

KIT DE MESURE

de la pénibilité et du bien-être

Publication de l'OBERGO (OBServatoire des conditions de travail et de l'ERGOstressie)

10 TESTS

D'AUTO-ÉVALUATION
ET DE LUCIDITÉ
POUR AGIR
SUR LES
CONDITIONS
DE TRAVAIL
ET DE VIE
DANS
LA SOCIÉTÉ
DE
L'INFORMATION

ANALYSE
DES
CONDITIONS
DE TRAVAIL
ET DE VIE

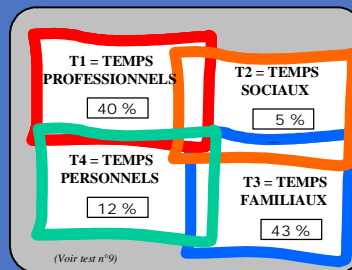
ÉTABLISSEZ
VOTRE
TABLEAU DE
BORD
PERSONNEL
ET
COLLECTIF

TABLEAU DE BORD

de MES conditions de travail et de vie



CHARGE DE TRAVAIL



EQUILIBRE DES TEMPS

Ce document est mis à jour et téléchargeable gratuitement sur

WWW.ERGOSTRESSIE.COM



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.

Ouvrages déjà publiés par Yves Lasfargue :

- **Ordinateurs, gestion et entreprises** (Hachette Formation Conseil -1972)
- **Ordinateurs pour la gestion** (De Vecchi -1978) - Prix AFIN 1978 (Association française des informaticiens)
- **Une informatique par et pour les gestionnaires** (Les Editions d'Organisation - 1980)
- **L'avenir de la robotique** - rapport du Conseil Economique et Social, dont Y.Lasfargue était le rapporteur (Les Editions d'Organisation-1982)
- **Travailler dans l'informatique : rêves et possibilités** (Documents APEC - Association pour l'emploi des cadres - Les Editions d'Organisation - 1987)
- **Vivre l'informatique** (Les Editions d'Organisation -1984 - 5ème édition en 1991)
- **Techno jolies, techno folies ? Comment réussir les changements technologiques** (Les Editions d'Organisation – 3ème tirage en 1991)
- **Robotisés ? Rebelles ? Rejetés ? Maîtriser les changements technologiques** (Les Editions de l'Atelier -1993)
- **Techno mordu, Techno exclus? Vivre et travailler à l'ère du numérique** - (Les Editions d'Organisation/ Les Echos - Paris - 2000).
- **Halte aux absurdités technologiques** - (Les Editions d'Organisation - Paris - 2003).
- **Kit 2005 de mesure de la pénibilité et du bien être dans la société de l'information** - (téléchargeable gratuitement sur le site www.ergostressie.com).

Ouvrages et rapports officiels auxquels Yves Lasfargue a participé :

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

	«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 <i>« 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 »</i>	
	L'Usine Nouvelle du 29 mai 2003 <i>« Yves Lasfargue dénonce aujourd'hui le discours de ceux qui voudraient imposer à tous l'utilisation d'Internet »</i>	
	L'Express du 29 mai 2000 <i>« 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</i>	
	Le Monde du 13 mai 2003 <i>«Et on ne peut que vous conseiller de lire l'ouvrage d'Yves Lasfargue, ... »</i> Le Monde Informatique du 20 juin 2003	<p>"Halte aux absurdités technologiques" Yves Lasfargue Editions d'Organisation – 2003 238 pages - 22 € ISBN : 2-7081-2915-5</p>

Yves Lasfargue

KIT de mesure de la pénibilité et du bien-être dans la société de l'information

Sommaire

Introduction :	5		
<i>Nécessité de mesurer le travail en 3D dans la société de l'information</i>			
1 - APPROCHE INDIVIDUELLE			
Test de lucidité n°1 (20 minutes) :	10		
<i>Quelles sont les innovations qui font évoluer votre travail (depuis 3 ans et dans les 3 prochaines années) ?</i>			
Test de lucidité n°2 (10 minutes) :	14		
<i>Comment réagissez-vous personnellement aux grandes évolutions des conditions de travail liées à la société de l'information ?</i>			
Test de lucidité n°3 (15 minutes) :	16		
<i>Comment évolue votre « charge de travail prescrite » ?</i>			
Test de lucidité n°4 (10 minutes) :	17		
<i>Comment évolue votre « charge de travail réelle » ?</i>			
<table border="1"><tr><td><i>Quelques définitions sur la charge de travail, le temps et la durée de travail</i></td><td>18</td></tr></table>	<i>Quelques définitions sur la charge de travail, le temps et la durée de travail</i>	18	
<i>Quelques définitions sur la charge de travail, le temps et la durée de travail</i>	18		
Test de lucidité n°5 (25 minutes) :	20		
<i>Quel est le niveau de VOTRE « charge de travail ressentie » ou ergostressie ? Quels sont les facteurs qui sont importants pour VOTRE niveau d'ergostressie (sources de charge physique, charge mentale, stress et plaisir)??</i>			
Test de lucidité n°6 (5 minutes) :	26		
<i>Quel est votre temps de travail CONTRACTUEL annuel?</i>			
Test de lucidité n°7 (10 minutes) :	27		
<i>Quel est votre temps de travail DIRECT annuel réellement constaté?</i>			
Test de lucidité n°8 (10 minutes) :	28		
<i>Quel est votre temps de travail COMPLET annuel réellement constaté?</i>			
Test de lucidité n°9 (10 minutes) :	29		
<i>Quels sont vos temps d'activités non - professionnelles?</i>			
Test de lucidité n°10 (5 minutes) : tableau de bord individuel (10 minutes) :	31		
<i>Quelles sont les évolutions depuis 1 an ?</i>	32		
<i>Quel est le tableau de bord individuel de VOS conditions de travail ? (Synthèse des tests 3 à 9)</i>			
2 - APPROCHE COLLECTIVE			
Les 4 étapes de la démarche collective	35		
Le tableau de bord collectif des conditions de travail	37		
Conclusion : Quelles sont les utilisations d'une telle démarche d'analyse des conditions de travail ?	38		

Version du 10 septembre 2005

Management

Mensuel «MANAGEMENT» de novembre 2004 : LE SITE DU MOIS

[HTTP://WWW.ERGOSTRESSIE.COM](http://www.ergostressie.com)

En train de vous ronger les ongles devant votre écran de votre ordinateur? Faites une pause et tapez ergostressie.com. Créé par Yves Lasfargue, à qui l'on doit déjà une réjouissante charge contre le technologiquement correct («Halte aux absurdités technologiques », aux Editions d'Organisation), ce site propose dix tests gratuits pour vous aider à repérer ce qui vous stresse vraiment au boulot. Plus efficace que le Lexcmil, moins lourd que la visite chez le médecin du travail.

Droits d'utilisation des tests et des logiciels concernant l'ergostressie

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



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

© 2005 - Yves Lasfargue

Introduction

Nécessité de mesurer le travail en 3D dans la société de l'information

Jusqu'à aujourd'hui, mesurer le travail salarié, c'est d'abord mesurer son temps, car depuis le XIXe siècle, le principal indicateur de mesure du travail est le temps de travail.

En effet, dans la société industrielle la production est à peu près proportionnelle au temps.

Dans une première approche simplifiée on peut dire aussi que l'énergie dépensée et la fatigue sont également à peu près proportionnelles à ce temps de travail.

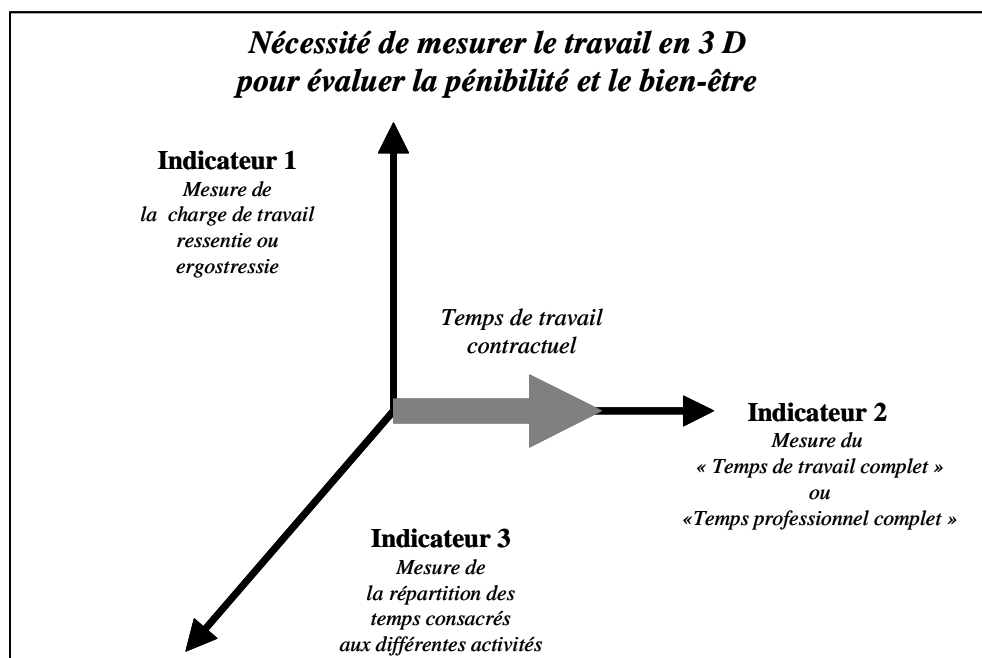
Aussi, la charge de travail est-elle souvent confondue avec le temps de travail, c'est-à-dire le temps nécessaire pour réaliser les activités prévues. « Travailler moins » ou « Travailler plus » est souvent confondu avec « Travailler moins longtemps » ou « Travailler plus longtemps ».

Ce n'est plus vrai dans la société de l'information notamment pour les activités tertiaires qui produisent des biens et services abstraits et immatériels. Si la fatigue physique reste en partie proportionnelle au temps, la fatigue mentale et le stress varient avec beaucoup d'autres facteurs.

C'est pourquoi je pense que, dans les prochaines années, il deviendra plus important de mesurer la charge que le temps de travail, et que toute mesure du travail doit commencer d'abord par la mesure de la charge de travail, et en particulier par la mesure de la charge de travail ressentie ou «ergostressie»

Il est évidemment exclu d'abandonner pour autant l'indicateur « Temps de travail » qui garde une valeur opérationnelle et symbolique forte dans les rapports sociaux. D'autant plus qu'il reste facilement mesurable pour beaucoup de secteurs traditionnels et qu'il reste encore souvent un garde-fou contre une surexploitation des salariés, notamment ceux travaillant sous contrat précaire ou saisonnier.

Aussi toute analyse des conditions de travail pour évaluer la pénibilité et le bien être doit-elle prendre en compte trois indicateurs principaux pour mesurer le travail : le niveau d'ergostressie, le temps de travail complet et la répartition des temps des différentes activités professionnelles et non professionnelles.



Une démarche d'analyse des conditions de travail et de vie

Ce document présente une démarche qui présente 10 tests qui ont pour objectif de permettre à l'utilisateur d'évaluer sa charge de travail et d'analyser ses conditions de travail et de vie afin de pouvoir agir, individuellement et collectivement, pour les améliorer.

Ils permettent l'établissement d'un « Tableau de bord des conditions de travail et de vie », d'abord individuel puis collectif, reposant sur le calcul du niveau d'ergostressie et de l'équilibre des temps.

Cette démarche d'analyse repose sur 4 constats¹ :

1. **LE TRAVAIL EST PROFONDEMENT CHANGE PAR LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION.** Dans la société de l'information, le travail et les métiers sont changés par les innovations technologiques, mais surtout par un ensemble de changements permanents commerciaux, organisationnels et sociaux. Socialement, il ne faut pas confondre les innovations SPECTACULAIRES et les innovations IMPORTANTES. (voir le test n°1).

Deux caractéristiques du travail dans la société de l'information sont particulièrement importantes :

- **ABSTRACTION.** On ne peut pas mesurer la charge de travail des métiers de la société de l'information (production de services de plus en plus abstraits) comme on mesure ceux de la société industrielle : il faut inventer de nouveaux indicateurs de charge. L'ergostressie est l'un de ces indicateurs (voir les tests n°3, 4 et 5).

- **INTERPENÉTRATION PERMANENTE VIE PROFESSIONNELLE/ VIE PRIVÉE.** La portabilité des outils de communication induit le nomadisme et il est de plus en plus difficile d'isoler le travail du reste des activités : l'une des revendications principales des salariés sera la recherche du « bon » équilibre des temps de différentes activités à un moment donné de leur vie. (voir les tests n°6, 7, 8 et 9).

