
Maux du travail : dégradation, recomposition ou illusion ?

The ills of work: A change for the worse, a reconstruction or an illusion?

Michel Lallement, Catherine Marry, Marc Loriol, Pascale Molinier, Michel Gollac, Pascal Marichalar et Emmanuel Martin



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/sdt/5998>

DOI : 10.4000/sdt.5998

ISSN : 1777-5701

Éditeur

Association pour le développement de la sociologie du travail

Édition imprimée

Date de publication : 1 mars 2011

Pagination : 3-36

ISSN : 0038-0296

Ce document vous est offert par Centre national de la recherche scientifique (CNRS)



Référence électronique

Michel Lallement, Catherine Marry, Marc Loriol, Pascale Molinier, Michel Gollac, Pascal Marichalar et Emmanuel Martin, « Maux du travail : dégradation, recomposition ou illusion ? », *Sociologie du travail* [En ligne], Vol. 53 - n° 1 | Janvier-Mars 2011, mis en ligne le 15 novembre 2018, consulté le 03 décembre 2019. URL : <http://journals.openedition.org/sdt/5998> ; DOI : 10.4000/sdt.5998

Ce document a été généré automatiquement le 3 décembre 2019.



Sociologie du travail is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License.

Maux du travail : dégradation, recomposition ou illusion ?

The ills of work: A change for the worse, a reconstruction or an illusion?

Michel Lallement, Catherine Marry, Marc Loriol, Pascale Molinier, Michel Gollac, Pascal Marichalar et Emmanuel Martin

1. Introduction (Michel Lallement, Catherine Marry)

- 1 La forte médiatisation des suicides de salariés de France Télécom en 2009 a donné une actualité nouvelle au thème du mal-être au travail. Le halo sémantique qui entoure le phénomène contraste avec l'émotion publique que ne manque jamais de provoquer l'annonce d'un nouveau décès par excès de pression professionnelle. Stress, souffrance, malaise, tensions, harcèlement, problèmes de santé... les mots ne manquent pas pour désigner de façon un peu flottante ce qu'un rapport officiel a qualifié de « risques psychosociaux au travail » (Nasse et Legeron, 2008). Convenons immédiatement qu'il n'y a pas lieu de sous-estimer l'ampleur de ces maux du travail. Bien que de fiabilités inégales, différentes sources invitent à prendre au sérieux le mal-être. Les enquêtes « conditions de travail » indiquent qu'un quart environ des salariés français déclarent vivre quotidiennement une situation de stress intense. Sans que l'on ne sache très bien si la tendance est à la hausse ou non, Christian Larose, vice-président du Conseil économique et social et secrétaire général de la Confédération générale du travail (CGT) du textile, estime en 2009 qu'un salarié se suicide chaque jour en raison de ses conditions de travail. Le phénomène n'est pas entièrement nouveau. Le thème du harcèlement avait déjà pavé le chemin il y a quelques années déjà. Une loi a été promulguée, en 2002, afin de lutter contre les formes morbides, voire mortifères, de pression morale au travail. L'analyse de la généalogie de cette loi s'avère d'ailleurs intéressante. Elle révèle qu'après que des arguments de nature organisationnelle aient pu être initialement retenus afin d'expliquer — et donc sanctionner — les faits de harcèlement, ce ne sont finalement que des considérations d'ordre psychologique qui ont été prises en compte pour définir juridiquement la notion de harcèlement et en

réguler les effets (Salah-Eddine, 2008). Le constat surprend mais il n'étonne pas non plus. Il surprend dans la mesure où c'est devenu presque un lieu commun que d'imputer tous les maux à l'organisation du travail post-taylorienne et non plus uniquement à la perversité de quelques *managers* tentés, plus ou moins consciemment, de passer outre les bornes de la morale élémentaire. Mais le constat n'étonne pas non plus complètement dans la mesure où la force de certaines grilles d'analyse à tonalité psychologisante occulte grandement, aujourd'hui, les lectures sociologiques des maux du travail.

- 2 Les contributions de ce dossier visent à faire sortir de l'ombre ce regard sociologique sans cacher les divergences. Elles invitent à prendre du recul par rapport à une vision catastrophiste et psychologisante du travail en faisant la part entre des faits avérés indiquant une dégradation de la santé au travail et une mise en scène publique de faits « divers » dans une période où le thème du travail fait son retour dans les débats politiques et médiatiques. Certains des contributeurs analysent les chiffres pour dire le bonheur ou le malheur au travail (Michel Gollac) ; d'autres les variations sociales — selon le métier, le sexe, la situation familiale, etc. — du stress professionnel (Marc Loriol) ; d'autres encore s'interrogent sur les enjeux des discours, patronaux et syndicaux, autour de la santé au travail (Pascal Marichalar, Emmanuel Martin). Pascale Molinier éclaire quant à elle les débats internes à la psychologie clinique du travail, qui tendent souvent à se focaliser sur la seule approche de Christophe Dejours.
- 3 Une énigme et une série d'interrogations nourrissent ce dossier. Les contributions esquissent des pistes de réponses qui méritent, nous le verrons, d'être poursuivies. L'énigme tout d'abord. Il est assez curieux que, quelques années après que Christian Baudelot et Michel Gollac aient montré que le travail demeure un solide socle existentiel pour la majorité de nos contemporains (Baudelot *et al.*, 2003), il faille se persuader désormais que la souffrance soit la condition générale de tous au travail. Les enquêtes « Conditions de travail » du ministère du Travail nous ont permis par ailleurs d'objectiver le sens des principales transformations à l'œuvre depuis les années 1980. Le constat majeur, maintes fois commenté, est celui d'un mouvement en faveur d'une plus grande « autonomie sous contrainte ». Les indicateurs ne manquent pas pour alimenter la thèse : plus de marge de jeu dans le travail accordée aux salariés d'un côté, plus forte pression des clients, de la hiérarchie comme des pairs, de l'autre. Cette évolution signale une forme d'individualisation des activités et une responsabilisation accrue qui peut se payer cher en termes de santé quand les personnes ne se sentent pas à la hauteur des projets qui leur sont confiés, quand elles sont démunies de ressources pour atteindre les objectifs qu'on leur fixe, quand elles doivent faire avec une multitude d'injonctions contradictoires, etc. Pourtant, assez curieusement, c'est au moment où les enquêtes enregistrent une pause dans le mouvement de rationalisation, où elles indiquent l'existence de soutiens réels entre pairs dans les collectifs de travail, que les dénonciations se sont multipliées et que la question des risques psychosociaux du travail est entrée de plain pied dans l'espace public. À considérer par ailleurs les évolutions enquête après enquête, l'on s'aperçoit qu'il est difficile de diagnostiquer une rupture ample et brusque qui pourrait expliquer les suicides de la fin de la décennie 2000. Il y a donc là une première énigme qu'il convient d'explorer, qui renvoie à la façon de transformer les maux du travail en question sociale collective, que cela interroge sur les formes de sensibilisation et de mobilisation autour du problème, sur

