

PREMIERS RESULTATS

N° 112 - janvier 1988

Prix : 8 F.

ISSN : 0758-7724

TECHNIQUE ET ORGANISATION DE TRAVAIL*

Une enquête sur la technique et l'organisation du travail a été conduite en mars 1987 auprès d'environ 20 000 actifs occupés. Sont présentés ici quelques résultats de cette enquête, d'abord sur l'usage des matériels informatiques, puis sur l'autonomie dans le travail

Un actif sur quatre utilise un ordinateur dans son travail

A cette date, 23 % des actifs occupés (hors agriculteurs) se servaient, au moins de temps en temps, d'un ordinateur dans leur travail : près de la moitié des cadres, environ un tiers des employés et des professions intermédiaires, mais très peu d'ouvriers, d'artisans et de commerçants (de l'ordre de 1 sur 20). Qu'ils soient techniques ou administratifs, les cadres utilisent assez souvent l'ordinateur ; en revanche, au sein des employés l'usage est beaucoup plus variable suivant la fonction.

5 % des actifs occupés se servent d'une machine à traitement de texte et 12 % du minitel. Comme pour l'ordinateur, les cadres utilisent davantage ces matériels. Les indépendants se servent assez souvent aussi du minitel.

D'une façon générale, c'est aux âges intermédiaires, 25 à 44 ans, que l'usage des matériels informatiques est le plus fréquent ; les actifs de plus de 45 ans y accèdent beaucoup moins. En revanche, hommes et femmes s'en servent en proportion à peu près égale. La consultation de listages (sans usage personnel de l'ordinateur) représente un mode d'utilisation de l'informatique plus ancien : il paraît plus répandu dans la fonction publique que dans les entreprises, et relativement plus courant parmi les actifs plus âgés.

Il y a évidemment usage et usage. Ainsi, l'ordinateur est susceptible d'utilisations de nature multiple. Mais même dans le cas d'une fonction unique comme le traitement de texte, la durée d'utilisation est très différente d'une personne à l'autre : les utilisateurs intensifs (plus d'une heure par jour) de traitement de texte se rencontrent parmi les employés et non parmi les cadres.

Les marges d'initiative des salariés

L'organisation du travail est-elle rigide et, si elle l'est, les consignes sont-elles rigoureusement appliquées ? Les sociologues du travail et les ergonomes ont montré depuis longtemps que, de fait, une marge de liberté existe ; heureusement car sinon la production serait sans doute paralysée. Deux indices, fondés sur les déclarations des salariés, viennent confirmer l'existence de cet espace d'initiative. D'abord 77 % d'entre eux disent qu'en général ils choisissent eux-mêmes la façon d'arriver aux objectifs qu'on leur fixe. Ensuite, à peine la moitié déclarent "appliquer strictement" les ordres, consignes ou modes d'emploi qu'ils reçoivent ; les autres font autrement "dans certains cas", voire "la plupart du temps". L'initiative des salariés est peut-être moins grande quand il se produit quelque chose d'anormal : si 43 % règlent la plupart du temps eux-mêmes l'incident, 36 % ne règlent que certains incidents prévus d'avance, et 19 % font appel à un tiers. Les employés et les ouvriers qualifiés ont une marge d'initiative plus grande que les ouvriers non qualifiés, mais ce sont évidemment les professions intermédiaires et surtout les cadres qui disent avoir le plus d'autonomie.

*Jennifer Bué et Michel Gollac. Jennifer Bué appartient au Service des Études et de la Statistique du Ministère des Affaires Sociales et de l'Emploi. Au moment de l'enquête, Michel Gollac appartenait à la Division "Emploi" de l'INSEE.

Cette série présente les premières données disponibles des enquêtes en cours de traitement et d'analyse. Les résultats plus complets seront publiés ultérieurement en « Collections » ou dans d'autres publications de l'INSEE. En vente dans les Observatoires Économiques Régionaux (à Paris : OEP, Tour Gamma A, 195, rue de Bercy, 75582 PARIS CEDEX 12. Tél. : 43 45 73 74).

