

Quels liens entre les usages professionnels des outils numériques et les conditions de travail ?

En constante progression depuis la fin des années 1990, l'usage des outils informatiques, messageries et réseaux continue de se généraliser dans le quotidien d'une majorité de salariés, s'accompagnant de modifications notables de leurs conditions de travail.

Le taux d'utilisation de ces technologies varie cependant d'une catégorie socioprofessionnelle à une autre : en 2013, plus de 90 % des cadres sont ainsi connectés contre un peu plus de 10 % des ouvriers. Il existe également une grande hétérogénéité selon que l'utilisateur est mobile ou sédentaire, connecté ou non à un réseau et a un usage de ces technologies peu intensif, modéré ou intensif.

Les usages des technologies de l'information et de la communication étant associés à un contexte de travail spécifique, ils peuvent être corrélés au développement de l'autonomie au travail, d'un sentiment de satisfaction ou d'une relation de confiance entre l'entreprise et le salarié, ou, au contraire, à des conditions de travail dégradées et des facteurs de risques psychosociaux.

L'usage d'outils numériques permettant le travail mobile est fortement corrélé à une charge de travail et une charge mentale importantes, ainsi qu'à des situations fréquentes de débordement du travail sur la sphère privée. Ces conditions de travail exigeantes sont néanmoins contrebalancées par une plus grande autonomie et récompensées par un fort sentiment de reconnaissance professionnelle.

Malgré des postes en apparence plutôt routiniers et une pénibilité physique moindre que les autres utilisateurs d'outils numériques, les utilisateurs d'outils numériques connectés mais sédentaires déclarent avoir une charge de travail importante, et quand l'utilisation dépasse 7 heures par jour, relativement plus de pression au travail que les autres utilisateurs sédentaires. En dépit de marges de manœuvre relativement importantes, ces salariés ne bénéficient pas d'autant de reconnaissance que les utilisateurs d'outils mobiles.

Catégorie moins visible, les salariés équipés d'outils informatiques mais ne disposant pas de messagerie électronique ni d'accès à Internet cumulent contraintes physiques et travail intense, faibles marges de manœuvre et soutien social faible. Face à un travail prescrit et normé, et malgré des cadences élevées, leur sentiment de pression au travail ou de charge de travail excessive est néanmoins plus faible que celui du reste des utilisateurs d'outils informatiques.

En plein essor depuis la fin des années 1990, les technologies de l'information et de la communication (TIC) se sont progressivement généralisées dans les entreprises. Les effets des outils numériques et de leurs usages sur les conditions de travail pose question. En effet, d'un côté, l'usage de ces outils contribuerait à améliorer les conditions de travail, car les impacts directs sur l'intégrité physique de l'utilisateur et la pénibilité liée à leur usage semblent moins importants que ceux causés par d'autres technologies [1]. Les outils numériques permettraient également plus d'autonomie et, bien entendu, de communication.

D'un autre côté, l'usage de ces technologies favoriserait l'exposition de l'utilisateur à plusieurs risques psychosociaux : le travail dans l'urgence, la culture de la réactivité, la surcharge informationnelle, le débordement de la vie professionnelle sur la vie privée ou encore le renforcement du contrôle du travail.

Comment l'équipement des salariés en technologies de l'information et de la communication s'est-il généralisé ? Quelles sont les différentes modalités d'usage des outils informatiques, de messagerie et de réseaux ? Pour chacun

de ces usages, les configurations de travail spécifiques les plus fréquentes favorisent-elles l'autonomie, la prise d'initiative et la reconnaissance du travail effectué, ou au contraire, augmentent-elles l'exposition des salariés aux risques psychosociaux ? Telles sont les questions abordées par cette étude qui s'appuie notamment sur l'enquête Conditions de travail de 2013 (encadré 1). Celle-ci recense les principales technologies de l'information et de la communication, dont sont équipés les salariés pour accomplir leur travail, et la durée pendant laquelle les salariés les utilisent (1) : outils informatiques, messagerie, réseaux intranet et Internet.

Des salariés toujours plus équipés et plus connectés

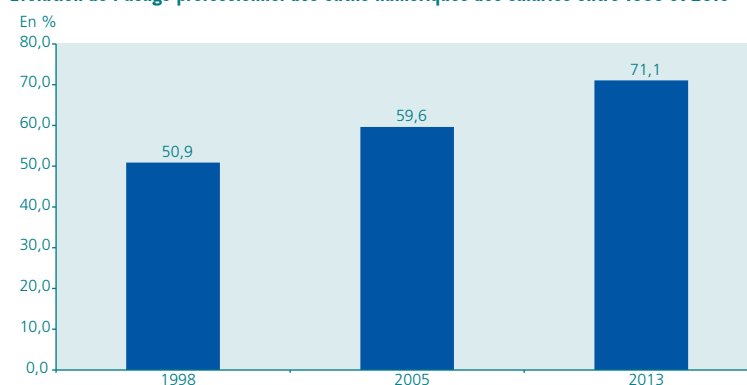
L'équipement des salariés en outils numériques est en progression constante depuis la fin des années 1990 (graphique 1), en particulier pour les employés du commerce et des services [2]. En 2013, 71,1 % des salariés utilisent un matériel informatique et/ou un réseau à des fins professionnelles (ordinateur fixe – y compris terminal ou console –, micro-ordinateur portable, messagerie électronique, Internet, un intranet). Cela représente 11,4 points de plus qu'en 2005. En outre, toujours en 2013, 57,1 % des salariés utilisent un ordinateur fixe au cours de leur journée de travail et 23,8 % un ordinateur portable (graphique 2).

L'utilisation des outils numériques par les professions intermédiaires (92,4 %, soit + 10,6 points depuis 2005) rejoint peu à peu celle des cadres et des professions intellectuelles (98,8 %, + 5,3 points depuis 2005, graphique 3). Si, désormais, plus de 95 % des cadres, des professions intermédiaires ou des employés administratifs utilisent au moins un outil numérique, c'est parmi les employés du commerce et des services que la part d'utilisateurs a le plus augmenté. L'ordinateur portable reste un équipement très inégalement utilisé selon les catégories socioprofessionnelles : 61 % des cadres en utilisent un contre 12 % des employés administratifs ou encore 3 % des ouvriers non qualifiés. Malgré cette très forte progression, 30,9 % des salariés n'utilisent aucun matériel informatique ou numérique dans le cadre de leur travail (voir focus).

L'utilisation d'Internet à des fins professionnelles est en très forte hausse entre 2005 et 2013 : la moitié des salariés utilise désormais Internet pour ses activités professionnelles contre un peu plus d'un tiers en 2005 (graphique 4). Les taux d'utilisation restent cependant très différents d'une catégorie socioprofessionnelle à l'autre (graphique 5) : plus de neuf cadres sur dix (92,3 %, soit + 14,4 points depuis 2005) sont connectés en 2013 contre un peu plus d'un ouvrier sur dix (12,1 %, soit + 6,9 points depuis 2005). De même, l'utilisation d'une messagerie électronique se généralise : 52,2 % des salariés disposent d'une adresse mail professionnelle en 2013, contre 43,7 % en 2005. Les différences entre catégories socioprofessionnelles sont semblables à celles de l'utilisation d'Internet : neuf

Graphique 1

Évolution de l'usage professionnel des outils numériques des salariés entre 1998 et 2013



Note : En 2013, une personne est utilisatrice si elle utilise un ordinateur fixe, un ordinateur portable, la messagerie, internet, un intranet ou encore si elle a accès au réseau de son entreprise depuis son domicile. En 2005, il fallait utiliser un ordinateur fixe (connecté ou non), un ordinateur portable ou un terminal.

