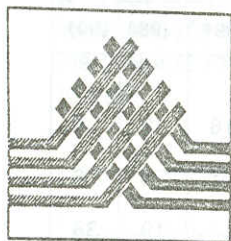


Premières Informations



Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle

SERVICE DES ÉTUDES ET DE LA STATISTIQUE - Division Conditions de travail et Relations professionnelles

Numéro 253 - 22 novembre 1991

LES CHANGEMENTS DANS L'ORGANISATION DU TRAVAIL

Premiers résultats de l'enquête « conditions de travail »

La recherche par les entreprises d'une plus grande souplesse d'adaptation modifie les conditions de travail des salariés. La demande des clients pèse davantage sur le rythme de travail, les délais sont plus serrés. L'autonomie des travailleurs progresse, pourtant le travail à la chaîne ne recule pas. La polyvalence se développe. Le travail du samedi est plus fréquent, mais pas le travail de nuit.

La pression de la clientèle rythme le travail d'un salarié sur deux. C'est la contrainte que l'on rencontre le plus fréquemment sur les cadences de travail. Elle s'impose aux deux tiers des cadres, des professions intermédiaires et des employés. Le poids de la demande est bien sûr très fort dans les professions commerciales. Il l'est aussi pour les ingénieurs, les techniciens et les catégories administratives, y compris les cadres de la Fonction publique. Nombreux sont même les ouvriers qui ressentent l'influence des contraintes commerciales sur leur rythme de travail (39%). C'est ce que montre l'enquête sur les conditions de travail réalisée en mars 1991 auprès de 18.000 salariés (encadré 1).

Des délais serrés

Un tiers des salariés sont soumis à des normes de production ou des délais à respecter, en une journée au maximum. Deux tiers des ouvriers qualifiés de type industriel sont dans ce cas. Les professions administratives et commerciales aussi travaillent sous la pression de délais courts. En même temps que les contraintes commerciales se développent chez les ouvriers, des méthodes plus « industrielles » gagnent les métiers tertiaires.

Les contraintes nées de l'utilisation des machines pèsent en premier lieu sur les ouvriers : le travail d'un ouvrier sur dix dépend du déplacement automatique d'un produit ou d'une pièce. Celui d'un ouvrier sur six, de la cadence automatique d'une machine.

Peu de salariés ne citent aucune contrainte sur leur rythme de travail (13%). Ce chiffre était un peu plus élevé en 1984, date de la précédente enquête (18%). Echapper aux contraintes de rythme est aujourd'hui très rare chez les ouvriers (10%). Ce privilège est presque aussi rare chez les cols blancs (15%). En 1984, au contraire, 25% des cadres, 20% des employés et des professions intermédiaires ne citaient aucune contrainte de rythme.



SERVICE DES ÉTUDES ET DE LA STATISTIQUE
1, place de Fontenoy, 75700 PARIS - Téléphone : 40.56.51.62

TABLEAU 1

Proportion de salariés ayant des contraintes de rythme

En pourcentage

	Cadres		Professions interm.		Employés		Ouvriers qualifiés		Ouvriers non qualif.		Ensemble	
	1984	1991	1984	1991	1984	1991	1984	1991	1984	1991	1984	1991
Déplacement automatique d'un produit ou d'une pièce.....	-	-	1	1	-	1	4	8	10	16	3	4
Cadence automatique d'une machine.....	-	-	1	2	1	2	8	12	15	21	4	6
Normes ou délais courts.....	8	23	14	32	12	29	31	56	31	54	19	38
Demandes de clients ou du public.....	51	67	44	67	48	66	31	45	17	28	39	57
Contrôle permanent de la hiérarchie.....	8	10	14	18	18	23	20	30	24	33	17	23

Lecture : Chaque salarié peut être soumis à plusieurs contraintes de rythme : un ouvrier qualifié peut à la fois déclarer être soumis à la cadence automatique d'une machine, à des normes et des délais courts et au contrôle permanent de la hiérarchie.

Chaque type de contrainte est plus souvent cité en 1991 qu'en 1984.

