

## **Préambule (2012)**

*Les deux premiers extraits portent sur la critique des grilles d'analyse des conditions de travail. Le premier concerne la théorie de la connaissance qui sous-tend la conception et l'usage de ces grilles. Le second confronte plus particulièrement la "charge mentale" telle qu'elle est abordée à travers ces grilles avec les résultats des recherches ergonomiques menées par le Laboratoire de Physiologie du Travail et d'Ergonomie du CNAM et avec notre propre expérience. Cette critique des grilles a été résumée et poursuivie par Leonardo Pinsky dans le rapport déjà cité plus haut (Pinsky, 1977). Le troisième extrait concerne les grilles d'enquête sur les conditions de travail développées par le syndicalisme italien, et plus largement les Conseils d'usine (Consigli di Fabbrica), qui associaient ouvriers syndiqués et non syndiqués<sup>1</sup>.*

*Ce rapport comporte aussi en introduction une réflexion générale encore valable aujourd'hui sur la méthodologie des enquêtes statistiques en matière de conditions de travail, qui comporte une partie critique, la critique de la notion de "description objective" et de son usage, et une partie positive, la contribution des études et recherches globales en situation réelle de travail à une telle méthodologie. Cette réflexion générale étant concrétisée dans les trois extraits présentés, je peux la laisser ici de côté. Ce d'autant plus que ces derniers montrent mieux que ne le font cette réflexion générale l'épistémologie d'étude des conditions de travail et de leur transformation, en termes d'articulation de la recherche empirique et de la recherche technologique et d'articulation entre recherche et activité usuelle, qui conditionne cette réflexion.*

## **Contribution des recherches ergonomiques à la constitution d'une méthodologie d'enquête statistique sur les conditions de travail, Ministère du Travail, Paris (Extrait 1)**

Theureau J., Tort B.  
(1977)

### **CHAP. I: LA GRILLE DU LEST & LES GRILLES DES SERVICES ERGONOMIQUES D'ENTREPRISE : II - LA GRILLE DU LEST**

#### **1. Présentation de la méthodologie. Problèmes généraux soulevés**

L'objectif et la méthode :

"Cette intention d'étudier l'environnement physique, les charges physiques et mentales, aussi bien que le degré d'autonomie dans le travail ou les relations sociales sur le lieu de travail, trouve une limitation importante dans la méthode de recueil des données que nous proposons. En effet, nous voulons une méthode standardisable donc pas trop lourde, et qui laisse très peu de place aux interprétations de l'enquêteur, ce dernier devant pouvoir être formé assez vite. Cela privilégie les

---

<sup>1</sup> Rappelons qu'à l'origine de telles enquêtes, se trouvent les étudiants de la Faculté de Médecine de Turin, dont une partie a constitué *Lotta Continua*. J'ai pu rencontrer l'un d'entre eux, devenu depuis médecin en exercice, lors d'un de mes voyages en Italie en 1973-1975, dans le cadre d'une réunion ouvrière régionale de *Lotta Continua* à Turin.

éléments mesurables, les indices facilement repérables, aux dépens de ce qui supposerait une longue observation ou des méthodes d'enquête beaucoup plus raffinées.

Notre objectif a donc été de mettre au point un guide d'observation d'utilisation relativement simple et rapide, permettant pour poste de travail, de recueillir un certain nombre de renseignements aussi objectifs que possibles sur les divers éléments des conditions de travail, en vue d'établir un diagnostic<sup>2</sup>.

. Ce que nous allons étudier, c'est la faculté de ce guide d'observation (avec son mode d'emploi) à rendre compte correctement des situations réelles de travail (problème de l'intérêt, de la validité et de la signification des données recueillies) et à servir de base à une évaluation des conditions de travail ; c'est aussi la faculté de cette grille de cotation s'appuyant sur de tels éléments ainsi recueillis, à en fournir une interprétation et une évaluation correctes.

Nous considérerons donc l'outil proposé par le LEST tel qu'il doit être mis en œuvre, avec les objectifs qu'il poursuit, les méthodes qu'il implique, les conséquences qu'il entraîne, pour percevoir les problèmes qu'il pose au niveau de cette mise en œuvre. Ce n'est qu'à partir de là qu'il sera éventuellement utile de remonter aux problèmes posés par sa constitution.

Cet ordre n'est pas sans importance :

- Ce sont bien ses méthodes et objectifs finaux d'utilisation qui :

(a) ont donné forme dès le départ au processus de constitution et à ses problèmes ;

(b) pourraient éclairer rétrospectivement ceux-ci : si l'on se trouve devant certains problèmes graves lorsqu'il s'agit de s'en servir, cela pourrait conduire à réinterroger certains choix initiaux dans la constitution même de l'outil.

- Un examen critique ne servirait à rien s'il ne portait pas directement sur le questionnaire et la grille. La preuve : le LEST n'est pas avare de commentaires peines sur la difficulté de constituer un tel outil, ni de protestations de modestie. Mais tout cela est sans aucune conséquence sur l'outil finalement produit.

• Les restrictions reconnues par le LEST : quelques exemples

Les auteurs prétendent ne rien ignorer des limites de leur démarche et se défendent dans toute la présentation, contre toute accusation de dogmatisme, en particulier en invoquant la possibilité de corriger, perfectionner, approfondir, etc. cet outil.

Quelques exemples :

"Malheureusement en ce qui concerne la charge mentale correspondant à une tâche les mesures objectives ne sont plus possibles , car il n'existe pas, actuellement, de méthode pour mesurer

---

<sup>2</sup> Pour une analyse des conditions du travail ouvrier dans les entreprises, Armand Colin, 1975. Référence notée "LEST" pour la suite de ce chapitre.

directement ou indirectement la charge mentale d'une façon globale objective. Certaines théories, telle la théorie des communications ou de l'information et la théorie du canal unique, proposent des méthodes d'évaluation de certains types de charge mentale. Mais, d'une part, ces théories sont basées sur une ou plusieurs hypothèses qui sont discutables, d'autre part", etc.

" (...) Fallait-il donc pour conserver le même souci d'objectivité, écarter de notre analyse tout ce qui concerne la charge mentale et certains facteurs d'ordre psycho-sociologique, tels que les relations de travail (avec les autres travailleurs ou avec la hiérarchie), la plus ou moins grande possibilité laissée au travailleur de développer ses facultés d'initiative, de créativité, etc. L'analyse que nous aurions proposée aurait été bien partielle, d'autant plus que, pour de nombreux postes de travail, la diminution de la charge physique s'est accompagnée d'un accroissement de la charge mentale. Nous avons préféré abandonner un peu d'objectivité plutôt que de passer totalement sous silence les facteurs de charge mentale et les facteurs psycho-sociologiques" (LEST, pp. 2 et 3).

Curieux raisonnement qui conclut de l'intérêt de la prise en considération de certains éléments à la possibilité de celle-ci, passant outre, du coup à toutes objections antécédentes.

On notera aussi que visiblement l'impératif d'objectivité si contraignant lorsqu'il a fonction de justifier l'exclusion de la parole du travailleur à l'échine plus souple lorsqu'il s'agit de soumettre à l'outil des réalités qu'on vient pourtant de reconnaître difficilement abordables par lui.

Ces réserves fort scrupuleuses seront donc sans effet : peu importe la validité des résultats, ce serait trop dommage de ne pas faire passer à la grille la charge mentale et les facteurs psycho-sociologiques. Il y aura donc évaluation et cotation.

Oui, mais non sans de nouvelles réserves de prudence :

"En fait la cotation et, par conséquent, le diagnostic ne sont pas aussi rigoureux pour tous les éléments analysés. Pour certains d'entre eux, il existe des études qui ont permis de dégager des normes. (...) En ce qui concerne les facteurs de charge mentale et les éléments psycho-sociologiques, les normes n'existent pas, puisque les mesures n'existent pratiquement pas non plus (...) L'établissement d'une échelle de cotation pour ces divers éléments a posé certaines difficultés" (LEST, pp. 4 et 5).