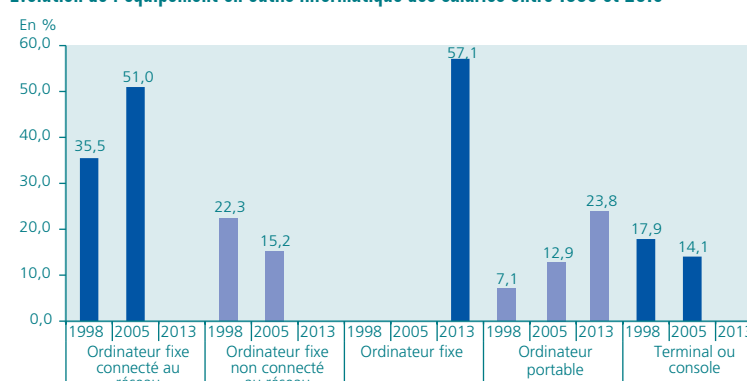
Lecture : en 1998, 50,9 % des salariés avaient un usage professionnel des outils numériques.

Champ : salariés de France métropolitaine.

Source : Dares, DGAFP, Drees, Insee, enquêtes Conditions de travail (1998, 2005, 2013).

Graphique 2

Évolution de l'équipement en outils informatique des salariés entre 1998 et 2013



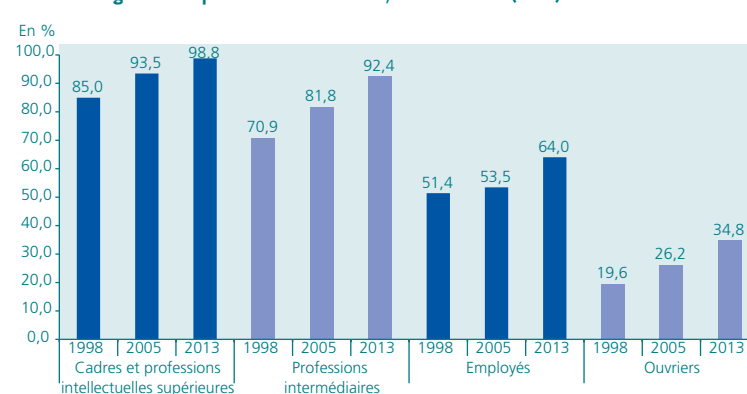
Lecture : en 1998, 35,5 % des salariés avaient un usage professionnel d'un ordinateur fixe.

Champ : salariés de France métropolitaine.

Source : Dares, DGAFP, Drees, Insee, enquêtes Conditions de travail (1998, 2005, 2013).

Graphique 3

Évolution de l'usage professionnel des outils numériques selon la catégorie socioprofessionnelle en 1998, 2005 et 2013 (en %)



Note : En 2013, une personne est utilisatrice si elle utilise un ordinateur fixe, un ordinateur portable, la messagerie, internet, un intranet ou encore si elle a accès au réseau de son entreprise depuis son domicile. En 2005, il fallait utiliser un ordinateur fixe (connecté ou non), un ordinateur portable ou un terminal.

Lecture : en 1998, 85,0 % des cadres étaient équipés d'outils numériques et les utiliser à des fins professionnelles.

Champ : salariés de France métropolitaine.

Source : Dares, DGAFP, Drees, Insee, enquêtes Conditions de travail (1998, 2005, 2013).

cadres sur dix contre un ouvrier sur dix ont une messagerie professionnelle. En outre, 18,9 % des utilisateurs d'outils informatiques au travail n'ont pas de messagerie professionnelle, et 6,5 % des salariés équipés d'au moins un outil informatique ne disposent ni de messagerie professionnelle, ni d'Internet, ni d'un réseau interne.

En moyenne, les salariés équipés de matériel ou d'applications informatiques (ordinateur, messagerie, Internet, intranet) l'utilisent 4,3 heures par jour, soit 14 minutes de plus par jour qu'en 2005. Parmi les utilisateurs de matériel informatique, 63,3 % l'utilisent 3 heures ou plus par jour, soit 1 point de plus qu'en 2005 (graphique 6). Chez les cadres, cette proportion monte à 83,8 % (soit 10 points de plus qu'en 2005 et 31,8 points de plus qu'en 1998).

Le téléphone portable occupe une place particulière dans les outils numériques à usage professionnel. En 2013, il est utilisé par 44,8 % des salariés et, plus particulièrement, par les cadres. Les salariés de la construction en sont également équipés (62,3 %), car ils travaillent souvent sur des chantiers, à distance de leur entreprise. L'usage du téléphone portable a le plus fortement progressé entre 2005 et 2013 chez les employés de services aux particuliers (+ 92 %), les ouvriers non qualifiés (+ 70 %) et les employés du commerce (+ 66 %). Le téléphone portable a ainsi modifié les conditions de travail des salariés faisant partie de professions ou de secteurs ne disposant pas facilement de téléphones fixes (transports, bâtiment et travaux publics, personnel de vente dans les grands magasins, personnel de garde et de surveillance, etc) [3]; 71,9 % des salariés soumis à des astreintes utilisent un téléphone portable professionnel, contre 41,7 % des salariés n'ayant pas d'astreintes.

L'utilisation professionnelle des téléphones s'accompagne en outre de nouveaux usages, et notamment des usages mobiles d'Internet via l'ordinateur portable et le smartphone (accès à une messagerie à distance, au réseau de l'entreprise, à des applications de suivi, etc.), que l'enquête ne permet pas d'identifier.

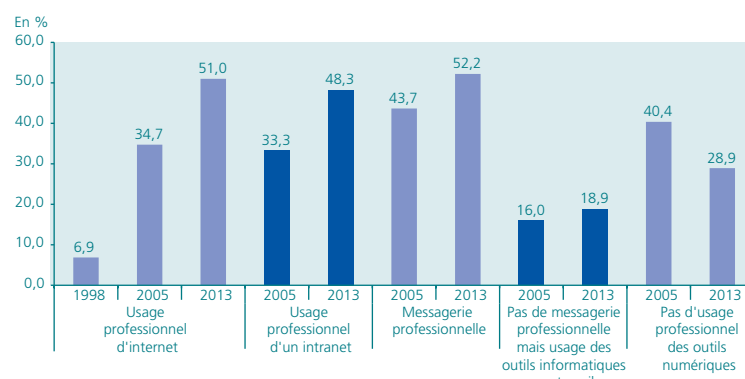
La force du lien entre usages et conditions de travail

En 2013, sept salariés sur dix avaient un usage professionnel des différents outils numériques (ordinateur fixe et portable, téléphone portable). Des usages peu avancés jusqu'aux usages avancés, on distingue cinq grands types d'utilisateurs des outils numériques (encadré 2, tableau A) :

- Les utilisateurs non connectés;
- Les utilisateurs mobiles;
- Les utilisateurs connectés peu intensifs;
- Les utilisateurs connectés modérés;
- Les utilisateurs connectés intensifs.

Un modèle statistique est utilisé pour évaluer les corrélations entre, d'une part, les différentes dimensions des conditions de travail et, d'autre part,

Graphique 4
Évolution de l'usage des réseaux à des fins professionnelles entre 1998 et 2013



Lecture : en 1998, 6,9 % des salariés avaient un usage professionnel d'Internet, ils étaient 34,7 % en 2005.

Champ : salariés de France métropolitaine.

Source : Dares, DGAFP, Drees, Insee, enquêtes Conditions de travail (1998, 2005, 2013).

Graphique 5
Part de salariés connectés à internet selon leur catégorie professionnelle en 1998, 2005 et 2013

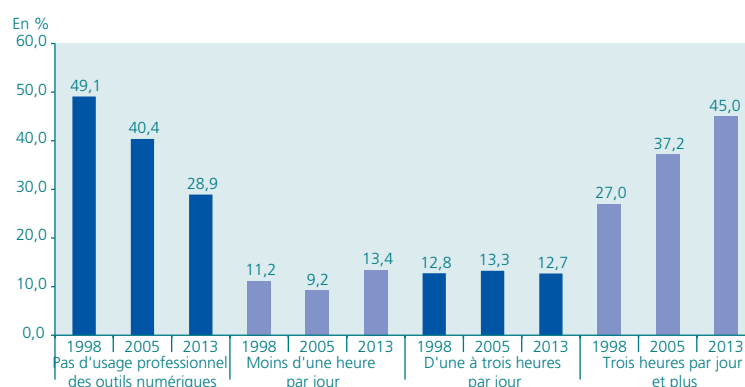


Lecture : en 1998, 29,4 % des cadres utilisaient internet à des fins professionnelles.