En effet, davantage de salariés voient leur rythme contraint par plusieurs causes. Sans qu'on puisse en proposer d'ores et déjà une explication claire, il semble qu'on puisse invoquer 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 précis 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. La nature de chaque contrainte a sans doute aussi changé. Par exemple on peut penser que les machines imposent moins souvent leurs cadences à des activités physiques, plus souvent à des activités de surveillance ou de réponse informatique.

La moitié des salariés n'a aucun contrôle d'horaire.

Le contrôle du temps de travail n'est, en 1991, ni plus ni moins strict qu'en 1984. Comme en 1984, 52% des salariés ne sont soumis à aucun contrôle d'horaire, 26% sont contrôlés par l'encadrement, 6% remplissent des feuilles de signature, et 16% sont contrôlés par une horloge pointeuse. La proportion de salariés qui ne peuvent pas interrompre leur travail est presque stable (28%). Celle des salariés qui doivent se faire remplacer en cas d'interruption également (8%).

Bien entendu, ces chiffres se déclinent différemment selon que l'on est cadre ou ouvrier non qualifié. Un cadre sur cinq seulement est soumis à une forme quelconque de contrôle d'horaire, deux ouvriers non qualifiés sur trois. 27% des ouvriers non qualifiés pointent, contre 6% des cadres. Forme intermédiaire entre la pointeuse et l'absence de contrôle, la feuille de signature a surtout cours pour les employés et les ouvriers qualifiés.

(*) Un effet d'enquête peut aussi avoir joué : on a plus insisté en 1991 qu'en 1984 sur la possibilité de citer plusieurs contraintes de rythme.

Encadré 1

L'enquête « conditions de travail »

Ces résultats sont issus de la troisième enquête sur les conditions de travail, réalisée en mars 1991. Les deux précédentes ont eu lieu en octobre 1978 et mars 1984 [S. Volkoff, 1990]. Organisée et exploitée par le Service des études et de la statistique du Ministère du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle, cette enquête est réalisée en complément de l'enquête Emploi de l'INSEE. Le questionnaire a été soumis à tous les actifs ayant un emploi dans un ménage sur trois de l'échantillon de l'enquête Emploi, soit environ 21.000 personnes.

Le champ de l'enquête est celui de l'enquête Emploi : il inclut l'ensemble des ménages ordinaires de la France métropolitaine, et une partie de la population des communautés, dans la mesure où leurs membres ont des liens familiaux avec des ménages ordinaires. Il exclut les foyers collectifs et habitations mobiles. L'échantillon représente donc fidèlement la population active ayant un emploi dans sa diversité, sous réserve de l'exclusion d'une partie des ouvriers des chantiers temporaires, des jeunes hébergés en foyers de jeunes travailleurs, ainsi que des personnes des établissements hospitaliers, scolaires ou hôteliers vivant en collectivité.

Le questionnaire de l'enquête complémentaire était posé à chaque actif occupé du ménage. Celui-ci devait répondre personnellement. Les réponses recueillies se réfèrent donc aux conditions de travail telles qu'elles sont perçues par la personne qui travaille.

Les premiers résultats présentés ici sont provisoires et portent sur les seuls salariés.

Davantage d'autonomie dans le travail...

En mars 1991, 18% seulement des salariés ont déclaré qu'on leur indiquait « comment faire leur travail » ; aux autres on indique seulement ce qu'il faut faire, et ils choisissent eux-mêmes la façon de procéder. En 1987 (*), 22% se voyaient préciser cette façon de procéder. L'autonomie se développe particulièrement chez les employés et les ouvriers non qualifiés; cette progression est plus nette pour les ouvriers artisans que pour les ouvriers industriels. Les ouvriers non qualifiés restent ceux qui disposent le moins d'autonomie dans leur travail.

