

## L'homme et le travail

### Sommaire:

- 1.1 - Introduction.
- 1.2 - Travail, définition et finalité.
- 1.3 - Les conditions du travail, définition et finalité.
- 1.4 - Mode de diagnostic des conditions de travail
- 1.5 - Aspects et incidences économiques de l'analyse des conditions de travail

### 1.1 - Introduction :

Le travail, comme facteur générateur de richesses selon les économistes classiques, a suscité depuis fort longtemps l'intérêt de bon nombre de chercheurs et d'auteurs issus de courants et de disciplines différentes : économie, sociologie, psychologie ....etc.

Tous, on aborde le travail différemment, selon leurs propres visions et selon leurs appartenances à une certaine discipline, cet état des choses a aboutit, certainement à des résultats différents, divers, mais riches en conclusion.

Ces conclusions se complètent dans un tout harmonieux formant ainsi un courant nouveau et une discipline nouvelle qui étudie le travail dans tout ces aspects par l'analyse des conditions de son exécution, afin de les améliorer par la création de climat et d'espace favorable et motivant, soit d'un point de vue matériel ou immatériel, qui incite le travailleur à s'appliquer davantage dans l'exécution des tâches et à déployer plus d'efforts pour la réalisation des buts et fins déterminées par l'entreprise.

Malgré la divergence des études de recherches sur le travail et ces conditions, il y'a un accord commun entre les chercheurs sur l'importance que revêt le travail que ce soit pour le travailleur ou pour l'entreprise. Evidemment, parler du travail équivaut à l'implication directe de l'homme, qui est caractérisé par la complexité de ces comportements et agissements. L'homme en tant que facteur de production à exploiter, un capital à promouvoir, et un investissement à rentabiliser, a préoccupé l'esprit des managers par son comportement imprévisible.

Certainement les études réalisées sur le travail humain, partant des travaux de Taylor et Fayol par l'organisation scientifique du travail, passant par l'école sociale et les travaux de Mintzberg, l'école des relations humaines et les travaux de Mayo, de Maslow, de McClelland et ceux d'Herzberg sur la motivation, ont contribué à comprendre l'homme en tant que force de travail, mais aussi en tant qu'être humain plein d'espoirs et doués de sentiments, qu'il ne faut guère négliger dans le cadre de la motivation, l'analyse et l'amélioration de ces conditions de travail.

### 1.2 - Travail, définition et finalité :

Que ce soit l'économie, la sociologie, la psychologie, et autant d'autres disciplines qui se sont intéressés à étudier le travail en développant des approches et des visions toutes spécifiques, mais riches en données et renseignements, qui convergent vers un but commun qui est celui de promouvoir la relation de l'homme à son travail, en s'intéressant d'une part à l'homme en tant qu'être doué d'intelligence, de sentiments et de capacité mentale et physique qu'il faut développer pour une exploitation efficace et rentable, d'autre part en s'intéressant au travail par la prise en considération de ces conditions, en essayant de les épaissir et de les rendre plus acceptables, afin d'en tirer le meilleur profit et de réaliser une bonne productivité du facteur humain.

L'évolution historique du travail n'est enfin de compte que celle de l'évolution de l'homme depuis son apparition sur terre, car cette apparition est aussi celle du travail dans toutes ces formes.

Donner une définition, aujourd'hui au travail peut paraître un peu dérisoire, au tant que de parler de ces finalités, vu le niveau de développement atteint par le travail humain et la complexité dont il est caractérisé, suite au développement des technologies et des techniques. Néanmoins, nous présentons la définition suivante du travail, donc selon Harold Koontz et Cyril O'Donnelle : **« par le mot travail, nous entendons ici l'application d'un effort mental ou physique, volontaire ou contraint ; l'accomplissement sera complet ou limité »** . (1)

Par ailleurs, nous remarquons que chez Friedman : **« le travail est défini comme une activité fondamentale de l'homme, il est de nature créatrice permettant la modification du milieu tout autant que la transformation de lui même »** .(2)

---

1 : Principe du management – Harold Koontz et Cyril O'Donnelle – édition marabout P/535

2 : « Loisir et travail », in De Coster, Michel et Pichault, François, traité de sociologie du travail, Bruxelles De Boeck, – 2<sup>e</sup> édition 1998 – P/03.

