Un rapport de l’homme au temps :

souffrance au travail et Syndrome de Chronos

Guillaume GRONIER

INTRODUCTION

Aux carillons des clochers d’église martelant les heures, aux tic-tacs de la montre, se substituent aujourd’hui les nanosecondes silencieuses des Nouvelles Technologies de l’Information et de la Communication (NTIC).

Autrefois régulateur du travail de l’homme, le temps devient à l’aube du XXI ième siècle cette instance insaisissable qui le presse, le stress et l’obsède. Le temps, dans une société où prônent les NTIC, se compte, se décompte et régule la plupart des activités de l’homme au travail. L’ordinateur accule l’individu au “zéro délai”; les nouvelles formes de communication créent une demande de “l’immédiat”; le temps qui “file” devient un facteur de management; les technologies fragmentent le temps et obligent l’homme aux exercices mentaux du “zapping” et de la “commutation”; la durée du travail, qui tend à se raccourcir et à se limiter , retire au travailleur la consistance d’un sens à sa vie.

L’homme moderne, sous cette pression du temps, s’effondre et engendre une nouvelle forme de stress et de souffrance au travail, issue des NTIC, appelée “Syndrome de Chronos1 ” [6].

PROBLÉMATIQUE ET PRÉSENTATION DU CONTEXTE

Les NTIC, représentées par la micro-informatique, les nouveaux réseaux (Internet, Intranet) et moyens de communication (téléphonie cellulaire, fibre optique), deviennent le médiateur des activités professionnelles et ordonnent l’économie immatérielle du temps aux niveaux social, cognitif et individuel.

Le temps structure les rapports socio-organisationnels

Tout le système social, organisationnel et économique, se structure désormais à partir d’un espace virtuel (modelé par les réseaux informatiques) dans lequel les échanges d’informations sont immédiats, instantanés et intégrés précocement dans les productions matérielles. L’évolution technique a modifié les tâches à réaliser et, de ce fait, transformé la nature du travail. Les organisations virtuelles ont ainsi permis de libérer l’homme des temps et des espaces de travail physique pour l’orienter vers des démarches davantage intellectuelles, mentales, “intelligentes”. Construits autour du travail, les rythmes imposés par les NTIC modèlent les activités domestiques, sociales et culturelles. Le CIRED (Centre international de recherche sur l’environnement et le développement) distingue quatre catégories temporelles dont l’équilibre est aujourd’hui remis en question [6]:

1. le temps-repos quotidien régulé par les rythmes du corps;

2. le temps-travail professionnel avec un revenu monétaire;

3. le temps d’activités domestiques;

4. le temps disponible pour les activités ludiques et culturelles.

L’intensité des activités périphériques, associé à un environnement hyper technologique de plus en plus contraignant, rompt les frontières temporelles. L’homme à son domicile ne se coupe plus définitivement du monde du travail : le temps devient une entité unique, rythmé et encombré.

Le temps pousse à une nouvelle forme de cognition

Les utilisateurs des outils informatiques et des NTIC, cadres et employés, vivent une fragmentation croissante de leur temps de travail, changeant rapidement de sujet de conversation , d’interlocuteurs, de réflexions ou d’activités. Les mots de “zapping” et “commutation” font aujourd’hui partie du jargon psychomédical [6].

Le zapping mental indique tout changement rapide et sans effort physique d’objet regardé, de sujet d’intérêt ou d’activité. La commutation mentale signifie quant à elle le transfert de l’intention et de l’attention d’une idée à une autre , d’une tâche à une autre, d’un interlocuteur à un autre. Alors que le zapping s’effectue plutôt sous l’action volontaire du sujet, la commutation se fait davantage sous la pression d’événements extérieurs.

Le temps comme facteur existentiel

Enfin, plus encore qu’un élément déterminant dans les organisations et les processus mentaux, le temps, nouvellement géré par les NTIC, crée un tout autre mode de vie. Alexandre Dumas notait déjà au XIX ième siècle: “Supprimer la distance, c’est augmenter la durée du temps. Désormais on ne vit pas plus longtemps, on vivra plus vite.” L’espace et le temps sont ainsi rétrécis pour une vie trépidante, une existence chronométrée. L’homme passe de la question existentielle du sens donné à la vie, à celle du temps donné pour vivre.