Autres réserves, qui ne portent pas plus à conséquence et que quelques vœux suffiront à faire taire :

"En effet, l'étude d'un poste de travail est trop complexe pour que nous prétendions en deux heures de temps ne rien laisser échapper. Bien des recherches prouvent que la difficulté d'une tâche ne peut être appréciée qu'après de très longues observations minutieuses et que les opérateurs sont parfois les seuls à pouvoir juger, grâce à leur expérience, de la difficulté relative des divers postes"

Cela n'empêchera : ni la cotation de tout poste en 2h ; ni l'exclusion de fait du travailleur concerné dans l'emploi du questionnaire et l'application de la cotation (voir plus loin).

"De plus, les nonnes sont établies pour chacun des éléments des conditions de travail pris isolément et l'on manque de travaux sur l'effet conjoint de plusieurs nuisances. Enfin, nous l'avons déjà dit et nous y insisterons tout au long de ce document, certains éléments des conditions de travail (la charge mentale par exemple) sont très difficiles à appréhender".

Ce qui n'empêchera pas :

- la présentation d'histogrammes prétendant représenter une évaluation des diverses nuisances considérées séparément mais donnant un tableau de cotation du poste ;
- l'évaluation et cotation de la charge mentale à un poste.

Suivent un credo et quelques vœux :

"Malgré toutes ces réserves, nous croyons que la méthode proposée est susceptible d'éviter les généralités dans le débat sur les conditions de travail, de faire le partage entre ce qui est relativement sûr et ce qui ne l'est pas, de ne pas laisser aux "spécialistes" le soin de discuter de ces questions. Pour que les salariés retrouvent un certain contrôle de leur travail, il faut que des études sur les conditions de travail soient menées avec eux ou par eux. La méthode actuelle doit être considérée comme un outil mis à la disposition de tous ceux qui sont intéressés ou concernés par ces problèmes mais un outil susceptible d'être modifié, discuté, perfectionné" (LEST, p. 17).

Comment se fera "le partage entre ce qui est relativement sûr et ce qui ne l'est pas" puisqu'au terme de l'analyse-évaluation on obtient un histogramme d'ensemble parfaitement homogène ? Quant au vœu que les études sur les conditions de travail n'excluent pas les travailleurs mais "soient menées avec eux ou par eux", les auteurs songent sans doute à d'autres études, car toute la mise en œuvre de la méthodologie d'enquête et d'évaluation exclut leur participation (sauf sur UN point commenté plus loin !).

D'ailleurs, cela même fait l'objet d'une nouvelle réserve :

"Les différents indicateurs que nous venons de proposer pour caractériser les éléments de charge mentale sont obtenus dans le chapitre du guide d'observation relatif à la charge mentale, selon une méthode voisine de celle que nous avons utilisée pour les autres éléments de condition de travail, à savoir par l'observation directe ou par le recueil de renseignements assez objectifs, en éliminant toute interview du travailleur. Nous connaissons les limites d'une telle approche, mais elle nous paraît cependant utile pour avoir une idée assez globale d'un poste de travail et servir ensuite de base à des discussions ou des études plus approfondies de la part des acteurs sociaux concernés" (LEST, p.140).

On pourrait multiplier à l'envi de tels exemples où les auteurs reconnaissent l'existence de problèmes, mais pour mieux passer outre immédiatement aux restrictions qu'ils viennent d'énoncer.

En fait, ces attendus accompagnant la grille de cotation ont pour une grande part valeur de masque par rapport au produit réel obtenu à l'aide de la cotation. Ce n'est pas parce que la grille

est accompagnée de nombreuses réserves que la cotation est moins abrupte : elle en est d'ailleurs parfaitement détachable puisque toutes ces réserves n'ont pas pour conséquence d'introduire la moindre relativisation dans l'outil lui-même : les réserves ou relativisations présentées dans les attendus établissant essentiellement des limitations, des manques (ce qu'on reconnaît ne pas prendre en compte, qu'il s'agisse de travaux, ou d'aspects particuliers du travail, ou d'indices qui seraient intéressants, etc.), la grille, dans sa présentation positive ne peut échapper à ce caractère d'être close, de fonctionner comme un tout prétendant rendre compte des conditions de travail dans une situation réelle déterminée. Pour preuve sa mise en circulation comme questionnaire - guide d'analyse - grille de cotation, là où on aurait pu s'orienter, au vu de toutes ces difficultés, vers la constitution d'un simple manuel d'analyse ou la proposition de questionnaires !

Modestie des préliminaires, caractère autoritaire et abrupt de l'outil de cotation : cette hétérogénéité apparente indique pourtant bien ce qui est central dans le projet, et la fonction de chacun de ces deux aspects. Central, justifiant tous les coups de force théoriques : le projet de production d'une grille d'évaluation de postes utilisable par les entreprises ; annexe, mais nécessaire : la volonté de fournir par ailleurs le vernis de connaissances nécessaires à la formation de "techniciens" de la cotation, formation en fait coupée de tout réel processus d'analyse des conditions de travail, supplément d'âme et de connaissances, sans conséquences essentielles sur la nature, la présentation et la fonction de l'outil de cotation.

Le couplage des deux aspects permet également d'échapper à toute critique : à l'objection du caractère simplificateur, subjectif et dogmatique de la grille, il sera possible de répondre que tout cela aussi a été dit et d'invoquer toutes ces pages qui introduisent ce qu'il faut de réserves, de relativisation ou de mise en garde : toutes précautions essentiellement... théoriques (invocation de la complexité des connaissances ou de leurs lacunes) où n'apparaissent jamais les conséquences pratiques du point de vue de la méthode d'analyse des conditions de travail.

Ou bien donc on donne toute leur importance aux réserves émises, aux limites reconnues, aux difficultés de synthèse, d'observation, d'interprétation, d'évaluation explicitement reconnues, et alors on ne peut continuer à proposer envers et contre tout une telle cotation générale dont on sait qu'elle n'a aucune chance de rendre compte effectivement de la réalité des conditions de travail ; ou bien on considère que toutes ces réserves n'infirment pas fondamentalement une telle démarche de cotation homogène, et alors il est normal que ce qui soit jugé, ce soit l'outil de cotation lui-même en tant qu'il se prête à un fonctionnement pratique réel, et non cet ensemble hétéroclite de procédures d'évaluation sommaires et toutes les restrictions verbales qui l'ornent mais n'ont aucune efficacité sur la constitution même de la grille.

Ne sont donc utiles à un tel examen que les restrictions qui appelleraient dans la grille même, soit à invalider ou soupçonner le résultat obtenu (mais alors pourquoi le maintenir dans la grille) soit à résoudre la difficulté soulevée en proposant une meilleure cotation.

C'est dire qu'on ne peut s'estimer satisfait, en réponse aux objections soulevées par l'outil d'évaluation, d'être renvoyé aux propres réserves des auteurs figurant dans les attendus : ou bien ces réserves ont un sens (et d'autres que nous ajouterons) et alors c'est l'illusion d'une cotation cohérente qui s'effondre, ou bien elles sont de pure forme, et alors leur présence en tête du texte n'a pas d'autre fonction que de fournir une réponse anticipée à toute objection, qu'un rideau de

fumée derrière lequel on préserve un fonctionnement inchangé de l'outil d'évaluation des situations réelles.

## 1.2. Une méthodologie d'évaluation excluant les travailleurs concernés

- La méthodologie d'enquête repose sur un idéal d'"observation" conduite par une ou plusieurs personnes étrangères à la pratique même du travail considéré.

On s'aperçoit rapidement qu'en pratique le primat d'abord si lourdement martelé de l'observation, comme garantie d'objectivité, se voit notablement relativisé, et l'observation se voit adjoint un autre mode de recueil de données : "le recueil de renseignements assez objectifs" "en éliminant toute interview du travailleur" .... donc, auprès des spécialistes compétents : maîtrise, bureaux de méthodes, etc.

Ce relais de l'observation directe par "le recueil de renseignements" est à mettre en relation immédiatement avec la durée de l'enquête (2 heures) et la volonté de se passer de la participation du travailleur concerné sans doute considéré comme source de "subjectivité".

L'observation objective du LEST souffre visiblement des mêmes difficultés à saisir le travail réel que celle des chronométrateurs tayloristes. Mais si l'usage d'appoint de la hiérarchie permet de remplir le questionnaire et de ne pas revenir bredouille, il ne lève pas toutes les difficultés : ce point devient essentiel lorsqu'il s'agira de savoir si c'est bien sur le travail réel et non le travail théorique ou le travail prescrit qu'a porté l'enquête.

