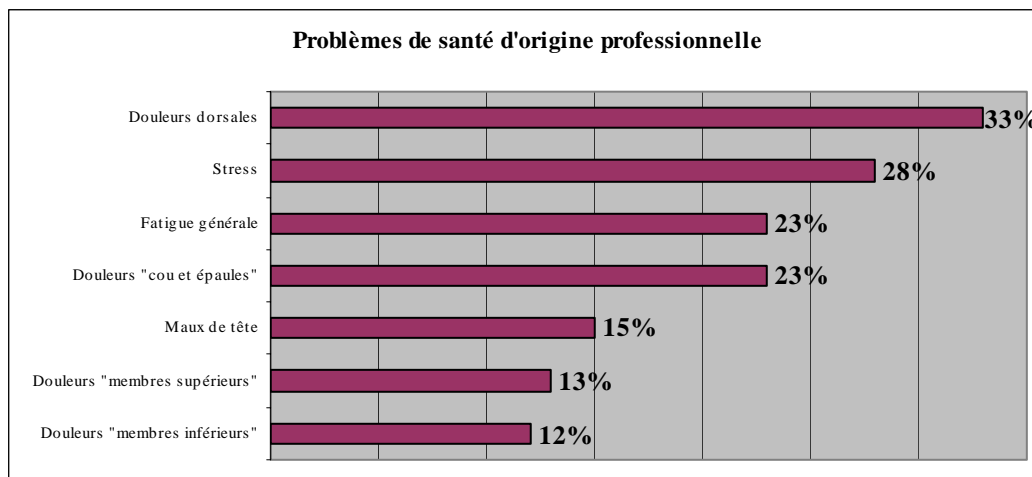
Dans la société industrielle : fatigue physique

- 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.

Dans la société de l'information: fatigue physique, fatigue mentale et facteurs psycho-sociaux

- Le travail, c'est encore de la fatigue physique, mais c'est aussi beaucoup de fatigue mentale et de stress, mais souvent aussi de plaisir. Ces quatre 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 les facteurs psycho-sociaux occupent aujourd'hui, dans les préoccupations des salariés lors des enquêtes sur les conditions de travail, une place qu'ils n'avaient pas auparavant⁹.
- Les réactions aux nouvelles conditions de travail (abstraction, interactivité,...) peuvent être très diverses. C'est pourquoi 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.

Conséquences sur la santé des nouvelles conditions de travail



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

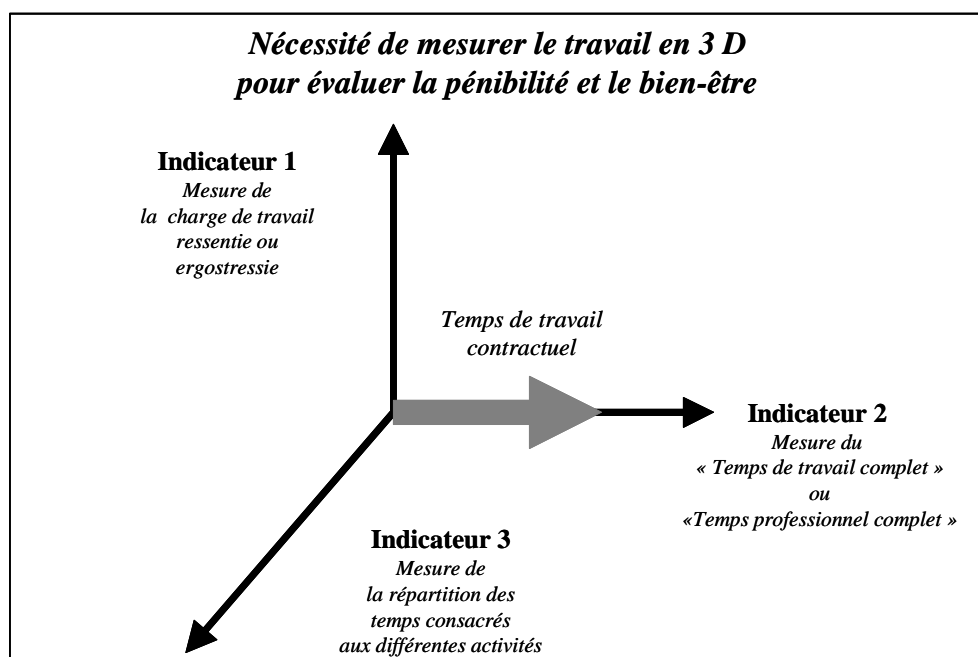
Enquête européenne sur les conditions de travail

