

## **Savoir/agir numéro 3, mars 2008**

### **Les conditions de travail aujourd'hui**

Entretien

*Chapô : Le travail change : évolutions techniques et organisationnelles, nouvelles formes d'emploi et de gestion des carrières. Quelles sont les conséquences de ces évolutions sur la santé physique et mentale des salariés, au long de leurs parcours professionnels? Quels sont les principaux facteurs de diversité des conditions de travail, entre catégories sociales, entre grands secteurs de l'économie, entre les âges et les sexes ? Va-t-on vers une amélioration des conditions de travail sous l'effet du progrès technique ou vers une détérioration générale ? Michel Gollac et Serge Volkoff, dont l'ouvrage Les conditions de travail aujourd'hui vient d'être actualisé et réédité<sup>1</sup>, répondent ici à nos questions.*

*Michel Gollac est sociologue au CREST et au Centre Maurice-Halbwachs, Serge Volkoff est directeur de recherches au Centre d'études de l'emploi et anime le Centre de recherches ergonomiques sur l'âge et les populations au travail, le CREAPT.*

Propos recueillis par Hélène Degoy, Louis Weber et Laurent Willemez

### **À en juger par vos enquêtes, peut-on parler d'une détérioration générale des conditions de travail ou est-ce plus compliqué ?**

MG : C'est plus compliqué. Tout dépend d'abord de la période que l'on prend en considération. Est-ce cinq ans, vingt ans, ou bien un siècle ? Il y a eu des mouvements très différents selon qu'on regarde les années 1970 jusqu'à la première moitié des années 1980, ou la deuxième moitié de la décennie 80 et les années 1990 ou encore le début du XXI<sup>e</sup> siècle. Si on regarde l'intensification du travail, on constate là encore un mouvement. Il est difficile de le dater, mais en gros l'essentiel, en France tout au moins, a eu lieu entre les années 1985 et 2000. Les calendriers ne sont pas les mêmes selon les pays. Le phénomène a eu lieu plus tôt aux États-Unis et en Grande-Bretagne, mais plus tard dans d'autres pays européens. En France, les dernières enquêtes ont montré que l'évolution s'est arrêtée en France depuis 2000 mais sans qu'il y ait retour en arrière. Et on ne sait pas bien à quoi il faut s'attendre à l'avenir.

S'agissant des pénibilités ou des risques, l'évolution est un peu plus compliquée. Ce qui est sûr, c'est que les personnes au travail rapportent davantage de pénibilité et de risques. Ensuite, il faut distinguer ce qui relève du travail lui-même, tel qu'il se fait, et ce qui relève des normes sociales auxquelles l'intéressé rapporte ce qu'il vit. Les deux ont évolué pendant la période. Il y a des cas où le travail est plus pénible, même si les machines et les locaux sont meilleurs, parce qu'il est plus intense. Nous avons des cas aussi où un travail n'était pas déclaré ou vécu comme pénible jusqu'ici alors qu'il l'est maintenant. Un exemple connu est celui des infirmières qui, depuis les grandes grèves il y a vingt ans, déclarent plus souvent porter des charges lourdes. Il s'agit bien entendu des malades. Pendant longtemps, les infirmières, un peu bonnes sœurs en l'occurrence, ne considéraient pas que porter des malades, c'était porter des charges lourdes.

### **Est-ce que vous diriez qu'il y a eu prise de conscience de cette réalité ?**

---

<sup>1</sup> Michel Gollac, Serge Volkoff, *Les conditions de travail aujourd'hui*, coll. Repères, La Découverte, 2007.

SV - Il y a sans doute un peu de cela, comme certains chercheurs ou essayistes le pensent. Mais il s'agit bien davantage d'un changement dans la démarche, d'une modification du regard. C'est une autre manière de voir les choses, à un moment donné. Il n'est pas capital de dire : « le métier fait que je dois porter de lourdes charges », plutôt que « ce n'est pas porter de lourdes charges, c'est quelque chose d'autre » L'idée que malgré cela, ce n'est pas une charge mais que cela reste des rapports humains est aussi une idée à laquelle les infirmières seront attentives. Il s'agit au fond d'une évolution de leur rapport à leur objet de travail, qui est indéniable. Je ne suis pas certain que ce soit de l'ordre de la prise de conscience. Il s'agit d'une forme de configuration sociale et, par là, mentale sur la façon dont la situation de travail est perçue.