- "Observation" et "recueil de renseignements" en se passant au maximum du concours du travailleur concerné :

"La méthode que nous proposons ici consiste donc d'abord à rassembler grâce à un guide d'observation toutes les mesures et les différents éléments qui semblent importants pour caractériser les conditions de travail d'un poste".

"Ce guide d'observation devra être rempli par un observateur autre que le travailleur ; ce pourrait être le médecin du travail, un représentant du C.H.S., un syndicaliste, etc." (LEST, p. 4), en tout cas, déjà quelque chose comme un spécialiste.

Thème repris et martelé par l'auteur de la préface : "Ce guide d'observation suppose un observateur qui peut être le médecin de travail, un représentant du C.H.S. ou de la commission spécialisée, (...) c'est à lui, non au travailleur observé, qu'il reviendra de l'utiliser" (LEST, préface de Y. DELAMOTTE, p. VI et VII).

Echappant à toute participation et contrôle des travailleurs concernés, que ce soit au moment de sa rédaction ou à celui de son interprétation, un tel questionnaire pour spécialiste laisse rapidement apercevoir sa vocation : devenir un outil d'analyse-évaluation aux mains non plus même des chercheurs extérieurs aux entreprises, mais des entreprises elles-mêmes : "Cependant, à la différence des chercheurs qui destinent naturellement leurs travaux à la communauté scientifique dont ils attendent approbation et encouragements, Guy Roustang et son équipe ont

mis au point un guide à l'intention des hommes d'entreprise" (ibidem).

Remarquer que cet outil peut justement servir aussi aux organisations de travailleurs ne change rien à l'affaire :

- d'une part la question demeure de savoir si on n'a pas fourni aux entreprises le moyen de justifier des évaluations abusives ; ce point sera examiné plus loin.

- d'autre part, les travailleurs n'interviennent ici de toutes façons que comme éléments d'un "domaine conflictuel où les points de vue s'opposent fréquemment" ; leur part à la critique ou à la validation de l'outil est seulement celle d'une des pièces reconnues jouer sur l'échiquier du pouvoir dans les entreprises : "c'est aux chefs d'entreprise, aux médecins du travail, aux représentants du personnel qu'il revient maintenant de l'éprouver, d'en chercher le meilleur mode d'emploi, de préparer éventuellement d'autres méthodes qui leur sembleront mieux adaptées" (idem, p. VII)

L'intervention des travailleurs n'est envisagée, relativement à la validation et à l'utilisation de l'outil, que comme celle d'une force sociale de discussion-négociation ; mais la participation des travailleurs concernés, ayant une expérience pratique des conditions de travail visées, et une connaissance du travail effectué, n'est pas considérée comme utile et souhaitable (sauf cas exceptionnel) pour l'opération même d'observation-enseignement, c'est-à-dire la phase d'étude simplifiée du travail qui va donner lieu à évaluation.

Certes les auteurs se défendent d'avoir voulu rééditer l'opération tayloriste classique rêvant d'imposer au nom de la Science, l'unanimité aux parties concernées ; ils tiennent en cela compte d'une situation de fait : l'impossibilité de l'unanimisme dans l'entreprise (LEST, p. 17).

Reste cependant la question, non de la participation syndicale éventuelle à la discussion sur les résultats de l'enquête, mais de celle des travailleurs concernés (et de leurs organisations) à l'étude simplifiée de leur poste et de leur travail : question qui concerne directement la validité des données recueillies elles-mêmes, comme de leur interprétation : or, sur ce point, l'énoncé déjà cité de la page 140 proscrivant "toute interview" du travailleur constitue le dernier mot du LEST en matière de méthodologie.

Il n'est qu'un seul cas où le LEST prévoit, pour tout le questionnaire, que le travailleur soit interrogé, et encore, au même titre que le chef d'équipe : c'est quand il n'y a vraiment pas moyen de faire autrement :

"La réponse à la question 6.6.2. peut présenter quelques difficultés dans la mesure où la durée d'observation est limitée. Il est en effet possible que le temps pendant lequel le travailleur peut s'arrêter de travailler ou peut distraire sa surveillance, ne soit pas réparti de la même façon toute la journée ; l'observation ne sera donc pas suffisante et il faudra essayer d'avoir des informations supplémentaires de la part du travailleur ou du chef d'équipe par exemple" (LEST, p. 147).

- Si la rédaction du questionnaire ne fait pas appel — sauf exception — à la participation et au contrôle des travailleurs concernés, encore moins est-ce le cas pour l'évaluation elle-même, automatique, puisqu'elle est donnée par la grille.

### 1.3. Les éléments des conditions de travail impossibles à prendre en compte avec un tel outil

. Quels éléments des conditions de travail seront-ils pris en compte dans le cadre de cette enquête visant à évaluer-coter des situations réelles ? Les dimensions essentielles selon lesquelles une situation sera cotée sont assez clairement présentées au niveau de l'histogramme que la grille permet d'établir. On y voit considérés :

- L' "environnement physique" : ambiance thermique, bruit, éclairage, vibration ;
- La "charge physique", évaluée sous deux aspects : charge statique, charge dynamique ;
- La "charge mentale", appréciable par la cotation de quatre éléments : contrainte de temps, complexité-vitesse, attention, minutie ;
- Des "aspects psychosociologiques", abordés par la cotation de cinq éléments : statut social, initiative, communications, coopération, identification du produit ;
- Enfin, le "temps de travail".

Avec un tel outil d'analyse et d'évaluation, un nombre important de contraintes de travail ... et donc aussi de travaux sont inabordables.

- Les restrictions reconnues par le LEST :

"La méthode est applicable aux postes ouvriers peu ou pas qualifiés de l'industrie" (LEST, p. 132).

En effet, toute l'évaluation de la charge mentale proposée est inapplicable, selon le LEST, à des travaux qualifiés.

Mais en outre, "ne peuvent être appréhendés par ce guide d'observation, tous les travaux pour lesquels les conditions d'environnement physique varient" (LEST, p. 7).

"Ceci est en particulier le cas de la plupart des travaux d'entretien, et du Bâtiment et des Travaux Publics, de certains conducteurs d'engins de manutention et de levage, des travaux de nettoyage des locaux" (ibidem).

Le LEST ajoute que d'ailleurs pour ces travaux, "il serait impossible non seulement de répondre aux questions relatives à l'environnement, mais également à la plupart des questions relatives à la charge physique ou à la charge mentale".

On pourrait ajouter encore que les cas où les conditions d'environnement physique varient, par



exemple parce que le travailleur doit se déplacer de façon irrégulière dépassent très largement ce type de travaux (voir la sidérurgie par exemple).

. Mais en outre des aspects très importants pour connaître et évaluer une situation de travail n'apparaissent pas :

1) La présence éventuelle de poussières et fumées au poste ou à l'emplacement où le travailleur est amené à travailler n'est nulle part prise en considération.

Il s'agit là d'une lacune considérable tant en raison de l'extension importante de ces nuisances dans l'industrie (pas seulement les mines, mais aussi la sidérurgie, les cimenteries, de nombreux travaux de manutention, et aussi la métallurgie - par exemple la soudure) que de l'importance des conséquences pour la santé des travailleurs.

2) On ne trouve rien non plus dans la grille concernant la présence éventuelle de rayonnements, ionisants ou infrarouge, par exemple.

3) Toujours dans le domaine de l'environnement physique, la grille ne prend pas en compte les problèmes posés par la présence de produits toxiques.

Certes, il ne s'agit pas dans ce cas d'un oubli pur et simple de la part du LEST :

"Nous voudrions mentionner ici plus particulièrement la question relative aux divers produits utilisés au poste de travail. Ces renseignements, bien que ne donnant lieu ici à aucune exploitation, nous paraissent extrêmement importants. En effet, ils se proposent de remplacer un chapitre qui figurait primitivement dans le guide d'observation et qui était relatif aux produits irritants, toxiques et dangereux. Nous avons été amenés à supprimer ce chapitre, non parce que nous considérions ces problèmes comme secondaires - comment le seraient-ils puisqu'il s'agit de la santé même du travailleur - mais parce qu'une analyse rapide ne peut les aborder de façon satisfaisante. En effet, il s'agit d'un domaine extrêmement complexe, qui nécessite des mesures et des analyses nombreuses et compliquées et qui, par conséquent, nous semble être du ressort des spécialistes, tels que les médecins du travail ou les Inspecteurs de la Sécurité Sociale par exemple" (LEST, p. 8).