les ressources et enjeux liés, sur l'historicité du mouvement, sur la manière de définir et de délimiter les maux pertinents...

- 4 Les contributions qui suivent fournissent des éléments à ce sujet, mais sans jamais conforter une convergence de points de vue. On peut en effet discerner deux positions polaires, pour ne pas dire opposées. La première, défendue par M. Lorient, P. Marichalar et E. Martin, invite à douter d'une tendance, objective et irréfutable, à la dégradation des conditions de travail. En réalité la question qui préoccupe ces trois chercheurs est moins celle de la mesure de faits sociaux difficilement objectivables — à commencer par les suicides au travail — que la manière dont des groupes ou des mondes ont pu s'emparer des thèmes du stress, de la souffrance, de la santé... pour agir sur eux-mêmes ou pour renouveler leur répertoire d'action collective. Dans la veine de l'approche historique des maux de travail promue par Paul-André Rosental et Catherine Omnès (Rosental et Omnès, 2009), P. Marichalar et E. Martin s'interrogent ainsi, dans la conclusion de leur contribution, sur « les continuités dans certaines actions collectives et mobilisations syndicales, qui par-delà le changement de vocabulaire [...] remettent inlassablement en question le partage du pouvoir et de la responsabilité dans l'espace politique de l'entreprise ». Cette option, à forte teneur constructiviste, peut peut-être expliquer pourquoi les sociologues ont été et demeurent si discrets dans le débat public. Difficile en effet de prendre à front renversé des acteurs, responsables politiques et syndicaux, qui se sont saisi des « maux » du travail comme d'un nouvel enjeu de société. Reste, et la contribution de M. Gollac en témoigne à l'envi, que tous les sociologues ne tiennent pas cette position. À l'instar de ce dernier, beaucoup partagent la thèse d'une recomposition des maux du travail. M. Gollac creuse ici le sillon en indiquant les multiples « causes réelles et sérieuses de souffrance » — nouveaux modes de gestion, individualisation des relations de travail, évaluation, flexibilité, etc. — qui expliquent l'émergence de nouveaux maux du travail depuis les années 1990. Pascale Molinier se tient à égale distance de ces deux positions. Tout en refusant la thèse de la « décadence » du travail portée par son collègue C. Dejours, elle n'en tient pas moins pour sérieux les maux du travail qui font aujourd'hui débat. Les suicides au travail ne prouvent rien, affirme-t-elle, ils créent un embarras.
- 5 Cette remarque nous mène directement à une seconde série d'interrogations qui nourrissent le présent dossier. Celles-ci ont trait à la façon de diagnostiquer les maux du travail. Sans même évoquer la propension parfois excessive à la généralisation — pour ne pas dire à la radicalisation — des discours portés par les médias suite aux suicides chez France Télécom et ailleurs, il nous semble que quatre limites marquent aujourd'hui notre compréhension des maux du travail.
- 6 La première tient à l'excès de focalisation actuelle sur les troubles « psychologiques », alors que les conditions physiques ne peuvent être ignorées pour diagnostiquer l'évolution et la diversité des maux du travail. M. Gollac a raison de le rappeler. Les enquêtes sur les conditions de travail mettent en évidence une diminution de certaines pénibilités physiques dans des postes d'ouvriers de production (bruit, saleté, etc.) mais leur aggravation dans des postes qui semblaient y échapper, tels ceux de caissier-e-s de grande surface à cause des exigences accrues de polyvalence — on leur demande par exemple de transporter des cartons lourds durant les « pauses », etc. Il est d'autres maux physiques qui font l'objet d'attentions soutenues : les troubles musculosquelettiques bien sûr, mais aussi les CMR (cancérogènes, mutagènes, reprotoxiques), *i.e.* les cancers d'origine professionnelle dont les ouvriers sont les

principales victimes (Thébaud-Mony, 2008). Quelle est la réalité de ces maux-ci ? Comment les mesure-t-on ? Pourquoi certains font-ils l'objet d'une reconnaissance sociale et d'autres non ? Faut-il d'ailleurs séparer voire opposer les différents maux les uns aux autres ?

