

TD : Organisation du travail

Argumentation à partir d'un dossier documentaire :

Sujet : Vous montrerez que la place des ouvriers et des employés dans le monde du travail est proche.

DOC 1 Le renouveau des conditions de travail

Catégories socioprofessionnelles						
	Cadres et professions intellectuelles supérieures	Professions intermédiaires	Employés de commerce et de service	Ouvriers non qualifiés et ouvriers agricoles	Ouvriers qualifiés	Ensemble de salariés
Position debout ou piétinement plus de 20 heures par semaine						
1994	6,5	19,1	49,1	44,8	40,6	28,3
2003	3,5	17	47,6	48	42,5	27,2
Répétition d'un même geste plus de 10 heures par semaine						
1994	1,6	3,5	14,4	31,9	15,6	12,5
2003	1,4	2,7	11,4	27,2	13,5	9,5
Être en contact direct avec le public (de vive voix ou par téléphone)						
1994	85	79,8	86,3	19,6	39,1	63,2
2003	75,8	81,5	92	32,4	50,5	70

« L'exposition aux risques et aux pénibilités du travail de 1994 à 2003 », *Premières synthèses*, Dares, décembre 2004.

DOC 2 Travailler dans un centre d'appel

Le métier de téléopérateur est semblable dans tous les centres d'appels (...) Une forte division verticale du travail, qui désigne la séparation entre les tâches de conception et d'exécution du travail, et un contrôle permanent de l'activité caractérisent bien souvent le travail des opérateurs. En effet, le routage automatique des appels vers le premier opérateur libre et la plus ou moins grande standardisation des contenus des communications (soumission aux scripts élaborés par les responsables du projet) réduisent considérablement l'autonomie d'organisation et de décision des opérateurs (...) Tenus de respecter un timing moyen des appels, les téléopérateurs sont soumis à des mesures permanentes de leur activité. Séparés par des cloisons, isolés des contacts extérieurs par le port du casque-micro, soumis à la surveillance permanente des superviseurs (...), le personnel est soumis (...) à une pression constante.

F. Pichaut et M. Zune, Une figure de déréglementation du marché du travail : le cas des centres d'appels, *Management et conjoncture sociale* n° 580, 8 mai 2000.

DOC 3 Le boom des services à la personne

Les aides à domicile sont rémunérées sur la base du SMIC horaire. Les évolutions de salaires sont lentes, faibles (au mieux 120% du SMIC après 20 ans) et variables (selon les structures, les statuts). Le niveau de rémunération des heures de nuit et de week-end est également faible, et variable selon les structures (en fonction, notamment, de la convention collective). La concentration de l'activité (et de la demande) sur certaines plages horaires (début de matinée, midi, soir), ainsi que les variations d'activités (liées aux hospitalisations ou décès des personnes âgées) se traduit par la difficulté à atteindre un travail rémunéré à temps plein (sauf à accepter de très grandes amplitudes journalières, et un travail le samedi et certains dimanches, ou la nuit).

Anne-Marie Nicot et Farida Yahiaoui, « Les freins à l'embauche et l'amélioration des conditions de travail dans le secteur de l'aide à domicile », Synthèse de l'étude DGAS / ANACT (2002).