De la pression du temps au Syndrome de Chronos

Les NTIC font émerger un conflit entre deux univers temporels qui ne peuvent naturellement cohabiter : celui des biorythmes physiologiques humains et celui des micro-ordinateurs. Cette opposition crée une nouvelle source de fatigue nerveuse , de tension mentale et de stress, pouvant aboutir à une fatigue chronique, une dépression voire une névrose. Le temps des machines entre en compétition avec le temps des hommes : c’est sous cet antagonisme que Ettighoffer et Blanc [6] définissent le “Syndrome de Chronos”.

LE STRESS ASSOCIÉ AU SYNDROME DE CHRONOS

L’homme vit désormais les nouveaux Temps modernes. Les NTIC ont, en effet, brutalement accéléré et désynchronisé les rythmes de travail, obligeant l’individu à se surpasser pour y faire face. Une nouvelle forme de stress apparaît alors, où les modes de communication et les artefacts sont à l’origine de risques nouveaux, peu connus, souvent négligés.

En 1996, une enquête de l’Organisation mondiale du travail a révélé que 68% des cadres estiment travailler dans l’urgence et avouent gérer plusieurs tâches simultanément. 90% d’entre eux se disent être stressés. Le stress dû à la pression du temps est devenu l’une des questions de santé publique les plus sérieuses en cette fin de siècle , et est à l’origine d’un nombre croissant d’accidents du travail.

Les facteurs de stress

“Dans un univers de compétition où la vitesse sert de facteur de succès, souligne Ettighoffer et Blanc [6], la confusion entre l’urgent et l’important représente sans doute une des grandes causes des troubles pathologiques associés au syndrome de Chronos.” Cette course à la performance entraîne une attitude obsessionnelle par rapport au temps. Elle s’accompagne souvent d’une vision de toutes les situations sur le mode de la compétition ou du défi à relever.

Eric Albert [1] distingue deux sortes de stress, selon leurs effets. Le premier, celui de la vie quotidienne, est dû à la répétition, au manque de variété de l’activité. C’est la monotonie de vie qui conduit à l’anxiété, à la paralysie et au repli sur soi. Dans la vie professionnelle, cette forme de stress se manifeste, selon l’auteur, par “l’évitement, la tendance à se désinvestir et à prendre de la distance” [1]. Le second, antagoniste, exprime l’hyperactivité, la précipitation, voire l’agressivité. L’individu veut alors faire trop de choses en même temps, s’énerve rapidement et s’en prend facilement aux autres comme à lui-même. Cette classification met en évidence un monde du travail à deux vitesses. La première s’inscrit dans une organisation bureaucratique, rigide , publique. La seconde dans une organisation où prime l’entreprenariat, la malléabilité de la production et le management.

Les stratégies de défense

Le besoin de reconnaissance, comme le démontre Christophe Dejours [4], est bien plus qu’une motivation au travail. Il est aussi source d’accomplissement de soi, conquête de l’identité et construction du sens du travail. L’homme moderne ne répond donc pas à la pression du temps par une écologie de celui-ci. Il cherche au contraire à faire du temps un allier capable de lui apporter les attributions d’autrui nécessaires aux constructions subjective, individuelle et existentielle.

Par conséquent, les cadres et employés se prennent au jeu du temps et de l’immédiat. L’urgence permet de relever le défi, la pression temporelle est un moyen de doper les performances et de décupler les activités par delà les compétences. Le critère de l’instantanéité se substitue à ceux de qualité et de productivité. Il est aujourd’hui le premier facteur du bien travailler.

UNE PROPOSITION MÉTHODOLOGIQUE D’INVESTIGATION DU STRESS ASSOCIÉ AU SYNDROME DE CHRONOS

Face à la problématique précédemment soulevée, une question se pose d’emblée : quelles méthodes d’investigations pourraient permettre d’appréhender cette entité immatérielle qu’est le temps ? Il conviendrait, pour y répondre, de repérer puis d’articuler les différents facteurs qui interviennent dans le rapport de l’homme au temps. Nous distinguerions donc dans notre étude , en nous appuyant sur les travaux de Dejours, l’organisation du travail, les défenses collectives, le plaisir et la souffrance de l’individu face au temps et l’apport des NTIC.

C’est autour de ces quatre facteurs que nous pourrions construire une méthodologie de recherche afin de mettre en évidence cet impact du temps et des NTIC dans la vie professionnelle de l’homme, particulièrement chez les cadres et les employés. Cette méthodologie, inspirée de celle de Christophe Dejours et de la psychologie ergonomique, différencierait deux étapes :

1. une première étape relative à l’analyse du contexte, constituée de pré-enquêtes;

2. une seconde étape relative à l’évaluation même du stress associé au syndrome de Chronos, constituée d’enquêtes, de situations psychodynamiques et de questionnaires.