- 7 Ces questions sont inégalement soulevées dans les contributions qui suivent. Quand elles sont esquissées, les réponses varient à nouveau : d'un côté encore ceux qui mettent davantage l'accent sur la capacité sociale des groupes à travailler à la mise en forme et à la reconnaissance de problèmes de santé au travail, de l'autre ceux qui insistent sur un étrange oubli, celui qui conduit à occulter le travail comme activité. On touche là, ce faisant, à des débats internes à la psychologie du travail française dont P. Molinier nous restitue les termes, et qui, par leur importance et leurs enjeux, ne peuvent laisser les sociologues insensibles. Pathologie de la reconnaissance ou échec face au réel ? Souffrance éthique ou impuissance d'agir ? Si les sociologues qui ont contribué à ce dossier ne se sont pas positionnés dans ce débat — peut-être parce qu'il conviendrait d'en traduire au préalable les attendus et les implications en termes sociologiques —, celui-ci n'en demeure pas moins intéressant à considérer pour réfléchir aux questionnements précédents (que mesurer et comment ?) et, surtout, aux conséquences normatives à en tirer (qui faut-il soigner : les travailleurs ou le travail ?).
- 8 La seconde limite relative aux diagnostics des maux du travail a trait aux sens que portent ordinairement les termes utilisés pour désigner les maux du travail et sur les usages sociaux qui en sont faits (Buscatto *et al.*, 2008). Les contributions qui suivent n'aident guère à stabiliser un répertoire sémantique pour le moins encombré. Tandis que M. Lorient entre dans le débat en questionnant le stress, P. Molinier et M. Gollac donnent leur préférence à la souffrance. P. Marichalar et E. Martin oscillent entre suicide, souffrance, risques psychosociaux et santé psychique... Les mots ne sont pas innocents bien sûr, qui trahissent autant des postures disciplinaires, des options analytiques que des incertitudes face à des faits sociaux multiformes et surchargés à la fois d'affect et d'enjeux de toutes natures.
- 9 Nous savons bien par ailleurs que ce qui est ordinairement désigné à l'aide d'un substantif comme une pathologie peut en réalité révéler des facettes multiples. Le stress, par exemple, n'est pas nécessairement vécu toujours et partout comme une pression négative. Il est même souvent une condition à l'épanouissement dans le travail. Personne dans les contributions qui suivent ne s'est risqué à tirer pareil fil analytique. Curieux paradoxe pour des chercheurs qui, comme de très nombreux cadres, travaillent plus que la moyenne et qui, s'ils supportent plus ou moins bien les dysfonctionnements de leur environnement de travail, ne sont pas les derniers à investir leurs forces dans une occupation professionnelle dévoreuse d'énergie. Comment expliquer dans de telles conditions l'inflation des discours aussi négativement unilatéraux sur le stress en général et les conditions de travail en général ? Plus encore, ainsi que le suggèrent P. Molinier et M. Gollac, plus que celles des « intellectuels », ne sont-ce pas les paroles émanant des mondes du travail les plus démunis pour produire une parole publique qu'il conviendrait de faire entendre ? Tout un travail reste donc à faire — à peine esquissé ici — pour repérer comment les maux du travail sont mis en mots, pour discerner les enjeux des stratégies discursives dont ils sont les prétextes, pour mesurer la portée et la temporalité des discours, pour évaluer leur traduction en dispositifs, politiques... L'accent mis sur la face noire du travail contemporain et le succès d'expressions telle celle de « risques psychosociaux »

renvoient sans doute à une évolution plus générale qui inscrit le risque au cœur des préoccupations contemporaines, tant chez les profanes qu'au sein de la pratique médicale. Johanne Collin (2007), historienne du médicament, nous montre en effet que les raisonnements scientifiques et cliniques en termes de risques ont conduit, au cours des dernières décennies, à la réorganisation du couple santé/maladie. La distinction claire entre un état de santé et de maladie s'efface au profit d'un continuum où sont identifiés des seuils, fondés sur l'établissement de niveaux de risques, à partir desquels s'organise la prévention. Tous les individus, au travail ou non, sont aujourd'hui des malades en puissance avant même leur naissance.

- 10 Une troisième limite, toujours relative aux diagnostics des maux du travail, nous renvoie aux médiations, rarement évoquées, entre organisation du travail et pathologies. Nombre de discours infèrent aujourd'hui une causalité simple et directe entre politique du flux tendus, outillage gestionnaire (individualisation, évaluation.. .) et mal-être au travail. Or la mécanique est certainement plus complexe et il est de nombreuses pratiques et stratégies qui, dans les mondes du travail les plus divers, montrent que la présence de l'un et/ou l'autre des deux premiers éléments n'implique pas nécessairement le dernier. La contribution de M. Lorient fournit à ce sujet des éléments précieux. Le discours sur le stress, note-t-il à la suite de C. Dejours, a d'autant plus de chance de résonner puissamment que l'on passe d'un mode de travail basé sur la coopération à un modèle fondé sur la coordination. Le constat laisse néanmoins dubitatif : tout n'est-il, encore une fois, que question de parole ? Comme le montrent de nombreuses enquêtes, dans bien des cas, il est des filtres qui ont une efficacité concrète et qui ne servent pas simplement à favoriser l'expression collective d'un mal-être. La régulation entre pairs, le soutien des collègues dans mais aussi hors travail, les réseaux sociaux plus généralement (famille, amis.. .), les stratégies de protection de soi, la possibilité de l'*exit*, la protestation collective... tempèrent les effets potentiellement morbides que l'on peut imputer à l'organisation du travail. Bien peu est dit à ce sujet, on le regrettera, dans les contributions qui suivent.
- 11 Une quatrième limite est celle de l'absence de la question du sexe ou du genre dans les débats sur les suicides et la souffrance au travail. Si le sexe des harceleurs et autres « normopathes virils » (Dejours, 1998) est presque toujours mâle, celui des suicidés et autres victimes du stress professionnel est peu interrogé. Le sur-suicide masculin a bien été étudié par les sociologues mais les contributions du dossier font peu état des travaux récents sur ce thème. Il est vrai, comme le mentionne Pascale Molinier, que « le rôle comparé de l'engagement au travail dans la construction de l'identité et de la santé mentale des femmes et des hommes ainsi que dans l'étiologie des suicides reste largement à analyser et théoriser ». L'article récent d'Anne-Sophie Cousteaux et de Jean-Louis Pan Ké Shon montre pour sa part que la prise en compte d'un continuum dans les maux du travail, du suicide aux tentatives ratées en passant par la dépression et la dépendance alcoolique, conduit à revoir la position privilégiée des femmes face à la souffrance et le rôle prétendument protecteur de la vie maritale et des enfants par rapport à cette souffrance (Cousteaux et Pan Ké Shon, 2009). Le travail et la différence sexuée des métiers sont peu évoqués dans cet article mais il ouvre une réflexion originale sur la mesure du « mal-être », que ce dernier trouve sa source au travail ou non. L'évocation par M. Lorient des différences entre policiers et infirmières mériterait, de ce point de vue, d'être développée. L'hypothèse de Pascale Molinier — celle en l'occurrence d'un éventuel effet protecteur du « souci des autres » pour la santé

