

Intensité du travail, définition, mesure, évolutions

Premiers repérages

Alain FERNEX

Cet article est tiré d'une recherche publiée dans la collection Etudes et recherches de l'ISERES (n° 169, février 1998). Ce travail a fait l'objet d'une évaluation par le conseil scientifique de l'ISERES. L'auteur remercie les membres de cette instance pour leurs critiques et leurs propositions, et tout particulièrement les deux rapporteurs désignés à cet effet. Plusieurs des remarques ou propositions de transformation, malgré leur pertinence, n'ont pu être prises en considération, les investigations qu'elles auraient nécessité n'étant pas compatibles avec les délais de réalisation du présent document. Elles seront néanmoins très largement utilisées pour les prolongements de ce travail, celui présenté ici n'étant, comme son titre l'indique, qu'un premier repérage théorique et méthodologique.

La lecture de plusieurs documents récents consacrés aux transformations qui s'opèrent dans le domaine du travail et de son organisation permet de dégager un phénomène majeur : la plupart de ces textes mettent en effet l'accent sur la tendance à la rupture avec une forme traditionnelle de travail jugée trop rigide et peu réactive (le taylorisme), et l'émergence d'une nouvelle forme dont les maîtres mots semblent être flexibilité (fonctionnelle et numérique), compétence, responsabilisation, communication et autonomie.

Or, ainsi que le notent M. Gollac et S. Volkoff ⁽¹⁾, si « rien de tout cela n'est entièrement faux » et qu'il s'agit « d'un point de vue, celui d'en haut, où l'expérience des dirigeants des grandes entreprises - la concurrence, les nouvelles technologies considérées dans leur définition abstraite - est naturalisée, où les déterminismes mis en valeur sont ceux qui privilégient le

⁽¹⁾ M. Gollac et S. Volkoff, « Citius, altius, fortius. L'intensification du travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°114, septembre 1996, p. 54.

discours gestionnaire», un important paradoxe semble cependant devoir être mis en évidence.

De fait, si l'on dépasse le seul niveau du discours, une forte contradiction devient perceptible entre ce que sont les descriptions abstraites des transformations qui s'opèrent dans le champ du travail et ce que sont les perceptions des salariés au travail (persistance de pénibilités, intensification du travail, risques professionnels...). Et cette contradiction, qui ne relève en rien d'une quelconque spécificité française, ainsi que le font apparaître certains travaux menés en Europe, est peu souvent traitée dans la littérature économique, qui semble privilégier seulement l'un des termes du débat.

Un bref aperçu de quelques uns des textes concernés permet de préciser les contours de l'objet étudié et de mieux appréhender le discours dominant. Ces textes n'ont pas été choisis au hasard. Ils émanent d'organisations ou d'institutions dont le rôle est important et qui, à des titres divers, et sur des terrains particuliers, occupent des positions centrales.

* Le premier de ces documents provient de l'OCDE. Il s'agit d'une étude portant sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication et leur impact sur l'emploi, le travail (organisation, contenu) et la productivité. S'agissant du deuxième de ces termes, le texte ⁽²⁾ indique que la nouvelle organisation du travail qui se dessine « *vise à accroître la flexibilité fonctionnelle et numérique* », et présente les caractéristiques suivantes : plus forte spécialisation des unités ; développement des rapports horizontaux ; collecte de l'information par voies multiples et déclin des voies hiérarchiques ; autonomie renforcée des salariés ; progression de la polyvalence et de la rotation des tâches ; multiplication des petits groupes de travail autogérés ou autonomes et responsabilisation.

L'accent est donc mis sur les dimensions précises que sont la formation, l'initiative, l'autonomie, l'information et la communication. Le rapport ne traite quasiment pas des conditions de travail. Lorsqu'il le fait, c'est de manière indirecte en abordant la question du temps de travail et celle des contrats atypiques.

⁽²⁾ OCDE, « La stratégie de l'OCDE pour l'emploi. Technologies, productivité et création d'emplois », vol. 2, Rapport analytique, OCDE, 1996.

* Le deuxième document auquel il est fait référence émane de la Commission européenne et s'intitule : « *Partenariat pour une nouvelle organisation du travail* » (3). Le travail, son organisation et ses contenus sont également envisagés sous l'angle des transformations profondes qui s'opèrent sous le triple impact des marchés, des nouvelles technologies et des « ressources humaines ». Il est fait état d'un processus ample qui s'est engagé dans le champ de l'organisation du travail « *avec le remplacement des systèmes de production fixes par un processus de développement organisationnel flexible et illimité qui offre de nouvelles possibilités d'apprentissage, d'innovation, d'amélioration et, partant, d'accroissement et de la productivité* ».

A l'instar du document de l'OCDE, le texte de la Commission souligne que « *la nouvelle entreprise flexible est une forme d'organisation exigeante. Ceci vaut tout aussi bien pour la mise en place d'une nouvelle organisation que pour les exigences de qualifications et de compétences et le développement des relations sociales. Dans les nouvelles organisations décentralisées et structurées en réseau, les travailleurs s'acquittent davantage d'un ensemble de tâches qu'ils ne transmettent la tâche l'un à l'autre* ». Pas plus que dans le texte de l'OCDE, il n'est ici fait mention des transformations des conditions réelles de travail, et encore moins de l'évolution de l'intensité du travail.

* Le dernier document auquel il sera fait mention est le résultat des travaux « d'un groupe de prospective » réuni en France à l'initiative du Commissariat général du Plan. Ce texte, intitulé *Le travail dans vingt ans* (4), tente de présenter quelques scénarios d'évolution possibles. Le travail à venir est qualifié de « métamorphosé », en particulier sous l'impact des transformations de l'entreprise et des marchés (« *la structure de l'entreprise du XXIe siècle est fédérale, adaptable, mobile, légère. Elle produit, distribue, crée de la richesse mais, aussi et surtout, elle sait anticiper et s'adapter. C'est l'entreprise en réseau qui tend à s'imposer à partir des qualités suivantes : rapidité de l'action, adaptabilité à des situations changeantes, souplesse de fonctionnement, habileté dans les relations, dynamisme, intuition, ouverture, imagination et innovation* ». Dans un tel

(3) Commission européenne, *Livre vert. Partenariat pour une nouvelle organisation du travail*, Commission européenne, Direction générale de l'emploi, des relations industrielles et des affaires sociales, 1997.

(4) Commissariat général du Plan, *Rapport de la Commission présidée par J. Boissonnat, Le travail dans vingt ans*, Editions Odile Jacob, La Documentation française, 1995.

cadre, les évolutions pressenties du travail permettent de repérer quatre principales directions : une plus grande réactivité (déclin de la centralisation au profit de la fédération d'unités productives) ; un élargissement de la professionnalité (prise de distance de l'opérateur par rapport à sa machine, redéploiement de l'activité ouvrière) ; transformation de la notion de métier ; bouleversement des organisations de travail.

Ces réflexions s'inscrivent dans le prolongement des précédentes et mettent également l'accent sur les mêmes phénomènes de déclin des hiérarchies, de plus grande autonomie du travail, de renforcement du rôle de l'initiative... Elles s'en démarquent cependant sur un point. Pour la première fois est fait référence ici au fait que ces transformations ne véhiculent en aucun cas « naturellement » une amélioration des conditions de travail. L'approche se révèle être plus dialectique et beaucoup plus nuancée. Le texte indique ainsi que « *les observateurs et les salariés eux-mêmes ont des appréciations très contrastées de l'effet de ces changements sur le contenu du travail ; il semble bien que l'on soit au milieu du gué entre appauvrissement et enrichissement des tâches, entre déqualification et compétences accrues, entre élévation très forte du niveau de formation initiale et désajustement croissant dans la relation formation-emploi, entre recherche de la performance globale et fabrication d'exclusion* »⁽⁵⁾. Surtout, le rapport du Plan note que le travail à la chaîne, loin d'avoir disparu, tend à s'étendre à de nouvelles catégories d'âge. Il mentionne également le fait que la nature des contraintes qui s'exercent sur le travail change et se diversifie. L'introduction de nouvelles technologies a pour effet d'accroître la « charge mentale » liée au travail, de la même façon que la recherche de la réactivité des organisations accroît le stress (vigilance accrue, attention redoublée...), la pression se traduit par la persistance, à un niveau élevé, des accidents du travail.

Mais la référence à ces trois documents, au-delà de leurs diversités, permet de mieux repérer l'une des représentations des transformations du travail. Cette représentation a pour particularité d'être naturalisée, désincarnée. Le travail et ses évolutions sont perçus sous une forme abstraite, détachée des situations réelles. Les conditions de travail telles qu'elles peuvent être ressenties par les salariés n'apparaissent pas ou peu dans le propos.

⁽⁵⁾ Idem, p. 177.

Les conditions de travail, le degré d'intensité du travail ne sont donc pas perçus comme des objets d'analyse. Les transformations qui s'opèrent dans le domaine du travail peuvent être appréhendées de manière abstraite, déduites des bouleversements qui s'opèrent du côté des technologies et des organisations productives. Il en résulte, et cela apparaît très nettement dans le texte de l'OCDE, la vision d'un travail nouveau dominé par les dimensions d'autonomie des individus, les échanges d'information, le déclin des hiérarchies, la mobilisation des compétences...

Tous ces aspects ne sont pas faux, en cela qu'ils représentent des tendances, ou tout au moins des possibilités. Mais la contradiction évoquée initialement resurgit, dès lors, qu'à contrario, le chercheur considère les conditions de travail et les informations fournies par les enquêtes statistiques comme des objets d'études. Les résultats de ces travaux, qu'il s'agisse d'enquêtes effectuées en France ou en Europe, tendent à invalider l'idée selon laquelle les nouvelles technologies de l'information et de la communications et les bouleversements organisationnels qui les accompagnent supprimeraient les pénibilités du travail.

Au contraire, et nous aurons l'occasion de l'étudier, les contraintes de travail continuent d'être ressenties par un grand nombre de salariés, bien au-delà du simple groupe ouvrier (port de charges lourdes, postures pénibles...). Et le phénomène important à souligner tient au fait que, ainsi que le notent M. Gollac et S. Volkoff, « *en même temps qu'elle allège quelque peu la charge physique, l'automatisation est à la source de nouvelles nuisances. Ainsi l'obligation de porter à son travail une attention constante, de ne pas le quitter des yeux* »⁽⁶⁾. Et, ajoutent les auteurs, « *l'informatisation s'accompagne d'un niveau plus élevé d'astreintes psychologiques* » puisque les « *exigences d'attention, de vigilance, de disponibilité, de concertation s'accroissent globalement* ».

Au total, et c'est là le cœur de la contradiction que nous mettons en évidence, la perception d'une intensification du travail au cours des quinze dernières années est le fait marquant que révèlent les enquêtes effectuées auprès des salariés. Et cette évolution, qui va à contresens du discours dominant sur le travail et ses transformations, est d'autant plus importante à analyser qu'elle est le plus souvent passée

⁽⁶⁾ Idem, p. 55.

sous silence tant les conditions concrètes de travail ne semblent pas devoir être mentionnées dans la plupart des études.

Sur ces bases, ce sont au moins quatre principaux groupes de questions que l'on peut repérer, tous ne faisant pas l'objet de développements ici :

- la lecture de nombreux documents traitant du travail et de la productivité du travail, en premier lieu, fait apparaître une certaine confusion théorique. R. Di Ruzza et P. Duharcourt ⁽⁷⁾ parlent ainsi de « hiatus » entre intensité, productivité et rentabilité, et notent qu'il est « *d'autant plus marqué au niveau de l'analyse économique que l'on raisonne la plupart du temps en termes de productivité « apparente » du travail, qui mélange intensité et productivité* ». De fait, il apparaît fréquemment que des textes qui font référence à l'évolution de la productivité du travail et aux gains enregistrés en ce domaine traitent conjointement d'intensité et de productivité ;
- l'usage, en second lieu, de résultats tirés d'enquêtes effectuées auprès des salariés soulève la question de la validité et de la pertinence des matériaux ainsi réunis. Et cette interrogation sur la qualité et de la fiabilité de la méthode semble revêtir une acuité d'autant plus forte que les résultats tendent à indiquer une dégradation de la situation (tendance à l'intensification du travail). De fait, ainsi que le note M. Gollac ⁽⁸⁾, il paraît légitime de questionner la méthode elle-même pour tenter de dégager les influences respectives de la perception (transformation au cours du temps de la perception du risque ou de la pénibilité) et de l'accroissement réel de la pénibilité du travail, ou encore pour relever les éventuelles transformations dans le protocole des enquêtes ;
- les enquêtes statistiques, troisièmement, qui tentent de mesurer l'évolution des conditions de travail telles qu'elles sont ressenties par les salariés eux-mêmes, et qui permettent donc d'appréhender l'évolution de l'intensité du travail doivent être interrogées sous l'angle des indicateurs retenus. Cette question est centrale, en particulier dans la

⁽⁷⁾ R. Di Ruzza et P. Duharcourt, « Peut-on parler d'une crise du travail ? », in *La crise du travail*, ouvrage collectif placé sous la direction de J. Bidet et J. Texier, *Actuel Marx*, PUF, 1995.