Cette enquête a lieu tous les 5 ans (1990, 1995, 2000) et concerne 21 500 travailleurs, des 15 Etats. *L'utilisation croissante des nouvelles technologies a modifié 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)*

⁹ Voir en particulier la colonne E du tableau des pages suivantes, dans laquelle sont présentés les premiers résultats des enquêtes SUMER de 1994 et 2003. Source : Premières Synthèses » n°521 de décembre 2004 publié par la DARES (organisme d'études du Ministère de l'Emploi) (http://www.travail.gouv.fr/etudes/etudes_h.html)

Nécessité d'inventer de nouveaux indicateurs : mesurer le travail en 3D pour évaluer les conditions de travail, le « bien être » et la pénibilité

L'indicateur traditionnel de mesure du travail qui est la mesure du « temps de travail » est souvent difficile à évaluer et pas toujours pertinent car une partie des conséquences (production, fatigue, ...) n'est plus directement proportionnelle au temps. C'est pour quoi il faut inventer de nouveaux indicateurs pour mesurer le travail.



Aujourd'hui, dans la société de l'information, la mesure du travail et l'évaluation des conditions de travail doivent répondre à trois objectifs prioritaires correspondant à 3 nouveaux indicateurs venant compléter l'indicateur « temps de travail contractuel ».

1 - Indicateur "charge de travail ressentie" : analyser la charge de travail deviendra plus important que d'analyser le temps de travail.

Selon l'ANACT¹⁰, on peut déterminer 3 types de charge de travail :

- la charge prescrite : en général donnée en nombre par jour ou en cadence (200 boîtes / heure, 4 compteurs par jour, gérer un portefeuille de 200 clients, ...)
- la charge réelle
- la charge ressentie par chaque salariée

Dans la société de l'information, les deux premières charges sont souvent difficiles à évaluer car les activités concernent, de plus en plus, des services ou des productions immatérielles. C'est pourquoi, 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 ressentie. Cette mesure peut se faire en analysant le niveau d'ERGOSTRESSIE¹¹, c'est-à-dire la combinaison de la fatigue physique, de la fatigue mentale, du stress¹² et du plaisir. Cette analyse¹³ de la charge ressentie, et plus généralement des conditions de travail, permet d'évaluer le niveau d'ergostressie sur une échelle de 0 à 10 et permet surtout d'être LUCIDE sur les différents facteurs qui augmentent ou diminuent, pour chacun d'entre nous, la charge physique, la charge mentale, le stress et le plaisir.

¹⁰ « La charge de travail : de l'évaluation à la négociation » - l'ANACT (Association Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail) - Editions Liaisons sociales - 2004 (www.anact.fr)

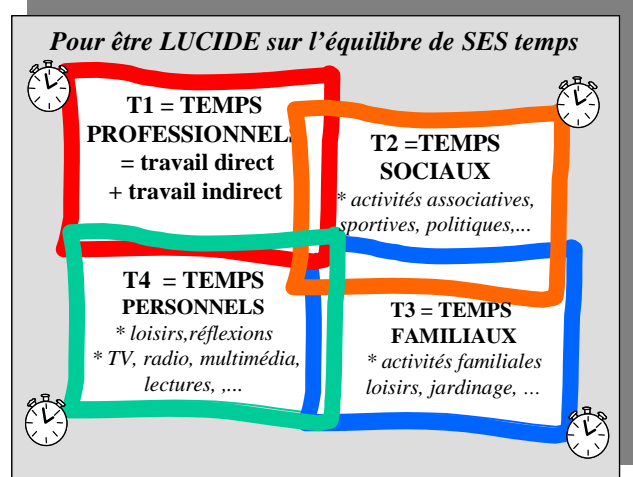
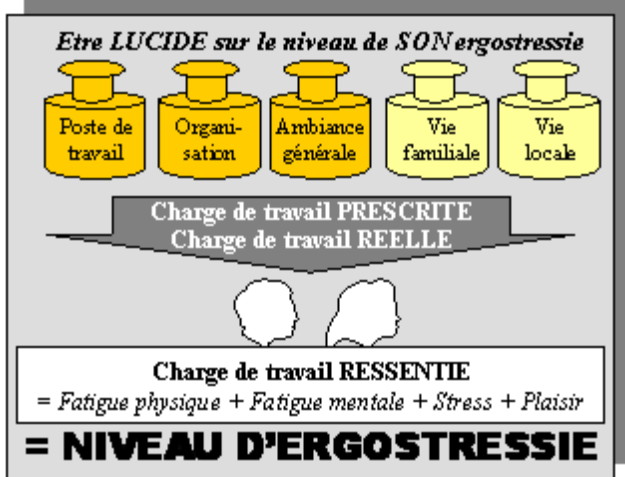
¹¹ Ergostressie (du grec ergon - le travail physique et de l'anglais stress - la tension). Le journal « Le Monde initiatives » a présenté le concept d'ergostressie dans son numéro de janvier 2004.

