

FORUM TELECOM SPI+

Liège - 20 octobre 2004

La société de l'information, ce n'est pas seulement les réseaux, Internet, les intranets, les mobiles, les DVD, ou le Wi - Fi, ...

Comment gérer les conditions de travail liées aux T.I.C. et ... éviter l'explosion de la bulle sociale Internet ?

Yves LASFARGUE

Sommaire

1 - Les principales innovations qui font évoluer le travail et les métiers d'aujourd'hui

2 - Les 12 grandes évolutions du travail.

3 - L'analyse et la gestion des conditions de travail dans la société de l'information : nécessité d'inventer de nouveaux indicateurs pour mesurer le travail en 3 D

- Mesure de la charge de travail et de l'ergostressie
- Mesure du temps de travail complet (temps directs + temps indirects)
- Mesure de l'équilibre des temps d'activités

4 - Conclusion : comment rétablir la confiance au sein de la société de l'information 4 ans après l'explosion de la bulle boursière? Il faut éviter de diffuser des illusions et dégonfler la bulle sociale Internet avant son explosion.

Annexe : Tableau de bord des conditions de travail et de vie. Comment mesurer le niveau d'ergostressie ?

Yves Lasfargue :

- Chercheur et consultant, directeur de l'OBERGO (**OB**servatoire 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)
- Membre du groupe de réflexions sur les enjeux du « E-Travail 2004 » (créé par le Ministère du Travail et de l'Emploi)

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 (<http://bullesociale.free.fr>)

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>

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

1 - LES PRINCIPALES INNOVATIONS QUI FONT EVOLUER LE TRAVAIL ET LES METIERS D'AUJOURD'HUI

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,...

1 - 2 Gestion du système d'innovations : nécessité de recenser et de hiérarchiser TOUTES les innovations

C'est pourquoi, si l'on veut agir sur les enjeux de la société de l'information il nous faut repérer l'ensemble des innovations pour pouvoir gérer :

- l'effet de CUMUL (au même moment l'entreprise doit vivre de nombreuses innovations).
- l'effet de CROISEMENT (les innovations d'un métier peuvent modifier un autre métier).
- l'effet de RYTHME.
- la nécessité de l'équilibre entre les 4 familles d'innovations

Pour une entreprise, une Administration, ou un pays, maîtriser les possibilités et les effets de la Société de l'information, ce n'est pas cumuler les équipements technologiques divers : c'est maîtriser l'ensemble des innovations en particulier commerciales, organisationnelles, culturelles et sociales.

Conclusion n°1 proposée aux managers

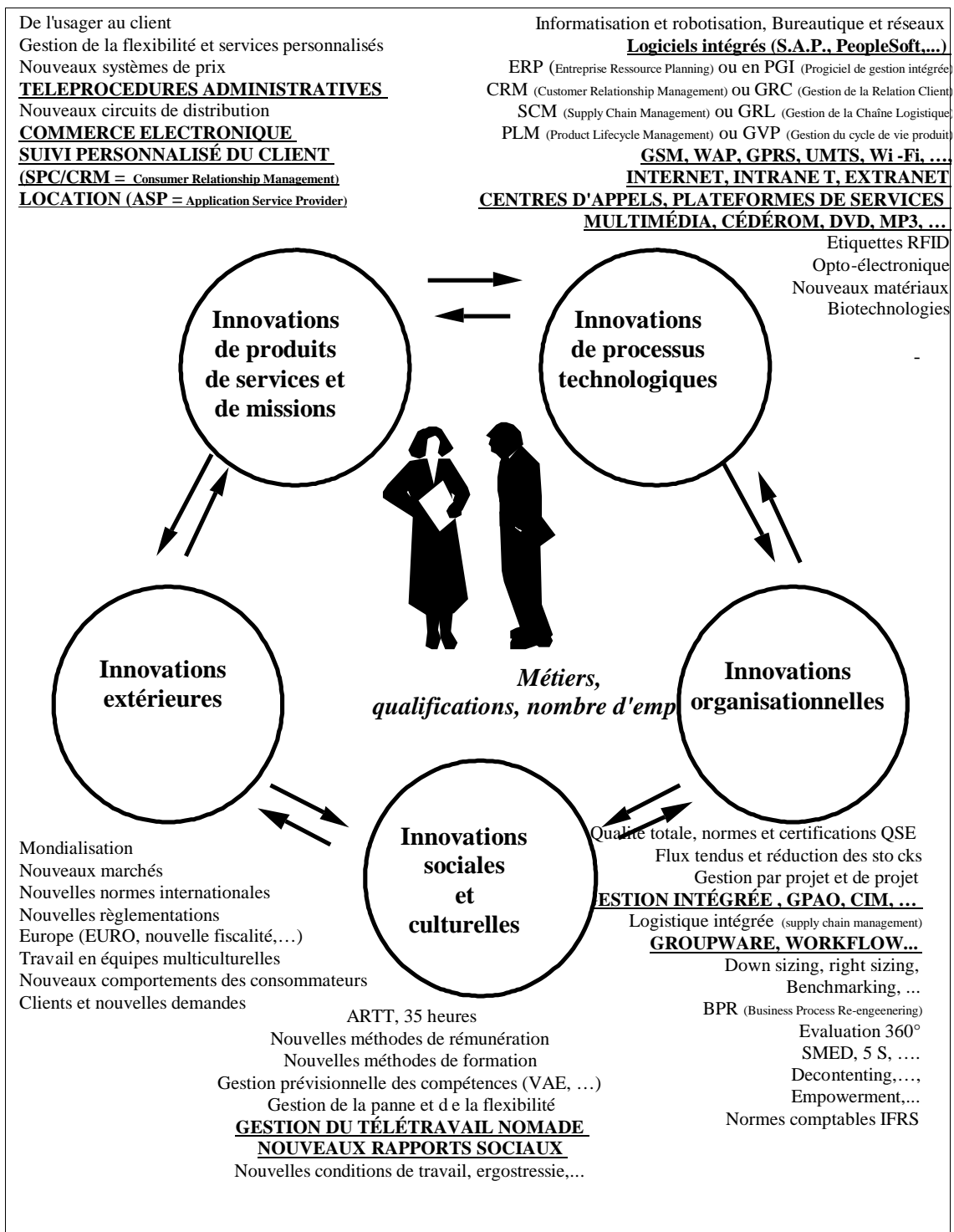
Il faut recenser régulièrement toutes les innovations que doivent vivre les salariés au même moment, et en évaluer l'importance des effets notamment sur les conditions de travail.