⁽⁸⁾ M. Gollac, « Des chiffres insensés ? Pourquoi et comment on donne un sens aux données statistiques », *Revue française de sociologie*, XXXVIII-1, janvier-mars 1997.

perspective du recours à la comparaison internationale. Cette dernière peut en effet être menée sur la base de paramètres différents qui renvoient à des configurations spécifiques et nationales des organisations productives. Mais dans le cadre d'un travail portant sur les conditions de travail, le regard porté sur différentes enquêtes doit permettre de dégager des indicateurs pertinents et communs (travail à la chaîne, port de charges lourdes, exposition au bruit ou à la chaleur...). Et cette réflexion sur le choix des paramètres de l'enquête est également essentielle compte tenu des transformations importantes survenues dans l'organisation et les contenus du travail. L'investigation est ici naturellement évolutive pour intégrer la mise en œuvre de nouvelles technologies, pour prendre en considération les phénomènes liés à l'organisation du travail ou encore ceux liés aux évolutions de l'emploi ;

- le quatrième ensemble nous fait entrer dans une dimension plus qualitative du travail. Une fois défini et mesuré le phénomène, il convient d'analyser et interpréter les évolutions observées. Or les enquêtes, françaises et européennes, indiquent –avec les réserves signalées ci-dessus- une tendance convergente à l'intensification du travail depuis plus d'une décennie. Et ce mouvement doit être étudié sous plusieurs angles, à la fois sous celui des facteurs explicatifs susceptibles d'en rendre compte (poids du chômage et concurrence accrue pour l'accès à l'emploi, déclin relatif de l'intervention syndicale, nouvelles formes d'organisation et de gestion des entreprises, plus grande soumission aux contraintes du marché...), mais aussi sous celui de ses principales conséquences tant individuelles et collectives (accidents du travail, fatigue physique et nerveuse...) que productives (pannes, dysfonctionnements...). Les transformations qui se produisent dans les domaines de l'organisation du travail et de la production et dans les normes de gestion (flux tendus, déconcentration productive et développement de la sous-traitance, grande variété des gammes et des produits...) semblent ici exercer une très forte influence dans le mouvement d'intensification du travail, en introduisant également des caractéristiques nouvelles de pénibilité.

Les quatre groupes de phénomènes ainsi repérés semblent couvrir un champ très large. Le présent article, dont nous rappelons qu'il présente les premiers résultats d'une recherche plus vaste, privilégiera deux dimensions :

- il paraît essentiel, dans un premier temps, d'aborder la question des définitions en tentant de mieux distinguer productivité du travail et intensité. Cela apparaît d'autant plus important que, nous l'avons souligné, de nombreux écrits sur le travail ne recourent pas à la notion d'intensité, alors même qu'ils traitent de phénomènes qui semblent cependant entrer dans cette catégorie d'analyse. Parallèlement, cette première phase permettra également d'aborder la question de la pertinence et de la valeur des enquêtes statistiques portant sur les conditions de travail ;
- un second temps de l'analyse sera consacré à l'étude des résultats et des éléments fournis par les enquêtes. L'objectif fixé est double. Il s'agit tout à la fois de repérer les formes prises par ce mouvement d'intensification du travail et d'en mesurer l'ampleur, mais aussi de définir des indicateurs performants susceptibles d'être employés dans des travaux de comparaison. Ce travail prendra appui sur les enquêtes réalisées en France, en particulier les résultats d'une enquête portant sur les années 1984-91.

I) L'ÉTABLISSEMENT D'UNE DISTINCTION ENTRE PRODUCTIVITÉ ET INTENSITÉ DU TRAVAIL NÉCESSITE DE PRENDRE EN CONSIDÉRATION LES CONDITIONS DE TRAVAIL

Sans avoir l'ambition d'exercer une critique systématique à l'encontre des travaux de l'OCDE, on ne peut cependant que souligner le fait que l'important travail réalisé par cette institution ne mentionne à aucun moment l'évolution des conditions de travail, pas plus que la question de l'intensité du travail.

Ceci tient incontestablement de la représentation qu'ont les rédacteurs de cette étude de ces transformations. Le schéma est relativement linéaire : la recherche-développement et la diffusion de la technologie contribuent fortement à l'amélioration de la productivité des facteurs, dont celle du travail. Les mécanismes qui sont au cœur de cet enchaînement ne sont pas nécessairement bien identifiés ; mais sur le fond, le mouvement général doit être le suivant : l'on passe « *du travail non qualifié au travail qualifié et des emplois manuels aux emplois non manuels, avec éventuellement une réduction du nombre des catégories professionnelles. Au sein des postes, la*

spécialisation se réduit et les tâches sont définies de manière plus dynamique et plus ouverte » ⁽⁹⁾.

Dans un tel cadre, nul n'est besoin de se référer aux conditions de travail, mais plutôt de mettre l'accent sur les dimensions importantes que sont la formation, la qualification, les mécanismes d'incitation.

M. Bartoli ⁽¹⁰⁾ soulignait déjà une telle tendance à passer sous silence les conditions de travail, les facteurs explicatifs du phénomène relevant cependant d'autres catégories d'analyse. De fait, si dans le cas de l'OCDE, ces conditions ne semblent pas être considérées comme objets d'étude, une part importante de la littérature économique se retranche derrière des difficultés d'ordre méthodologique. M. Bartoli note ainsi que « *l'approche la plus répandue dans les études statistiques ou économétriques consiste à conserver la définition de la productivité en termes de production par unité de temps de travail (homme-heure par exemple), et à mentionner alors (voire seulement sous-entendre) les facteurs influençant ce rapport, tout ce qui concerne l'effort de travail des hommes et son intensité, en laissant tout ceci inexpliqué dans le ratio de la « productivité »*. Et l'on peut, dans un tel cadre, faire référence aux travaux de J.J. Carré, P. Dubois et E. Malinvaud ⁽¹¹⁾ sur la croissance française de l'après-guerre où les auteurs indiquent, lorsqu'ils traitent de la productivité du travail, qu'un « *indicateur parfaitement correct devrait tenir compte de l'intensité de l'effort fourni* », ajoutant que celle-ci a sans doute évolué de manière « *à peu près inversement proportionnelle à la durée des journées de travail* », mais concluent sur l'impossibilité « *d'avoir une mesure de l'augmentation qu'a connue l'intensité de l'effort* » et proposent de traiter de la productivité en recourant à deux indicateurs (la production par homme-année et la production par homme-heure).

Pourtant, une telle solution théorique ne paraît pas satisfaisante pour au moins deux principales raisons. La première est celle que relève M. Bartoli lorsqu'il note que cette façon « *d'intégrer les variations de l'intensité des efforts dans celles de la « productivité » ne peut échapper à la conséquence suivante : elle conduit à appréhender de façon confuse le*

⁽⁹⁾ OCDE, 1996, op. cit., p. 167.

⁽¹⁰⁾ M. Bartoli, *L'intensité du travail*, Thèse pour le Doctorat d'Etat ès sciences économiques, Université des sciences sociales de Grenoble, 1980.

⁽¹¹⁾ J.J. Carré, P. Dubois et E. Malinvaud, *La croissance française. Un essai d'analyse économique causale de l'après-guerre*, Seuil, 1972.

« *progrès technique* », celui-ci venant alors englober les phénomènes d'accroissement des efforts requis des travailleurs (c'est-à-dire de la pénibilité du travail), puisque, du point de vue économique, la définition première du « progrès technique » est l'augmentation de la « productivité ».

La seconde raison paraît tout à fait déterminante puisqu'elle conduit à revenir sur la notion de « crise » de la productivité et l'ampleur de celle-ci. Des travaux récents tendent effectivement à montrer que les faibles gains de productivité enregistrés depuis deux décennies relèveraient davantage de l'intensification du travail que de l'amélioration stricte de la productivité. R. Di Ruzza et P. Duharcourt estiment ainsi qu'entre 1980 et 1990, « *le taux de croissance de la productivité « pure » a été quasiment nul, alors que celui de l'intensité du travail a été de 23-24 % pour l'ensemble de l'économie française* » ⁽¹²⁾. Et l'on mesure bien tout l'intérêt de tenter d'identifier les deux phénomènes car il semble que la crise de productivité est plus profonde, masquée en partie par une tendance à l'intensification du travail.

Deux éléments paraissent donc essentiels : être en mesure, d'une part, de définir et de distinguer intensité du travail et productivité qui sont deux catégories d'analyses différentes ; mais ce fait établi, il convient, d'autre part, de proposer une mesure du phénomène intensité.

1.1) La distinction entre l'accroissement de la productivité du travail et l'intensification du travail

De manière formelle, le problème peut être posé en recourant au découpage suivant : un accroissement de la production au cours d'une période donnée, pour un nombre d'hommes-heures déterminé, peut relever de trois facteurs :

- soit il est le fait d'une augmentation de la productivité du travail, si la quantité de travail dépensée n'a pas changé. Et il se traduit, dans une théorie de la valeur travail, par une réduction de la valeur unitaire des marchandises ;
- soit il provient strictement d'une intensification du travail si, toutes choses égales par ailleurs, le seul élément

⁽¹²⁾ R. Di Ruzza et P. Duharcourt, op. cit., pp. 24-25. Voir également R. Di Ruzza, « La mesure de la productivité : questions méthodologiques », Document de travail, Atelier de recherches théoriques de l'ISMEA, 1992.

susceptible d'expliquer cet accroissement est une augmentation de la quantité du travail contenue dans le même nombre d'hommes-heures. Et il en résulte un maintien de la valeur unitaire des marchandises produites puisque une quantité plus grande est produite avec un travail plus important ⁽¹³⁾ ;

- soit enfin, il y a combinaison des deux effets et cette situation semble à la fois être la plus « plausible », mais aussi celle qui présente le plus de difficultés.

Nous reviendrons sur cette question complexe par la suite, mais nous pouvons d'ores et déjà mettre en évidence le fait que la distinction est rendue plus aisée par une définition plus précise de la notion de productivité du travail. Ainsi que le note, M. Bartoli, « *un travail donné n'est plus productif que si la même quantité de travail, c'est-à-dire un même travail de même effort ou un même contenu de « charge » du même temps de travail, est plus efficace, c'est-à-dire permet d'obtenir une quantité plus élevée de marchandises produites* » ⁽¹⁴⁾.

Ce dernier point n'est pas non plus sans introduire certaines difficultés. Traditionnellement, l'accent est mis sur le progrès technique comme facteur explicatif des gains de productivité. C'est le propos de J.H. Lorenzi, O. Pastré et J. Toledano ⁽¹⁵⁾, et aussi celui de G. de Bernis qui analyse cette évolution comme résultant d'une « *amélioration de l'équipement fixe, éventuellement de la découverte d'une nouvelle matière première, c'est-à-dire finalement des deux innovations schumpéteriennes, que l'on peut également désigner du terme de « progrès technique* » ⁽¹⁶⁾. Pourtant, un document du BIT semble imprécisément relever une autre source à ces gains en notant qu' « *améliorer la productivité, c'est essentiellement travailler plus intelligemment et non pas travailler plus dur* » ⁽¹⁷⁾, car entrent alors dans l'analyse les dimensions organisationnelles

⁽¹³⁾ Les bases théoriques de la définition des concepts se trouvent très largement présentes dans les travaux de Marx (*Le Capital*, Livre premier, tome II, chapitre XV, Editions sociales, 1977).

⁽¹⁴⁾ M. Bartoli, op. cit., p. 26.

⁽¹⁵⁾ J.H. Lorenzi, O. Pastré et J. Toledano, *La crise du XXe Siècle*, Economica, 1980, p. 64.