*** L'un des principes de cette démarche est d'analyser EN MEME TEMPS LES CONDITIONS DE TRAVAIL ET LES CONDITIONS DE VIE.**

2. **EFFETS TRÈS INDIVIDUELS :** les mêmes changements, les mêmes innovations, les mêmes causes (abstraction, interactivité, benchmarking, procédures qualité, technologies, télétravail, ...) peuvent induire des effets très différents d'un individu à l'autre, d'un moment à l'autre. (voir le test n°2)

*** L'un des principes de cette démarche est l'autoévaluation : il faut accepter d'être LUCIDE SUR SA SITUATION INDIVIDUELLE car toute action collective sur les conditions de travail repose d'abord sur l'analyse de ses propres conditions de travail**

3. **PÉNIBILITÉ ET PLAISIR :** dans les métiers de la société de l'information, les conditions de travail ont pour conséquence non seulement une pénibilité physique, mais aussi de la fatigue mentale et du stress. Au même moment, le plaisir ressenti est parfois très important. (voir les tests n°2 et 5).

*** L'un des principes de cette démarche est d'essayer de mesurer le RESSENTI en essayant d'évaluer la charge et le temps ressentis tout en prenant en compte les deux volets du travail, source de SOUFFRANCE et source de PLAISIR.**

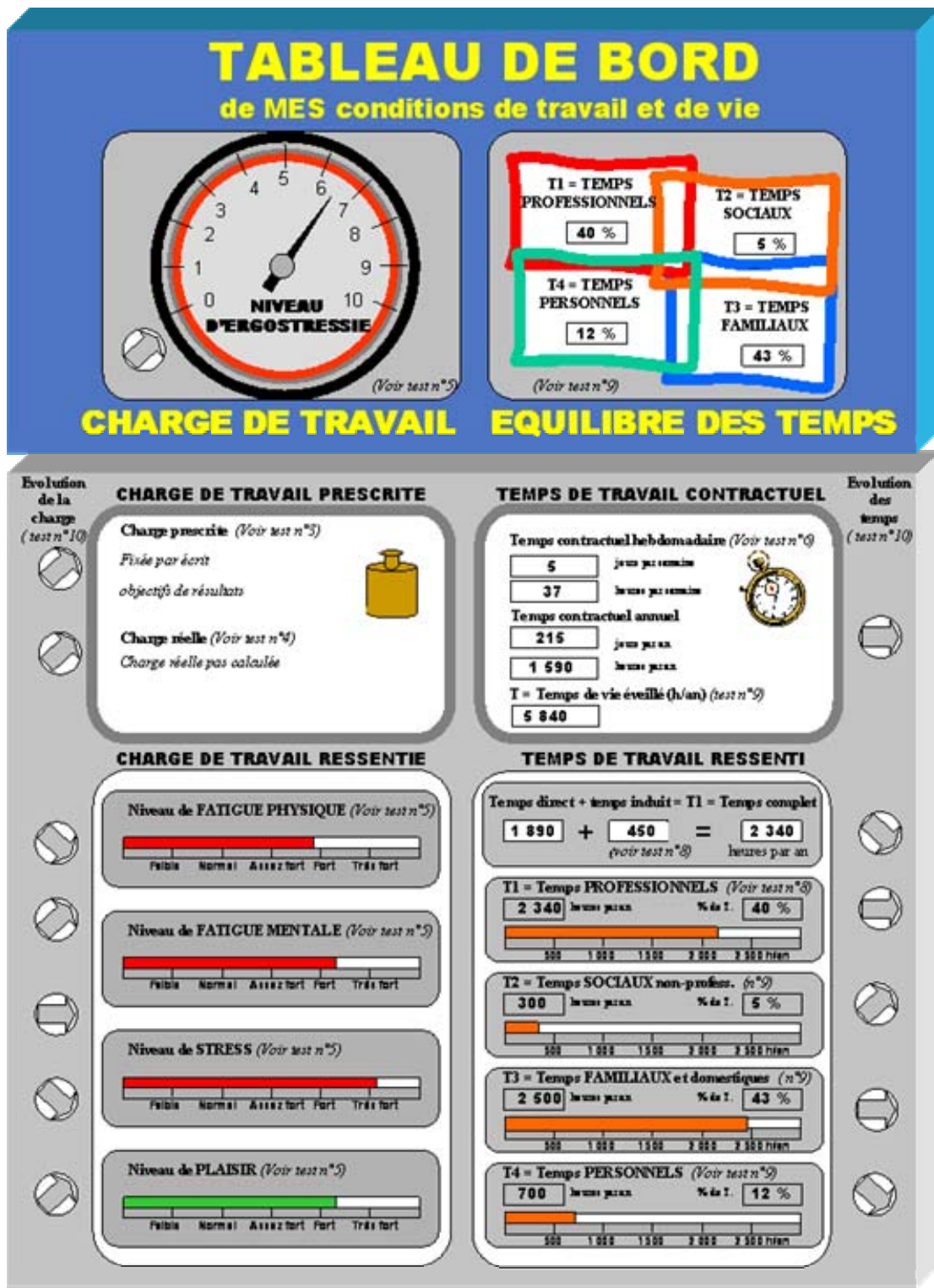
4. **ANALYSE INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE :** on ne peut changer les conditions de travail tout seul ou toute seule. En analysant les principaux facteurs qui agissent sur les conditions de travail, on peut mettre en valeur ceux qui relèvent d'une action individuelle (évolution des comportements,...) et ceux, beaucoup plus nombreux et plus importants en général, qui relèvent d'actions collectives (évolution des organisations, évolution des rapports sociaux, ...), qu'elles soient de type professionnel ou syndical.

*** L'un des principes de cette démarche est de faciliter le passage de la lucidité individuelle à l'action collective.**

¹ Les constats et les principes sur lesquels s'appuie cette démarche sont développés dans la brochure « Evolutions du travail : présentation de l'ergostressie, syndrome de la société de l'information » téléchargeable gratuitement sur le site www.ergostressie.com.

120 MINUTES POUR ANALYSER VOS CONDITIONS DE TRAVAIL ET DE VIE

Avec les résultats des 10 tests vous pourrez établir ce tableau de bord



Quelle est ma charge prescrite ?

Ce tableau de bord peut avoir de multiples utilisations individuelles et collectives

- Préparation de l'entretien individuel annuel avec la hiérarchie
- Préparation de l'entretien annuel avec le médecin du travail
- Préparation d'un « Tableau de bord collectif » base de toute action collective d'amélioration des conditions de travail et de diminution de la pénibilité

Conditions de travail dans la société de l'information :



Ces nombres de 1 à 10 indiquent le n° du test concerné

Evolutions de l'entreprise et du travail			Evolutions de la qualité de vie au travail	
A	B	C	D	E
Vers la société de l'information	Évolutions du système de production	Évolutions du contenu du travail et des compétences	Évolutions des conditions de travail	Évolutions des sources de pénibilité et de risques professionnels <small>(les chiffres sont ceux de 2003 donnés en % de la population salariée; entre parenthèses : chiffres 1994) (2)</small>
<p>EVOLUTIONS SOCIÉTALES</p> <p>Mondialisation Elargissement de l'Europe Concurrence internationale Normes internationales Privatisation</p> <p>Normes de développement durable Démographie Violences, ...</p> <p>Exigences du client: - Réactivité - Individualisation, ...</p> <p>INNOVATIONS SCIENTIFIQUES ET TECHNIQUES</p> <p>* conduisant à la société de l'information : Robotique Informatique Internet, Téléphones mobiles, ...</p> <p>*dans les autres domaines: Energie Matériaux, Biotechnologies, Nanotechnologies, Techniques médicales, Conquête spatiale, ...</p>	<p>INNOVATIONS COMMERCIALES Gestion individualisée (CRM) E-commerce, ...</p> <p><u>Recherche de FLEXIBILITÉ COMMERCIALE</u></p> <p>INNOVATIONS TECHNOLOGIQUES * Dans le système d'informations: Réseaux, Internet, GED Logiciels intégrés (ERP), ...</p> <p>* Dans les autres domaines de production: Nouveaux matériaux Nouvelles machines Nouveaux processus, ...</p> <p><u>Recherche d'INTEGRATION et de FLEXIBILITÉ</u></p> <p>INNOVATIONS ORGANISATIONNELLES Gestion de la qualité Gestion des flux et des temps (Juste à temps, ...) Gestion par projet Benchmarking Logique contractuelle, ...</p> <p><u>Recherche de FLEXIBILITÉ ORGANISATIONNELLE</u></p> <p>INNOVATIONS SOCIALES Aménagement du temps Individualisation des salaires Valorisation des acquis (VAE), E-learning, ...</p> <p><u>Recherche de FLEXIBILITÉ SOCIALE</u></p>	<p>COMPÉTENCES TRADITIONNELLES liées au métier :</p> <p>1 - Savoir - faire opérationnel 2 - Connaissances professionnelles Gestion Juridique Commercial Mécanique Chimie, ...</p> <p>3 - Stratégies de résolution de problèmes</p> <p>4 - Compétences sociales</p> <p>12 NOUVELLES COMPÉTENCES liées à la SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION nécessitant de maîtriser :</p> <p>1 - Abstraction 2 - Interactivité 3 - Abondance 4 - Chronophagie 5 - Vulnérabilité 6 - Logique Contractuelle 7 - Qualité Tendue 8 - Télétravail et équipes virtuelles 9 - Nomadisme et interpénétration vie professionnelle / vie privée 10 - Transparence et Instantanéité 11 - Autonomie et Contrôle 12 - Cyber Hiérarchie</p>	<p>CONTRAINTES PHYSIQUES TRADITIONNELLES Manutention de charges Répétitions d'un même geste Conduite automobile prof. Bruit / chaleur / froid Travail sur écran</p> <p>NUISANCES CHIMIQUES, BIOLOGIQUES Amiante, silice, plomb Chlorure de vinyle Benzène / Solvants Produits tensio-actifs Liquides et tissus biologiques Rayonnements ionisants</p> <p>CONTRAINTES TEMPORELLES Durée du travail Astreintes Nuit / samedi / dimanche Rythme / Cadence Réduction des temps morts Réduction des délais</p> <p>CONTRAINTES SPATIALES Travail à distance Interpénétration vie professionnelle / vie privée</p> <p>CONTRAINTES ORGANISATIONNELLES Abstraction / écrit Surveillance / autonomie Pression morale Contact avec le public</p> <p>CONTRAINTES GRH Individualisation Comparaison / compétition Exposition au chômage interne et externe</p>	<p>RISQUES PHYSIQUES TRADITIONNELS</p> <p>Manutention de charges lourdes plus de 10 h / semaine 2003 : 11,8 % des salariés 1994 : 12,5 % des salariés</p> <p>Exposition à un bruit supérieur à 85 dBA 2003 : 18, 2 % des salariés 1994 : 13 % des salariés</p> <p>Position debout plus de 20 h / semaine 2003 : 26,7 % (28,3)</p> <p>Conduite automobile professionnelle 2003 : 26,5 % (22,9)</p> <p>Répétition d'un geste plus de 10 h / semaine 2003 : 9,5 % (12,5)</p> <p>Travail sur écran plus de 20 h / semaine 2003 : 22,1% (11,9)</p> <p>RISQUES CHIMIQUES ET BIOLOGIQUES</p> <p>Exposition au moins à un produit chimique 2003 : 37 % (33,8)</p> <p>Exposition aux risques biologiques 2003 : 12,2 % (10,2)</p> <p>RISQUES PSYCHO - SOCIAUX</p> <p>Travailler plus de 40 h/semaine 2003 : 20,4% (29,1)</p> <p>Travailler le dimanche 2002 : 20% (18,9)</p> <p>Travailler le samedi 2002 : 43, 4 % (46,4)</p> <p>Rythme de travail imposé par les contrôles permanents de la hiérarchie 2003 : 25,5 % (28,4)</p> <p>Effectuer des astreintes 2003 : 10,2 % (5,5)</p> <p>Travailler le dimanche 2002 : 20% (18,9)</p> <p>Travailler de nuit 2003 : 12,7% (11,7)</p> <p>Rythme de travail imposé par un contrôle informatisé 2003 : 27 % (14,5)</p> <p>Devoir fréquemment interrompre une tâche pour en faire une autre non prévue 2003 : 56,4 % (46,2)</p> <p>Etre en contact direct avec le public 2003 : 70,9 % (63,2)</p>
		1	2	

PERFORMANCE ET PRODUCTIVITE

* Productivité 2003 par salarié : +10% depuis 1994, +34% depuis 1984, +1 200% depuis 1870 (1)

* Productivité 2003 par heure travaillée : + 16% depuis 1994, +48% depuis 1984, + 2 400% depuis 1870