Champ : salariés de France métropolitaine.

Source : Dares, DGAFP, Drees, Insee, enquêtes Conditions de travail (1998, 2005, 2013).

Graphique 6
Évolution du temps d'utilisation des outils numériques entre 2005 et 2013



Note : En 2013, une personne est utilisatrice si elle utilise un ordinateur fixe, un ordinateur portable, la messagerie, internet, un intranet ou encore si elle a accès au réseau de son entreprise depuis son domicile. En 2005, il fallait utiliser un ordinateur fixe (connecté ou non), un ordinateur portable ou un terminal.

Lecture : en 1998, 49,1 % des salariés n'avaient pas d'usage professionnel des outils numériques, 11,2 % les utilisaient moins d'une heure par jour.

Champ : salariés de France métropolitaine.

Source : Dares, DGAFP, Drees, Insee, enquêtes Conditions de travail (1998, 2005, 2013).

l'usage des outils informatiques et de communication décrits par ces cinq profils (2). Les résultats mettent en évidence un lien fort entre usage des outils informatiques et conditions de travail, en fonction des caractéristiques des salariés (sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle, nationalité) et de leur emploi (profession, type de contrat, secteur d'activité, taille de l'entreprise) (tableau 1). Le modèle est estimé en écart à une situation de référence. La référence choisie ici est l'utilisateur peu intensif (usage d'outils numériques connectés et sédentaires moins de 3 heures par jour).

Les outils d'information et de communication s'insèrent dans des formes d'organisation du travail et des contextes spécifiques à l'entreprise. Selon la stratégie de l'entreprise et le mode d'organisation

qui en découle, un même outil numérique peut être utilisé pour atteindre des objectifs différents, par exemple comme outil de contrôle de l'activité ou comme outil collaboratif. L'usage d'un outil numérique peut donc avoir des effets bénéfiques sur l'activité et sur les conditions de travail. Mais cet usage est susceptible d'accroître les risques professionnels dans d'autres contextes [4]. Les résultats suivants s'interprètent ainsi en termes de corrélations entre modes d'usage de technologies et situations de travail, voire de risques associés à des configurations de contextes et d'usages [5], et non comme un effet causal des modalités d'usage des équipements numériques sur les conditions de travail (3).

Encadré 1- L'enquête Conditions de travail 2013

Les enquêtes Conditions de travail sont organisées et exploitées par la Dares depuis 1978. Elles sont renouvelées tous les sept ans : 1984, 1991, 1998, 2005 et enfin 2013. Depuis 2013, l'enquête a lieu tous les 3 ans. Les réponses se réfèrent aux conditions de travail telles qu'elles sont perçues par les enquêtés. En 1978 et 1984, l'enquête s'intéressait aux seuls salariés. Depuis 1991, elle concerne tous les actifs occupés, salariés ou non.

Un dispositif refondu et étendu mais comparable

Ces enquêtes sont effectuées à domicile sur un échantillon représentatif de la population de 15 ans ou plus exerçant un emploi. Elles complétaient, jusqu'en 2005, les enquêtes Emploi de l'Insee, avant de devenir des enquêtes indépendantes. L'édition de l'enquête 2013 a été réalisée d'octobre 2012 à mars 2013 auprès de 34 000 personnes. La collecte a été réalisée par le réseau des enquêteurs de l'Insee, ce qui garantit une certaine continuité dans les modalités de passation de l'enquête.

À l'occasion de cette nouvelle enquête, le dispositif a été complété :

- un volet « établissement » a été ajouté pour interroger les établissements qui emploient les salariés enquêtés et permettre des analyses couplant la réponse des salariés à celle de leur employeur ;
- à la fin du questionnaire en face-à-face, un questionnaire rempli par l'enquêté lui-même permet d'aborder des questions plus délicates (comportements hostiles subis dans le travail, santé mentale) ;
- un module renseignant la trajectoire professionnelle depuis la fin des études initiales a été ajouté (périodes de chômage, d'inactivité, de congés maladie, nombre d'emplois différents occupés, nature des différents types de contrats de travail...).

Pour la première fois en 2013, l'enquête intègre une surreprésentation des agents des trois versants de la fonction publique (État, territoriale, hospitalière) et du secteur hospitalier privé. Cet échantillon supplémentaire permet de réaliser des analyses fines et des comparaisons détaillées, en particulier entre fonction publique et secteur privé. Pour la première fois, et également grâce à des financements spécifiques, l'enquête a été réalisée dans quatre départements d'outre-mer. L'enquête de 2013 couvre ainsi un nombre plus élevé d'enquêtés (presque 34 000 contre 19 000 en 2005).

Quantifier les conditions de travail

Les enquêtes Conditions de travail visent à cerner au plus près le travail tel qu'il est perçu par le travailleur, et non pas le travail prescrit tel qu'il peut être décrit par l'entreprise ou l'employeur. Pour ce faire, l'enquête est réalisée à domicile et chaque actif du ménage répond personnellement. Les questions posées ne renvoient ni à des mesures objectives (cotations de postes ou analyses ergonomiques), ni à des questions d'opinion sur le travail, mais à une description concrète du travail, de son organisation et de ses conditions, selon divers angles : les marges de manœuvre, la coopération, les rythmes de travail, les efforts physiques ou les risques encourus.

Les questions sont aussi factuelles que possible. Pour toutes les questions ayant trait aux facteurs de pénibilité physique ou aux facteurs de risques psychosociaux au travail, la référence à des seuils chiffrés a été volontairement évitée. C'est l'appréciation de la personne enquêtée qui est recueillie, qu'il s'agisse d'efforts physiques, d'exposition aux températures extrêmes, de risques d'erreurs ou d'intensité du travail.

L'évolution du questionnaire reflète les changements de la réalité du travail

Au cours des différentes enquêtes, le questionnaire a beaucoup évolué. Très focalisée en 1978 sur l'univers industriel, l'enquête a intégré depuis 1991, une description des facteurs de charge mentale et des marges de manœuvre dans l'exécution des consignes (« devoir abandonner une tâche pour une autre », « ne pas pouvoir faire varier les délais fixés », « quelle conduite en cas d'incident », etc.). En 1998, l'enquête s'est enrichie d'un questionnement sur le morcellement ou le caractère imprévisible des horaires de travail ainsi que sur les accidents du travail. En 2005, de nouvelles questions ont été introduites sur la charge mentale au travail et sur les politiques de prévention des risques menées par les entreprises.

Enfin, en 2013, les questions sur la charge mentale ont été reprises dans un ensemble de questions bien plus important consacré aux risques psychosociaux au travail. L'enquête cherche, en effet, à aborder l'ensemble des dimensions étudiées par le collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail dans son rapport final publié en avril 2011 [12]. Celui-ci propose un grand nombre d'indicateurs organisés en six dimensions : intensité du travail et temps de travail, exigences émotionnelles, autonomie, rapports sociaux au travail, conflits de valeur et insécurité de la situation de travail.

(2) Séries de régressions logistiques où les variables dépendantes sont des indicatrices des dimensions des conditions de travail prises une par une (une régression par dimension) et incluant comme variables explicatives : profil d'utilisateurs des outils numériques (en 6 modalités), âge, sexe, catégorie socio-professionnelle, diplôme, type de contrat, secteur en NAF 4, famille professionnelle en 87 positions, indicatrice valant 1 si le salarié est immigré (voir focus), taille de l'entreprise (en 8 modalités).