⁽¹⁶⁾ G. de Bernis, « La santé de la classe ouvrière : dégradation ou amélioration ? », Rapport introductif au colloque organisé par l'Institut du Travail de Grenoble, avec les Unions départementales CFDT, CGT et FO, ainsi que l'UDSMI et l'UMUTRA, juillet 1974. Voir également H. Bartoli, « Emploi et industrialisation », *Economie appliquée*, Archives de l'ISEA, tome XXI, n°1, 1968.

⁽¹⁷⁾ J. Prokopenko, *Gérer la productivité. Manuel pratique*, BIT, 1990, p. 4.

(une organisation de travail plus performante) et celles liées à la formation et à l'éducation (l'amélioration de la qualification de la force de travail).

La distinction ainsi opérée sur la base de la définition des origines des gains de productivité permet a priori d'isoler ce qui relève de la mise en œuvre des techniques nouvelles qui accroissent l'efficacité d'un même travail (même effort, même intensité...), de ce qui relève de l'élévation de la pénibilité ou de l'intensité d'un travail, ce dernier n'étant par essence pas plus efficace.

Mais en l'état, au-delà de la « clarté » de la distinction théorique, le problème reste encore celui de l'impossibilité, au niveau de la mesure, de distinguer les deux phénomènes. La mention « *toutes choses égales par ailleurs* » permet certes, sur le plan abstrait, d'isoler intensité et productivité, mais elle se révèle peu opératoire dans l'analyse des transformations économiques. De fait, sauf à considérer des cas improbables de stabilité de toutes les grandeurs à l'exception d'une, la croissance économique mêle nécessairement les deux dimensions et conduit à affecter à la productivité ce qui relève à la fois du progrès technique, mais aussi de la pénibilité ou de l'intensité. Nous retrouvons là l'impossibilité évoquée par de nombreux auteurs, ou encore certaines tentatives peu satisfaisantes et très empiriques.

Une seconde critique peut être adressée à la distinction précédemment établie. L'appréciation de l'intensité du travail repose pour l'essentiel sur l'évolution de la cadence ou de l'effort (accélération des rythmes par exemple), mais ne permet pas de prendre en compte l'ensemble des paramètres du travail (environnement, chaleur...). Comme le note M. Bartoli, « *des cadences plus élevées dans un environnement insonorisé, plus spacieux, moins poussiéreux, mieux climatisé... peuvent représenter une diminution de l'effort (et inversement bien entendu). Du point de vue du travailleur et de l'effort fourni, la cadence de production est indissociable de l'ensemble des conditions dans lesquelles la tâche est effectuée* » ⁽¹⁸⁾.

Dès lors se trouve reposée la question de la définition de l'intensité du travail, mais aussi celle de sa mesure. La première de ces dimensions suppose que soient identifiés les divers composants de l'activité, au-delà de la seule référence à

⁽¹⁸⁾ M. Bartoli, op. cit., p. 28.

la cadence. C'est là le travail entrepris par M. Bartoli, l'analyse proposée permettant de déboucher sur un concept opératoire, mais soulevant à nouveau le problème de la mesure.

L'auteur, à la recherche d'une définition positive de l'intensité, part du constat selon lequel, le premier élément qui est généralement évoqué est celui de la « cadence de travail » appelée encore « charge globale de travail par unité de temps ». Ce facteur entre bien évidemment en compte dans l'appréciation de l'intensité, mais d'autres éléments doivent être pris en considération, en particulier ce qui est désigné sous le vocable de « *conditions de travail* » (caractéristiques immédiates de la tâche et du poste de travail, l'environnement physique du poste de travail, le poids des objets à manipuler, la posture de travail...).

La prise en compte de ces différentes dimensions conduit à distinguer ce qu'est la cadence de production au sens strict du terme, et la cadence de travail qui recouvre le rythme plus l'ensemble des conditions dans lesquelles s'effectue un travail. Cette conception élargie permet d'introduire dans l'analyse une notion générale de « charge de travail » qui est définie comme l'ensemble des éléments constitutifs de la dépense d'activité nécessaire à la production, par le travailleur, d'une certaine quantité de produits, dans les conditions réelles de son activité. Et cette dépense intègre « *des composantes physiques, mentales et psychiques* ».

Deux remarques générales peuvent être introduites ici, avant même de traiter de la question de la mesure possible du phénomène. Ces deux remarques se situent sur des terrains distincts.

Force est de constater, et c'est ce que fait l'auteur, que la notion de « charge de travail » recouvre une très grande diversité, en particulier sous l'angle des découpages opérés par les diverses disciplines intervenant dans l'étude de l'homme au travail. De fait, le physiologiste privilégiera les dimensions ayant trait à la dépense d'énergie physique et mentale ou encore à la gêne subie par un organisme au cours d'une activité de travail. Le psychologue s'attachera aux réactions d'un individu placé en situation de travail, et le médecin privilégiera les pathologies du travail (maladies professionnelles, exposition à des produits dangereux...). L'homme au travail, note l'auteur, « *est ainsi découpé en une série d'aspects partiels et spécifiques correspondant d'abord au cloisonnement des approches spécialisées avant de procéder d'une définition de l'objet réel à la*

charge de travail ». Et le phénomène semble encore renforcé par la recherche de liens directs entre l'un des éléments d'un poste de travail et l'une des parties du corps humain.

La conclusion à laquelle aboutit M. Bartoli est cependant celle de la possibilité de se référer à une notion globale de charge de travail. Il écrit : « *Non seulement, le poste de travail et son environnement forment un tout, mais le travail-activité n'est pas une pure activité physiologique ; il est un acte vécu par le travailleur et socialement organisé. C'est pourquoi il n'est pas contradictoire, avec l'ensemble des travaux portant sur de multiples « charges » particulières, d'affirmer l'existence d'une « charge de travail » de caractère global, prenant en compte l'unité de la personne humaine agissant à un poste de travail situé dans un environnement donné* » (19).

Concluant logiquement sur l'idée que l'introduction dans l'analyse d'une telle notion de « charge totale de travail » nécessite de se référer au travail concret réalisé, l'auteur propose de construire un concept d'intensité du travail concret et opératoire, c'est-à-dire se rapportant à un objet réel. Et il le fait en montrant, tout à la fois, que les conditions de travail font l'objet d'un calcul économique de la part des entreprises, et que ces mêmes conditions sont également objet d'un conflit social (lutttes ouvrières pour l'amélioration des conditions de travail...). Sur le premier de ces points, et pour en terminer là, M. Bartoli évoque, comme éléments constitutifs de ce calcul économique, les pratiques des entreprises se situant au niveau des « contraintes » de travail (exigences d'une tâche rapportée à un poste de travail, ce qui recouvre les décisions d'investissement, le choix d'une certaine configuration des postes, l'étude des temps et des mouvements de l'opérateur, l'étude de l'environnement du travail...), et celle se situant au niveau des « astreintes » (le calcul se situant ici sur le terrain des capacités et des réactions des individus et portant sur la maximisation des performances différenciées) (20).

(19) M. Bartoli, 1980, op. cit., p. 33.

(20) Bien évidemment, ce propos sur les conditions de travail, les astreintes et les contraintes, ne recouvre pas l'ensemble du champ de travail. Comme le notent J.P. Léchevin, D. Lanoë et G. Le Joliff (en évoquant les travaux de C. Dejours), « *tout travail peut être source de plaisir et de bien-être à condition de disposer d'une certaine liberté pour l'aménager, l'organiser, l'adapter à la structure de sa personnalité* » (in : « *Vivre les nouvelles technologies : perception et vécu de la charge de travail et de l'organisation du travail* », *Travail et emploi*, n° 56, 1993, p. 16).

La seconde remarque générale nous rapproche de la question de la mesure de l'intensité du travail. Les tentatives de définition d'une notion d'intensité, puis la recherche d'un indicateur, sont des dimensions très largement absentes de la théorie économique. Le constat opéré au début des années 80 reste d'actualité. Trois cas de figure semblent se présenter en ce domaine. Les conditions de travail, tout d'abord, peuvent ne pas être considérées comme des objets pertinents d'étude et l'on retrouve là de nombreux travaux tels ceux de l'OCDE. Ces phénomènes, ensuite, peuvent être considérés d'un point de vue théorique, mais la difficulté de définition et de mesure conduit à un constat d'impossibilité. Les conditions de travail, enfin, peuvent être traitées dans la littérature, mais l'accent est le plus souvent mis sur les seules cadences et allongement de la durée du travail en tant qu'éléments susceptibles de générer une plus-value absolue. Et de fait, ces travaux vont privilégier le niveau du travail abstrait et de la fixation des normes de cadences ou de durée, mais ne sont pas en mesure de recouvrir une notion de charge totale de travail, telle qu'elle a été définie précédemment.

La question se déplace dès lors vers celle des indicateurs possibles de mesure de l'intensité. Peuvent-ils, en particulier, permettre de déceler une tendance à l'intensification du travail ? C'est là toute la question du caractère opératoire, mais aussi de la validité et de la pertinence de telles mesures.

1.2) Les enquêtes sur les conditions de travail comme instrument de mesure de l'intensification du travail

La question qui est posée ici est la suivante : il existe, depuis de nombreuses années, des enquêtes statistiques, en France, et plus récemment à l'échelle de l'Europe, qui portent sur les conditions de travail et leur évolution ; ces enquêtes peuvent-elles être utilisées dans le cadre de recherches portant sur l'intensité du travail ? Permettent-elles d'appréhender le phénomène ? Cette première question se double immédiatement d'une seconde : si la réponse est positive sur le premier terme, il convient alors de s'interroger sur la fiabilité de telles enquêtes et sur leur degré « d'objectivité ». Les deux dimensions du problème se situent sur des terrains différents. Le premier est celui de l'acceptation ou non de l'indicateur du point de vue de sa capacité à rendre compte de l'objet étudié, le second est celui de la validité et de la fiabilité de cet indicateur.

Nous n'allons pas consacrer de longs développements au premier des deux phénomènes évoqués. Il s'agit d'une question

extrêmement complexe qui nécessiterait, pour être convenablement traitée, de mener une recherche pluridisciplinaire mêlant travaux d'économistes, de sociologues, de juristes, d'ergonomes, de physiologues du travail... Mais cette question peut cependant être brièvement abordée en se référant une fois encore au travail de M. Bartoli. De fait, l'importance de cette recherche et le nombre extrêmement faible de travaux similaires dans le champ économique se conjuguent pour justifier la large utilisation de ces documents.

L'indicateur proposé dans le cadre du travail auquel nous nous référons (M. Bartoli) est la fatigue comme révélateur de la charge totale de travail supportée par le travailleur. Plus précisément, la proposition ainsi formulée comporte deux dimensions étroitement liées.

L'importance de la fatigue exprimée par les salariés, appréciée par les indices de perturbation de l'équilibre physiologique, peut être « objectivée » à partir d'un certain nombre d'enquêtes portant sur l'analyse des comportements, des attitudes et de la perception des conditions de travail. De telles enquêtes doivent permettre de repérer les facteurs produisant la fatigue et d'identifier les conditions qui déterminent son évolution (durée du travail, organisation du travail, recours au travail en équipe...).

Mais ces enquêtes doivent également porter sur les aspects du hors-travail et sur le poids des contraintes de récupération pesant sur l'organisation de ce temps spécifique (sommeil, transport...).

On mesure bien, au vu de cette proposition, que l'indicateur de charge totale de travail retenu (comme élément d'appréciation de l'intensité du travail) nécessite également une référence explicite à une unité de temps à laquelle rapporter cette charge. Et l'unité finalement proposée est le cycle journalier, c'est-à-dire la journée totale, comme unique cadre temporel susceptible de rendre compte du couple activité de travail-récupération nécessaire, la fatigue restant l'indicateur global correspondant.

Une dernière étape de notre propos consiste à mettre en relation cette proposition générale avec l'existant, c'est-à-dire l'information statistique disponible, sauf à proposer de construire des indicateurs nouveaux et mener des enquêtes particulières.

En toute rigueur, les données utilisées devraient être en mesure d'évaluer et de rendre compte des seuls effets de l'intensité du travail et de la fatigue en résultant. De fait, il apparaît que la plupart des indicateurs disponibles, qu'il s'agisse des statistiques concernant les accidents du travail, l'absentéisme, la mobilité, la santé, entretiennent une forte relation avec le phénomène intensité du travail, mais qu'ils relèvent également d'autres déterminations ⁽²¹⁾. Ils fournissent donc des éléments précieux pour l'analyse, mais ne peuvent être conçus comme des indicateurs stricts de l'intensité, sauf à considérer, et c'est improbable, qu'il serait possible d'isoler les différents déterminants.