mentale du travail du *care*, largement féminisé — est une autre piste qui demanderait aussi à être creusée.

- 12 Pour poursuivre sur le même registre — celui des angles morts qu'il conviendrait d'éclairer bien davantage —, l'interaction avec les clients est souvent présentée comme un « drame social » qui explique les excès de pression. Mais le client n'est-il vraiment qu'une source de perturbation ? Face à des organisations qui savent se protéger contre les protestations, lui-même ne subit-il pas aussi un stress dont jamais les travaux ne parlent ? Dernière interrogation encore, nourrie d'un constat. À l'exception d'une contribution qui évoque les recherches anglo-saxonnes sur le stress, l'ensemble des réflexions de ce dossier restent étroitement bornées dans un cadre français. Ne gagnerait-on pas à nous débarrasser de ce cadrage un peu étroit pour confronter le tropisme à la française à d'autres situations et à d'autres expériences ? Un tel détour nous aiderait certainement à mieux faire la part du discursif et du non-discursif dans la production des maux du travail mais aussi à comprendre que les transformations du rapport salarial peuvent se traduire de façon extrêmement variée, d'un pays, d'un secteur, d'une entreprise, d'un atelier... à l'autre, en termes de conditions de travail (Huws, 2010). Ce pourrait être aussi, ainsi que nous y incite Philippe Askénazy (2004), le moyen de comparer des choix sociétaux en matière de traitement des maux du travail et d'avancer non plus simplement sur le terrain de la dénonciation mais aussi sur celui de l'action. Pour P. Askénazy, le coût pour les entreprises de la non-prise en compte de la dégradation des conditions de travail est bien supérieur aux bénéfices qu'elles en retirent. L'exemple des États-Unis est de ce point de vue instructif. L'action conjuguée des syndicats, du mouvement social et de mesures économiques incitatives y a en effet conduit les entreprises à mieux prendre au sérieux les conditions de travail, comme en témoigne la baisse des risques, notamment à partir du milieu de la décennie 1990.
- 13 C'est un constat similaire qu'opèrent Jérôme Bourdieu et Bénédicte Renaud à propos de la France du XIX^e siècle (Bourdieu et Reynaud, 2004). Grâce à l'action de nombreux acteurs (médecins, industriels, syndicalistes, etc.), le traitement de la question sociale a d'abord pris la forme d'une conversion d'un « malaise social diffus » en tableaux sociologiques, mots spécifiques, rapports d'experts..., avant de se traduire en termes législatifs. Pareille option aura permis d'éviter que des avantages immédiats pour les entreprises, par une plus grande latitude dans l'usage de la main-d'œuvre salariée, ne finissent, à terme, par devenir un handicap en raison de la dégradation de la santé des salariés. On le voit, le débat actuel sur les maux du travail n'est ni spécifiquement français ni complètement inédit. Voilà pourquoi, tout en intégrant les éléments et les arguments des contributions qui suivent, nous avons aussi tout intérêt à élargir le spectre dans lequel il prend place.

2. Pourquoi tout ce stress ? (Marc Lorient)

- 14 À en croire les comptes rendus médiatiques et les sondages, le stress au travail aurait explosé depuis les années 1990. D'après un sondage de 2007¹, 91 % des répondants « ont le sentiment que, dans leur entourage, au travail, les gens souffrent plus de stress qu'il y a quelques années ». Si l'on suit le décompte réalisé par Nathalie Robatel (Thébaud-Mony et Robatel, 2009), le nombre d'articles consacrés au « stress au travail » dans la presse est toujours inférieur à 10 par an jusqu'à la fin des années 1990 ; en 2000, on passe à 13, puis 169 en 2007 et 326 en 2008 !