Cela nous conduira à éviter la frénésie innovationnelle et en particulier la frénésie technologique.

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.

**Gérer le système d'innovations de la Société de l'information
... et pas seulement les technologies de l'information et de la communication.**



Source : test n°1 du « Kit d'analyse des conditions de travail » de Yves Lasfargue - téléchargeable sur le site www.ergostressie.com

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...

**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 ou mon administration en 2004 et au cours des 3 prochaines années ?**

2 - LES 12 EVOLUTIONS DU TRAVAIL

2 - 1 Les 12 évolutions du travail : évolution 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

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.

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 (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 numérisées³ 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 les membres de la cyber secte ont tendance à confondre) :

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

Les TIC donnent à chacun la possibilité d'être à la fois utilisateur et producteur d'informations numérisées. 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.

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

- 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.

Sur le plan organisationnel, il est important de connaître les limites de ces évolutions dans la conception des métiers et la division du travail. En effet, 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 complexité⁴
- 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

- 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,...)⁵ et de savoir lutter contre les fraudes⁶.

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 présents⁷. 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*

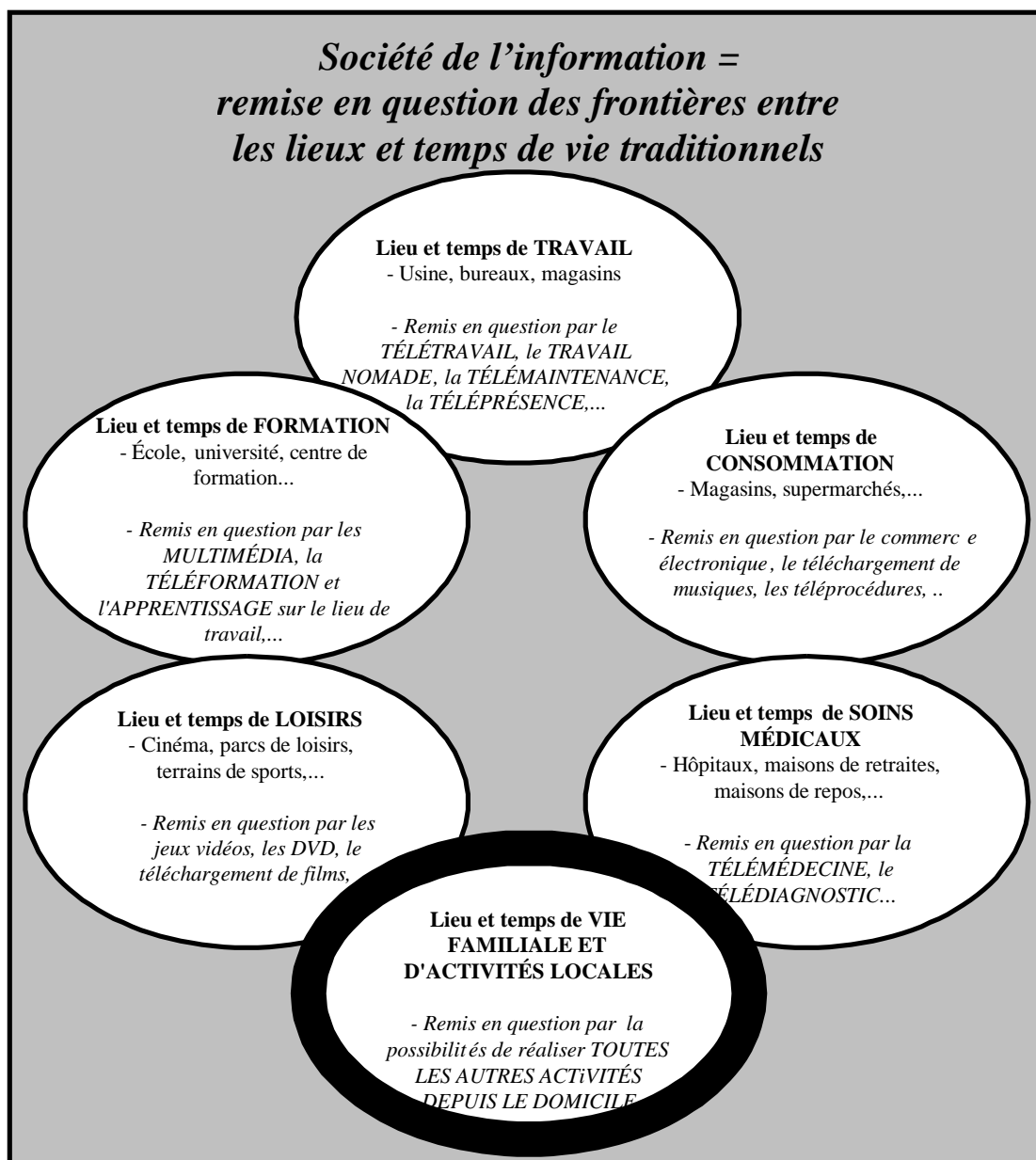
⁴ Une récente enquête met en valeur des chiffres significatifs à cet égard : les PC sont utilisés, en moyenne, 2 h 15 par jour et 32% du temps sont consacrés à des tâches « diverses » du type « régler le firewall ou l'antivirus » ou aux jeux. (« Réalité des usages des PC en entreprise » enquête dans 7 pays européens sur 1,1 million de de PC réalisée par Microcost et publiée le 14 septembre 2004 téléchargeable sur microcost.com)

⁵ La même enquête Microcost (note ci-dessus) montre que, dans 8% des sessions, l'utilisateur doit relancer son PC suite à un incident.

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).

⁷ 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.