### **Et c'est un mouvement comme celui de 1988 qui provoque de tels changements ?**

MG : Pour les infirmières, oui, cela paraît bien être cela. Mais en général, bien d'autres choses peuvent provoquer de tels changements. Par exemple, d'une enquête sur les conditions de travail à l'autre<sup>2</sup>, le pourcentage de chauffeurs de camions qui disent qu'ils ne sont pas exposés aux accidents de la route diminue. On pense que c'est directement lié aux campagnes sur la sécurité routière. En clair, ces campagnes augmentent la probabilité de voir quelqu'un dire qu'il risque un accident. La sensibilité aux risques chimiques augmente de même à travers les informations données par le mouvement écologique, informations que l'on n'avait pas avant. Il y a aussi la sensibilité plus grande aux questions de l'environnement et de la santé. Il est probable enfin que le cas de l'amiante incite à se poser des questions sur ce qui se passe dans d'autres domaines.

L'action syndicale, lorsqu'elle met en avant le thème des conditions de travail, peut elle aussi changer les données, de même que le fait que les gens sont davantage formés donc mieux informés. Le rapport au corps s'est transformé et l'idée que le corps est un instrument recule, comme le notait déjà Pierre Bourdieu dans *La Distinction*. Il y a enfin les effets de la transformation du rapport hommes/femmes. Tout un courant de la psychologie du travail a montré que des formes d'acceptation de conditions de travail qui, vues de l'extérieur, peuvent apparaître comme mauvaises, étaient liées au fait qu'on les considérait comme normales pour une femme, ou pour un homme. Manipuler des charges lourdes est par exemple normal pour un homme, au point qu'il hésitera à dire qu'elles sont lourdes. À l'inverse, se dévouer pour des malades, faire des tâches pénibles et de ce fait être confronté à la saleté ou à des personnes avec qui les relations sont difficiles, est considéré comme normal pour une femme, qui n'a donc pas de raison de se plaindre pour cela.

### **Ce sont en fait des représentations très traditionnelles...**

MG : Oui, mais en même temps, il faut voir qu'elles pouvaient être très positives pour les individus. Ces représentations peuvent comporter des bénéfices. Certes, elles sont dangereuses, car elles font accepter de mauvaises conditions de travail. Mais elles sont aussi bénéfiques parce que, moralement, elles permettent de se sentir mieux. C'est ce qu'Anne-Marie Arborio<sup>3</sup> fait apparaître pour les aides-soignantes avec la transformation du sale boulot en quelque chose de noble. On voit bien que cette transformation est quelque chose de positif mais aussi qu'elle fait accepter un certain nombre de choses. De même l'ouvrier du bâtiment sera éventuellement fier de ne pas avoir peur de tomber ou de porter deux sacs de ciment à la fois, ce qui n'empêche pas qu'il risque réellement de tomber ou de s'abîmer le dos.

---

<sup>2</sup> Il s'agit des enquêtes INSEE-ministère du Travail.

<sup>3</sup> Anne-Marie Arborio, *Un personnel invisible, les aides-soignantes à l'hôpital*, éditions Anthropos, Paris, 2001.

Il y a un effet générationnel. Des croyances anciennes peuvent être sapées. Le fait que les gens sont mieux formés a une influence parce qu'ils sont moins tentés de s'identifier au métier et au collectif des croyances du métier. Il y a enfin le fait qu'être un homme ou une femme aujourd'hui n'est plus tout à fait la même chose qu'avant. La femme qui acceptait de faire le ménage dans le bureau parce que la femme de ménage n'était pas là, alors qu'elle était secrétaire, ou de nettoyer la tasse de café du patron, ne trouve plus cela valorisant. Elle dira donc qu'elle est confrontée à la saleté, ou à des tâches ennuyeuses.

### **Peut-on dire que les représentations collectives des métiers sont en recul chez les jeunes ?**

SV : Il me semble très difficile de porter une appréciation pour les jeunes dans ce domaine. En fait, la question ne concerne pas seulement le renouvellement des générations. Cela peut autant être un changement au fil de la vie, un effet du temps qui passe, et d'âge, que de génération. Pour les ouvriers qui vendent leur force de travail, qui n'ont que leurs muscles à faire valoir parce qu'ils n'ont pas eu le temps d'avoir une formation, porter les traces d'un travail usant peut devenir, après la cinquantaine, une composante de leur identité professionnelle. On voit se développer dans les entreprises une série de régulations – aménagement de poste, augmentation des arrêts de travail après 50 ans pour les ouvriers confrontés à des tâches physiques sollicitantes, etc. Pour les ouvriers, il y a un âge où le mécanisme de valorisation précédent peut avoir des conséquences inverses, « j'ai donné, la preuve est que mon corps en est marqué ». Un ouvrier qui arriverait à la cinquantaine sans aucune trace d'usure ne serait pas normal. Des changements d'appréciation peuvent donc se faire au fil de l'âge.