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

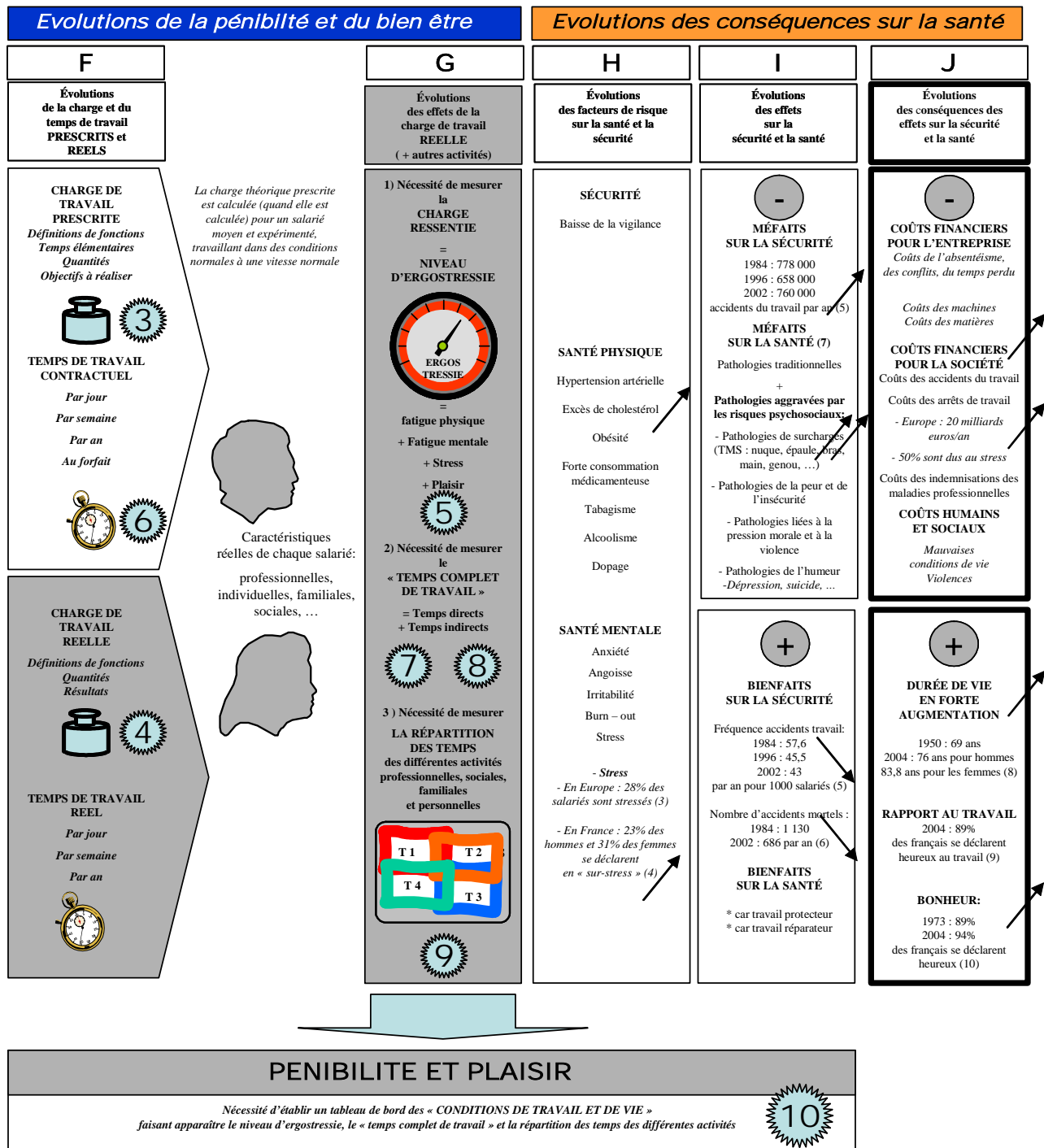
Pour analyser ces liens, il faut essayer de prendre en compte toutes les innovations (colonne B) et pas seulement les innovations technologiques, les plus spectaculaires, mais pas toujours les plus importantes. On constate que :

- 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 effets sur MON bien-être et MA santé ?



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.

1 - APPROCHE INDIVIDUELLE

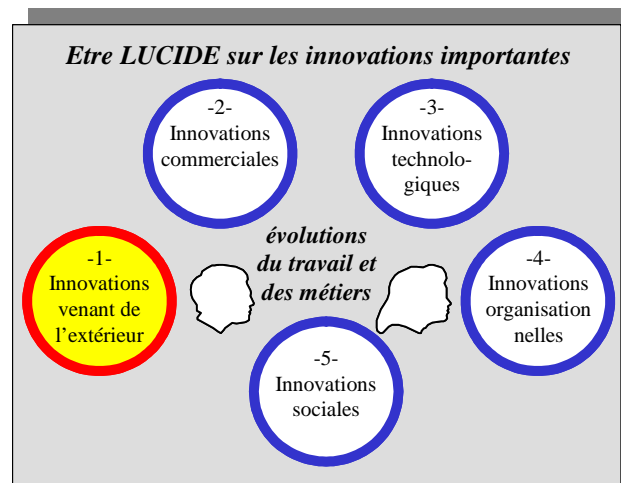
TEST de LUCIDITE n°1 : 20 minutes de réflexion

Quels sont les innovations et changements² qui font évoluer VOTRE travail ?

Les évolutions du travail et des métiers sont évidemment très liées aux changements technologiques.

Mais il faut se garder de sur - valoriser l'importance de ces changements technologiques car les évolutions du travail et des métiers sont induites par un ensemble d'innovations de plus en plus nombreuses :

- **Innovations sociétales venant de l'extérieur** : l'entreprise, l'institution ou la collectivité locale subit ces innovations qui sont imposées de l'extérieur (mondialisation, fiscalités, évolution des besoins, innovations scientifiques, ...)
- **Innovations technologiques** : numérisation des informations dont la TV, informatisation, robotisation, bureautisation, INTERNET, intranets, logiciels intégrés, multimédia, biotechnologies, nouvelles techniques laser, nouveaux matériaux,...
- **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 diverses, 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 », travail et formation à distance,...



Pour analyser son propre travail, l'important est de repérer parmi toutes ces innovations celles qui jouent un rôle primordial dans l'évolution de son métier et des conditions de travail, en distinguant bien les innovations spectaculaires des innovations importantes ...

² Attention ! « Innovations et changements » ne veut pas dire « nouveauté que jamais personne n'a encore vue » ! Pour un métier, une innovation peut être un élément nouveau pour ce métier mais connu depuis des lustres dans un autre métier. D'autre part, une innovation n'est pas un fait ponctuel : ce peut être une évolution permanente (exemple : tendance à l'externalisation, individualisation du service au client, ...)

Dans ce premier test, il s'agit de parcourir cette liste de 100 innovations et de repérer les innovations qui changent aujourd'hui votre travail (conditions de travail et/ou compétences) ou vont le changer dans les 3 ans: ce sont ces changements qui constituent le système d'innovations spécifique à votre métier ou à votre travail (en général, pour un même métier, leur nombre varie de 5 à 15).

Remarque : cette grille, remise constamment à jour, est à votre disposition sur le site www.ergostressie.com

1 - INNOVATIONS SOCIÉTALES (extérieures à l'entreprise)		A	B	C
<p>- sur chaque ligne : si cette innovation n'a pas ou a peu d'influence sur votre travail, mettre une croix dans la colonne A</p> <p>- sur chaque ligne : si cette innovation change ou va changer vos conditions de travail, mettre une croix dans la colonne B</p> <p>- sur chaque ligne : si cette innovation change ou va changer vos compétences, mettre une croix dans la colonne C</p>		Innovation sans influence sur votre travail	Innovation importante pour vos conditions de travail	Innovation importante pour vos compétences
Mondialisation et nouvelles réglementations internationales	Multiplication des concurrents français et étrangers Développement des alliances et partenariats plus ou moins obligatoires Gestion de nouvelles règles administratives, techniques et/ou commerciales (GATT, OMS, ...) Respect des exigences du développement durable (sociales, sociétales, environnementales)	1		
Pour les Administrations ou les Services Publics: nouvelles missions	Évolution des missions (ex : suite à la déconcentration ou à la décentralisation, ...) Nouveaux types de financement (ouverture du capital,...) Nouvelles relations avec l'environnement social et politique (ex: fin du monopole, ...)	2		
Europe	Réglementation de l'Union Européenne (fiscale, sociale, médicale, commerciale, ...) Évolutions liées à l'élargissement de l'Union Européenne	3		
Population	Évolutions démographiques (ex: vieillissement, immigration, ...) Évolutions du niveau de vie, des inégalités, de la durée des études initiales, ... Évolutions des comportements (individualisme, communautarisme, sensibilisation à l'écologie,...) Nouvelles exigences des clients (délais, personnalisation,...)	4		
Innovations scientifiques et techniques (extérieures à l'entreprise)	Évolutions conduisant à la société de l'information (généralisation des TIC, réseaux, ...) Évolutions scientifiques dans d'autres domaines (biotechno., nanotechno., médical, spatial, ...) Évolutions des rapports de la population aux technologies	5		
Autres innovations extérieures	Autres	6		
2 - INNOVATIONS COMMERCIALES (décidées et mises en place par l'entreprise)		A	B	C
Innovations stratégiques	Nouvelles stratégies de l'entreprise (ex : stratégie de croissance, cœur de compétences...) Nouveaux développements à l'étranger (en particulier grâce à des alliances) Développement par croissance externe (achats et absorptions) Délocalisation à l'étranger de tout ou partie de la production (off-shoring) Partage avec des tiers des coûts de recherche (Open market innovation, innovation collaborative, ...)	18		
Innovations dans le service aux clients (Flexibilité commerciale)	Meilleure adaptation offre/besoins (écoute du client, personnalisation, démarche GRC ou CRM, ...) Nouveaux engagements de délais (ex : délais garantis, délais de plus en plus courts, ...) Qualité totale et assurance qualité commerciale (avec ou sans certification ISO 9001/02/03)	19		
Innovations de produits et de services	Nouveaux produits et nouveaux services Nouvelle présentation d'anciens produits ou d'anciens services Simplification de produit (ex : analyse de la valeur du produit, "decontenting",...)	20		
Innovations dans les méthodes de publicité et de diffusion	Nouveaux modes de publicité et de marketing (utilisation d'Internet, e-pub, marketing viral,...) Nouveaux modes de distribution et nouveaux réseaux de vente Commerce électronique (e - commerce, ...et téléprocédures (déclaration de revenus à distance,...)	21		
Autres inno. commerciales	Autres	22		
3 - INNOVATIONS TECHNOLOGIQUES (décidées et mises en place par l'entreprise)		A	B	C
Innovations dans les bureaux	Nouveaux matériels informatiques fixes (gros ordinateurs, micro, mini, ...) Systèmes intégrés de type GED (Gestion Electronique de Documents) Logiciels de type PGI (Progiciels de gestion intégrée ou ERP en anglais) (ex : SAP, People Soft...) Conception de systèmes: architectures orientées services (SOA), outils EAI (Entreprise Application Intranets et systèmes de travail en groupe : messagerie, groupware, workflows,...) Internet rapide sur postes fixes (ADSL, CPL, ...) ou mobiles (Black Berry, UMTS, Wi-Fi, WiMax,...) Téléphones mobiles, assistants personnels (ANP, PDA,...); intégration voix-données, géolocali., ... Centres d'appels et plates - formes de services Mémoires portables : cédéroms, DVD et multimédia, cartes mémoire diverses, baladeurs MP3, I Pod Outils de communications multimédia à distance (visiophone, visioconférence,...) Sous-traitance (FM : Facilities Management, ASP : Application Services Provider, ...)	33		
Dans les ateliers (productique et robotique)	Robots ou manipulateurs automatisés ou automates programmables MOCN (Machines Outils à Commande Numérique) Contrôle de processus continus et automatismes divers Ateliers flexibles Systèmes experts et/ou vision artificielle	34		
Sur les chantiers	Informatique de calculs Utilisation des lasers Engins automatisés	35		
		36		
		37		
		38		
		39		
		40		
		41		
		42		
		43		
		44		
		45		
		46		
		47		
		48		
		49		
		50		
		51		

Dans les bureaux d'étude	Informatique de calculs DAO/CAO/CFAO/CFMAO (Dessin, Conception, Fabrication, Maintenance Assistées par Ordi.) Images des synthèses et systèmes experts (logiciels d'analyse et de diagnostic)	52			
Dans les magasins ou agences	Codes à barres et étiquettes électroniques lisibles à distance RFID (Radio Frequency Identification) Cartes de paiement et terminaux de paiement	55			
agences (monétique)	DAB/GAB (Distributeurs Automatiques de Billets/Guichets Automatiques de Banque)	57			
Autres technologies spécifiques à chaque secteur	Nouveaux matériaux : composites, céramiques, polymères, multimatériaux, colles et adhésifs, ... Biotechnologies : génie génétique ou enzymatique Nanotechnologies	58			
Autres inno. technologiques	Autres	61			

