



Conditions de travail et usage des outils numériques

Amélie Mauroux

Dares

Audition de Selma Mahfouz COE – 21 mars 2017

Plan

1 - Conditions de travail et organisation du travail
entre 1984 et 2013

2 – Usage des équipements numériques depuis 1998

3 – Usage des outils numériques et conditions de
travail en 2013

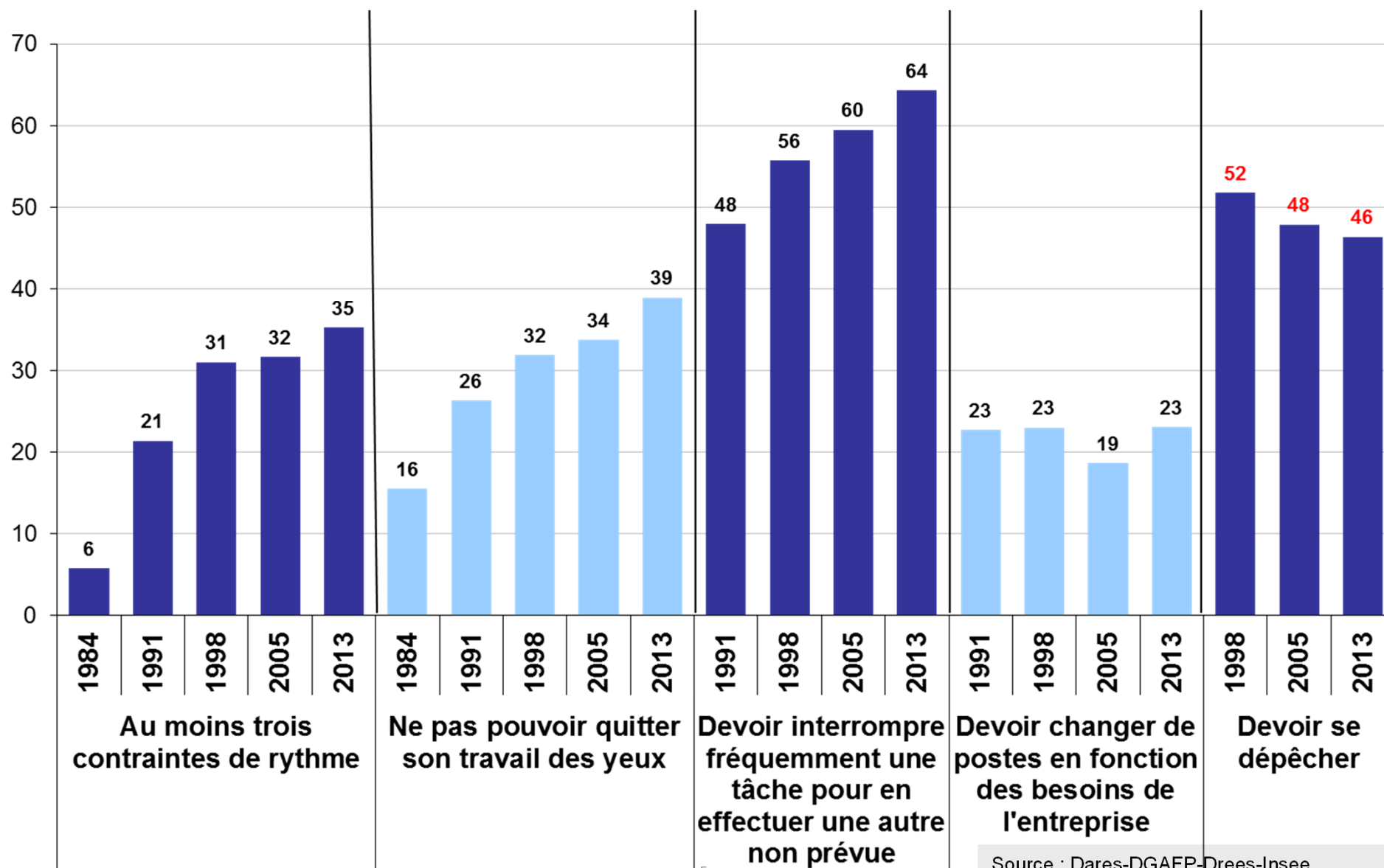
1 - Conditions de travail et organisation du travail entre 1984 et 2013

L'enquête « Conditions de travail »



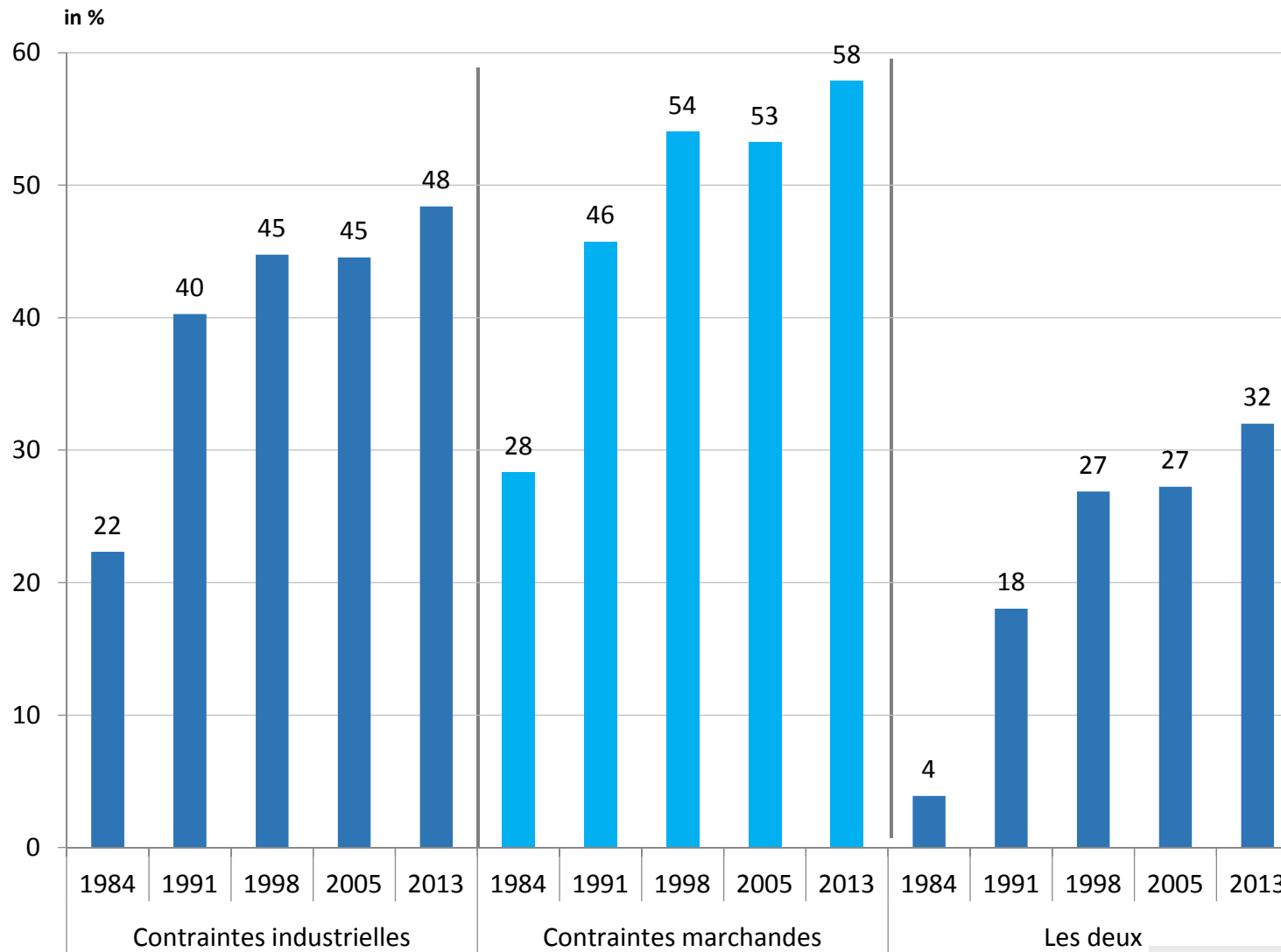
- 6 vagues en 40 ans 1978, 1984, 1991, 1998, 2005, 2013 (... 2016)
- Questionnaires comparables
 - Reprise des questions « historiques »
 - Interrogation des travailleurs sur tous les aspects de son travail : activité professionnelle, organisation du temps de travail, pénibilités physiques, risques et prévention, organisation du travail, informatique et risques psychosociaux, santé, parcours familial et professionnel
 - Subjectivité assumée, questions les plus universelles possible
- En 2013, prise en compte accrue des risques psychosociaux, articulation organisation du travail / RPS et conditions de travail
- 26 036 salariés en France métro (représentatifs de 22,7 millions de salariés)

Contraintes sur le rythme de travail



Source : Dares-DGAFP-Drees-Insee, enquêtes Conditions de travail 1984-2013. Champ : France métropolitaine, salariés.