Le choix effectué par le LEST consiste donc à recueillir, au niveau du questionnaire un certain nombre de renseignements concernant la liste des produits ou matières utilisées, leurs conditions d'utilisation, mais non à proposer une évaluation portant sur ce point.

On ne peut que partager l'extrême prudence des auteurs sur ce point ; on peut cependant s'étonner qu'ils n'aient pas jugé bon de l'étendre à d'autres aspects de la situation de travail tout aussi difficiles à évaluer rapidement et sommairement, comme la charge mentale, et en tout cas, qu'ils aient jugé bon de maintenir, grevé d'une telle lacune, le reste de la grille en l'état, c'est-à-dire un outil qui continue pourtant de prétendre analyser une situation selon ses dimensions essentielles - sans quoi, à quoi servirait-elle ? On retrouve là un problème propre — en tout cas ici particulièrement aigu — à ce genre d'outil simplifié d'évaluation globale des conditions de travail

(il se pose en effet beaucoup moins lorsque l'outil disponible ne se pose pas comme une grille d'analyse d'ensemble, mais comme simple moyen d'analyse partielle).

Enfin renvoyer la prise en compte de tels facteurs aux médecins du travail ou aux inspecteurs de la Sécurité Sociale, d'une part frôle le mauvais goût pour peu qu'on considère l'état actuel de la lutte contre la nocivité dans l'industrie française, d'autre part constitue une limite considérable à l'intérêt que peut présenter un tel outil dans une perspective réelle de connaissance élargie des facteurs de mauvaises conditions de travail et de transformation de celles-ci.

Dans les trois cas cités, il est bien évident que de telles lacunes ont deux types de conséquences :

a) pour toute une série de postes où la présence, l'utilisation, etc. de produits irritants, toxiques, dangereux, de poussières, fumées, rayonnements, constitue une nuisance bien repérée comme essentielle au poste, l'utilisation de la grille d'évaluation perd toute signification (mais la tentation de l'utiliser risque d'être faible).

b) mais pour un nombre bien plus grand encore de situations où la présence de ces nuisances constitue seulement un aspect parmi d'autres du travail, pas forcément le plus visible, pas forcément reconnu comme source particulière d'inconfort ni de risque, et où la grille a une chance de s'appliquer, sa validité se voit d'emblée très réduite par la non considération de contraintes et des risques liés à toutes ces nuisances ; le danger dans ce cas (accru encore du fait du caractère sommaire, squelettique, - et expéditif, du questionnaire qui tient lieu d'analyse du travail) de refouler purement et simplement cette dimension du problème et de proposer des cotations de poste sans aucun rapport avec l'état réel des conditions de travail est alors très grand.

"Les postes (de travail), ouvriers, pas ou peu qualifiés de l'industrie" que le LEST reconnaissait être les seuls que sa grille permettait d'évaluer ne sont pas certainement ceux dans lesquels ce type de contraintes (toxiques, poussières, rayonnements) est le moins important.

On aboutit donc, d'une part, à une réduction d'autant plus importante de l'étendue des travaux auxquels par principe une telle grille peut s'appliquer, d'autre part, dans tous les cas où de telles contraintes sont présentes, mais pas au point qu'une évaluation n'en tenant pas compte paraisse inenvisageable aux utilisateurs éventuels de la grille, à une invalidation relative, mais absolument non maîtrisable, des résultats produits par la grille - ou à un risque de méconnaissance totale des contraintes réelles de travail, et de sous-cotation des autres contraintes (charge mentale, temps de travail, etc.).

• De nombreux aspects indicatifs de l'état des conditions de travail et éventuellement indispensables à leur évaluation ne sont pas abordables par cet outil :

1) La grille ne considère pas, non seulement les produits utilisés considérés comme toxiques, mais encore :

- les produits intermédiaires apparus au cours des processus de fabrication ;

- les produits considérés comme non toxiques, mais qui, présents en quantité industrielle peuvent

avoir des effets néfastes sur la santé (par ex. les antibiotiques).

2) Ni non plus les risques microbiens (présents pas seulement dans les industries alimentaires mais aussi partout où est fait usage d'eaux polluées, croupissantes, etc.).

3) Ni les risques d'incendie (risques d'incendie proprement dits mais aussi risques en cas d'incendie) alors qu'il s'agit là de problèmes certes élémentaires, mais combien présents dans nombre de situations industrielles !

4) La saleté, et bien d'autres aspects particuliers seraient nécessaires à prendre en compte pour risquer des évaluations qui ne soient pas caricaturales de certaines contraintes : comment évaluer sérieusement un travail de manutention sans considérer les problèmes d'encombrement des lieux ou l'état du sol !

5) Une autre contrainte, présente partout quoiqu'à des niveaux différents, n'est jamais prise en compte, ni comme dimension propre ni comme facteur aggravant, bien qu'elle soit essentielle pour évaluer les conditions de travail dans leur ensemble et le poids de certaines contraintes : le rôle de la maîtrise, le comportement des chefs.

Le traitement de questions assez voisines dans la partie "facteurs psychosociologiques" ne comble pas la lacune : car ici il faudrait tenir compte de cette dimension pour pouvoir apprécier véritablement certaines contraintes (par exemple vitesse de travail, exposition aux risques, etc.).

Or, on ne peut dans le cas de ce facteur, exclure purement et simplement de l'analyse toutes les situations où il joue un rôle important (à moins de les exclure pratiquement toutes) - d' autant qu'un simple coup d'œil ou interview d'un "responsable" ne suffit pas pour juger de la part du poids de la maîtrise dans la pression réelle de nombreuses contraintes de travail ; faute de considérer cette question, on devra, lorsqu'il s'agira d'évaluer la charge, physique ou mentale, de contenter d'évaluations d'une extrême fragilité.

6) Autre dimension absolument absente de la démarche d'évaluation des conditions de travail proposée : les accidents et risques d'accidents.

Prétendre évaluer les conditions de travail dans une entreprise avec un outil qui ne permet pas de prendre en compte comme telle cette dimension est choquant : on produira ainsi un histogramme faisant paraître éventuellement "bonne" une situation que l'on aura en fait considérée ni sous l'angle de la présence de situations de risques d'accidents, ni sous l'angle des accidents réels passés.

a) Pour toute une part, l'absence de cette dimension est à mettre en rapport plus généralement avec l'absence totale d'accès, par une telle enquête, à une considération directe des effets de la situation sur les travailleurs.

Nous retrouverons plus loin ce problème, dans toute son ampleur. Limitons nous pour l'instant aux remarques suivantes :

- Cet outil prétend pouvoir estimer et coter les contraintes essentielles du travail sans jamais faire porter directement l'enquête sur les conséquences hic et nunc repérables des conditions de travail, sur l'état effectif des travailleurs mis dans cette situation. Soutiendra-t-on qu'un tel outil peut parfaitement être complété d'un autre, permettant, lui, d'appréhender concurremment directement ce registre des effets au niveau d'une entreprise ou d'une branche industrielle ? Mais la grille n'en prétend pas moins proposer une évaluation suffisante pour être utile ; il ne suffit pas de dire qu'elle pourrait être complétée par ailleurs : on ne peut compléter que ce qui est ouvert. Or une telle évaluation ne l'est pas. Enfin, elle aurait besoin, pour asseoir sa propre validité de cette considération directe des effets.

- Car, peut-elle ainsi proposer, pour une situation concrète donnée, une évaluation suffisante pour être utile, sans jamais prendre en compte ce registre des effets ? C'est impossible : il est impossible d'interpréter la place et la signification réelle d'une contrainte sans que cette interprétation repose sur un va-et-vient constant entre ces deux registres : d'une part, la considération de telle ou telle contrainte, du travail, etc., d'autre part, la considération des plaintes, des troubles, des symptômes, et plus généralement des conséquences du dispositif sur les hommes. C'est seulement ce va-et-vient qui permet de saisir l'importance relative réelle des diverses contraintes, d'apercevoir certains aspects de leur combinaison inapparents au niveau du dispositif mais saisissables au niveau de la synthèse qu'en fait le travailleur qui les subit : ce problème concerne donc très généralement la possibilité pour une grille standard d'évaluation des contraintes de s'appliquer valablement à une situation réelle sans en prendre en compte, dans l'évaluation même, cette dimension des conséquences effectives, décelables hic et nunc, ressort essentiel d'interprétation, et aussi de re-interrogation des connaissances acquises.

