



Note d'éducation permanente  
de l'ASBL Fondation Travail-Université (FTU)  
N° 2014 – 1, février 2014  
[www.ftu.be/ep](http://www.ftu.be/ep)

## TIC et conditions de travail

### *Corrélations entre l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) et la qualité du travail*

*Quels liens peut-on établir entre l'utilisation intensive de l'ordinateur et d'internet au travail et divers indicateurs qui permettent d'évaluer la qualité des conditions de travail ? Le volet belge de l'enquête européenne sur les conditions de travail (EWCS) de 2010 permet d'apporter quelques réponses à cette question. L'enquête permet d'établir des corrélations entre l'usage intensif ou non des TIC et divers indicateurs de pression sur le travail, de santé au travail, de conciliation entre travail et vie privée, de satisfaction professionnelle. Cependant, corrélation n'est pas causalité. Ce sont, en définitive, les formes d'organisation du travail mises en place dans les entreprises qui façonnent les impacts des technologies sur les conditions de travail.*

La question des impacts des nouvelles technologies sur les conditions de travail n'est pas nouvelle et de nombreuses recherches ont été conduites sur ce thème, depuis les premiers stades de l'automatisation des usines et de l'informatisation des bureaux. Depuis lors, les technologies ont beaucoup changé et le travail aussi. Avec le développement de l'informatique en réseau, d'internet et des TIC mobiles, il semble que de nouvelles problématiques apparaissent. Les résultats des recherches récentes soulignent des enjeux particuliers en termes de qualité du travail : l'intensification du travail, la dialectique de l'autonomie et du contrôle, le recouvrement entre sphère professionnelle et sphère privée, les effets sur la santé, notamment en termes de risques psychosociaux, la satisfaction et l'épanouissement au travail. À partir des données belges de l'enquête EWCS 2010, nous avons évalué dans quelle mesure les salariés qui utilisent intensivement les TIC et ceux qui ne les utilisent que rarement ou pas du tout perçoivent différemment ces enjeux relatifs à leurs conditions de travail.

## 1. UTILISATEURS ET NON-UTILISATEURS DES TIC AU TRAVAIL

L'enquête EWCS 2010 pose aux salariés deux questions sur leur utilisation des TIC dans le travail : l'utilisation d'ordinateurs (tout le temps, presque tout le temps, environ les trois quarts du temps, environ la moitié du temps, environ un quart du temps, presque jamais ou jamais) et l'utilisation du courrier électronique ou d'internet (même échelle de réponses). À partir de ces réponses, nous avons construit un score d'utilisation des TIC<sup>1</sup>, qui permet de définir trois catégories : utilisation intensive, utilisation moyenne, utilisation rare ou nulle. Le tableau 1 donne la répartition des salariés belges entre ces trois catégories. Il y a environ 40% d'utilisateurs intensifs, 20% d'utilisateurs moyens et 40% d'utilisateurs rares. Il ne faut pas s'étonner que 40% des salariés n'utilisent que rarement ou jamais les TIC sur leur lieu de travail – alors que 85% de la population entre 25 et 54 ans utilise régulièrement internet dans la vie privée. L'enquête Eurostat sur la société de l'information fournit des chiffres du même ordre de grandeur (45% de non-utilisateurs au travail en 2012, salariés et indépendants confondus).

**Tableau 1 – Répartition des salariés selon leur degré d'utilisation des TIC (Belgique, EWCS 2010)**

	Utilisateurs intensifs	Utilisateurs moyens	Utilisateurs rares
Total	38.6%	19.3%	42.1%
Hommes	37.4%	19.1%	43.5%
Femmes	39.9%	19.6%	40.5%
Niveau de diplôme inférieur (au maximum certificat sec. inf.)	15.7%	13.2%	71.1%
Diplôme secondaire (général, technique ou professionnel)	23.3%	16.8%	59.9%
Diplôme de l'enseignement supérieur (univ. ou haute école)	58.3%	23.4%	18.3%

Les différences entre hommes et femmes sont peu importantes. Si on prend en compte la répartition en fonction de l'âge, c'est parmi les 30-49 ans que l'on trouve le plus d'utilisateurs intensifs, un peu moins avant 30 ans et un peu moins après 50 ans. C'est surtout le niveau de diplôme qui est discriminant (tableau 1) : on trouve 58% d'utilisateurs intensifs parmi les diplômés de l'enseignement supérieur contre 16% parmi ceux qui n'ont pas de diplôme secondaire. Symétriquement, 71% des salariés qui ont un niveau de diplôme inférieur utilisent rarement ou pas du tout les TIC, contre seulement 18% de ceux qui ont un diplôme supérieur.