La relation de l'homme au travail s'est tellement dégradé à un tel point que le travail suscite aujourd'hui peu d'intérêt, s'est la conclusion déduite par Robert Dubin (1) qui est arrivé à conclure que les trois quarts des travailleurs industriels étudiés : **« le travail et l'usine ne constituent plus un intérêt central dans la vie »**. C'est ce qu' a remarqué David Riesman (2) qui a abouté à la même conclusion celle que **« l'homme ne faisait plus du travail la suprême vertu »**. Dans le même contexte, selon Schein des auteurs psychologues tels que Argyris, Maslow, Mc Grégor pensent que : **« le travail perd sa signification, moins à cause des aspirations sociales de l'homme que de son besoin intérieur d'utiliser de façon consciente et productive ses capacités et ses compétences »** .(3)

Certainement, le travail reste l'une des sources fondamentales de la satisfaction matérielle de l'homme, qui pour satisfaire ces besoins doit déployer des efforts qui seront récompensés par une certaine contre partie sous forme de rémunération monétaire, qui exprime l'effort fourni. D'un autre côté, on peut aussi considérer le travail comme une source de valorisation de soi, c'est ce que J.Delors (4) constate que le travail est : **« non seulement un moyen de gagner sa vie, mais aussi une finalité : réussir sa vie »**, par conséquent, on peut dire que le travail n'est pas seulement une source matérielle, mais également une source de satisfaction personnelle et professionnelle.

Dans un article intitulé « la jungle des théories de la motivation au travail »(5) J.M. Toulouse et R. Poupert confirment que les gestionnaires en se basant sur leurs expériences, sont arrivés à une conclusion selon laquelle les travailleurs ne sont plus motivés au travail. Nos deux auteurs présentent les différentes études qui portent sur l'expérience de travail, qui précisent ce qui suit :

---

1,2 : « Loisir et travail »In de Coster, Michel et Pichault, François, Traité de sociologie du travail, Bruxelles, De boeck, 2<sup>e</sup> édition 1998-p/03

3 : Principe du management – Harold Koontz et Cyril O'Donnelle – édition marabout - P/507

4 : Enrichir le travail – évaluation économique – H.Savall – édition economica- p/31,33

5 : La jungle des théories de la motivation au travail –Jean. Marie Toulouse et Robert Poupert - revue mensuelle « Gestion » -novembre 1998.

- Le travail est un facteur d'épanouissement, mais il est aussi un facteur contraignant provoquant un sentiment d'isolement.
- Le travail est un facteur d'aliénation provoquée par une technologie très poussée, rendant le travail une simple assistance.
- Le travail est devenu une nécessité, un devoir qui ne procure plus de satisfaction.
- Le travail a une valeur instrumentale, un avantage financier.

Néanmoins, on est appelé à ce demander sur les causes de la dégradation et de la détérioration de l'image du travail. En réponse à ces interrogations, H.Savall (1)conclue que : **« le travail étant ressenti comme de plus en plus déprimant, de qualité de plus en plus faible, le travailleur a le réflexe naturel de le fuir, de lui consacré le moins de temps possible ».**

Il poursuit dans son analyse en aboutissant à une conclusion que cette fuite de l'homme du travail peut prendre plusieurs formes telles que : (2)

- La volonté d'être peu productif.
- Le refus d'assumer des responsabilités.
- L'apparition des petits accidents de travail.
- L'augmentation des congés de maladies et de l'absentéisme.
- Revendications pour l'aménagement et la réduction du temps de travail.
- Difficultés d'intéressé et d'intégré les jeunes.
- La recherche de compensations hors travail.
- Refus de s'engager, de s'identifier son sort, sa carrière à celui de l'entreprise.

Par conséquent, comme le remarque H. Savall, la détérioration de la qualité du travail de plus en plus faible équivaut à une dégradation de ces conditions, ce qui nous mène à conclure que toute quête visant l'amélioration de l'image du travail, doit prendre en considération l'amélioration de ces conditions qui sont un élément indissociable dans toute action.

Par ailleurs, l'image du travail chez les gestionnaires n'a guère changé, Philippe Zarifian (1) constate que : **« la gestion ne sait représenter le travail que comme un coût, et non comme une source de valeur ».**

Cette vision du travail provient du souci des gestionnaires d'améliorer la productivité du facteur humain, une productivité qui couvrira le coût engendré par le travail humain. P. Zrafian poursuit ces remarques sur la place que doit occuper le travail, dans ce contexte il confirme ce qui suit : **« parler des ressources humaines, c'est placer le travail sur le même plan que le capital et les matières premières, alors que le travail n'est pas une ressource parmi d'autres, il est celle qui met en valeur les autres ressources »**(2)

Dans le même contexte Francis Ginsbourger (3) à son tour constate que la présentation du travail est d'une grande pauvreté dans la comptabilité générale d'une entreprise, il est toujours présenté comme un coût.

