



« Il faut avoir exercé ce qu'on appelle les grands emplois pour savoir à quel point ils détournent de la réflexion. Les journées hachées menu, les coups de téléphone, les audiences, la lecture cursive des documents, ne laissent aucun temps ni, ce qui est pire, aucune énergie pour l'effort qu'exige la mise en ordre des idées. On acquiert l'habitude de réagir à un propos, à une note, à une attitude, à un événement. On perd celle de réfléchir, d'insérer dans un ensemble le fait qui a déclenché le réflexe. On glisse de plus en plus rapidement, de plus en plus adroitement, à la surface des choses. On ne raie même plus la glace. Et puis, un jour, devant un trou imprévu dans l'horaire, on se découvre incapable d'utiliser ce vide et on prend conscience du sien »¹.

Introduction

La diffusion rapide des technologies de l'information et de la communication en ont fait un stupéfiant d'accélération et de corruption de notre existence. Elle est source nouvelle de stress pour un monde du travail en pleine mutation, qui en paye le prix fort. Le rapprochement avec la consommation de psychotropes, médicaments qui servent souvent de palliatifs pharmacologiques pour résoudre des problèmes rencontrés dans ce monde du travail en pleine transformation se révélait nécessaire. Malgré les progrès matériels et l'amélioration sensible du confort de chacun, la consommation des hypnotiques et des tranquillisants a constamment augmenté en France depuis 1970, où 15 millions de boîtes de somnifères et 25 millions de boîtes de tranquillisants avaient été vendues. Au début du XXI siècle, il se vend chaque année plus de 150 millions de boîtes de tranquillisants et de somnifères. Une prescription de tranquillisants ou somnifères, figure sur 15% des ordonnances médicales avec, dans un cas sur quatre, un autre médicament psychotrope.

La France se situe au premier rang mondial pour la consommation de tranquillisants ! Les généralistes faute de repères sur les conditions de travail moderne donnent un diagnostic d'anxiété ou de dépression à 20% des hommes et à 30% des femmes qui les consultent et repartent avec une ordonnance prescrivant selon les cas, tranquillisants, neuroleptiques ou antidépresseurs. Selon une enquête réalisée en 1996 les médecins généralistes reçoivent très souvent des sollicitations de leurs patients pour obtenir des somnifères ou des tranquillisants au lieu d'une démarche thérapeutique qui ne s'intéresserait pas seulement au symptôme mais aussi à l'origine de celui-ci² Édouard Zarifian³ souligne l'impérieuse nécessité de mieux informer le grand public, qui "confond très souvent tristesse et dépression" et il s'inquiète d'un recours abusif aux médicaments avec lesquels les malades espèrent pouvoir se débarrasser de leurs maux.

Nous considérons qu'une meilleure connaissance des facteurs concourants au stress moderne devrait permettre à chacun de pondérer un peu la « sur médiatisation » du phénomène que l'on constate depuis quelques mois. Passer son temps à trop s'observer peu prendre une forme obsessionnelle et malsaine.

¹ Jacques de Bourbon-Busset, « La révolution informationnelle », IBM Magazine, mai 1991

² Voir Christiane Dressen, " L'image de la santé mentale dans le grand public ", MGEN, mai 1996.

³ Édouard Zarifian, (1996) « Le prix du bien être. Psychotropes et société. Paris. Odile Jacob

Une société Impatiente et anxieuse.

Dans quelle société sommes-nous en train, au boulot et dans la vie, de faire semblant de nous épanouir ? Tout est urgent, tout est important, tout est décisif. Ces diktats s'emparent des membres des jeunes générations, agités et sur-actifs. Dérangés, sollicités, bousculés, décervelés par des sollicitations permanentes, certains se prennent à rêver qu'ils sont devenus des gens importants puisque, n'est-ce pas ? Être dérangé est l'apanage des gens importants. Depuis que plus de la moitié des Français sont abonnés à un service de téléphonie mobile, une nouvelle source d'interruptions fait de nouveaux ravages. Le téléphone portable suscite des sollicitations hiérarchiques permanentes au point que Francis Jauréguiberry, spécialiste du comportement de leurs utilisateurs, remarquait à l'automne 1999 que « *les nouveaux pauvres des télécommunications sont ceux qui ne peuvent pas échapper à l'obligation de répondre immédiatement à des urgences, et qui doivent donc vivre dans l'interpellation continue* ⁴ ». Les catégories sociales les plus faibles, les subordonnés les plus divers, sont exposés à la tyrannie de supérieurs hiérarchiques qui se servent des moyens de télécommunications pour les importuner hors de leur temps de travail ou pour les surveiller.

Nous nous retrouvons « surencombrés et émiétés », zappeurs aux statuts variables, déréglés, épuisés, surmenés ou « workaholic », mais c'est notre santé qui trinque. Tels les écolos soixante-huitards de l'autre siècle, nous rêvons parfois de retour à la terre, mais nous savons bien que ce n'est plus la réponse, comme dans ces magazines où les bobos chics des terres lointaines aimeraient se donner rendez-vous, sans faire autrement que de les feuilleter à l'occasion. Nos « e-sociétés » sont-elles l'ultime avatar d'un mode de vie et de travail dont nous pressentons qu'il nous échappe avant de nous péter à l'improviste à la figure faute d'en avoir décodé les nouvelles limites!?

À l'automne 2001, alors que près d'un salarié français sur deux bénéficiait déjà de la loi sur la réduction du temps de travail à 35 heures hebdomadaires, le temps de travail restait la principale préoccupation de l'ensemble des salariés⁵ ; 46% des Français estimaient encore "consacrer trop de temps à leur vie professionnelle"⁶. Pourtant le temps de travail moyen au cours d'une vie n'a cessé de diminuer. Il a baissé de 61% entre 1896 et 1997 (0,9% en moyenne par an), passant de 118 000 heures travaillées à 46 200⁷. Alors où est l'erreur ? Pourquoi de telles attentes alors que la durée légale du temps de travail poursuit sa réduction ?

Les Technologies de l'Information et de la Communication sont devenues des corrupteurs temporels

Les TIC tissent, structurent et pilotent la vie politique, économique, culturelle et domestique et sous-tendent en réalité toutes les activités des pays avancés. En moins de vingt ans les microprocesseurs et leurs applications ont été introduits dans tous les aspects de la vie. Les relations des individus par l'intermédiation des télécommunications s'intensifient, caractérisées par la brièveté, la fréquence et l'importance croissante des échanges. L'hyper-sollicitation accompagne l'hyper-choix de la société d'un temps dispersé, où beaucoup commutent sur les réseaux d'une personne à une autre, d'un sujet à un autre, d'une idée à une autre, d'un site à un autre. Selon 63% des personnes

⁴ Francis Jauréguiberry, Rencontres de la communication mobile organisée par Motorola, Paris, 13-14 octobre 1999.

⁵ Pierre Giacometti (directeur général d'Ipsos Opinion), « Le temps de travail, première préoccupation des entreprises », *Le Monde*, 6 juillet 1999.

⁶ Des Européens en manque de temps ? Enquête internationale Ipsos pour l'Observatoire Thalys, automne 2001.

⁷ O. Marchand, C. Minni et C. Thélot, « La durée d'une vie de travail, une question de génération ? », *Premières synthèses* n°50.2, décembre 1998, DARES, ministère de l'Emploi et de la Solidarité, Paris.

interrogées les TIC « obligent à aller plus vite » et augmentent le stress. En fait, celles-ci fonctionnent comme un amplificateur d'effets déjà présents.

Où réside la nouveauté des problèmes que posent les TIC ? Fonctionnant au rythme de la nanoseconde, elles bousculent le temps biologique et les activités des êtres humains qui se déroulent à l'échelle de l'heure, du jour, de l'année, du siècle. Les développements des pratiques de consommation et de travail à distance déstabilisent les modes de vie et de travail contemporains. Cette évolution technique a modifié les tâches de production et, de ce fait, transformé la nature du travail, augmentant la part mentale qu'il exige. De plus, les TIC posent des problèmes d'un genre inconnu dans les mutations technologiques antérieures du fait qu'elles s'appliquent non seulement au travail, mais aussi à la vie quotidienne de tous. Elles déterminent une manière nouvelle d'appréhender la réalité et créent une relation au monde inédite.

La diffusion technologique va s'accroître, y compris dans les domiciles. Les TIC seront incontournables pour communiquer dans la plupart des actes courants de la vie privée et professionnelle. Les supports électroniques numériques vont se multiplier, tout comme les activités de traitement et de manipulation de l'information : un nouveau déluge, celui-là électronique, est prévisible. Une génération de commutants se déplacera virtuellement, donc très facilement, dans les réseaux électroniques. L'espace de travail se déstructure et le temps de travail se dérégule au point de modifier les repères les plus traditionnels. Les pratiques croissantes des échanges électroniques, la multiplication de l'usage des services en ligne dans les activités privées et professionnelles engendrent un effet pervers particulier de "zapping" consécutif à l'hyperchoix offert par les réseaux électroniques, ainsi que des risques nouveaux. Certaines de ces pathologies, lorsqu'elles deviennent récurrentes ou permanentes relèvent de la médecine du travail. Elles sont surtout à l'origine de "maladies ou de névroses opportunes".

Tout cela engendre des modifications et des adaptations de plusieurs natures qui sont autant d'occasion de constater les dérégulations de la consommation du temps engendrées les TIC sources de tensions d'un genre nouveau. Pour l'Organisation Mondiale du Travail, le stress dû à la « pression du temps » est devenu l'une des questions de santé publique les plus sérieuses en ce début du XXI^e siècle.