(3) Un effet significatif peut vouloir dire que l'usage d'une technologie a un effet propre sur la dimension étudiée et/ou que l'usage de cette technologie est plus fréquent dans certaines situations de travail, sans qu'il soit possible d'identifier séparément ces deux effets.

Des usagers non connectés soumis à un travail intense et contraint

En 2013, 6,5 % des salariés sont des utilisateurs d'outils informatiques non connectés. Ils utilisent un ordinateur ou un terminal, mais ne disposent pas de messagerie professionnelle et n'utilisent ni Internet ni un intranet. Les moins de 25 ans, les employés non qualifiés et les ouvriers sont surreprésentés dans cette catégorie d'utilisateurs. La part d'utilisateurs non connectés la plus élevée se trouve chez les coiffeurs, les caissiers et les ouvriers non qualifiés du textile et du cuir.

A profil individuel donné, ces utilisateurs ont des conditions de travail relativement plus proches de celles des non-utilisateurs que de celles des autres utilisateurs. Ils ont la même probabilité d'être soumis à trois contraintes physiques ou à trois contraintes liées à l'environnement ou l'hygiène que les utilisateurs connectés peu intensifs et les non-utilisateurs (colonne 2 du tableau 1). Des tests statistiques supplémentaires indiquent que les utilisateurs d'outils informatiques non connectés au réseau sont plus soumis que les utilisateurs connectés peu intensifs à une posture physique ou pénible. Distinguer les modalités d'usage des outils numériques conduit donc à nuancer le résultat d'une pénibilité moins forte pour les salariés utilisant un ordinateur que pour ceux utilisant uniquement des machines [1]. Le travail des utilisateurs non connectés leur semble moins soutenable que pour les utilisateurs les plus intensifs : ils ont la même probabilité de ne pas se sentir capable de faire le même travail jusqu'à la retraite que la référence (utilisateurs connectés peu intensifs) et que les non-utilisateurs.

De fortes contraintes horaires et de fortes contraintes sur les rythmes de travail sont plus fréquentes chez les salariés ayant un usage d'outils informatiques non connectés. La probabilité d'avoir des horaires atypiques (journées morcelées) et flexibles (fixés moins d'1 mois à l'avance) est significativement plus fréquente pour les sala-

riés non connectés que les utilisateurs peu intensifs d'outils numériques. Par ailleurs, ils sont 1,2 fois plus souvent soumis à au moins trois contraintes de rythmes, notamment le déplacement automatique d'une pièce ou d'une machine que les utilisateurs peu intensifs d'outils numériques.

Ces salariés cumulent travail intense et faibles marges de manœuvre. Leur travail est en effet plus répétitif et plus prescrit (application stricte des ordres, consignes, modes d'emploi, indications de la part de ses supérieurs sur comment faire son travail). Ils ont également une probabilité plus faible de pouvoir organiser leur travail comme ils le souhaitent, de pouvoir s'interrompre ou de pouvoir faire varier les délais.

Les utilisateurs non connectés ont la même probabilité de travailler seuls ou souvent seuls que les utilisateurs peu intensifs. On note néanmoins qu'ils déclarent un soutien social moindre et un isolement accru par rapport à cette situation de référence. Les probabilités de déclarer pouvoir compter sur l'aide des collègues ou du supérieur hiérarchique en cas de travail délicat ou compliqué sont, en effet, plus faibles quand les salariés ont un usage non connecté des outils informatiques.

Face à un travail prescrit et normé, et malgré des cadences élevées, le sentiment de pression au travail ou d'une charge de travail excessive est plus faible chez les utilisateurs non connectés que chez le reste des utilisateurs d'outils informatiques. Le débordement du travail sur le temps privé, manifesté par des heures supplémentaires ou du travail à la maison, est également moins prégnant.

Des utilisateurs d'outils mobiles très autonomes mais débordés

En 2013, 16,9 % des salariés peuvent être qualifiés d'utilisateurs mobiles. Ils utilisent des équipements facilitant le travail mobile ou à distance (ordinateur portable, téléphone portable professionnel,

Encadré 2 – Typologie des utilisateurs d'outils numériques

Un salarié a un usage professionnel des outils numériques si, au cours de son travail, il utilise, même occasionnellement, un ordinateur fixe, un ordinateur portable, s'il dispose d'une messagerie électronique professionnelle, s'il utilise Internet à des fins professionnelles, s'il utilise un réseau de communication interne ou, quand il n'est pas sur son lieu de travail, s'il peut accéder (via un ordinateur ou téléphone portable, un BlackBerry, un ordinateur personnel) au système informatique de son établissement ou de son organisation, et, d'autre part, s'il déclare une durée d'utilisation quotidienne non nulle.

Un salarié est non-utilisateur s'il n'utilise aucun matériel informatique ou s'il déclare une durée d'utilisation quotidienne nulle.

On distingue 5 catégories les salariés selon le type d'outil informatique dont ils sont équipés et leur utilisation.

Utilisateur non connecté

Un salarié est un utilisateur non connecté s'il a un usage professionnel même occasionnel des outils informatiques (ordinateur fixe, ordinateur portable) mais qu'il ne dispose pas d'une messagerie électronique professionnelle, n'utilise pas Internet à des fins professionnelles, ni de réseau de communication interne à l'entreprise.

Utilisateur mobile

Un salarié est mobile s'il utilise au moins deux outils de mobilité parmi les équipements suivants : ordinateur portable, téléphone portable professionnel, accès distant à la messagerie professionnelle, accès distant au réseau de l'entreprise. Sinon, il est sédentaire.

Encadré 2 (suite page suivante)

Encadré 2 (suite)

Utilisateur peu intensif

Un salarié est utilisateur peu intensif s'il utilise un ou plusieurs matériel(s) informatique(s) dont au moins un connecté (messagerie électronique professionnelle, Internet et/ou intranet) moins de 3 heures par jour.

Utilisateur modéré

Un salarié est utilisateur modéré s'il utilise un ou plusieurs matériel(s) informatique(s) dont au moins un connecté (messagerie électronique professionnelle, Internet et/ou intranet) entre 3 et 7 heures par jour.

Utilisateur intensif

Un salarié est utilisateur intensif s'il utilise un ou plusieurs matériel(s) informatique(s) dont au moins un connecté (messagerie électronique professionnelle, Internet et/ou intranet) 7 heures ou plus par jour. La quasi-intégralité de ses tâches de travail sont ainsi réalisées sur ou grâce à un support informatique.