La dimension ici de la fréquence et de la gravité réelles, non même du risque, mais des accidents, serait quand même une donnée indispensable, ne serait-ce qu'en raison de l'écart qu'elle pourrait faire apparaître entre la prévision du risque - ou plus généralement l'évaluation globale du poste - et la fréquence (et gravité) réelle des accidents.

Notons que du coup on ne retrouve même pas dans cette grille, des renseignements de fait qui pourraient être fort utiles et qu'on trouve dans les enquêtes italiennes : respect ou non des normes de sécurité (absence à mettre en relation aussi avec la méthodologie même de l'enquête reposant sur l'exclusion des travailleurs) ; état des services sanitaires (qui peut changer du tout au tout les conséquences d'un accident, même léger).

b) Mais en outre, cette dimension de l'accident ne doit pas seulement s'appréhender dans le registre des effets d'une situation de travail donnée : la dimension du risque d'accident est essentielle à toute analyse-évaluation des conditions de travail, pour autant que celle-ci ne pourrait de toutes façons se contenter de rendre compte des accidents déjà survenus, mais qu'elle doit contribuer à définir des situations de risque : définition permettant en principe de les prévenir ; outre que l'existence d'un risque assignable est largement suffisante pour condamner une situation, sans attendre qu'elle ait fait des victimes.

L'analyse et l'évaluation de la situation de travail en termes de risques d'accident ressortissent bien directement à une analyse du dispositif et du travail.

Certes, les différentes contraintes envisagées et cotées ont évidemment leur part à la constitution d'une situation de risque. Mais on ne peut se satisfaire de l'illusion d'avoir évalué (coté) cette dimension des conditions de travail au travers, à l'occasion de l'évaluation des différentes contraintes dont on sait qu'en effet elles sont impliquées à des titres divers dans la constitution du risque d'accident.

Il est vrai que les risques d'accidents doivent être abordés en liaison avec les diverses contraintes repérées, et non comme une réalité séparée (faisant appel, par exemple, au seul respect des normes de sécurité, des consignes, à l'existence de moyens de protection, etc.) ; mais la dangerosité n'en est pas moins une dimension propre selon laquelle les contraintes et leur combinaison doivent être étudiées au cours d'une analyse du travail précise. (La charge mentale, le bruit, la charge physique, etc. peuvent être, examinés séparément, considérés comme importants mais non considérables ou "excessifs", et la situation être pourtant, du fait de l'organisation de ces contraintes et de quelques autres, extrêmement dangereuse) Sans quoi, on aboutit à ce paradoxe actuellement trop répandu dans les études ergonomiques d'invoquer le peu d'intérêt et d'utilité, et même le danger d'une considération séparée du problème des accidents, pour excuser finalement l'oubli pur et simple de sa prise en compte dans des démarches d'évaluation !

La nécessité d'évaluer une situation de travail aussi au regard de ce critère ne peut donc être escamotée comme telle, sous peine d'obtenir des évaluations qui, même approximativement correctes en termes de charge ou de risques pour la santé, ou d'évaluation de telle ou telle contrainte séparée, n'en seront pas moins fausses du point de vue des risques d'accident et conduiront à déclarer tolérables et même favorables des situations qui comportent des risques très importants.

Enfin, la prise en considération de cette dimension propre est parfaitement possible car on en sait au moins autant quand il s'agit de diagnostiquer une situation de risque que quand il s'agit d'évaluer une charge mentale (encore faudrait-il, peut-être, que cela gêne aussi peu les entreprises).

Mais elle réclamerait aussi que soient considérés le passé réel de travail, les accidents survenus, etc., bref, ici encore que l'enquête sur les contraintes soit indissociablement accompagnée d'une démarche de type épidémiologique qui permette de préciser, interpréter, valider les hypothèses et résultats de la première.

c) On remarquera qu'il y a là un point extrêmement trouble dans toutes les grilles. Les accidents ou risques d'accidents y sont à la fois escamotés et camouflés :

- Cette dimension est totalement absente des grilles SAVIEM et CHRYSLER (alors qu'elle ne l'est pas des grilles de salaire !).

- Dans la grille RENAULT, on trouve deux occurrences de la question : d'une part en A "SECURITE" la question est abordée comme telle (c'est la seule grille où c'est le cas) : évaluation du degré de gravité et de la probabilité du risque, mais sans référence aux accidents déjà produits

; d'autre part en H : "CONTENU DU TRAVAIL" H2: "RESPONSABILITE" (Probabilité d'erreur : H2a ; Conséquences des erreurs : H2b ; Degré d'initiative : H2c).

Un exemple de ce que cela donne :

Si "fréquence, diversité des codes, équipements, changements de production (...) est une source fréquente d'erreur" (...) H2a = I.

(Noter la référence à la fréquence, mais seulement des erreurs, dissociée comme telle de celle des accidents).

Si "les erreurs commises entraînent un refus définitif du produit, un risque grave pour 'les équipements et les personnes, un arrêt important de l'atelier, alors on a (...) H2b = I.

Si "l'opérateur peut régler les incidents par ses propres moyens et en faisant intervenir des contacts extérieurs", on a (...) H2e = I.

D'où une note "CONTENU DU TRAVAIL" H = I, excellent ! Quand donc la question de l'accident est prise en compte, au lieu d'être prise en compte comme telle, elle est abordée comme indice d'autre chose (ici : "contenu du travail", cadre dans lequel on parvient à faire passer le risque d'accident pour un facteur positif). D'où la possibilité ensuite de noyer la question dans le calcul d'un profil, ce qui permet, au niveau de l'histogramme final, de compenser une mauvaise cotation en A par une bonne en H.

- Il en va un peu de même dans la grille du LEST ; simplement, comme cette dimension des accidents n'est jamais abordée comme telle directement comme facteur négatif, il n'était pas nécessaire que là où elle apparaît (comme indice de l'"ATTENTION") elle apparaisse comme facteur positif devant compenser une autre partie de la cotation.

Hormis cette différence, la ressemblance est grande puisque la question du risque d'accident n'est abordée que dans le cadre de l'estimation-évaluation de cet élément particulier de la charge mentale qu'est l'attention.

On remarquera d'abord que cette grille, pour autant qu'elle veut incorporer cette dimension quelque part devrait passer par une double référence au risque d'accident et/ou au passé réel de l'entreprise : mais qu'elle se prive en fait de tout moyen d'aborder ces questions : loin d'ouvrir cette dimension d'analyse, le tableau de cotation J2 "importance des risques d'accidents", la clôt immédiatement : car aucune partie du questionnaire ne permet de définir correctement une situation de risque d'accident ; ainsi l'existence même d'un risque qui, pour être étudiée, nécessiterait des outils propres d'analyse, ne peut ici être établie qu'au terme d'un jugement subjectif, en tout cas non motivé, non démontrable, parfaitement obscur ; d'autre part, des risques réels méconnus ne peuvent nullement être perçus, mais seuls les risques connus au terme d'un rapide survol ou d'une demande de renseignements auprès des responsables. Dans ces conditions, l'interrogation sur la fréquence perd toute sa rigueur.

Ensuite, on voit que cet élément "risque d'accident" n'apparaît dans ce cadre d'évaluation de la charge mentale que pour disparaître dans une moyenne (calcul de la cotation ATTENTION). Escamotage parfait puisque non seulement cet aspect de la situation de travail n'est pas abordé de façon à prendre toute sa signification (son traitement dans ce cadre n'apporte aucun remède à son abandon comme dimension d'évaluation de la situation), mais que là même où il est abordé, les

traces de sa prise en compte disparaissent au profit d'une cotation globale ("ATTENTION") ; cela signifie que même si, malgré toutes les précautions que permet la méthodologie de l'enquête, on arrive sur ce point à des valeurs excessives, d'une part, celles-ci se trouveront pondérées par d'autres, et, d'autre part, ne figureront pas dans l'histogramme final qui, lui, présente seulement la valeur de la composante "attention" de la charge mentale. Toute chance d'attirer l'attention sur cette valeur excessive est ainsi compromise.