- 15 Pourtant, la plainte de stress n'est pas facile à mesurer, tant les résultats des études varient en fonction des méthodes mises en œuvre. Selon les enquêtes de la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie au travail en 1991, 1995, 2000 et 2005, la proportion des salariés européens qui déclarent souffrir de stress au travail est restée stable, de 28 à 29 %, entre 1991 et 2000. Elle est même descendue à 22,3 % en 2005, cette diminution étant due à un changement de questionnaire (en 2005, le stress ne fait plus l'objet d'une question spécifique, mais est inclus dans une liste de problèmes). En 1998, un sondage² indiquait que 57 % estiment « accomplir leur travail dans des conditions stressantes ». En 2009, un autre sondage³ révèle que 41 % des sondés se disent stressés, dont 13 % très stressés.
- 16 Seule certitude : avant les années 1990, en France, on ne parlait pratiquement pas de stress au travail, ni dans la presse, ni dans les ouvrages spécialisés⁴. Du coup, les salariés n'étaient pas interrogés sur ce terme et il n'était pas possible de dire s'ils se sentaient « stressés ». Le stress apparaît à la fois comme plainte et comme sujet d'articles de presse de façon brutale et massive en France à partir des années 1990⁵. Il prend alors la place d'autres formes d'expression du malaise : fatigue nerveuse ou neurasthénie au XIX^e siècle, fatigue industrielle dans les années 1920-1960, psychopathologie du travail, charge mentale, exploitation et aliénation dans les années 1950-1970, psychodynamique du travail et souffrance dans les années 1980, etc.
- 17 Si l'on se réfère à la définition la plus couramment citée (accord européen de 2004), « un état de stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face » ; l'augmentation des plaintes de stress relèverait d'une des trois explications suivantes :
- une détérioration de l'environnement de travail responsable d'un accroissement des contraintes pesant sur les salariés ;
 - une fragilisation ou une plus grande sensibilité des individus face aux difficultés du travail ;
 - un artefact culturel, un mouvement de mode popularisé par les médias et repris par les pouvoirs publics et les partenaires sociaux.
- 18 La plainte de stress échappe à toute causalité simple. Ainsi, les catégories professionnelles qui se plaignent le plus ne sont pas celles qui connaissent les conditions de travail décrites par les épidémiologistes comme les plus pathogènes, avec un cumul de fortes exigences et de faibles marges de manœuvre et reconnaissance⁶. Le stress n'est ni une invention des instituts de sondages ou de salariés trop sensibles, ni la conséquence naturelle du travail contemporain, mais participe d'un changement de régime de compréhension et de gestion des difficultés professionnelles⁷. Ce ne sont pas tant les conditions de travail qui changent que la façon dont elles sont collectivement régulées, vécues et étiquetées. Le stress comme discours et représentation est à la fois une cause et une conséquence des mutations du travail et des manières de le concevoir, de l'organiser, un élément parmi d'autres des métamorphoses de l'étayage social de l'individu productif. Les situations de travail, le vécu des salariés et leurs représentations des difficultés se constituent mutuellement dans un processus de boucles interactives (Hacking, 2001). Ces processus conduisent à des configurations à chaque fois spécifiques, la plainte de stress pouvant prendre un sens différent d'un métier à l'autre, voire d'un service à l'autre.

2.1. Diagnostics anglo-saxons

- 19 Pour Andrew Abbott (1990), la montée du paradigme du stress s'explique, malgré ses limites, par sa prétention à mesurer et objectiver les états subjectifs au travail en faisant abstraction des interprétations particulières liées au contexte. Ainsi, les stratégies de *coping* sont décrites de façon générique et désincarnée. Une telle approche permet conjointement de renforcer l'image scientifique des recherches sur le sujet et de légitimer les plaintes de stress. Son succès dans la société américaine des années 1970 tient à sa capacité à saisir deux évolutions contradictoires : une rationalisation de l'approche du travail et des problèmes humains et une individualisation qui favorise une plus grande prise en compte de la subjectivité.
- 20 Dans leur étude sur le succès à partir de 1976 aux États-Unis de la notion de stress, Stephen Barley et Deborah Knight insistent sur l'usage plus symbolique que référentiel qui est fait de ce terme dans certains groupes professionnels (Barley et Knight, 1992). C'est notamment le cas, selon eux, des métiers intermédiaires à la recherche de légitimité et parfois qualifiés de « semi-professions ». Mettre en avant son stress, c'est souligner la difficulté de l'activité prise en charge, l'engagement personnel important des professionnels concernés et enfin la compétence particulière qu'il faut savoir mettre en œuvre pour tenir malgré tout. Pour étayer cette hypothèse, les deux auteurs montrent comment, dans les journaux destinés aux infirmières, le nombre d'articles sur le stress augmente de façon exponentielle à partir de 1976, alors qu'il reste stable dans ceux destinés aux médecins. Les professionnels dont la légitimité est mieux établie auraient plus tendance à exprimer leurs problèmes en termes « d'insatisfaction au travail » qu'à travers la plainte de stress. L'épidémie de stress peut alors se comprendre comme la conjonction de la montée en puissance du thème du stress dans les recherches académiques — car la notion de stress permet une synthèse entre différents courants de la pensée médicale — et de la recherche de légitimité de nombreuses semi-professions en développement et immergées dans de grandes organisations qui voient dans le stress une façon commode de gérer le malaise de leurs salariés.
- 21 Pour David Wainwright et Michael Calnan, le lien entre l'environnement de travail et les plaintes de stress est médiatisé par le sens que les salariés donnent à leur travail et les formes attendues d'expression des émotions (Wainwright et Calnan, 2002). La forte croissance des plaintes en Grande-Bretagne au début des années 1980 est liée à la conjonction de deux évolutions. La première concerne le travail : discours politique agressif contre les supposés avantages excessifs des travailleurs ; remise en cause de l'emploi à vie ; exigence de rigueur et de flexibilité au profit des employeurs et des actionnaires ; tentative managériale de responsabiliser individuellement les salariés ; attaque contre les syndicats ; changement de stratégie de ces derniers pour s'adapter à leur déclin en faisant des atteintes à la santé par le travail et du stress des arguments que les employeurs, même en position de force, pourraient difficilement ignorer⁸, etc. La seconde concerne la société : valorisation de l'expression des émotions ; apparition puis diffusion dans la psychiatrie de la notion de stress traumatique ; psychologisation, victimisation et médicalisation des personnes prises dans des difficultés sociales, etc. L'épidémie de stress au travail serait donc une réponse aux changements dans le travail prenant les formes promues par ce nouveau cadre socioculturel. Des études sur des métiers particuliers (infirmières, médecins généralistes, personnel navigant des car-ferrys) montrent comment les réformes et changements d'organisation les