Quant aux jeunes, il est difficile de faire un bilan général. Il y a des éléments qui permettent de dire qu'il y a rejet de certaines conditions de travail aujourd'hui, de postes de travail qui ne trouvent plus preneurs. Cela traduit le fait qu'on refuse aujourd'hui des conditions de travail considérées jadis comme tolérables. La configuration des attentes sociales a changé.

### **Y a-t-il un rapport avec un moindre engagement dans le syndicat, qui contribuait avant à la construction des représentations ?**

MG : Il faut voir le lien entre représentation du métier et représentation des conditions de travail. Est-ce superposable ? Les ingrédients sont-ils les mêmes ? Avoir une haute idée de son métier conduit-il à porter des jugements plus favorables sur ses conditions de travail ? Spontanément, je n'en suis pas si sûr parce que les deux sont compatibles. Dans une enquête, la même personne peut dire à la fois « c'est dur ; c'est un beau métier », « je suis sous pression ; je suis satisfait », « j'ai du mal à passer d'une tâche à une autre ; je fais œuvre utile ». Les opinions chargées de valeurs positives sur une situation de travail coexistent avec d'autres, chargées de valeurs critiques.

### **Si on essaie de réinsérer cela dans la situation économique et sociale actuelle, diriez-vous qu'il y a une pression croissante sur le mouvement ouvrier, sur les salariés, y compris les cadres ? Et du coup, une détérioration des conditions de travail ?**

SV : Il y a une pression, c'est manifeste. Mais on dit parfois que nous aurions démontré qu'il y avait détérioration d'ensemble, alors que nous ne l'avons jamais prétendu. Nous pensons plutôt qu'il y a *des* détériorations : c'est pourquoi la mobilisation collective, la réflexion scientifique un peu synthétique, l'action politique dans ce domaine ne sont pas simples. Il faut affiner la lecture. Nous ne pensons pas qu'il y a détérioration générale et extension partout de la souffrance dans le travail. Il y a de la souffrance au travail, diverse, évoluant cependant

différemment selon les contextes. En revanche, il y a pression, certainement. C'est un phénomène général.

MG : Le renforcement de la pression peut être une des raisons qui expliquent que les personnes changent la perception de leur travail. Depuis vingt ans, le travail change vite, les entreprises aussi. Les changements ont donc moins de chances d'apparaître comme naturels et allant de soi. Si je suis entré dans un métier qui a peu changé, je ne vais peut-être pas m'apercevoir qu'il y a quelque mobilité. Si en revanche j'ai été confronté à un changement important, par exemple une augmentation de la pression qui change ma façon de travailler, cela peut être davantage ressenti.

L'augmentation de la pression est vraiment générale. Personne n'y échappe. Mais les conséquences sont différenciées. Plus on a de ressources, de diplômes et donc de capital social, mieux on est armé pour résister à la pression. Il en est de même si on est très autonome. *A priori*, la pression fait plus de dégâts en bas de la hiérarchie qu'en haut. Mais ce n'est pas uniforme. Des gens en haut peuvent craquer alors que d'autres, en bas, tiennent le coup.

Par ailleurs, on tient plus ou moins le coup parce que pour faire face à la pression, on a la ressource de changer sa façon de travailler. La façon de résister à la pression peut convenir à certains individus et pas à d'autres. Elle peut convenir pendant un certain temps mais pas tout le temps, pendant une certaine partie de la vie mais plus après, si on n'a pas de charges familiales mais pas si on en a... Cela peut donc varier considérablement entre les personnes, ce qui a des conséquences sur la façon dont on traite la question dans la société. C'est une double difficulté pour ceux qui veulent améliorer les conditions de travail, notamment les syndicalistes. Il y a une difficulté pratique du fait que ceux qui subissent la pression ne sont pas naturellement unis par cette pression.