Restent les enquêtes portant sur les conditions de travail, qui donnent une information statistique sur de nombreux facteurs tels la durée du travail, les formes de travail (travail posté, travail en équipe...), les contraintes (temps de travail, de transport...), les conditions liées à l'environnement (bruit, chaleur), les cadences. Ces statistiques, et les enquêtes qui les accompagnent, semblent s'être considérablement améliorées au cours des quinze dernières années, pour fournir une information plus complète et qui intègre également certaines des transformations du travail et de l'organisation des entreprises (soumission à la demande extérieure, charge mentale...).

1.3) Quelle valeur accorder aux données statistiques portant sur les conditions de travail ?

L'enquête Emploi réalisée en 1978 par l'INSEE s'accompagnait, pour la première fois, de données complémentaires portant sur les conditions de travail en France. Les informations ainsi collectées s'étant révélées intéressantes du point de vue de l'analyse, des enquêtes, d'abord similaires puis plus complètes ont eu lieu en 1984 et 1991.

Le recours à de telles enquêtes, puis l'usage des données réunies, soulèvent deux principales interrogations, la seconde étant davantage liée à certaines évolutions significatives observées en 1984 et 1991 au niveau des réponses, phénomène qui n'est cependant pas sans soulever la question des raisons de cette évolution.

⁽²¹⁾ Voir sur ce sujet les travaux du groupe « Santé et travail » de l'ISERES. Groupe dirigé par S. Volkoff et S. Dufour.

* La première interrogation a trait à la valeur de la méthode employée, à sa capacité à proposer des statistiques pertinentes, aux limites d'une telle démarche. Comme le notent L. Allain et S. Laurent, « *la quantification des conditions de travail ne va pas de soi, et aurait pu donner lieu à plusieurs formes d'enquêtes, qui auraient été fort différentes de la formule finalement retenue : elles auraient pu être fondées sur une grille de cotations décrivant les caractéristiques d'un poste telles que peut les percevoir un ergonomiste, observateur extérieur privilégié. Cette solution n'a pas été adoptée car de telles tentatives de quantification seraient techniquement très difficiles à réaliser* »⁽²²⁾.

* La seconde interrogation porte sur les résultats de l'enquête de 1991, qui font apparaître des évolutions notables et un mouvement de dégradation des conditions de travail. Un tel phénomène suscite un double intérêt. Il sollicite bien évidemment l'analyse du point de vue de l'exploitation de ces données, des transformations qu'elles révèlent et des explications qui peuvent être suggérées. Mais il agit également favorablement en obligeant le chercheur à s'interroger sur la validité de la source et sur la possible déformation introduite par la modalité d'enquête elle-même.

Ces deux interrogations générales peuvent donner lieu à deux traitements distincts.

1.3.1) « Quelles données chiffrées doit-on rechercher ? »⁽²³⁾

Cette dernière question est d'autant plus intéressante qu'elle émane de chercheurs directement impliqués dans la conception et la mise en œuvre de l'enquête sur les conditions de travail. Les auteurs rappellent à cette occasion l'alternative méthodologique qui s'offrait à eux et expliquent les motivations qui les ont fait opter pour la formule d'une enquête globale auprès des salariés.

* La première possibilité réside dans la constitution d'une statistique nationale par observations sur postes, l'enquête

⁽²²⁾ L. Allain et S. Laurent, « L'enquête de 1984 sur les conditions de travail était-elle biaisée ? Vérification à partir de l'étude comparée des résultats 1984 et 1991 », *La Revue de l'économie sociale*, n°27-28, 1992, p. 320.

⁽²³⁾ Titre d'un paragraphe d'un article de S. Volkoff et A.F. Molinié : « Quantifier les conditions de travail ? (l'exemple de l'enquête nationale d'octobre 1978) », *Travail et Emploi*, n°11, 1982, p. 63.

étant effectuée par des chercheurs spécialisés (ergonomes, physiologues du travail...). Ces derniers observent pendant un temps donné un poste de travail et tentent de mesurer les principales nuisances liées à ce poste (bruit, humidité...). La mesure va également porter sur les cadences, l'analyse du travail, mais se révèle déjà beaucoup plus délicate pour ce qui concerne la charge mentale ou le stress.

Cette démarche se heurte à une première difficulté qui tient à la lourdeur de l'entreprise. Elle nécessite de recourir massivement à des enquêteurs hautement spécialisés et disposant d'un matériel important et coûteux. Elle doit être répétée sur des milliers de postes, représentatifs au total de l'ensemble, ce qui signifie qu'ont été effectuées au préalable des décompositions suffisamment précises pour pouvoir créer des catégories de postes de travail.

Cette même démarche se heurte à une seconde difficulté, qui tient à la perception que l'on peut en avoir et à l'illusion d'objectivité qu'elle introduit, « *l'évaluation proposée par l'ergonome ne reflétant somme toute que la perception subjective de celui-ci* » (24). En outre, indiquent S. Volkoff et A.F. Molinié, supposons « *que l'on accompagne la publication des résultats ainsi produits d'une importante réflexion méthodologique incitant le lecteur à la prudence dans le maniement de ces données. Que se passerait-il ? Les utilisateurs de ces résultats, les services administratifs, les partenaires sociaux, les médias, retiendraient les chiffres et oublieraient les réserves méthodologiques ; c'est là un réflexe très naturel, et en tout cas très habituel* » (25).

* La seconde voie possible est celle de l'enquête globale auprès des salariés. Une fois effectué ce choix, nous disent les auteurs, il faut essayer de limiter au maximum l'esprit « *enquête d'opinion* », mais en même temps faire ressortir la part de subjectivité des réponses dans la présentation même des résultats. De là découle tout un ensemble de précisions sur la méthode et les thèmes retenus, sur la formulation des questions (pas de renseignement chiffré mais la référence à la perception de l'individu...) et sur l'élaboration du questionnaire.

Cette méthode, qui est celle finalement employée par les responsables de l'enquête, soulève un certain nombre de remarques dont il convient de préciser les principaux traits.

(24) S. Volkoff et A.F. Molinié, op. cit., p. 64.

(25) S. Volkoff et A.F. Molinié, op. cit., p. 64.

Dans un article récent, M. Gollac ⁽²⁶⁾ évoque précisément cette enquête sur les conditions de travail et identifie certaines des limites de l'exercice, limites qui, dès lors qu'elles sont connues, permettent une meilleure appréhension des données collectées. Trois remarques peuvent ainsi être formulées, tout en ayant présent à l'esprit qu'elles ne sont nullement exhaustives et que ce thème génère une très abondante littérature théorique ⁽²⁷⁾.

* La première a trait au risque de « subjectivité » introduite par la méthode même. Sur ce point, deux dimensions peuvent être relevées. La réponse à une question, d'une part, renvoie bien évidemment à la perception qu'a la personne de son travail et des conditions dans lesquelles s'exerce ce travail, mais elle dépend également de l'interaction entre l'enquêteur et l'enquêté et du positionnement respectif de ces deux acteurs. Mais, d'autre part, M. Gollac note également que les « responsables de l'enquête avaient remarqué que bon nombre d'enquêteurs omettaient de poser certaines questions à certaines personnes ou utilisaient des formulations différentes de celles du questionnaire, susceptibles d'induire une réponse, généralement négative » ⁽²⁸⁾.

* La seconde remarque est centrale et relève du débat « perception ou réalité ». Cette question possède en fait deux facettes. F. Kramarz, dans son article consacré à l'enquête, cite les propos de certains ergonomes ou médecins du travail qui perçoivent un écart important entre la perception des salariés et la réalité du travail, écart qui se traduirait par une sous-estimation des nuisances et de la pénibilité du travail (il cite un médecin qui écrit : « oui c'est effrayant, les salariés sont tout à

⁽²⁶⁾ M. Gollac (1997), op.cit.

⁽²⁷⁾ Voir par exemple J.C. Combessie, G. Balazs, J.P. Faguer, O. Monsigny et P. Verdier, « Enquête sur la signification des réponses recueillies à certaines questions de l'enquête sur la technique et l'organisation du travail », Rapport pour le ministère du Travail, CSEC, MSH, 1989 ; A. Desrosières, « Statistique et sociologie », *Revue française de sociologie*, XXVI-2, avril-juin 1985 ; M. Gollac, « Donner du sens aux données : l'exemple des enquêtes statistiques sur les conditions de travail », *Dossier de recherche du Centre d'études de l'emploi*, n°3, nouvelle série, 1994 ; F. Héran, « L'assise statistique de la sociologie », *Economie et statistique*, n°168, 1984 ; D. Merllié, « Que mesure la statistique ? », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°73, juin 1988 ; L. Thévenot, « L'économie du codage social », *Critiques de l'économie politique*, n°23-24, 1983 ; A. Desrosières, « L'opposition entre deux formes d'enquête : monographie et statistiques », *Cahiers du Centre d'études de l'emploi*, n°33, 1989.

⁽²⁸⁾ M. Gollac (1997), op. cit., pp.16-17.

fait inconscients, moi je mesure les progrès de la surdité, et malheureusement, personne ne proteste » ⁽²⁹⁾). Mais le phénomène joue également en sens inverse. Certains observateurs des résultats de l'enquête statistique tendent à considérer que les données refléteraient un état d'esprit général des salariés et seraient donc plus ou moins positives selon l'état de l'environnement global au moment de l'enquête. Cette conception ne semble pas fondée. Dans le cas des données réunies en France, il apparaît que la dégradation enregistrée par les statistiques (puisque c'est d'une dégradation qu'il s'agit) est également perceptible par d'autres biais, en particulier les études réalisées par les ergonomes ou les médecins du travail. Le phénomène établi semble donc bien renvoyer à des évolutions réelles, tout au plus pourrait-il être amplifié ou minoré par un contexte général, mais dans une faible proportion.

* La dernière remarque relative à la méthode employée a trait à un phénomène majeur que l'on peut distinguer sous le vocable de mouvement d'objectivation des conditions de travail. Il ne s'agit donc pas d'un point qui porte sur l'enquête elle-même, mais sur l'une des possibilités qu'elle offre à la comparaison au cours du temps. De fait, nous aurons l'occasion de revenir sur d'autres difficultés que fait naître cette volonté de comparer les résultats d'une enquête à l'autre. La remarque qui est introduite ici ne constitue donc en rien une faiblesse intrinsèque de la méthode. Elle doit en revanche être connue et perçue comme tel lors de l'analyse des données.

M. Gollac introduit bien la question en indiquant qu'il faut s'intéresser aux processus concrets qui aboutissent à la formation des réponses à l'enquête. Les conditions de travail, écrit-il, *« se traduisent par des sensations corporelles ou psychiques. Leur conscience et leur expression ne vont pas de soi. Au contraire, les individus ont tendance à « naturaliser » leurs conditions de travail, à ne pas les séparer du reste de l'expérience de leur travail, expérience qu'ils ont d'ailleurs beaucoup de mal à verbaliser. Cette expression difficile n'est pas pour autant impossible. Bien des situations, des agents sociaux, des institutions, concourent à la constitution des conditions de travail comme une chose à laquelle on puisse penser et dont on puisse parler »* ⁽³⁰⁾.

⁽²⁹⁾ F. Kramarz, « Formuler les questions d'une enquête », *Genèses*, n°4, mai 1991.

⁽³⁰⁾ M. Gollac, 1997, op. cit., p. 22.

Plusieurs phénomènes peuvent se conjuguer pour générer une évolution dans la perception des conditions de travail. L'intervention de multiples acteurs (syndicats, comités d'hygiène et de sécurité, organismes publics, chercheurs...) contribue grandement à une telle transformation. La tendance à l'objectivation des conditions de travail d'une enquête à l'autre peut résulter d'une intervention de l'entreprise qui, en accordant par exemple des primes ou en intégrant un élément de risque dans la rémunération, peut contribuer à la prise de conscience des salariés ⁽³¹⁾. Mais elle peut également résulter de mouvements collectifs (luttés, revendications...), de phénomènes de société qui agissent indirectement comme des révélateurs (l'intérêt porté aux questions liées à la santé en général, à l'hygiène, les campagnes de lutte contre le tabagisme, la valorisation des activités sportives...). Cette tendance à l'objectivation, enfin, entretient des liens très étroits avec l'action des pouvoirs publics, les campagnes de sensibilisation et d'information et, surtout, les évolutions dans les domaines des normes et des réglementations qui encadrent le travail.