- 9) Vers un travail exigeant une GESTION DE L'ESPACE de plus en plus délicate:
*Il va aussi falloir apprendre à gérer 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.*

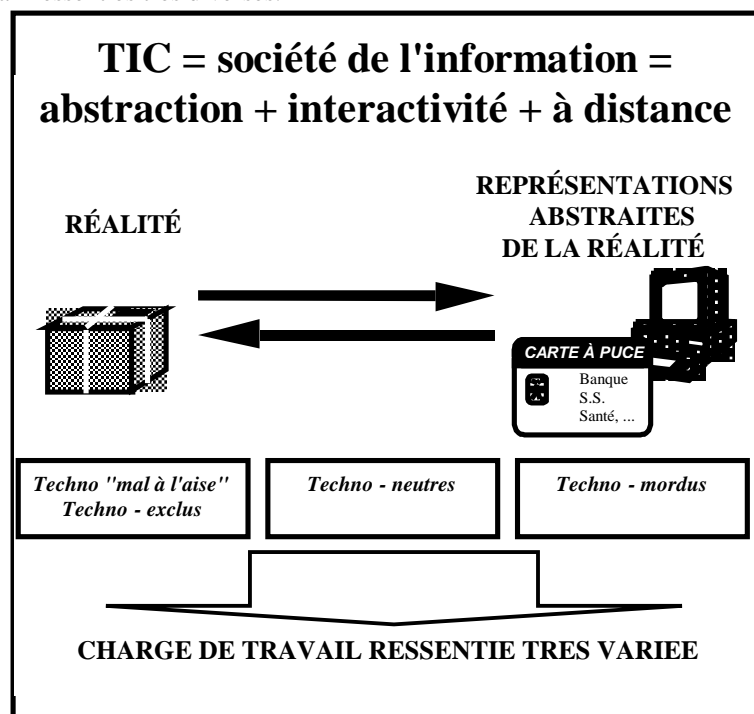


- 10) Vers un travail exigeant la gestion de la TRANSPARENCE et de l'INSTANTANÉITÉ car toute activité effectuée sur un réseau électronique peut être enregistrée à distance.
Sur le plan social, la gestion de la transparence et de l'instantanéité induites par l'ensemble « système numérisé + réseau » doit 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.

⁸Voir l'accord sur le télétravail, signé le 16 juillet 2002 par les partenaires sociaux européens, qui doit être négocié en France avant juillet 2005. Voir aussi les 3 célèbres arrêts de la Cour de cassation, en France, sur ce thème : 19 juillet 2001 (accident à l'hôtel), 2 octobre 2001 (télétravail subi), 2 octobre 2001 (messages privés). Ces documents sont téléchargeables sur le site <http://intranetsociaux.free.fr>.

2 - 2 Des réactions individuelles très diverses : comment éviter les exclusions ?

Ces évolutions provoquent des effets très différents selon les métiers et les individus: qualification pour les uns et déqualification pour les autres, plaisir pour les uns, difficultés insurmontables pour les autres, qui induisent des charges de travail ressenties très diverses.



Pour essayer de limiter les exclusions, il est important de repérer les caractéristiques des "activités informatisées" que ce soit sur les postes de travail (écrans, automates programmables, salles de contrôle, etc.) ou sur les postes "grand public" (automates bancaires, distributeurs automatiques, etc.) ou dans les différentes situations quotidiennes (loisirs, jeux,...). C'est ainsi que l'on peut repérer 8 préalables à l'utilisation des systèmes interactifs, qui sont autant de sources d'exclusions pour les uns et de plaisir pour les autres:

1. Supporter l' "abstraction numérique" (« voir » la liaison entre "réalité" et "représentation numérisée, plus ou moins abstraite, de la réalité" qui apparaît sur l'écran)
2. Savoir LIRE (ou décoder) le mode d'emploi qui est affiché (lecture rapide pour "surfer" sur Internet)
3. COMPRENDRE le vocabulaire (ou le codage) utilisé
4. Accepter la "règle du jeu" et accepter d'OBÉIR aux instructions
5. Savoir obéir VITE (en temps contraint)
6. Accepter de DÉCOUVRIR le mode d'emploi (souvent en présence de public)
7. Ne pas craindre un APPRENTISSAGE LONG (mais souvent ludique et gratifiant)
8. AVOIR LE TEMPS de réaliser cet apprentissage

Conclusion n°2 proposée aux managers

Il faut être attentif aux sources d'exclusions (abstraction, passage de l'oral à l'écrit, logique contractuelle,...) et de discriminations liées à la généralisation de telles ou telles innovations.

Cela nous conduira à multiplier les canaux d'informations⁹ et à refuser la « dictature numérique », qui veut nous imposer le canal numérique unique. La techno - diversité des canaux d'accès est la meilleure manière d'éviter les exclusions.

⁹ C'est ainsi que le secteur bancaire multiplie les canaux : en 2003, les banques coopératives ont inauguré 106 nouvelles agences en France (contre 20 fermetures). Mais la pression économique sera forte pour limiter les canaux d'accès qu'on considère les coûts d'un contact bancaire : 75 € pour un "face à face", 7,5 € par téléphone, 75 cts par courrier postal, 15 cts par automate, 3 cts par messagerie électronique, 1ct par le web (Source : Crédit agricole Centre Loire).

3 - L'ANALYSE ET LA GESTION DES CONDITIONS DE TRAVAIL DANS LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION: NECESSITE D'INVENTER DE NOUVELLES METHODES DE MESURE DU TRAVAIL EN 3D

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:

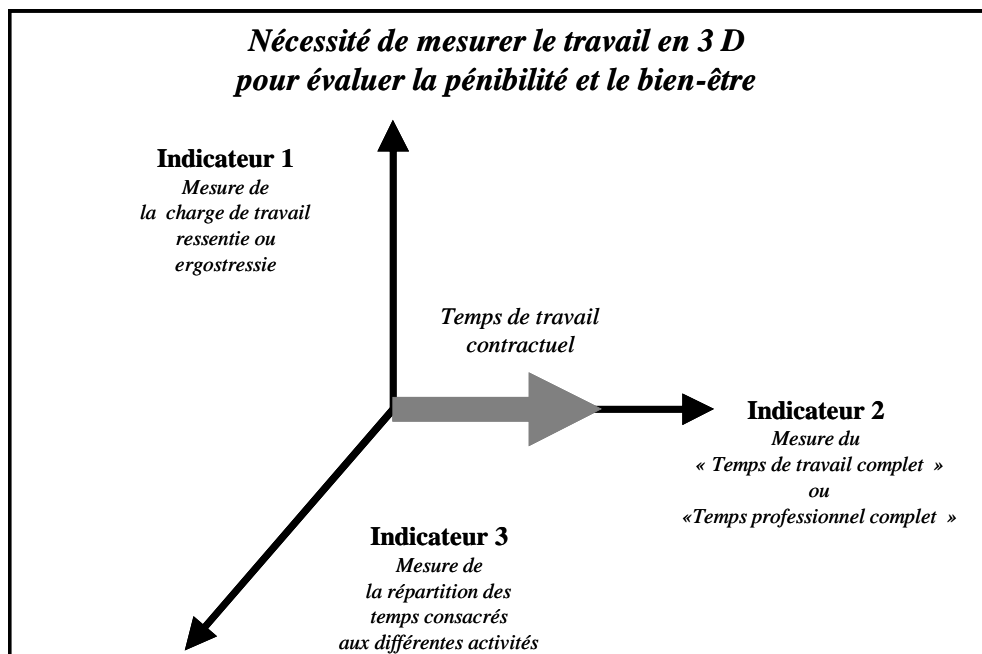
- Le travail, c'est d'abord de la fatigue physique. Toute réflexion sur les conditions de travail est dominée par la notion de *fatigue physique*, et la plupart des efforts pour améliorer les conditions de travail portent sur des facteurs physiques.
- L'amélioration des conditions de travail fait l'objet 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:

- 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 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 auparavant¹⁰.
- 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.