Le Monde du travail face « aux maladies du temps »

Le Canadien Selye, découvreur du stress au début des années 1940 qui l'avait dénommé « syndrome général d'adaptation », et quelques autres après lui, s'accordent à dire que le stress concourt à accélérer le vieillissement au-delà de quarante ans. La démonstration que le stress tue les neurones attendra mai 1991, lorsque le docteur Philip Landfield, du département de pharmacologie de l'université du Kentucky, montrera le mécanisme de création des corticoïdes qui tuent à la longue les neurones. Il distinguera le stress aigu, « positif » du stress chronique, « négatif » qui provoque, entre autres misères, l'atrophie osseuse et le vieillissement cérébral. En 1997, deux psychologues, Susan Cartwright et Cary Cooper, ont montré une relation entre l'augmentation des temps de travail et la dégradation de la productivité, sur la base d'une quarantaine d'études de cas. Ils ont lancé une offensive contre les journées de travail trop longues, par le biais de la publication d'un guide pratique *Comment réagir face au stress professionnelle*⁸.

Le stress, correspond à la réaction d'un organisme contre une agression extérieure dont les manifestations causent divers dommages physiologiques et même psychologiques, comme la dépression nerveuse. Des directions d'entreprises utilisent le stress comme méthode de gestion du personnel. Elles estiment que les employés ont besoin d'être légèrement sous pression pour donner le meilleur d'eux-mêmes. Si le stress joue le rôle

⁸ Susan Cartwright et Cary Cooper, *Managing Workplace Stress*, Londres, Sage, 1997 ; voir Neasa MacErlan, « Trop de travail tue-t-il le travail ? », *The Observer* repris dans *Courrier International*, n° 337, 17 avril 1997.

d'un élément de motivation, tant qu'il n'altère pas l'atteinte des objectifs, au-delà d'un certain seuil, il produit des effets inverses. Il en résulte manque d'attention, lassitude, attitude psychologique négative qui engendrent des à-peu-près, des dysfonctionnements à tous les niveaux de l'organisation.

En octobre 2000 le Bureau International du Travail (BIT) a publié un nouveau rapport sur le stress au travail à partir d'une étude qui a passé au crible cinq pays : Allemagne, États-Unis, Finlande, Pologne et Royaume-Uni, analysant la productivité au travail, les dépenses de santé et de sécurité sociale, l'accès aux services de santé mentale, les services de l'emploi et leur adaptation au stress. Elle conclut que la santé mentale est en danger dans le monde du travail. En Allemagne, les pathologies à caractère dépressif expliquent 7% des départs anticipés à la retraite. La perte annuelle causée par les arrêts de travail pour troubles psychiques est évaluée à 2,5 milliards d'euros. En Finlande, 50% de la population active présentent des symptômes de stress, angoisse, états dépressifs, douleurs, troubles du sommeil et 7% souffrent de surmenage grave. Plus d'un adulte en âge de travailler sur 10 souffre de dépression aux États-Unis, ce qui représente une perte annuelle de 200 millions de jours de travail environ. Au Royaume-Uni, près de 3 salariés sur 10 connaissent chaque année, des problèmes de santé mentale ; la dépression, en particulier, est une pathologie tellement fréquente qu'à tout moment un Britannique en âge de travailler sur 20 en est gravement atteint.

Selon autre enquête réalisée en 2000 auprès de 1 500 salariés des états membres de la CEE par la Fondation Européenne pour l'Amélioration des Conditions de vie et de travail, le stress imputable à des facteurs psychosociaux pose de plus en plus de problèmes : près d'un travailleur sur trois se déclare victime du stress au travail, plus d'un employé sur quatre se sent stressé au travail, un sur cinq se sent fatigué en permanence et un sur huit souffre de maux de tête. Pourtant le stress n'est ni reconnu comme maladie professionnelle ni cause directe d'arrêt du travail en France, selon l'ANACT. Les médecins du travail l'ont d'abord observé chez les personnes qui pratiquent des professions soumises à des tensions nerveuses fortes (conducteurs de bus, aiguilleurs du ciel, gardiens de prison, etc.) avant de s'apercevoir qu'il sévissait aussi considérablement dans les bureaux. En septembre 2000 *Liaisons sociale* a publié un sondage qui révélait que 72% des personnes interrogées ressentaient du stress dans leur travail et que 67 % pensaient que leur entreprise avait les moyens de diminuer ce stress mais la moitié d'entre eux pensaient qu'elles n'en avaient pas la volonté. De plus, 56% des salariés interrogés pensaient que le stress allait augmenter à l'avenir. Il faudra attendre avril 2000 et le succès de livres comme *Le Syndrome de Chronos* pour que la CGC fasse réaliser une enquête par la Sofres, auprès d'un échantillon de 459 salariés supervisée par Bernard Salengro, syndicaliste CGC et médecin du travail⁹. Selon cette enquête 42% des personnes interrogées éprouvent une tension nerveuse très forte au travail, 57% courent après le temps pour effectuer leur tâche et 89% estiment que, au travail, les gens souffrent de stress. Le stress serait à l'origine de 11% des arrêts de travail en France.

Partout dans le monde, des pays admettent maintenant l'idée que l'aptitude mentale à certains tâches intellectuelles plutôt qu'à d'autres tient autant de place qu'autrefois lorsque l'on choisissait un robuste gaillard de préférence à un gringalet pour manier des billes de bois. De même que les entreprises imposaient autrefois une certaine hygiène physique, les entreprises contemporaines doivent imposer (et s'imposer) une certaine hygiène mentale ; des bonnes pratiques de la vie collective caractérisée par une utilisation intense des techniques de la relation. Il s'agit de limiter l'irascibilité, les maladies opportunes (maladies de la peau, troubles squelettiques, mauvais fonctionnement métabolique et incapacité à se reposer...).

⁹ Roselyne de Clapiers, " Le stress au grand jour. Un nouveau thème de revendications salariales ", *Les Échos*, 19 septembre 2000.

A quel prix ?

Plusieurs pays industrialisés ont tenté de quantifier le coût global du stress pour leur économie, estimé aux États-Unis à 200 milliards de \$ en 1993 par le Bureau International du Travail. Les retombées des mauvaises conditions de travail représentent au Danemark 2,5% du PIB et 10% du PIB pour la Norvège et la Grande-Bretagne. La France, absente de cette grande étude du BIT, devrait, selon nous, payer au stress le même pourcentage du PIB que la Grande-Bretagne soit environ 120 milliards d'euros (800 milliards de F)¹⁰. Aux États-Unis, la société d'assurances Metropolitan Life estime que les dépressions des travailleurs représentent une perte annuelle de 200 millions de jours de travail environ, soit environ 0,7% du PIB. En France, le mal au dos coûterait directement environ 150 euros par jour auxquels s'ajoutent environ 125 euros d'indemnités journalières ; avec 1,17 millions de cas dans l'année, cela fait environ 320 millions d'euros par an, soit 0,2‰ du PNB français.

Les travailleurs sont-ils dopés ?

Plus du tiers de la population française s'adonne au tabac. La consommation de café croît régulièrement. La France compterait cinq millions d'alcooliques. Quelque 10% de la population prend régulièrement des tranquillisants et 33% occasionnellement. Dans un monde impitoyable, il s'agit de se montrer le plus fort, le plus malin, le plus intelligent, le plus résistant et aussi le plus rapide. La consommation de cocaïne chez les courtiers en bourse n'est un secret pour personne. La profession a déjà eu maille à partir avec la brigade des stupéfiants.

Dans la même logique, les individus supportent de plus en plus mal la moindre contrariété, au point de pousser à la surconsommation d'anxiolytiques. La France est bien connue pour sa première place dans la consommation de ce type de produits: 1636 millions de jours de traitement sous anxiolytiques contre 710 millions pour l'Italie, seconde, durant l'année 1994¹¹. La Grande-Bretagne arrivant en queue du peloton avec 146 millions de jours de traitement. Pour les experts, ces spécialités médicamenteuses sont devenues des instruments de confort d'une société sous pression, confrontée au "syndrome général d'adaptation". Bref, une société qui s'enfoncé dans la consommation de psychotropes pour faire face à un futur opaque, que n'éclairaient ni les dirigeants d'entreprises, ni le personnel politique.

Après l'obsession des clientèles pour leur physique voici les compléments de nature à préserver leur dynamisme, leur mémoire, leur vivacité d'esprit. Des médicaments jusqu'alors réservés aux personnes âgées sont consommés par de plus jeunes déjà préoccupés par la perte de leur performance intellectuelle. L'ensemble de la chaîne de la santé publique se révèle incapable de contrôler la dérive de ces consommations excessives. Par conséquent, un nombre croissant d'individus va au travail tous les jours sous l'emprise d'un médicament ou d'une drogue qui altère leurs sens et leurs réflexes. Certes, les étiquettes, comme sur l'alcool ou le tabac, indiquent bien que leur usage risque de créer un danger ou des effets secondaires. Qui s'en soucie vraiment ? Chacun a autour de lui des camarades de travail qui utilisent calmants ou excitants et parfois en abusent.

Dans le sondage IFOP de 1998 commandé par Eurotechnopolis Institut, 40% des personnes interrogées reconnaissent consommer du café, du thé ou des vitamines pour se maintenir en forme ; 2% des hommes et 12% des femmes déclarent prendre des médicaments contre le stress, plus particulièrement parmi les membres des professions libérales, cadres supérieurs et professions intermédiaires. Le commerce du "petit

¹⁰ Cf. notre ouvrage précédent *Le Syndrome de Chronos. Du mal travailler au mal vivre*, Dunod, 1998.

¹¹ Voir Édouard Zarifian, *Le prix du bien-être. Psychotropes et société*, Odile Jacob, 1996

bonheur" a de beaux jours devant lui. Si la vente de cigarettes et d'alcool a diminué, celle des médicaments de confort continue de croître. Faudra-t-il, un jour, mettre un contrôle anti-dopage à l'entrée des entreprises?