Deux éléments importants sont à mentionner pour clore cette discussion sur la méthode. La tendance à l'objectivation des conditions de travail, d'une part, n'est en rien un processus linéaire. Il existe également des facteurs qui interviennent pour s'opposer à toute évolution de la perception, qu'il s'agisse de comportements collectifs de négation du risque (pour en quelque sorte l'exorciser), de peur devant les risques de pertes d'emploi ⁽³²⁾ ou autres phénomènes.

La tendance à l'objectivation des conditions de travail, d'autre part, relève de processus sociaux. Elle contribue à transformer la perception qu'ont les acteurs de leurs conditions d'exercice d'un travail, mais cette transformation n'est en rien arbitraire. Nous partageons sur ce point l'opinion de M. Gollac lorsqu'il écrit : « *au contraire, les acteurs de ce processus doivent justifier leur action, c'est-à-dire la relier aux croyances ou aux actions d'autres acteurs sociaux. En d'autres termes, l'objectivation d'une condition de travail doit s'appuyer, outre l'expérience corporelle ou psychique des travailleurs concernés, sur l'état de la science ergonomique ou de l'art médical, ou sur les normes sociales en vigueur, etc. Ce n'est pas n'importe quelle*

⁽³¹⁾ Voir sur ce sujet L. Allain, M. Brutin et F. Philippon, « Disparités salariales : les effets de l'organisation et des conditions de travail », *La Revue de l'économie sociale*, n° 27-28, 1992.

⁽³²⁾ Voir P. Bourdieu, « La double vérité du travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 114, septembre 1996.

condition de travail qui peut être objectivée pour n'importe qui : les conditions de l'objectivation sont objectives, même si elles peuvent varier au cours du temps » ⁽³³⁾.

Ces différentes remarques, inhérentes à la méthode employée, doivent être mentionnées. Elles ne sont en rien réhilitoires et ne condamnent en rien le procédé. Au contraire, leur prise en compte est un corollaire nécessaire de l'enquête, puisqu'elle introduit la prudence et la relativité.

Restent à évoquer brièvement d'autres phénomènes, plus spécifiques, qui tiennent précisément au fait que l'intérêt d'une enquête statistique est de fournir de l'information dans le temps. Quelle valeur accorder aux transformations observées si les conditions de l'enquête rendent toute comparaison aléatoire et incertaine ?

1.3.2) Intensification du travail ou effet de distorsion

Le problème qui est posé ici diffère sensiblement du précédent. En effet, la discussion qui a pour thème la valeur de la statistique ne s'inscrit pas dans le même registre que celle qui porte sur la question de la comparabilité de la mesure dans le temps. La première relève de la dimension « absolue » (la mesure en soi) et la seconde de la dimension relative.

Et l'on perçoit bien ici ce qui diffère par rapport aux questions précédentes. S'il est possible de donner un avis général sur la méthode qui consiste à questionner les salariés sur leurs conditions de travail, et si cette opinion tend à s'étendre à l'ensemble des procédures similaires, cela n'est plus valable pour ce qui est de l'inscription de cette modalité d'action dans le temps. Car chaque enquête devient alors un cas unique, qu'il convient d'examiner en tant que tel. C'est dire encore que, même si l'on accordait un satisfecit à l'enquête sur les conditions de travail menée en France en 1984 et 1991, toute autre enquête cherchant à apprécier des évolutions devrait être examinée avec précision du point de vue de la comparabilité des résultats.

Le travail sur l'enquête et sur les transformations qui auraient pu être introduites d'une période à l'autre a été mené dans le cas français auquel nous nous intéressons ⁽³⁴⁾. Il est donc possible d'évoquer rapidement ce sujet en mettant plutôt

⁽³³⁾ M. Gollac, 1997, op. cit., p. 24.

⁽³⁴⁾ L. Allain et S. Laurent, op. cit.

l'accent sur certains facteurs susceptibles d'intervenir dans une telle transformation (changements dans le protocole de l'enquête, changements au niveau des enquêteurs, évolution du panel...).

Un point cependant paraît devoir être mentionné ici. Nous avons vu, à plusieurs reprises, que les conditions de travail étaient un objet de conflit social. Mais logiquement, toutes les tentatives d'évaluation de ces conditions deviennent également objet de conflits, en particulier lorsque les enquêtes génèrent une importante littérature sur le thème de l'intensification du travail. Les résultats sont alors contestés sous plusieurs angles, dont ceux de la non validité de la mesure et de la déformation introduite par cette même mesure. Et l'on comprend mieux tout l'enjeu qu'il y a à ne pas ignorer ou écarter ce phénomène et à tenter, au contraire, d'en apprécier les effets réels.

L. Allain et S. Laurent, qui mènent un tel travail pour ce qui est de l'enquête française, identifient deux grandes sources de modification de la mesure, chacune divisée en deux catégories.

* Le premier ensemble fait référence au contenu du questionnaire et au public de destination.

Une transformation de l'enquête est introduite par l'augmentation du nombre de questions posées aux enquêtés⁽³⁵⁾. Cet ajout, notent les auteurs, « *pousse les individus à mobiliser leur attention, d'autant plus que certaines nouvelles questions ont tendance à solliciter une réponse positive sur les risques ou les pénibilités* »⁽³⁶⁾. Nous sommes en présence ici d'une nouvelle formulation de la question de l'objectivation des conditions de travail. En sensibilisant davantage les salariés, le questionnaire contribuerait à faire augmenter le nombre de réponses positives concernant les risques ou la pénibilité. Mais notons immédiatement que le phénomène peut jouer en sens inverse.

Une seconde transformation peut être introduite par l'élargissement du questionnaire, élargissement permettant de l'appliquer à de nouvelles catégories professionnelles. Dans le cas du questionnaire français, celui de 1984 visait principalement à cerner les conditions de travail dans

⁽³⁵⁾ Les ajouts portent principalement sur l'organisation du travail, les techniques utilisées et certaines pénibilités psychologiques négligées auparavant.

⁽³⁶⁾ L. Allain et S. Laurent, op. cit., p. 331.

l'industrie, alors que celui de 1991 élargissait la préoccupation au secteur tertiaire. Cette évolution pourrait générer un effet purement lié au protocole de l'enquête puisque la dégradation des conditions de travail observée pourrait résulter simplement du gonflement des réponses positives de ces nouveaux publics (ce qui ne semble pas être le cas de l'enquête en question puisque l'on observe une progression des réponses positives également chez les publics traditionnels de l'enquête).

* Le second ensemble fait référence aux enquêteurs et à la structuration du questionnaire.

Un biais peut être introduit dans l'analyse des résultats par les enquêteurs eux-mêmes. Deux mécanismes peuvent intervenir en la matière. Les consignes données aux enquêteurs peuvent être modifiées d'une enquête. Mais le biais peut également être introduit par un changement de l'équipe d'enquêteurs, ces changements pouvant prendre plusieurs formes (féminisation, composition sociologique...) (37).

Un dernier phénomène peut intervenir qui a trait à l'organisation du questionnaire. Pour ce qui est de l'expérience française, par exemple, il avait été observé que les questions où des réponses multiples étaient possibles se présentaient de manière très voisine de questions à plusieurs items, mais n'appelant qu'une seule réponse. Un certain nombre de procédures ont donc été introduites au niveau de la présentation et du codage pour bien souligner le fait que « *la réponse à chaque item constitue une constatation isolée, non exclusive des autres réponses aux sous-questions de la question principale* » (38).

On mesure, à travers ces différents exemples, l'importance que peut avoir un changement de protocole d'observation sur les résultats. Ces derniers, et les évolutions qu'ils traduisent, sont susceptibles de ne pas refléter une transformation « réelle » des conditions de travail, mais davantage un effet propre du protocole d'enquête. Cela met à nouveau en évidence l'importance d'une analyse fine des résultats et de la réflexion sur la méthode employée. La validité des données réunies dépend en effet de la connaissance et de la

(37) L. Allain et S. Laurent notent ainsi, constatant la féminisation des personnels chargés de l'enquête, qu'il « *est possible que les enquêtés aient éprouvé moins de gêne à déclarer leur travail pénible ou risqué devant une femme que devant un homme* », op. cit., p. 322.

(38) L. Allain et S. Laurent, op. cit., p. 322.

prise en compte de ces phénomènes et des tentatives menées pour en mesurer les effets.

Pour en terminer provisoirement avec l'exemple français, la conclusion à laquelle aboutissent deux auteurs qui ont tenté de vérifier la validité de l'enquête (et surtout la validité de la comparaison dans le temps) est intéressante à présenter : « *Nous avons donc pu infirmer successivement les hypothèses selon lesquelles des biais systématiques auraient faussé les résultats concernant les conditions de travail de l'enquête de 1984 par rapport à celle de 1991. Les éléments dont nous disposons à ce stade ne nous ont en revanche pas permis d'estimer si l'évolution constatée des déclarations sur les conditions de travail tient à une dégradation objective, ou si elle reflète plutôt une prise de conscience plus aiguisée de leurs conditions de travail par les salariés. Il est d'ailleurs probable que les deux phénomènes interviennent, d'autant qu'ils sont très difficiles à démêler du fait de leur corrélation, qui n'est de surcroît sans doute pas identique selon les professions* » ⁽³⁹⁾.

Sans prétendre ici conclure sur la double question de la validité des indicateurs de mesure de l'intensité du travail et de la méthode de collecte de l'information, ce sont cependant deux dernières remarques qui peuvent être mentionnées.

Les enquêtes statistiques sur les conditions de travail, d'une part, entrent incontestablement dans la catégorie des outils qui permettent de porter appréciation sur l'intensité du travail. Si nous revenons à la définition initiale de l'intensité, conçue comme étant la charge totale de travail rapportée à une unité de temps, nous mesurons l'intérêt de telles données. Elles portent sur la description d'un travail réel, tel que perçu par un travailleur. Elles fournissent des éléments d'appréciation sur les contraintes de travail, les conditions dans lesquelles il s'exerce et la pénibilité qui peut en résulter. Mais certaines limites doivent être soulignées, en particulier pour ce qui relève de la prise en considération des effets globaux du travail, y compris dans la sphère du hors travail ⁽⁴⁰⁾. C'est ce que semble souligner également M. Gollac lorsqu'il écrit : « *L'examen critique des statistiques montre aussi les limites et les contradictions de la vision ergonomique. L'analyse du travail*

⁽³⁹⁾ L. Allain et S. Laurent, op. cit., p. 322.

⁽⁴⁰⁾ Voir sur cette question de la pénibilité du travail et de ses conséquences sur le hors travail les travaux de C. Dejours (J. De Bandt, C. Dejours et C. Dubar, *La France malade du travail*, Bayard éditions, 1995 ; C. Dejours (sous la direction de), *Plaisir et souffrance dans le travail*, éditions de l'AOCIP, 1988) ; C. Dejours, *Souffrances en France*, Seuil, 1998.

pratiquée par les ergonomes s'efforce de ne pas dissocier le travail et le travailleur. Mais souvent, elle isole l'activité de travail du reste de la vie sociale. Cette limitation se trouve dans la statistique sous la forme de l'aspect mystérieux de l'objectivation du travail, de l'opacité des critères des jugements portés sur lui. Il y a là, à l'évidence, un chantier de recherches, mais aussi matière à réfléchir sur ce que sont socialement les conditions de travail » (41).

La validité des enquêtes, d'autre part, est une préoccupation qu'il convient d'avoir en permanence présente à l'esprit. La connaissance de l'intérêt, mais aussi des limites de telles méthodes, est essentielle car elle conduit à la prudence et à la relativisation. Nous avons vu que ces limites n'étaient pas toutes de même nature. Certaines peuvent être plus ou moins bien appréhendées et quantifiées. D'autres, en revanche, sont d'une appréciation plus complexe. Il en va ainsi de la question de l'objectivation des conditions de travail, qui semble intervenir dans les évolutions observées, sans qu'il soit possible toutefois de tout ramener à cela. C'est donc bien l'idée des limites de l'exercice qu'il convient d'avoir en permanence présente à l'esprit.