Nécessité d'inventer de nouveaux indicateurs: mesurer le travail en 3D pour évaluer le temps et la pénibilité

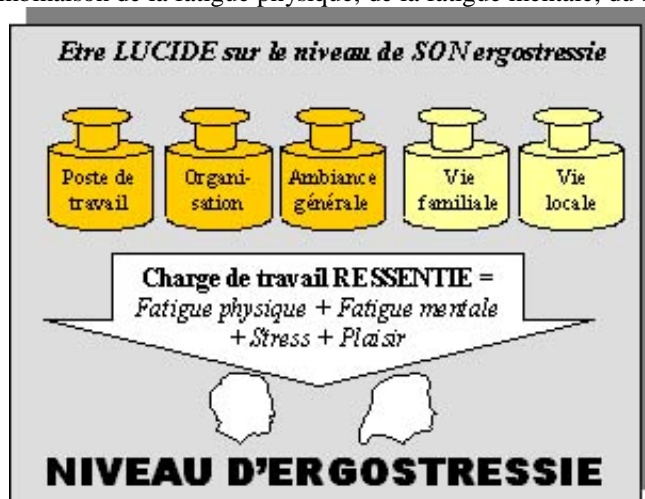
L'indicateur traditionnel de mesure du travail qui est la mesure du « temps de travail » est souvent difficile à évaluer et pas toujours pertinent car une partie des conséquences (production, fatigue, ...) n'est plus directement proportionnelle au temps. C'est pour quoi il faut inventer de nouveaux indicateurs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

¹⁰ 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)

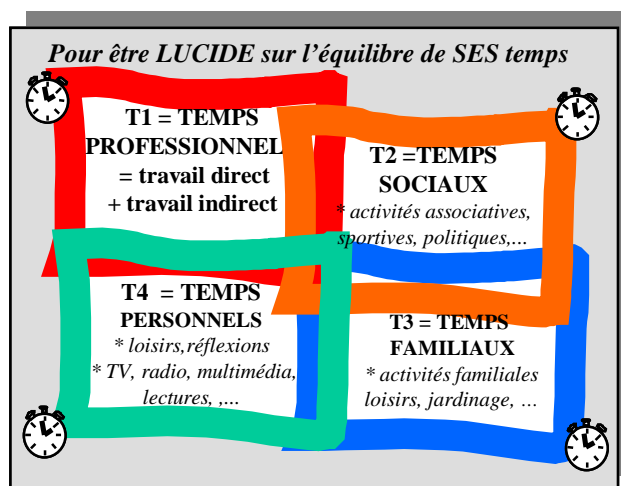
- 1 - **Indicateur "charge de travail ressentie"** : il faut essayer de mesurer les effets sur la santé et le bien être des nouveaux types de travail induits par les activités de la société de l'information en évaluant la charge de travail ressentie. Cette mesure peut se faire en évaluant le niveau d'ERGOSTRESSIE¹¹, c'est-à-dire la combinaison de la fatigue physique, de la fatigue mentale, du stress et du plaisir .



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"(voir en annexe)

- 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'entreprise¹².
- 3 - **Indicateur "Répartition des temps consacrés aux différentes activités"** : cet indicateur permet d'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.



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.

Conclusion n°3 proposée aux managers

Il faut être attentif à l'évolution des conditions de travail physiques et psychosociales.

Cela nous conduira à utiliser de nouvelles unités de mesure du travail et de la charge de travail (ergostressie).

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 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.

4 - CONCLUSION : COMMENT RETABLIR LA CONFIANCE AU SEIN DE LA SOCIETE DE L'INFORMATION 4 ANS APRES L'EXPLOSION DE LA BULLE BOURSIERE? IL FAUT EVITER DE DIFFUSER DES ILLUSIONS ET DEGONFLER LA BULLE SOCIALE INTERNET AVANT SON EXPLOSION.

Internet et les nouvelles technologies sont des outils d'une grande utilité. Mais il faut éviter toute confusion entre équipement des entreprises en matériels technologiques (investissements professionnels facteurs de productivité indispensables à la vie des entreprises et des administrations) et équipements des foyers (objets de simple consommation non prioritaire). On constate aussi que 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**"¹³.

Aujourd'hui, malgré la catastrophe financière, que l'on tend à oublier avec la reprise des investissements technologiques depuis janvier 2004, 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**".

5 CONCLUSIONS PROPOSEES AUX MANAGERS

C'est pourquoi, il nous faut faire l'effort d'être LUCIDE sur les effets réels des systèmes d'innovations mis en place. Pour cela, il faut :

1. ***Recenser toutes les innovations que doivent vivre les salariés au même moment.***

Cela nous conduira à éviter la frénésie innovationnelle et en particulier la frénésie technologique.

2. ***Etre attentif aux sources d'exclusion (abstraction, passage de l'oral à l'écrit, logique contractuelle, ...) et de discriminations liées à la généralisation de telles ou telles innovations.***

Cela nous conduira à multiplier les canaux d'informations et à refuser la « dictature numérique », qui veut nous imposer le canal numérique unique. La techno - diversité des canaux d'accès est la meilleure manière d'éviter les exclusions.

3. ***Etre attentif à l'évolution des conditions de travail physiques et psychosociales.***

Cela nous conduira à utiliser de nouvelles unités de mesure du travail et de la charge de travail (ergostress ie).

4. ***Etre attentif à l'évolution réelle des compétences.***

Cela nous conduira à maintenir et créer des métiers « hypo technologiques » pour éviter les exclusions et les discriminations à l'embauche. Tous les métiers n'ont pas à traiter à distance des informations numérisées à distance.

5. ***Etre attentif à la séduction du discours de la cyber secte¹⁴.***

Cela nous conduira à prendre de la distance par rapport aux discours trop techno - optimistes et par rapport aux modes sur la société numérique. Tout le monde n'a pas à traiter tout le temps des informations écrites numérisées à distance.