COLLECTIONS DE L'INSEE



Tableau 1 – L'usage professionnel de quelques outils informatiques par groupe socioprofessionnel

Groupe socioprofessionnel	Pourcentage de personnes utilisant dans leur travail, régulièrement ou occasionnellement...						
	un ordinateur (machine de traitement de texte, MOCN ¹ ,... exclus)	des listages (utilisateurs d'ordinateurs exclus)	des documents de saisie (utilisateurs d'ordinateurs exclus)	un minitel	une machine-outil à commande numérique, ou un centre d'usinage	une machine de traitement de texte	dont au moins 1 heure par jour
Artisans, commerçants, chefs d'entreprise	7	2	2	14	ε	1	ε
Cadres	46	11	7	31	ε	12	2
Professions intermédiaires	36	7	8	17	1	6	2
Employés	27	5	6	13	ε	7	4
Ouvriers	5	2	2	1	2	2	ε
Tous actifs occupés sauf agriculteurs	23	5	5	12	1	5	2

Source : enquête «TOTTO», mars 1987 – résultats provisoires
 Champ : actifs occupés sauf agriculteurs
 1. MOCN : machine-outil à commande numérique

Tableau 2 – L'usage professionnel de quelques outils informatiques par catégorie socioprofessionnelle

	Pourcentage de personnes utilisant dans leur travail, régulièrement ou occasionnellement...					
	un ordinateur (machine de traitement de texte, MOCN ¹ ,... exclus)	des listages (utilisateurs d'ordinateurs exclus)	des documents de saisie (utilisateurs d'ordinateurs exclus)	un minitel	une machine-outil à commande numérique, ou un centre d'usinage	une machine de traitement de texte
Artisans	4	1	2	10	ε	1
Commerçants et assimilés	6	3	3	14	ε	1
Chefs d'entreprise de 10 salariés ou plus	29	8	5	35	ε	6
Professions libérales	25	3	6	27	ε	7
Cadres de la fonction publique	40	21	11	39	ε	12
Professeurs, professions scientifiques	36	5	7	14	1	12
Professions de l'information, des arts et des spectacles	14	3	1	22	ε	3
Cadres administratifs et commerciaux d'entreprise	56	15	7	42	ε	9
Ingénieurs et cadres techniques d'entreprise	64	11	5	32	1	20
Instituteurs et assimilés	30	2	4	8	1	4
Professions intermédiaires de la santé et du travail social	16	4	6	8	ε	1
Clergé, religieux	(3)	(3)	(6)	(ε)	(ε)	(3)
Professions intermédiaires administratives de la fonction publique	45	13	12	26	ε	7
Professions intermédiaires administratives et commerciales des entreprises	42	11	10	32	ε	10
Techniciens	55	7	6	19	1	10
Contremaîtres, agents de maîtrise	30	10	9	10	3	4
Employés civils et agents de service de la fonction publique	17	4	5	10	ε	4
Policiers et militaires	22	4	7	7	ε	3
Employés administratifs d'entreprise	56	8	9	26	ε	16
Employés de commerce	14	3	2	5	ε	ε
Personnels des services directs aux particuliers	2	ε	1	1	ε	ε
Ouvriers qualifiés de type industriel	12	3	4	1	6	1
Ouvriers qualifiés de type artisanal	2	1	1	2	ε	ε
Chauffeurs	1	2	3	1	ε	ε
Ouvriers qualifiés de la manutention, du magasinage et du transport	16	6	4	4	1	1
Ouvriers non qualifiés de type industriel	4	2	2	1	2	ε
Ouvriers non qualifiés de type artisanal	1	ε	1	1	ε	ε
Ouvriers agricoles	1	ε	ε	1	ε	ε
Tous actifs occupés sauf agriculteurs	23	5	5	12	1	5

Source : enquête «TOTTO» mars 1987 – Résultats provisoires
 Champ : actifs occupés sauf agriculteurs
 1. MOCN : machines-outil à commande numérique