4 - INNOVATIONS ORGANISATIONNELLES (décidées et mises en place par l'entreprise)

		A	B	C
Dans la gestion des flux et des temps (Flexibilité organisationnelle)	Flux tendus (Juste à temps, réduction des stocks,...) Intégration et transparence par utilisation de logiciels intégrés de type GED, PGI ou ERP Durée d'utilisation des équipements, durée d'ouverture des bureaux ou des agences	62		
Innovations dans la qualité, sécurité et environnement (QSE)	Qualité globale et assurance qualité (ex : certification normes ISO 9001/02/03, méthode Six Sigma, Sécurité (avec ou sans certification normes BS 8800 ou OHSAS 18001) Respect des exigences du développement durable (sociales, sociétales, environnementales)	65		
Innovations dans l'organisation du travail	Refonte de processus (ex : réorganisation approfondie, BPR ou "re-engineering",...) Décentralisation et répartition des pouvoirs (ex : "empowerment") Réduction de la pyramide hiérarchique (moins de niveaux hiérarchiques,...) Réduction de la taille des unités et des effectifs (méthode dite du "Down sizing") Travail en équipes, travail coopératif (travail en groupe à distance, "groupware",...) Externalisation de certaines fonctions (ex : "outsourcing", infogérance...) Rapatriement d'activité ou reprise de sous-traitance	68		
Innovations dans la gestion	Gestion par projet (gestion des délais et des coûts, "reporting"...) Gestion de la connaissance (Knowledge management ou KM) Conception de produits en partant du prix (démarche "Design to cost",...) Évaluation par études comparatives (ex : méthodes d'étalonnage ou "benchmarking"...) Mise en place des normes comptables IFRS (International Financial reporting Standards)	75		
Autres inno. organisationnelles	Autres	80		

5 - INNOVATIONS SOCIALES (décidées et mises en place par l'entreprise)

		A	B	C
Innovations dans la gestion des temps et de l'espace (Flexibilité sociale)	Travail avec des équipes multiculturelles (filiales, partenaires, clients, fournisseurs,...) Aménagement du temps de travail (ex : annualisation, contrat en jours, ...) Développement du temps partiel Systèmes divers de compte épargne-temps Travail en équipes (ex : 2 équipes, 3 équipes,...) Nouveaux types d'astreinte (ex : astreinte "de fait" avec téléphone mobile,...) Travail délocalisé E-travail et télétravail à domicile (ex : 100% à domicile) Télétravail nomade (partie au bureau, à domicile, chez le client, dans le train...)	81		
Innovations dans les systèmes d'évaluation de performances, rémunération et promotion	Systèmes de notation, d'évaluation et de promotions (360°, quotas par niveau de notes...) Individualisation des rémunérations Nouveaux principes de rémunérations (ex : avec partie fixe, parties variables,...) Nouveaux types d'intéressement aux résultats	90		
Innovations dans la gestion des emplois et de la formation	Modalités de reconnaissance des compétences (VAE: validation des acquis de l'expérience) Orientation professionnelle (ex : bilan de compétences,...) Types de contrats (ex : CDD, contrats de qualification ou d'apprentissage, intérimaires,...) Modalités de formation (ex : DIF ou droit individuel à 20h/an, tutorat, formation/action, ...) Nouveaux outils pédagogiques (ex : cédérom pour autoformation, multimédia, e-learning,...) Évolution de population (ex : vieillissement, rajeunissement, féminisation, masculinisation ...)	94		
Autres innovations sociales	Autres	100		

Nombre d'innovations

induisant,

dans les 3 ans,

des évolutions de vos :

conditions

de travail compétences

B	C
□	□

A la fin de votre analyse, marquez dans ces cases le total des croix colonne par colonne.



Comment analyser les résultats de ce test de lucidité n°1?

Conclusion 1 - Vous venez de repérer le système d'innovations spécifique à votre travail : quel est le nombre de croix (colonne B + colonne C) que vous avez marquées?

- * Si ce nombre est inférieur à 4 : vous travaillez dans un environnement très peu innovant. Etes - vous vraiment lucide?
- * Si ce nombre est compris entre 4 et 8 : vous travaillez dans un environnement assez innovant, et il faut vous préparer à ces changements, ... ou agir pour éviter que ces innovations se mettent en place si vous les trouvez indésirables.
- * Si ce nombre est compris entre 8 et 20 : vous travaillez dans un environnement qui bouge beaucoup, et il faut vous préparer et agir, collectivement et individuellement, pour pouvoir vivre sans trop de problèmes toutes ces nombreuses innovations.
- * Si ce nombre est supérieur à 20 : n'avez-vous pas confondu « innovations importantes pour l'entreprise » et « innovations importantes pour VOUS » ?

Conclusion 2 : Quelles sont les 3 innovations les plus importantes, pour les 3 prochaines années?

- * Innovations n°1 : (n° de ligne + désignation) ::.....
- * Innovations n°2 : (n° de ligne + désignation) ::.....
- * Innovations n°3 : (n° de ligne + désignation) ::.....

Ce sont ces 3 innovations dont il vous faut vous rappeler car il faut particulièrement en tenir compte dans l'analyse de votre travail.

Remarque importante concernant tous les tests de ce document : comment réaliser ces tests de lucidité?

- * Les tests peuvent se faire individuellement
- * Ils peuvent aussi se faire en groupe (même entreprise, même service), ce qui est beaucoup plus intéressant car les échanges permettent de mettre en valeur plus facilement les innovations importantes pour chacun et chacune et pour le groupe : en effet, il est important de distinguer les innovations qui ne concernent qu'un seul individu et les innovations qui concernent un groupe (voir le tableau de bord collectif en fin de ce document)
- * Il peut aussi se faire dans le cadre d'institutions comme le CHSCT ou la section syndicale, pour repérer les innovations importantes pour les salariés de l'ensemble de l'entreprise, ou de tel ou tel service.

TEST de LUCIDITE n°2 : 10 minutes de réflexion

Comment réagissez-vous aux grandes évolutions des conditions de travail liées à la société de l'information ?

Il s'agit de parcourir cette liste de 12 évolutions du travail liées à la société de l'information et de marquer par une croix la manière dont vous ressentez personnellement ces évolutions, afin de prendre conscience de la variété possible des réactions des autres salarié(e)s: ce que je ressens n'est pas forcément ce que l'autre ressent³.

	<i>Cette évolution concerne - t - elle votre travail actuel?</i>		<i>Si oui, comment ressentez-vous personnellement cette évolution?</i>			
			Je ressens cette évolution de manière positive	Je ressens cette évolution de manière négative	Ambivalence : positive et négative	Pas d'opinion
	OUI	NON				
1 - ABSTRACTION NUMERIQUE <i>(données et modes d'emploi sont visualisés et écrits sur un écran)</i>						
2 - INTERACTIVITÉ <i>(dialogue homme/machine selon la logique du logiciel dont le mode d'emploi arborescent est à découvrir par apprentissage)</i>						
3 - ABONDANCE <i>(très nombreuses données écrites et multimédia mises à notre disposition)</i>						
4 - CHRONOPHAGIE <i>(en particulier liée aux temps d'apprentissage obligatoire sans fin)</i>						
5 - VULNÉRABILITÉ <i>(multiplication des pannes dues à la complexité technique et à la cybercriminalité)</i>						
6 - LOGIQUE CONTRACTUELLE <i>(respect de la LETTRE plus que de l'ESPRIT d'une procédure ou d'un contrat écrit)</i>						
7 - QUALITÉ TENDUE <i>(bien faire du premier coup sans stock de sécurité en respectant des délais courts)</i>						
8 - RESEAUX <i>(agir à distance : ex : travail en équipe virtuelle)</i>						
9 - NOMADISME <i>(interpénétration vie professionnelle / vie privée)</i>						
10 - TRANSPARENCE/INSTANT. <i>(tout ce qui est sur les réseaux est transparent et peut être diffusé instantanément)</i>						
11 - AUTONOMIE/CONTROLES <i>(tendance à plus d'autonomie mais aussi à plus de contrôles)</i>						
12 - CYBER HIERARCHIE <i>(procédures à respecter + responsables à distance = "servitude volontaire"?)</i>						

³ Ces évolutions du travail sont développées dans le livre d'Yves Lasfargue « *Halte aux absurdités technologiques* » - Editions d'Organisation - Paris – 2003. Elles sont aussi présentées plus en détail dans la brochure « *L'ergostressie, mesure de la pénibilité du travail dans la société de l'information* » téléchargeable sur le site www.ergostressie.com .

Comment analyser les résultats de ce test? (voir page précédente)

Conclusion 1 - Vous venez de réfléchir à vos réactions concernant des évolutions plus ou moins récentes pour votre métier

* Vous constatez chez vous une majorité de réactions POSITIVES : ce point de vue est - il partagé autour de vous (dans votre entreprise, dans votre service,...) ou êtes - vous un cas particulier?

.....
.....

* Vous constatez chez vous une majorité de réactions NEGATIVES : ce point de vue est - il partagé autour de vous ou êtes- vous un cas particulier?

.....
.....

* Vous constatez chez vous une majorité de réactions "AMBIVALENTES", c'est à dire à la fois positives et négatives. Avez -vous des explications pour cette ambivalence?

.....
.....

Conclusion 2 (si vous mettez en commun les résultats individuels) : Quelles sont les réactions communes au groupe ?

* dans tout groupe (entreprise, service, métier, ...) on trouve à la fois des réactions individuelles et des réactions communes sur lesquelles vont s'appuyer les actions collectives. Il faut essayer de repérer ces réactions communes.

.....
.....
.....
.....
.....

TEST de LUCIDITE n°3 : 5 minutes de réflexion

Mesure de la charge de travail : comment évolue votre charge de travail PRESCRITE?

Analyse de votre charge de travail PRESCRITE

En s'appuyant sur les travaux de l'ANACT (Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail), on distingue en général, trois types de charges de travail :

- 1 - la charge prescrite
- 2 - la charge réelle
- 3 - la charge ressentie

La charge prescrite est la charge fixée par l'entreprise. Elle est plus ou moins formalisée : elle peut être indiquée par écrit (par exemple dans le contrat de travail, ou la définition de poste), ou par oral par la hiérarchie.

La charge de travail peut être prescrite DIRECTEMENT par des objectifs de production : cadences à tenir, quantités à produire, nombre de dossiers à traiter, nombre de malades à prendre en charge, ...

Elle peut aussi être prescrite INDIRECTEMENT par des objectifs de résultats ou de comportement : par des objectifs quantitatifs de résultats (augmentation de 10 % du chiffre d'affaires dans l'année) ou des objectifs qualitatifs (taux de pannes, taux de satisfaction du client, ...), ou des objectifs de comportement (être souriant, ...).

Question 1 : comment est fixée votre charge de travail PRESCRITE par l'entreprise ?(entourer la réponse choisie)

Ma charge est fixée explicitement par écrit **Ma charge est fixée indirectement** **Ma charge n'est pas fixée**

Question 2 : quels OBJECTIFS sont fixés par l'entreprise ?(entourer la réponse choisie)

Objectifs de production **Objectifs de résultats** **Objectifs de comportement** **Pas d'objectifs**

Question 3 : indiquer ci-dessous, le plus précisément possible, de quelles manières est prescrite aujourd'hui votre charge de travail par l'entreprise (cela vous permettra d'en analyser l'évolution dans le temps)?

.....
.....
.....

Question 4 : comment considérez-vous l'évolution, depuis 1 an, des objectifs prescrits, de votre charge prescrite de travail, des moyens et des temps qui vous sont alloués pour réaliser cette charge prescrite ?

Objectifs prescrits :	<input type="checkbox"/> en baisse	<input type="checkbox"/> Stable	<input type="checkbox"/> En hausse
Charge prescrite :	<input type="checkbox"/> en baisse ⁴	<input type="checkbox"/> Stable	<input type="checkbox"/> En hausse
Moyens prescrits :	<input type="checkbox"/> en baisse	<input type="checkbox"/> Stable	<input type="checkbox"/> En hausse
Temps prescrits :	<input type="checkbox"/> en baisse	<input type="checkbox"/> Stable	<input type="checkbox"/> En hausse

Question 5 : indiquer ci-dessous, le plus précisément possible, quels sont les facteurs qui vous permettent d'évaluer l'évolution de l'ensemble « objectifs prescrits, charge de travail prescrite, moyens prescrits, temps prescrits » :

.....
.....
.....

⁴ Il faut rappeler qu'une baisse importante du niveau de la charge prescrite est un signe précurseur, si elle est trop prononcée et non justifiée par des objectifs d'amélioration des conditions de travail ou une baisse momentanée de l'activité de l'entreprise, d'une possible exclusion externe (licenciement) ou exclusion interne (placardisation).