La médicalisation des actifs altère les comportements au travail

Il faut distinguer les effets secondaires somatiques, assez bien étudiés, tels la somnolence diurne ou la baisse de la vigilance et des performances, des effets sur les fonctions supérieures du cerveau. Parmi ces derniers, on a constaté chez certains patients des troubles de la mémoire dus à des somnifères qui provoquent des amnésies concernant les événements récents : les sujets oublient les événements dès qu'ils se sont produits et ne fixent pas les souvenirs. Il se produit aussi des altérations des fonctions cognitives qui, selon Édouard Zarifian vont *«dans le sens d'une diminution ou d'une augmentation des fonctions cognitives, selon que le produit est sédatif ou stimulant, ne sont pas sans répercussions dans la vie quotidienne de patients traités en ambulatoire sur de très longues périodes de temps. [...] L'état obtenu n'est jamais qu'un compromis entre la disparition de symptômes gênants et la création d'un nouvel état cognitif»*. En d'autres termes : le stress contribue à la perte de mémoire.

Les médicaments psychotropes constituent des béquilles chimiques qui apportent une aide pendant une courte période pour passer un cap difficile, pour surmonter des angoisses passagères ou supporter des conflits affectifs provisoires. Ils servent de palliatifs momentanés, le temps pour l'organisme de récupérer ses forces et de consolider ses blessures. Mais, comme toutes les béquilles, ces médicaments chimiques ne font à long terme qu'atrophier les propres capacités de l'individu à retrouver ses équilibres physiologiques et naturels. Ils font fuir une réalité, mais ne la changent pas. Ils endorment la clairvoyance et la capacité d'autonomie. Ils entravent le degré de liberté. Ils peuvent faire des hommes des moutons dociles, mais pas des êtres responsables. Ils ne font que dissimuler les troubles sans les guérir. La recherche de médicaments et de drogues pour résoudre les problèmes du travail et de la société ainsi que la foi hexagonale dans le "tout médicament" sont devenus un problème que résume ainsi Édouard Zarifian : *«tout est en place pour l'explosion prochaine de la médicalisation pharmacologique de l'existence»*.

Des phénomènes de dépendance ou d'accoutumance s'ajoutent à ces effets qui augmentent l'analogie entre ces médicaments et la plupart des drogues illicites. Depuis février 1984, la grande majorité des somnifères a été classée parmi les produits pouvant induire une toxicomanie par la commission des stupéfiants de l'O.N.U. et de l'O.M.S. (Organisation Mondiale de la Santé). La plupart des somnifères perdent très vite de leur efficacité, ce qui nécessite d'augmenter progressivement les doses, donnant lieu au fameux phénomène d'accoutumance comme on le rencontre avec toutes les drogues et, en particulier, avec l'alcool. Associés à ce dernier qui potentialise leur effet, ces produits deviennent redoutables : l'action d'une bière est en effet triplée lorsqu'elle est "agrémentée" d'un ou de deux comprimés. Des statistiques récentes ont ainsi montré que sur 2 000 accidentés de la route, près de 10 % présentaient des traces de somnifères dans le sang ! Édouard Zarifian constate dans son livre que *«les médecins français ignorent presque tout de la question de la dépendance aux benzodiazépines, alors qu'ils sont très réticents à prescrire de la morphine»*.

Les entreprises ne pourront se désintéresser de la médicalisation de l'existence

La présence croissante d'actifs dépressifs se révèle contre performante pour l'entreprise. Le dépressif imagine son futur aussi noir que son présent. De plus, certaines personnes font un usage opportuniste de la dépression. Elles l'utilisent, comme d'autres maladies, pour contraindre leur entourage à se conformer à toutes leurs lubies. Elles s'en servent aussi pour créer une sorte "d'appartenance à un groupe social fort hétérogène, composé

de tous ceux qui, d'une manière ou d'une autre, ont à souffrir de l'environnement social et des changements qui s'y opèrent¹²».

La situation s'aggrave pour l'entreprise lorsque la dépression se traduit sous forme de toxicomanie, drogues licites (alcool, tabac, médicaments détournés de leur usage, etc.) ou illicites. On observe depuis quelques années un développement de la prise de stupéfiants, d'alcool et de tabac. Une enquête sur l'usage de drogues au travail réalisée pour l'Observatoire français des drogues et des toxicomanies (OFDT) à partir d'entretiens menés avec des travailleurs âgés entre 23 et 49 ans et appartenant au milieu de l'informatique et des spectacles a montré que les substances les plus utilisées sont «*le cannabis pour se détendre, l'alcool pour la socialisation et la cocaïne pour se ternir éveillé mais surtout pour maintenir une bonne image de soi aux yeux des autres*¹³». Le docteur Jean-Pierre Nouet cite l'exemple d'une de ses patientes tombée dans la toxicomanie : la quarantaine, négociatrice dans le domaine de la banque, en concurrence avec des jeunes de 25 ans, elle en était venue à consommer de la cocaïne pour rester compétitive, avec l'objectif d'accroître sa capacité d'éveil intellectuel et d'augmenter ses performances. Mais aujourd'hui la prise de drogues n'est plus l'apanage des seules professions de la publicité, des spectacles ou de la Bourse, tous les métiers sont concernés. Selon Alain Ehrenberg, les déprimés ne prennent pas de médicaments psychotropes «*pour s'enivrer ou par plaisir, mais pour alléger la charge de la responsabilité quand elle se fait trop lourde*¹⁴». Ils constituent selon lui, "les dopants de la société concurrentielle" et jouent le rôle de "drogues d'intégration sociale et relationnelle".

Bien que les liens s'avèrent généralement indirects, les recherches démontrent que le stress professionnel occasionne éventuellement une variété de problèmes de santé liés à une surconsommation de médicaments, d'alcool et de tabac. La plupart du temps, les entreprises ne s'inquiètent que du problème de l'alcool¹⁵. Certaines entreprises françaises commencent à prendre en main le problème de l'ensemble des drogues, même si parler de dopage risque de nuire à leur image de marque. Parmi elles on trouve la SNCF, EDF, Peugeot, Total, France Télécom, des entres hospitaliers, La Poste et surtout la RATP dont la structure spécialisée a accueilli 600 personnes depuis 1997, la plupart héroïnomanes, dont 80% semblent avoir décroché¹⁶. Aux États-Unis, General Motors se vante d'éviter une perte de production de 37 millions de \$ par an grâce à son programme de prévention. Les drogues comme les benzodiazépines, les hallucinogènes comme le LSD, la mescaline et le PCP, les somnifères (incluant les barbituriques) et les stupéfiants comme l'héroïne et la morphine risquent de perturber l'exécution de tâches simples. Le lien entre l'usage de cannabis et la baisse du rendement n'est pas aussi prononcé. Les stimulants comme la cocaïne, les amphétamines, la caféine et la nicotine ont tendance à accroître la vigilance. Ils ont la faveur des professions libérales, des cadres supérieurs ou moyens. Par contre, le sevrage de stimulants suscite parfois des réactions opposées. Les programmes de promotion de la santé et d'éducation sur la drogue encouragent la prévention des abus avant même leur apparition.

Le problème du dépistage des drogues dans les lieux de travail soulève des polémiques, car il faut mettre en balance les droits individuels des employés et les questions de santé et de sécurité. Les compagnies préfèrent, afin de contourner l'accusation de viol de vie privée, les tests de performance, notamment les plus récents qui sont informatisés. Certaines compagnies nord-américaines soumettent leurs employés à des tests de dépistage de l'alcool et des autres drogues. Au Canada, selon la Fondation de la Recherche sur la Toxicomanie, environ 10% des adultes ont un problème d'alcool. Selon les recherches, les buveurs abusifs ont une probabilité 2 à 3 fois supérieure d'être

¹² Michel Sapir, *Nous sommes tous des psychosomatiques*, Dunod, 1986.

¹³ Astrid Fontaine, *Usages de drogues et vie professionnelle. Recherche exploratoire*, OFDT, juillet 2002.

¹⁴ Alain Ehrenberg, *op. cit.*

¹⁵ Marie-Béatrice Baudet, " Alcool ou drogues dans l'entreprise ", *Le Monde*, 10 juillet 1996.

¹⁶ Dominique Perrin, «Salariés dopés. Révélations sur un tabou», *Challenges* n° 188, 31 octobre 2002.

impliqués dans un accident industriel que l'ensemble des effectifs. Le traitement du buveur abusif permet de réduire ce risque. En comparaison, les adeptes de la drogue représentent moins de 1% de la main-d'œuvre. *On peut en conclure que dans ce cas, comme dans d'autres, les praticiens de ville auront tout intérêt à se concerter avec le médecin du travail de leurs patients afin de le soutenir dans la durée.*

Les maladies professionnelles deviennent psychopathologiques

Pendant longtemps, la médecine du travail se préoccupait surtout des accidents du travail. Aujourd'hui, les maladies professionnelles liées à des troubles musculo-squelettiques (TMS) représentaient en 2001 les trois quarts des maladies professionnelles, en progression annuelle de 20 %. Les TMS incluent les affections péri-articulaires, les affections dues aux vibrations, les lésions chroniques du ménisque et les lombalgies, récemment inscrites dans la liste et qui touchent le tiers des travailleurs européens. Ces affections touchent de multiples secteurs (industries, BTP, distribution, services ...) caractérisés par certaines formes d'organisation du travail. Il s'agit principalement de pathologies d'origine mécanique, dues aux cadences rapides et aux mouvements rapides répétitifs. Elles reflètent également une astreinte et une charge mentale accrue expliquant qu'ils touchent tous les secteurs d'activités et tous les âges car même les plus jeunes peuvent risquer d'être affectés.

Les TMS se développent aussi pour les salariés de la nouvelle économie soumis à un travail quotidien sur écran avec manipulation de la souris, c'est le "syndrome de la Silicon Valley". Pour l'instant, la médecine du travail se préoccupe rarement des problèmes liés à l'ergonomie et encore moins souvent à ceux engendrés par les TIC. La médecine du travail semble encore insuffisamment active pour intervenir dans les problèmes d'ergonomie liés à son activité. Au cours des visites auxquelles tous les opérateurs se rendent parce qu'elles sont obligatoires, l'attention portée aux manifestations spécifiques du stress qu'entraîne ce travail reste marginale. De fait, les salariés en sont réduits à demander des arrêts maladies à leur médecin pour "souffler" un peu.