Avant de mettre en place une innovation, que ce soit une nouvelle technologie ou une nouvelle méthode organisationnelle, tout manager devrait se rappeler cette phrase d'un grand créateur de modes:

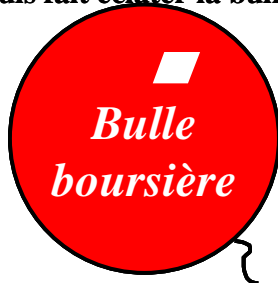
« Il ne faut pas s'attacher aux modes et y croire trop, c'est à dire s'y laisser prendre. Il faut regarder chaque mode avec humour, la dépasser, y croire suffisamment pour se donner l'impression de la vivre, mais pas trop, pour pouvoir conserver sa liberté. » Yves Saint Laurent

¹³ Rappel : l'indice NASDAQ (indice des valeurs technologiques à la bourse de New York) était de 2100 en mars 1999, est monté jusqu'à 5048 le 10 mars 2000 et était de 2009 en mars 2004.

¹⁴ Les moyens financiers qui sont à la disposition de ces idées sont énormes. Par exemple, le leader du discours sur les bienfaits de la société numérique, Microsoft, a dégagé un bénéfice net de 8 milliards de dollars sur l'exercice 2003/2004 arrêté au 1^{er} juillet 2004 (21% du CA de 36 milliards de dollars), dispose d'une trésorerie de 50 milliards de dollars, et va distribuer 32 milliards d'euros aux actionnaires en décembre 2004. Pour mémoire : Renault a dégagé un bénéfice de 2 milliards d'euros en 2003 (soit 5% de son CA de 36 milliards d'euros).

*Les illusions technologiques : de la bulle boursière¹⁵ à la bulle sociale¹⁶
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...*

**Le discours sur 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 financières. 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

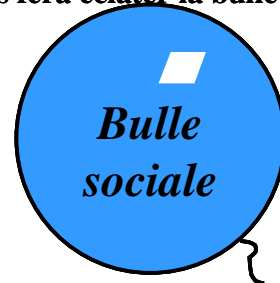
**B) Le monde Internet permet la mise en place d'une
"nouvelle économie" qui repose sur des règles économiques
originales:**

- 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
créée puis fera éclater la bulle sociale !**



Mais certains continuent de diffuser des illusions culturelles et sociales sur les effets de la "société numérique" ou de la « République numérique »

**Internet : les 9 principales affirmations
culturelles et sociales
dont la plupart sont des illusions**

**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, ...

« La Doxa, c'est l'opinion courante, le sens répété, comme si de rien n'était. C'est Méduse : elle pétrifie ceux qui la regardent » (Roland Barthes - 1950)

¹⁵ La récente entrée en bourse de Google en août 2004 montre que les financiers n'ont pas perdu tout espoir : Google (fondé en 1998, 1 moteur de recherche, CA = 2,9 milliards de dollars, 2 290 salariés) est coté à 26 milliards de dollars soit plus que les 23 milliards de General Motors (9 millions de voitures par an, 350 000 salariés) ! Google dispose d'une trésorerie de plus de 2,2 milliards de dollars. Quant à son concurrent Yahoo ! il dispose de 2,7 milliards de dollars !

¹⁶ 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
 - **Conclusions** Conseil européen de Séville les 21 et 22 juin 2002 : "Plan e-Europe 2005"
- Toutes les directives européennes et tous les rapports européens récents sur la société de l'information (depuis 1993) sont accessibles sur le site internet: www.europa.eu/int/ (lecture et téléchargement possible)







Rapports officiels français sur les évolutions du travail et la société de l'information

- "Commerce électronique : une nouvelle donne pour les consommateurs, les entreprises, les citoyens et les pouvoirs publics " - rapport du groupe de Francis Lorentz, auquel participait Yves Lasfargue - Documentation française 1999 (www.internet.gouv.fr).
- **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.plan.gouv.fr)
- **La société de l'information** - Conseil d'Analyse économique - mai 2004 - Rédacteurs : Nicolas Curien et Pierre-Alain Muet (www.ladocumentationfrancaise.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 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" - CFDT - 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
- 13 - "La chaîne invisible. Travailler aujourd'hui : flux tendu et servitude volontaire" - Jean-Pierre Durand - Le Seuil 2004

	«Un grand coup d'air frais sur la pensée unique qui entoure parfois les nouvelles technologies.» Le Nouvel Observateur du 5 juin 2003 <i>"Un livre brûlot contre " le technologiquement correct"</i> 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