Dans sa définition du sens du travail, Nicole Moreau (4) considère qu'actuellement le travail joue un rôle de fondateur des identités nouvelles, c'est à dire qu'il prend en plus une dimension identitaire et non seulement une valeur instrumentale. Cette réalité de la situation du travail a été aussi exprimée par C. Beaudelot et M. Gollac (5) qui estiment que : **« l'identité au travail génère des liens sociaux au-delà de l'usine, du chantier, du magasin ou du bureau ».** Ils constatent aussi que le sens du travail chez la plupart des individus en chômage est synonyme de vie : « tous ceux qui sont privé de travail disent que la vie est en grande partie privée de sens, tous ils éprouvent les plus grandes difficultés à lui redonner un sens ». En fin la conclusion déduite par N. Moreau est que le défis de réussir économiquement imposée aux organisation du fait de la concurrence mondiale, aura des retombés sur le sens même du travail

---

1,2 : Enrichir le travail – évaluation économique – H.Savall – édition economica- p/32

3 : Gestion contre l'entreprise – Francis Ginsbourger - édition la découverte 1998- P/128

4,5 : « Violence ou harcèlement psychologique au travail ? problématique- Nicole Moreau – Direction des études et des politiques – Ministère du travail – Gouvernement du Québec – 21 mai 1999 –P/47

### 1.3- Les conditions du travail, définition et finalité :

L'intérêt suscité à l'égard des conditions de travail ne date pas d'hier; on peut affirmer avec conviction que c'est l'une des préoccupations anciennes de la gestion des ressources humaines. Effectivement, c'est dans le milieu industriel surtout qu'on constate la nécessité de la prise en compte de ces conditions de travail à travers une action d'amélioration et une action sur la sécurité, du fait de l'univers dangereux que constitue l'entreprise par son organisation industrielle, pour l'intégrité physique et morale des travailleurs.

Néanmoins, nous pouvons aujourd'hui remarquer qu'aucun travail que ce soit physique ou mental, n'échappe à cette approche. Il faut signaler aussi, dans le même contexte que Fayol auparavant à donner une bonne importance à la fonction de sécurité dans sa définition des fonctions de l'organisation.

En fait, la prise de conscience effective du problème d'amélioration de l'environnement physique du travail à travers la prise en charge de ces conditions, n'a pris son essor véritable qu'après la fin des années 60, après d'ultimes luttes et sacrifices déployées par les travailleurs. Cependant, on remarque que certains facteurs ont accentué la nécessité de promouvoir des situations de travail totalement renouvelées, il s'agit de : (1)

- Les grèves et mouvements de révolte des ouvriers spécialisés.
- La difficulté de trouver des travailleurs pour l'accomplissement des tâches réputées pénibles.
- La désaffection des jeunes pour le travail manuel.
- La dégradation de certains indicateurs de performance.
- Les mouvements de démocratie industrielle dans les pays de l'Europe du Nord.

Pour ce qui concerne les objectifs que visent l'amélioration des conditions de travail, ils sont devenus de plus en plus complexes, c'est ce que distingue C. Piganiol (2).

Cette complexité des objectives pose une autre problématique, celle de la définition de ces conditions de travail, pour Eric Vatteville (1), il est difficile de cerner le thème des conditions de travail en raison de l'extrême diversité des situations des travailleurs. Cependant, il confirme que ce terme recouvre les domaines suivants :

- L'environnement physique et le cadre de travail.
- L'hygiène et la sécurité.
- L'amélioration du poste de travail et le contenu répétitif des tâches.
- Les communications et la dépendance hiérarchique.

Ces différents domaines pour E. Vatteville constituent l'ensemble des facteurs ergonomique et physiologique qui présentent le coût humain du travail. Par contre, Joël Candem et Aldérito Alain Sanches (2) remarquent, qu'on assimile les conditions de travail et la sécurité à l'ergonomie, pour eux cette assimilation est une vision réductrice. Ils insistent, par ailleurs, sur le fait que l'amélioration de ces conditions doit être réaliser de façon constante et ne se limiter guère à l'objectif qui consiste à limiter les atteintes à la santé physique ou mentale des travailleurs et de réduire la fatigue professionnelle, mais elle doit aussi favoriser le climat de travail propice à la qualité, ainsi qu' a la création d'un cadre de travail plus agréable, plus sécurisant et plus motivant.