La flexibilité accrue, l'intensification des cadences, le développement des horaires atypiques et du travail posté génèrent de nouveaux risques. S'attaquer à ce problème soulève des résistances. Il faut fréquemment surmonter les hésitations des salariés eux-mêmes. *"Rares sont les entreprises qui osent désigner le mal par son nom. On préfère parler de gestion du temps, de formation au management de crise... de tout plutôt que de gestion du stress ¹⁷."* Les salariés n'osent pas toujours venir à ces stages, tout simplement parce que le stress véhicule une mauvaise image. Certains médecins du travail constatent qu'il faudrait qu'ils deviennent maintenant psychologues ou psychiatres pour augmenter leur efficacité dans l'entreprise, ce à quoi ils n'ont pas été préparés. Pour ces derniers, une dimension subjective, psychologique ou relationnelle doit être introduite dans la manière d'appréhender le stress. La fatigue et le stress sont liés à l'intérêt de chaque individu pour son travail. Cette distinction n'existait pas du temps où les travailleurs souffraient des mêmes maux : fatigue physique, chaleur, poussière, etc. La détermination de différents profils individuels permettra sans doute d'éviter d'imposer des modes de travail à des personnes auxquelles ils ne conviennent pas du tout.

Deux conceptions s'opposent sur les remèdes à apporter au stress. Faut-il changer l'organisation de l'entreprise, outils et structures, ou adapter les individus aux nouvelles conditions de travail ? La prise en charge diffère selon les pays. La France, l'Allemagne et le Royaume-Uni donnent priorité aux mesures centrées sur le travailleur tandis que les Pays-Bas et la Suède s'attachent surtout à l'organisation du travail. Des chercheurs néerlandais qui ont étudié la façon dont le stress est pris en charge dans cinq pays de l'Union européenne soutiennent qu'il faut s'évertuer à réduire les risques de stress et non

¹⁷ Isabelle Durieux, «Comment devenir un stressé heureux», *L'Expansion*, 14 avril 1995.

pas à changer le comportement des gens. Sans doute les deux approches seraient on tenté de conclure.

Les Nouveaux temps modernes : caractéristiques des altérations de la santé dues aux NTIC

Selon 63% des personnes interrogées les technologies de l'information et de la communication (TIC) "obligent à aller plus vite" et augmentent le stress. En fait, celles-ci fonctionnent comme un amplificateur d'effets déjà présents, même si, par ailleurs, elles offrent des pistes intéressantes pour remédier à ces inconvénients. Car les TIC et le stress sont rarement la cause directe des troubles physiques ou des névroses. Elles se contentent - et ce n'est pas rien - d'en être le catalyseur, l'amplificateur. On ne laisse pas ses soucis ou ses problèmes professionnels sur le lieu de travail. On l'emmène partout et maintenant au bout des réseaux avec la fin des effets frontières entre la vie domestique et professionnelle.

Parmi les principaux risques pathologiques se trouvent les "maladies du temps" qui ne font que démontrer, s'il le fallait encore, l'impact potentiel des TIC sur les rythmes de fonctionnement d'un être humain. Les déviations comportementales liées à la perte des repères temporels normaux se multiplient. Ce problème qui affecte un nombre croissant d'individus, nous paraît très préoccupant. Les conflits et les comportements agressifs augmentent à la moindre des contrariétés « parce que l'on prend du retard ». Il s'agit d'un signal inquiétant dans une société où l'individu se sent frustré par la moindre attente. C'est un problème majeur des guichets d'accueils qui doivent faire face parfois à des attitudes très violentes. Les délais se raccourcissent, la livraison est passée de 48 heures à 24 heures et maintenant à 12 heures. Les spécialistes du commerce moderne en font un argument de vente encourageant cette idée selon laquelle il est possible de gagner du temps en achetant chez eux plutôt que chez le concurrent. On commande à la dernière minute en s'énervant du moindre délai. Petit à petit sans que l'on y prenne garde un nombre croissant de personnes a des comportements paranoïaques, elles ignorent la moindre patience et s'emportent violemment lorsqu'elles ne sont pas servies, tout de suite, immédiatement, vite. Bien qu'encore exceptionnel, ce comportement autrefois spécifique des délinquants primaires qui veulent que tout se plie à leur volonté et qui tyrannisent leur entourage, devient celui de responsables d'entreprises. Ces pertes de repères des temps normaux, de la patience, sont dénoncées autant par les pédopsychiatres – qui s'alarment de l'agressivité des enfants lorsqu'ils n'ont pas immédiatement ce qu'ils veulent - que par les spécialistes comme Alain Reinberg, pionnier français de la chronobiologie. Ce dernier dénonce deux idées fausses concernant les rapports des hommes au temps. Il conteste d'abord que les hommes puissent exercer activité ou repos n'importe quand. *"La répartition des espaces de temps consacrés au travail, aux activités de loisir, au repos, etc. s'est faite et se fait toujours en fonction d'impératifs sociaux et économiques, sans jamais tenir compte des impératifs relevant de la biologie humaine"*¹⁸. Ensuite il s'oppose à l'idée que le facteur temps joue le même rôle pour tous, que *"nous serions tous égaux quant à nos possibilités de réponse en fonction du temps"*.

Au-delà des considérations de durées quantitatives, la nature, l'intensité et les rythmes atypiques croissant des régimes de travail semblent à l'origine d'un malaise croissant. Le travail moderne ne fonctionne plus selon un processus temporel continu mais selon une montée en puissance discontinue de la tension mentale. Un tiers des salariés de la Communauté européenne pratique déjà des horaires désignés comme "atypiques" ; en France, les horaires fixes reculent depuis la fin des années 1970, concernant 65% des salariés en 1978, 52% en 1991 et 44% en 1998 pour les chiffres les plus récents¹⁹. Plus

¹⁸ Alain Reinberg, *L'homme malade du temps*, Pernoud/Stock, 1979.

¹⁹ Sylvie Hamon-Cholet et Catherine Rougerie, " La charge mentale au travail : des enjeux complexes pour les salariés ", *Economie et statistiques*, n°339-340, septembre-octobre 2000

de la moitié (53%) des actifs travaillent au moins occasionnellement le samedi et 25% le dimanche. Un nombre croissant d'entreprises fonctionnent sur un cycle de 24 heures (même quand leur activité ne le justifie guère), ce qui permet d'être tout le temps en contact avec un autre lieu où il est entre 9h et 17h, tôt le matin avec l'Asie et tard le soir avec les États-Unis.

Cette méconnaissance des réalités chronobiologiques conduit à des dysfonctionnements dans l'organisation des individus et des entreprises. Comme c'est le cas dans le travail de nuit ou le travail posté dont la tolérance ne se rencontre peut-être que chez un tiers des individus. Selon Alain Reinberg, *«l'aptitude à ce genre d'activité n'est appréciée qu'à l'usage, sur le tas, après un essai de plusieurs mois. Il s'agit bien de variations individuelles de tolérance, tributaires de la structure temporelle»*. Le même problème se pose pour l'insomnie que l'on peut lier à une désynchronisation des différentes horloges biologiques et pour l'adaptation au décalage horaire. *«Le cycle veille-sommeil est naturellement de 25 heures chez l'homme. [...] Pour un décalage de 12 heures, le rythme veille-sommeil se resynchronise en 3 à 4 jours, tandis que le rythme thermique doit attendre de 10 à 12 jours²⁰»*.

Poussé par le sentiment de devoir faire face à de multiples problèmes, de nombreux travailleurs sont devenus des forçats volontaires du travail : c'est pour eux une façon d'exorciser l'anxiété dont ils souffrent en permanence. L'anxiété est un état normal de tension intérieure, mais le maintien en état d'anxiété engendre à la longue une souffrance psychique qui limite la capacité à se relaxer et s'exprime par de véritables problèmes de santé affectant l'intégrité physique des travailleurs. Dans le cas d'excès de travail, les médecins du travail ne disposent pas de dossiers médicaux suffisamment probants faute d'obtenir le soutien de leur propres patients. Un dossier qui devrait s'intéresser davantage au surmenage des cols blancs et qui devrait établir une mesure de la répartition entre la part du temps consacré à la vie privée et celle consacrée à la vie professionnelle. Si toutes les (télé)névroses de (télé)travailleurs modernes n'ont pas d'issues dramatiques, loin s'en faut, elles constituent outre des maladies "opportunes", un terrain idéal pour désorganiser certains comportements psychiques et favoriser la consommation de stupéfiants et de drogues douces et dures.

Le "temps en miettes"

Ce temps surencombré de tâches mineures ou importantes est autant d'occasion de zapper de l'une à l'autre, émiettant les journées de travail. Georges Friedmann, premier sociologue français à décrire la parcellisation des tâches dans le travail industriel, avait dénommé ce phénomène le "temps en miettes" (Paris: Gallimard, 1964) Lors du sondage d'Eurotechnopolis Institut de 1998, plus de la moitié (54%) des personnes interrogées, qui exerçaient essentiellement un travail de bureau, estimaient que leur travail était fragmenté, passant sans cesse d'une activité à une autre, changeant sans cesse de sujets de conversation, d'interlocuteurs, de réflexions ou d'activités. Selon une enquête de l'Institute for The Future et de la société d'études Gallup réalisée aux États-Unis, en Grande-Bretagne et en Allemagne, un salarié est interrompu dans son travail en moyenne toutes les dix minutes par un coup de téléphone, un fax ou un mél, les Britanniques détenant la palme en matière d'interruptions.