Tableau A
Profil des utilisateurs d'outils numériques selon leurs usages

En %

| | Non utilisateur | Utilisateur non connecté | Utilisateur connecté sédentaire | | | Utilisateur mobile |
|---|-----------------|--------------------------|---------------------------------|------------------------|------------------------------|--------------------|
| | | | Peu intensif <3h par jour | Modéré 3 à 7h par jour | Intensif 7h ou plus par jour | |
| Ensemble | 30,9 | 6,5 | 16,8 | 15,6 | 13,4 | 16,9 |
| Sexe | | | | | | |
| Hommes..... | 33,7 | 5,8 | 16,8 | 13,0 | 8,9 | 21,8 |
| Femmes..... | 28,0 | 6,5 | 17,1 | 18,2 | 18,1 | 12,2 |
| Tranche d'âge | | | | | | |
| 15-24..... | 41,5 | 8,7 | 19,5 | 13,0 | 10,0 | 7,4 |
| 25-29..... | 25,9 | 6,4 | 21,1 | 15,3 | 17,3 | 13,9 |
| 30-39..... | 25,3 | 5,5 | 17,3 | 15,4 | 16,5 | 20,0 |
| 40-49..... | 31,3 | 6,1 | 16,2 | 15,7 | 12,2 | 18,5 |
| 50+..... | 34,3 | 6,1 | 15,0 | 16,5 | 11,4 | 16,8 |
| Catégorie sociale | | | | | | |
| Cadres et professions intellectuelles supérieures..... | 2,0 | 0,7 | 9,0 | 17,3 | 18,6 | 52,4 |
| Professions intermédiaires..... | 9,0 | 3,6 | 24,1 | 25,2 | 18,8 | 19,3 |
| Employés qualifiés..... | 12,0 | 7,6 | 19,9 | 25,3 | 28,7 | 6,6 |
| Employés non qualifiés..... | 61,4 | 9,5 | 15,6 | 7,1 | 3,8 | 2,7 |
| Ouvriers qualifiés..... | 63,0 | 10,7 | 17,2 | 5,0 | 1,7 | 2,5 |
| Ouvriers non qualifiés, ouvriers agricoles..... | 76,3 | 9,4 | 10,1 | 2,1 | 0,9 | 1,3 |
| Employeur | | | | | | |
| Fonction publique d'État..... | 9,0 | 2,0 | 27,2 | 20,9 | 13,2 | 27,6 |
| Fonction publique territoriale..... | 38,6 | 2,9 | 18,8 | 18,9 | 9,9 | 10,9 |
| Fonction publique hospitalière..... | 16,6 | 6,9 | 41,0 | 19,1 | 8,0 | 8,3 |
| Privé..... | 33,8 | 7,0 | 13,9 | 14,4 | 14,2 | 16,8 |
| FAP22 | | | | | | |
| A : Agriculture, marine, pêche..... | 69,3 | 4,6 | 16,2 | 2,2 | 1,5 | 6,2 |
| B : Bâtiment, travaux publics..... | 69,4 | 4,5 | 9,2 | 3,9 | 3,3 | 9,7 |
| C : Électricité, électronique..... | 29,2 | 8,5 | 25,4 | 11,7 | 7,3 | 17,9 |
| D : Mécanique, travail des métaux..... | 50,7 | 14,2 | 16,1 | 6,9 | 6,0 | 6,3 |
| E : Industries de process..... | 42,9 | 11,7 | 20,8 | 14,0 | 4,2 | 6,5 |
| F : Matériaux souples, bois, industries graphiques..... | 59,8 | 15,7 | 11,3 | 9,4 | 1,3 | 2,3 |
| G : Maintenance..... | 18,7 | 6,2 | 31,6 | 20,1 | 8,5 | 14,9 |
| H : Ingénieurs et cadres de l'industrie..... | 0,3 | 0,0 | 2,4 | 16,3 | 25,4 | 55,5 |
| J : Transports, logistique et tourisme..... | 45,8 | 11,1 | 16,6 | 11,4 | 8,0 | 7,2 |
| K : Artisanat..... | 53,3 | 24,8 | 4,2 | 16,6 | 1,0 | 0,0 |
| L : Gestion, administration des entreprises..... | 2,3 | 2,0 | 4,5 | 28,4 | 38,8 | 24,0 |
| M : Informatique et télécommunications..... | 0,1 | 2,9 | 1,7 | 8,9 | 28,1 | 58,2 |
| N : Études et recherche..... | 0,0 | 0,2 | 2,8 | 20,0 | 18,5 | 58,5 |
| P : Administration publique, professions juridiques, armée et police..... | 6,8 | 1,4 | 12,3 | 36,0 | 27,9 | 15,7 |
| Q : Banque et assurances..... | 0,8 | 0,0 | 3,5 | 21,5 | 56,4 | 17,7 |
| R : Commerce..... | 15,4 | 10,0 | 15,8 | 20,1 | 12,9 | 25,9 |
| S : Hôtellerie, restauration, alimentation..... | 62,5 | 7,5 | 15,8 | 6,6 | 4,4 | 3,1 |
| T : Services aux particuliers et aux collectivités..... | 75,1 | 5,6 | 13,5 | 2,4 | 0,6 | 2,9 |
| U : Communication, information, art et spectacle..... | 6,8 | 1,5 | 12,9 | 11,6 | 25,2 | 42,0 |
| V : Santé, action sociale, culturelle et sportive..... | 13,1 | 9,2 | 41,6 | 20,6 | 4,6 | 10,9 |
| W : Enseignement, formation..... | 7,0 | 1,9 | 36,9 | 10,8 | 1,9 | 41,5 |
| X : Politique, religion..... | 3,3 | 0,0 | 12,5 | 9,1 | 0,0 | 75,2 |
| Z : Non renseigné ou autre..... | 18,0 | 3,7 | 8,1 | 20,0 | 14,4 | 35,8 |

Note : en 2013, une personne est utilisatrice si elle utilise un ordinateur fixe, un ordinateur portable, la messagerie, internet, un intranet ou encore si elle a accès au réseau de son entreprise depuis son domicile.

Lecture : 30,9 % des salariés de France métropolitaine n'utilisent pas d'outil numérique à de fins professionnelles.

Champ : salariés de France métropolitaine.

Source : Dares, DGAFP, Drees, Insee, enquêtes Conditions de travail 2013.

accès distant à la messagerie ou au réseau d'entreprise). Ces utilisateurs sont, en moyenne, plus équipés que les autres (4,2 outils numériques en moyenne contre 3,3) et sont surreprésentés chez les cadres. Un cadre sur deux dispose d'au moins deux équipements mobiles.

Toutes choses égales par ailleurs, l'usage d'outils numériques mobiles est fortement corrélé à une charge de travail et une charge mentale importantes. Il s'accompagne de situations fréquentes de débordement du travail sur la sphère privée. Cependant, ces conditions de travail exigeantes sont contrebalancées par une plus grande autonomie et récompensées par un fort sentiment de reconnaissance professionnelle.

Être un salarié mobile accroît la probabilité de déclarer une quantité excessive de travail, de travailler plus de 40 h par semaine et de faire régulièrement des heures supplémentaires (travailler au-delà de l'horaire prévu, colonne 6 du tableau 1). Pour les salariés cumulant une charge de travail importante et une pression temporelle forte, les outils numériques peuvent amplifier les facteurs de risques psychosociaux; les interruptions fréquentes, notamment liées à la réception de mails, limitent la capacité de concentration, favorisent la dispersion en incitant à la multi-activité ou au travail dans l'urgence, et augmentent le sentiment de ne pas avoir les moyens de faire ce qui est attendu [5]. Par ailleurs, les salariés utilisant des outils numériques de mobilité apportent plus souvent du travail à la maison ou sont plus souvent contactés en dehors de leurs heures de travail que les utilisateurs peu intensifs. Ce débordement d'horaires s'accompagne d'un débordement cognitif, les utilisateurs mobiles déclarant deux fois plus souvent que les utilisateurs peu intensifs d'outils numériques penser à leur travail quand ils n'y sont pas. Malgré une plus grande facilité à s'absenter en cas d'imprévu que les utilisateurs peu intensifs, les salariés mobiles ne déclarent pas une meilleure conciliation entre leur vie professionnelle et leur vie privée. Les utilisateurs de TIC mobiles exercent notamment moins souvent que les autres l'intégralité de leurs droits à congés. Les outils mobiles levant les contraintes spatiales et temporelles, on peut identifier d'autres risques associés à leur usage, notamment celui du smartphone [7]: techno-stress, dépendance, troubles du sommeil et épuisement.

Toutefois, parmi les utilisateurs des outils numériques, les utilisateurs mobiles sont ceux qui, à caractéristiques individuelles données, bénéficient le plus de marges de manœuvre et d'autonomie pour la réalisation de leurs tâches et l'organisation de leur travail. Ils reçoivent en effet moins d'indications sur la façon de faire leur travail et sont moins soumis à l'application stricte de consignes que les autres. Au contraire, être utilisateur mobile est fortement corrélé avec la possibilité de pouvoir organiser son travail de la manière qui convient le mieux, de pouvoir faire varier les délais, de pouvoir s'interrompre ou de modifier ses horaires.