TEST de LUCIDITE n°4 : 10 minutes de réflexion

**Mesure de la charge de travail : comment évolue
votre charge de travail REELLE ?**

Analyse de votre charge de travail REELLE

Le travail réel est souvent très différent du travail prescrit.

Question 1 : indiquer ci-dessous, le plus précisément possible, les différences que vous constatez entre « charge prescrite », analysée dans le test n°3, et « charge réelle » dans votre propre travail quotidien?

.....
.....
.....

Question 2 : votre charge de travail réelle est elle mesurée a posteriori pour contrôle? (entourer la réponse choisie)

Oui, charge réelle calculée

Non, charge réelle pas calculée

Question 3 : indiquer ci-dessous, le plus précisément possible, de quelles manières vous pouvez mesurer votre charge de travail réelle (cela vous permettra d'en analyser l'évolution dans le temps)?

.....
.....
.....

Question 4 : comment considérez-vous l'évolution, depuis 1 an, des objectifs réels, de votre charge réelle de travail, des moyens et des temps qui vous sont réellement alloués pour réaliser cette charge prescrite ?

Objectifs réels: **en baisse** **Stable** **En hausse**

Charge réelle : **en baisse** **Stable** **En hausse**

Moyens réels : **en baisse** **Stable** **En hausse**

Temps réels : **en baisse** **Stable** **En hausse**

Question 2-5 : indiquer ci-dessous, le plus précisément possible, quels sont les facteurs qui vous permettent d'évaluer l'évolution de l'ensemble « objectifs réels, charge de travail réelle, moyens réels, temps réels » :

.....
.....
.....

Comment analyser les résultats de ces tests 3 et 4?

Conclusion 1 : il est très difficile d'évaluer QUANTITATIVEMENT la « charge de travail prescrite » et la « charge réelle », en particulier dans les métiers du tertiaire et la plupart des métiers de cadres...

Conclusion 2 : pourtant chacun et chacune d'entre nous a eu l'occasion de dire : « Ma charge de travail augmente, ma charge diminue... » car la mesure QUALITATIVE de ce que l'on ressent joue un rôle très important dans notre évaluation de notre charge de travail et, plus généralement, de nos conditions de travail

C'EST POURQUOI, IL FAUT ESSAYER DE CALCULER PLUS PRECISEMENT LE NIVEAU DE LA « CHARGE DE TRAVAIL RESSENTIE » ou ERGOSTRESSIE et de REPERER LES SOURCES DE CETTE ERGOSTRESSIE (voir test suivant n°5).

Quelques définitions sur la charge,

Définition de la charge de travail selon les ergonomes

L'expression « charge de travail » a été introduite pour la première fois par la loi sur les 35 heures, dite « Loi Aubry » du 19 janvier 2000 dans l'article L212-15-3 du Code du travail ainsi libellé : « *L'accord sur la réduction du temps de travail des cadres au forfait*) ... *détermine les conditions de contrôle de son application et prévoit des modalités de suivi de l'organisation du travail des salariés concernés, de l'amplitude de leurs journées d'activité et de la charge de travail qui en résulte.* ». Mais le Code du travail ne définit ni la charge, ni les moyens de la mesurer. Pas plus que la Cour de cassation, qui a utilisé le terme dans deux arrêts importants sans s'attarder sur la définition.

Les ergonomes distinguent la contrainte et l'astreinte (ce dernier mot étant pris dans un sens un peu différent de celui utilisé dans certaines entreprises pour qualifier les permanences effectuées à domicile).

« *L'usage du terme de charge est souvent ambigu : il peut référer au niveau d'exigence d'une tâche à un moment donné, ou aux conséquences de cette tâche. Le schéma classique en ergonomie distingue en entrée la tâche et ses exigences, d'une part, et l'état de l'opérateur, d'autre part, et en sortie un niveau de performance, d'une part, et des conséquences pour l'opérateur, d'autre part. En suivant ce modèle général, on distinguera contrainte et astreinte:*

- **la contrainte** (ou : le niveau d'exigence) est définie par la tâche, et est formulée en termes d'objectifs à atteindre, de résultats attendus, de qualité à obtenir, etc. Pour une tâche donnée, la contrainte peut varier d'un moment à un autre, du fait de la fluctuation des exigences instantanées.

- **l'astreinte** est définie en référence à l'activité. Elle est fonction du degré de mobilisation (physique, cognitive, psychique) de l'opérateur ».

Extraits de « Charge et stress » de Pierre Falcon et Catherine Sauvagnac – Chapitre de l'ouvrage collectif « Ergonomie » - Presses Universitaires de France - 2004

Définition de la fatigue selon les ergonomes

« *La fatigue est la conséquence de l'astreinte. Elle est un état consécutif à un travail réalisé sous certaines conditions (c'est-à-dire une certaine contrainte) objectivable par des symptômes, et induisant une perte temporaire et réversible de l'efficacité C'est cette réversibilité (au moins dans le court terme) qui définit la fatigue. Une perte non temporaire, non réversible, serait une atteinte à la santé, une invalidité définitive. La fatigue amoindrit les ressources, et donc augmente l'astreinte. En effet, il n'y a pas de lien direct entre contrainte et astreinte : à contrainte égale, l'astreinte peut varier selon les individus, en fonction de ressources disponibles. En cas de fatigue, ces ressources (physiques, attentionnelles, etc.) diminuent. On peut donc aboutir à un cercle vicieux où l'astreinte engendre de la fatigue, qui restreint les ressources, ce qui augmente l'astreinte, laquelle augmente la fatigue.*

Extraits de « Charge et stress » de Pierre Falcon et Catherine Sauvagnac – Chapitre de l'ouvrage collectif « Ergonomie » déjà cité

Définition de la charge mentale

Pascal Reytier, ergonomiste chez le groupe Legrand, définit ainsi la charge mentale, notion sur laquelle tous les ergonomes ne sont pas d'accord :

« *La charge mentale est une astreinte multifactorielle propre à chaque opérateur (capacité de travail et facteurs l'influençant, apprentissage, expérience, état de santé, vigilance, âge...). Les critères suivants permettent d'estimer les difficultés de réalisation des objectifs : La monotonie (...), l'attention (...), l'interdépendance (...), la polyvalence (...)* »

Extrait de « Ergonomie au travail. Principes et pratique » Pascal Reytier – Collection A savoir – AFNOR – 2003

Quand à Maurice de Montmollin, professeur d'ergonomie, il est très interrogatif sur la charge mentale :

« *Les recherches sur la charge mentale de travail peuvent être critiquées à plusieurs points de vue. (...) La première critique est technique. Aucun des indices physiologiques imaginés (rythme cardiaque, diamètres pupillaires, EEG, taux de catécholamines, réactions électrodermiques, ...) reliés parfois à un hypothétique « niveau d'activation » du cerveau, ne présente, ni seul ni en association, une fiabilité interne, et encore moins une validité externe suffisantes au regard des critères scientifiques. Il en va de même de la technique dite de la « double tâche ». Les seuls indices tant soit peu stables (qui se trouvent être les seuls indices « non scientifiques ») semblent être issus des échelles subjectives de charge.* »

Extrait de : « Vocabulaire de l'ergonomie » sous la direction de Maurice de Montmollin – Octares Editions -1997

la fatigue, le stress et la pénibilité

Définition du stress selon les acteurs sociaux

Le spécialiste américain S. Levine a pu dire : « *Quiconque tenterait de définir le stress, ou a un ego énorme, ou est incommensurablement stupide ou est totalement fou.* ». («Vocabulaire de l'ergonomie » publié sous la direction de Maurice de Montmollin – Octares Editions – 1995)

Pourtant, pour lutter contre le stress, les acteurs sociaux ont bien du le définir.

«3. Description du stress et du stress au travail

Le stress est un état accompagné de plaintes ou dysfonctionnements physiques, psychologiques ou sociaux, et qui résulte du fait que les individus se sentent inaptes à combler un écart avec les exigences ou les attentes les concernant. L'individu est capable de gérer la pression à court terme qui peut être considérée comme positive mais il éprouve de grandes difficultés face à une exposition prolongée à des pressions intenses. En outre, différents individus peuvent réagir de manière différente à des situations similaires et un même individu peut, à différents moments de sa vie, réagir différemment à des situations similaires.

Le stress n'est pas une maladie mais une exposition prolongée au stress peut réduire l'efficacité au travail et peut causer des problèmes de santé. (...)

4. Identification des problèmes de stress au travail

Vu la complexité du phénomène de stress, le présent accord n'entend pas fournir une liste exhaustive des indicateurs potentiels de stress. Toutefois, un niveau élevé d'absentéisme ou de rotation du personnel, des conflits personnels ou des plaintes fréquents de la part des travailleurs sont quelques-uns des signes pouvant révéler la présence de stress au travail.

L'identification d'un problème de stress au travail peut passer par une analyse de facteurs tels que l'organisation et les processus de travail (aménagement du temps de travail, degré d'autonomie, adéquation du travail aux capacités des travailleurs, charge de travail, etc.), les conditions et l'environnement de travail (exposition à un comportement abusif, au bruit, à la chaleur, à des substances dangereuses, etc.), la communication (incertitude quant à ce qui est attendu au travail, perspectives d'emploi, changement à venir, etc.) et les facteurs subjectifs (pressions émotionnelles et sociales, impression de ne pouvoir faire face à la situation, perception d'un manque de soutien, etc.). »

Source : accord européen sur le stress au travail » du 16 juillet 2002

Définition de la pénibilité proposée par le patronat

« La pénibilité résulte de sollicitations physiques et psychiques de certaines formes d'activités professionnelles, qui laissent des traces durables, identifiables et irréversibles sur la santé des salariés.

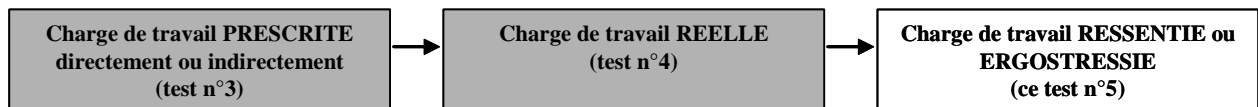
Trois facteurs de pénibilité peuvent, dans leur principe, être identifiés objectivement. Ils concernent les efforts physiques, un environnement agressif et certains rythmes de travail. »

Définition proposée par le MEDEF, la CGPME et l'UPA le 21 juin 2005 pour la négociation nationale sur la pénibilité avec les organisations syndicales représentatives des salariés.

TEST de LUCIDITE n°5 : 25 minutes de réflexion

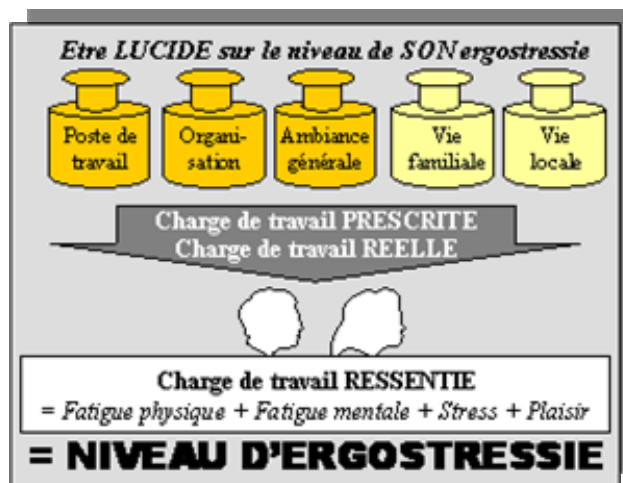
Mesure de la charge de travail ressentie : quels sont les facteurs qui sont importants pour VOTRE niveau d'ergostressie (sources de charge physique, charge mentale, stress et plaisir)?

L'ERGOSTRESSIE⁵ 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.

⁵ Ergostressie (du grec ergon - le travail physique et de l'anglais stress - la tension).

Comment réaliser ce test n°5 ?

Pour ce test n°5, 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.

EXEMPLES

4	Charge liée aux gestes répétitifs imposés
18	Charge liée aux voyages et déplacements (voiture, train, avion, ...)
32	Charge liée au respect de délais trop courts (urgences, retard,...)