Il faudrait aussi discuter de l'origine de la pression. Elle était visible et apparaissait clairement quand elle se traduisait par l'augmentation des cadences. Même la personne qui arrivait à soutenir les nouvelles cadences n'avait pas de raison d'y être favorable. Aujourd'hui, l'origine de la pression est beaucoup moins visible. Ce qui pèse sur le travail est beaucoup plus complexe. Par ailleurs, les individus sont mis en concurrence. Celui qui s'adapte aux nouvelles cadences en tire donc bénéfice. Du coup, le fait que des personnes soient en difficulté alors que d'autres ne le sont pas ne suscite pas obligatoirement de la solidarité. C'est même le contraire. Une personne peut hésiter à dire qu'elle est en difficulté pour ne pas être mise à l'écart.

Pour être efficace, il faut reconnaître cela. Pourtant, les syndicalistes hésitent à le faire car le patronat est prompt à s'en saisir pour dire : « Il y a de bons travailleurs et d'autres qui ne le sont pas ». Cela n'a pas beaucoup de sens si on oublie de s'interroger sur une organisation de l'entreprise qui crée une moitié de « mauvais ». Par ailleurs, celui qui est « bon » aujourd'hui sera peut-être mauvais demain. Mais c'est une vraie difficulté.

S. V. : Les ressources pour une régulation de la pression du temps, pour y faire face, pour ne pas trop en souffrir, sont très diversifiées selon les situations de travail, selon les personnes et sont elles-mêmes sensibles à la pression. C'est ce qui fait que tout n'est pas vécu par tout le monde en même temps selon le même degré de dégradation.

Prenons un premier exemple, la vie hors travail. Travailler sous pression mais en ayant une vie hors travail pas trop difficile à vivre, un trajet pas trop long, une vie à la maison agréable, sereine, gratifiante, avec des espaces de respiration à travers des choses que l'on aime et dans lesquelles on s'investit..., ce sont des ressources importantes pour affronter la pression dans le travail. Peut venir un moment où la pression dans le travail déborde et où la vie hors travail est atteinte. Le problème, c'est qu'il n'est pas évident de faire le lien au moment où cela

arrive, de voir que le fait que l'on devienne plus irritable, plus fatigable, moins disponible pour son entourage hors travail, est lié au fait que l'on vit mal la pression dans le travail. Les apprentissages dans la vie même de travail sont un deuxième exemple. Les travaux épidémiologiques ou statistiques sur la santé mentale et physique au travail montrent que ce qui est délétère, c'est une pression forte combinée avec d'autres facteurs, manque de possibilités de maîtriser son travail, manque de ressources cognitives, manque de possibilités d'évoluer, d'accroître ses compétences, de possibilités d'être créatif, de reconnaissance. Pour ceux qui en disposent, tout cela est extrêmement protecteur vis-à-vis des dégâts de la pression. On peut ainsi vivre assez bien un travail sous pression mais relativement gratifiant sous cet aspect-là. Mais cela peut changer quand la pression est assez forte pour porter atteinte à la capacité d'apprendre, aux espaces permettant d'aller en formation ou seulement d'avoir les échanges que les psychologues du travail appellent la « mutualisation des pratiques réflexives » sur le travail. Par exemple, confronter les critères permettant de dire si un travail est bien fait ou mal fait, la manière de résoudre telle ou telle difficulté, de se comporter avec tel ou tel client, avec un élève au lycée ou un malade à l'hôpital. Quand cela disparaît – et c'est souvent cela qui disparaît en premier car le noyau dur du travail, ce qui touche à la production, reste relativement protégé – la pression est toujours là mais le point d'appui que l'on avait avec la possibilité de développer ses compétences se lézarde.

Le troisième domaine, où ces ressources sont fragilisées, ce sont les collectifs et la coopération. Les enquêtes le montrent : les possibilités de coopérer, d'échanger avec les autres sont jugées très importantes. Les personnes qui sont sous pression mais qui peuvent coopérer se sentent souvent mieux que celles qui ne sont pas sous pression mais qui sont isolées dans leur travail. Mais là encore, il arrive un moment où la pression nuit à la coopération. Parfois je me dis que si on ne devait poser qu'une question pour savoir s'il y a de l'intensité, ce serait : « quand vous avez besoin de vos collègues, sont-ils souvent débordés ? » On ne demanderait pas aux intéressés s'ils sont débordés eux-mêmes mais de donner leur lecture de la disponibilité de leur entourage. On intégrerait ainsi dans la même question les enjeux de pression et les enjeux de coopération. Dans les enquêtes sur la santé au travail, on a ainsi une question à forte valeur prédictive des troubles de santé : « Devez-vous souvent traiter trop vite une opération qui demanderait davantage de soin ? ». C'est une question ambivalente qui rassemble des enjeux temporels et une appréciation sur la qualité de ce qu'on fait. Du point de vue de l'analyse, on peut certes reprocher de ne pas avoir épuré la question. Mais ce qui m'intéresse, c'est précisément le fait que l'on groupe la pression temporelle et la question de savoir si elle influe sur la qualité du travail. Car, tant que la qualité du travail n'est pas atteinte, on peut résister à la pression et tenir. Mais si c'est le cas ; cela se lézarde, comme cela a été dit.