Un premier constat s'impose donc : ce sont les salariés les plus qualifiés qui utilisent le plus intensivement les TIC dans leur travail. Les conditions de travail des utilisateurs intensifs des TIC seront donc aussi celles que l'on rencontre dans les emplois occupés par les plus diplômés.

Dans la suite de ce document, nous distinguerons systématiquement le groupe des utilisateurs intensifs des TIC et le groupe des utilisateurs rares. Seuls sont présentés des indicateurs pour lesquels la corrélation avec l'usage des TIC est statistiquement significative.

<sup>1</sup> Les réponses aux deux questions sont codées de la manière suivante : tout le temps = 1 ; presque tout le temps = 2 ; environ les trois quarts du temps = 3 ; environ la moitié du temps = 4 ; environ un quart du temps = 5 ; presque jamais = 6 ; jamais = 7. L'utilisation est définie comme intensive si le score total des deux questions est  $\leq 6$ , moyenne si le score est  $\geq 7$  et  $\leq 10$ , rare si le score est  $> 10$ . Les traitements statistiques ont été effectués sur la base de données EWCS 2010 (Belgique, travailleurs salariés uniquement).

## 2. L'INTENSIFICATION DU TRAVAIL

L'enquête EWCS fournit une série d'indicateurs qui permettent de mesurer l'intensification du travail. Cinq indicateurs ont été retenus dans le tableau 2.

**Tableau 2 – Indicateurs d'intensification du travail (% des salariés de chaque groupe, BE, EWCS, 2010)**

	Utilisateurs intensifs	Utilisateurs rares
Travailler dans des délais serrés, au moins les ¾ du temps	42.8%	30.8%
N'avoir rarement ou jamais assez de temps pour finir son travail	15.1%	8.5%
Rythme de travail déterminé par les collègues	46.8%	36.7%
Rythme de travail déterminé par les clients, usagers, patients ou élèves	72.1%	57.5%
Rythme de travail déterminé par des machines	13.6%	24.6%

Les salariés qui utilisent intensivement les TIC sont plus nombreux que les utilisateurs rares à devoir travailler souvent dans des délais serrés, à n'avoir que rarement ou jamais assez de temps pour finir leur travail, à voir leur rythme de travail déterminé par la pression des collègues ou par la pression des clients, usagers, patients ou élèves. En revanche, ils sont moins nombreux à voir leur rythme de travail déterminé par des machines. Il n'y a pas de corrélation significative entre le degré d'utilisation des TIC et les rythmes de travail accélérés (indicateur : travailler à des rythmes rapides au moins les ¾ du temps).

## 3. LA DIALECTIQUE DE L'AUTONOMIE ET DU CONTRÔLE

Les résultats des recherches mettent en avant un paradoxe : les salariés qui utilisent les TIC ont davantage de marge d'autonomie dans l'organisation de leur travail que les autres mais les TIC renforcent le contrôle à distance sur le travail et le contrôle électronique des performances. On parle parfois d'*autonomie encadrée* : des procédures plus codifiées et plus rigides (notamment à travers les normes de qualité), mais une autonomie opérationnelle plus large dans la réalisation des tâches.

Les résultats EWCS confirment ce constat (tableau 3). Les salariés qui utilisent intensivement les TIC sont un peu plus nombreux à travailler sous la pression des normes de performance et sous la pression de leur hiérarchie directe. En revanche, ils sont aussi largement plus nombreux à bénéficier d'une latitude élevée dans l'organisation de leur propre travail (autonomie dans l'ordre des tâches, les méthodes de travail, les cadences).

**Tableau 3 – Indicateurs d'autonomie et de contrôle (% des salariés de chaque groupe, BE, EWCS, 2010)**

	Utilisateurs intensifs	Utilisateurs rares
Travail déterminé par des normes de performance	45.1%	38.8%
Pression de la hiérarchie directe	40.7%	36.1%
Latitude élevée dans l'organisation de son propre travail	84.1%	58.3%

#### 4. LA CONCILIATION ENTRE LA SPHÈRE PROFESSIONNELLE ET LA SPHÈRE PRIVÉE

L'utilisation intensive des TIC peut amener à brouiller les frontières entre le travail et la vie privée : on peut travailler n'importe où et n'importe quand, mais aussi entremêler des tâches personnelles et des tâches professionnelles, que ce soit sur le lieu de travail, au domicile ou en déplacement. Le tableau 4 rassemble trois indicateurs de conciliation.