La fragmentation du temps tient en partie à la nature du travail des cadres dont le métier consiste à assumer des tâches nombreuses et diversifiées. Si la capacité de passer d'un sujet à un autre est appréciée et utile dans des circonstances particulières, la fragmentation nuit à la performance de l'entreprise en parcellisant le temps de la

¹⁹ Les Dossiers de la Dares, 2000-N°1/2. L'organisation des horaires de travail - Résultats des enquêtes Conditions de travail de 1984, 1991 et 1998

²⁰ Marie Ange d'Adler (coord. du dossier), " Debout, les damnés du sommeil !" " *L'événement du jeudi*, 16 décembre 1993.

personne et de son travail. Elle occasionne une perte d'efficacité considérable, affaiblit les capacités de concentration et pousse à privilégier l'action au détriment de la réflexion. La fragmentation du temps conduit chacun à vouloir toujours en faire davantage et par conséquent à moins approfondir les tâches en cours. Un col blanc qui a passé une journée composée essentiellement de tâches morcelées et peu exigeantes est tenté de continuer sur le même mode alors qu'il doit se livrer à un travail de réflexion, traiter un problème ou rédiger une note. Après avoir consacré une heure ou deux à des appels téléphoniques, il a du mal à s'adapter à la concentration réclamée par une activité plus abstraite. Lorsqu'il se trouve seul face à son travail et perçoit qu'il a des difficultés à s'y mettre, il subit une tension, voire une angoisse plus ou moins consciente. La tentation sera grande, parce que c'est facile et rassurant, de multiplier les attitudes de fuite plutôt que de rester seul face à ses difficultés sans parvenir à les résoudre.

L'état d'urgence permanent : l'exigence de réactivité « temps réel »

L'urgence dans le travail touche 59% des personnes sondées en février 1998, avec peu de variations selon l'âge ou la profession. Dans beaucoup d'entreprises l'urgence est devenue un mode de gestion quotidienne justifié — à tort ou à raison — par un contexte très concurrentiel. En 1991, 23% des salariés disaient que leur rythme de travail leur était imposé par la pression constante de la hiérarchie; ils sont passés à 29% en 1998¹. Les dirigeants expliquent aux employés que pour rester compétitif il faut payer un prix: réagir sur le champ, parer au plus pressé en permanence, valoriser avant tout l'action immédiate. C'est ce que l'on appelle dans le domaine du management la "réactivité". À ceci s'ajoutent les contraintes venant des délais impératifs à respecter. La notion de "temps réel" désignait initialement le fonctionnement d'un système informatique qui traite les tâches au fur et à mesure de leur apparition. L'expression a ensuite été utilisée dans la gestion pour désigner les services en ligne ou dans le monde industriel pour le contrôle de procédés. Le terme de "saisie en temps réel" indique l'enregistrement de données au fur et à mesure qu'elles sont émises, par exemple pour la constitution de fichiers d'informations personnelles par entretien téléphonique. "Vivre en temps réel" caractérise bien l'époque contemporaine. La réactivité aux événements est devenue un critère de performance. Les réseaux de communications y contribuent largement ils sont devenus des outils incontournables, nous obligeant à commuter d'un sujet à un autre en fonction des sollicitations qui ne cessent de nous arriver de l'intérieur ou de l'extérieur de notre organisation. Y compris dans notre sphère privée tout aussi encombrée.

Le développement des pratiques du "juste à temps" a renforcé les contraintes exercées sur les travailleurs. Livraison et production en juste-à-temps concernaient 30% des entreprises industrielles en 1997. En 1984 seulement 19% des salariés français subissaient des délais ultracourts — 24 heures ou moins — pour satisfaire immédiatement une demande. Leur nombre est passé à 54% en 1998, parmi lesquels 23% subissent des normes ou délais inférieurs à une heure et 10% des contraintes de cadence. Nombre de secteurs qui ont adopté le système des flux tendus, comme le BTP ou l'automobile, font travailler de plus en plus longuement leurs salariés pour tenter de livrer la commande à temps en période de pointe.

Avec l'irruption des technologies de l'information et de la communication digitale, le temps se compte en nanosecondes et nous n'avons plus une minute à perdre. Avec le e.commerce, les services à réponses instantanées se multiplient mettant au travail des milliers de téléconseillers, de télémétiérs, Le top chrono de la livraison sous 48 heures, puis 24 heures, enfin sous 12 heures se banalise mettant sous tension un nombre croissant de salariés qui travaillent désormais à zéro délais. Le développement des pratiques du « juste-à-temps » a renforcé les servitudes imposées aux travailleurs. Livraison et production à zéro délai concernaient 30% des entreprises industrielles en 1997. En 1984 seulement 19% des salariés français subissaient des délais ultracourts - 24 heures ou moins - pour satisfaire immédiatement une demande. Leur nombre est passé à 54% en 1998, parmi lesquels 23% subissent des délais inférieurs à une heure.

Le harcèlement ou « Mobbing » par les technos

La confusion entre l'urgent et l'important constitue sans doute une des composantes importantes des troubles pathologiques associés au syndrome de Chronos. Très souvent, les cadres peinent à hiérarchiser l'ordre de traitement des problèmes qui se présentent. Ils s'obligent ou se sentent obligés de laisser l'urgent primer sur l'important au risque d'oublier le temps de la prise de décision. Distinguer les tâches commandées par des sollicitations extérieures de celles qui résultent de projections anticipatrices constitue sans doute l'acte le plus salvateur qui soit. Les individus qui se contentent de traiter les tâches au fur et à mesure qu'elles leur parviennent, risquent fort d'être rapidement débordés au moindre imprévu. Apprendre à maîtriser sa nature est une discipline exigeante. La formation doit y pourvoir.

Fréquemment, quelqu'un reçoit une information en quelques secondes, puis met plusieurs jours, parfois plusieurs semaines, pour y répondre. Avec la généralisation des TIC, une collectivité quelconque est désormais plus vite informée d'un problème que les décideurs ne mettront à trouver sa solution. Au petit cercle de collaborateurs susceptible d'exercer une pression parfois violente ou agressive s'ajoutent des acteurs externes à l'organisation, clients, opinion publique, institutions, personnel, etc., informés des problèmes et qui veulent influencer les décisions du manager. Ces comportements plutôt fréquents expliquent les nombreux hiatus que l'on observe entre les différentes strates de l'entreprise. L'exigence d'une réaction rapide, d'une décision au problème, engendre un phénomène de "management panique" ou de traitement superficiel de celui-ci. De plus en plus fréquemment les dirigeants doivent régler le problème émotionnel plus que le fond de la question. Cette forme moderne de la pression -le *mobbing*²¹ - est une technique harcèlement de plus en plus utilisée sur le réseau. Elle vise à déstabiliser ou à assassiner quelqu'un "par perte de crédibilité" dans les forums de discussion. Il s'agit pour certains usagers spécialistes des coups bas psychologiques d'une véritable volonté de détruire.

De nouveaux modes de communication qui saturent la capacité d'attention

Une majorité de cadres, de techniciens et d'employés sont conduits à travailler quotidiennement avec des hommes qui n'ont pas un lien direct avec l'entreprise : sous-traitants, alliés, partenaires, travailleurs indépendants, etc. Nous passons d'une logique de la parcellisation taylorienne des tâches à logique de la complémentarité des compétences, fondement de l'organisation intelligente. Elle impose aux ouvriers comme aux cadres et aux employés de maintenir d'étroites relations entre eux. Mais constituer une équipe d'hommes qui s'entendent et se font confiance est extrêmement difficile.

Les messageries électroniques actuelles semblent annuler le temps et facilitent les échanges entre les membres d'une organisation quelconque. Beaucoup de facilités logistiques sont apparues, réduisant les délais, abolissant les distances et les frontières, supprimant la corvée des copies multiples, etc. Les messageries électroniques ont suscité un engouement et, parmi leurs zéloteurs, l'impression de découvrir et de vivre de nouvelles relations avec leurs correspondants. L'irruption des réseaux électroniques a incontestablement modifié profondément les modes de communication entre les personnes. Le plus souvent au détriment du courrier traditionnel ou du vive voix. Le face à face traditionnel commence à se réduire, parce que la multiplication des interlocuteurs rend cette formule trop coûteuse et parce que le travail en réseau est une façon plus efficace de travailler en équipe.

²¹ de l'anglais *to mob* qui signifie assaillir à plusieurs.

Le courrier électronique apparaît comme le second service le plus utilisé sur Internet : 85,8% des Internautes français connectés à domicile, soit 8,8 millions de personnes, y ont eu recours au mois de novembre 2001²². Dans le cadre de l'étude réalisée au printemps 2001 pour l'observatoire e-management Dauphine-Cegos, où 3265 salariés ont été interrogés, la très grande majorité (92%) utilise une messagerie électronique²³. Le nombre moyen de messages reçus par jour se monte à 14,5. Plus du sixième (17,4%) des utilisateurs en reçoivent plus de 20 et plus du tiers (38,3%) entre 10 et 20. Cette étude a mis en évidence une relation en cloche entre le niveau hiérarchique et le nombre de messages électroniques reçus. Les deux extrémités de la hiérarchie possèdent les valeurs les plus faibles. Les cadres dirigeants utilisent peu le courrier électronique, ce qui s'explique en partie *parce que leur niveau de responsabilité les conduit à confier à leur assistant(e) la gestion de leur courrier y compris électronique* et aussi parce que leur âge moyen fait qu'ils sont peu familiarisés aux TIC.

Mais l'activité en réseau secrète aussi des effets contre-productifs. Le courrier électronique constitue un mode de vie qui bouleverse les habitudes, change le rythme du travail et des loisirs. Dans l'enquête pour Chronopost à l'automne 2001, les trois-quarts des Français considéraient que l'utilisation de la messagerie électronique leur faisait gagner du temps²⁴. Mais ce gain de temps augmente en parallèle la pression sur les délais que leurs partenaires économiques leur imposent. Au point que l'on assiste à des comportements de *surfing* sur les messageries : les messages ne sont pas lus jusqu'au bout, la lecture rapide fait qu'ils sont oubliés immédiatement et laissé souvent sans réponse. Pour tout dire « le destinataire n'imprime pas ! » D'où cet aveu d'un chef de service « je traite plus tôt et mieux les messages qui m'arrivent par courrier traditionnel »

« L'Information Fatigue Syndrome » : le déluge électronique

Après une époque où les sources d'informations étaient assez faciles à identifier et aisément accessibles, la quantité d'informations grandit à un taux exponentiel tel qu'il est impossible pour un individu de la suivre. Face à cette explosion des documents numérisés, même les grandes entreprises ont de plus en plus de difficultés pour se maintenir à flot. Les employés anglais admettent avoir du mal à traiter les 170 mails qu'ils reçoivent en moyenne chaque jour (plus de 200 aux États-Unis), dont une bonne moitié provient de collaborateurs de leur propre service.