¹² Voir « L'accord-cadre sur le stress au travail » signé par les partenaires sociaux européens en juin 2004.

¹³ On trouvera sur le site www.ergostressie.com le système expert LUCIDITY 1, 2, 3 © donnant un exemple de méthode de mesure de ces 3 indicateurs en partant des tests d'auto-évaluation. L'usage du système expert sur Internet et le téléchargement des différents questionnaires d'auto-évaluation rassemblés dans le « Kit d'évaluation des conditions de travail et de vie » sont totalement gratuits.

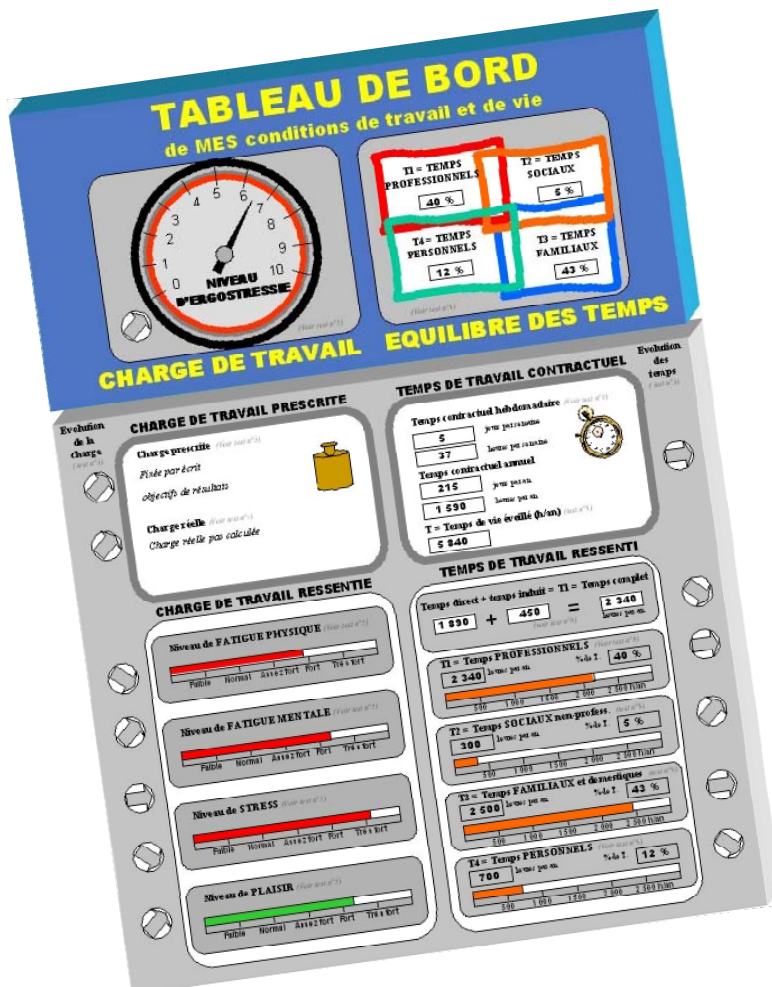
2 - Indicateur "Temps de travail complet" ou « Temps professionnel complet » : du fait de la disparition des frontières entre activités, il faut que chacun puisse évaluer l'ensemble de ses activités professionnelles, et pas seulement les activités effectuées dans l'entreprise.