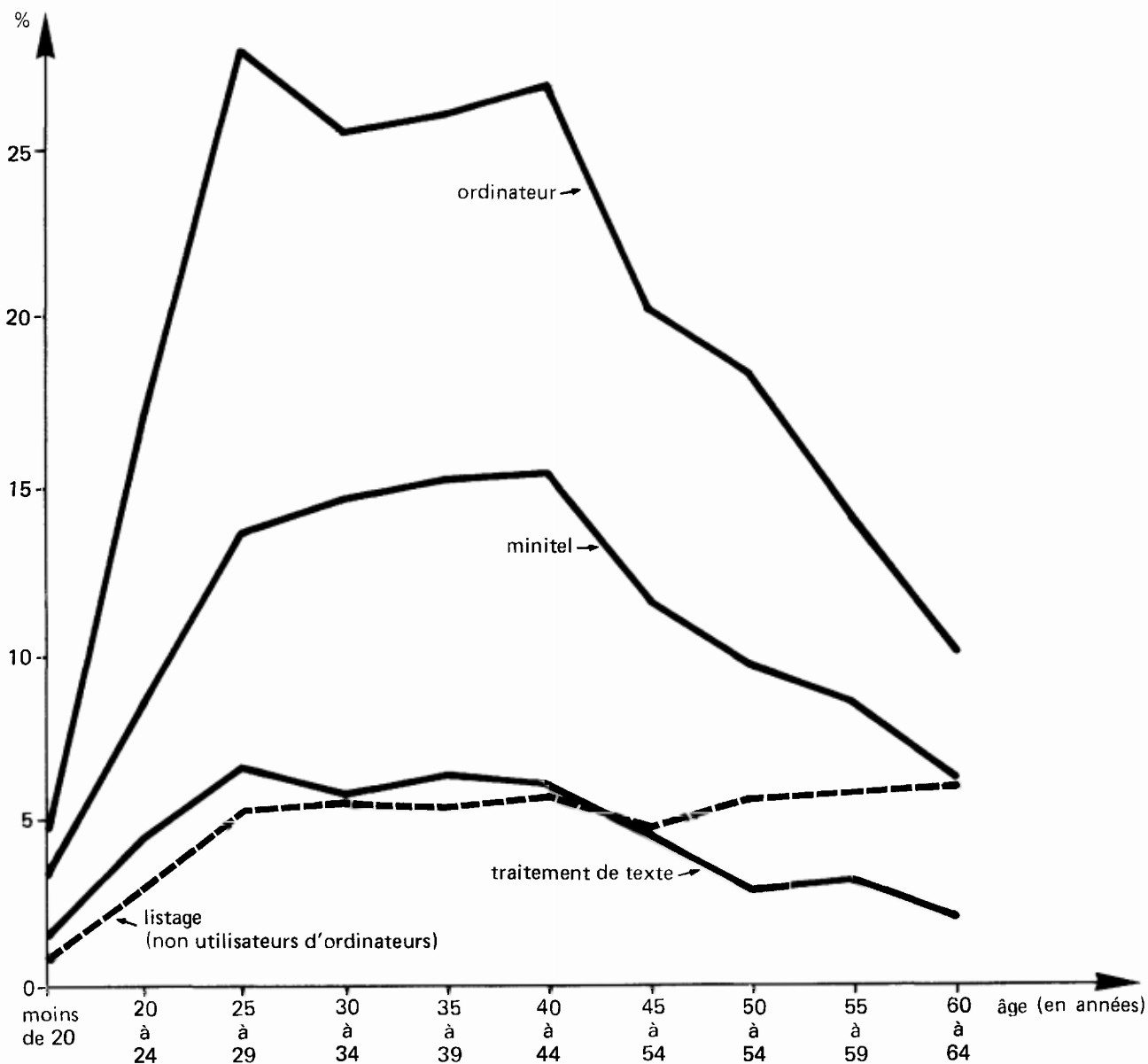
Tableau 3 – L'application des consignes et modes d'emploi

En %

Choix des moyens dans la réalisation des objectifs	On vous dit comment faire le travail	On vous indique seulement l'objectif	TOTAL (y.c. non déclarés)	Vous appliquez strictement les consignes	Dans certains cas vous faites autrement	La plupart du temps vous faites autrement	TOTAL (y.c. non déclarés)
Groupe socioprofessionnel							
Cadres et professions intellectuelles supérieures	4	91	100	22	55	14	100
Professions intermédiaires	10	89	100	30	58	10	100
Employés	23	76	100	49	42	7	100
Ouvriers	33	66	100	55	38	7	100
dont :							
Ouvriers qualifiés de type artisanal	22	78	100	40	49	10	100
Ouvriers non qualifiés de type industriel	48	52	100	68	27	4	100
Ensemble des salariés	22	77	100	44	46	8	100

Source : enquête «TOTTO» mars 1987. Résultats provisoires
 Champ : salariés

Pourcentage d'utilisation de certains outils informatiques par âge



Source : enquête «TOTTO»
 Champ : Tous actifs occupés sauf agriculteurs

Tableau 4 – Le traitement des incidents

En %

Résolution des incidents	Réglent l'incident la plupart du temps	Ne réglent que les incidents prévus d'avance	Font généralement appel à un tiers	TOTAL (y.c. non déclarés)
Cadres et professions intellectuelles supérieures	75	13	9	100
Professions intermédiaires	59	20	20	100
Employés	36	20	43	100
Ouvriers	31	19	49	100
dont :				
Ouvriers qualifiés de type artisanal	41	19	39	100
Ouvriers non qualifiés de type industriel	18	17	64	100
Ensemble des salariés	43	19	36	100