Selon J. Leplat (3), qui exclue de ces conditions de travail les caractéristiques individuelles des travailleurs, il considère que ces conditions résument l'ensemble des facteurs qui peuvent influencer les conduites au travail. On remarque que les ergonomes dans leurs quête pour l'éclaircissement du phénomène des conditions de travail, font une distinction entre ce qui suit : (4)

- 1- **Les nuisances** : ce sont des conditions de travail objectivement néfastes qui peuvent engendrer des atteintes physiques et physiologiques telles que les accidents de travail et les maladies professionnelles.

---

1 : Mesure des ressources humaines et gestion de l'entreprise – Eric Vatteville –édition economica- P/115

2,3 : Gestion des ressources humaines – J.Candim et A. Alain. Aldérito – édition Beger-Levrault - p/-237.

4 : Gestion des ressources humaines – J.P. Citeau – édition Armand- Colin – p/132.

- 2- **Les contraintes** : ce sont les circonstances qui sont plus ou moins supportées par les individus ne provoquant pas de pathologie caractéristique. Ces contraintes sont reconnues et présentent des corrélations avec certaines perturbations des comportements sociaux., il s'agit de : des horaires, les cadences, du travail parcellaire, le mode de commandement, ...etc. Le travail de bureau qui est épargné par les nuisances, connaît un développement de certaines de ces contraintes.
- 3- **Les astreintes** : ce sont des éléments moins bien connus, ils sont d'apparition récente, ils touchent : la charge mentale, le stress, la fatigue nerveuse,...etc.

Toujours dans notre recherche à définir les conditions de travail, il y'a lieu d'attirer l'attention sur la définition basée sur un système composé par trois composantes, que nous présente H. Savall : (1)

- 1- **Les conditions intrinsèques du travail** : ces conditions sont en directe liaison aux structures et aux processus qui sont mis en application pour la réalisation d'un travail particulier.
- 2- **Les conditions extrinsèques du travail** : ce sont les dispositions statutaires auxquelles sont associées ces conditions. Ces dispositions statutaires régissent la relation qui lie le salarié à son travail.
- 3- **L'environnement global du travail** : il concerne les situations de l'emploi de façon globale, ainsi que de la consécration.

Alors que M. Montmollin (2), les conditions de travail pour lui, ils « **expriment tout ce qui caractérise une situation de travail et favorisent ou freinent l'activité des travailleurs** », par conséquent, la distinction faite à ce niveau aboutit à ce qui suit :

- 1- **Les conditions physiques** : qui sont liées aux caractéristiques des machines et des outils, de l'environnement du poste de travail.

- 2- **Les conditions organisationnelles** : qui sont liées aux horaires de travail, aux cadences et aux procédures prescrites.
- 3- **Les conditions sociales** : qui s'intéressent en particulier à la rémunération, à la qualifications, aux conditions de transport, logement et aux relations avec la hiérarchie.

Enfin, P.Jardillier recense quatorze facteurs qui représentent l'ensemble des caractéristiques internes et externes dans lequel s'inscrit le travail. Il distingue que les conditions de travail résultent :

- **Du travail lui-même** : qui dépend des facteurs suivants :

- 1- **Contenu et charge du travail** : qui sont :

- 1.1- Les efforts physiques, charge et cadences.
- 1.2- La sécurité physique.
- 1.3- Le niveau de travail (compétences, qualifications).

- 2- **Implications psychologiques** : qui sont :

- 2.1- Les implications personnelles (attributions – délégations - responsabilité).
- 2.2- Possibilité de développement personnel.

- 3- **Contenu psychosocial** : qui sont :

- 3.1- Les structures et modes de fonctionnement.
- 3.2- Les relations paritaires et représentations.

- **De l'environnement du travail** : cet environnement concerne :
  - 1- L'environnement physique, collaborations et décor industriel.
  - 2- Horaires de travail.
  - 3- Mode rémunération.
- **De l'environnement local** : celui ci concerne les facteurs suivants :
  - 1- Le transport, logement,...etc.
  - 2- Les équipements sociaux de l'entreprise.
- **Du contexte global** : ce dernier est lié aux facteurs telles que :
  - 1- Les situations de l'emploi.
  - 2- Les consécration.