concernant tendent à accroître leur sentiment de ne pas être reconnus, de ne pas avoir les moyens de réaliser convenablement leur travail, de ne pas pouvoir penser collectivement leur métier. Tout cela génère un sentiment négatif qui trouve à s'exprimer dans la catégorie de stress.

2.2. Une transposition au cas français

- 22 En France — sous l'influence de la psychanalyse et de la sociologie critique — la méfiance suscitée par le terme de stress parmi les chercheurs en sciences sociales a conduit à privilégier d'autres notions comme celle de dépression (Ehrenberg, 1998), de mauvaise fatigue (Loriol, 2000), de souffrance sociale (Renault, 2008), de risques psychosociaux, etc. Du coup, il n'existe pas de travaux expliquant pourquoi ce mot a pris le pas sur les autres, tant en termes de couverture par les médias et les institutions publiques que dans les représentations courantes⁹.
- 23 Mes travaux sur différents groupes professionnels ont montré que l'usage du terme de stress était inégalement réparti. Les infirmières utilisent largement le vocable de stress pour rendre compte à la fois des difficultés individuelles d'un métier très prenant psychologiquement et de problèmes liés à l'organisation et au manque de moyens (Bouffartigue, 2009). Cette contradiction potentielle conduit toutefois peu les infirmières à critiquer l'explication psychologisante de leurs problèmes : compétences relationnelles, soutien psychologique et recherche de la « bonne distance » au malade sont vus comme des moyens appropriés pour lutter contre le stress, malgré les conflits sociaux autour des conditions de travail à l'hôpital. La culture professionnelle des infirmières — pour qui « le psychologique représente 50 % de la guérison » —, leur position intermédiaire qui les pousse à mettre en avant une maîtrise relationnelle les distinguant des médecins, la fragilité des collectifs de travail — parfois mis à mal par la diminution des temps de co-présence et de transmission, par des relations souvent personnalisées avec l'encadrement, des conflits professionnels entre infirmières relationnelles et techniciennes, etc. — et la syndicalisation faible et dispersée expliquent cette situation paradoxale.
- 24 Présent depuis les années 1970 dans la littérature internationale, le thème du stress des soignants se répand après les mouvements infirmiers de 1988 et 1991 nourris d'interrogations sur la fonction soignante : sentiment de dévalorisation du métier ; accession à la profession de personnes de plus en plus diplômées ; influence des sciences infirmières venues d'Amérique du Nord, dont les théories du stress et du *burn out* font partie, etc. Directions d'établissement, cadres infirmiers, infirmières, formatrices en écoles reconnaissent, pour des raisons différentes, dans le stress un moyen de parler du métier, des difficultés qu'il implique, des compétences qu'il faut pour les gérer, etc.
- 25 Dans la police, à l'inverse, le stress est moins souvent revendiqué car il est perçu comme un double échec. Celui du groupe de travail tout d'abord qui n'a pas su détecter et gérer les problèmes en interne et celui d'un individu qui, en avouant sa faiblesse, risque de perdre la confiance de ses collègues (saura-t-il me protéger en cas de danger ?) et de sa hiérarchie (peut-on le laisser armé sur la voie publique ?). Cette attitude ne doit pas être réduite à un déni viril de la réalité¹⁰, mais correspond effectivement, dans les brigades où les policiers se plaignent le moins du stress, à tout un travail collectif de partage des connaissances sur les difficultés du terrain,

d'élaboration en commun du sens des activités réalisées, de mise en place de routines d'action, de retour d'expérience sur les interventions passées, de gestion précoce des conflits avec les usagers, de soutien mutuel, etc. Cette référence partagée à des règles et des valeurs de métier permet de surmonter un certain nombre de difficultés potentielles. Le flou dans la définition des missions et les fréquentes interruptions d'activité sont par exemple l'occasion de se consacrer à des tâches plus valorisées ; la prise de risque est assumée comme un moyen de faire « le vrai métier » de policier, etc. L'impossibilité de rationaliser le temps de travail des policiers (il y aura toujours des moments creux entre deux interventions) et la distance avec la hiérarchie favorisent la discussion de solutions entre soi. Malgré une littérature anglo-saxonne abondante sur le stress policier et l'introduction du soutien psychologique en 1995, l'usage du mot reste rare et aucun acteur (syndicats, psychologues.. .) n'entreprend d'en diffuser l'usage. Le malaise policier prend d'autres formes pour s'exprimer : sentiment d'être mal aimé de la population, de voir son travail entravé par des lois donnant « trop de droits » aux délinquants ou par l'action d'autres professionnels (avocats, juges.. .), etc. Il se structure largement dans l'opposition entre « nous », les policiers de terrain qui connaissent la réalité du terrain et « eux », les autres, dont font partie les psychologues qui parlent de stress.

