

Dossiers de recherche [Nouvelle série] 2/2

1994

Le télétravail : vague de fond ou engouement passager

#4 - janvier 1994 - Geneviève Gontier

R é s u m é

Le télétravail suscite aujourd'hui un grand intérêt : on y voit, en effet, un support possible pour le développement de zones rurales, la possibilité d'extérioriser certaines fonctions, un moyen de limiter, voire de supprimer des temps de transport. Cet intérêt se traduit, chez les spécialistes comme dans les médias, par une littérature abondante. Celle-ci révèle une grande variété de situations et de définitions. La première démarche de ce dossier est d'en faire le tour et de les ordonner selon les critères économiques et sociaux.

Dans un deuxième temps, ces catégories sont illustrées par des exemples tirés d'enquêtes dans le Centre-Ouest et le Sud-ouest de la France.

Une troisième partie examine les avantages et les risques du télétravail, particulièrement pour la relation des salariés à leur entreprise et la nature du contrat de travail. Elle montre aussi les freins et les atouts associés à son expansion, avec la mobilisation de nombreux acteurs publics et privés. Cependant, quelles que soient les prouesses techniques, la volonté politique et les souhaits des travailleurs, le télétravail en est aujourd'hui encore au stade d'une technique nouvelle et de marchés à explorer.

SOMMAIRE

Introduction

Chapitre I. Cadrage et définitions

I. Le téléservice

II. Les autres formes

Chapitre II. Quelques exemples

I. Une activité nouvelle ou un métier ancien modernisé

II. L'utilisation de ressources intellectuelles personnelles pour un complément d'activité

III. Un atout pour le développement régional

IV. Le télétravail version « câblée » du travail à domicile

Chapitre III. Les facteurs d'évolution

I. Les freins à la diffusion du télétravail

II. Les atouts du télétravail

C o n c l u s i o n

Bibliographie

Donner un sens aux données : l'exemple des enquêtes statistiques sur les conditions de travail

#3 - janvier 1994 - Michel Gollac

R é s u m é

Les enquêtes sur les conditions de travail réalisées par l'INSEE bénéficient d'une méthodologie éprouvée et de conditions de réalisation et d'exploitation de qualité. Or les évolutions constatées entre les enquêtes de 1984 et 1991 ont été suffisamment inattendues pour jeter un doute sur la validité des résultats recueillis et pour inviter à ouvrir la « boîte noire » qu'est cet outil statistique.

On examine ici les différentes explications possibles de cette dérive des chiffres en 1984 et 1991. Les explications techniques liées à l'apparition de nouvelles questions, de nouvelles instructions aux enquêteurs, aux aléas dans le tirage de l'échantillon ne sont à l'évidence pas suffisantes.

Un autre registre d'explication est l'évolution de la perception des conditions de travail : le « normal » n'est plus le même, ni pour les salariés, ni pour les experts. Enfin, il est indéniable qu'entre ces deux dates, les conditions de travail ont effectivement évolué, sous l'effet de l'accroissement des rythmes de travail et du développement de la polyvalence.

Au terme de cet examen, il reste à constater que la statistique est un dispositif parmi d'autres, qui s'enrichit de ses interactions avec d'autres disciplines et qu'on ne peut en faire un usage raisonnable qu'en tenant compte de son mode de construction.

SOMMAIRE

Introduction

Chapitre I. L'enquête en question

- I. Modification du questionnaire
- II. Questions pour tous
- III. Des enquêteurs mieux instruits
- IV. Un impact limité
- V. Questions en batterie : les sources de biais

Chapitre II. « Perception » ou « réalité » ?

- I. Surprise ou confirmation ?
- II. Le travail est dur, les concepts sont mous
- III. L'objectivation des conditions de travail
- IV. Plusieurs modes d'objectivation
- V. Quelles références pour juger les conditions de travail ?
- VI. Des ergonomes se font maïeuticiens
- VII. Pas de vrai chiffre

Chapitre III. Et si c'était vrai ?

- I. L'intensification du travail
- II. Polyvalent, polyexposé
- III. Des conditions de travail conjoncturelles ?

Chapitre IV. Dear prudence ?

- I. Une quête sans fin
- II. Comment construire des chiffres qui tiennent
- III. Valoriser le progrès technique
- IV. La sociologie n'est pas un luxe

A n n e x e

Bibliographie

[!\[\]\(cbe80b694ebd74fcfe136a095b608235_img.jpg\) Télécharger le dossier](#)

Comment les salariés reçoivent-ils leurs instructions de travail ? Canaux de communication et formalisation des organisations

#2 - janvier 1994 - Frédéric Moatty

R é s u m é

Des approches récentes ont relancé la réflexion sur la communication au travail. L'étude présentée ici propose pour la première fois une analyse statistique des communications de travail dans les entreprises industrielles françaises incluant à la fois les caractéristiques des salariés, de leur emploi et de leur entreprise. Elle se focalise sur les principaux canaux de communication (l'écrit, la voix, le téléphone, les machines) par lesquels les salariés reçoivent leurs instructions de travail.

Trois systèmes de contact se différencient chez les salariés selon qu'ils sont concernés par un seul ou plusieurs canaux et que ces contacts impliquent une proximité ou une distance. Les ouvriers non qualifiés ou les non diplômés reçoivent principalement leurs instructions de vive voix.