3 - Indicateur "Répartition des temps consacrés aux différentes activités" : cet indicateur permet analyser la répartition de ses activités entre les différents lieux et temps 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.



Mesure de l'ergostressie et de la répartition des temps d'activités

En partant de 92 facteurs, l'autoévaluation de l'ergostressie, syndrome de la société de l'information, permet de prendre conscience des principaux facteurs qui agissent sur les conditions de travail et sur le "bien être". L'ensemble des indicateurs peut être rassemblé sous forme d'un « Tableau de bord des conditions de travail et de vie »



4 - CONCLUSION : AGIR EN PARTANT DU « TABLEAU DE BORD DES CONDITIONS DE TRAVAIL ET DE VIE »

Toute démarche d'analyse des conditions de travail doit se faire selon deux approches complémentaires :

* Approche INDIVIDUELLE :

L'analyse, en utilisant des outils du type « Kit d'analyse de la pénibilité dans la société de l'information » et « Tableau de bord des conditions de travail et de vie », doit permettre à chacun d'être LUCIDE sur la manière dont il ressent ses propres conditions de travail et sur les principales sources de son ergostressie. Cette lucidité doit permettre, entre autre, de mieux préparer les entretiens individuels avec la hiérarchie et avec le médecin du travail.

* Approche COLLECTIVE :

L'analyse collective sera d'autant plus pertinente que chacun et chacune sera LUCIDE sur ses propres conditions de travail. Elle doit permettre à un groupe (un service, un département, l'ensemble du personnel) de mettre en valeur les points ressentis collectivement comme positifs ou négatifs, et d'envisager des actions, collectives et individuelles, pour améliorer les conditions de travail en réfléchissant aux trois types de questions qui apparaissent toujours dans une telle démarche d'amélioration des conditions de travail :

- *Quelles sont les marges de liberté permettant d'agir sur les CONTRAINTES INTERNES (organisation générale de l'entreprise, organisation locale, niveau des objectifs, ...)*
- *Quelles sont les marges de liberté sur les CONTRAINTES EXTERNES (Délais de réponse, niveau de qualité, respect des normes, ...)*
- *Quelles sont les actions possibles sur les COMPORTEMENTS (comportement individuel, comportement des collègues, comportement de la hiérarchie, ...) et sur l'acquisition de nouvelles compétences (compétences techniques, gestion du stress, ...)*

Quelques livres sur les enjeux sociaux d'Internet et des TIC

- 1 - "Face aux feux du soleil" - Isaac ASIMOV - 1957 (Collection J'ai lu - Science fiction)
- 2 - "La logique de l'honneur" - Philippe d'Iribarne - Le Seuil - 1989
- 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 - EO/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" - CFTD - Syros - 2001
- 8 - "La géopolitique d'Internet" - Solveig Godeluck - La Découverte - 2002
- 9 - "Travailler pour être heureux ? Le bonheur et le travail en France" Christian Baudelot et Michel Gollac - Fayard - 2003
- 10 - "Halte aux absurdités technologiques" Yves Lasfargue - Editions d'Organisation - 2003
- 11 - "Kit d'analyse des conditions de travail et de vie" Yves Lasfargue - 2004 (téléchargeable sur le site www.ergostressie.com)
- 12 - "Les désordres du travail" Philippe Askenazy - La République des idées/Le Seuil - Paris 2004



«Un grand coup d'air frais sur la pensée unique qui entoure parfois les nouvelles technologies.»

Le Nouvel Observateur du 5 juin 2003

"Un livre brûlot contre " le technologiquement correct"

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 »

L'Usine Nouvelle du 29 mai 2003



« Yves Lasfargue dénonce aujourd'hui le discours de ceux qui voudraient imposer à tous l'utilisation d'Internet »

L'Express du 29 mai 2000



« 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



«Et on ne peut que vous conseiller de lire l'ouvrage d'Yves Lasfargue, ... » Le Monde Informatique du 20 juin 2003



"Halte aux absurdités technologiques"
Yves Lasfargue

Editions d'Organisation - 2003
238 pages - 22 €

ISBN : 2-7081-2915-5