- 26 La plainte de stress se développe dans un milieu professionnel à deux conditions : (1) que certains acteurs (syndicats, employeurs, formateurs, presse professionnelle, etc.) se fassent les porte-paroles de l'entreprise de morale visant à faire connaître le stress et (2) que les problèmes et difficultés rencontrés dans le métier soient perçus comme une question d'adaptation à une organisation non régulée par les relations de travail, les règles de métiers négociées et valorisées par le groupe. Ainsi, le thème du stress des cadres s'explique par une forte campagne de sensibilisation sur ce thème par la CFE-CGC depuis les années 1990 et par le désarroi devant la peur de perdre son statut voire son emploi, le sentiment d'être éloigné des centres de décision, la loi sur les 35 heures qui révèle et accentue les écarts de temps de travail avec les autres salariés et accroît les pressions sur les objectifs, etc. Le stress est à la fois une marque distinctive des cadres et une expression d'un malaise quant à la place des cadres et à la difficulté de la défendre collectivement. Comme le syndicalisme infirmier, le syndicalisme des cadres est divisé entre structures généralistes, catégorielles et professionnelles.
- 27 De façon générale, la montée en puissance des discours sur le stress trouve d'autant plus d'échos auprès des travailleurs que l'on passe de la coopération à la coordination (Dejours, 2009). La première, basée sur des règles, des valeurs et des expériences partagées au sein des groupes de travail, est menacée par l'expression du stress comme jaillissement de la subjectivité individuelle et démonstration de l'impossibilité du collectif à contrôler l'organisation. La seconde fondée sur des règles formelles et impersonnelles, un contrôle *a posteriori* sur des critères standardisés, souvent vécus comme extérieurs au groupe de travail, est cohérente avec l'idée que l'individu compétent doit être, jusqu'à un certain point, la variable d'ajustement¹¹. L'affaiblissement des « régulations autonomes » (Reynaud, 1989) doit être compensé par plus d'auto-régulation individuelle et des « régulations de contrôle » renouvelées et perfectionnées¹². Le salarié qui se retrouve seul à gérer des difficultés qui le dépassent est réduit à faire valoir son stress pour rappeler ses efforts devenus invisibles.
- 28 Si les ouvriers, malgré les contraintes objectives de leur travail, résistent au vocabulaire du stress, c'est qu'ils ont longtemps lutté collectivement contre la

dégradation de leurs conditions de travail (freinage, culture d'atelier, entraide, conflits sociaux, etc.). Ils perçoivent de façon plus aiguë que d'autres combien au jeu de l'autonomie et de l'employabilité ils partent avec un handicap car leur destin est celui de la fragilisation collective d'un groupe mis à mal par les évolutions de l'économie. Les salariés qui se plaignent le moins du stress sont ceux dont les difficultés, à l'instar des policiers, peuvent encore être gérées en amont par la coopération. Ainsi, les salariés des très petites entreprises se déclarent en moyenne moins affectés par le stress que les autres (sondage CSA-ANACT de 2009), en dépit des pressions économiques qu'ils subissent.

- 29 En revanche, les travailleurs indépendants, qui malgré leur autonomie, doivent de plus en plus gérer les problèmes de coordination avec les clients (entreprises ou particuliers), les administrations, les fournisseurs, tout en désirant se distinguer des salariés, se plaignent plus du stress que le reste des travailleurs. Enfin, de plus en plus de salariés, tout en étant formellement plus autonomes, se plaignent que leurs rythmes de travail, les délais, la qualité (ou plutôt l'absence de qualité) leur sont imposés de l'extérieur par les clients, une hiérarchie aux objectifs gestionnaires, des dispositifs techniques (logiciels, protocoles, évaluation par objectif, etc.); cette difficulté est exprimée en termes de stress.
- 30 La classe sociale ou le genre jouent un rôle dans l'expression des plaintes : en moyenne, les femmes et les catégories sociales favorisées évoquent plus aisément leurs difficultés psychologiques. Mais cela ne suffit pas pour comprendre pourquoi les policiers se plaignent moins que les conducteurs de bus, ni pourquoi les infirmières se plaignent plus que les médecins. En outre, les différences entre hommes et femmes au sein de chaque métier sont moins significatives que les différences entre métiers. Le métier et la façon à chaque fois spécifique dont il est régulé apparaissent bien comme des variables significatives¹³. Par exemple, si les policiers nord-américains acceptent plus facilement que leurs homologues français la terminologie du stress et du *burn out*, il ne faut pas y voir seulement l'effet d'une différence culturelle, mais également la conséquence d'une moindre étanchéité de la culture et de la pratique policière aux États-Unis ou au Canada, d'une moindre autonomie collective.
- 31 Se représenter les contraintes au travail sous le registre du stress participe donc d'une forme de régulation du travail plus formelle et individualisée, même si dans de rares cas, comme les conducteurs de bus, l'action syndicale a permis de rejeter une approche psychologisante du stress en en faisant la responsabilité de l'entreprise¹⁴. Si la notion de stress polarise les débats entre les responsabilités respectives de l'individu et celles de l'organisation, le rôle du sociologue doit être de rappeler les interactions entre les deux.