II) UNE TENDANCE À L'INTENSIFICATION DU TRAVAIL QUI S'ACCOMPAGNE D'UNE ÉVOLUTION DES CONTRAINTES ET DE LA PÉNIBILITÉ

Nous avons pu voir que nombreuses sont les analyses des transformations du travail (organisation, contenu...) qui mettent l'accent sur certains phénomènes nouveaux (autonomie dans le travail, responsabilisation, travail en réseau...). Et nous avons pu mesurer en quoi ces mêmes analyses restaient le plus souvent dans une logique abstraite, détachées du travail réel, et ne faisant, en tout état de cause, nullement référence à la perception que peuvent avoir les salariés de leurs conditions de travail.

Pourtant, et c'est le paradoxe que nous évoquions, les enquêtes effectuées en France et dans d'autres pays indiquent une dégradation des conditions de travail, une plus grande pression ressentie par les salariés, et, en un mot, une tendance à l'intensification du travail. Ce dernier phénomène est relevé par de nombreux travaux (42) qui, le plus souvent, prennent

(41) M. Gollac, 1997, op. cit., p. 31.

(42) V. Aquain, M. Cézard, A. Charraud, L. Vinck, « Vingt ans d'évolution des conditions de travail », *Premières synthèses*, n°46, DARES, octobre 1994 ;

appui sur les résultats des enquêtes statistiques ou sur d'autres enquêtes menées au sein des entreprises.

Mais la question posée est alors celle des indicateurs permettant d'apprécier cette tendance. Quelles sont en fait les manifestations du phénomène et quels sont les critères mis en exergue par les auteurs qui évoquent une telle tendance ? Cette question est importante, en particulier pour ce qui concerne la possibilité de mener des comparaisons internationales en la matière. De fait, et au-delà de la mesure de l'ampleur du phénomène, ce sont avant tout les critères d'appréciation retenus qui nous intéressent pour les raisons évoquées précédemment.

Trois remarques préalables, qui se situent sur des travaux différents, semblent devoir cependant être formulées.

* Les enquêtes statistiques que nous allons évoquer et les travaux auxquels nous allons nous référer, tout d'abord, se rapportent tous deux à la situation française et à la période 1984-1991. Ce choix trouve deux principales justifications. L'un des objectifs que se fixe ce travail est de dégager des indicateurs de mesure de l'intensité du travail. Or l'enquête statistique sur les conditions de travail, telle qu'elle est menée en France depuis 1978 ⁽⁴³⁾, semble fournir un cadre pertinent pour une telle analyse, compte tenu de son ambition et du champ qu'elle couvre. Le choix de la période de référence, quant à lui, est déterminé par la périodicité de l'enquête, celle réalisée en 1991 étant la plus récente de ce type réalisée en France. Ce choix paraît donc pertinent, et ce d'autant plus que, nous l'avons vu, l'enquête effectuée en 1991 introduisait de nouvelles dimensions dans l'analyse (charge mentale, organisation du travail...).

* La forte dégradation enregistrée entre 1984 et 1991 peut, comme nous l'avons vu, relever de multiples déterminations. L'hypothèse d'un effet lié à l'objectivation des

J.P. Léchevin, D. Lanoë et G. Le Joliff, op. cit. ; M. Cézard, F. Dussert, M. Gollac, « Taylor va au marché, organisation du travail et informatique », *Travail et Emploi*, n°54, 1992 ; Y. Clot, J.Y. Rochex et Y. Schwartz, *Les caprices du flux. Approches des mutations technologiques du point de vue de ceux qui les vivent : le cas du groupe automobile PSA*, Economica, 1989.

⁽⁴³⁾ La première enquête nationale sur les conditions de travail est réalisée par le ministère du Travail et l'INSEE en 1978. Elle est effectuée auprès de salariés en dehors de l'entreprise, et renouvelée en 1984 et 1991. Il existe par ailleurs une enquête de nature similaire sur l'organisation du travail et les nouvelles technologies. La première a été réalisée en 1987 et la seconde en 1993.

conditions de travail (plus forte sensibilité...) est fréquemment avancée dans la plupart des travaux. Pourtant, et nous aurons l'occasion d'y revenir, tous ces travaux mettent également en avant un phénomène « objectif » de dégradation des conditions de travail et d'accroissement de la charge et de la pénibilité du travail.

* Il apparaît, enfin, que d'importantes transformations sont intervenues au cours de la période de référence, tant sur le plan de l'organisation de la production et des entreprises (flux tendus, déconcentration productive, recours accru à la sous-traitance...), que sur le plan des technologies (informatisation...) ou encore sur ceux de l'organisation du travail (éclatement du temps...) et des formes d'emploi (croissance de l'emploi atypique et précaire...) (44). Tous ces phénomènes se conjuguent et transforment en profondeur les conditions dans lesquelles s'effectuent le travail (45). Le déclin de l'emploi dans les grandes entreprises au profit des unités de plus petite taille, la croissance du chômage, le recours aux chaînes de sous-traitance sont autant de phénomènes qui interviennent pour expliquer les résultats enregistrés. Or l'enquête tend à isoler l'un des éléments en le détachant de tout contexte. C'est ce que mettent en évidence également M. Gollac et S. Volkoff lorsqu'ils notent que « *le risque existe d'isoler, à travers l'outil d'observation que constituent les enquêtes, certains éléments du travail, et de renoncer ainsi à les construire comme fait social. Il est réducteur de séparer conditions de travail, marché de l'emploi, reproduction sociale, organisation économique et organisation des entreprises* » (46). Et les auteurs de conclure, à juste titre, que les « *besoins des économistes comme des sociologues les portent aujourd'hui à préconiser des enquêtes portant à la fois sur les salariés et sur les entreprises qui les emploient, de façon à situer les conditions de travail dans leur contexte* ».

Ce dernier élément nous paraît en tout point essentiel. Nous avons vu, au travers du travail de M. Bartoli, par exemple, que le phénomène « intensité du travail » est l'objet d'un calcul économique de la part des entreprises, calcul

(44) Ces transformations génèrent une très abondante littérature. Voir par exemple : B. Coriat, « Les métamorphoses de la division du travail », in *La crise du travail*, sous la direction de J. Bidet et J. Texier, *Actuel Marx*, PUF, 1995 ; *L'atelier et le robot. Essai sur le fordisme et la production de masse à l'âge de l'électronique*, Bourgois, 1990.

(45) Voir sur ce sujet, par exemple : G. Kanaway (sous la direction de), *Introduction à l'étude du travail*, troisième édition, BIT, 1997

(46) M. Gollac et S. Volkoff, 1996, op. cit., p. 58.

portant tout à la fois sur le choix des techniques, l'organisation des postes et les formes de la division du travail, les contraintes établies, les formes d'organisation des structures productives, les formes de la concurrence, l'analyse des coûts... Tous ces éléments participent d'une analyse globale de l'intensité en cela qu'ils apparaissent comme des facteurs explicatifs et des déterminants. Une telle recherche nécessite donc bien un travail de reconstruction « d'objets d'études », préalable nécessaire à toute analyse des transformations observées.

Pour l'heure, l'attention est ici portée sur les critères permettant de mesurer une évolution de l'intensité. Ce sont à ces critères que nous allons nous intéresser ici, sous le double angle de leur validité et de leur capacité à être utilisées dans le cadre de travaux portant sur les comparaisons internationales.

Un dernier point peut être souligné. Tous les travaux qui mettent en évidence une tendance à l'intensification du travail font apparaître deux phénomènes liés. Cette intensification s'apprécie, d'une part, par un certain nombre de critères que nous pourrions qualifier de classiques (pénibilité physique, pression temporelle...). Mais ce mouvement se mesure, d'autre part, à l'aune de nouveaux traits qui caractérisent les formes de travail les plus récentes (pression de la demande extérieure, charge mentale...) et qui participent de la pression ressentie par les salariés.

2.1) La persistance et l'aggravation de certaines pénibilités ressenties dans le travail

L'enquête statistique menée en 1991 en France ⁽⁴⁷⁾ met en évidence un certain nombre de phénomènes qui tendent à être le plus souvent passés sous silence dans la littérature consacrée aux transformations de l'emploi et du travail. Il en est ainsi des nuisances et des pénibilités ressenties dans le cadre de l'activité de travail, ainsi que d'une perception plus aiguë des risques. Le tableau qui suit recense certaines de ces caractéristiques et met en évidence le fait que cette dégradation concerne plusieurs catégories socio-professionnelles.

⁽⁴⁷⁾ MTEFP-DARES, « Conditions, organisation du travail et nouvelles technologies en 1991 », *Dossiers statistiques du travail et de l'emploi*, ministère du Travail, de l'Emploi et de la Formation professionnelle, n° 90-91-92, juin 1993.

Tableau n°1

Quelques facteurs de pénibilité et de risque pour l'ensemble des salariés et certaines catégories socio-professionnelles (1991)

% des salariés qui déclarent...	Ensemble des salariés	Ouvriers	Employés	Professions Intermédiaires
... rester longtemps debout	52,6 %	73,0 %	47,8 %	44,4 %
... porter des charges lourdes	31,5 %	53,7 %	26,2 %	19,1 %
... manipuler des produits toxiques ou nocifs	19,0 %	30,3 %	12,5 %	16,8 %
... risquer d'être blessé sur machines	17,0 %	39,2 %	4,3 %	9,0 %
... risquer d'être blessé par des outils ou matériaux	27,9 %	56,7 %	12,7 %	18,4 %

Source : enquête DARES sur les conditions de travail, op. cit.

Les différents exemples indiquent une persistance et une aggravation de la perception de la pénibilité du travail et des risques encourus. Le phénomène concerne bien évidemment la catégorie ouvrier (avec une accumulation de plusieurs sortes de pénibilité, plus importante qu'en 1984), mais il est nettement perceptible également dans le tertiaire. M. Cézard, F. Dussert et M. Gollac ⁽⁴⁸⁾ soulignent ainsi que « *les salariés du tertiaire sont bien plus nombreux en 1991 qu'en 1984 à percevoir des nuisances ou astreintes dans leur travail. 72 % des salariés déclarent y effectuer des efforts physiques* » (63 % en 1984). « *Rester longtemps dans une posture pénible ou fatigante* » (26 % en 1991, 13 % en 1984) et « *ne pas quitter son travail des yeux* »

⁽⁴⁸⁾ M. Cézard, F. Dussert et M. Gollac, 1993a, « Davantage de salariés ressentent les pénibilités et les risques du travail », in MTEFP-DARES, « Conditions, organisation du travail et nouvelles technologies en 1991 », op. cit., pp. 89-91.

(22 % en 1991, 12 % en 1984) sont les deux astreintes qui croissent le plus dans le tertiaire ; leur fréquence double entre 1984 et 1991 ».

Certains secteurs continuent de se caractériser par la pénibilité et la persistance de risques élevés (BTP, industrie agro-alimentaire...), certaines catégories de salariés (intérimaires, précaires...) se révèlent être plus exposées que les autres. Il est à noter que les phénomènes décrits ci-dessus sont également observés au plan européen. 28 % des travailleurs questionnés en 1996 ⁽⁴⁹⁾ déclarent travailler dans des postures pénibles (27 % en 1991), 45 % déclarent être soumis à un bruit intense (43 % en 1991) et 33 % déclarent porter des charges lourdes (31 % en 1991).

Deux phénomènes peuvent encore être mentionnés. Les nuisances sonores, d'une part, sont davantage ressenties en 1991 et l'exposition à des « pointes de bruit » progresse de façon sensible (en particulier chez les ouvriers). L'automatisation, d'autre part, semble ajouter de « *nouvelles astreintes sans alléger les anciennes* » ⁽⁵⁰⁾. La pénibilité physique et l'exposition au risque demeure en effet élevée, alors même que de nouvelles nuisances liées à la surveillance des installations se fait jour (attention constante au travail...). De fait, outre la persistance du risque ⁽⁵¹⁾ et de la peur de l'erreur, de nouveaux aspects de pénibilité apparaissent.

Tous ces éléments manifestent donc une perception dégradée des conditions dans lesquelles s'exerce le travail et le sentiment de soumission à des contraintes de plus en plus fortes. Dégradation réelle ou effet de perception, s'interrogent V. Aquain, M. Cézard, A. Charraud et L. Vinck ⁽⁵²⁾ ? Sans doute un peu des deux, concluent-ils, en notant toutefois que « *l'évolution des accidents du travail corrobore plutôt la thèse de la dégradation : depuis 1988, interrompant leur baisse tendancielle, les accidents du travail se sont mis à augmenter. Le recours aux emplois temporaires et aux horaires longs, le travail en flux tendus, figurent parmi les causes possibles de ce changement de tendance* ».