Les cadres occupent la quasi totalité de leur temps à des "manipulations d'information", traitement direct, acquisitions nouvelles ou communication à autrui. Un cadre ne reçoit-il pas, dit-on, 10 fois plus d'informations qu'il y a 15 ans ? D'où la nécessité d'assimiler plus vite ces informations. Ils ne sont pas seuls dans ce cas. Une enquête de 1978 portant sur le type de travail principalement effectué par les ouvriers constatait déjà que ceux d'entre eux qui se consacraient à des tâches de fabrication représentaient à peine plus du tiers de la population ouvrière²⁵. Une majorité d'ouvriers se livraient à des activités plus proches de la conception et de la réflexion que de l'exécution, par exemple contrôle des machines, réglages, essais, entretien, études, organisation du travail, c'est-à-dire des tâches de manipulation de l'information.

Une grande majorité des patrons et cadres supérieurs des entreprises se déclarent submergés, incapables d'engloutir la masse des données qui leur arrivent par la presse, les boîtes vocales, le télécopieur et le courrier électronique. Certains reçoivent jusqu'à 300 messages électroniques par jour ! Faute de parades informatiques ou de collaborateurs qui prennent la corvée à leur place, nombre d'entre eux passent de trois à

²² Selon une étude de NetValue, cf. www.ebusinessgeneration.com, Faits et chiffres mars/avril 2002.

²³ Nabila Boukef et Michel Kalika, «Facteurs déterminants de l'utilisation du courrier électronique», *Cahier de Recherche du CREPA*, Paris-Dauphine, N° 74.

²⁴ Gilles Moutel (sous la dir. de), *Le temps des uns, le temps des autres*, Chronopost International, 2001.

²⁵ A.-F. Molinié, S. Volkoff, « Les conditions de travail des ouvriers et des ouvrières », *Économie et statistiques*, n°118, janvier 1980.

cinq heures par jour pour gérer leur messagerie. Face à ce déluge électronique, ils ont du mal à différencier l'essentiel de l'accessoire. Certains ont beaucoup de mal à accepter l'impossibilité pratique d'analyser toutes les données dont ils pourraient disposer. Ils stressent, pris dans un dilemme. Jeter ce qui s'accumule sur leur bureau, vivant reproche de leur retard et de leur inefficacité, est un acte salvateur, mais peut-être aussi périlleux.

La première grande étude mondiale sur la surcharge d'information a été réalisée en 1996 par Britain's Benchmark Research pour Reuters Business Information. Le rapport intitulé *Dying for information ? (mourir pour l'information ?)* était basé sur des entretiens auprès de 1300 cadres supérieurs aux Etats-Unis, en Grande-Bretagne et en Australie, à Singapour et Hongkong. Plus du tiers des patrons interrogés déclaraient souffrir de diverses pathologies liées à l'excès d'informations, certaines pouvant entraîner une interruption de travail. Plutôt que de stress, le psychologue David Lewis chargé d'analyser les résultats préfère parler d'«Information fatigue syndrome» et déclare: *«avoir trop d'informations peut être aussi dangereux que d'en avoir trop peu. Cela peut paralyser les dirigeants dans leurs analyses, augmenter leur difficulté à trouver les bonnes solutions ou à prendre les bonnes décisions* ²⁶. Parmi les managers, 73% pensaient qu'ils avaient besoin d'un "énorme volume" d'informations pour remplir correctement leur mission. De ce fait, ils perdaient goût à leur tâche principale (33% des sondés), étaient tendus (33%), se laissaient distraire de leurs relations personnelles (62%) et, pire encore, repoussaient toujours le moment de décider, persuadés qu'ils n'avaient pas toutes les données en main (43%). Le Dr David Lewis qui a analysé les résultats du rapport Reuters déclarait : *"Avoir trop d'informations peut être aussi dangereux que d'en avoir trop peu. Cela peut paralyser les dirigeants dans leurs analyses, augmenter leur difficulté à trouver les bonnes solutions ou à prendre les bonnes décisions. "*

La surinformation a deux conséquences : d'abord on ne parvient pas toujours à saisir l'essentiel, ensuite on finit par ne plus rien savoir du tout. Nombre de cadres vivent une situation où plus ils reçoivent de l'information, plus ils sont saturés et moins ils peuvent y répondre et la mémoriser, repoussant toujours le moment où il faut décider, persuadés qu'ils ne disposent pas de toutes les données. S'ils sont aptes à déceler ce qui les intéresse, ils ne seront pas déstructurés par l'afflux d'informations, mais seront éventuellement déstabilisés. Les cadres fautes de savoir affronter le danger de la sur-sollicitation, de l'hyper-choix grâce à une meilleure maîtrise de leur outil de travail s'enfoncent dans le sentiment de saturation et du stress que cela entraîne.

Télénevroses : Les TIC chronophages peuvent asservir leurs utilisateurs

L'étude de l'effet des technologies de l'information et de la communication sur le psychisme commence à peine. Les analyses généralement avancées en matière de risques posés par les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication s'intéressent aux troubles physiques (TMS), aux risques parfois directement causés par l'usage de la technique, comme les problèmes posés par l'usage des téléphones portables en conduisant, mais quasiment jamais à ceux de l'artefact lui-même. Plus nouveaux, mais surtout plus insidieux, apparaissent les problèmes liés aux interactions particulières qui se développent entre les réseaux humains et les réseaux de machines.

Les machines sont capables d'asservir leurs utilisateurs, de constituer des stimuli particuliers dont ils deviennent dépendants. Les Français, avec le Minitel, ont bien connu cette dépendance coûteuse qui obligea certains d'entre eux à se faire couper le téléphone. Le monde des réseaux, notamment Internet, n'échappe pas à cette règle. Dans ses manifestations extrêmes la télénevrose est un trouble psychologique né de l'immersion prolongée dans un monde virtuel. Il affecte ceux que l'on désigne sous le terme " d'infomanes " et qui passent leurs journées - et leurs nuits - face à des écrans qui s'interposent entre eux et la réalité. Mais sans forcément être aussi manifestes, de

²⁶ Paul Waddington, «Dying for Information ? A Report on the Effects of Information Overload in the UK and Worldwide», Reuters Royaume-Uni, 1996. Un résumé du rapport (en anglais) se trouve sur le site: www.cni.org/regconfs/1997/ukoln-content/repor-13.html.

nombreux symptômes affectent les utilisateurs réguliers des réseaux. Au point que les spécialistes du e.commerce n'hésitent pas à parler d'une « économie de l'attention » pour illustrer l'art de retenir un internaute qui surfe de site en site. L'affaire est plus inquiétante encore du fait qu'un nombre grandissant d'utilisateurs de courriers électroniques, saturés, les consultent sans réagir.

Une des grandes différences par rapport aux technologies précédentes tient à l'importance des réactions émotionnelles, de l'aspect affectif ou passionnel à leur égard. Les TIC séduisent spontanément, car elles partagent un grand nombre des caractéristiques attendus d'un outil convivial : taille et encombrement à échelle humaine, faible consommation d'énergie, bruit réduit, pollution directe limitée, relations entre les gens favorisées, etc. Alors que les changements précédents s'adressaient aux muscles, les TIC s'adressent à l'intelligence et au cerveau, ce qui a un effet beaucoup plus valorisant pour nombre de gens. De plus, elles changent aussi la vie et le travail de ceux qui réfléchissent, tiennent des discours et construisent l'état d'esprit du temps. Byron Reeves et Clifford Nass, professeurs de communication à Stanford et chercheurs au Centre d'étude du langage et de l'information de cette université, ont examiné les relations homme-ordinateur dans le cadre d'un projet de recherche intitulé "Réponses sociales aux technologies de la communication"²⁷. Selon eux, «*les individus interagissent avec les nouveaux instruments de communication [ordinateurs, télévision et nouveaux médias] de manière fondamentalement sociale et naturelle*». Les deux chercheurs ont ainsi découvert que les utilisateurs ont des comportements sociaux avec les TIC. Ils se montrent polis avec leur ordinateur. Ils respectent en particulier les quatre principes de base de la politesse : qualité, quantité, pertinence et clarté. Les chercheurs de Stanford ont fait aussi des expériences en constituant des équipes homme-ordinateur pour étudier la manière dont les individus apprécient leur "partenaire" électronique. Les individus qui appartiennent à ces équipes pensent que l'ordinateur est semblable à eux et qu'il résout les problèmes comme eux.

Bref, l'homme a du mal, au fond de lui-même, à différencier une personne d'une machine avec laquelle il dialogue. L'énervement que ressent et exprime un individu face à une machine rappelle celui du même individu face à une personne. Quoiqu'il l'exprime avec moins de censure. D'où des comportements qui sont parfois très violents. Le fait de réagir d'une manière sociale et naturelle vient des êtres humains, pas du média lui-même. Il arrive de pleurer en lisant et de s'ennuyer mortellement dans un monde virtuel. C'est l'image qui se forme dans la tête qui compte, pas celle qui est sur l'écran.

L'addiction aux NTIC : Dépendances ou simples monomanies ?

