

## Evolution du travail

La quatrième enquête européenne, réalisée depuis 1990 avec une périodicité de cinq ans par l'Eurofound dans 27 états membres, a été menée auprès des travailleurs en 2005. Les facteurs de risques physiques restent présents puisqu'un travailleur sur 5 est exposé à des fumées, poudres ou vapeurs et que 62 % des personnes interrogées passent ¼ de leur temps dans une position pénible ou fatigante. Ce rapport identifie l'utilisation des technologies de l'information comme l'un des facteurs majeurs de l'évolution des méthodes de travail avec en conséquence une augmentation des exigences cognitives. De même l'évolution du « modèle industriel classique » vers de « nouvelles formes d'organisation au travail » signifie pour le travailleur une plus grande autonomie, un travail en équipe et une flexibilité fonctionnelle. Ainsi 50% des travailleurs interrogés sont soumis à un fonctionnement flexible et 60 % exécutent tout ou partie de leur travail en équipe. Les demandes directes des clients, qui d'acteur passif est devenu un individu doté de droits et d'attentes, constituent selon cette enquête le facteur le plus déterminant sur le rythme de travail (68%) Par ailleurs, ce contact direct entraîne une augmentation des exigences relationnelles.

Ainsi le salarié se trouve confronté à des contraintes tant internes qu'externes parfois divergentes. Les emplois tertiaires devenus largement dominants (75% à 80%) dans les pays développés se caractérisent par l'instauration d'une relation de service et un travail direct au contact du client/usager, source potentielle de stress relationnel. Celui-ci peut être accru par l'organisation interne qui instaure une exigence /obligation de résultat individuel, une intensification des tâches, une pression des délais et bien souvent une fragmentation des équipes. L'évaluation continue et individualisée exerce une pression constante sur le salarié lui laissant la résolution de contradictions techniques et temporelles sans réelles marges de manœuvre pour y faire face puisque les règles et les normes de qualité délimitent de plus en plus précisément l'activité.

De plus, le nouvel équilibre capital/travail en faveur de la rémunération du capital et de la maximisation du rendement du portefeuille s'accompagne d'un transfert du risque vers le travail. En conséquence l'entreprise se structure de plus en plus en réseau pour externaliser certaines tâches par la sous-traitance voire les délocaliser. En outre à toutes les étapes une intensification du travail est notée pour répondre à des impératifs de productivité toujours accrus. La pression pour l'individu est croissante lui laissant souvent gérer seul les contradictions entre une obligation de résultats, via une évaluation continue et individualisée, et la réalité des contraintes techniques et temporelles sans marge de manœuvre pour y faire face. La mondialisation et la course à la productivité-rentabilité ont pour conséquence à un niveau macro une fragilisation des emplois (chômage, flexibilité des statuts précarité et parcours professionnels chaotiques) avec concomitamment des protections et des pouvoirs de négociation collectifs en diminution.