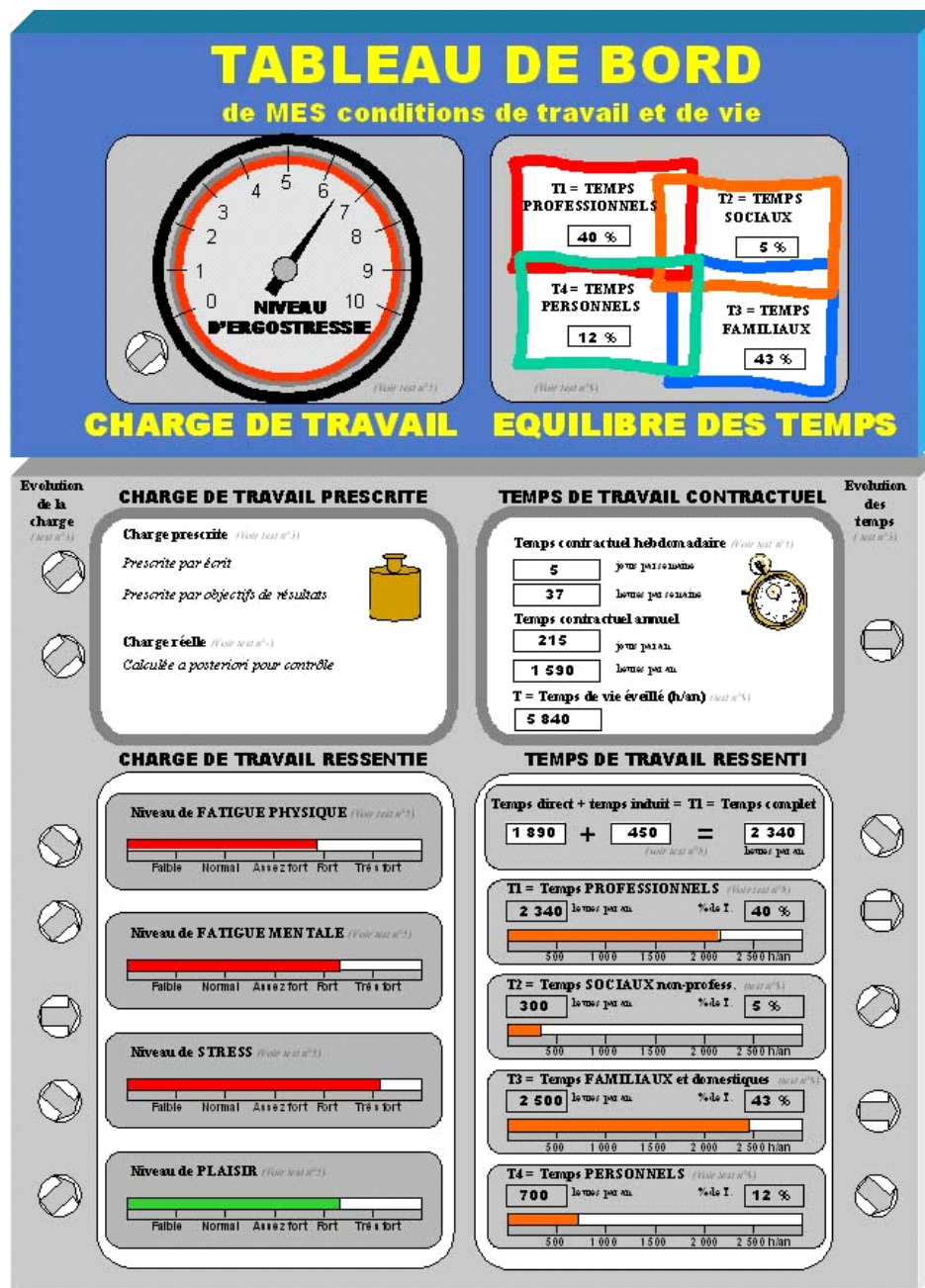
ANNEXE :

Tableau de bord des conditions de travail et de vie. Comment mesurer le niveau d'ergostressie ?

Ce test est extrait du « Kit de mesure de la pénibilité dans la société de l'information », document de 38 pages qui comporte 10 tests d'auto-évaluation et de LUCIDITE pour mesurer la charge de travail et l'équilibre des temps afin d'agir sur les conditions de travail et de vie.

Ce Kit est un outil de formation à l'analyse des conditions de travail et permet de dresser un « Tableau de bord des conditions de travail et de vie ».

On peut le télécharger gratuitement sur le site www.ergostressie.com.



TEST de LUCIDITE n°5 : 25 minutes de réflexion

Mesure de la charge de travail ressentie : quels sont les facteurs qui sont importants pour VOTRE niveau d'ergostressie (sources de charge physique, charge mentale, stress et plaisir)?

L'ERGOSTRESSIE¹⁷ est la mesure de la charge ressentie par un individu, obtenue en tenant compte de la fatigue physique, de la fatigue mentale et cognitive, du stress et du plaisir liés aux activités professionnelles et extra - professionnelles.



Il est surtout important de rechercher les sources de cette ergostressie réparties en 4 familles de critères :

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, ...)
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.



92 facteurs sont pris en compte, facteurs matériels ou physico-chimiques (bruits, irradiation, ...) ou facteurs psychosociaux (horaires, cadences, ...). 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 (c'est ce que fait par exemple le logiciel LUCIDITE 1,2,3 ©.accessible gratuitement sur le site www.ergostressie.com). L'utilisation d'un indicateur synthétique permet de réaliser une évaluation ponctuelle à un moment donné, mais aussi de suivre son évolution dans le temps. Il est donc ensuite possible d'agir sur ces causes si le besoin s'en fait sentir.

¹⁷ Ergostressie (du grec ergon - le travail physique et de l'anglais stress - la tension).

Comment réaliser ce test n°5 ?

Pour ce test n°4, il faut parcourir la liste suivante qui regroupe 92 facteurs permettant d'analyser les conditions de travail : pour chaque ligne, marquer une croix dans la colonne correspondante si la charge physique que vous ressentez, la charge mentale, le stress ou le plaisir sont importants, sinon ne rien mettre. Puis marquer par une flèche l'évolution depuis 1 an.

* Par exemple, ligne 4 : je ne mets aucune croix, car, dans ma situation, ce facteur n'est pas important.

* Par exemple, ligne 18 : je mets une croix dans les 2 colonnes A et C car dans ma situation, les déplacements sont à la fois une source de fatigue physique et de stress. Puis je mets aussi une croix et une flèche en colonne E, car les déplacements sont aussi sources de plaisir pour moi, et ce plaisir a augmenté depuis 1 an.

* Par exemple, ligne 32 : je mets une croix dans la colonne C car, dans ma situation, les délais "clients" sont pour moi une source de stress et je mets aussi une flèche vers le haut car le stress lié à ce critère tend à augmenter.

		Mettre une croix dans chaque case correspondant à un facteur important pour vos conditions de travail			
		Facteur source de fatigue PHYSIQUE	Facteur source de fatigue MENTALE	Facteur source de STRESS	Facteur source de PLAISIR
		A	B	C	D
EXEMPLES					
4	Charge liée aux gestes répétitifs imposés				
18	Charge liée aux voyages et déplacements (voiture, train, avion, ...)	X		X	X ↗
32	Charge liée au respect de délais trop courts (urgences, retard,...)			X ↗	