### 1.4 - Les modes de diagnostic des conditions de travail :

Le but visé et l'objectif à atteindre par une action de diagnostic et d'analyse des conditions de travail est celui de déterminer « **là où des situations critiques se sont produites ou risquent de se produire** » (1) et cela afin de les prévenir par une action d'amélioration de ces conditions. Donc la détermination des connaissances pertinentes pour l'aménagement ergonomique d'une situation de travail est en fin de compte l'objectif de l'analyse du travail en ergonomie.

Pour Nicole Lompre (2), « **l'analyse du travail est un concept clé pour l'ergonomie qui centre ses analyses sur les processus cognitifs mis en jeu par les opérateurs, c'est à dire les connaissances utilisées pour réaliser une tâche, la perception, les raisonnements, la représentation mentale construite en fonction de l'expérience** ». Par ailleurs, sans recourir à une analyse approfondie des conditions de travail, il existe quatre indicateurs qui peuvent indiquer la situation des conditions de travail dans une entreprise, ainsi que l'existence de problèmes. Ces indicateurs sont : (3)

- Les plaintes individuelles et collectives des travailleurs.
- L'absentéisme et la rotation du personnel.
- La fréquence et la gravité des accidents de travail.
- Le niveau de la production, et de la qualité du produit.

L'analyse du travail peut être abordée selon deux angles : (4)

---

1 : Gestion des ressources humaines – J.P. Citeau – édition Armand- Colin – p/136.

2 : Démarche pour l'évaluation ergonomique- N.Lompré- ingénieur CNRS et Docteur en psychologie ergonomique – <http://w.w.univ-pau.fr>.

1,3,4 : Analyse des conditions de travail –séminaire de Véronique de Keyser –Marie Noël Beauchesne Florival et Diva Notte p/18,19,21.

### Premièrement : **Analyse de l'activité gestuelle**

A travers l'activité gestuelle, on peut analyser n'importe quel poste de travail, surtout lorsque celui-ci est un travail physique d'où l'importance de ce type d'analyse dans l'étude des postures et gestes.

La technique sur laquelle se base cette analyse est celle qui : « **consiste décomposer les gestes du travailleur en classes distinctes et à analyser comment elles se répartissent au cours d'un échantillonnage de périodes de référence** » (1).

### Deuxièmement : **Analyse du travail en terme de prise d'information** :

Le progrès technologique a eu des retombés bénéfiques sur le travail physique des travailleurs à travers un allègement des charges physiques supportées par ces derniers. C'est la conclusion déduite par M. Friedman, après ces vives critiques de l'organisation scientifique du travail, il est arrivé en fin de compte que l'automatisme introduit par l'entreprise a eu des répercussions sur l'allègement du travail physique.

Par conséquent, la tâche des travailleurs a été réduite et ne consiste plus qu'à une tâche d'enregistrement, de sélection et de traitement de l'information, qui se présente sous forme de signaux, de graphiques, d'images ou de cadrans. Cependant, il y a des techniques qui permettent la réalisation de cette tâche des sélections et de traitement de l'information, ces techniques consistent à : (2)

- Observation du mouvement oculaire (regards) du travailleur posé sur les différentes sources d'information.
- Verbalisation des actions faites par le travailleur, ainsi que des signaux consultés.
- Simulation de la situation de travail et enregistrement des conduites, avec un matériel expérimental.

---

1,2 : Analyse des conditions de travail –séminaire de Véronique de Keyser –Marie Noël Beauchesne Florival et Diva Notte p/21,22.

Troisièmement : **Analyse du travail en terme de régulation** :

La tâche du travailleur ne se limite pas seulement aux déplacements et à la saisie des informations, mais elle va au-delà, par une organisation et une planification du travail, par une action de réduction des incidents et par une action qui évite d'excéder sa capacité de travail. A ce niveau on peut distinguer deux types de régulations :

- 1- **Régulation de la charge de travail** : cette régulation s'effectue à un niveau personnel, elle consiste à maintenir la charge de travail à un niveau plus acceptable par les travailleurs par rapport aux exigences de la tâche. Cette forme de régulation cherche les conduites les plus économiques qui permettent de réguler la charge de travail lorsque le niveau des exigences de la tâche augmente et cela par une action de simplification des conduites.