Être un utilisateur mobile d'outils numériques est également corrélé avec un sentiment de reconnaissance professionnelle plus fort que les autres salariés, ainsi que des perspectives de carrières satisfaisantes. Parmi les salariés utilisateurs d'outils numériques, ce sont ceux qui déclarent le plus pouvoir développer leurs compétences. Les utilisateurs mobiles déclarent nettement plus souvent être fiers de l'organisation pour laquelle ils travaillent.

L'usage des TIC avancées peut être, en soi, un facteur d'autonomie [5] et de satisfaction dans le travail [8]. Néanmoins, ces corrélations positives peuvent n'être que la manifestation du fait que l'accès à des équipements mobiles et à une connexion informatique à distance matérialise une relation de confiance entre l'entreprise et le salarié [5]. L'entreprise choisit vraisemblablement les salariés qu'elle équipe en outils informatiques mobiles en fonction de caractéristiques difficiles à observer, comme le capital social. Ces mêmes caractéristiques inobservables sont celles qui favorisent une relation de confiance entre l'entreprise et le salariat et qui poussent à la délégation de latitude décisionnelle [9], [10].

Les utilisateurs « peu intensifs »

En 2013, 45,8 % des salariés ont un usage professionnel d'au moins un outil informatique connecté et sédentaire. Parmi ces salariés, 16,8 % en sont des utilisateurs peu intensifs. Ils n'utilisent les outils informatiques connectés et sédentaires que de façon intermittente (moins de 3 heures par jour), en support à leur activité principale pour du suivi d'activité, des tâches annexes, du reporting. La part d'utilisateurs peu intensifs la plus élevée réside dans les métiers du soin (aide-soignant, sages-femmes, infirmier), de la sécurité et défense (armée, police, pompiers) et de la pêche (marins, pêcheurs).

Cet usage plus ponctuel est le plus souvent suivi par des salariés soumis à des contraintes physiques – comme le port de charges lourdes, à des contraintes liées à l'environnement, à l'hygiène, ou à des rythmes de travail contraints que l'on trouve principalement dans l'industrie (colonne 3 du tableau 1). Ces salariés sont plus fréquemment sujets à un débordement du travail sur la sphère privée (être joint en dehors de ses horaires) que les autres utilisateurs connectés.

Ce type d'usage est relativement plus fréquent dans les professions fortement structurées autour du travail en équipe (soins hospitalier, armée, police, etc.), ce qui se traduit par un fort sentiment d'appartenance à un collectif de travail.

Tableau 1
Usages des outils numériques et conditions de travail

| | Non utilisateur | Utilisateur non connecté | Utilisateur connecté sédentaire | | | Utilisateur mobile |
|--|-----------------|--------------------------|---------------------------------|------------------------|------------------------------|--------------------|
| | | | Peu intensif <3h par jour | Modéré 3 à 7h par jour | Intensif 7h ou plus par jour | |
| Contraintes physiques | | | | | | |
| Etre soumis à au moins trois contraintes physiques (1) | 0,9 | 0,9 | ref | 0,4** | 0,2** | 0,5** |
| Contraintes environnementales | | | | | | |
| Avoir au moins 3 contraintes liées à l'environnement ou à l'hygiène (2) | 1,1** | 0,9 | ref | 0,6** | 0,6** | 0,6** |
| Horaires | | | | | | |
| Connaître ses horaires au moins un mois à l'avance..... | 0,8** | 0,8** | ref | 1,4** | 1,4** | 0,7** |
| En cas d'imprévu, pouvoir modifier ses horaires en s'arrangeant avec ses collègues..... | 0,7** | 1,0 | ref | 1,3** | 1,6** | 1,3** |
| Journée morcelée par deux périodes séparées de 3h ou plus..... | 1,3** | 1,7** | ref | 0,7** | 0,2** | 0,7** |
| Rythme de travail | | | | | | |
| Etre soumis à au moins trois contraintes de rythme (3) | 0,7** | 1,2** | ref | 1,0 | 1,1 | 0,9** |
| Demande extérieure obligeant à une réponse immédiate | 0,8** | 0,9 | ref | 1,2** | 1,4** | 1,3** |
| Rythme de travail imposé par la cadence automatique d'une machine | 1,2** | 1,9** | ref | 0,7** | 0,7** | 0,7** |
| Rythme de travail imposé par un contrôle ou suivi informatisé..... | 0,3** | 1,0 | ref | 1,3** | 1,5** | 1,1 |
| Charge de travail | | | | | | |
| Disposer d'un temps suffisant pour faire son travail | 1,0 | 1,0 | ref | 0,8** | 0,8** | 0,7** |
| Avoir une quantité excessive de travail | 1,1 | 1,1 | ref | 1,2** | 1,4** | 1,5** |
| Travailler plus de 40h par semaine..... | 0,8** | 0,6** | ref | 1,1 | 1,2 | 2,6** |
| Prendre tous ses congés..... | 1,0 | 1,0 | ref | 0,8** | 0,9 | 0,7** |
| Sentiment d'urgence | | | | | | |
| Devoir se dépêcher pour faire son travail | 1,1 | 1,2** | ref | 1,1 | 1,2** | 1,2** |
| Devoir fréquemment abandonner une tâche pour une autre non prévue.... | 0,6** | 0,8** | ref | 1,7** | 1,9** | 1,8** |
| Penser à trop de choses à la fois | 0,7** | 1,0 | ref | 1,3** | 1,6** | 1,6** |
| Travailler sous pression | 0,9 | 1,0 | ref | 1,1 | 1,3** | 1,4** |
| Faire trop vite une opération qui demanderait plus de soin | 1,0 | 1,1 | ref | 1,0 | 1,3** | 1,2** |
| Autonomie, marges de manœuvre | | | | | | |
| Appliquer strictement des ordres, consignes, modes d'emploi..... | 1,2** | 1,2** | ref | 0,9 | 1,0 | 0,7** |
| Indications de la part des supérieurs sur la façon faire son travail..... | 1,4** | 1,5** | ref | 0,8** | 0,9 | 0,6** |
| Pouvoir interrompre momentanément son travail..... | 0,9** | 0,8** | ref | 1,8** | 1,7** | 2** |
| Pouvoir organiser son travail de la manière qui convient le mieux..... | 0,8** | 0,7** | ref | 1,6** | 1,3** | 2,2** |
| Pouvoir faire varier les délais | 0,7** | 0,6** | ref | 1,3** | 1,1 | 1,6** |
| Pouvoir développer ses compétences | 0,7** | 0,7** | ref | 1,1** | 1,0 | 1,5** |
| Conciliation | | | | | | |
| Travailler tous les jours ou souvent au-delà de l'horaire prévu | 0,9 | 0,8** | ref | 1,0 | 1,2** | 1,8** |
| Emporter tous les jours ou presque du travail chez soi | 0,5** | 0,5** | ref | 0,7** | 0,4** | 3** |
| Avoir été joint au cours des 12 derniers mois en dehors de ses horaires pour les besoins du travail..... | 0,5** | 0,7** | ref | 1,0 | 0,7** | 1,8** |
| Penser à son travail même quand on n'y est pas (tjs, svt) | 0,8** | 0,9 | ref | 1,1 | 1,2** | 2** |
| Avoir des horaires qui s'accordent bien avec les engagements familiaux et sociaux en dehors du travail | 1,3** | 1,2** | ref | 1,6** | 1,5** | 1,0 |
| Pouvoir s'absenter du travail en cas d'imprévu personnel ou familial..... | 0,8** | 0,9 | ref | 1,6** | 1,9** | 1,8** |
| Soutenabilité | | | | | | |
| Se sentir capable de faire le même travail jusqu'à la retraite..... | 0,9** | 0,9 | ref | 1,4** | 1,3** | 1,4** |
| Relations sociales au travail | | | | | | |
| Travailler seul..... | 1,0 | 1,1 | ref | 1,2** | 1,3** | 1,2** |
| En cas de travail délicat, compliqué, pouvoir être aidé par ses collègues..... | 0,6** | 0,7** | ref | 1,0 | 1,1 | 1,0 |
| Tensions avec les collègues..... | 0,9** | 0,9 | ref | 1,1 | 1,2** | 1,2** |
| Avoir le sentiment de faire partie d'une équipe..... | 0,7** | 0,8** | ref | 0,9** | 0,9 | 1,1 |
| En cas de travail délicat, compliqué, pouvoir être aidé par son supérieur hiérarchique | 0,8** | 1,0 | ref | 1,3** | 1,4** | 1,3** |
| Reconnaissance | | | | | | |
| Fierté de travailler pour l'organisation | 0,9** | 1,0 | ref | 1,0 | 0,9 | 1,4** |
| Avoir des perspectives de promotion satisfaisantes | 1,0 | 1,0 | ref | 1,0 | 1,0 | 1,5** |
| Recevoir l'estime et le respect que mérite son travail | 1,1 | 0,9 | ref | 1,0 | 0,9** | 1,4** |