La passion pour le micro-ordinateur provoque une véritable dépendance chez certains. La faculté de médecine de Harvard a constaté que 25% des utilisateurs réguliers des réseaux électroniques comme Internet ressentaient une exaltation qui risque de devenir obsessionnelle. Le Dr Jeronima Saiz, chef de service de psychiatrie d'un hôpital de Madrid, a appelé ces symptômes une "technopathologie" (*computerism* pour les Américains). Les médecins espagnols comparent les individus atteints de "technopathologies" aux victimes des sectes et se disputent pour savoir si l'on peut parler de drogue²⁸. Ces infonantes victimes de l'obsession se sont rassemblés pour créer des services destinés à venir en aide aux drogués d'Internet appelés "Netaholiques" en faisant appel aux techniques de thérapie de groupe, d'aide psychologique et de désaccoutumance : Internet Addiction Support Group, Webaholic Support Group, etc. Netaholics Anonymous, fondé sur le modèle des Alcooliques Anonymes, traite le problème d'une façon très interactive en invitant les infonantes à laisser leurs témoignages dans différents chapitres correspondant au degré de gravité de leur "maladie".

²⁷ Byron Reeves & Clifford Nass, *The Media Equation — How People Treat Computers, Television, and New Media Like Real People and Places*, Cambridge University Press, 1996.

²⁸ Voir " Docteur, mon ordinateur me rend dingue ! ", *El Mundo* repris dans *Courrier International*, 8-14 juin 1995.

La comparaison de l'utilisation des réseaux d'ordinateurs à des drogues est devenue un lieu commun. Selon les nouveaux pys spécialistes en télénevrose, c'est la dépendance, "état qui résulte de l'absorption périodique ou continuellement répétée d'un certain produit", qui caractérise les drogues. Mais il ne s'agit pas ici d'une dépendance physique qui correspond à un besoin plus ou moins impérieux de l'organisme d'une certaine quantité de produit nécessaire pour assurer son équilibre. On pense surtout à la dépendance psychique, définie comme une "pulsion psychique à absorber périodiquement ou continuellement, une substance pour en retirer du plaisir ou éloigner une sensation de malaise". L'homme possède une capacité étonnante à projeter ses fantasmes, ses rêves sur les objets les plus divers. L'ordinateur est en mesure de recréer les comportements et les gestes de l'homme ou... d'animaux. S'il a fait hausser les épaules aux Français, l'engouement des Japonais envers les *tamagotchis*, sorte de volatile virtuel né des jeux électroniques et qui meurt tout aussi virtuellement si on le délaisse²⁹, a illustré à quel point les TIC incarnent quelquefois les pulsions les plus diverses de la psyché humaine, dépassant le "nourris". L'œil de cyclope que représente l'écran fascine les hommes et les entraîne dans des jeux de rôles où le dialogue homme-machine supplante le dialogue homme-homme. On ne court pas un grand risque en supposant que ce phénomène aura des répercussions sur les personnes les plus fragiles.

La progression de ce mal suit généralement trois étapes. D'abord les TIC procurent une expérience grisante. Petit à petit elles dévorent tout le temps de l'individu. Des problèmes de comportement surviennent ensuite. Ce mal a commencé à être décrit avec l'essor prodigieux d'Internet, mais il existait déjà avec les tout premiers ordinateurs. Internet agit sur ses adeptes comme une drogue qui crée une accoutumance forte³⁰. Dès lors, ils feront tout ce qui est en leur pouvoir pour préserver leur mode de vie électronique. Afin de se sentir vraiment chez eux sur le réseau, ils vont s'adapter, changer leur comportement, leurs attitudes, leur façon de penser et de parler, jusqu'à ne plus distinguer le réel du factice. Comme l'exprime la "cybersurfeuse" dans ses confessions, *«le Net arrive très vite à empiéter sur votre existence. Le problème n'est pas tant les efforts qu'il demande, ni la manière dont il modifie irrémédiablement votre vision du monde, mais les heures de votre vie qu'il réquisitionne. Sur le Net, on ne voit plus le temps passer, on ne veut pas le voir»*.

Certains médecins préfèrent parler d'abus, ou d'usage excessif ou nocif d'un passe-temps. D'autres spécialistes estiment, quant à eux, que l'informatique provoque bel et bien une dépendance psychologique avec de graves conséquences : comportements impulsifs, automatismes, troubles du sommeil, échec scolaire, irritabilité, agressivité, délire... Les "accros" des systèmes informatiques ont souvent des problèmes de personnalité. D'après les experts, les "junkies du microprocesseur" ont beaucoup de points communs avec ceux qui se laissent happer par les sectes : ce sont des gens timides, introvertis et frustrés. N'en tirons pas de conclusions hâtives. Ce phénomène est marginal comparé aux centaines de millions d'utilisateurs d'Internet. Ce n'est pas une raison pour l'ignorer. Peut-être que d'ici quelques années le problème aura changé de nature.

Les outils informatiques donnent une représentation altérée du monde

D'autres problèmes ont été décelés, notamment certaines distorsions dues à une vision trop partielle de la réalité ! Une grande partie des gens travaillent sur écran, donc sur une représentation abstraite de la réalité. Le virtuel est entré dans les maisons en même temps que les jeux vidéo et l'enseignement en ligne et par conséquent ses potentialités bonnes et mauvaises, y entrent aussi. L'irruption des artefacts virtuels accroît le danger

²⁹ Cf. Blanc Gérard, " L'animal domestique virtuel ", *Futuribles* n°219, avril 1997.

de perdre conscience des limites des actions humaines. Les images de synthèses construites par ordinateur renvoient à leur utilisateur à une représentation, à une simulation intériorisée de sa réalité. Elles sont coupées de toute référence extérieure, par comparaison avec des images enregistrées. Le créateur d'une image de synthèse dispose des outils pour représenter ce qu'il souhaite plutôt que montrer la réalité, ce qui renforce la subjectivité en déconnectant l'homme du réel. L'image de synthèse rend service à la psyché plus qu'elle n'informe. Au pire, elle sert la folie. Au mieux, elle facilite une approche plus globalisante, plus concrète, que celle de l'observation des résultats bruts sous leur forme numérique. De toute réalité abstraite on peut tirer un "modèle" observable, une interprétation symbolique permettant de "simuler" la réalité. L'image sert d'outil de travail, de validation, d'aide à la mise au point, de manipulation d'objets inaccessibles ou invisibles ou de recherche cognitive ou théorique. Elle rend service à l'interprétation, à la compréhension des choses, renforçant la vision du monde.

De plus, la virtualité change la place de l'observateur par rapport à l'image : il ne se trouve plus devant l'image, il a la possibilité d'aller à l'intérieur, de plonger et d'évoluer dans des espaces, des lieux virtuels, des "cyberespaces" et d'interagir avec eux. De plus, de nombreuses techniques facilitent ces interactions avec le corps et les mouvements au point que Philippe Quéau dit « *[on peut même aller] jusqu'à parler d'hybridation entre le corps et l'image, c'est-à-dire entre la sensation physique réelle et la représentation virtuelle. Les concepts deviennent en quelque sorte non seulement visibles mais tangibles, mais réciproquement tout geste, toute attitude peut se traduire de façon formelle, abstraite, modélisable* ³¹ ».

Les hommes disposent fréquemment de repères, d'objets qui laissent des messages ni écrits ni verbalisés, signes qui parlent à leurs sens et qui les guident dans la vie quotidienne et les actes usuels. Sans vivre tout le temps comme Sherlock Holmes ou les détectives des romans, il arrive souvent de faire attention à de menus indices qui s'avèrent parfois précieux. C'est le cas pour la spatialisation de la mémoire et l'appréciation du temps. L'individu qui ne s'en remettrait qu'à l'ordinateur se priverait volontairement de tels renseignements. Un réseau comme Internet donne l'illusion de se transporter ailleurs sans effort et le risque est de ne plus savoir où l'on vit. Comme le dit Paul Virilio, le corps se trouve sur un continent, la conscience sur un autre³². Il redoute que ces échanges rétrécissent l'espace au point que le monde devienne trop petit pour les nouvelles générations.

Les TIC permettent déjà de voir, d'entendre et même, grâce aux accessoires de la réalité virtuelle, de toucher à distance. Petit à petit, les tentatives pour imiter les sens à distance réussissent, mais on ignore quelles informations se perdent dans la transmission électronique. Le corps, l'usage de leurs sens, de leur appareil moteur et les émotions figurent parmi les autres domaines de la vie dont les TIC risquent de couper les hommes. La psychologue Etty Buzyn évoque les menaces que les jeux vidéos recèlent pour les enfants. « *Le jeu vidéo maintient l'enfant dans une passivité en rupture avec une confrontation à la réalité, qui lui permettrait par un retour sur lui-même de créer un monde intérieur à sa mesure. Il le prive également de tout mouvement physique libre. Dans ce mimétisme appauvrissant, l'enfant n'éprouve plus son organisme et perd ainsi l'aptitude à décoder ses sensations et ses émotions personnelles* ³³ ».

La perte du sens des réalités

Nombre de critiques de l'informatique lui reprochent d'altérer la réflexion de diverses manières. Elle escamoterait le temps de la réflexion, transformerait tout en calcul, empêcherait d'aller au fond des choses ... Que valent leurs arguments ?

³¹ Philippe Quéau, " Les images du futur ", *Transversales Science/Culture*, n° 24, novembre-décembre 1993.

³² Entretien avec Paul Virilio, " L'informatique, c'est une bombe ", *Télérama*, 6 octobre 1993.

³³ Etty Buzyn, *Papa, maman, laissez-moi le temps de rêver*, Albin Michel, 1995.

Un praticien de l'informatique travaillerait beaucoup plus sur son ordinateur par réflexes que par raisonnement, privilégiant souvent les automatismes, les raccourcis rapides au clavier, les réponses instantanées, les solutions toutes faites stockées dans la mémoire de l'ordinateur, au dépend de la réflexion personnelle, selon Jacques Robin, ancien médecin animateur de la lettre bimestrielle *Transversales Science/Culture*³⁴. La déchéance de la réflexion serait liée également au fait que l'informatique transforme tout en calcul, ce qui conditionne largement les décisions que les responsables économiques sont conduits à prendre. L'informatique, les systèmes d'information ne traitent des données que d'une manière logique, séquentielle, analytique, selon le mode de fonctionnement de l'hémisphère gauche du cerveau humain. Les ordinateurs sont opaques aux données sensorielles, aux humeurs, aux sentiments, aux intuitions soudaines, qui se traduisent aussi par des signaux électriques, traités par le cerveau. Ces machines ne connaissent que des objets et des relations mesurables, quantifiables, numérisables, qui s'expriment en éléments binaires oui/non, qui sont traités par des relations logiques et sont analysés indépendamment de tout contexte humain. Toutes les données qui ne satisfont pas à ces conditions pour entrer dans ce moule sont rejetées. Alors que la simulation interfacera de plus en plus les individus et leurs actions, le risque que les décideurs ne retiennent que ce type de " simulation numérique " existe.