**Tableau 4 – Indicateurs de conciliation (% des salariés de chaque groupe, BE, EWCS, 2010)**

	Utilisateurs intensifs	Utilisateurs rares
Difficultés de conciliation travail / vie privée	13.3%	15.6%
Difficulté de prendre des arrangements pour soi sur le temps de travail	25.8%	42.1%
Devoir travailler pendant son temps libre, au moins une ou deux fois par semaine	20.2%	11.0%

Le premier indicateur concerne les difficultés de conciliation entre travail et vie privée. Elles sont moindres pour les utilisateurs intensifs des TIC. Le second concerne la possibilité de prendre, sur son temps de travail, de petits arrangements pour résoudre des problèmes personnels, sans devoir prendre congé. Les utilisateurs intensifs des TIC semblent nettement favorisés. Le troisième indicateur mesure l'interpénétration des tâches professionnelles et privées. Sans surprise, les utilisateurs intensifs des TIC sont plus nombreux à devoir travailler fréquemment pendant leur temps libre.

#### 5. SANTÉ ET TRAVAIL

L'enquête EWCS interroge les travailleurs sur leur *perception* de leur état de santé et des liens qu'ils établissent entre leur travail et leur santé. Le tableau 5 rassemble deux groupes d'indicateurs. Les cinq premiers concernent des troubles de la santé : sentiment de stress, troubles musculo-squelettiques des membres supérieurs (dos, épaule ou nuque), migraines ou troubles oculaires, dépression ou angoisse, troubles du sommeil. Hormis pour les troubles musculo-squelettiques, l'occurrence de ces troubles est plus élevée chez les utilisateurs intensifs des TIC que chez les utilisateurs rares. Elle révèle l'importance des risques de type psychosocial. Les troubles du sommeil, en particulier, sont considérés par les ergonomes comme un indice clair de surcharge mentale.

**Tableau 5 – Indicateurs de santé et travail (% des salariés de chaque groupe, BE, EWCS, 2010)**

	Utilisateurs intensifs	Utilisateurs rares
Sentiment de stress au travail, toujours ou la plupart du temps	33.0%	23.5%
Maux de dos, épaules, nuque au cours des 12 derniers mois	38.2%	46.0%
Migraines ou troubles oculaires au cours des 12 derniers mois	41.3%	33.9%
Dépression ou angoisse au cours des 12 derniers mois	10.8%	7.6%
Troubles du sommeil au cours des 12 derniers mois	23.6%	18.9%
Penser que son travail comporte des risques pour sa santé	17.2%	26.7%
Penser que son travail a un impact plutôt négatif sur sa santé	18.2%	25.4%

Les deux derniers indicateurs concernent la perception des risques et des impacts du travail sur la santé en général. Ici, les utilisateurs intensifs des TIC sont moins nombreux que les utilisateurs rares à penser que leur travail comporte des risques pour leur santé, moins nombreux également à penser que leur travail peut avoir un impact plutôt négatif sur leur santé. Le bilan qu'ils font des risques qu'ils encourent est sans doute meilleur que celui des salariés qui n'utilisent pas les TIC, mais sont exposés à des risques plus graves.

## 6. LES PERSPECTIVES PROFESSIONNELLES

Pour terminer, nous avons rassemblé dans une dernière rubrique une série d'indicateurs qui ont trait aux possibilités de carrière, à l'accès à la formation, à la satisfaction générale à l'égard des conditions de travail (tableau 6). Les utilisateurs intensifs des TIC sont toujours dans une position plus favorable : ils ont de meilleures perspectives de carrière et un travail plus soutenable avec l'âge, ils craignent moins de perdre leur emploi, ils ont davantage accès à la formation. Quant à la satisfaction générale par rapport aux conditions de travail, elle est légèrement meilleure pour les utilisateurs intensifs des TIC.