⁽⁴⁹⁾ Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de travail, 1997b, op. cit.

⁽⁵⁰⁾ Expression empruntée à M. Cézard, F. Dussert et M. Gollac, 1993a, op. cit., p. 90.

⁽⁵¹⁾ Voir sur ce sujet Y. Clot, J.Y. Rochex et Y. Schwartz, op. cit.

⁽⁵²⁾ V. Aquain, A. Charraud, M. Cézard et L. Vinck, op. cit., p. 9.

A ce premier ensemble relatif à la persistance de la pénibilité et des risques vient s'ajouter un second qui fait apparaître que certaines formes de travail traditionnelles sont loin d'avoir disparu comme pourrait le laisser penser un certain nombre de discours. Le travail à la chaîne, le travail répétitif, la soumission à la cadence automatique d'une machine sont des caractéristiques qui restent bien présentes, qui progressent même dans certains cas.

Tableau n°2

Quelques aspects témoignant de la persistance des formes traditionnelles d'organisation du travail pour l'ensemble des salariés et certaines catégories socio-professionnelles

% des salariés qui déclarent	Tous les salariés	Ouvriers qualifiés	Ouvriers non qualifiés
que le rythme de travail est imposé par la cadence automatique d'une machine	6,3 %	12,2 %	21,8 %
travailler à la chaîne	3,4 %	5,4 %	17,4 %
effectuer un travail répétitif	29,5 %	37,6 %	57,7 %

Source : enquête DARES sur les conditions de travail, op. cit.

Les quelques exemples présentés dans le tableau qui précède témoignent de la réalité du phénomène. Et M. Cézard, F. Dussert et M. Gollac ⁽⁵³⁾, qui commentent ces différents résultats, mettent en évidence deux autres aspects :

- la polyvalence, d'une part, progresse dans le cadre d'organisation plus flexible, mais, contrairement à l'autonomie ou à l'initiative, elle n'est pas le signe d'une qualification plus élevée ;
- Le travail du samedi, d'autre part, progresse notamment chez les ouvriers. Et si le travail de nuit tend à rester globalement stable, il augmente néanmoins dans certains

⁽⁵³⁾ M. Cézard, F. Dussert et M. Gollac, (b) « Les changements dans l'organisation du travail », in MTEFP-DARES, « Conditions, organisation du travail et nouvelles technologies en 1991 », op. cit., pp. 13-16.

secteurs (industries de biens d'équipement, agro-alimentaire...), alors même que « *le travail de nuit occasionnel progresse* ».

Les enquêtes⁽⁵⁴⁾ européennes mettent également en évidence ces phénomènes. 37 % des travailleurs questionnés en 1996 déclarent avoir des tâches courtes et répétitives et 57 % effectuer des gestes répétitifs de la main ou du bras. 45 % évoquent la monotonie du travail. Le travail répétitif est nettement corrélé à des troubles musculo-squelettiques. L'étalement du temps de travail est un phénomène particulièrement ressenti. 52 % des travailleurs interrogés travaillent au moins un samedi par mois, 29 % au moins un dimanche et 21 % la nuit au moins occasionnellement.

2.2) De nouvelles formes de pénibilités ressenties par les salariés

Plusieurs phénomènes se dégagent de l'enquête réalisée en 1991, qui montrent une tendance au développement de nouvelles formes de pénibilité et de contraintes dans le travail. Par le fait, le propos doit être nuancé car ce sont plusieurs éléments contradictoirement liés qui émergent des enquêtes ou d'autres travaux effectués auprès des salariés. Au quotidien, nous disent J.P. Léchevin, D. Lanoë et F. Le Joliff⁽⁵⁵⁾, « *les salariés reconnaissent avoir une plus forte autonomie et bénéficient d'une plus large initiative mais leur charge de travail augmente, leur rythme de travail s'intensifie. Leur rapport au produit est médiatisé par des interfaces informatiques qui demandent une forte vigilance accentuée par les exigences de la demande. Peu de contreparties accompagnent ces changements (...)* ». Et l'on mesure bien, au travers des données, la nature profondément contradictoire du constat qu'il est possible d'établir. Les enquêtes réalisées font apparaître tout à la fois des éléments nouveaux et qui semblent être ressentis positivement par les salariés (plus grande autonomie dans le travail, davantage d'initiative individuelle ou collective, renforcement des coopérations horizontales et partage des informations...⁽⁵⁶⁾), mais aussi parallèlement la perception d'une charge de travail beaucoup plus importante, d'une

⁽⁵⁴⁾ Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de travail, 1997b, op. cit.

⁽⁵⁵⁾ J.P. Léchevin, D. Lanoë et F. Le Joliff, op. cit., p. 4.

⁽⁵⁶⁾ Voir par exemple P. Veltz et P. Zarifian, « Vers de nouveaux modèles d'organisation ? », *Sociologie du travail*, n°1, 1993.

intensification du travail et de la soumission à des contraintes plus fortes.

Au regard des résultats de l'enquête, ce sont trois groupes de phénomènes qu'il semble possible de repérer.

2.2.1) Des contraintes temporelles accrues

La recherche, par les entreprises, de plus de souplesse et d'une plus grande flexibilité productive se répercute directement sur les conditions de travail. « L'assouplissement » des horaires, le recours aux formes atypiques d'emplois (intérim, CDD...), les nouvelles modalités d'organisation du temps sont autant de réponses élaborées par les entreprises. Mais de plus en plus de salariés sont en outre directement soumis à la pression de la clientèle et les rythmes de travail sont de plus en plus contraints et accélérés.

Tableau n°3

Quelques exemples d'accroissement de la pression temporelle pour l'ensemble des salariés et certaines catégories (1991)

% des salariés qui déclarent que leur rythme de travail est déterminé par	Ensemble des salariés	Professions intermédiaires	Employés	Ouvriers
la demande des clients ou du public nécessitant une réponse immédiate ou non	55,1 %	67,3 %	67,0 %	41,4 %
des normes ou des délais à respecter en une heure au plus	17,2 %	16,0 %	12,0 %	21,7 %
des normes ou des délais à respecter en une journée au plus	37,4 %	34,2 %	24,0 %	47,8 %
un contrôle permanent de la	23,7 %	18,9 %	26,8 %	29,6 %

Source : enquête DARES sur les conditions de travail, op. cit.

Tous ces chiffres sont en nette augmentation entre 1984 et 1991. La perception d'une soumission de la cadence de travail aux demandes externes progresse ainsi de presque 20 points en moins de dix ans, et elle est le fait de toutes les catégories. Parallèlement, le nombre de salariés déclarant ne subir aucun contrainte de rythme est en recul. Les enquêtes européennes, en ce domaine également, mettent en évidence des phénomènes similaires. En 1996, 54 % des salariés interrogés s'estiment soumis à des cadences élevées (48 % en 1991) et 56 % à des délais stricts et courts (50 % en 1991). Pour la plus grande partie d'entre eux, les rythmes sont déterminés par la demande externe (clients, usagers...) avant la hiérarchie ou les machines.

Plusieurs points peuvent être soulignés. Comme l'indiquent M. Cézard, F. Dussert et M. Gollac ⁽⁵⁷⁾, il apparaît qu'un nombre croissant de salariés voient leur rythme contraint par plusieurs facteurs. Et les auteurs avancent l'explication d'une plus grande intégration des logiques marchande et industrielle : « *dans une organisation où la hiérarchie répercute les besoins suscités par la demande sous forme de délais prévus justifiés par la contrainte commerciale, les salariés se déclarent soumis à la fois à la demande des clients, à des délais, et aux contrôles hiérarchiques* ». Et c'est là l'une des caractéristiques du phénomène. Les contraintes temporelles, loin de reculer, progressent mais surtout se cumulent pour un grand nombre de salariés de l'industrie et des services.

M. Gollac et S. Volkoff, qui analysent le mouvement d'intensification du travail, apportent sur cette question des éléments importants. La pression temporelle ne fait pas qu'accroître la pénibilité du travail du fait de l'accélération des rythmes ou des cadences. Elle agit également sur les conditions dans lesquelles s'effectue ce travail (postures...) et sur les pressions et tensions qui naissent dans un tel contexte. A tous les niveaux de qualification, notent-ils, « *les salariés qui cumulent les contraintes industrielles et marchandes se plaignent particulièrement de recevoir des instructions de travail contradictoires. Ce sentiment d'être tirailé entre des exigences inconciliables est encore aggravé lorsqu'aux contraintes quantitatives s'ajoutent des exigences de qualité*

⁽⁵⁷⁾ M. Cézard, F. Dussert et M. Gollac, 1993b, op. cit., p. 13.

chiffrées précises. Or ces normes de qualité sont de plus en plus fréquentes. De plus, normes qualitatives et normes quantitatives sont deux aspects d'un même processus de formalisation – elles constituent aussi toutes deux une base des rapports entre sous-traitants et donneurs d'ordres – de sorte que le cumul est fréquent » ⁽⁵⁸⁾. Et le phénomène est encore renforcé lorsque, au nom de la responsabilisation et de l'autonomie des individus ou des collectifs, les arbitrages quant à la réalisation des objectifs sont assurés par les salariés eux-mêmes. Car les pressions ne sont alors plus seulement temporelles mais deviennent également qualitatives et quantitatives.

2.2.2) Des facteurs de pénibilité mentale au travail

L'enquête de 1991, ainsi que nous l'avons signalé, présente le grand intérêt d'introduire des indicateurs de charge mentale aux côtés des indicateurs traditionnels et centrés sur les dimensions physiques. Les données ainsi réunies, si elles ne permettent pas la comparaison, font apparaître des phénomènes importants et étroitement liés aux dimensions temporelles de la contrainte. De fait, les pressions et les rythmes évoqués sont source de stress et de tension nerveuse. En outre, comme le notent V. Aquain, M. Cézard, A. Charraud et L. Vinck, « *les nouvelles technologies renforcent la charge mentale liée au travail : elles requièrent une vigilance accrue, qui se traduit par un état d'alerte, par l'obligation de se concentrer sur des sources d'informations sélectionnées, de traiter plusieurs phénomènes à la fois. Cette situation se rencontre dans l'industrie, mais également dans le tertiaire, avec les nouveaux moyens de communication. La tension induite rejaillit alors sur d'autres pénibilités plus classiques, par exemple bruit : même inférieur aux normes réglementaires, il perturbe les activités cognitives, provoque des réactions de nervosité, d'anxiété, qui, à leur tour, altèrent la vigilance et les acquisitions cognitives* » ⁽⁵⁹⁾.

Les résultats de l'enquête de 1991 mettent en évidence ces phénomènes de pénibilité mentale et de charge. Mais ils montrent également que les formes diffèrent d'une catégorie à l'autre, ainsi que le fait apparaître le tableau suivant.

⁽⁵⁸⁾ M. Gollac et S. Volkoff, op. cit., p. 61.

⁽⁵⁹⁾ V. Aquain, M. Cézard, A. Charraud et L. Vinck, op. cit., p. 88. Voir également D. Liévin, C. Georges, G. Krawsky et A. Demongeot, « La gêne due au bruit dans le travail : problème de contenu des tâches ou de contexte professionnel ? », *Travail et Emploi*, n°61, 4-1994.

Tableau n°4
Les facteurs de pénibilité mentale les plus fréquents pour les
salariés en 1991

Facteurs de pénibilité	Cadres	Professions Intermédiaires	Employés	Ouvriers qualifiés	Ouvriers non qualifiés
Devoir retenir beaucoup d'informations à la fois	91 %	80 %	54 %	38 %	21 %
Devoir fréquemment abandonner une tâche pour une autre non prévue	55 %	52 %	51 %	42 %	36 %
Ne pas pouvoir faire varier les délais fixés	25 %	27 %	36 %	48 %	51 %
Ne pas pouvoir interrompre son travail en dehors des pauses	20 %	25 %	28 %	30 %	34 %
Même de niveau modéré, le bruit gêne	33 %	34 %	22 %	23 %	19 %
Ne pas quitter son travail des yeux	12 %	20 %	22 %	40 %	39 %

Source : enquête DARES sur les conditions de travail, op. cit.