Contraintes marchandes et industrielles sur le rythme de travail



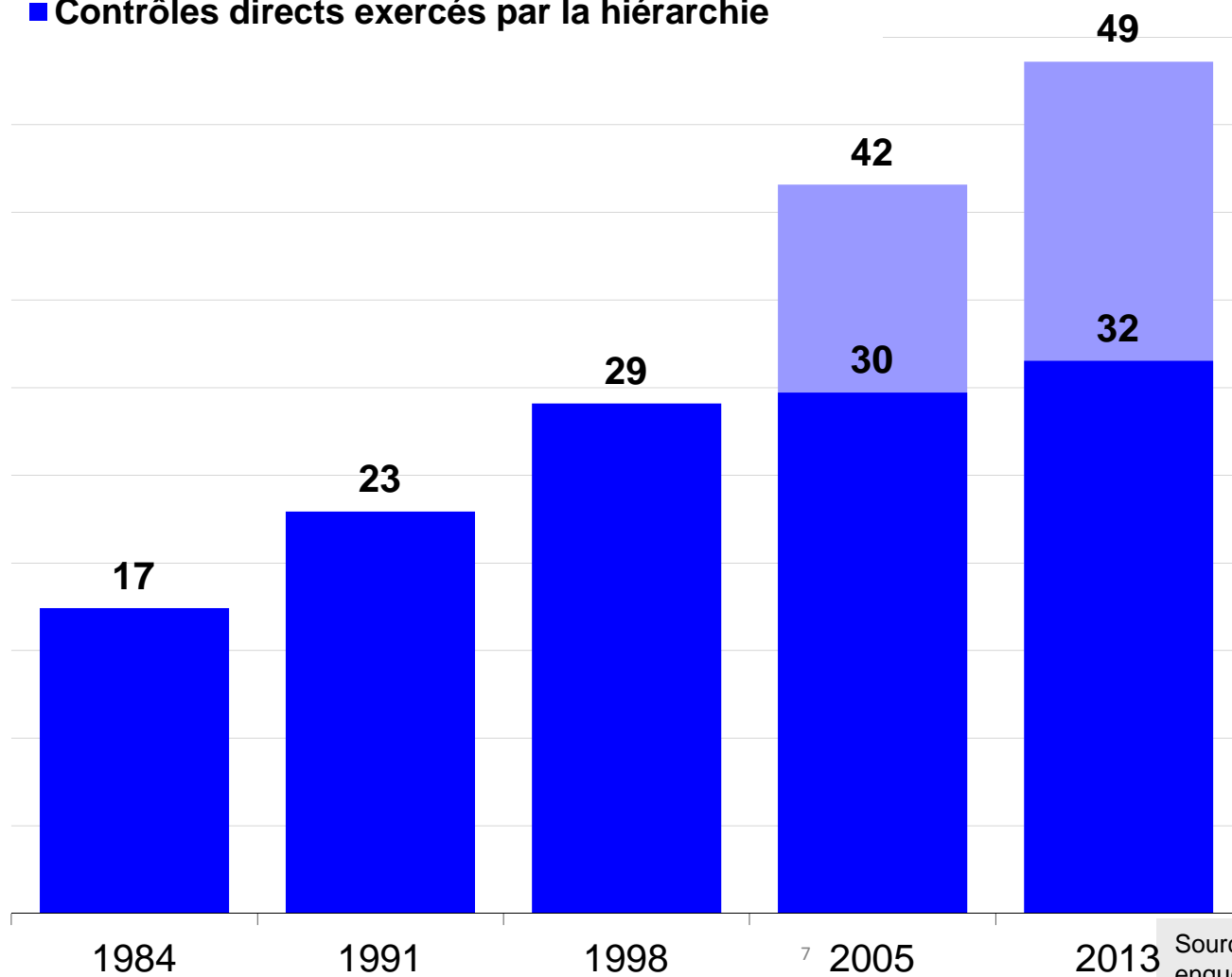
Marchandes :
demandes externes (clients, public) à satisfaire immédiatement

Industrielles
déplacement automatique d'une pièce, cadence automatique d'une machine, à la chaîne, normes de production ou délais à respecter en heure au plus

Source : Dares-DGAFP-Drees-Insee enquêtes Conditions de travail 1984-2013.
Champ : France métropolitaine, salariés.

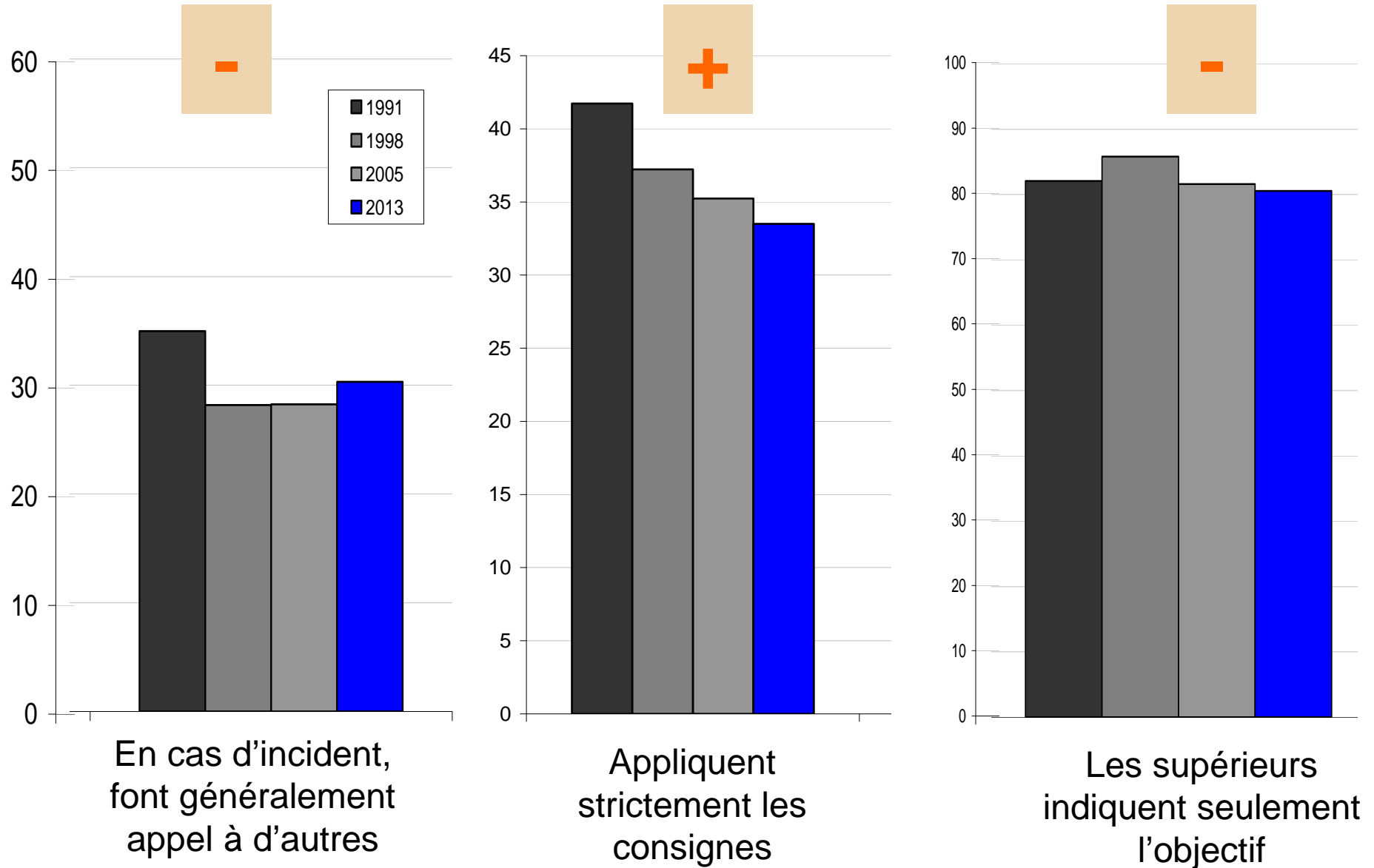
Contraintes hiérarchiques sur le rythme de travail

- Contrôles directs exercés par la hiérarchie et contrôle ou suivi informatisé
- Contrôles directs exercés par la hiérarchie



Source : Dares-DGAFP-Drees-Insee enquêtes Conditions de travail 1984-2013.
Champ : France métropolitaine, salariés.