Quelle que soit la validité (discutée plus loin, voir la partie "charge mentale") d'une démarche qui pondère une cotation faisant état de "risques graves intermittents" par exemple, avec des cotations notant (toujours au regard de l'attention) la même situation suivant d'autres "critères", on est conduit, ainsi à ne faire aucun sort, dans l'évaluation définitive à ce qui, du risque d'accident, ne concerne pas la charge mentale, alors qu'une forte cotation en ce point appelle pourtant avec une certaine urgence que des modifications adéquates soient apportées au poste.

Bref, il peut y avoir danger de mort, repéré comme tel, "intermittent" (c'est-à-dire selon la définition du LEST se reproduisant éventuellement à chaque cycle) : il suffit que du point de vue de l'effort d'attention les autres cotations qui le notent soient assez basses pour que la situation soit considérée comme bonne du point de vue de la composante "attention" de la charge mentale. On conviendra que ce n'est pas évident ; ni non plus que dans une telle situation, l'aspect de la charge mentale soit suffisant pour aborder le problème dans son entier ; sauf à pouvoir soutenir après l'accident : "oui certes, il est mort ; pourtant sa charge mentale n'était pas excessive".

Pour une méthode "standardisable", cela fait beaucoup de limitations de départ ; quant au champ où elle peut s'appliquer, et même d'emblée quant à la valeur des connaissances et évaluations qu'elle délivre.

Ses auteurs l'ont peut-être senti, qui, battant en retraite sur la question de l'usage global de la grille, en vantent les mérites de l'application extensive par morceaux :

"Certaines parties du guide d'observation, telles que celles relatives à l'environnement, à la posture et à la dépense physique sont valables pour un nombre beaucoup plus large de travailleurs" (LEST, p. 7).

On ne vise donc plus dans ce cas la connaissance et cotation du poste, ni même d'ailleurs si le terme "guide d'observation" est exact une cotation partielle, qui évidemment n'a pas beaucoup de sens. Mais encore faudrait-il :

- que l'environnement ne contienne ni poussières, ni toxiques, ni rayonnements. Le chapitre suivant montrera qu'il faudrait ajouter : "ni vibrations" ;
- que les seuls éléments posture et dépense physique soient appréhendables avec un tel outil (question examinée plus loin) ;
- que des dimensions non prises en compte n'aient pas une influence importante sur la possibilité même d'estimer ces contraintes (autres éléments d'environnement physique, poids de la maîtrise, accidents et risques d'accidents, etc.).

Au mieux, on est donc conduit à s'en tenir à l'utilisation plus modeste, mais aussi très pauvre, de cet outil comme simple instrument d'enquête rapide, sur des points particuliers.

Car même une estimation-évaluation des contraintes particulières envisagées, avec un tel outil, n'est pas sans poser de problèmes : c'est ce qu'on examinera dans les chapitres suivants.

1.4 L'enquête ne vise à estimer que les contraintes de travail et à bâtir sur cette estimation seule une évaluation des postes

Une partie de cette question a été déjà évoquée à propos des accidents. Cette question mérite un examen plus détaillé. On est en fait renvoyé à deux questions :

1) Peut-on saisir et estimer les valeurs de ces contraintes de travail telles qu'elles existent dans des situations réelles diverses où la grille s'appliquera, par les seuls moyens proposés (le questionnaire et son traitement) ?

Il s'agit là de savoir si les données recueillies sont dignes de foi et suffisantes pour permettre une interprétation de celles-ci qui reflète correctement la réalité du travail et de ses conditions ; de savoir si le questionnaire peut effectivement tenir lieu d'analyse réelle du travail. Il y prétend ; on verra dans les parties suivantes :

a) que les indices relevés ne suffisent pas pour avancer, sinon abusivement, des interprétations permettant de saisir réellement leur signification ;

b) qu'en fait la grille reprend des éléments et des interprétations issus d'analyses du travail menées dans des situations réelles (par ex. les recherches du Laboratoire de Physiologie du travail et d'Ergonomie du CNAM sur le travail répétitif sous cadence) et les incorpore comme paradigmes standards d'interprétation, sans se soucier si un tel traitement leur conserve une quelconque validité.

On s'aperçoit donc que la grille-questionnaire, loin de donner les éléments pour une analyse du travail réel (et cela en raison de ses deux principes fondamentaux : enquête ultra-rapide et exclusion des travailleurs concernés) propose simplement le relevé et la considération de quelques indices dont les recherches antécédentes au cours d'analyses du travail antérieures ont montré qu'ils jouaient éventuellement un rôle important, ou qu'ils étaient utilisables comme indices de ceci ou de cela. Quant à leur interprétation, elle est ni plus ni moins importée à partir de ces recherches antécédentes.

Une conséquence en est que loin de ménager une ouverture sur chaque réalité, un tel questionnaire la compromet et exclut de fait la considération de tout élément ou de toute relation dont l'importance ne serait pas déjà établie ; il s'interdit donc d'être interrogé par ce que la réalité peut lui présenter, et c'est grave pour un outil qui a la prétention de poursuivre un travail de connaissance du côté des situations réelles de travail.

Plus généralement :



a) C'est aux connaissances antécédentes que le cadre d'analyse que constitue le questionnaire doit sa forme et son contenu : le choix des paramètres considérés, l'attention portée à tel ou tel aspect de la situation, le choix de tel ou tel renseignement sont à mettre en rapport avec ce que des études antécédentes ont pu faire apparaître des éléments nécessaires à prendre en compte pour décrire une situation ;

b) C'est à elles aussi qu'il doit les modèles interprétatifs sous-jacents concernant différents indices et leur signification.

2) Autre question : pour qu'un niveau de contrainte puisse être évalué en termes de "bonnes" ou "mauvaises" conditions de travail, il faut nécessairement l'intervention d'une autre dimension : celle des effets de ces contraintes sur l'homme.

C'est par rapport aux effets, supposés ou vérifiés, de ces contraintes sur l'homme au travail qu'on peut évaluer (et non plus seulement connaître, estimer) certains éléments du dispositif ou le dispositif dans son ensemble.

Or l'enquête exclut par principe toute considération directe d'un tel registre, qu'il s'agisse :

- des plaintes concernant les conditions de travail,
- des effets repérables des conditions de travail sur la population ouvrière concernée hic et nunc (qu'il s'agisse d'effets énonçables en terme de charge ou de troubles),
- de l'état réel de la population concernée pour les postes examinés, pour autant que cet état est le produit et du travail passé et du travail actuel,
- des accidents effectivement survenus
- etc.

Il y aura donc ici encore et seulement inférence a priori à partir des études antécédentes et des évaluations qu'elles ont produit, aux évaluations particulières que la grille opérera sur des situations concrètes, mais selon un mode qui ne lève pas le mystère que revêt l'attribution de cotations aux différentes valeurs estimées des contraintes.

Nous sommes donc renvoyés par ces deux questions à tout un corps de "connaissances" incorporé dans la grille et qui la fait opérer sur des situations concrètes, c'est-à-dire qui permet un traitement automatique : d'une valeur d'un indice à la signification de cet indice dans la "situation concrète ; d'une contrainte ainsi estimée à partir de tel ou tel indice à une évaluation.

Ni l'analyse du travail fondant la signification réelle des indices, ni la considération des effets et de la population concernée ne se situent au niveau même de l'application de l'outil questionnaire-grille : ils se situent au niveau de l'étape de constitution de l'outil et là seulement.

On est donc renvoyé à la question de ce qui fonde un tel outil, c'est-à-dire à considérer comment se fait le passage des connaissances antécédentes à la grille.

La validité de cet outil ne saurait se confondre avec la validité des études qui ont pu étayer une telle démarche ; de la validité de certaines connaissances utilisées, on ne peut conclure directement à la validité de leur mode d'utilisation, ni à la validité des résultats ainsi obtenus ; en

revanche, l'imprécision, le caractère arbitraire ou simplement la "validité limitée" de telle ou telle "connaissance" prétendue utilisée dans la grille retentit évidemment sur la qualité de celle-ci.