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
X		X	X
		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 6 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 ?)			
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 (urgences, retard,...)			
33	Charge liée aux risques d'erreurs possibles (attention permanente nécessaire, ...)			
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, téléréunions,...)			
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 l'abondance des données à traiter (messagerie, téléphone, ...)			
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 à l'utilisation permanente d'indicateurs chiffrés (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)				

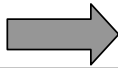
4 - FACTEURS DE CHARGE EXTRA-PROFESSIONNELS



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 :			Facteurs 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>  	A	B	C	D
	Facteurs sources :			Facteurs 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>  	A	B	C	D
	Facteurs sources :			Facteurs 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" donnant 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 rapide et "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 de fatigue physique : Très faible Faible Normal Assez Fort Fort Très fort

Evolution de ce niveau : 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 de fatigue mentale : Très faible Faible Normal Assez Fort Fort Très fort

Evolution de ce niveau : 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 de stress : Très faible Faible Normal Assez Fort Fort Très fort

Evolution de ce niveau : 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 de plaisir : Très faible Faible Normal Assez Fort Fort Très fort

Evolution de ce niveau : 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) :

SYNTHESE : NIVEAU D'ERGOSTRESSIE :

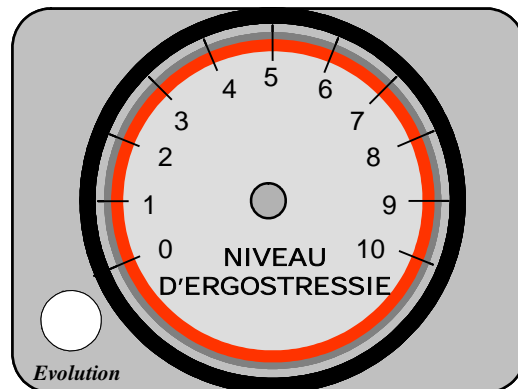
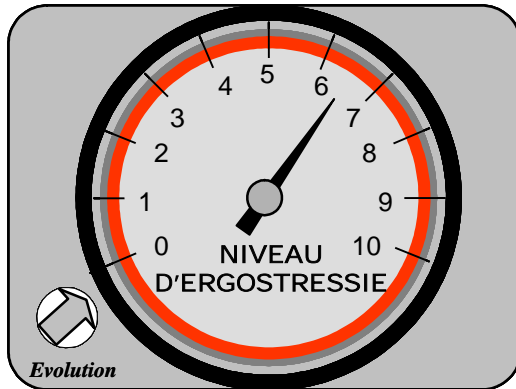
Quel vous paraît - être votre niveau d'ergostressie et son évolution en intégrant les conclusions 1 à 5 de la page précédente ?

Niveau d'ergostressie : Très faible Faible Normal Assez Fort Fort Très fort

Evolution de ce niveau : En baisse Stabilité En hausse

Exemple de représentation
(ici ce niveau tend à augmenter)

A quel niveau estimez-vous VOTRE ergostressie ?
Quelle est l'évolution de VOTRE ergostressie ?



Ce niveau estimé par vous, sur une échelle de 0 à 10, peut être comparé à celui calculé par le logiciel LUCIDITE 1, 2, 3 ©

Mais il est évident que, plus que le « niveau » toujours discutable, ce sont les facteurs sources d'augmentation ou de diminution de ce niveau d'ergostressie qui sont importants à repérer afin de pouvoir réfléchir et agir, individuellement et collectivement, sur chacun d'eux.

Il est intéressant de mettre en commun les résultats individuels de ce test n°5:

- * pour prendre conscience de la diversité des facteurs considérés comme importants par les uns et les autres
- * pour pouvoir agir personnellement sur les facteurs négatifs mis en valeur par vous seul(e)
- * pour agir collectivement sur les facteurs négatifs partagés par la majorité du groupe

TEST de LUCIDITE n°6 : 5 minutes de réflexion

Quel est VOTRE temps de travail CONTRACTUEL annuel ?

Nous réfléchissons plus loin sur le temps de travail réel des salariés en général, et des cadres en particulier (voir tests n°7 et 8). Ce test porte sur le temps de travail ANNUEL et CONTRACTUEL des salariés, c'est à dire le temps théorique pour beaucoup d'entre eux.

a) Pour les salariés (en général des cadres, mais aussi des non-cadres car la loi Fillon II et la loi du 13 juillet 2005 ont autorisé le « forfait jours » pour des salariés non-cadres) ayant un forfait annuel soit en heures soit en jours : compléter seulement les lignes K2, K9 et K10 dans le tableau ci-dessous, après avoir consulté votre contrat de travail ou son avenant sur le temps de travail.

b) Pour les salariés "occupés selon l'horaire collectif", c'est un peu plus long : compléter les lignes 1 à 10.

En colonne A, vous trouverez un exemple chiffré : il vous faut compléter la colonne B.

Remarque : vous trouverez une grille « papier » (téléchargeable) et une grille "interactive" (les calculs sont faits automatiquement en partant de vos données) dans le site www.ergostressie.com.

	<i>Exemple chiffré</i>	VOTRE SITUATION PERSONNELLE
	<input type="text" value="A"/>	<input type="text" value="B"/>
K1 - Durée <u>contractuelle</u> du travail par jour (en heures)	<input type="text" value="7,5"/> heures par jour	<input type="text"/>
K2 - Nombre <u>contractuel</u> de jours de travail par semaine	<input type="text" value="5"/> jours / semaine	<input type="text"/>
K3 - Durée <u>contractuelle</u> du travail par semaine en heures (= K1 x K2)	<input type="text" value="37,5"/> heures par semaine	<input type="text"/>
K4 - Nbre de jours ouvrables par an (ex. = 365 - (52x2) - 8 j. fériés)	<input type="text" value="253"/> jours par an	<input type="text"/>
K5 - Nombre de jours de congés annuels par an (congés <u>légaux</u>)	<input type="text" value="25"/> jours par an	<input type="text"/>
K6 - Nbre <u>contractuel</u> de jours de congés supplémentaires : RTT, accord, ...	<input type="text" value="15"/> jours par an	<input type="text"/>
K7 - Nbre <u>contractuel</u> de jours d'astreintes par an	<input type="text" value="0"/> jours par an	<input type="text"/>
K8 - Nbre <u>contractuel</u> de jours de récupérations d'astreinte par an	<input type="text" value="0"/> jours par an	<input type="text"/>
K9 - Nombre <u>contractuel</u> de jours de travail/an (= K4-K5-K6+K7-K8)	<input type="text" value="213"/> jours par an	<input type="text"/>
K10- Durée <u>contractuelle</u> de travail par an (= K1 x K9)	<input type="text" value="1 598"/> heures par an	<input type="text"/>

Comment analyser les résultats de ce test?

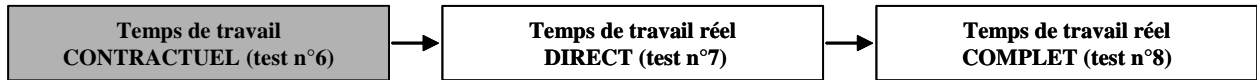
Conclusion 1 - Le calcul en durée annuelle ne nous est pas encore forcément familier. Mais il le deviendra!

Conclusion 2 - Le rapport entre le nombre de jours et le nombre d'heures n'est pas mécanique, car pour beaucoup de « salariés au forfait » l'horaire journalier n'est pas précisé dans certains contrats rédigés uniquement en nombre de jours.

TEST de LUCIDITE n°7 : 10 minutes de réflexion

Quel est VOTRE temps professionnel DIRECT réellement constaté?

Nous avons mesuré dans le test n°6 le temps de travail contractuel. Mais le temps de travail réel est souvent assez différent. Et le temps total consacré aux activités professionnelles encore plus différent. De même qu'en gestion, on calcule le coût direct et le coût complet, dans les rapports sociaux il est important de calculer le "temps professionnel direct" et le "temps professionnel complet".



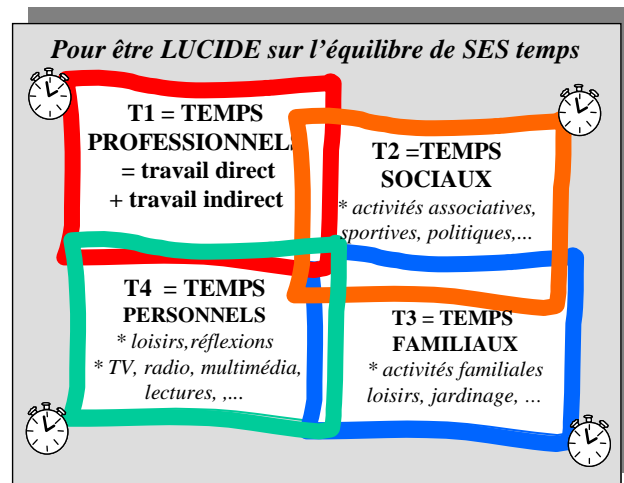
Le « temps de travail complet » ou « Temps professionnel complet » est la somme du "temps professionnel direct" et des temps professionnels induits liés au travail :

- Temps professionnel direct :
 - temps de travail réel constaté (temps de présence dans l'entreprise ou chez les clients, les fournisseurs...)
 - temps de travail réel constaté à domicile, dans le train, dans l'hôtel, dans l'avion;
 - temps de disponibilité et d'astreinte pour l'entreprise...
- Auquel on ajoute les temps professionnels "induits" :
 - trajets domicile/travail
 - lectures de la presse professionnelle
 - consultation de la messagerie, téléphones,...Ces temps sont bien liés au travail car ils disparaissent, en grande partie, si le travail n'existe plus (maladie, congés, chômage, retraite, ...).

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

Quel est l'objectif des tests n°7 à 9 ?

L'objectif de ces tests est mettre en valeur, y compris de manière graphique, la répartition des temps des différentes activités professionnelles et extra - professionnelles:



- T1 = Temps consacrés aux activités professionnelles : c'est à dire le "temps professionnel complet"(tests n°7 et 8)
- T2 = Temps consacrés aux activités sociales non professionnelles : activités associatives, sportives, ... (test n°9)
- T3 = Temps consacrés aux activités familiales et domestiques: ces activités vont beaucoup dépendre de la composition de la famille (test n°9)
- T4 = Temps personnels : parfois difficiles à distinguer des activités familiales (test n°9)
- La répartition en % des temps consacrés à ces 4 types d'activités permettant d'évaluer l'équilibre des temps (conclusion du test n°9)

Ce test n°7 porte sur le temps de travail DIRECT réellement constaté.

En colonne A, vous trouverez un exemple chiffré : il vous faut compléter la colonne B.

Ce calcul est un peu compliqué, surtout pour les cadres, car il faut combiner les durées hebdomadaires (en jours et en heures)

et les durées annuelles (en jours et en heures) : mais être lucide sur son temps de travail est à ce prix !

CALCUL n°1 : temps de travail "direct" réellement constaté sur 1 semaine (choisir une semaine moyenne sans congé)			VOTRE SITUATION PERSONNELLE	
	Exemple chiffré		B	
	A			
C1 - Durée <u>constatée</u> du travail dans les locaux de l'entreprise (par semaine)	25	heures par semaine		11
C2 - Durée <u>constatée</u> sur les chantiers extérieurs	12	heures par semaine		12
C3 - Durée <u>constatée</u> du travail chez les partenaires (Clients, fournisseurs,...)	3	heures par semaine		13
C4 - Durée <u>constatée</u> des repas <u>professionnels</u>	3	heures par semaine		14
C5 - Durée <u>professionnelle constatée</u> dans les transports (voiture, avions,...)	3	(hors dom/travail)		15
C6 - Durée <u>professionnelle constatée</u> dans d'autres lieux (hôtel,...)	1	heures par semaine		16
C7 - Durée <u>constatée</u> de l' <u>activité professionnelle</u> au domicile (y compris <u>astreinte</u> si celle-ci est comptée dans le temps de travail)	3	heures par semaine		17
C8 - Autre durée <u>constatée</u> (spécifique au type d'activités, par exemple)		heures par semaine		18
K2 - Nombre <u>contractuel</u> de jours de travail par semaine (voir test n°6) (Pour certains contrats "au forfait" le calcul peut être légèrement différent: l'important est d'essayer d'évaluer C10)	5	jours par semaine		19
C 9 - Nbre <u>constaté</u> d'heures de travail par semaine (= somme C1 à C8)	50	heures par semaine		20
C10 - Nbre moyen <u>constaté</u> d'heures de travail par jour ouvré (=C9/K2)	10	heures par jour		21
C 11 - Part des activités effectuées selon des horaires "subis" (réunions, ...)	70%	% de la durée C9		22
C 12 - Part des activités effectuées selon des horaires "choisis"	30%	% de la durée C9		23

Puis il faut tenir compte des jours de congés ou de RTT qui n'ont pas été réellement pris pour avoir le nombre de jours réellement travaillés dans une année et mesurer le "temps de travail direct" réellement constaté dans une année.