MG : Aux questions du genre « avez-vous le sentiment que votre travail est de qualité, qu'il est bien fait ? », l'immense majorité des personnes répond oui. Répondre non, c'est vraiment un signe que cela ne va pas du tout. Dire je fais du sale boulot, surtout en situation d'enquête, à froid, avec une personne que l'on ne connaît pas, c'est très violent. Il faut vraiment ressentir cela fortement pour le dire...

**Peut-être faut-il penser alors que certains métiers sont plus sinistrés que d'autres ? Dans l'enseignement, on peut avoir l'impression qu'il y a une survalorisation des dégradations...**

MG : Oui, mais il faut faire attention et distinguer ce qui se dit entre personnes du même métier et ce qu'on dit à un enquêteur.

SV : J'ai déjà dit que pour moi, la question de savoir si globalement cela se détériore ou s'améliore a peu d'intérêt pour l'action. De même, il me paraît très difficile de décider si tel métier est plus pénible qu'un autre, ou plus sinistré. Par exemple, ressentir son métier comme sinistré tout en sachant que cette opinion est minoritaire, est une situation qui peut être épouvantable. C'est presque pire que d'être dans un métier où tout le monde est au coude à coude alors qu'il est très pénible.

Quand le discours syndical n'est pas suffisamment sensible aux aspérités et à la diversité des situations, cela peut aller à l'encontre de l'aspiration des salariés à la reconnaissance. Il y a un risque à tenir un discours trop uniformément misérabiliste. Il me semble que le syndicat a tout à gagner à restituer une image aussi fidèle que possible de la diversité et même de la complexité des situations individuelles. Un enseignant heureux a certainement des difficultés aussi, mais un enseignant malheureux devrait trouver un point d'appui dans l'image renvoyée par son métier

### **Le développement de la précarité a-t-il un effet ?**

MG : Il faut d'abord voir qu'il y a plusieurs types de précarités, celle qui vient des contrats à durée déterminée, celle des CDI qui sentent qu'ils risquent d'être licenciés, celle de la personne qui a déjà fait l'expérience d'un licenciement. Cela n'a pas les mêmes effets. Nous avons fait il y a dix ans maintenant une enquête sur la perception subjective du travail chez les personnes ayant un contrat précaire, CDD, intérimaires. Cette perception est celle, négative, habituelle chez les personnes non qualifiées. En revanche, si on enlève ce qui relève de leur faible qualification et du fait qu'ils sont mal payés, l'effet propre de la précarité est paradoxalement plutôt positif. Ils supportent mieux cette situation que s'ils n'avaient pas un contrat précaire.

Si on regarde les études de terrain, cela s'explique. Il s'agit de personnes plutôt jeunes, qui considèrent leur emploi comme provisoire. C'est particulièrement vrai pour les étudiants qui font des petits boulots. Cela ne veut évidemment pas dire qu'ils sont joyeux d'être précaires. Il suffit de voir l'article de Cartron, Pinto et Burnod pour s'en convaincre<sup>4</sup>.

Il y a aussi le cas, différent, des personnes qui ont le sentiment qu'elles ne tiendront pas longtemps dans leur travail, soit parce qu'elles risquent d'être licenciées, soit qu'elles ont le sentiment d'aller dans le mur. Ce sont des choses vécues très douloureusement. Ou de celles qui ont l'expérience importante du chômage et vivent plus difficilement leur situation de travail, parce que le travail est complexe, ou parce qu'elles ont l'impression de ne pas pouvoir faire face.

Si on prend la précarité comme un tout, on constate qu'elle renforce le sentiment de pénibilité psychologique du travail. Mais ce n'est pas étroitement lié à la nature du contrat, CDI, CDD ou intérimaire. Je pense par exemple aux personnes étudiées par Michel Pialoux qui disent : « Je pars en intérim ». Pendant un certain temps, elles vont peut-être se sentir mieux, être mieux payées, échapper au fait d'être toujours confrontées aux mêmes difficultés. Quand la seule perspective est de faire de façon durable ce qu'on pensait faire de façon provisoire, il peut y avoir ce genre de retournement.