Source : enquête «TOTTO» mars 1987. Résultats provisoires
 Champ : salariés

Pour comprendre ces résultats

L'enquête "TOTTO"

L'enquête sur la "Technique et l'Organisation du Travail auprès des Travailleurs Occupés" a été réalisée en mars 1987. Elle portait sur les actifs occupés du tiers sortant de l'échantillon de l'enquête annuelle sur l'emploi, à l'exclusion des agriculteurs. La population du champ de l'enquête est de 20 millions de personnes, avec un taux de sondage de l'ordre de 1/1000. Les questions sur l'organisation du travail (autonomie, incidents...) n'ont été posées qu'aux seuls salariés.

Quelques définitions de l'enquête

- Utiliser un matériel : s'en être servi personnellement, ne fût-ce qu'une fois, entre mars 1986 et mars 1987, dans le poste de travail occupé à cette dernière date.
- Machine-outil à commande numérique, centre d'usinage : machine-outil, ou machine combinant plusieurs machines-outils (et assurant éventuellement le chargement et le déchargement des pièces, et le changement des outils), qui fonctionne automatiquement, ou en partie automatiquement, suivant les indications d'un programme.
- Listage : document produit par une imprimante d'ordinateur, et dont l'aspect traduit l'origine. On dit encore parfois, par un anglicisme désuet : "listing".
- Document de saisie : document dessiné en vue d'une saisie informatique et dont l'utilisation impose, de ce fait, des contraintes particulières.
- Machine de traitement de texte : ordinateur que sa configuration matérielle ou logicielle destine exclusivement au traitement de texte (et aux fonctions de service annexes). En pratique, ce terme recouvre une gamme étendue de traitements de texte plus ou moins perfectionnés.

Que peut-on espérer mesurer ?

Les nomenclatures d'équipements sont mal fixées, et, même parmi les spécialistes, un grand flou règne sur leurs définitions. De plus, il existe différentes façons d'"utiliser" un équipement : la suite de l'exploitation de l'enquête devrait permettre de préciser ce point.

L'organisation du travail est un domaine peu institué. On ne peut la décrire à l'aide de concepts définis officiellement (comme l'état-civil) ou même faisant l'objet d'un large consensus. Les questions traitées ici doivent être considérées comme intermédiaires entre des questions de fait et des questions d'opinion, car la marge d'interprétation laissée aux enquêtés est assez importante. Par exemple, il n'y a guère de situation pure où l'on ne donne à un salarié aucune indication sur la façon d'atteindre l'objectif qu'on lui assigne, ou au contraire où on lui fixe les moyens dans le moindre détail. Les enquêtés doivent déterminer de quel pôle ils sont le plus proche : ils peuvent le faire en confrontant leur situation à celle de leurs collègues immédiats, à celle des salariés de leur niveau,...

Le libellé exact des questions exploitées dans ce "Premiers Résultats" était le suivant :

Les indications données par vos supérieurs hiérarchiques vous disent ce qu'il faut faire. En général, est-ce que :

1. Ils vous DISENT AUSSI COMMENT faire le travail
2. Ils indiquent plutôt l'objectif du travail, et vous CHOISISSEZ VOUS-MEME LA FAÇON d'y arriver

VOUS RECEVEZ DES ORDRES, DES CONSIGNES, DES MODES D'EMPLOI.

Pour FAIRE VOTRE TRAVAIL CORRECTEMENT, est-ce que :

1. Vous appliquez strictement les consignes
2. Dans certains cas, vous faites autrement
3. La plupart du temps, vous faites autrement

Quand, au cours de votre travail, IL SE PRODUIT QUELQUE CHOSE D'ANORMAL, est-ce que :

1. La plupart du temps, c'est vous qui REGLEZ L'INCIDENT
2. C'est vous, mais SEULEMENT POUR CERTAINS incidents bien précis, PREVUS D'AVANCE
3. Vous faites généralement APPEL A un supérieur, à des collègues ou à un service spécialisé

Utilisation des équipements : des résultats encore provisoires

Pour certains des équipements utilisés, des indications complémentaires ont été demandées aux enquêtés et intégralement saisies. La prise en compte de ces indications permettra de rectifier certaines réponses, ce qui n'a pas encore été fait dans les chiffres publiés ici : ceux-ci ont donc un caractère provisoire. Leur ordre de grandeur reste néanmoins tout à fait acceptable. D'autre part, pour les raisons exposées ci-dessus, il est clair qu'espérer une mesure précise des taux d'utilisation serait tout à fait illusoire.