1 - FACTEURS DE CHARGE LIÉS AU POSTE DE TRAVAIL

1-1 CONDITIONS DE TRAVAIL LIÉES AUX POSTURES ET MANIPULATIONS					
1	Charge liée aux manipulations (charges lourdes, difficiles à porter...)				
2	Charge liée aux postures (debout, à genoux...) ou déplacements à pied				
3	Charge liée aux vibrations				
4	Charge liée aux gestes répétitifs imposés				
5	Charge liée aux cadences imposées par la machine ou le système				
6	Charge liée au confinement				
7	Charge liée aux nuisances sonores subies (bruits, musique, ...)				
8	Charge liée aux nuisances thermiques subies (y compris climatisation)				
1- 2 CONDITIONS DE TRAVAIL LIÉES AUX RISQUES POTENTIELS PROFESSIONNELS SUBIS					
9	Charge liée aux risques d'accidents sur le lieu du travail (machines tournantes, ...)				
10	Charge liée aux risques liés au trajet (accident,agression, ...)				
11	Charge liée aux risques dans les déplacements professionnels(accidents de circulation, ...)				
12	Charge liée aux risques des rayonnements ionisants (nucléaires,...)				
13	Charge liée aux risques chimiques (acides, amiante, silices...) ou biologiques				
14	Charge liée aux risques des produits cancérigènes (autres que le tabac)				
15	Charge liée aux risques du tabac (tabagisme actif ou passif)				
16	Charge liée aux risques électriques				
17	Charge liée aux autres risques (ex : agences bancaires, judiciarisation, ...)				
1- 3 CONDITIONS DE TRAVAIL LIÉES AUX DÉPLACEMENTS ET VOYAGES (à dominantes physiques)					
18	Charge liée aux voyages et déplacements professionnels (voiture, train, avion, ...)				
19	Charge liée aux repas professionnels au restaurant				
20	Charge liée aux nuits ou aux week ends hors domicile				
1- 4 CONDITIONS DE TRAVAIL LIÉES AUX HORAIRES ET À L'ENVIRONNEMENT HUMAIN					
21	Charge liée à la durée du temps de travail (voir aussi tests 5 à 9)				
22	Charge liée aux horaires hors rythmes chronobiologiques (travail posté, de nuit,...)				
23	Charge liée aux horaires hors rythmes sociaux (samedi, dimanche,...)				
24	Charge liée aux variations des horaires (flexibilité liée aux commandes,...)				
25	Charge liée au contact avec le public (foule, agressivité, solitude, isolement,...)				

Mettre une croix dans chaque case correspondant à un facteur important pour vos conditions de travail			
Facteur source de fatigue PHYSIQUE	Facteur source de fatigue MENTALE	Facteur source de STRESS	Facteur source de PLAISIR
A	B	C	E

2 - FACTEURS DE CHARGE LIÉS À L'ORGANISATION

2 - 1 INTÉRÊT DU TRAVAIL, OBJECTIFS, NIVEAU DE RESPONSABILITÉ ET D'AUTONOMIE

26	Charge liée à l'intérêt de la mission (travail considéré comme intéressant ou pas ?)				
27	Charge liée aux responsabilités personnelles à assumer				
28	Charge liée aux marges de liberté				
29	Charge liée aux objectifs à atteindre (surcharge ou sous-charge - voir test 3?)				
30	Charge liée aux moyens accordés pour réaliser les objectifs (budget, pouvoir, ...)				
31	Charge liée au temps accordé pour réaliser les objectifs				
32	Charge liée au respect de délais trop courts (urgences, retard,...)				
33	Charge liée aux risques d'erreurs possibles (attention permanente nécessaire, ...)				

2 - 1 INTÉRÊT DU TRAVAIL, OBJECTIFS, NIVEAU DE RESPONSABILITÉ ET D'AUTONOMIE (suite et fin)

34	Charge liée à la diversité des thèmes abordés (trop grande diversité ou routine)				
35	Charge liée à la durée des tâches (tâches trop courtes ou trop longues)				
36	Charge liée à la variété des compétences (multicompétence ou taylorisation?)				

2 - 2 CONDITIONS DE TRAVAIL LIÉES AU STATUT, A L'EQUIPE ET AUX RAPPORTS HIÉRARCHIQUES

37	Charge liée au type de statut individuel (CDI, CDD, intérimaire, précaire,...)				
38	Charge liée aux relations avec l'équipe de travail (collègues, hiérarchie, ...)				
39	Charge liée aux risques de violence et de harcèlement (moral, sexuel, ...)				
40	Charge liée au type de soutien apportée par l'équipe (trop fort ou trop faible?)				
41	Charge liée au travail en équipe physique et réelle (réunions,...)				
42	Charge liée au travail en équipe virtuelle (travail coopératif, télétréunions,...)				

2 - 3 CONDITIONS DE TRAVAIL LIÉES AU TRAVAIL SUR POSTE ROBOTISÉ OU INFORMATISÉ

43	Charge liée au travail sur la représentation abstraite de la réalité et non la réalité				
44	Charge liée au travail interactif : interactivité homme/machine				
45	Charge liée à la nécessité d'une grande rapidité de réaction dans la réponse				
46	Charge liée au travail sur des systèmes vulnérables (pannes et incidents)				
47	Charge liée au travail individuel à distance (Télétravail, télétravail mixte,...)				
48	Charge liée à la transparence des systèmes numérisés (contrôles,...)				
49	Charge liée à l'ergonomie (physique du poste de travail et/ou ergonomie des logiciels)				
50	Charge liée à l'intégration des logiciels (en particulier les logiciels du type PGI, ERP, ...)				
51	Charge liée à l'interpénétration vie professionnelle/vie privée induite par les technologies portables				

2 - 4 CONDITIONS DE TRAVAIL LIÉES AUX RELATIONS AVEC LES CLIENTS ET LES FOURNISSEURS

52	Charge liée aux relations avec les clients et objectifs de vente à respecter				
53	Charge liée aux méthodes commerciales (CRM, marketing viral, ...)				
54	Charge liée aux relations avec les fournisseurs				
55	Charge liée aux comparaisons permanentes (benchmarking externe ou interne)				
56	Charge liée à la généralisation des rapports clients/fournisseurs en interne				

2 - 5 CONDITIONS DE TRAVAIL LIÉES AUX MÉTHODES GÉNÉRALES D'ORGANISATION DU TRAVAIL

57	Charge liée à la coexistence de la logique de l'honneur et de la logique contractuelle				
58	Charge liée au cumul des réorganisations et restructurations				
59	Charge liée à la gestion en flux tendu avec zéro stock				
60	Charge liée à la gestion par projet				
61	Charge liée aux autres méthodes d'organisation (gestion par objectifs, évaluation 360°,...)				

3 - FACTEURS DE CHARGE LIÉS À L'AMBIANCE GÉNÉRALE

3 - 1 AMBIANCE AU NIVEAU DU MÉTIER : SENS DU TRAVAIL, STATUT, FORMATION






62	Réalisation d'une vocation personnelle profonde				
63	Sens et utilité du travail (à quoi sert mon travail?)				
64	Image du métier pour les autres (métier valorisant? reconnu?)				
65	Manière dont les efforts et les compétences sont reconnus				
66	Montant de la rémunération				
67	Modalités de la rémunération (fixe, individualisée, liée aux résultats,...)				
68	Possibilité de réaliser facilement des Bilans de compétence				
69	Volume des formations annuelles (nombre et durée des formations)				
70	Possibilité de déroulement de carrière (promotions, diversification...)				