Ces exigences de la tâche peuvent être regroupées dans trois groupes suivants :(1)

- **Les exigences psychologiques** : qui se rapportent d'une part **au prise d'informations**, en ce qui concerne leurs nombres, leurs dispersions spatiales, ainsi que l'hétérogénéité des sources, l'inventaire des différents signaux utiles à l'opérateur, la répartition de ces signaux, ...etc. d'autre part ces exigences se rapportent aussi **au traitement de l'information**, c'est à dire la prise des décisions, le degré d'élaboration des actions, stratégies utilisées, délais de réponse, respect des consignes,...etc. en fin ces exigences psychologiques peuvent se rapporter **aux connaissances** générales, spécifiques ou bien techniques des opérateurs, d'où la nécessité d'une formation de base ou d'apprentissage.
- **Les exigences physiques** : ces exigences concernent les contraintes qu'imposent l'environnement, il s'agit de l'éclairage, le bruit, les vibrations,...etc. Ainsi que de la charge physique c'est à dire la dépense énergétique et statique, les efforts, les mouvements et postures.

- **Les exigences sensori – motrice** : ces dernières exigence sont relatives aux opérations ou il y'a entre l'information que produit une machine et l'action entreprise par l'opérateur, une liaison directe, c'est le délais que sépare l'apparition des informations et le début de l'action, ainsi que du degré de précision de l'action sur la commande,...etc.

2 - **Régulation des incidents** : L'analyse des incidents survenus pendant une période a été privilégié depuis par l'ergonomie, car cette dernière analyse traduisait souvent une mauvaise adaptation du matériel. On a constaté aussi que de mauvaises conditions de travail généreront souvent des baisses de rendement, une dégradation de la qualité du travail accomplis, ainsi que l'apparition d'erreurs et d'accidents. La régulation des incidents se fait tout d'abords par une opération de collecte d'informations sur les incidents, mais aussi par la possibilité donnée au travailleur de corriger ces erreurs par la connaissance des résultats obtenus.

Aussi, cette analyse des conditions de travail se réalise selon Nicole Lompré à partir de l'identification de quatre objets d'étude qui sont : (1)

- Opérateurs.
- Tâches que l'opérateur effectue.
- Activités mis en œuvres pour effectuer une tâche.
- Contexte dans lequel l'opérateur et sa tâche vont évoluer.

Les méthodes utilisées par l'analyse des conditions de travail sont : (2)

- Observations.
- Entretien individuel.
- Groupes de discussion.
- Enquête et questionnaires écrits.

---

1 : Cours d'ergonomie IHM – Stéphanie Mailles – Marie Milon – Nicole Lompré

2 : Introduction aux méthodes en ergonomie – Lecomte Nathalie– support de cours – 04/10/99 -ULB

1 – **Les observations** : c'est une technique qui consiste à observer soit de façon directe ou indirecte l'activité ou le comportement de l'opérateur. Dans cette technique, il faut faire attention à ce qu'on appelle communément l'effet de Hawthorne qui est un « **effet d'activation générale chez les observés due à la présence de l'observateur perçue comme valorisante** »

2 - **Entretien individuel** : Cette technique consiste à collecter des informations par l'intermédiaire et aux moyens de questions posées directement et verbalement aux opérateurs.

3 – **Groupes de discussions** : C'est par l'intermédiaire de discussions et de débat entre plusieurs personnes, qu'on peut récolter d'importantes informations et données. Cette discussion est dirigée par un animateur. Cette technique permet de réaliser une sorte d'interaction sociale entre plusieurs personnes, qui aboutira à une sorte de créativité et de dynamique au sein du groupe, ce qui résultera et donnera une synthèse riche de données et de renseignements.

4 - **Enquêtes et questionnaires écrits** : Ces techniques sont l'ensemble des questions posées aux opérateurs soit oralement ou par écrits. Ces techniques sont rapides et flexibles, mélangeant des types de questions ouvertes, fermés.....etc, et utilisant des statistiques, ainsi que l'échantillonnage.

En plus, on peut citer aussi toujours selon N. Lecomte, d'autres types de méthodes utilisées qui sont spécifique à l'ergonomie, ce sont :

- Les indicateurs physiologiques.
- L'analyse des mouvements oculaires.
- L'auto - observation du poste.
- Les incidents critiques.
- La double tâche.
- La simulation, maquettage, prototypage.
- La verbalisation.