(1) Parmi les cinq contraintes : rester longtemps debout, rester longtemps dans une posture pénible, effectuer des déplacements à pieds longs ou fréquents, devoir porter ou déplacer des charges lourdes, subir de secousses ou des vibrations.

(2) Parmi les 9 suivantes : saleté, humidité, courants d'air, mauvaises odeurs, température élevée, températures basse, absence ou mauvais état de locaux sanitaires, absence d'intimité, absence de vue sur l'extérieur.

(3) Rythme de travail imposé par au moins trois contraintes parmi les huit suivantes : déplacement automatique d'une pièce, cadence automatique d'une machine, autres contraintes techniques, dépendance immédiate vis-à-vis des collègues, normes de production à satisfaire en une journée, demande extérieure, contraintes ou surveillances permanentes exercées par la hiérarchie, contrôle ou suivi informatisé.

Note : chaque ligne correspond à une régression logistique avec comme variable dépendante une indicatrice de la dimension des conditions de travail considérée et comme variables explicatives : profil d'utilisateurs des outils numériques (en 6 modalités), âge, sexe, catégorie socioprofessionnelle, diplôme, type de contrat, secteur en NAF 4, famille professionnelle en 87 positions, indicatrice valant 1 si le salarié est immigré (encadré 3), taille de l'entreprise (en 8 modalités). Seuls les résultats pour les profils d'utilisateurs sont reportés ici.

*** significatif à 1 % , ** significatif à 5%, * significatif à 10%, sinon non significatif.

Lecture : les salariés qui ne sont pas utilisateurs d'outils numériques ou des fins professionnelles ont une probabilité 0,9 fois plus faible d'être soumis à au moins trois contraintes physiques que la référence (les utilisateurs peu intensifs de TIC), toutes choses égales par ailleurs (modélisation logistique expliquant la probabilité d'être soumis à au moins trois contraintes physiques par le type d'usage des TIC avec les variables de contrôle suivantes : âge, sexe, catégorie socioprofessionnelle, diplôme, type de contrat, secteur en 4, famille professionnelle en 87 positions, indicatrice valant 1 si le salarié est immigré, taille de l'entreprise).

Champ : salariés de France métropolitaine.

Source : Dares, DGAFP, Drees, Insee, enquêtes Conditions de travail 2013.

Des utilisateurs modérés et intensifs sous pression malgré des postes plus routiniers

En 2013, 15,6 % des salariés sont des utilisateurs modérés de l'informatique et des outils numériques. Ces salariés ont un usage professionnel d'outils informatiques connectés entre 3 et 7 heures par jour.

Un peu plus d'un salarié sur dix (13,4 %) réalise quasi exclusivement son travail sur un équipement informatique, une messagerie, un réseau (7 heures ou plus d'utilisation par jour). Ces utilisateurs intensifs sont les plus nombreux parmi les employés qualifiés et les professions intermédiaires. La pression sur les rythmes de travail et sur les cadences est relativement plus modérée à la fois pour les utilisateurs modérés (de 3 à 7 heures par jour) et intensifs (plus de 7 heures par jour) d'outils numériques connectés (respectivement colonnes 4 et 5 du tableau 1). À l'exception des contraintes marchandes, les utilisateurs sédentaires déclarent, toutes choses égales par ailleurs, relativement moins de contraintes sur leurs rythmes de travail que les utilisateurs peu intensifs. Sédentaires, les utilisateurs modérés comme les intensifs bénéficient plus souvent d'horaires de travail prévisibles et stables ainsi qu'une plus grande latitude pour modifier leurs horaires en cas de besoin ou pour s'absenter du travail en cas d'imprévu. À l'inverse des utilisateurs des outils mobiles, un recours important des outils numériques est ici associé à une meilleure conciliation entre vie professionnelle et vie privée. Avec peu de contraintes physiques, ces salariés semblent concentrer les meilleures conditions matérielles de travail.

Néanmoins, malgré des postes en apparence plutôt routiniers, les utilisateurs sédentaires déclarent avoir une charge de travail importante, et les utilisateurs intensifs ressentent relativement plus de pression au travail. La fragmentation des tâches (devoir s'interrompre pour réaliser une tâche non prévue) et le sentiment de surcharge cognitive (penser à trop de choses à la fois) sont fortement corrélés à un usage quotidien des outils numériques, et ce d'autant plus que le temps passé devant un ordinateur augmente. De même, les salariés ayant un usage sédentaire des outils numériques entre 3 et 7 heures par jours, et plus de 7 heures par jour, déclarent plus souvent que les utilisateurs peu intensifs avoir une quantité

de travail excessive et un temps insuffisant pour réaliser leur travail. Lorsque l'usage des outils informatiques, messagerie, réseaux est intensif et dépasse 7 heures par jour, cette charge de travail importante est associée à un sentiment de pression (devoir se dépêcher pour faire son travail, travailler sous pression) et d'une qualité amoindrie (faire trop vite une opération demandant plus de soin). Leur activité étant réalisée quasi intégralement sur un ordinateur, les salariés intensifs se trouvent en situation de dépendance vis-à-vis du bon fonctionnement du système informatique. Tout incident (ralentissement du système, impossibilité de se connecter au réseau, panne, etc.) perturbe les rythmes de travail et peut accentuer la pression temporelle, en particulier pour les salariés devant répondre rapidement à des demandes extérieures, ou dégrader la qualité de la relation client [5].

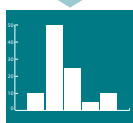
Pour faire face à cette charge de travail, les utilisateurs sédentaires modérés et intensifs disposent de marges de manœuvre relativement plus importantes que les utilisateurs peu intensifs. Ils ne bénéficient néanmoins pas d'autant de reconnaissance que les utilisateurs mobiles, ce qui amène à relativiser leur appartenance à un salariat de confiance.

Par rapport à la référence, les salariés ayant un usage sédentaire des technologies de l'information et de la communication, qu'il soit modéré ou intensif, déclarent plus souvent travailler seuls.

Pour autant, en 2013, les utilisateurs sédentaires ne sont pas isolés. En cas de travail délicat, ils déclarent, plus souvent que les salariés non connectés, pouvoir compter sur l'aide de leurs collègues ou sur l'aide de leur supérieur hiérarchique. Les outils numériques peuvent, en effet, contribuer à établir des liens entre les individus – notamment via la messagerie électronique – et à élargir des collectifs de travail et des réseaux du fait de l'éclatement géographique de certaines activités [11]. Au sein des utilisateurs non mobiles, être un utilisateur exclusif est néanmoins associé à des tensions plus fréquentes avec les collègues.

Amélie Mauroux (Dares).