TABLEAU 2
L'autonomie des salariés

En pourcentage

Proportion de salariés dans les cas suivants:	Cadres		Professions interm.		Employés		Ouvriers qualifiés		Ouvriers non qualif.		Ensemble	
	1987	1991	1987	1991	1987	1991	1987	1991	1987	1991	1987	1991
les supérieurs fixent seulement l'objectif du travail.....	95	97	90	92	76	81	76	78	54	60	78	82
ils disent aussi comment faire le travail...	5	3	10	8	24	19	24	22	46	40	22	18
Quand il se produit quelque chose d'anormal dans le travail, les salariés :												
règlent en général l'incident.....	78	80	60	63	36	43	38	43	21	27	44	50
règlent seulement l'incident dans des cas prévus d'avance.....	13	10	20	16	20	17	21	16	16	13	19	15
font généralement appel à d'autres personnes.....	9	10	20	21	44	40	41	41	63	60	37	35

Parallèlement les salariés se voient reconnaître un plus grand degré d'initiative; 50% des salariés déclarent régler en général eux-mêmes les incidents qui surviennent dans leur travail; ils n'étaient que 44% en 1987.

Bien entendu, les variables statistiques utilisées ici ne sont que des indicateurs très imparfaits de l'autonomie et de l'initiative. Elles sont pourtant très liées aux qualifications reconnues [M. Gollac, 1989], ce qui accroît leur fiabilité. Reste que la comparaison de tels indicateurs à des dates différentes est délicate (encadré 2).

Encadré 2

La difficulté des comparaisons dans le temps

Comparer les conditions de travail à plusieurs années d'intervalle, mais en termes identiques, expose à des erreurs d'interprétation. Dans ce domaine, la statistique ne peut s'appuyer sur des formes d'enregistrement stables, comme celles de l'état-civil, par exemple [A.-F. Molinié, S. Volkoff, 1982].

L'exemple du travail répétitif

En 1991, 29% des salariés déclarent que «leur travail consiste à répéter continuellement la même série de gestes et d'opérations». Ils n'étaient que 20% en 1984. Les observations de terrain des spécialistes du travail ne signalent pas un tel phénomène, surtout aussi ample. Il est d'ailleurs surprenant d'enregistrer des évolutions importantes dans des métiers qui ont peu changé, comme celui d'instituteur, par exemple. Pour expliquer ce glissement, on peut penser que les attentes en matière d'intérêt du travail sont aujourd'hui plus fortes.

On ne saurait parler d'une mesure objective du travail répétitif. Dire si un travail est, ou non, répétitif, est une opération extrêmement complexe. Même un OS travaillant sur une chaîne de montage ne fait pas toujours exactement la même opération. Un léger défaut de la pièce à monter, ou du produit sur lequel il la monte, un retard par rapport au déroulement de la chaîne, change, peu ou prou, le travail à faire. A l'opposé, même un travail de création n'est pas exempt d'aspects répétitifs; il faut donc définir les aspects du travail qui importent. En situation d'enquête, la personne interrogée, obligée de répondre vite à la question posée, produira un jugement synthétique. Ce jugement sera influencé par ses attentes, la norme à laquelle elle se réfère.

En outre, on n'a pas mesuré les conditions de travail de façon exactement identique. Le questionnaire de 1984 était particulièrement bien adapté aux ouvriers industriels et la question faisait surgir l'image du travail à la chaîne : difficile pour un instituteur de s'y reconnaître. En 1991, davantage de questions sont visiblement destinées aussi aux cadres et travailleurs tertiaires. De plus, on avait observé en 1984 que certains enquêteurs hésitaient à poser certaines questions à des enquêtés qu'ils jugeaient non concernés, ou proposaient les réponses qu'ils pensaient nécessairement exactes. En 1991, les instructions données ont cherché à corriger ce biais non contrôlé. Les résultats recueillis sont de ce fait plus homogènes, mais la comparabilité avec l'enquête précédente s'en trouve altérée.

Par ailleurs, en ce qui concerne l'autonomie et l'initiative, la comparaison des résultats de 1991 se fait avec l'enquête «Technique et organisation du travail» de 1987, non avec l'enquête «Conditions de travail» de 1984. Même si le libellé des questions est exactement le même, l'environnement différent peut affecter les résultats.