Si les modes de fonctionnement propres à l'hémisphère droit sont oubliés, méprisés, si les processus analogiques, intuitifs, non-linéaires, simultanés, globaux, de maniement des données sont supprimés, l'homme perd la moitié de ses capacités, il se mutilé, restreint ses possibilités individuelles et collectives d'adaptation au changement et d'action créatrice. Avec la simulation il perd le sens des réalités. L'esprit rationnel étant le fruit des essais et erreurs, son intelligence, sa compréhension sensible du monde réel s'en trouveront ramenées à ce qu'une machine en perçoit. Si tel est l'avenir sous-jacent à la soi-disant société d'information, les hommes courent le risque de perdre l'essentiel des finesses de l'analyse et de la réflexion. D'abord, toutes les pensées sont nuancées, le blanc ou le noir purs n'existe jamais. Ensuite, la qualification de quelqu'un ou quelque chose ne se limite jamais à ce qui est dit, d'où l'utilité de la formule, " et cetera ". Il faut aussi se méfier de l'étiquetage des situations et des individus: "des êtres humains ne sont jamais tout à fait étiquetables", ce qui rappelle la formule de Federico Fellini dans un interview de 1964: "on ne colle des étiquettes que sur les valises". Enfin, ne négligeons pas la nécessité de rester conscient de la signification polyvalente des mots que l'on entend ou que l'on prononce. La simulation informatique risque effectivement de faire oublier ces principes sains.

Car l'informatique ne fait qu'accroître le risque de tomber dans l'excès d'esprit de géométrie. Risque qui existe depuis que les hommes réfléchissent à leurs actions en se faisant soutenir par des machines. Autrefois, on disait volontiers que c'était la " faute à l'informatique " lorsqu'une procédure administrative cafouillait un peu. Aujourd'hui, il existe la tentation, si la machine " l'a pensé " de ne pas aller au fond des choses, de se contenter des résumés, des images de synthèses pour gagner du temps, parce que l'on dispose de la totalité sous la main et que l'on pense ne pas avoir besoin de prendre connaissance du texte original. Or, l'exercice même de la recherche de l'information, de la découverte facilite souvent la maturation des choix. Les technologies de l'information donnent à croire à l'humanité qu'elle a conquis l'espace et le temps. Mais ce n'est qu'une illusion. Les réseaux d'ordinateurs et de satellites ne donnent aux hommes de leurs prochains que des images à des milliers de kilomètres de distance : ils ne les voient pas réellement, ils ne les touchent pas, ils ne contemplent qu'une réalité éloignée, reflétée artificiellement.

Le meilleur moyen de résister au virtuel consiste à préserver la relation au corps, la sensualité. Même s'il est parfois altéré par l'abus de l'exercice intellectuel, la sensualité

³⁴ Voir Jacques Robin, " Le multimédia, carrefour des enjeux de l'Humanité ", *Transversales Science/Culture*, n° 26, mars-avril 1994.

reste une dimension qui exprime le besoin d'amour de l'individu et l'ancre dans la réalité de son état de mammifère. Le docteur Walter Pasini ³⁵ observe «*qu'on passe beaucoup de temps à économiser du temps*» et s'insurge de constater que la vie moderne contamine la vie amoureuse. Des études comparatives faites sur la distance entre les enfants et les parents, en Inde et en Occident notamment, montrent clairement que plus les mères sont disponibles, plus elles sont en contact physique avec leur progéniture, plus celle-ci est équilibrée, épanouie. Il faudra donc, dans les entreprises, penser que la création des distances électroniques soit compensée par une animation "ludique" des espaces de travail. Sans pour autant transformer les cadres en G.O!

L'accident de travail virtuel: devenir un homme stochastique

Mais au-delà des spéculations sur les risques du virtuel, les technologies de l'Information et de la Communication ont joué un rôle de révélateur et d'accélérateur d'effets pervers déjà existants. Les hommes ont ouvert une terrible boîte de Pandore.

Les hommes, après avoir modifié leur rapport au temps et à l'espace avec les nouvelles technologies de l'information et de la communication, risquent d'altérer leur capacité à préserver le contact avec d'autres êtres humains, de fausser leurs relations à l'espace, au temps, au corps, aux émotions, au vrai et au faux et de déformer leur manière de penser et, enfin, de cesser de réfléchir pour ne fonctionner que dans un arc réflexe qui relie l'esprit à la machine. L'accident majeur ne sera pas aussi spectaculaire que l'imaginent certains auteurs, mais ce sera tout aussi terrifiant: ce sera l'homme stochastique.

Stochastique se dit de phénomènes relevant du hasard, des probabilités. Andreï Markov, mathématicien russe du début du XX siècle, jeta les bases de la théorie probabiliste des dépendances en chaîne. Aucun chemin ne permet de prévoir des liens logiques entre des événements présents, passés et futurs, ils sont aléatoires. Le comportement de l'individu devient variable et imprévisible. Ses valeurs sont emportées dans un maelström de sensations fugaces qui ont perdu toute logique. Combien de fois vous êtes-vous surpris lancé dans une action, distrait par une intervention extérieure, vous avez oublié pourquoi vous avez ouvert cette porte, pourquoi vous étiez venu voir ce collègue. La sur-sollicitation extérieure multiplie ces distractions. *Pour peu que vous soyez fatigué ou en état de stress ces divergences mentales seront plus conséquentes. L'imprévisible est votre lot.*

L'homme stochastique n'a plus de discipline personnelle, on ne sait pas s'il rentrera chez lui ce soir et à quelle heure. Invité on ne sait pas s'il vient, ou s'il faut commencer sans lui. Si vous déjeunez avec lui, vous le voyez toujours regarder ailleurs, comme si vous étiez invisible. Que passe un personnage de quelque intérêt, tout relatif, le voilà vibronnant, s'excusant de vous laisser deux minutes qui deviennent dix, puis vingt. Vous sortez, il n'est plus avec le personnage, où est-il ? Il vous le dira demain, en s'excusant au téléphone, larmoyant, désolé: il vous avait oublié! C'est un bourreau de travail, mais tout le monde l'attend. L'avoir à l'heure est aussi hasardeux que de l'avoir tout court. Bien sûr il est malade, il le dit, mais le médecin l'attend, comme vous ! Eclatée, sa trajectoire est aussi erratique que sa vie, laissant mille malheureux sur sa route. Un jour, on le trouvera cramponné à son téléphone et à son portable, dans les toilettes d'un T.G.V. qui part pour une destination qui n'a rien à voir avec celle de son billet. Peut-être un rare moment de lucidité?

Branché sur les réseaux électroniques, l'homme stochastique est vidé de son sens, soumis aux pures sensations de l'immédiateté, qui lui sert désormais de stimulus artificiel dont il aura du mal à se passer. L'ordinateur branché sur les réseaux est devenu le navigateur de sa vie personnelle et professionnelle. Le " collier électronique " qui pilote la vie professionnelle de chacun rendra toutes vos trajectoires probabilistes parce qu'il les

³⁵ Walter Pasini, *Le Temps d'aimer*, Odile Jacob 1997.

perturbera au point de multiplier la réactivité, au lieu et place de toute action réfléchie et ordonnée. Les esprits faibles, même doués d'une bonne intelligence, seront perturbés parce que trop assujettis aux contraintes de la main invisible que l'on appelle le marché. Pour l'homme stochastique, l'enfer c'est les autres. Hier sa journée était conditionnée par le courrier, aujourd'hui elle l'est par le téléphone, par les gens qui font irruption dans son bureau, toujours ouvert. Son portable qui toujours le dérange, mais le stimule aussi. Ses sens sont surstimulés, son esprit survolté, son langage haché, comme ses phrases qu'il ne finit jamais: il "surfe". Il manipule toujours un objet quelconque, et se plaint de manquer de temps et de collaborateurs compétents qu'il crève sous lui. C'est un homme probabiliste, il est stochastique. C'est cela l'accident majeur, la puissance de la machine associée aux sollicitations "des autres". Le *mobbing* par les TIC pourrait devenir impitoyable. Une torture quotidienne de la sur-sollicitation. Voilà pourquoi l'accident majeur n'aura pas de caractère spectaculaire. Il est là, inscrit dans l'histoire des impacts des TIC sur la société, dangereux.

Que dire en conclusion ? Il a été déjà tant écrit sur sujet après notre premier livre de 1988 puis celui du « Mal Vivre, au Mal travailler », tant de conseils ont été donné que l'on ne saurait que vous conseiller de prendre garde de tomber vous mêmes dans les travers de la société de l'impatience. Je garde cette phrase terrible en mémoire d'un homme âgé qui se sentait bien solitaire « On ne prends pas de temps de vivre dans cette société, comment voulez vous que l'on prenne le temps de nous laisser mourir? » Et, plutôt que d'aller vous faire prescrire des « pilules du petit bonheur », penser à vous pencher sur vos voisins, vos connaissances. Pensez et parler aux autres, sans l'intermédiaire d'une machine, est un bonne façon de se sentir bien. On est moins solitaire.

Denis Ettighoffer

Auteur avec Gérard Blanc du « *Syndrome de Chronos* » Dunod 1988 – Paris - Premier prix du livre de l'entreprise du Rotary Club 1998. « *Du mal vivre au Mal travailler* » (Editions Eyrolles 2003)
Nominé « *Trop c'est trop* » (Editions Eyrolles 2004)