### **Vous avez été responsable de la première enquête sur les conditions de travail à la fin des années 1970. Comment cela a-t-il été décidé ?**

SV : Le débat social sur les conditions de travail a été très vivace en France au cours de la première moitié des années 1970. Les milieux patronaux ont produit des réflexions de qualité,

---

<sup>4</sup> Cartron Damien, Pinto Vanessa, Burnod Guillaume, « Étudiants en fast food : les usages sociaux d'un "petit boulot" », *Travail et Emploi*, n°83 - 07/2000

la question a été introduite dans les débats et les conflits syndicaux. Il y a même eu pour la première fois des conflits autour des conditions de travail. En articulation avec cela, le gouvernement a pris des initiatives comme la création des commissions « Conditions de travail » dans les grandes entreprises, qui allaient fusionner plus tard avec les CHS pour donner les CHS-CT actuels, la création de l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (Anact). Il y a eu des négociations interprofessionnelles sur la question sous l'impulsion de Jacques Delors qui était à l'époque dans le cabinet du Premier ministre, Jacques Chaban-Delmas. Dans ce cadre, le Conseil national de la statistique a été saisi par les pouvoirs publics pour réfléchir à la production de statistiques sur les conditions de travail. Auparavant il y avait seulement un décompte, qui existe toujours, des accidents du travail par la Sécurité sociale, des mesures régulières du temps de travail, ainsi qu'un dénombrement des postes sur chaîne. Au terme de ces réflexions, on a créé un poste au ministère du Travail pour la mise en œuvre. J'ai été nommé à ce poste et une des premières réalisations a été l'enquête de 1978 sur les conditions de travail.

Le problème, c'est qu'au moment où ces instruments statistiques étaient mis en place, le débat social sur les conditions de travail avait cessé d'occuper le devant de la scène. Nos travaux ont donc eu un retentissement limité, absolument pas comparable avec l'écho rencontré par les enquêtes les plus récentes ! Le seul soutien durable est venu des ergonomes, avec qui nous avons continué à travailler.

### **Comment peut-on expliquer cela ?**

SV - Il y a d'abord une tradition ancienne en France, qui accorde peu d'importance aux conditions de travail. Ensuite, à cette époque, la question de l'emploi est venue sur le devant de la scène et a éclipsé les autres, dont celle des conditions de travail.

C'est différent dans d'autres pays où on est plus attentif aux conditions de travail et où on traite la question de façon moins « hargneuse ». Les milieux politiques et les partenaires sociaux en débattent. Cela ne veut pas dire que l'on parvient toujours à un accord mais, au moins, on s'en occupe à partir d'éléments non contestés.

En France, c'est différent. Par exemple, à propos de l'enquête « Surveillance médicale des risques (Sumer)<sup>5</sup> » lancée à partir de 1987 et mise en œuvre par les médecins du travail, le patronat développe régulièrement l'idée que ceux-ci introduiraient systématiquement des biais pour noircir le tableau. Or, un médecin du travail sur quatre y participe et se mettrait donc, selon le patronat, le couteau entre les dents pour cette enquête. Ce qui montre bien le climat dans lequel ces discussions ont parfois lieu ! Dans ce domaine, l'Europe tire d'ailleurs plutôt dans le bon sens, même si des changements ne sont pas exclus avec l'entrée des pays de l'Est. Mais, globalement, la situation est bien meilleure dans les pays scandinaves et même en Allemagne, tant du point de vue de l'importance accordée aux conditions de travail que, par exemple, à la recherche dans ce domaine. Quand des chercheurs français vont dans des congrès internationaux, ils voient bien la différence. Par exemple, il n'y a plus de spécialiste de la toxicologie industrielle en France. Quand le dernier a pris sa retraite, il n'y a eu ni poste, ni la dynamique scientifique suffisante pour assurer la relève. On peut penser que ce n'est pas dramatique dans la mesure où ce sont les résultats des recherches qui sont intéressants, qu'elles soient menées en France ou ailleurs. Mais, quand même, cela traduit quelque chose !

### **Comment fait-on pour démêler souffrances et conditions objectives ?**

---

<sup>5</sup> Cette enquête, co-pilotée aujourd'hui par la Dares et la DGT (Inspection médicale du travail), décrit les contraintes organisationnelles, les expositions professionnelles de type physique, biologique et chimique auxquelles sont soumis les salariés.