1 – **Les indicateurs physiologiques** : Il s'agit ici de mesurer les constantes physiologiques concernant chaque opérateur. Parmi ces indicateurs qui sont utilisées de façon fréquente, nous citons : (1)

- La fréquence cardiaque et le volume d'air expiré au cours du travail par l'opérateur. Cet indicateur permet d'évaluer la dépense énergétique.
- Les potentiels évoqués corticaux qui permettent de différencier les difficultés des tâches mentales exercées par un opérateur.
- L'enregistrement de l'activité de certains muscles, comme c'est le cas pour la nuque ou la charge statique est primordiale.
- Le seuil critique de fusion optique qui est souvent interpréter comme un indice de la charge mentale. Certainement les observations ont permet de constater une baisse ce cet indice après trois ou quatre heures de travail de vigilance.

2 – **Analyse des mouvements oculaires** : Cette dernière analyse s'effectue par l'intermédiaire d'un système optique de micro – caméra qu'on fixe sur la tête du sujet pour analyser la prise d'informations visuelles. Ce type d'analyse est utilisé dans les domaines tels que le pilotage aérien, conduite automobile, contrôle de radar, contrôle de qualité....etc.

3 – **L'auto – observation du poste** : à travers cette méthode d'analyse ont va observer de façon personnelle l'activité par une opération d'apprentissage et d'exécution de l'activité, ce qui lui permet d'appréhender et de prendre conscience des difficultés du poste de travail. Cette méthode peut être appliquer dans le travail à la chaîne, elle est considérée comme peu objective car l'analyste est considéré comme un opérateur débutant.

4 – **Les incidents critiques** : Cette méthode consiste à collecter les informations sur les incidents qui sont survenus pendant une période ou un intervalle de temps donné. Ces évènements inhabituels peuvent être des erreurs, des incidents positifs ou négatifs, des accidents...etc.

---

1,2 : Analyse des conditions de travail –séminaire de Véronique de Keyser –Marie Noël Beauchesne Florival et Diva Notte p/22.

5 – **La double tâche** : Cette méthode consiste à ajouter une tâche secondaire en plus à la tâche principale, afin de mesurer la charge de travail de l'opérateur, ainsi que la mesure des changements survenus et observés dans les comportements et conduites opératoires. Cette méthode est considérée comme une approche partielle.

6 – **La simulation, maquettage, prototypage** : cette méthode se réalise par l'utilisation d'un poste de travail artificiel qui représente tout ou une partie des conditions de travail. Cette méthode est une technique expérimentale, comme exemple on peut citer les simulateurs de vol, de conduite, prototype.....etc.

7 – **Verbalisation** : Dans cette méthode, l'opérateur pense à voix haute, parmi les avantages de cette méthode, s'est qu'elle minimise les risques d'oublis. Cette méthode consiste donc à Verbaliser des actions faites par le travailleur, ainsi que des signaux consultés.

### 1.5- Aspects et incidences économiques de l'analyse des conditions de travail :

Primordialement, répondre à la question concernant le rôle que doit jouer chaque acteur s'intéressant à l'étude du travail et à l'analyse de ces conditions, est importante du point de vue qu'elle vise un but celui d'arriver à unir toutes ces études pour l'aboutissement à une vision globale sur les meilleures méthodes et techniques visant l'amélioration des conditions de travail. A ce sujet, Henri Savall (1) confirme et constate que les défaillances de la vision socio-psychologiques de la vie de travail résultent dans sa majeure partie de la négligence des facteurs économiques qui sont mal connus dans l'analyse des conditions du travail.

La négligence des facteurs économiques résulte d'une mauvaise compréhension de ces facteurs qui sont identifiés comme les causes réelles de la situation du travail, car selon les socio-psychologiques l'identification par l'entreprise de formes de production pour atteindre les résultats fixés, se fera au détriment des conditions du travail. L'ignorance de l'aspect économique dans toutes approches qui vise l'analyse et l'amélioration du travail et de ces conditions seront considérées comme stériles, du fait que cette négligence touche l'objectivité; ainsi que la crédibilité des résultats obtenus. Dans ce cadre nous pouvons inclure l'avis d'un spécialiste en ergonomie Stephen Pheasant (2) qui considère que : « **le travail est un processus à la fois social et économique. Sa nature est donc nécessairement déterminé par les forces sociales et économiques** » ; d'où l'importance de prendre en considération ces aspects socio-économiques du travail dans toutes études qui concerne le travail. La majeure préoccupation de l'économiste; comme le remarque S. Pheasant est la productivité qui est une comparaison des coûts de production à la valeur des produits fabriqués ou vendus. Henri Savall constate que suite à la confusion des sociopsychologues à décerner entre les causes et effets, les a amenés à conclure qu'en aucun cas l'amélioration des conditions du travail ne sera servi comme prétexte argumentant l'augmentation de la productivité :

---

1,3 : Enrichir le travail humain – Henri Savall – édition economica 1989 - p/12-13.