Un certain nombre de catégories (cadres, professions intermédiaires) font dominer les dimensions liées à la complexité du travail, à l'insuffisance du temps alloué à une activité, aux fréquentes interruptions. Le manque de moyens ou de personnels est vivement ressenti, en particulier chez les agents de la fonction publique.

D'autres catégories (les ouvriers et, dans une certaine mesure, les employés) mettent davantage l'accent sur d'autres phénomènes à l'origine du stress : l'impossibilité de quitter le travail des yeux, l'attention portée à des signaux sources ou visuels difficiles à détecter ou imprévisibles. Mais d'autres facteurs interviennent également. Il en est ainsi de la forte sensibilité aux risques d'erreur, que ces risques aient pour conséquence la sécurité des personnes, la qualité des produits ou des services, ou la dégradation d'équipements coûteux. « *Les ouvriers d'aujourd'hui seraient-ils moins « savetiers » que « financiers »* », s'interrogent M. Cézard, F. Dussert et M. Gollac, il n'en reste pas moins que « *61 % des ouvriers qualifiés de type industriel, 50 % des ouvriers artisanaux et 43 % des ouvriers non qualifiés industriels sont conscients des risques financiers qu'une erreur éventuelle de leur part pourrait entraîner pour l'entreprise* »⁽⁶⁰⁾.

D'autres catégories, enfin, mettent en avant certains facteurs sources de pénibilité mentale et de fatigue nerveuse. Les salariés « d'exécution » font état de la pression qu'impose le travail rigide (temps contraint...) et de l'impossibilité de coopérer avec les autres salariés. L'ensemble des personnels dont l'activité les met en contact avec le public évoquent les tensions qui naissent dans ce cadre (infirmières, policiers, enseignants, commerçants...).

2.2.3) De nouvelles techniques de mobilisation et de domination

Il appartient à M. Gollac et S. Volkoff, parmi d'autres⁽⁶¹⁾, de mettre en évidence un phénomène en développement qui

⁽⁶⁰⁾ M. Cézard, F. Dussert et M. Gollac, 1993c, « Les facteurs de pénibilité mentale au travail », in MTEFP-DARES, « Conditions, organisation du travail et nouvelles technologies en 1991 », ministère du Travail, de l'Emploi et de la Formation professionnelle, DSTE, n°90-91-92, 1993, pp. 171-174.

⁽⁶¹⁾ Voir F. Balazs et J.P. Faguer, « Une nouvelle forme de management, l'évaluation », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°114, septembre

participe incontestablement du mouvement d'intensification du travail. Les auteurs posent la question de l'intériorisation des contraintes et de la mobilisation des salariés. Le poids du chômage pèse certes fortement en ce domaine. Mais, notent les auteurs, il « *serait cependant inefficace sans l'existence de techniques dont l'efficacité est à la fois économique et symbolique : en proposant une mesure du travail fait, elles rendent réaliste la menace du chômage ; elles renforcent la légitimité des exigences de l'entreprise. La mise en place d'entretiens d'évaluation réguliers, se déroulant selon une procédure très modifiée, fait partie du B. A. BA du nouveau management* » ⁽⁶²⁾.

Et de fait, la pratique de l'évaluation, annuelle ou plus fréquente, est en progression pour toutes les catégories de salariés.

1996 ; J.P. Durand, « La logique du flux tendu, entretien avec G. Duval », *Alternatives économiques*, n°137, mai 1996 ; D. Linhart, « Les chemins de l'hégémonie », in « La crise du travail », sous la direction de J. Bidet et J. Texier, *Actuel Marx*, PUF, 1995.

⁽⁶²⁾ M. Gollac et S. Volkoff, op. cit., p. 64.

Tableau n°5
 Pourcentage de salariés soumis à des entretiens d'évaluation au
 moins annuels

Groupe socio-professionnel	Salariés cumulant contraintes industrielle et marchande sur le rythme de travail	Autres salariés
Cadres	57 % *	51 %
Professions intermédiaires	60 %	50 %
Employés	50 %	25 %
Ouvriers	31 %	25 %

** Ce chiffre signifie que, parmi les cadres cumulant contraintes industrielle et marchande (soumission au rythme d'une machine par exemple + soumission à la demande des clients), 57 % sont soumis à des entretiens d'évaluation.*

Source : enquête complémentaire DARES de 1994 sur les techniques et l'organisation du travail.

Ce développement est accompagné de la progression des pratiques de normalisation de l'activité ou des résultats (critères de performances, objectifs, normes de qualité, travail par lot...) qui sont censés introduire des mécanismes d'objectivation des jugements portés sur le travail. Mais le phénomène recherche principalement la mobilisation, la responsabilisation, l'implication accrue des individus et l'adhésion totale aux objectifs de l'entreprise. Cette technologie de management, nous disent les deux auteurs, « *permet la délégation de surveillance qu'implique l'autocontrôle : en proportion, les ouvriers assurant des tâches de contrôle de qualité sont deux fois plus nombreux que les autres à être soumis à des entretiens* ». Il n'en reste pas moins qu'elles connaissent également leurs limites comme en témoigne la perception accentuée de toutes les formes de pénibilité du travail.

Conclusion

Au terme de ces développements, qui constituent un premier repérage méthodologique en vue des travaux futurs, ce

sont trois principales remarques, qui se situent sur des terrains différents, qu'il convient de mettre en exergue.

◆ Les travaux menés dans le cadre de l'Union européenne par la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, tout d'abord, et les enquêtes réalisées par cet organisme, tendent à indiquer qu'à l'instar de la situation observée en France, les conditions de travail se dégradent partout en Europe sous le double effet de l'accentuation des pénibilités traditionnelles et du développement de nouvelles formes de contraintes et de pression.

Ces résultats, au-delà des spécificités nationales, catégorielles, sectorielles, révèlent un mouvement d'intensification du travail nettement perceptible, malgré le faible espace temporel qui sépare les deux enquêtes. Le phénomène est donc d'importance et reste très largement à analyser et interpréter, en particulier sous l'angle de l'existence d'éventuels modèles nationaux particuliers.

Et l'intérêt de tels travaux réside précisément dans la possibilité offerte aux acteurs sociaux et aux équipes de recherche de disposer d'outils permettant à la fois d'apprécier et d'appréhender le phénomène « intensité du travail » et de mener des études comparatives au sein de l'Union. Mais c'est donc également toute la question de la validité et de la pertinence de cet outil mis à disposition qui se trouve posée, ainsi que celle des améliorations conceptuelles et méthodologiques qu'il serait possible de proposer dans un tel cadre.

◆ La réflexion amorcée par la question des définitions respectives des notions d'intensité du travail et de productivité, ensuite, doit nécessairement être poursuivie et approfondie. La discipline économique, en particulier, même lorsqu'elle reconnaît l'intérêt théorique et analytique d'une telle distinction, reste très fortement marquée par la tendance qui consiste à tout regrouper dans la catégorie productivité du travail.

La question est, nous l'avons vu, extrêmement complexe et peu abordée. Elle est pourtant porteuse d'enjeux qui dépassent le seul cadre conceptuel et situent le débat sur le terrain de l'analyse que l'on peut produire des transformations actuelles des structures productives, du travail et de la performance économique (quelle est la réalité de la progression de la productivité, au sens strict du terme ? ; le « paradoxe » de

Solow n'est-il pas encore plus important qu'on peut le penser ?...)

Le travail théorique doit donc être prolongé avec le double objectif d'aboutir à la production de concepts opératoires et à l'élaboration d'indicateurs permettant la mesure des phénomènes.

Un élément important ressort cependant de la présente étude. Le travail d'élaboration qu'il convient de mener doit relever d'une recherche pluridisciplinaire tant le phénomène intensité du travail nous est apparu comme se situant au point de convergence de plusieurs disciplines des sciences sociales.

◆ L'apparent paradoxe que nous évoquions au début de ce travail, enfin, doit être examiné plus avant. Il repose fondamentalement sur des représentations divergentes des technologies, de l'organisation productive, du travail et de ses contenus... Ces différentes dimensions n'ont rien de naturel. La division et l'organisation du travail, les contenus de ce dernier, les conditions de travail ne découlent pas naturellement des transformations qui s'opèrent dans les domaines technologiques et des procès de production ; elles ne peuvent donc en être déduites, et encore moins décrites sous une forme abstraite et désincarnée.

Au contraire, il peut paraître trivial de rappeler que ces différentes dimensions sont objet de conflit social, et à ce titre, relèvent de calculs économiques et de procédures de décision. L'analyse des résultats des enquêtes et statistiques sur les conditions de travail doit donc être prolongée. La perception qu'ont les salariés de leur travail, des pénibilités et des contraintes qu'ils subissent dans ce cadre, constitue bien un objet d'étude pertinent.

Bibliographie

- Allain L. et Laurent S. : « L'enquête de 1984 sur les conditions de travail était-elle biaisée ? Vérification à partir de l'étude comparée des résultats 1984 et 1991 », *La Revue de l'économie sociale*, n°27-28, 1992.
- Bartoli M. : *L'intensité du travail*, Thèse pour le Doctorat d'Etat ès sciences économiques, Université des sciences sociales de Grenoble, 1980.

- Bourdieu P. : « La double vérité du travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°114, septembre 1996.
- Carré J.J., Dubois P. et Malinvaud E. : *La croissance française. Un essai d'analyse économique causale de l'après-guerre*, Seuil, Paris, 1972.
- Cézard M., Dussert F., Gollac M. : « Taylor va au marché, organisation du travail et informatique », *Travail et Emploi*, n°54, 1992.
- CGT , Colloque « Bien-être au travail » (29-30 avril 1993), *Trajectoires*, n° 8, novembre 1994.
- Clot Y., Rochex J.Y. et Schwartz Y. : *Les caprices du flux. Approches des mutations technologiques du point de vue de ceux qui les vivent : le cas du groupe automobile PSA*, Matrice, Vigneux, 1989.
- Commissariat général du Plan, Rapport de la Commission présidée par J. Boissonnat : *Le travail dans vingt ans*, Editions Odile Jacob, La Documentation française, Paris, 1995.
- Commission européenne : *Livre vert. Partenariat pour une nouvelle organisation du travail*, Commission européenne, Direction générale de l'emploi, des relations industrielles et des affaires sociales, Bruxelles, 1997.
- Coriat B. : *L'atelier et le robot. Essai sur le fordisme et la production de masse à l'âge de l'électronique*, Bourgois, Paris, 1990.
- De Bandt J., Dejourn C. et Dubar C. : *La France malade du travail*, Bayard éditions, Paris, 1995.
- Dejourn C. : *Souffrances en France*, Seuil, Paris, 1998.
- Di Ruzza R. et Duharcourt P. : « Peut-on parler d'une crise du travail ? », in ouvrage collectif placé sous la direction de Bidet J. et Texier J. : « La crise du travail », *Actuel Marx*, PUF, Paris, 1995.
- Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de travail (a) : *Times constraints and autonomy at work in the European Union*, Office des publications officielles des Communautés européennes, Bruxelles, 1997.
- Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (b) : *Les conditions de travail dans l'Union européenne*, Office des publications officielles des Communautés européennes, Bruxelles, 1997.

- Gollac M. et Volkoff S. : « Citius, altius, fortius. L'intensification du travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°114, septembre 1996.
- Gollac M. : « Des chiffres insensés ? Pourquoi et comment on donne un sens aux données statistiques », *Revue française de sociologie*, XXXVIII-1, janvier-mars 1997.
- Linhart D. : *Le torticolis de l'autruche, l'éternelle modernisation des entreprises françaises*, Le Seuil, Paris, 1991.
- Linhart D. : « Les chemins de l'hégémonie », in ouvrage collectif placé sous la direction de Bidet J. et Texier J. : « La crise du travail », *Actuel Marx*, PUF, Paris, 1995.
- Lorenzi J.H., Pastré O. et Toledano J. : *La crise du XXe Siècle*, Economica, Paris, 1980.
- Marx K. : *Le Capital*, Livre premier, tome II, Editions sociales, Paris, 1977.
- OCDE : « La stratégie de l'OCDE pour l'emploi. Technologies, productivité et création d'emplois », vol. 2, Rapport analytique, *OCDE*, Paris, 1996.
- Veltz P. et Zarifian P. : « Vers de nouveaux modèles d'organisation ? », *Sociologie du travail*, n°1, 1993.