MG : En règle générale, on ne peut pas et cela ne porte pas d'ailleurs à conséquence. Il existe des conditions de travail qu'on peut mesurer de façon objective, ce qui ne veut pas dire pertinente d'ailleurs. Le travail de nuit, par exemple, mais cela ne dit pas le tout de la situation, qui peut varier avec la personne, son éloignement du lieu de travail, le contenu et le rythme du travail, etc. Pour le port de charge, la mesure est facile. Mais il faut intégrer la fréquence, la présence ou non d'outils de préhension, observer le travail des personnes pour voir si elles font ce qu'elles sont censées faire. Et puis, le terrain est-il en pente ? Est-ce que la charge glisse ? Est-ce qu'elle brûle ? Est-ce que cela bouge s'il s'agit d'un animal ? Tout cela change la façon dont la charge est perçue. Il y a aussi une part de subjectivité. Elle est d'ailleurs souhaitable. Pour le port de charge, toutes choses égales par ailleurs, l'effet ne sera pas le même selon la personne.

**Oui, mais s'agissant des éboueurs<sup>6</sup>, vous avez bien tenté d'objectiver un certain nombre de facteurs, la distance parcourue, la nature du terrain, etc.**

SV : Dans une situation de travail donnée, il est intéressant d'avoir un certain nombre d'éléments factuels et mesurables, et des éléments de vécu. C'est un triplet qui fait sens : il y a de l'objectivable au sens où on peut recueillir des données chiffrées, il y a du totalement subjectif, c'est-à-dire ce que la personne peut penser de... ; et il y a du comportemental dans la façon dont les intéressés font face à la pénibilité. C'est ce triplet qu'il faut ensuite insérer dans le débat social. C'est lorsque ces connaissances sont produites et commencent à circuler entre les tenants des divers pôles d'intérêts que cela devient pertinent. La mesure objective toute seule peut fonctionner comme un piège dans la mesure où elle ne traduit pas bien la situation réelle.

**N'est-ce pas plus facile pour les métiers ouvriers, où on peut avoir une typologie précise, que dans les métiers de cadres et d'intellectuels ?**

SV : Franchement non. On peut, dans une situation bien précise, où l'on sait de quoi on parle, et non dans une grande enquête interprofessionnelle, trouver des indicateurs chiffrables, mesurables, qui viennent se combiner avec d'autres approches. Mais on peut faire cela aussi pour le travail du professeur de philosophie ! Il faut pour cela un travail d'approche, de réflexion préalable avec des professeurs de philosophie. On peut certainement alors repérer des éléments pertinents, dans des analyses de déplacements, des analyses de regards. On peut dire les choses dans l'autre sens. Dans le travail ouvrier, il y a énormément de travail mental, qu'on est donc conduit à décrire. C'est possible pour n'importe quel autre travail mental.

MG : Pour revenir aux outils de mesure : plus on fait une investigation locale, plus les mesures objectives vont être utilisables. En revanche, cela risque d'être trompeur si on passe au niveau national et *a fortiori* au niveau européen. Il est plus facile de relativiser des mesures subjectives que des mesures objectives, étant entendu que les deux ont besoin d'être relativisées. Les acteurs qui interviennent dans les débats sont habitués à cela.

**Il reste à aborder les usages sociaux de ces questions. On développe beaucoup la question de la souffrance, de la pénibilité mentale du travail. Cela occupe tout l'espace. Est-ce que cela ne cache pas un peu le reste ?**

---

<sup>6</sup> Volkoff, S. , « “Montrer” la pénibilité : le parcours professionnel des éboueurs ». *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, n°163, juin 2006, 62-71.

SV : Nous n'avons évidemment pas de prévention particulière envers les chercheurs qui utilisent le mot de souffrance en parlant du travail. Ce mot a cependant quelques défauts. Il fédère d'abord un ensemble de composantes d'une situation de travail sans proposer de les distinguer entre elles. Or du point de vue des connaissances, des effets sur la santé, des pistes d'action et de la réflexion sur les principales causes à l'intérieur de l'organisation de l'entreprise, il ne revient pas au même de parler de la peur de perdre son emploi, de la détérioration des conditions de travail, de la tension hiérarchique, de la tension avec le public, du sentiment d'être complètement débordé et de n'arriver à rien faire de bien, etc. Y a-t-il vraiment besoin d'un mot pour relier le tout ou est-ce qu'on y perd en compréhension des phénomènes ?