Les professions intermédiaires, les employés, les responsables hiérarchiques ou les bacheliers reçoivent leurs instructions par des canaux plus variés : par écrit, par téléphone ou par un ordinateur. Mais ces contacts indiquent une distance avec celui qui les émet.

Les diplômés du supérieur ou les cadres ont les contacts les plus riches et les plus variés. Mais ils privilégient les contacts de proximité.

Lorsque les instructions de travail se formalisent par le recours à l'écrit, l'usage simultané du téléphone ou de machines se répand et les contacts de vive voix se maintiennent. Les entreprises les plus simples ou les plus petites ont surtout recours aux instructions de vive voix. Celles qui ont une organisation complexe utilisent toute la gamme des canaux disponibles. L'usage d'instructions écrites augmente lorsqu'elles regroupent des spécialistes au sein de services fonctionnels différenciés. Si la taille s'accroît, les instructions standardisées délivrées par une machine deviennent plus nombreuses. Partout, un fort niveau de communications orales est indispensable pour articuler l'expérience des salariés aux savoirs formalisés dans l'entreprise.

S O M M A I R E

I n t r o d u c t i o n

Chapitre I. L'efficacité des communications est au cœur des problèmes de coordination et d'organisation des entreprises

- I. Communication et organisation de l'entreprise
- II. Les différents aspects de l'analyse des communications de travail
- III. Communication efficace, coordination et modèles d'entreprise
- IV. L'importance décisive des changements de canaux de communication

Chapitre II. Par quels canaux indique-t-on les instructions de travail ?

- I. Les communications de travail dans l'enquête TOTTO
- II. Un usage très inégal des canaux de communication pour indiquer les instructions de travail
- III. Les canaux de communication se diversifient avec le développement de l'organisation
- IV. Les principaux déterminants de l'usage des canaux de communication dans les entreprises industrielles

Chapitre III. L'organisation est déterminante pour l'usage d'instructions écrites

Chapitre IV. Les instructions de vive voix : interaction et négociation

Chapitre V. La forte stratification sociale de l'usage des canaux phoniques

Chapitre VI. La grande entreprise se relie au marché et à ses établissements grâce à la machine

Synthèse des résultats
Bibliographie
Annexes

Les intermédiaires de l'insertion

#1 - janvier 1994 - Cécile Baron, Marie-Christine Bureau, Eliane Le Dantec, Patrick Nivolle

Résumé

Aujourd'hui les acteurs qui interviennent dans la mise en relation entre employeurs et demandeurs d'emploi frappent par leur diversité institutionnelle : ANPE, services municipaux, associations, organismes de formation, missions locales... Au cours de ces dernières années, sous la pression du chômage, la mise en réseau de ces acteurs a progressé au niveau local.

La réactivation de ce niveau, qui fait l'objet de la présente étude, prend des formes différentes. Il y a parfois création de nouveaux acteurs : c'est le premier exemple où la municipalité décide de créer une association pour animer le marché du travail local. Des relations anciennes peuvent aussi se transformer : c'est le cas du CAT qui utilise son réseau de donneurs d'ordres pour réaliser une action d'insertion. Le changement provient aussi parfois, comme dans le troisième exemple de la coordination d'acteurs autrefois isolés qui sont amenés à renégocier leurs champs d'intervention respectifs.

Des réseaux encore plus ou moins embryonnaires se tissent ainsi entre les différents partenaires de l'insertion sociale et professionnelle. Par ce travail de médiation, ils exercent une action sur la construction de la qualification et peuvent ainsi contribuer à revivifier le marché du travail local.

S O M M A I R E

I n t r o d u c t i o n

Chapitre I. Entreprises et insertion : les ressorts d'une démarche de médiation au quotidien

I. Le centre

1. Le soutien de la municipalité
2. L'équipe du centre
3. Un travail spécifique de médiation
4. La méthode utilisée

II. Partenaires et règles de la médiation

1. Les personnes à la recherche d'un emploi
2. Les entreprises

III. Les règles du jeu

1. L'engagement des jeunes
2. L'engagement des entreprises

IV. L'action sur le marché du travail

1. La présélection
2. L'adaptation à l'entreprise

Chapitre II. Le passage d'une relation de sous-traitance à une médiation pour l'insertion

I. La mobilisation des entreprises

1. De la négociation de la sous-traitance ...
2. ... Au recrutement d'entreprises pour l'insertion

II. Le dispositif de suivi et d'évaluation des personnes

1. Le suivi et l'évaluation des travailleurs handicapés au sein du CAT
2. Le dispositif de suivi et d'évaluation hors du CAT
3. L'engagement progressif des entreprises

III. L'exemple de Leïla

IV. C o n c l u s i o n

Chapitre III. L'amorce d'une démarche communale en faveur de l'insertion professionnelle : freins et t r e m p l i n s

I. Contexte et lancement de la démarche

1. L e c o n t e x t e
2. Le lancement

II. L'expérience de la commune : des forces diffuses et variées mais guères coordonnées

1. Des intervenants nombreux et différents
2. Les assistantes sociales du CCAS
3. Les autres travailleurs sociaux

4. Les formateurs

III. Un « pôle permanent d'insertion » comme cadre et tremplin d'un réseau local

1. L e d i s p o s i t i f
2. Les difficultés d'un réseau local

IV. C o n c l u s i o n

Conclusion

[Page précédente](#)



<https://ceet.cnam.fr/publications/dossiers-de-recherche-nouvelle-serie-2-2-958814.kjsp?RH=1507624655036>