Sont donc mis en question : l'appui exclusif sur des connaissances acquises ; le mode de présence de ces "connaissances" dans le questionnaire et dans la grille.

1) En fait, le LEST fait subir le même traitement aux analyses du travail passées qu'aux connaissances sur les effets, mais il n'en fait pas état.

Il demeure convaincu qu'il propose là un outil d'analyse suffisant ; la preuve du contraire sera faite dans la partie "charge mentale". Remarquons seulement ici que du coup ce qui fonde ses imputations à ce niveau n'est même pas évoqué explicitement en référence aux études passées, et donc échappe à toute relativisation possible, pour apparaître comme ce que l'enquête découvre alors que c'est de là qu'elle part ; un utilisateur peu scrupuleux pourra ainsi faire comme s'il découvrait dans les faits le lien évident et incontestable qui lie par exemple durée d'opération et durée du cycle, lien qui s'appelle "complexité-vitesse".

Au moins dans le cas des effets (c'est-à-dire dans le domaine des évaluations proprement dites), le LEST ne laisse pas ignorer cette importation : "nous avons été tributaires des connaissances acquises sur l'homme au travail, en particulier des conséquences sur la santé des travailleurs de tel ou tel facteur d'environnement ou de charge physique" (LEST, p. 4).

2) Mais déjà cette importation-fixation dans l'outil des "connaissances acquises" se fait-elle dans la confusion :

"Nous nous sommes basés sur les normes existantes, c'est-à-dire que nous avons été tributaires des connaissances acquises" (LEST, p. 4).

L'identification de ces deux choses est déjà une énormité : dire que ce qui fait passer du repérage de tel niveau de contrainte à une évaluation ayant forme de cotation, ce sont les connaissances acquises sur ce rapport des contraintes aux effets sur le travailleur, est hautement inexact lorsqu'il s'agit, non de connaissances acquises simplement, mais de normes.

La norme, telle qu'elle est par exemple utilisée dans la partie "BRUIT" ou "ECLAIRAGE" ne saurait être assimilée à l'état des connaissances, à une connaissance. Certes elle n'est pas sans rapport avec un état donné des connaissances, mais elle n'est pas un simple produit des connaissances ; il s'agit d'une décision prise par des commissions d'experts, dans des conditions données, et en particulier dans le cadre de rapports de force sociaux bien déterminés, et où l'état des recherches et des connaissances est loin de jouer un rôle prépondérant par rapport à toute une série d'autres considérations. Le rapport exact qu'entretient la démarche de production de normes avec les connaissances existantes est très difficile à définir, mais en tout cas il n'est pas de l'ordre d'un rapport d'expression des connaissances dans une norme : le processus même de passage de connaissances diverses et nombreuses, voire hétérogènes, ayant une validité toujours relative (par exemple à l'étendue de l'étude, à sa date, à la population considérée), à une norme est le fruit d'un travail relativement obscur faisant une large place à des considérations extra-scientifiques, et il a en tout cas pour résultat de substituer à un savoir lié à ses conditions d'obtention, assorti de ses

limites, de ses procédures d'établissement, etc. quelque chose qui va dès lors fonctionner comme une entité pourvue de règles d'usage limitées.

Que cette entité soit très utile comme valeur-repère permettant d'imputer un certain nombre de risques à son dépassement n'est pas en cause ici : mais on ne peut faire fonctionner "l'état des normes" comme s'il s'agissait de l'"état des connaissances", ni non plus faire croire à ceux qui seraient victimes d'évaluations sur elles fondées ou les trouveraient insuffisantes qu'ils sont là devant un "pur produit scientifique".

3) Ces purs produits scientifiques eux-mêmes pourraient aussi faire l'objet de questions dans l'utilisation normative qu'en propose la grille.

Il est très dangereux de faire fonctionner comme de purs "résultats" généralisables à l'envi les données produites par la plupart des recherches, qu'elles soient de laboratoire ou sur le terrain — et surtout dans le domaine des sciences de l'homme au travail — car si elles sont honnêtement conduites, elles font toujours état de leurs limites particulières : choix de population, ampleur de l'échantillon, conditions d'expérimentation, limites de validation, paramètres volontairement négligés, etc. Autant de limites parfaitement recevables au niveau de la recherche à la connaissance des problèmes envisagés, mais permettent d'en saisir la signification et la portée exacte. De l'une à l'autre qui la suit d'ailleurs, les choses sont reprises, complétées, contestées, etc., toujours en rapport avec les conditions qui donnent validité à ces études.

En revanche, l'usage dogmatique de telles études, n'en livrant que les résultats et appuyant dessus des évaluations est critiquable et dangereux ; d'autant plus que les "usagers" de l'outil eux-mêmes sont loin d'être dans la situation d'autres "scientifiques" qui, confrontés à des résultats qui confirment ou infirment ceux qu'ils obtiennent eux-mêmes, peuvent approfondir la question ; ici les usagers sont dans l'incapacité de remonter à l'examen des conditions réelles de production de tels résultats, ou de les contester à partir de ce que leurs propres travaux ont pu leur indiquer ; ils ne pourront les contester qu'à partir et au vu de leurs conséquences pratiques, qu'au vu de ce qu'ils distordent de la réalité qu'ils connaissent. A supposer donc qu'ils la connaissent assez pour apercevoir ces distorsions (ce qui pourrait être le cas si les travailleurs participaient activement à l'opération), ils seront mis inévitablement en position difficile, sinon inférieure du fait même de la prétention de ces études — ou plutôt de ceux qui s'en servent ainsi, à rendre compte "scientifiquement" de la réalité.

Il est donc regrettable que, puisque l'outil a besoin de s'appuyer sur ces connaissances antécédentes, il les introduise comme un donné fixe et indubitable (même si on convient qu'il peut "évoluer", il n'en fonctionne pas moins rigide dans la grille-questionnaire) et non avec leurs limites véritables.

Le fait est d'autant plus grave que dans ce domaine des études du travail, le primat du Laboratoire est tel que ce n'est que récemment que la recherche a perçu dans toute son ampleur l'importance qu'avaient dans la signification des résultats de ces études, des choix aussi "anodins" que ceux de la population concernée, du lieu d'étude (situation réelle ou laboratoire), du temps d'observation, des procédures de recueil ou de traitement des données (signification des moyennes, etc.)

Ne donner quand on utilise de tels "résultats" aucune information sur la nature des recherches en question et leurs limites n'est pas admissible.

On peut toujours objecter que des résultats faux montreront leur fausseté ou leurs limites au contact de la réalité : on aurait tort d'être si optimiste et ce ne serait pas la première fois qu'on verrait au contraire l'"autorité" de la science, si peu fondée soit-elle, faire taire l'objection que lui apporte la réalité, surtout si les vecteurs en sont les travailleurs. C'est là un point majeur où la transparence que la grille du LEST revendiquait pour elle (LEST, p. 17) est nulle.

4) Cela signifie-t-il pour autant qu'on ne pourrait tirer des "connaissances existantes" des instruments suffisants pour élaborer un outil d'analyse relativement simple des conditions de travail ? Nous ne le croyons pas, mais dans ce cas d'autres garanties seraient nécessaires qui sont ici absentes :

A) un fonctionnement correct des critères

S'il s'agissait seulement avec les moyens que donne "l'état des connaissances existantes" de signaler des situations (ou des niveaux de contraintes) où ces connaissances permettent de prévoir que les effets sur le travailleur seront nuisibles, on aurait là un outil limité dans ses possibilités mais utile.

Mais cette grille ne se présente pas ainsi : elle vise à coter des séries de postes, et dans ces postes, une série d'"aspects" des conditions de travail de façon à pointer non seulement ce qui est nuisible mais également ce qu'on conviendra d'appeler : satisfaisant, bon, moyen, etc.

Or, une telle prétention est absolument déplacée avec une méthodologie pareille et avec de tels moyens. Si les connaissances acquises ou les normes existantes permettent de prévoir des effets nuisibles de certains facteurs de conditions de travail, on ne peut en conclure en revanche, de ce que certains seuils de nuisance ne sont pas dépassés, que la situation est bonne.

Prenons un exemple simple : le bruit.