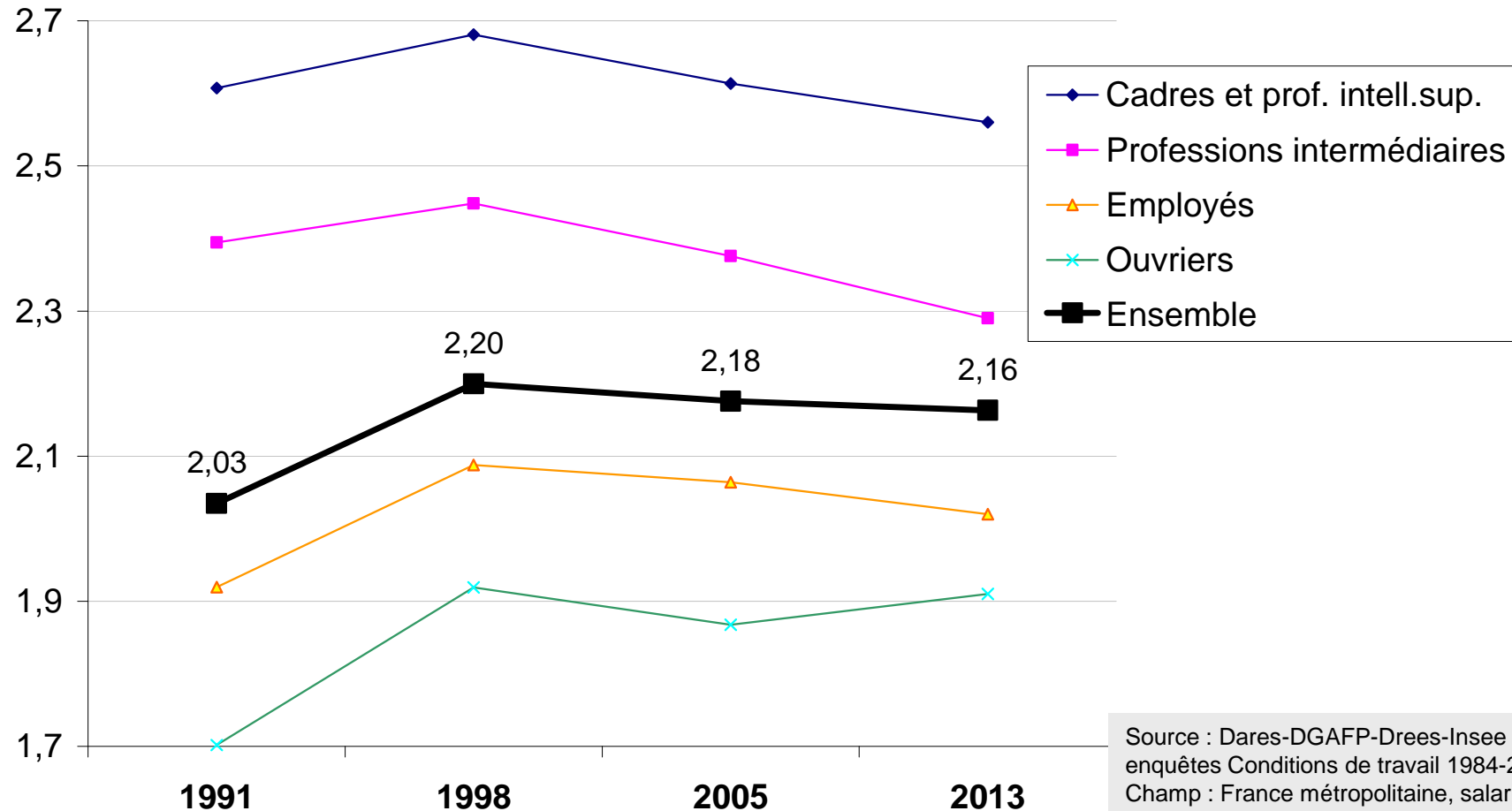
Autonomie procédurale



Autonomie procédurale

Score d'autonomie procédurale (indicateur synthétique de 0 à 3) :

- Ne pas faire généralement appel à d'autres en cas d'incident
- Ne pas appliquer strictement les consignes
- Les supérieurs indiquent seulement l'objectif



Stabilité des indicateurs de formalisation (sauf entretiens)

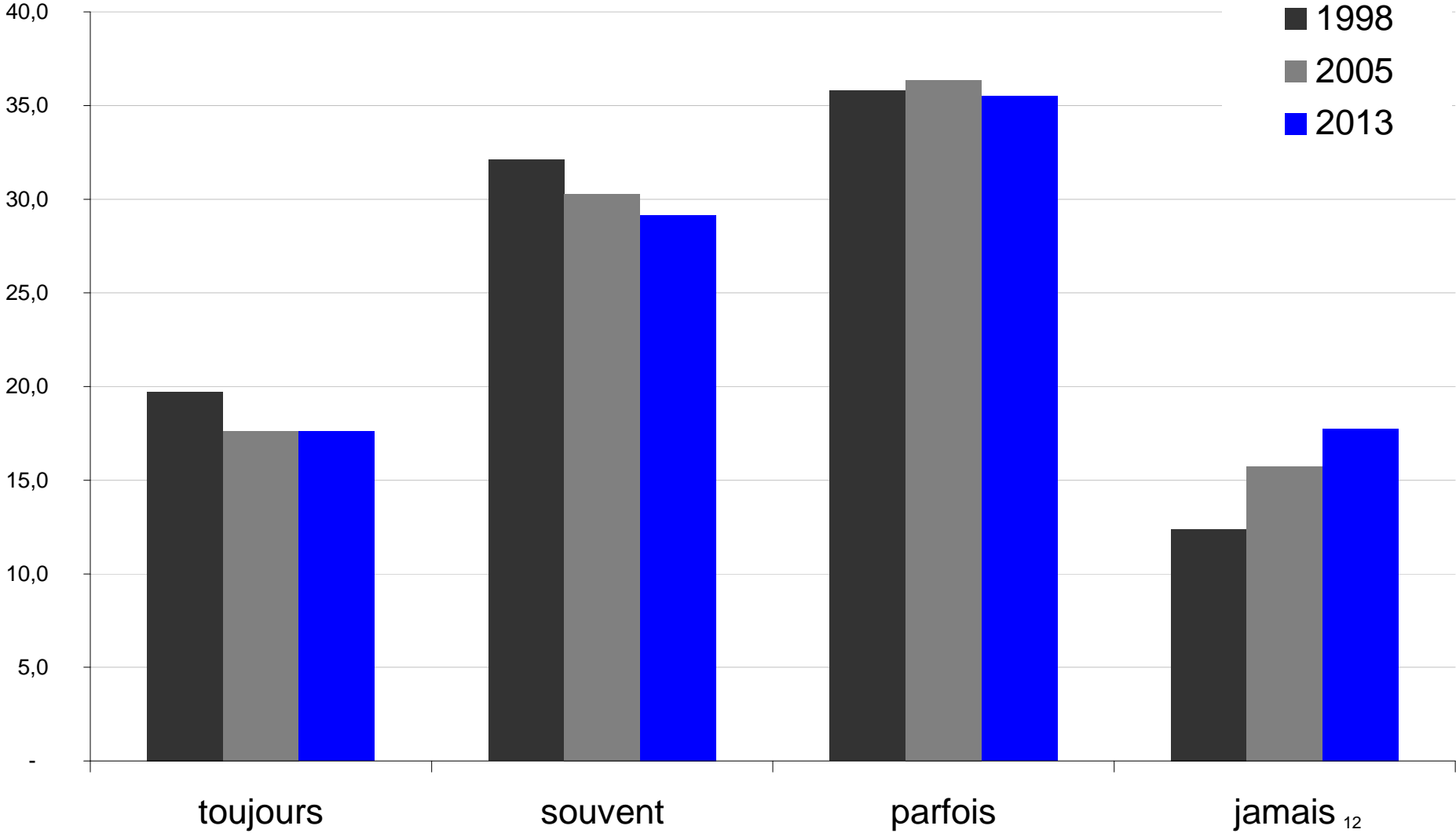
	1998	2005	2013
Recevoir des ordres contradictoires	44	42	44
Suivre des procédures de qualité		46	45
Atteindre des objectifs chiffrés précis		30	31
Entretiens d'évaluation		46	55
<i>avec critères précis</i>		38	47
<i>sans critère précis</i>		8	8

Source : Dares-DGAFP-Drees-Insee
enquêtes Conditions de travail 1984-2013.
Champ : France métropolitaine, salariés.

Soutien social stable

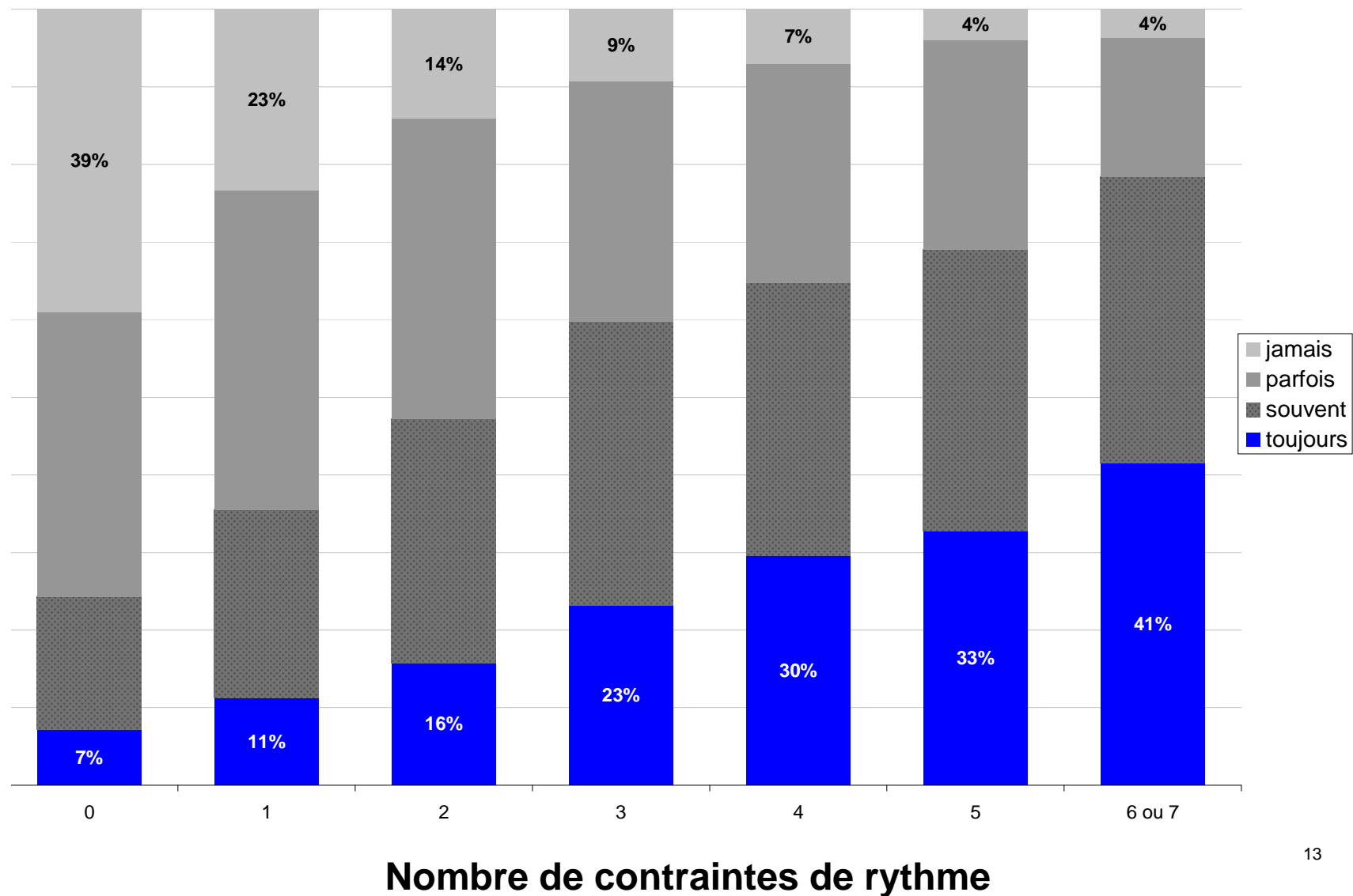
	1998	2005	2013
Etre aidé en cas de travail délicat :			
par les supérieurs hiérarchiques	59	59	66
par les collègues	72	74	80
Situations de tension dans les rapports			
avec les collègues	24	20	25
avec le supérieur hiérarchique	32	28	28
Avoir pour effectuer son travail correctement			
la possibilité de coopérer	86	89	91
suffisamment de collaborateurs	55	65	62
Score de soutien social (moyenne)	4,2	4,4	4,4
Discussions collectives	69	72	79