Données des graphiques et tableaux
accessibles au format excel



DARES ANALYSES

est éditée par le ministère du travail. Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (Dares), 39-43, quai André Citroën, 75902 Paris cedex 15.

<http://dares.travail-emploi.gouv.fr>

(Rubrique Études, Recherches, Statistiques de la Dares)

Directrice de la publication : **Selma Mahfouz**

Rédactrice en chef : **Anne Delahaye**

Secrétariat de rédaction : **Marie Avenel, Hadrien Baer**

Maquettistes : **Guy Barbut, Thierry Duret, Bruno Pezzali**

Conception graphique et impression : ministère du travail.

Réponse à la demande : dares.communication@travail.gouv.fr

Abonnement aux avis de parution de la Dares

(<http://dares.travail-emploi.gouv.fr/dares-etudes-et-statistiques/avis-de-parution/article/abonnement>)

Dépôt légal : à parution. Numéro de commission paritaire : 3124 AD.
ISSN 2109 - 4128 et ISSN 2267 - 4756.

FOCUS Les salariés non-utilisateurs d'outils informatiques

En 2013, 7,2 millions de salariés n'utilisent pas d'outils informatiques, même occasionnellement, pour des besoins professionnels. Si certains en sont équipés, ils déclarent une durée d'utilisation nulle. En 2005, ils étaient 9 millions (CAS, 2012).

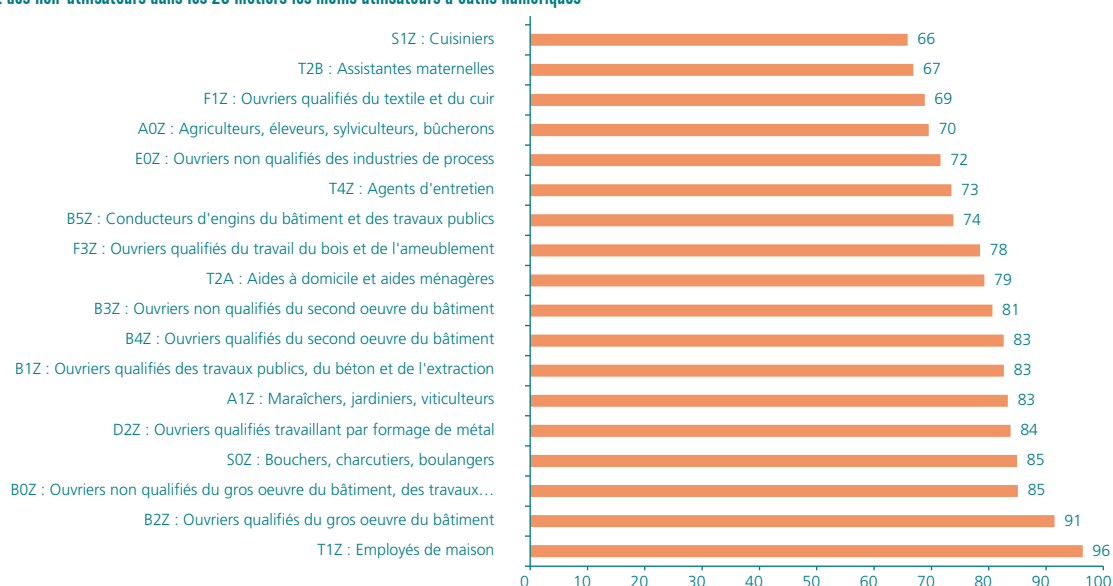
Les non-utilisateurs sont principalement des hommes (54,6 %), des employés non qualifiés (33 %) et des ouvriers qualifiés (31,8 %) et non qualifiés (20,4 %). Ils sont relativement plus nombreux parmi les salariés de 50 ans ou plus (30,6 % de non utilisateurs alors qu'ils représentent 27,6 % des salariés).

C'est dans les métiers des services à la personne (employés de maison, aides à domicile, aides ménagères) et parmi les ouvriers qualifiés et non qualifiés que les proportions de non-utilisateurs sont les plus élevées. L'usage de l'informatique progresse néanmoins dans ces métiers. Par exemple, en 2005, 96 % des aides ménagères et aides à domicile n'étaient pas utilisatrices contre 79 % en 2013, 79 % des cuisiniers contre 66 % en 2013.

Toutes choses égales par ailleurs, la probabilité de ne pas être utilisateur décroît avec le niveau d'études : les salariés sans diplôme sont trois fois moins souvent utilisateurs d'outils numériques que ceux qui ont le niveau du baccalauréat. À catégorie socioprofessionnelle, diplôme, sexe, secteur, type de contrat et âge égaux, les immigrés ont une probabilité d'1,8 fois supérieure de ne pas utiliser d'outils informatiques à des fins professionnelles.

Les salariés qui n'utilisent pas d'outils numériques à des fins professionnelles ont, toutes choses égales par ailleurs, des conditions de travail moins favorables que les utilisateurs en ce qui concerne la pénibilité physique (posture pénible) et les contraintes liées à l'environnement et à l'hygiène, en particulier les températures basses et la saleté. Ils sont également plus fréquemment soumis à des rythmes de travail contraints, notamment de type industriel (déplacement automatique d'une pièce), ainsi qu'à une faible autonomie (application stricte de consignes, tâches monotones, etc.).

Graphique A
Part des non-utilisateurs dans les 20 métiers les moins utilisateurs d'outils numériques



* FAP : famille professionnelle

Lecture : 31 % des salariés de France métropolitaine n'utilisent pas d'outil numérique à des fins professionnelles.

Champ : salariés de France métropolitaine.

Source : Dares, DGAFP, Drees, Insee, enquêtes Conditions de travail 2013.

Pour en savoir plus

[1] Joling et Kraan (2008), « Use of technology and working conditions in the European Union », European foundation for the improvement of living and working conditions, Luxembourg, Luxembourg : *Office for Official Publications of the European Communities*, 55 p.

[2] Algava E. et Vinck L. (2015), Intensité du travail et usages des technologies de l'information et de la communication, *Synthèse Stat'n°14*, juin 2015.

[3] Lasfargue Y. (2012), « Panorama de l'utilisation des TIC par les salariés dans leur travail », in L'impact des TIC sur les conditions de travail, *Centre d'Analyse Stratégique*, pp.67-100.

[4] Govaere V. et Wioland L. (2014), « Comparative Study of Two Organisations implementing Information and Communication Technology: Effects on the Health of Goods Transport Operators », *Journal of Traffic and Logistics Engineering*, vol. 2, pp. 66-70.

[5] N. Greenan, S. Hamon-Cholet, F. Moatty, J. Rosanvallon (2012) « TIC et conditions de travail. Les enseignements de l'enquête COI », *Rapport de Recherche du Centre d'Etudes de l'emploi n°77*, juin 2012.

[6] Chevallet R. et Moatty F. (2012) « Impacts des TIC sur les rythmes, l'autonomie et le contrôle du travail », in L'impact des TIC sur les conditions de travail, *Centre d'Analyse Stratégique*, pp.103-130.

[7] J. Popma (2013), « Technostress et autres revers du travail nomade », European Trade Union Institute, Working Paper, 2013.07.

[8] Colombier N., Martin L. et Pénard T. (2007), « Usage des TIC, conditions de travail et satisfaction des salariés », *Réseaux 2017/4*, n°143, p. 115-147.

[9] Gollac et Kramarz (2000), « L'informatique comme pratique et comme croyance », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°134, p. 39-60.

[10] N. Greenan, E. Walkowiak (2005), « Informatique, organisation du travail et interactions sociales », *Economie et Statistiques*, n°387, pp.35-63.

[11] Rosanvallon (2012), « Les effets des TIC sur l'isolement au travail et les échanges entre collègues », in L'impact des TIC sur les conditions de travail, *Centre d'Analyse Stratégique*, pp.161-172.

[12] Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail (2011), « Mesurer les facteurs psychosociaux de risques au travail pour les maîtriser », avril.