CALCUL n°2 : temps de travail "direct" réellement constaté sur 1 année			A		B	
K9 - Nombre <u>contractuel</u> de jours de travail/an (voir test n°6) (Pour certains contrats "au forfait" le calcul peut être légèrement différent: l'important est d'essayer d'évaluer C18)	213	jours par an				24
C13 - Nombre de jours de congés <u>non pris</u> annuels (congés <u>légaux</u>)	1	jours par an				25
C14 - Nbre de jours de récupération <u>non pris</u> par an (RTT,...)	2	jours par an				26
C15 - Nbre de jours de récupération d' <u>astreinte non pris</u> par an	0	jours par an				27
C16 - Autres jours de congés ou de récupération <u>non pris</u> par an	0	jours par an				28
C17 - Nbre constaté de jours de travail/an (= K9 + (C13+C14+C15+C16))	216	jours par an				29
C18 - Durée annuelle constatée du travail en heures (= C17 x C10)	2 160	heures par an				30
C 19 - Temps consacré à la formation professionnelle sous forme de stages ou d'actions spécifiques parmi ces heures de travail <u>constatées</u> par an	24	heures par an				31

TEST de LUCIDITE n°8 : 5 minutes de réflexion

Quel est VOTRE temps professionnel COMPLET réellement constaté?

Nous avons mesuré dans le test précédent le temps professionnel direct réellement constaté. Ce test porte sur le temps professionnel INDIRECT (ou temps professionnel induit) réellement constaté, qui permet de calculer le "TEMPS PROFESSIONNEL COMPLET" ou « TEMPS PROFESSIONNELS TOTAUX », selon une démarche identique à la démarche de gestion financière qui distingue le «coût direct» et le «coût complet» d'un service ou d'un produit.

En colonne A, vous trouverez un exemple chiffré : il vous faut compléter la colonne B.

Remarque : vous trouverez une grille « papier » (téléchargeable) et une grille "interactive" sur écran (les calculs sont faits automatiquement en partant de vos données) dans le site www.ergostressie.com.

Calcul n° 1 : Temps de travail "indirect" réellement constaté sur 1 semaine (choisir une semaine moyenne sans congé)			VOTRE SITUATION PERSONNELLE
	Exemple chiffré		
	A		B
P1 - Durée quotidienne de transports domicile/travail (en heures par jour)	1	heures par jour	
P2 - Durée annuelle de transports domicile/travail (= P1 x C17)	216	heures par an	
<i>(Pour la valeur de C17 voir le résultat du calcul n°2 du test n°7)</i>			
P3 - Durée de repas non-professionnels hors de son domicile (mais liés au travail et non déjà comptée en C4 du test n°7)	3,5	heures par semaine	
P4 - Durée repas (= (P3 x C17/K2))	151	heures par an	
<i>(Pour la valeur de K2 voir l'exercice n°6)</i>			
P5 - Durée d'astreinte (si non déjà comptée en C7 du test n°7)		heures par an	
P6 - Durée supplémentaire <u>non contractuelle</u> (téléphone mobile, Internet,...)	100	heures par an	
P7 - Durée de formation professionnelle (si non déjà comptée)		heures par an	
P8 - Autres durées <u>non contractuelles</u> (lectures de journaux, ...)		heures par an	
P9 - Durée activités professionnelles diverses (= somme de P5 à P8)	100	heures par an	
P10 - Durée activités PROFESSIONNELLES INDUITES (= P2+P4+P9)	467	heures par an	

Puis on calcule le temps professionnel complet ou "Temps professionnels totaux"

Calcul n°2 : " Temps de travail "COMPLET" ou "Temps professionnels totaux" réellement constatés sur 1 année			
<i>Vous avez maintenant tous les éléments pour calculer le "temps de travail complet" qui regroupe l'ensemble des activités professionnelles</i>			
<i>Temps de travail complet = Temps de travail direct + temps de travail indirect = Temps professionnels totaux</i>			
	A		B
C18 - Durée annuelle constatée du travail en heures	2 160	heures par an	
<i>(Pour la valeur de C17 voir le résultat du calcul n°2 du test n°7)</i>			
P10 - Durée activités PROFESSIONNELLES INDUITES	467	heures par an	
<i>(Pour la valeur de P10, voir le calcul n°1 ci-dessus)</i>			
T1 - TEMPS PROFESSIONNELS TOTAUX (= C18 + P10)	2 627	heures par an	

TEST de LUCIDITE n°9 : 10 minutes de réflexion

Quels sont VOS temps d'activités non - professionnelles?

Nous avons mesurer dans les 2 tests précédents les temps concernant les activités professionnelles. Ce test porte sur les autres activités : temps sociaux non - professionnels, temps domestiques et familiaux, temps personnels.

En colonne A, vous trouverez un exemple chiffré : il vous faut compléter la colonne B.

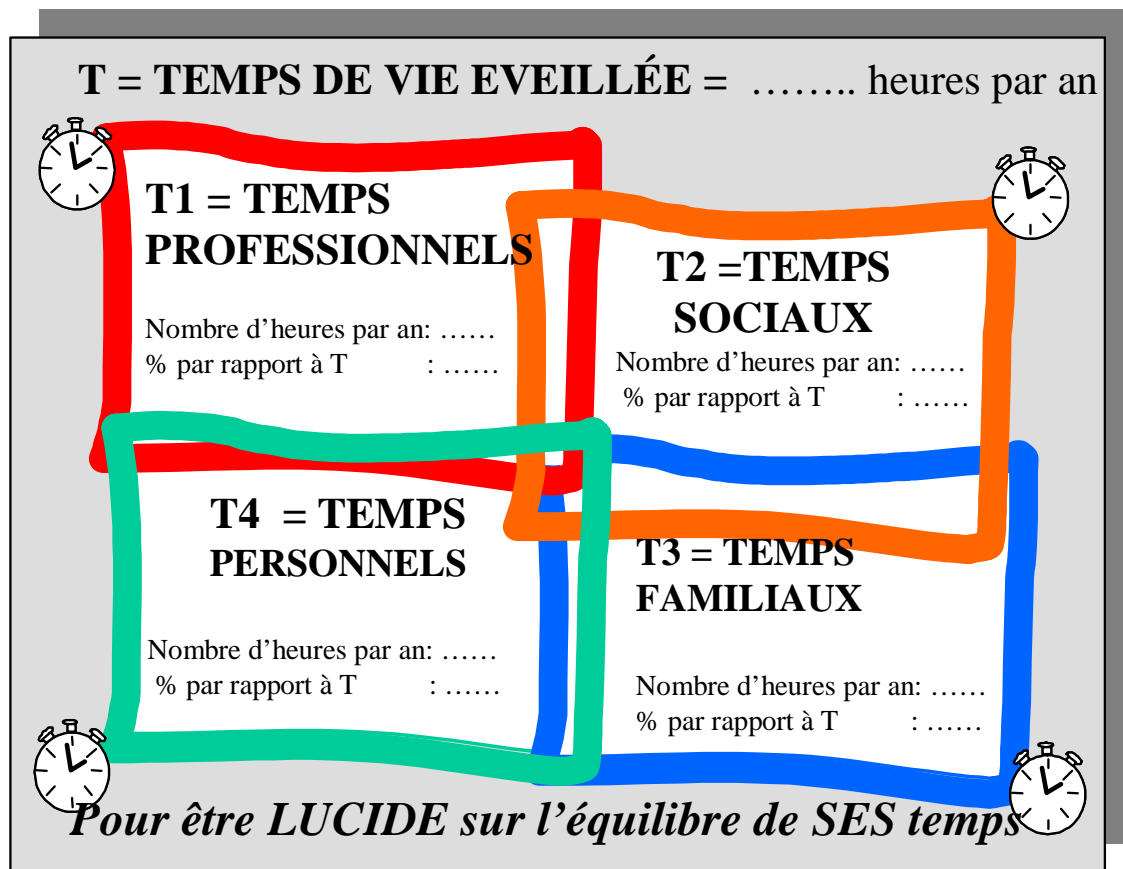
Remarque : vous trouverez une grille « papier » (téléchargeable) et une grille "interactive" (les calculs sont faits automatiquement en partant de vos données) dans le site www.ergostressie.com.

Calcul n° 1 : Temps des activités sociales non - professionnelles (choisir une semaine moyenne)	<i>Exemple chiffré</i>		VOTRE SITUATION PERSONNELLE	
	A		B	
TS1 - Temps d'activités associatives (y compris sportives, culturelles,...)	1	heures par semaine		41
TS2 - Temps de militantisme hors entreprise (syndical, politique,...)	1	heures par semaine		42
TS3 - Temps d'activités religieuses ou philosophiques	1	heures par semaine		43
TS4 - Durée de formation professionnelle (si non déjà comptée)		heures par semaine		44
TS5 - Autres activités sociales (y compris activités bénévoles)		heures par semaine		45
T2 - TEMPS SOCIAUX (= (somme TS1 à TS5) x 52)	156	<i>heures par an</i>		46

CALCUL n°2 : temps des activités familiales et domestiques (choisir une semaine moyenne)	<i>Exemple chiffré</i>		VOTRE SITUATION PERSONNELLE	
	A		B	
TF1 - Temps consacré à la cellule familiale (éducation des enfants, loisirs,...)	14	heures par semaine		47
TF2 - Temps consacré à la préparation des repas (cuisine, vaisselle,...)	14	heures par semaine		48
TF3 - Temps consacré à l'entretien de la maison (ménage, lavage, repassage,...)	14	heures par semaine		49
TF4 - Temps consacré aux achats familiaux (nourriture, vêtements,...)	10	heures par semaine		50
TF5 - Autres temps familiaux (parents, santé,...)	3	heures par semaine		51
T3 - TEMPS FAMILIAUX (= (somme TF1 à TF5) x 52)	2 860	<i>heures par an</i>		52

CALCUL n°3 : temps des activités personnelles	<i>Exemple chiffré</i>		VOTRE SITUATION PERSONNELLE	
	A		B	
TT - Temps de vie par an (365 jours x 24 heures = 8 760 h.)	8 760	heures par an		53
TSO - Temps de sommeil par an (exemple 365 x 8 heures = 2 920 h.) (Exemple : 6 h par nuit = 2 190 h par an; 7 h = 2 555 h; 8 h = 2 920 h; 9 h = 3 285 h; 10 h = 3650 h.)	2 800	heures par an		
T - TEMPS DE VIE ÉVEILLÉE PAR AN (= 8 760 heures - TSO)	5 960	<i>heures par an</i>		54
T4 - TEMPS PERSONNELS (= T - T1 - T2 - T3)	317	<i>heures par an</i>		55

Il est intéressant de reporter sur le graphique ci-dessous la répartition des temps des différentes activités.



Comment analyser les résultats des tests 6 à 9?

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

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

TEST de LUCIDITE n°10 : 10 minutes de réflexion

Quelles sont les évolutions de vos conditions de travail depuis 1 an ?

Tracé du « Tableau de bord de vos conditions de travail et de vie »

Ce test aide à faire la synthèse des tests 5, 6, 7, 8 et 9 et à réfléchir aux évolutions dans la dernière année : toutes ces informations vont vous permettre de compléter le « Tableau de bord de vos conditions de travail et de vie » ci-après.

Compléter cette
colonne avec les
résultats des différents
tests

Evolutions ressenties depuis 1 an		
En baisse	Stabilité	En hausse
A	B	D

EVOLUTIONS DE LA CHARGE , DE LA PENIBILITE ET DU BIEN ÊTRE

1 - EVOLUTION DE LA CHARGE PRESCRITE DEPUIS 1AN

NIVEAU DE CHARGE PRESCRITE (test n°3)

Entourer la réponse choisie

En baisse	Stabilité	En hausse
-----------	-----------	-----------

2 - EVOLUTION DE LA CHARGE REELLE DEPUIS 1AN

NIVEAU DE CHARGE REELLE (test n°4)

En baisse	Stabilité	En hausse
-----------	-----------	-----------

3 - EVOLUTION DE LA CHARGE RESSENTIE DEPUIS 1AN

Niveau de fatigue physique (test n°5)

Niveau de fatigue mentale (test n°5)

Niveau de stress (test n°5)

Niveau de plaisir (test n°5)

En baisse	Stabilité	En hausse
-----------	-----------	-----------

En baisse	Stabilité	En hausse
-----------	-----------	-----------

En baisse	Stabilité	En hausse
-----------	-----------	-----------

En baisse	Stabilité	En hausse
-----------	-----------	-----------

NIVEAU D'ERGOSTRESSIE (test n°5)

En baisse	Stabilité	En hausse
-----------	-----------	-----------

EVOLUTIONS DE LA REPARTITION DES TEMPS D'ACTIVITES

4 - EVOLUTION DU TEMPS CONTRACTUEL ANNUEL DEPUIS 1 AN

TEMPS CONTRACTUEL (test n°6)

heures par an

En baisse	Stabilité	En hausse
-----------	-----------	-----------

5 - EVOLUTION DES TEMPS PROFESSIONNELS COMPLETS DEPUIS 1 AN

TEMPS PROFESSIONNELS (test n°8)

heures par an

En baisse	Stabilité	En hausse
-----------	-----------	-----------

6 - EVOLUTION DES TEMPS SOCIAUX DEPUIS 1 AN

TEMPS SOCIAUX (test n°9)

heures par an

En baisse	Stabilité	En hausse
-----------	-----------	-----------

6 - EVOLUTION DES TEMPS DOMESTIQUES ET FAMILIAUX DEPUIS 1 AN

TEMPS FAMILIAUX (test n°9)

heures par an

En baisse	Stabilité	En hausse
-----------	-----------	-----------

7- EVOLUTION DES TEMPS PERSONNELS DEPUIS 1 AN

TEMPS PERSONNELS (test n°9)


heures par an

En baisse	Stabilité	En hausse
-----------	-----------	-----------

Il s'agit de compléter ce tableau de bord avec les résultats des différents tests (voir un modèle en page 9)