Sentiment d'urgence : devoir se dépêcher

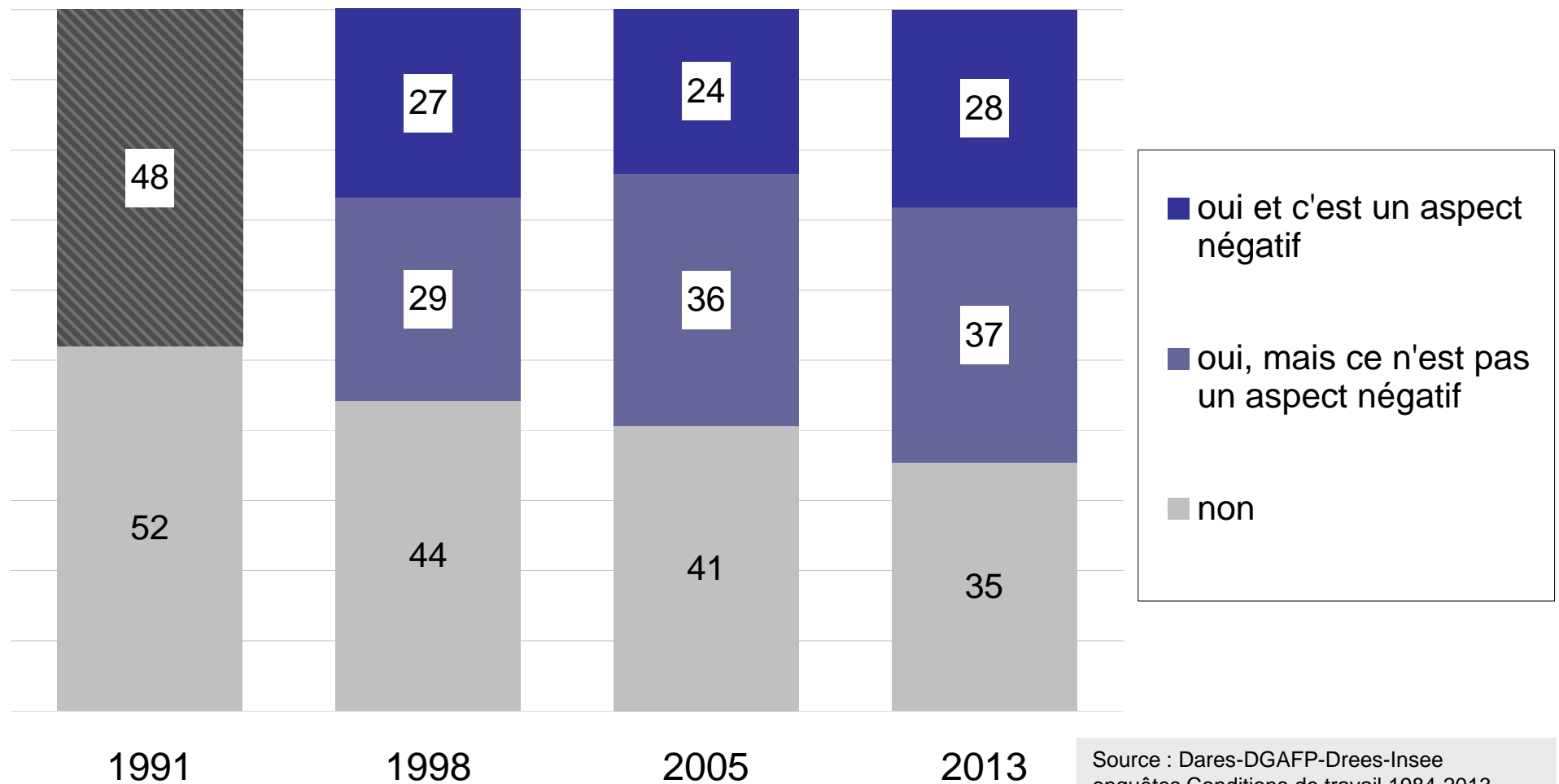


Un lien fort entre contraintes de rythme et sentiment d'urgence

2013



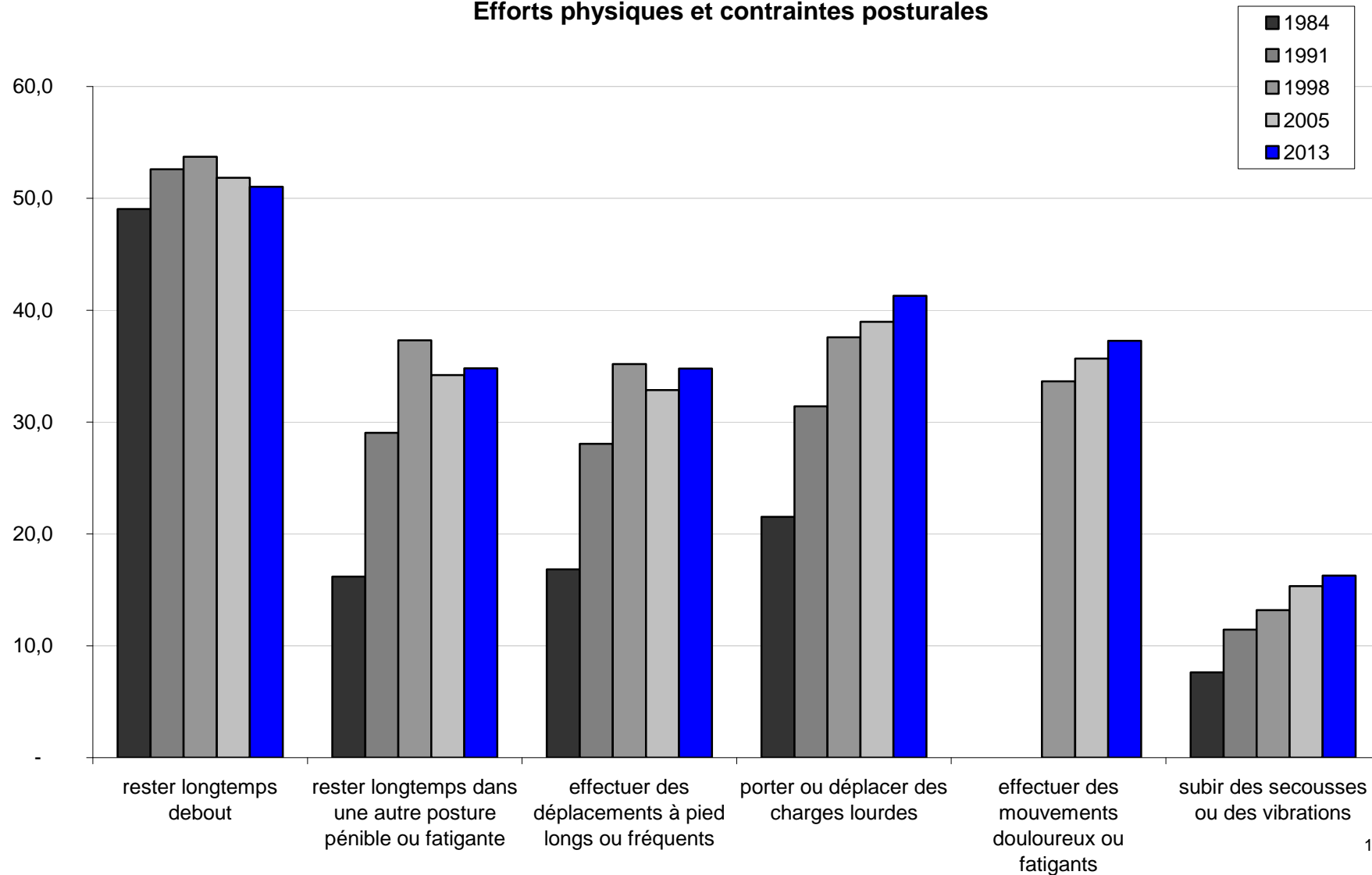
Devoir fréquemment interrompre une tâche pour une autre non prévue