Les pré-enquêtes

Elles auraient pour but de définir l’organisation entrepreneuriale ainsi que le degré de présence des NTIC dans l’organisation afin de situer l’individu dans son milieu professionnel.

L’organisation entrepreneuriale. Elle s’articule autour de plusieurs facteurs, comme le type d’organisation hiérarchique (taylorien, post taylorien, libre, etc.), l’effectif de l’entreprise, les rapports interindividuels entre supérieurs, collègues et subordonnés , la prospérité économique de l’entreprise, etc. Son investigation permet d’insérer l’individu dans un contexte et d’apprécier les facteurs éventuels de sources de stress.

La présence des NTIC. Comme nous l’avons vu, c’est autour des NTIC que s’organise aujourd’hui la gestion temporelle. Il convient alors de repérer les moyens de communications utilisés par l’entreprise. Les réseaux Intranet augmentent le débit des ordres supérieurs et inférieurs; les réseaux Internet donnent aux clients la possibilité de contrôler et de superviser leurs commandes; la micro-informatique pousse l’individu aux zappings et à la commutation mentale… Autant d’éléments structurant l’espace et le temps de l’employé.

Les enquêtes

Les enquêtes permettraient de révéler deux types de relations : les relations interindividuelles et les relations homme-machine , toutes deux générant un rapport particulier entre le travailleur et le temps.

Les relations interindividuelles. En nous appuyant sur les travaux méthodologiques de Christophe Dejours, nous organiserions tout d’abord une série d’enquêtes basée principalement sur une psychodynamique du travail. Ainsi, des forums de discussion seraient créés, pendant lesquels les travailleurs pourraient s’exprimer sur un sujet donné (comme la gestion du temps, la pression du temps, le manque de temps, la fatigue mentale, etc.), et où la confrontation des opinions entre chercheurs et employés constituerait la matière d’analyse des facteurs stressants.

Les relations homme-machine. Puis, Afin d’évaluer les rapports homme-machine mis en place à travers les NTIC, nous orienterions notre étude vers les interactions “affectives” existant entre travailleurs et NTIC. Par interactions “affectives”, nous entendons la façon dont l’individu se satisfait de l’interface avec laquelle il interagit. Certains psychologues ont élaboré des questionnaires de satisfaction (comme le QUIS ou le WAMMI) qui permettent de mesurer et de révéler les sources de désaccord entre l’homme et la machine. Le plus souvent d’ordre ergonomique, les conflits de logique entre la machine et l’homme engendrent chez ce dernier une tension interne assimilable au stress.

CONCLUSION ET PROPOSITIONS DE SOLUTIONS

Les NTIC compressent le temps présent, et l’homme, sans se servir de ce gain de temps, cherche vainement à suivre le rythme effréné des machines. Chronos, ogre du temps, mange le temps de travail et la vie personnelle. Du mal travailler , l’homme passe progressivement au mal vivre.

Faire primer l’important sur l’urgent est une des réponses au syndrome de Chronos. L’institut de gestion du temps, créé par François Gamonnet, propose une formation d’apprentissage à l’optimisation du temps, ainsi qu’à la création d’un équilibre entre la vie personnelle-professionnelle et le télétravail.

Les collecticiels, qui permettent les réunions à distance, constituent également un moyen de mieux gérer le temps. Il est toutefois impératif que le temps gagné d’un côté ne se perde pas de l’autre. L’homme doit alors apprendre à accorder du temps à ce qu’il a de plus précieux : lui-même.

BIBLIOGRAPHIE

1. Albert E., (1994) Comment devenir un bon stressé, Paris, Odile Jacob.

2. Berthier N., (1998) Les techniques d’enquête, Paris, Armand Colin.

3. Dejours C., (1990) Itinéraire théorique en psychopathologie du travail. Revue Prévenir, n°20, 1, 127-149.

4. Dejours C., (1993) Travail : usure mentale, Paris, Bayard.

5. Dumond J.-P., (1990) Les facteurs de stress au travail, Étude pour le Ministère du travail, Dares.

6. Ettighoffer D., Blanc G., (1998) Le syndrome de Chronos, Paris, Dunod.