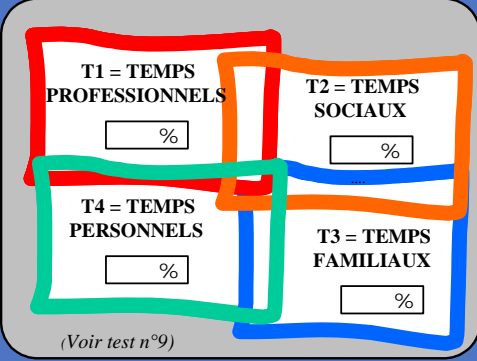
TABLEAU DE BORD

de MES conditions de travail et de vie



(Voir test n°5)

CHARGE DE TRAVAIL




(Voir test n°9)

EQUILIBRE DES TEMPS

Evolution de la charge (test n°10)

CHARGE DE TRAVAIL PRESCRITE

Charge prescrite (Voir test n°3) 

Charge réelle (Voir test n°4)

Evolution des temps (test n°10)

TEMPS DE TRAVAIL CONTRACTUEL

Temps contractuel hebdomadaire (Voir test n°6)

jours par semaine

heures par semaine

Temps contractuel annuel

jours par an

heures par an

T = Temps de vie éveillé (h/an) (test n°9)

CHARGE DE TRAVAIL RESSENTIE

Niveau de **FATIGUE PHYSIQUE** (Voir test n°5)

Faible Normal Assez fort Fort Très fort

Niveau de **FATIGUE MENTALE** (Voir test n°5)

Faible Normal Assez fort Fort Très fort

Niveau de **STRESS** (Voir test n°5)

Faible Normal Assez fort Fort Très fort

Niveau de **PLAISIR** (Voir test n°5)

Faible Normal Assez fort Fort Très fort

TEMPS DE TRAVAIL RESSENTI

Temps direct + temps induit = T1 = Temps complet

+ = (voir test n°8) heures par an

T1 = Temps **PROFESSIONNELS** (Voir test n°8)

heures par an % de T. %

500 1 000 1 500 2 000 2 500 h/an

T2 = Temps **SOCIAUX non-profess.** (test n°9)

heures par an % de T. %

500 1 000 1 500 2 000 2 500 h/an

T3 = Temps **FAMILIAUX et domestiques** (n°9)

heures par an % de T. %

500 1 000 1 500 2 000 2 500 h/an

T4 = Temps **PERSONNELS** (Voir test n°9)

heures par an % de T. %

500 1 000 1 500 2 000 2 500 h/an

Comment analyser ce tableau de bord de VOS conditions de travail?

Conclusion 1 : il s'agit d'une auto évaluation regroupant les éléments "ressentis". Ce "ressenti" individuel n'est pas forcément une bonne représentation de la réalité, mais il est extrêmement important car il est à la base de la pénibilité et du "bien être".

Conclusion 2 : ces éléments synthétiques n'ont de sens que s'ils sont accompagnés de données plus analytiques qui recensent les différents facteurs explicatifs

- facteurs qui expliquent le niveau d'ergostressie (tests n°3, 4 et 5)
- facteurs importants dans l'analyse du temps de travail complet (tests n° 7 et 8)
- facteurs importants dans l'analyse de la répartition des activités (tests n°7, 8 et 9)

Conclusion 3 : il est important de mettre en commun tous ces éléments pour mettre en valeur

- les facteurs qui vous sont personnels
- les facteurs qui sont communs à tous et sur lesquels une action collective est nécessaire

(voir le tableau de bord collectif dans les pages suivantes).

2 - APPROCHE COLLECTIVE

Ce kit d'analyse des conditions de travail peut s'utiliser selon une démarche uniquement individuelle. Mais il est toujours plus intéressant de l'utiliser COLLECTIVEMENT afin de dresser un « Tableau de bord collectif des conditions de travail ». On trouvera ci-après un exemple de démarche possible.

Démarche proposée pour la conduite d'un projet d'amélioration des conditions de travail et de vie

Etape préalable

Modification du « Kit de mesure de la pénibilité et du bien être »
pour l'adapter à l'entreprise et aux salariés concernés.
Cette adaptation doit être faite par les initiateurs du projet :
entreprise, représentants des salariés, syndicats, ...
avec la participation du CHSCT et du médecin du travail

Etape n°1

Première réunion

Présentation générale de la démarche.
Distribution du document « Kit de mesure de la pénibilité et du bien être »
ou d'un document adapté à l'entreprise regroupant les tests d'analyse
au groupe de salariés concernés

Etape n°2

Réflexion individuelle : LUCIDITE INDIVIDUELLE

Auto utilisation des différents tests par chaque salarié(e)
(environ 5 à 15 minutes par test + éventuellement utilisation d'Internet)
Etablissement du « Tableau de bord individuel de mes conditions de travail et de vie »

DELAI DE REFLEXION DE 8 A 15 JOURS

Etape n°3

Deuxième réunion : MISE EN COMMUN ET LUCIDITE COLLECTIVE

Mise en commun orale des résultats individuels
pour repérer les facteurs communs à une équipe ou un service : chacun et chacune annonce les principaux
facteurs d'ergostressie, positifs ou négatifs, qu'il a repérés
(groupe de 10 à 15 personnes : 2 à 3 heures)
Etablissement du « Tableau de bord collectif de nos conditions de travail et de vie »

Etape n°4

ACTIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES

Détermination des actions nécessaires, individuelles et collectives,
pour améliorer les conditions de travail
* Débat en CHSCT
* Débat avec le médecin du travail
* Enquête statistique simplifiée auprès du personnel ?
* Actions de réorganisations, de formation ...

Tableau de bord collectif des conditions de travail du groupe

Il est important d'être lucide sur ses conditions de travail car cette lucidité permet d'agir individuellement pour les améliorer.

Mais il est encore plus important d'être lucide collectivement, à l'intérieur d'un groupe projet, d'un service ou d'un atelier, car l'action collective est souvent plus efficace. C'est pourquoi, il est recommandé de mettre en commun les analyses individuelles de chaque membre du groupe.

Que pense le groupe du système d'innovations (tests n°1 et 2)?

Quels sont les principaux facteurs mis en valeur par le groupe concernant les innovations importantes pour les métiers des membres du groupe ? Quelles actions d'amélioration possibles ?

Que pense le groupe de la charge de travail prescrite et de la charge réelle (tests n°3 et 4)?

Quels sont les principaux facteurs mis en valeur par le groupe concernant la charge de travail prescrite ? Quelles actions d'amélioration possibles ?

Quels sont les principaux facteurs mis en valeur par le groupe concernant la charge de travail réelle ? Quelles actions d'amélioration possibles ?

Que pense le groupe du niveau d'ergostressie(test n°5)?

Quels sont les principaux facteurs mis en valeur par le groupe concernant la charge PHYSIQUE? Quelles actions d'amélioration possibles ?

Quels sont les principaux facteurs mis en valeur par le groupe concernant la charge MENTALE? Quelles actions d'amélioration possibles ?

Quels sont les principaux facteurs mis en valeur par le groupe concernant le STRESS? Quelles actions d'amélioration possibles ?

Quels sont les principaux facteurs mis en valeur par le groupe concernant le PLAISIR? Quelles actions d'amélioration possibles ?

Que pense le groupe de l'équilibre des temps(tests n°6 à 9)?

Quels sont les principaux facteurs mis en valeur par le groupe concernant le temps de travail CONTRACTUEL? Quelles actions d'amélioration possibles ?

Quels sont les principaux facteurs mis en valeur par le groupe concernant le temps de travail DIRECT? Quelles actions d'amélioration possibles ?

Quels sont les principaux facteurs mis en valeur par le groupe concernant le temps de travail INDIRECT? Quelles actions d'amélioration possibles ?

Quels sont les principaux facteurs mis en valeur par le groupe concernant l'EQUILIBRE DES TEMPS ? Quelles actions d'amélioration possibles ?

Conclusion

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Notes personnelles

Calculez votre ergostressie

Fatigue physique, fatigue mentale, stress, ennui, plaisir : les marqueurs de la pression ressentie par les salariés.

Tester son niveau d'ergostressie ! Pourquoi pas, mais qu'est-ce que c'est et à quoi ça sert ?... Ce qu'Yves Lasfargue propose, avec l'Observatoire des conditions de travail et de l'ergostressie (Obergo), ce n'est pas simplement de répondre par oui ou non à la question « êtes-vous stressé ? », mais plutôt de mesurer et de repérer les éléments qui jouent sur nos conditions de vie au travail. Parce que, aujourd'hui, ces conditions ne dépendent plus uniquement du nombre d'heures et de la charge de travail, il devenait nécessaire de répertorier d'autres facteurs. La notion de pénibilité repose effectivement plus sur la charge mentale, le « ressenti ». Non pas qu'auparavant, dans la société industrielle, la pression psychologique n'existait pas, mais aujourd'hui, dans les préoccupations des salariés, elle occupe une place bien plus importante. Ainsi ce qu'appelle « ergostressie » l'ancien directeur des études au Centre d'étude et de

formation pour l'accompagnement des changements (Crefac) est la combinaison de cinq marqueurs de la « pression » ressentie par les salariés : la « fatigue physique », la « fatigue mentale », le « stress », l'« ennui » et le « plaisir ».

Ce qui stresse l'un peut réjouir l'autre

La démarche d'Yves Lasfargue consiste à proposer aux entreprises une autoévaluation de leurs salariés, sur leurs conditions de travail individuelles. Ainsi, au cours d'une première réunion, le consultant présente sa démarche et les questionnaires qu'il a conçus. Ces derniers sont remis à chaque salarié qui, en général, doit répondre en une trentaine de minutes. La troisième étape consiste en une mise en commun des résultats (anonymes) et permet de repérer les éléments partagés d'ergostressie. A noter que le niveau d'ergostressie se mesure sur une échelle de 1 à 10. L'analyse peut aboutir à la détermination des actions nécessaires à mener

pour améliorer les conditions de travail, individuelles et collectives.

Très détaillés, les deux questionnaires proposés s'intitulent « Améliorer l'équilibre des différentes activités » et « Améliorer les conditions de vie au travail ». Depuis leur première édition, en 1997, ils n'ont cessé d'évoluer, même si leur objectif est resté le même. Le premier consiste à différencier, « avec lucidité », son temps de travail réel, de son temps de loisir, de ses temps d'activités sociales et de ses temps familiaux. « L'interpénétration des temps de vie est une des questions qui se posera le plus à l'avenir, et même déjà aujourd'hui... Car de l'équilibre de ces temps dépend en grande partie le bonheur », souligne Yves Lasfargue. Le second, qui porte plus précisément sur le niveau de l'ergostressie, mesure la charge de travail ressentie. A la lecture des différents paramètres décrivant la situation professionnelle (charge liée aux délais, aux relations avec la hiérarchie, avec les clients ou encore en liaison avec les notations, les comparaisons, la reconnaissance...), le salarié doit estimer si la « pression » ressentie est élevée ou très élevée sur un des cinq marqueurs de l'ergostressie. Il peut laisser la case vide si tel ou tel facteur n'a selon lui pas d'impact sur son travail. L'intérêt du questionnaire repose sur son aspect individuel. Un salarié peut effectivement trouver que la compétition est stimulante, tandis qu'un autre peut la ressentir comme une pression, qui lui infligera un stress intolérable. Mais ce même salarié a pu, à un autre moment, trouver cette compétition bénéfique.

Dès lors, même si le niveau d'ergostressie n'est qu'une valeur relative (rien de scientifique dans une autoévaluation...), il permet de mettre en valeur les points sur lesquels l'entreprise doit agir, individuellement ou collectivement, pour améliorer les conditions de vie au travail de ses salariés.

Jessica Lansade



Le Monde
initiatives

Article paru dans le mensuel « Le Monde Initiatives » de janvier 2004

Obergo

Observatoire des conditions de travail et de l'ERGOstressie

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

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

Téléphone : + (33) (0)6 81 01 98 72

Courriel : yves.lasfargue@wanadoo.fr

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

Numéro URSSAF : 920 781827131001003

Numéro SIRET : 430 468 637 00011

Code APE : 722A

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

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



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

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

www.ergostressie.com

Pour être LUCIDE et AGIR sur les conditions de travail