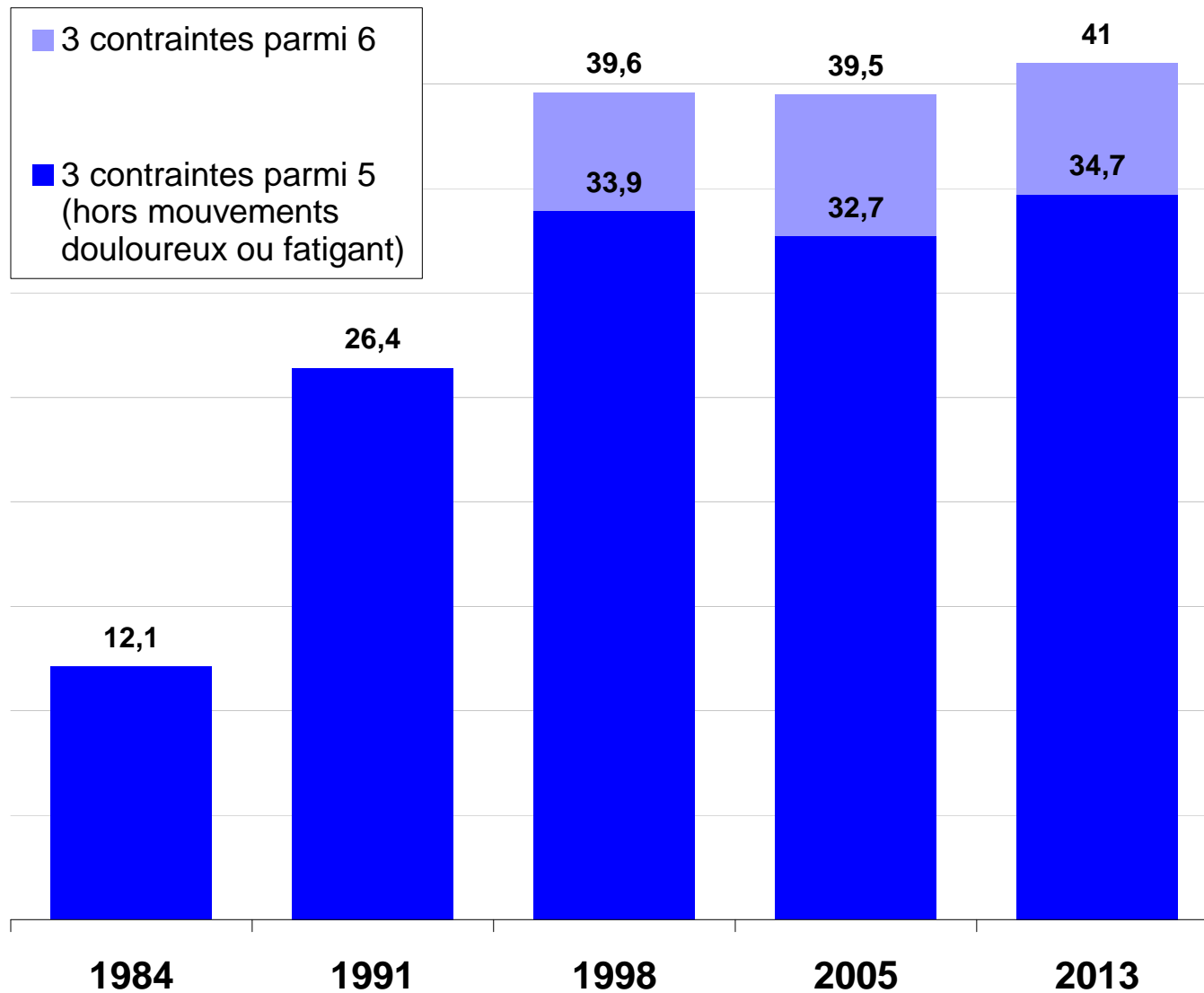
Source : Dares-DGAFP-Drees-Insee enquêtes Conditions de travail 1984-2013.
Champ : France métropolitaine, salariés.

Efforts physiques et contraintes posturales

Efforts physiques et contraintes posturales



Efforts physiques et contraintes posturales



Hausse plus marquée par catégorie socioprofessionnelle, surtout pour les employés

	1998	2005	2013
3 contraintes ou plus			
Ensemble	40	40	41
3. Cadres et prof.intellectuelles sup.	8	9	10
4. Professions intermédiaires	26	27	30
5. Employés	37	39	45
6. Ouvriers	67	70	73

Source : Dares-DGAFP-Drees-Insee
enquêtes Conditions de travail 1984-2013.
Champ : France métropolitaine, salariés.

2 – Usage des équipements numériques depuis 1998

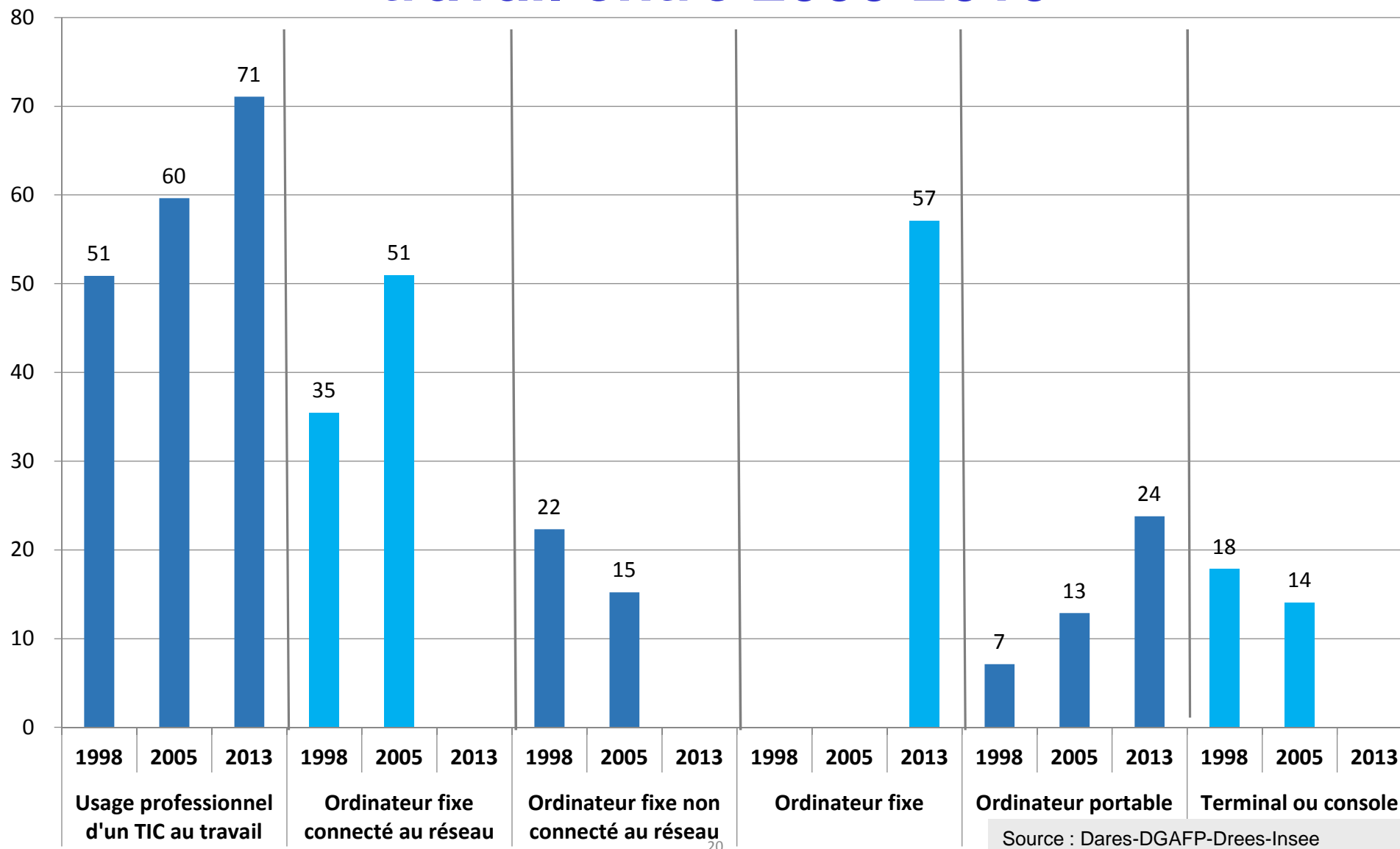
Equipements et usage des outils numériques en 2013

	Taux de salariés équipés
Téléphone portable professionnel	45%
Au moins un ordinateur	67%
Ordinateur fixe	57%
Ordinateur portable	24%
Au moins un équipement nomade (tel ou ordi portable)	52%
Messagerie professionnelle	52%
dont accès aux mails de l'extérieur	61%
Utilisation professionnelle d'internet	51%
Intranet	48%
dont accès au réseau de l'extérieur	19%
dont possibilité de se connecter à distance	33%

	Taux de salariés
Non utilisateurs	32%
Moins d'1h/jour	12%
Entre 1 et 4h/jour	17%
Entre 4 et 7h/jour	18%
7h ou plus/jour	20%
Utilisation moyenne (en heures)	
- par jour	1,6
- par semaine	7,6