S'agissant d'une norme de bruit, il faut se garder de faire croire qu'il s'agit là d'autre chose que d'une norme. Ensuite, du dépassement de cette norme, on peut conclure à l'existence d'un risque, et donc de mauvaises conditions de travail, mais de son non-dépassement on ne peut rien tirer a priori, parce que :

a) on ne peut même pas dire que "du point de vue du bruit" la situation est bonne, parce que la norme ne prend en compte que certains effets, certains risques. D'autres effets, s'ils étaient mieux connus, ou mieux reconnus et pris en compte dans la norme, conduiraient peut-être à exiger des seuils beaucoup plus bas.

b) la signification même de la charge que constitue le bruit ne peut être convenablement interprétée qu'en fonction d'autres aspects du travail — dont certains peuvent être pris en compte dans la grille, mais pas tous — et de la composition concrète de toutes ces contraintes.

Il est possible qu'on ne puisse approcher de telles questions avec un appareillage aussi grossier : mais alors on devrait au moins s'interdire d'en conclure au caractère satisfaisant de la situation de travail.

Soulignons qu'une telle cotation ne peut être entendue, pour certains "utilisateurs" (et peut-être pas pour les auteurs) que comme un encouragement à augmenter les contraintes qu'on aura jugées expéditivement être à un niveau bas :

C'est évident pour tout ce qui concerne la vitesse de travail et donc toutes les formes de la charge de travail ; mais c'est vrai aussi des contraintes liées à l'environnement physique : le seuil de risque reconnu n'étant pas atteint, on s'autorisera du résultat d'une telle grille pour rajouter à l'occasion quelques machines dans l'atelier, sources de bruit supplémentaires, mais toujours supposés demeurer inférieurs aux normes : la grille leur aura donc servi à savoir dans quelles limites on pourra croire possible d'accroître la charge. Un tel résultat est déjà en lui-même contradictoire avec toute perspective réelle d'amélioration des conditions de travail ; mais en outre, il a de grandes chances d'être faux : il est en effet très possible que les conditions réelles du travail (analysées superficiellement) soient telles que justement ce niveau relativement bas de bruit soient absolument nécessaire.

L'objection rejoint ici une vérité élémentaire en ergonomie : elle concerne la signification des critères. Un critère n'a de sens que dépassé : on peut conclure de son dépassement, mais de son non-dépassement on ne peut rien conclure.

Nous verrons plus loin que l'abus se redouble lorsqu'il ne s'agit même plus de critères, mais de vagues indices qu'on fait fonctionner comme si c'étaient des critères de quelque chose, et encore, incorrectement puisqu'on conclut systématiquement du non-dépassement de certaines valeurs à la bonne qualité des conditions de travail.

B) Se donner les moyens d'éprouver au niveau même de l'usage la validité de l'outil utilisé, par la mise en œuvre d'une réelle analyse du travail, d'une part, par la considération des effets d'autre part

Nous avons déjà souligné que même dans une analyse simplifiée, la seule considération de certaines contraintes ne peut permettre l'application correcte de cette grille à toute situation concrète.

La considération corrélatrice (et le recueil d'un minimum d'informations) de la population concernée, de ses troubles actuels, des accidents, constitueraient seuls des moyens d'approcher certains effets nécessaires à prendre en compte dans l'évaluation et que la considération des seules contraintes ou les inférences a priori qu'on peut tirer des connaissances existantes ne permet pas d'aborder.

Surtout elle serait indispensable pour passer à une réelle estimation des charges subies (physique et mentale), charges qui sont bien en dernière analyse celles qui intéressent celui qui veut améliorer les conditions de travail : on ne s'intéresse en effet à la "charge" telle qu'elle se déduit simplement d'un niveau de contrainte que parce qu'elle est un jalon vers ce qu'il faut connaître et

qui, seul, sert en définitive à une évaluation des conditions de travail : la charge effectivement subie, avec toute sa signification particulière en fonction de l'état du travailleur, de ses exigences propres réelles, appréhendables sur le terrain, dans une industrie donnée, et non des exigences moyennes d'un homme moyen qu'on trouve dans les normes ou certaines études utilisées, mais qu'on ne trouve pas dans l'industrie.

S'en tenir à, une estimation des contraintes sans pouvoir déboucher sur une appréciation des charges subies limite considérablement la validité d'une évaluation des conditions de travail ainsi fondée, en raison de l'écart énorme existant entre la population réelle de travail et l'"homme" considéré par la plupart des études classiques utilisées.

La volonté affirmée du LEST de ne pas ouvrir la porte à une démarche sélectionniste en introduisant une référence à la population de travail ne justifie pas cette lacune : car cette voie sélectionniste n'est pas inévitable comme le montre aussi bien la démarche de certaines études globales en situation réelle (Voir Rapport CNAM, n° 47), que celle des analyses simplifiées italiennes : encore faudrait-il pour ôter toute ambiguïté à une telle démarche prenant en compte l'état et les exigences de la population ouvrière réelle, que soit résolu autrement que par l'exclusion pure et simple la question de la contribution des travailleurs concernés au recueil et à l'interprétation des données, et du contrôle de ceux-ci sur toute l'opération d'application d'une telle grille.

## PREMIERES CONCLUSIONS

Tous les points successivement abordés nous renvoient au règne permanent de l'arbitraire qui préside à la constitution d'un tel outil et marquera son utilisation :

- arbitraire dans le choix des éléments considérés pour connaître et évaluer un poste ;
- arbitraire dans la référence occulte aux "connaissances acquises", qu'il s'agisse d'analyses du travail antérieures, qu'il s'agisse de connaissances concernant les effets des conditions de travail ;
- arbitraire dans l'interprétation des valeurs d'indices en l'absence d'une analyse du travail détaillée concrète ;
- arbitraire dans l'évaluation automatique en l'absence de toute considération des effets repérables sur place et de la population concernée.

Et encore faudra-t-il considérer si dans le recueil des données elles-mêmes l'on ne rencontre pas là encore une bonne dose d'arbitraire ; enfin, nous n'avons pas éprouvé le besoin de descendre plus encore dans le détail, pour nous interroger sur le fondement des chiffres de cotation proposés : pourquoi telle situation vaut-elle 2 plutôt que 3, ou 3 plutôt que 4, sinon pour des raisons d'harmonie et de continuité dans la grille même ?

On retiendra seulement pour l'instant :

- 1) L'absolue non transparence de la grille au niveau de ce qui constitue ses propres fondements (normes et "connaissances existantes incorporées comme outil de traitement automatique).

Sans doute sont clairement énoncées les petites opérations arithmétiques de surface auxquelles des utilisateurs complaisants se livreront ; mais les connaissances et normes qui y fonctionnent ne sont jamais présentées dans leurs exactes limites ; sont de toutes façons utilisées sans qu'on se demande ce qui, dans une situation concrète donnée, peut demeurer de leur validité (surtout pour les "connaissances" issues d'analyses du travail en situation réelle antérieure).

2) L'utilisation abusive de ce qui a pu être précédemment saisi comme critère d'évaluation, dans le cadre d'une cotation linéaire permettant d'inférer à tort du non-dépassement d'un critère à une bonne situation.

Nous allons donc examiner maintenant sur des exemples précis, sur les points mêmes où il s'en prétend capable, si et comment un tel outil peut permettre une connaissance et une évaluation des conditions de travail.

Notre but n'est pas, ce faisant, de proposer une "autre grille" : aussi nous limiterons-nous à prendre des exemples significatifs, en considérant :

- la charge physique ;
- bruits et vibrations ;
- la charge mentale.

Nous n'établirons de comparaison avec les grilles RENAULT et SAVIEM que pour "bruits et vibrations" et "charge physique", mais non pour "charge mentale" qui n'apparaît de façon développée que dans la grille du LEST.

Quant à ce que le LEST appelle "facteurs psycho-sociologiques", nous n'avons pas jugé utile de nous y arrêter ici : le LEST lui même reconnaît que "c'est pour l'étude des aspects psycho-sociologiques que notre méthode d'observation rapide d'un poste de travail entraîne le plus grand appauvrissement (LEST, p. 6). D'ailleurs, l'observation des différentes grilles montre qu'il n'y a là aucune homogénéité, pas même au niveau des définitions. Plutôt que de s'étendre sur des points reconnus faibles par les auteurs, mieux valait se centrer sur ceux réputés solides.