**Tableau 6 – Indicateurs de perspectives professionnelles**  
(% des salariés de chaque groupe, BE, EWCS, 2010)

	Utilisateurs intensifs	Utilisateurs rares
Penser que son travail offre de bonnes perspectives de carrière	49.0%	30.6%
Penser qu'on pourra encore faire son travail actuel quand on aura 60 ans	68.1%	42.1%
Craindre de perdre son travail dans les six mois	15.2%	21.2%
Avoir bénéficié d'une formation payée par l'employeur au cours des 12 derniers mois	49.6%	24.3%
Avoir bénéficié d'une formation sur le tas au cours des 12 derniers mois	49.7%	26.9%
Être très satisfait ou satisfait de ses conditions de travail en général	90.2%	85.9%

## 7. CONCLUSIONS

L'analyse des résultats de l'enquête EWCS conduit donc à établir les corrélations suivantes :

- ❖ Aspects positifs : l'utilisation intensive des TIC est corrélée avec davantage d'autonomie dans l'organisation de son travail, une meilleure conciliation entre travail et vie privée, un moindre sentiment de risque pour sa santé, un meilleur accès à la formation, de meilleures perspectives de carrière, un moindre risque de perdre son emploi, un travail plus soutenable avec l'âge.
- ❖ Aspects négatifs : l'utilisation intensive des TIC est corrélée avec une plus forte pression des échéances, de la clientèle, des collègues, des normes de performance, une interpénétration entre travail et vie privée, davantage de troubles liés au stress, aux insomnies et autres facteurs de risque psychosociaux.

On se rappellera ici que les salariés qui utilisent intensivement les TIC occupent des emplois plus qualifiés (70% des utilisateurs intensifs sont diplômés de l'enseignement supérieur) et que les

utilisateurs rares occupent des emplois moins qualifiés (20% d'entre eux ont un diplôme supérieur, 55% sont diplômés du secondaire et 25% n'ont pas de diplôme secondaire).

Peut-on conclure que l'utilisation des TIC améliore globalement les conditions de travail ? Il faut être plus prudent, car corrélation ne signifie pas causalité. Ce que l'on peut conclure, c'est que les pratiques d'organisation du travail et de gestion de la main-d'œuvre qui impliquent un usage intensif des TIC s'accompagnent de conditions de travail généralement meilleures, compte tenu qu'il s'agit aussi d'emplois en moyenne plus qualifiés. À l'inverse, la mise à l'écart de l'utilisation des TIC s'accompagne de conditions de travail globalement moins favorables.

Gérard VALENDUC

## BIBLIOGRAPHIE

- Colombier N., Martin L., Pénard T. (2007), *Usages des TIC, conditions de travail et satisfaction des salariés*, dans *Réseaux*, 2007/4 n°142, p. 115-147, La Découverte, Paris.
- Eurofound (2012), *Cinquième enquête européenne sur les conditions de travail (EWCS 2010)*, Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, Dublin.
- Greenan N., Hamon-Cholet S., Moatty F., Rosanvallon J. (2012), *TIC et conditions de travail : les enseignements de l'enquête "Changements organisationnels et informatisation"*, Rapport de recherche n°77, Centre d'études de l'emploi, Paris.
- Klein T., Ratier D. (2012), *L'impact des TIC sur les conditions de travail*, Note de synthèse n°266, Centre d'analyse stratégique, Paris.
- Valenduc G., Vendramin P. (2010), *La technologie et l'évolution des conditions de travail*, dans *La Lettre EMERIT*, n°60, mars 2010, Namur.

Protection de la propriété intellectuelle : la FTU utilise le système de licences et de partage des connaissances Creative Commons  
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.0/be/deed.fr>



Les notes d'éducation permanente sont mises à disposition selon les termes de la [licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Partage à l'Identique 3.0 non transposé](#).

Les autorisations au-delà du champ de cette licence peuvent être obtenues à [gvalenduc@ftu-namur.org](mailto:gvalenduc@ftu-namur.org).

## FTU – Association pour une Fondation Travail-Université

Rue de l'Arsenal, 5 – 5000 Namur  
 +32-81-725122  
 Chaussée de Haecht, 579 – 1030 Bruxelles  
 +32-2-2463851

Site éducation permanente : [www.ftu.be/ep](http://www.ftu.be/ep)  
 Site recherche : [www.ftu-namur.org](http://www.ftu-namur.org)

Éditeur responsable : Pierre Georis



Avec le soutien de la Communauté française / Fédération Wallonie Bruxelles