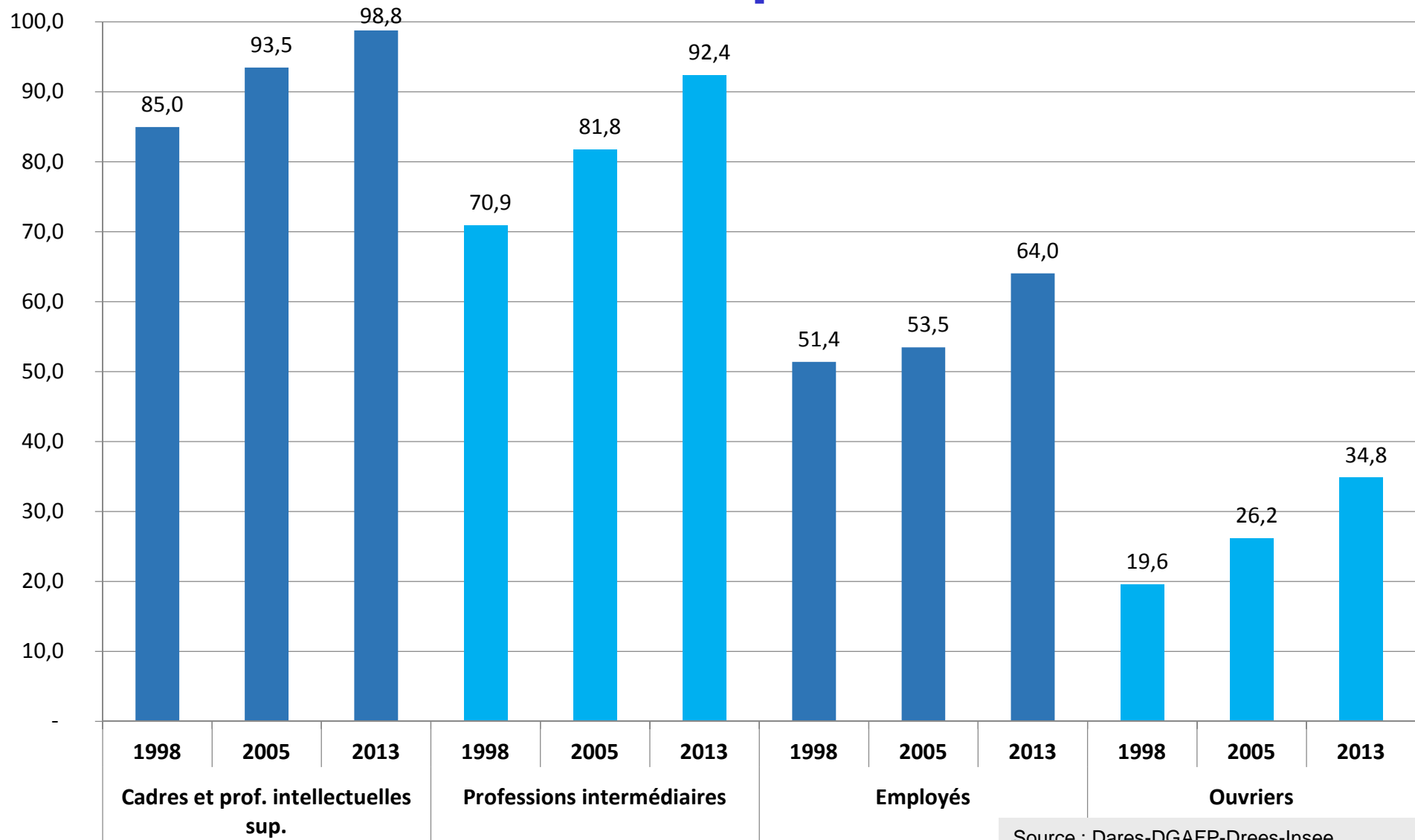
Source : Dares-DGAFP-Drees-Insee
enquêtes Conditions de travail 1984-2013.
Champ : France métropolitaine, salariés.

Usage croissant des outils numériques au travail entre 2000-2010



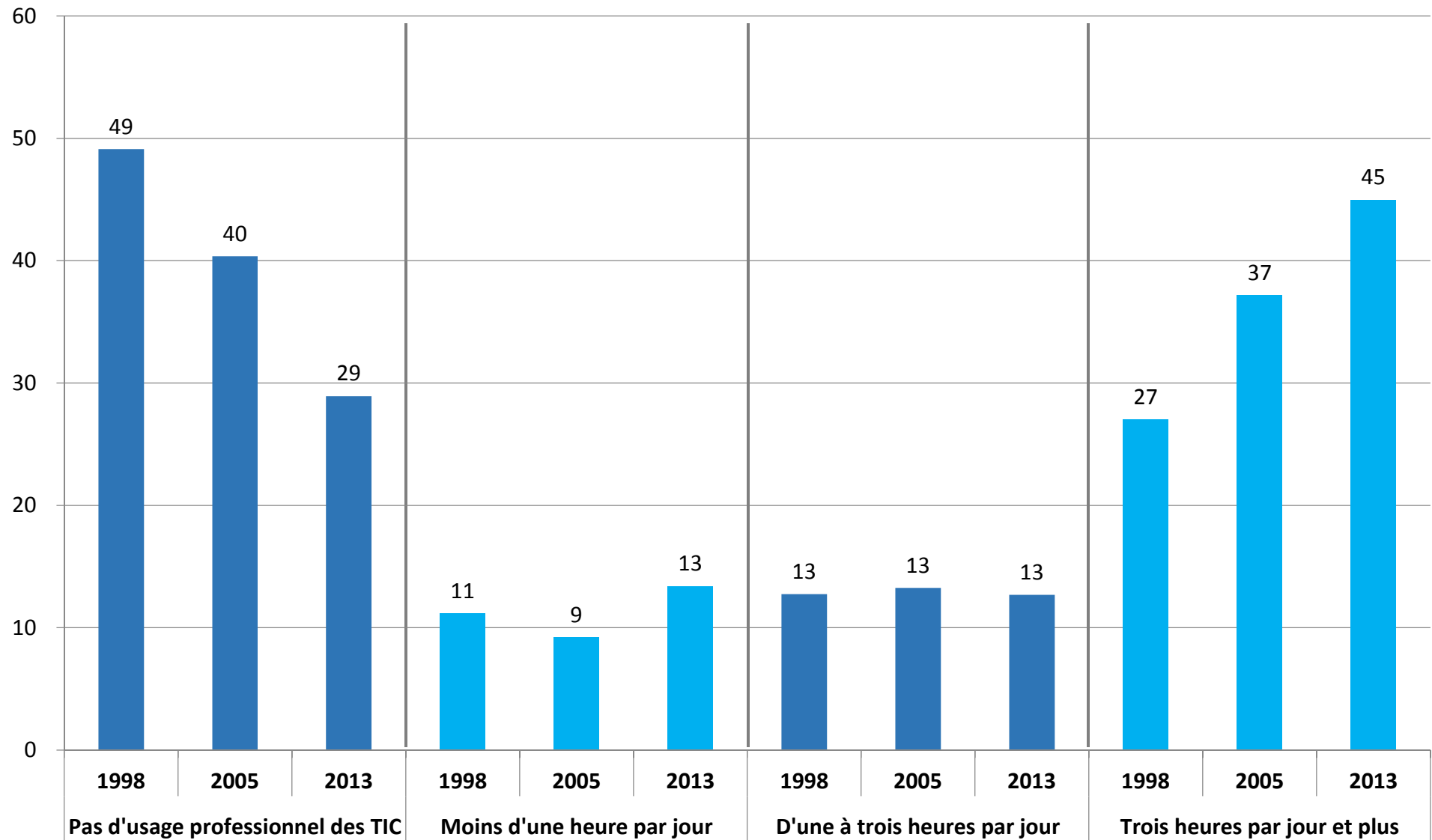
Source : Dares-DGAFP-Drees-Insee enquêtes Conditions de travail 1984-2013.
 Champ : France métropolitaine, salariés.