2 : Ergonomie : L'aménagement du travail – Stephen Pheasant - Impact sciences et société – Revue trimestrielle publiée par l'UNESCO – n° 165/1992.

**« la recherche d'une plus grande productivité n'est assurément pas le mobile qui provoque le changement; on n'améliore pas le travail en vue d'accroître la productivité » (3).**

Cette confusion est due à la non - prise en considération des facteurs économiques dans toutes analyse ou action visant l'amélioration de ces conditions. Nous ajoutons ici ; que ces conditions du travail dans leurs évolutions sont influencées par certains facteurs et aspects sociaux causés par une certaine pression sociale qui pousse l'environnement à un certain changement touchant en premier lieu et certainement les individus et leurs environnement de travail. Ce changement est le fait de certains éléments tels que : (1)

- L'élévation du niveau de vie.
- L'allongement de la scolarité.
- L'évolution du niveau culturelle de la population active.

L'intérêt suscité par l'amélioration des conditions de travail a été aussi provoqué par une certaine pression économique et technologique, qui pousse les dirigeants à s'intéresser un peu plus sur la situation de leurs travailleurs et à prendre les décisions qui s'imposent à ce niveau par l'adoption de nouvelles formes d'organisation de travail qui répondent aux exigences de cette pression économique causée par une concurrence acharnée et une évolution technologique très élevée, posant ainsi un défis à toute entreprise voulant réussir et survivre.

Effectivement, toutes actions dirigées vers l'analyse du travail en vue d'améliorer ces conditions, a des incidences économiques sur l'individu, mais aussi sur l'entreprise ; engendrant par conséquent des coûts réels et des coûts cachés qui sont provoqués par de mauvaise situation des conditions de travail, qu'il faut prendre en considération par la détermination d'indicateurs objectives. Le problème qui se pose devant les partisans d'une action d'amélioration des conditions de travail, est celui de convaincre les gestionnaires de l'utilité de cette action et de ces répercussions bénéfiques sur la motivation des travailleurs et ces retombés positifs sur la productivité de l'entreprise. Convaincre les managers demande de l'analyse des conditions du travail, quelle soit bien argumenté par des données économiques pouvant faire accepter toutes suggestion ou proposition de réaménagement de ces conditions, surtout en période de crise.

---

1 : Analyse des conditions de travail –séminaire de Véronique de Keyser –Marie Noël Beauchesne Florival et Diva Notte p/14.

Selon Keyser, Beauchesne et Notte, les incidences économiques des conditions du travail ne peuvent être observées qu'au niveau micro-économique, là où on peut analyser les coûts cachés de ces conditions, c'est à dire à l'intérieur de l'entreprise.(1) Par ailleurs, l'approche économique que nous présente H.Savall, consiste à : « **identifier les effets économiques, ergonomiques ou psychosociologique** »(2). Cette approche vise ce qui suit :

- La restructuration du calcul économique des effets économiques du comportement en situation de travail pour la préparation des décisions.
- L'appréciation des résultats à travers le perfectionnement des modèles des coûts et performances.

Cette approche économique se décompose en deux approches :

- Une approche micro – économique :
  - Une approche macro – économique :
- L'approche micro économique : c'est au sein de l'entreprise, de l'organisation qu'il s'agit d'étudier les situations de conditions de vie au travail (conditions d'environnement ou d'organisation) et des actions à prendre pour leurs améliorations. C'est ainsi que l'évaluation économique des conditions de travail se réalise au niveau microéconomique, par la détermination des coûts cachés dont l'analyse est liée aux conséquences internes à l'entreprise. Ces coûts peuvent avoir des conséquences et incidences financières tels que la perte et gain de productivité, variations de turn over, elles peuvent être aussi non financières, c'est-à-dire quantifiables tels que les indicateurs sociaux, enfin ces coûts peuvent être ni financiers, ni quantifiables tels est le cas du climat social.
  - L'approche macroéconomique : son espace d'étude économique est nationale, voire transnationale. Les effets générés au niveau microéconomiques par l'analyse et l'amélioration des conditions peuvent avoir, certainement des conséquences et des effets au niveau macroéconomique.

---

1 : Analyse des conditions de travail –séminaire de Véronique de Keyser –Marie Noël Beauchesne Florival et Diva Notte p/72.

2 : Enrichir le travail humain – Henri Savall – édition economica 1989 - p/72.