L'apport des connaissances de terrain

Les données statistiques ne peuvent donc se présenter comme apportant une connaissance parfaitement scientifique et indiscutable. Elles doivent être confrontées aux observations de type monographique des ergonomes, et autres spécialistes du travail (psychologues, sociologues, économistes...). L'avantage irremplaçable des statistiques est de couvrir tous les secteurs, toutes les catégories d'entreprises. Mais lorsque leurs conclusions divergent trop d'avec celles des études de terrain, les causes éventuelles de biais doivent être soigneusement analysées.

(*) Les questions sur l'autonomie et la polyvalence n'étaient pas posées dans l'enquête de 1984 mais dans l'enquête sur les techniques et l'organisation du travail de 1987.

...mais pas moins de travail à la chaîne.

Le travail à la chaîne n'a pas disparu. Certes, il ne concerne qu'une faible fraction des salariés dans leur ensemble (3%). Mais 16% des ouvriers non qualifiés déclarent travailler à la chaîne : c'est même davantage qu'en 1984. Ce type de travail a progressé dans l'agro-alimentaire, où il n'était guère développé. Comme en 1984, une ouvrière sur cinq travaille à la chaîne; les ouvriers ne sont que 6%.

De même 6% des ouvriers non qualifiés déclarent toujours qu'il leur est interdit de parler avec leurs collègues. Cette interdiction touche surtout les femmes.

TABLEAU 3
Proportion de salariés ayant déclaré travailler à la chaîne *En pourcentage*

	1984	1991
Ouvriers qualifiés.....	4	5
Ouvriers non qualifiés.....	13	16
Ensemble des salariés.....	3	3

La polyvalence progresse.

Pour accroître leur flexibilité, les entreprises développent la polyvalence. 22% des salariés déclarent changer de poste en fonction des besoins de l'entreprise, contre 18% en 1987. La rotation régulière entre postes demeure plus rare (5% contre 4% en 1987). La polyvalence progresse à tous les niveaux, des ouvriers non qualifiés aux cadres. Contrairement à l'autonomie ou à l'initiative, la polyvalence n'est pas le signe d'une qualification élevée. Les salariés les moins qualifiés demeurent ceux qui sont le plus souvent amenés à changer de poste.

TABLEAU 4
Proportion de salariés qui occupent différents postes *En pourcentage*

	Cadres		Professions interm.		Employés		Ouvriers qualifiés		Ouvriers non qualif.		Ensemble	
	1987	1991	1987	1991	1987	1991	1987	1991	1987	1991	1987	1991
Avec rotation régulière entre plusieurs postes.....	2	2	4	4	5	6	3	5	5	5	4	5
Changeant de poste en fonction des besoins de l'entreprise.....	7	12	12	17	17	22	24	30	26	33	18	22
Ne changeant pas de poste.....	86	86	84	78	79	72	73	65	69	62	78	72

Le travail du samedi se développe dans l'industrie mais le travail de nuit reste stable.

Dans l'industrie, 38% des salariés travaillent le samedi (29% en 1984). Le travail du samedi progresse notamment pour les ouvriers. Dans l'ensemble, le travail le dimanche ne s'étend pas : la diminution dans le tertiaire compense l'augmentation dans l'industrie.

En revanche, le travail de nuit reste globalement stable. Il augmente un peu dans les industries agro-alimentaires et les industries de biens d'équipement. La proportion des ouvriers et employés qui travaillent toutes les nuits ou presque baisse, tandis que le travail de nuit occasionnel progresse. Au total, le nombre de nuits travaillées diminue.

M. Cézard, F. Dussert, *Service des Etudes et de la Statistique*
M. Gollac, *Centre d'Etudes de l'Emploi*

Pour en savoir plus :

A.-F. Molinié, S. Volkoff, 1982 : Quantifier les conditions de travail, Travail et emploi n° 11, janvier-mars
M. Gollac, 1989 : Les dimensions de l'organisation du travail, Economie et statistique n° 224, septembre
S. Volkoff, 1990 : Les conditions de travail, une évolution contrastée, Données sociales, INSEE