Usage professionnel des outils numériques

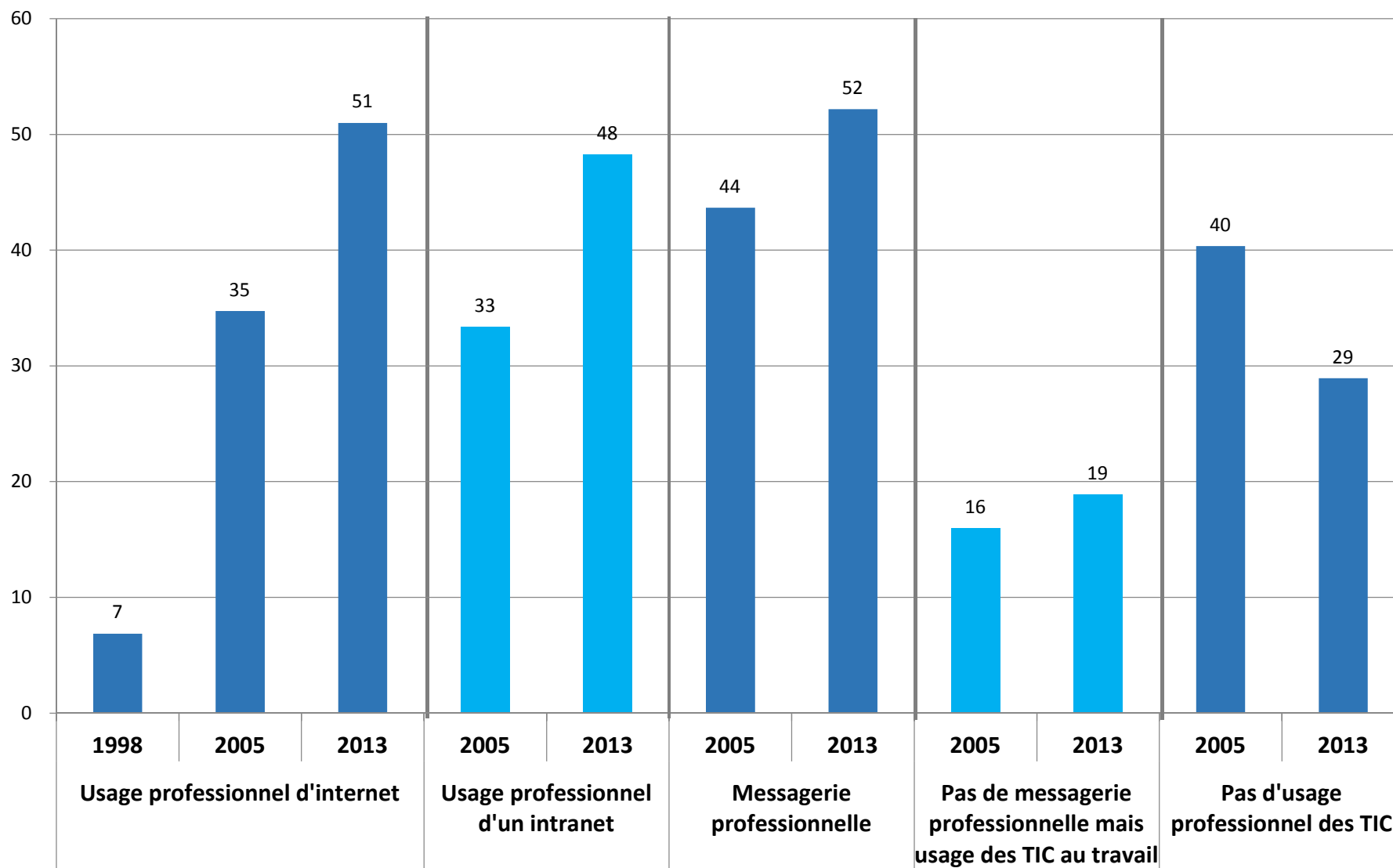


Source : Dares-DGAFP-Drees-Insee enquêtes Conditions de travail 1984-2013.
Champ : France métropolitaine, salariés.

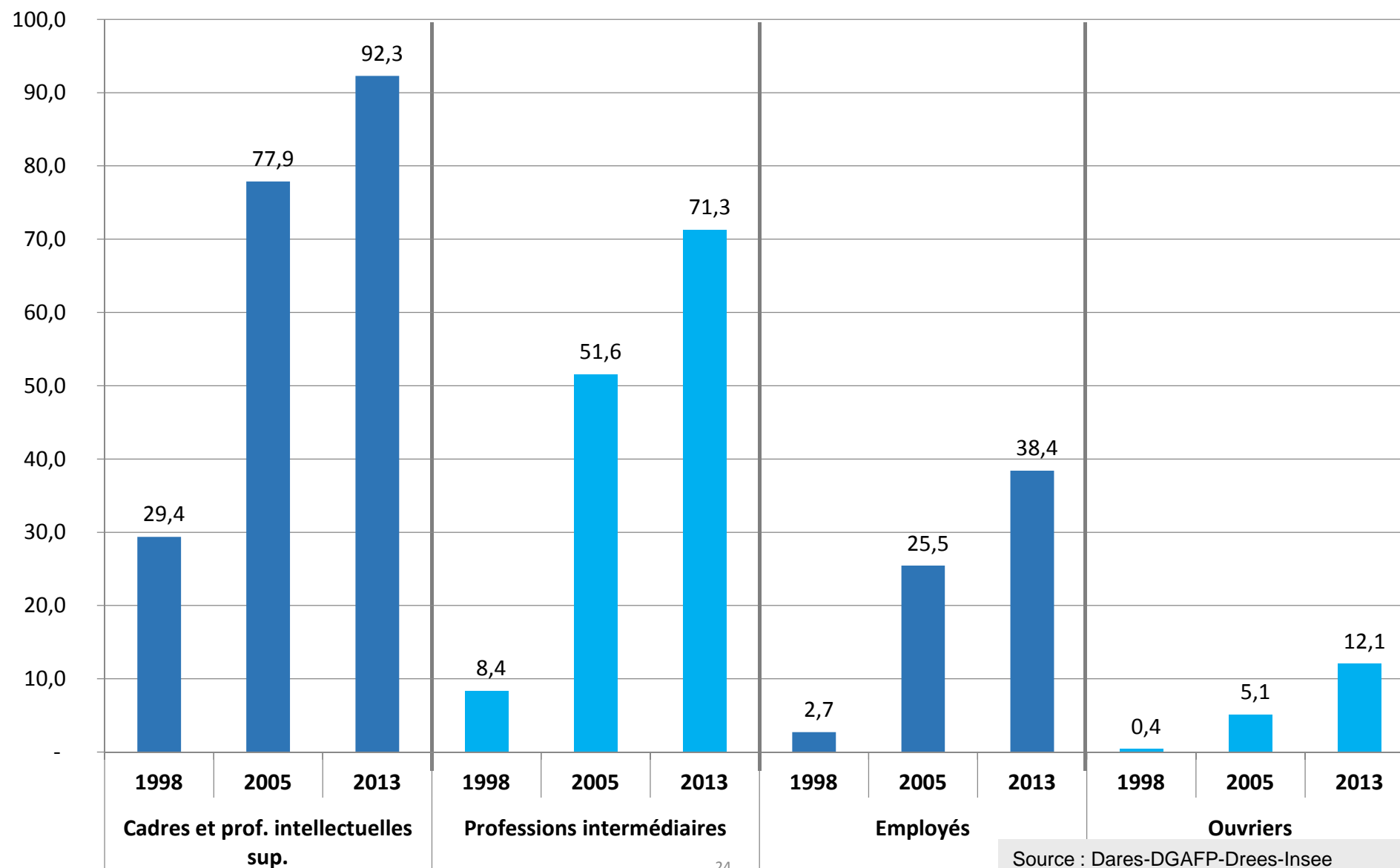
Intensité accrue de l'usage professionnel



Forte progression de la connexion au(x) réseau(x)



Usage professionnel d'internet



Source : Dares-DGAFP-Drees-Insee enquêtes Conditions de travail 1984-2013.
Champ : France métropolitaine, salariés.

3 – Usage des outils numériques et conditions de travail en 2013

Résultats provisoires – ne pas citer

Facteurs d'amélioration ou de dégradation des conditions de travail ?

- Impact direct sur intégrité physique faible ... mais TMS
- Impacts indirects :
 - Autonomie, flexibilité ... mais travail hors horaires, débordement vie professionnelle – vie privée, « techno-invasion »
 - Travail en réseau : collaboration, faible coût de communication, de l'information... mais surcharge informationnelle et communicationnelle, saturation cognitive, « techno-stress »
 - Simplification, automatisation des procédures... mais travail dans l'urgence, culture de la réactivité
 - Travail à distance, nomade : flexibilité, meilleure conciliation vie pro/personnelle... mais remise en cause des collectifs de travail, isolement
 - Etc...

Six profils d'utilisateurs du numérique

- **Les non-utilisateurs**

- Employés de maison, ouvriers qualifiés du gros œuvre, bouchers, charcutiers, boulangers, aides à domicile, maraîchers, jardiniers

- **Les utilisateurs non-connectés***

- Ouvriers non qualifiés du textile et du cuir, coiffeurs, esthéticiens, caissiers

- **Les utilisateurs nomades****

- Cadres commerciaux et technico-commerciaux, ingénieurs informatique et de l'industrie, dirigeants d'entreprise, cadres des transports, de la logistique et navigants de l'aviation

- **Les utilisateurs sédentaires intermittents (moins de 3h)**

- Marins, pêcheurs, aquaculteurs, aides-soignants, infirmiers, sage-femmes, ouvriers qualifiés de maintenance, armée, police, pompiers

- **Les utilisateurs sédentaires modérés (de 3 à 7h/j)**

- Professionnels du droit, secrétaires de direction, catégories B, A, C de la fonction publique

- **Les utilisateurs sédentaires exclusifs (plus de 7h/j)**

- Employés, techniciens et cadres de la banque et des assurances, employés et techniciens de la comptabilité, agents administratifs des transports et du tourisme.

* Ne pas avoir de messagerie professionnelle, ne pas utiliser internet ni un intranet à des fins professionnelles.