Mettre une croix dans chaque case correspondant à un facteur important pour vos conditions de travail			
Facteur source de fatigue PHYSIQUE	Facteur source de fatigue MENTALE	Facteur source de STRESS	Facteur source de PLAISIR
A	B	C	E

3 - 2 AMBIANCE AU NIVEAU DE L'ENTREPRISE : STATUT ET SITUATION ÉCONOMIQUE			
71	Type de statut (entreprise privée, publique, Administration, association,...)		
72	Résultats économiques (résultats de l'entreprise, bénéfices,...)		
73	Projets d'évolutions stratégiques (alliances, absorption, restructuration,...)		
74	Plan social en cours ou en projet		
3 - 3 AMBIANCE AU NIVEAU DE L'ENTREPRISE : SITUATION SOCIALE ET RAPPORTS SOCIAUX			
75	Possibilité de droit d'expression individuelle ou collective		
76	Possibilité de droit d'expression collective et syndicale		
77	Transparence du système d'informations		
78	Fonctionnement des instances représentatives (Comité d'entreprise,...)		
79	Manière de gérer les conflits		
3 - 4 AMBIANCE AU NIVEAU DU SECTEUR PROFESSIONNEL			
80	Situation économique du secteur professionnel (commerce, aéronautique,...)		
81	Valorisation et image de marque du secteur professionnel		
82	Peur du chômage (pour soi ou pour les autres)		

4 - FACTEURS DE CHARGE EXTRA-PROFESSIONNELS

4 - 1 ACTIVITÉS FAMILIALES			
83	Charge liée aux trajets domicile/lieu de travail		
84	Charge liée aux problèmes concernant sa santé et/ou celle des membres de la famille		
85	Charge liée aux activités concernant les enfants (loisirs, aides aux devoirs,...)		
86	Charge liée aux activités concernant le reste de la famille (parents, beaux parents,...)		
87	Charge liée aux repas (cuisine, vaisselle ...)		
88	Charge liée à l'achat de nourriture ("courses" dans les supermarchés,...)		
89	Charge liée aux autres achats (vêtements, meubles,...)		
90	Charge liée à l'entretien du foyer (problèmes financiers, ménage, bricolage, jardinage, ...)		
4 - 2 ACTIVITÉS SOCIALES ET LOCALES			
91	Charge liée aux activités associatives (musique, sport, chasse, pêche,...)		
92	Charge liée aux autres activités (politiques, syndicales, religieuses,...)		

<p>Niveau d'ergostressie actuel : à la fin de votre analyse, marquez dans ces cases le total des croix (X) , colonne par colonne.</p> 	A	B	C	D
	Facteurs sources :			Fact. sources de PLAISIR
	de fatigue PHYSIQUE	de fatigue MENTALE	de STRESS	
<p>Evolution depuis 1 an: à la fin de votre analyse, marquez dans ces cases le total des flèches vers le haut (croissance) colonne par colonne.</p>  	Facteurs sources :			Fact. sources de PLAISIR
	de fatigue PHYSIQUE	de fatigue MENTALE	de STRESS	
<p>Evolution depuis 1 an: à la fin de votre analyse, marquez dans ces cases le total des flèches vers le bas (décroissance) colonne par colonne.</p>  	Facteurs sources :			Fact. sources de PLAISIR
	de fatigue PHYSIQUE	de fatigue MENTALE	de STRESS	

Des mots pour dire les maux...

Cette liste de 92 facteurs peut apparaître à certains comme longue et indigeste ! Cette longueur vient du fait qu'elle veut être un "outil de formation" dormant à chacun et à chacune des "mots pour dire les maux". Elle s'appuie sur un vocabulaire, qui peut être adapté à chaque type d'entreprise et d'administration.

Comment analyser les résultats de ce test? (voir pages précédentes)

En partant de vos données, le logiciel LUCIDITE 1, 2, 3 © peut calculer le niveau d'ergostressie et établir un premier diagnostic de vos conditions de travail. Mais vous pouvez aussi faire une analyse "visuelle" en complétant les questions suivantes.

Conclusion 1 : FATIGUE PHYSIQUE : Quel vous paraît - être votre niveau de charge physique et son évolution depuis 1 an ?

Niveau très faible **Faible** **Normal** **Assez Fort** **Fort** **Très fort**

Niveau de fatigue physique en baisse **Stabilité** **En hausse**

* Parmi les 92 facteurs, quels sont les 3 facteurs de charge physique les plus importants, pour vous?

* Facteur de fatigue physique n°1 : (n° de ligne + désignation) :

* Facteur de fatigue physique n°2 : (n° de ligne + désignation) :

* Facteur de fatigue physique n°3 : (n° de ligne + désignation) :

Conclusion 2 : FATIGUE MENTALE : Quel vous paraît - être votre niveau de charge mentale et son évolution ?

Niveau très faible **Faible** **Normal** **Assez Fort** **Fort** **Très fort**

Niveau de fatigue mentale en baisse **Stabilité** **En hausse**

* Parmi les 92 facteurs, quels sont les 3 facteurs de fatigue mentale les plus importants, pour vous?

* Facteur de fatigue mentale n°1 : (n° de ligne + désignation) :

* Facteur de fatigue mentale n°2 : (n° de ligne + désignation) :

* Facteur de fatigue mentale n°3 : (n° de ligne + désignation) :

Conclusion 3 : STRESS : Quel vous paraît - être votre niveau de stress et son évolution ?

Niveau très faible **Faible** **Normal** **Assez Fort** **Fort** **Très fort**

Niveau de stress en baisse **Stabilité** **En hausse**

* Parmi les 92 facteurs, quels sont les 3 facteurs de stress les plus importants, pour vous?

* Facteur de stress n°1 : (n° de ligne + désignation) :

* Facteur de stress n°2 : (n° de ligne + désignation) :

* Facteur de stress n°3 : (n° de ligne + désignation) :

Conclusion 4 : PLAISIR : Quel vous paraît - être votre niveau de plaisir et son évolution ?

Niveau très faible **Faible** **Normal** **Assez Fort** **Fort** **Très fort**

Niveau de plaisir en baisse **Stabilité** **En hausse**

* Parmi les 92 facteurs, quels sont les 3 facteurs de plaisir les plus importants, pour vous?

* Facteur de plaisir n°1 : (n° de ligne + désignation) :

* Facteur de plaisir n°2 : (n° de ligne + désignation) :

* Facteur de plaisir n°3 : (n° de ligne + désignation) :