Quand Christophe Dejours a publié un livre, remarquable, *Plaisir et souffrance dans le travail*<sup>7</sup>, il contenait un volet important sur la souffrance, très bien théorisé par l'auteur, qui tournait autour de l'idée : « le travail ne se passe pas comme le décideur croit qu'il va se passer, le travail est autre chose, a un autre contenu et d'autres contours que ce que le *management* lui assigne ». Il y a donc confrontation entre une culture gestionnaire et l'activité réelle, concrète, l'action du sujet. C'est de ce perpétuel désajustement et de la méconnaissance de l'activité réelle que naît une souffrance. À la parution du livre *Souffrance en France*<sup>8</sup>, j'ai eu le sentiment que Dejours lâchait la dimension de l'activité pour rabattre la souffrance sur un vécu douloureux, et non plus sur une tentative de régulation active pour essayer de s'en sortir, par un compromis production/santé ou production/santé/emploi qui se tient. La perte de cette dimension revient à suggérer aux syndicats par exemple une posture étroitement dénonciatoire. Les intéressés ne s'y reconnaissent pas parce qu'il n'est pas vrai que l'écrasante majorité des salariés a aujourd'hui l'impression de souffrir au travail. La plupart ont le sentiment que c'est dur par moments seulement. Cela réduit aussi les rapports dans l'entreprise à des rapports humains, de psychisme à psychisme, puisque qu'on ne parle plus de l'activité. Faisons donc ce qu'il faut pour reconforter les gens, soyons respectueux avec eux. Or un discours frappé au coin du respect et de la reconnaissance risque d'être perçu comme illusoire au moment où l'entreprise procède à des réorganisations, à des choix de matériaux et de dispositifs informatiques qui sont catastrophiques. Enfin, chez les professionnels, les médecins du travail, l'enjeu devient de recueillir et de restituer des plaintes. Cela fait partie de leur métier, certes, mais le fait pour eux de s'intéresser à l'activité des salariés était un progrès. Les ramener à la plainte est dès lors un recul qui les prive d'un moyen de compréhension et d'action. D'où ma prudence devant l'importance donnée à la souffrance.

MG : Il faut un peu moduler la vision selon laquelle on ne parlerait plus que de souffrance. En fait, on n'a jamais tellement parlé du reste, sauf peut-être dans la presse syndicale ou d'extrême gauche. Il y a des transmetteurs de cette question et il y a une demande. Elle vient de personnes, des cadres ou des classes moyennes qui, lorsqu'elles éprouvent de la souffrance dans leur travail, éprouvent plus souvent une souffrance psychique qu'une souffrance physique. Ce sont eux qui achètent les livres et les magazines qui traitent du stress au travail. Il y a quelques années, sollicité pour la deuxième fois en peu de mois pour parler de la question par un hebdomadaire, j'ai essayé de comprendre les raisons de cet engouement. On m'a répondu : « Chaque fois que l'on parle du stress au travail, le tirage augmente de 100 000 ! ». Cet engouement semble un peu affaibli aujourd'hui.

---

<sup>7</sup> Christophe Dejours, *Plaisir et souffrance dans le travail*, Éditions de l'AOCIP, 1988

<sup>8</sup> Christophe Dejours, *Souffrance en France : la banalisation de l'injustice sociale*, Seuil, 1998

Les milieux gouvernementaux se préoccupent de la question : une mission « risques psychosociaux » vient d'être nommée par le ministère du Travail, à la suite de la conférence du 4 octobre dernier sur les conditions de travail<sup>9</sup>.

Du côté des médias, on peut noter qu'il y a de plus en plus de journalistes spécialisés qui comprennent très bien les questions du travail. Mais, pour d'autres, s'ils comprennent bien ce que nous disons sur les difficultés psychologiques liées au fait qu'on n'a pas le temps de faire un travail correctement, les injonctions contradictoires, parce qu'ils le vivent aussi, c'est moins vrai quand on leur parle de travail debout, de charges à porter. Ils pensent comme beaucoup que, de même qu'il n'y a plus d'ouvriers, ces problèmes sont derrière nous ! Les mêmes sont conscients des problèmes des caissières ou des chauffeurs de camion, mais ils les voient comme des problèmes séparés.

En fait, on oublie souvent que si les problèmes physiques ne se sont pas accentués, ils ne se sont pas non plus améliorés. À cela s'ajoute le fait que les salariés qui éprouvent ces problèmes ont moins de canaux que d'autres pour les faire connaître.

---

<sup>9</sup> Conférence tripartite sur les conditions de travail : vers une culture de la prévention, organisée par le ministère du Travail le 4 octobre 2007