** Au moins deux équipements parmi : accès distant à la messagerie professionnelle ou au réseau d'entreprise, ordinateur portable, téléphone portable professionnel

Six profils d'utilisateurs du numérique

	Non utilisateurs	Utilisateur non connectés	Utilisateur connecté sédentaire			Utilisateur nomade
			<3h/j	3 à 7h/j	Plus de 7h/j	
Ensemble	30,9	6,5	16,8	15,6	13,4	16,9
Hommes	33,6	6,3	16,7	13,0	8,8	21,6
Femmes	28,1	6,8	16,9	18,2	18,0	12,1
15-24	41,5	9,2	19,2	12,8	9,9	7,4
25-29	26,0	6,5	20,8	15,9	16,9	13,9
30-39	25,3	5,7	17,3	15,3	16,5	19,9
40-49	31,4	6,4	16,0	15,6	12,1	18,4
50+	34,3	6,6	14,8	16,4	11,3	16,6
Cadres et professions intellectuelles supérieures	2,1	0,7	9,1	17,2	18,5	52,4
Professions intermédiaires	9,2	3,8	24,0	25,1	18,7	19,3
Employés qualifiés	11,9	7,8	19,5	25,7	28,5	6,6
Employés non qualifiés	61,2	10,1	15,4	6,9	3,7	2,7
Ouvriers qualifiés	62,4	11,6	17,0	4,9	1,7	2,5
Ouvriers non qualifiés, ouvriers agricoles	76,4	9,5	10,0	2,1	0,8	1,2

Contraintes physiques et environnementales

Probabilité relative d'être...

Quand le salarié est...	Au moins 3 contraintes physiques	Au moins 2 contraintes environnementales	Victime d'une agression physique du public	En bonne ou très bonne santé perçue
Non utilisateur	1,2	1,4	0,7	0,7
Utilisateur non connecté	1	1	1	0,9
Utilisateur nomade	0,4	0,5	0,6	1,3
Utilisateur sédentaire jusqu'à 3 h/j	<i>ref (=1)</i>	<i>ref</i>	<i>ref</i>	<i>ref</i>
... de 3 à 7 h/j	0,3	0,5	0,6	1
... plus de 7 h/j	0,1	0,4	0,2	1,2

Régression logistique incluant âge, sexe, secteur, CSP, type de contrat, indicatrices sur les contraintes de rythme, les changements organisationnels
 Résultats significatif à 5% en couleur, non significatifs en noir

Source : Dares-DGAFFP-Drees-Insee enquêtes Conditions de travail 2013.
 Champ : France métropolitaine, salariés.

Outils numériques et contraintes horaires

Probabilité relative de...

<i>Quand le salarié est...</i>	Avoir au moins 48h consecutive de repos	Connaitre ses horaires à l'avance	Etre soumis à un contrôle des horaires
Non utilisateur	1	0,8	1
Utilisateur non connecté	1	0,8	1,3
Utilisateur nomade	1.2	0,7	0,5
Utilisateur sédentaire jusqu'à 3 h/j	<i>ref (=1)</i>	<i>ref</i>	<i>ref</i>
... de 3 à 7 h/j	1.7	1,6	1
... plus de 7 h/j	4,8	1,6	1

Régression logistique incluant âge, sexe, secteur, CSP, type de contrat, indicatrices sur les contraintes de rythme, les changements organisationnels ³⁰
 Résultats significatif à 5% en couleur, non significatifs en noir

Source : Dares-DGAFF-Drees-Insee enquêtes Conditions de travail 2013.
 Champ : France métropolitaine, salariés.

Rythmes de travail

Probabilité relative d'être soumis à...

Quand le salarié est...	Au moins 3 contraintes sur le rythme de travail* (2013)	Contraintes marchandes	Contraintes industrielles	Contraintes hiérarchiques*
Non utilisateur	0.7	0.7	1	0.6
Utilisateur non connecté	1.3	1	1.2	1
Utilisateur nomade	0.8	1.2	0.8	0.8
Utilisateur sédentaire jusqu'à 3 h/j	ref (=1)	ref	ref	ref
... de 3 à 7 h/j	1	1.3	1	1
... plus de 7 h/j	1.1	1.4	1.1	1.2

* Y compris contrôle ou suivi informatisé

Régression logistique incluant âge, sexe, secteur, CSP, type de contrat, indicatrices sur les contraintes de rythme, les changements organisationnels

Résultats significatif à 5% en couleur, non significatifs en noir

Source : Dares-DGAFP-Drees-Insee enquêtes Conditions de travail 2013.
Champ : France métropolitaine, salariés.

Intensification du travail, exigence du travail et sentiment de pression

Probabilité relative de...

...quand soumis à :	Devoir se dépêcher**	Devoir s'interrompre pour réaliser une tâche non prévue	Penser à trop de choses**	Travailler sous pression**
Contraintes industrielles*	2.0	1.2	1.3	1.5
Contraintes marchandes*	1.6	2.0	1.5	1.4
Contraintes hiérarchiques*	1.5	1	1.3	1.5
Procédures strictes	1.2	1.1	1.2	1.1
Non utilisateur	1.2	0.7	0.7	0.9
Utilisateur non connecté	1.2	0.8	1	1
Utilisateur nomade	1	1.6	1.4	1.2
Utilisateur sédentaire jusqu'à 3 h/j	ref (=1)	ref	ref	ref
... de 3 à 7 h/j	1	1.8	1.1	1
... plus de 7 h/j	1	1.8	1.3	1

32

* Au moins une contrainte

** toujours ou souvent

Source : Dares-DGAFFP-Drees-Insee enquêtes Conditions de travail 2013.
Champ : France métropolitaine, salariés.

Autonomie et marges de manoeuvre

Probabilité relative de...

Quand le salarié est...	Pouvoir s'interrompre momentanément	Se voir dire comment faire par le supérieur hiérarchique	Devoir faire appel à d'autres en cas d'incident	Devoir appliquer strictement des ordres, consignes, modes d'emploi	Pouvoir organiser son travail de la manière qui convient le mieux
Non utilisateur	0,8	1,5	1,5	1,3	0,6
Utilisateur non connecté	1	1,7	1,2	1,3	0,7
Utilisateur nomade	2,3	0,6	0,8	0,7	2,0
Utilisateur sédentaire jusqu'à 3 h/j	<i>ref(=1)</i>	<i>ref</i>	<i>ref</i>	<i>ref</i>	<i>ref</i>
... de 3 à 7 h/j	2,7	0,8	1	1	1,6
... plus de 7 h/j	2,9	1	1	1	1,3

Régression logistique incluant âge, sexe, secteur, CSP, type de contrat, indicatrices sur les contraintes de rythme, les changements organisationnels

Source : Dares-DGAFF-Drees-Insee enquêtes Conditions de travail 2013.
Champ : France métropolitaine, salariés.

Relations et contrôles hiérarchiques

Probabilité relative de...

Quand le salarié est...	Soumis à des contrôles exercés par la hiérarchie	Être aidés par son chef en cas de difficultés	Pouvoir modifier ses objectifs en discutant avec le chef*	Avoir au moins un entretien d'évaluation par an
Non utilisateur	3,1	0,9	0,8	1
Utilisateur non connecté	1,3	1,2	1	1
Utilisateur nomade	0,7	1,2	1,6	1
Utilisateur sédentaire jusqu'à 3 h/j	ref (=1)	ref	ref	ref
... de 3 à 7 h/j	0,8	1,5	1	1
... plus de 7 h/j	0,8	1,5	1,4	1

* Salariés ayant un objectif chiffré à atteindre
Régression logistique incluant âge, sexe, secteur, CSP, type de contrat, indicatrices sur les contraintes de rythme, les changements organisationnels

Source : Dares-DGAFFP-Drees-Insee enquêtes Conditions de travail 2013.
Champ : France métropolitaine, salariés.

Collectif de travail et travail en équipe

Probabilité relative de...

<i>Quand le salarié est...</i>	Travailler seul	Avoir la possibilité de collaborer	Avoir le sentiment de faire partie d'une équipe	Être aidés par ses collègues en cas de difficultés
Non utilisateur	0,9	0,5	0,5	0,7
Utilisateur non connecté	1	0,6	0,8	1
Utilisateur nomade	1,4	1,4	0,8	0,8
Utilisateur sédentaire jusqu'à 3 h/j	<i>ref (=1)</i>	<i>ref (=1)</i>	<i>ref</i>	<i>ref</i>
... de 3 à 7 h/j	1,2	1	0,9	1
... plus de 7 h/j	1,4	1	0,8	1

Régression logistique incluant âge, sexe, secteur, CSP, type de contrat, indicatrices sur les contraintes de rythme, les changements organisationnels

Source : Dares-DGAFP-Drees-Insee enquêtes Conditions de travail 2013.
Champ : France métropolitaine, salariés.

Débordement et conciliation vie professionnelle, vie privée

Probabilité relative de...

<i>Quand le salarié est...</i>	Travailler au delà de l'horaire prévu	Emporter du travail à la maison tous les jours	Bonne conciliation des horaires avec vie privée
Non utilisateur	0.9	0.8	1.2
Utilisateur non connecté	0.7	0.3	1
Utilisateur nomade	1,7	2,1	1
Utilisateur sédentaire jusqu'à 3 h/j	<i>ref (=1)</i>	<i>ref</i>	<i>ref</i>
... de 3 à 7 h/j	1	0.4	1.8
... plus de 7 h/j	1	0.3	1.8

Régression logistique incluant âge, sexe, secteur, CSP, type de contrat, indicatrices sur les contraintes de rythme, les changements organisationnels 36
 Résultats significatif à 5% en couleur, non significatifs en noir

Source : Dares-DGAFP-Drees-Insee enquêtes Conditions de travail 2013.
 Champ : France métropolitaine, salariés.

Conclusion

- Usage des outils numériques et organisation du travail intimement liés, donc difficile d'établir un lien univoque entre conditions de travail et utilisation des outils numériques
- Signes d'une corrélation entre usages des outils numériques et conditions de travail, mais hétérogène selon les usages, les métiers, les statuts