3. Les approches cliniques du travail, un débat en souffrance (Pascale Molinier)

- 32 L'analyse de la souffrance au travail se situe aujourd'hui à l'intersection entre les différentes sciences du travail, pour ce qui nous intéresse ici, la psychologie et la sociologie. Dans les lignes qui suivent, je me concentrerai sur la manière dont le thème des suicides liés au travail et « la montée des risques psychosociaux » font travailler le champ théorique en psychologie du travail, à travers des tensions et des controverses qui sont au moins autant tributaires de la difficulté à penser ce qui est en train de se

passer réellement, que des divisions entre les chercheurs qui ont constitué ce qu'il est convenu d'appeler les « approches cliniques du travail » (Lhuilier, 2006). J'accorderai une place importante au dernier livre d'Yves Clot, *Le travail à cœur*, car celui-ci constitue le dernier épisode en date dans une querelle qu'il a le mérite d'aborder de façon explicite et frontale. *Pour en finir avec les risques psychosociaux*, dit le sous-titre. Mais n'importe quel lecteur se rendra compte, à la lecture des derniers chapitres, que l'auteur cherche aussi à en finir... avec la psychodynamique du travail. Or la psychodynamique du travail est ici systématiquement rabattue sur l'œuvre de C. Dejours. C'est fâcheux car du coup, il n'est pas facile d'intervenir dans le débat quand on ne se sent pas « aligné » sur une position. Quel que soit à bien des égards le grand intérêt du livre de Y. Clot, ce qu'il ne laisse pas supposer est qu'entre les travaux de C. Dejours, les miens, ceux de Lise Gaignard, d'Anne Flottes ou de Dominique Dessors (2009), ou encore ceux des collègues brésiliens ou québécois, il y a des inflexions, des styles théoriques ou des modes de préoccupation distincts qui compliquent le paysage tout en participant sans allégeance à une recomposition du champ « santé mentale travail ».

3.1. De quelle souffrance parle-t-on ?

- 33 Que se passe-t-il vraiment dans notre société « malade du travail » ? Comment différencier ce qui relève de l'idéologie ou des faits avérés ?
- 34 Si je suis particulièrement attentive aux dimensions idéologiques¹⁵ ou de règlements de compte du débat sur les risques psychosociaux, c'est non seulement parce qu'elles sont envahissantes, mais aussi parce que j'ai du mal à adhérer à l'idée d'une dégradation sans précédent du travail qui serait synonyme « d'entrée en décadence » (Dejours, 2008 [1980], p. 12). Ma croyance dans une augmentation effective de la souffrance au travail est modérée. Bien sûr, quand des salariés de Pôle emploi me racontent qu'ils doivent désormais appeler « client » les demandeurs d'emploi, j'ai la tentation de crier avec les loups. Mais me retient que le passé ne m'apparaît pas sous des auspices plus favorables. La pénibilité physique, les humiliations n'ont-elles pas toujours été le lot des ouvriers et des employés de service ? Pour prendre un secteur que je connais bien, l'hôpital : dans les années 1980, n'en arrivait-on pas, en fin d'année, à employer les élèves infirmières pour découper des compresses dans des coupons de gaze car il n'y avait plus d'argent pour en acheter des toutes faites ? Les restrictions budgétaires ne sont pas d'hier, ni le gâchis de compétence ou le sentiment d'absurdité, alors quoi de neuf ?
- 35 Ce qui est assurément nouveau, c'est la sensibilité sociale au thème de « la souffrance dans le travail ». Mais ne convient-il pas de faire preuve de la plus grande prudence sur ce que l'on entend par là ? Au moment de la première vague de suicides médiatisés parmi les salariés de grandes entreprises françaises, la *Revue Santé et Travail* avait publié un dossier, par ailleurs très intéressant, intitulé « Le travail en accusation ». J'avais été frappée par sa couverture qui représentait un buste d'homme en costume avec une corde de pendu à la place de la cravate. Cette représentation excluait de façon saisissante les ouvriers et les femmes, pour participer au dessein d'un nouvel imaginaire social associant l'acmé de la souffrance dans le travail à la représentation masculine d'un col blanc. Plus largement, on pouvait alors se demander si ce qui avait fait de « la vague des suicides », un « sujet de société », marqué l'opinion publique et contraint à se positionner jusqu'au ministre du Travail¹⁶, n'était pas qu'il s'agissait

d'hommes blancs, jeunes et plutôt très qualifiés travaillant dans le bastion des grandes entreprises françaises. Précisément ceux dont la souffrance pouvait être désignée, dans une veine prophétique, comme significative d'une escalade dans la dite dégradation du travail. Les femmes « naturellement fragiles » ne sont pas de bonnes candidates pour incarner le scandale de « la souffrance insurmontable » (cf. M. Gollac, dans ce dossier). Dans ce contexte accusatoire, il était à craindre que cette souffrance masculine ne soit l'objet de toutes sortes d'instrumentalisations. Trois ans plus tard, à la lecture du rapport de la commission de réflexion sur la souffrance au travail, composée de députés UMP et Nouveau Centre (Copé *et al.*, 2010), on ne peut que constater la polarisation des préoccupations de ses auteurs sur « les cadres surinvestis » et s'interroger sur le sens et les effets politiques d'un tel déplacement de la figure du « travail aliéné » (Molinier, 2010a).

- 36 Précaires, chômeurs, saisonniers, intérimaires, stagiaires, travailleurs et travailleuses sans papiers, la grande cohorte des travailleurs subalternes est-elle représentée dans les formes médiatiques de la souffrance au travail ? Ou bien celles-ci jouent-elles la fonction d'un enfumage social n'instaurant le scandale de la subjectivité meurtrie et trahie que pour une classe de privilégiés à qui l'on avait promis « l'accomplissement dans le travail » ?
- 37 Par ailleurs, l'entrée en grâce de la souffrance dans les discours dominants s'accompagne de la sempiternelle réitération du déni du travail. Les références à la souffrance des salariés sont certes de plus en plus fréquentes, mais la plupart du temps détachées de toute référence concrète à l'activité. L'emphase portée sur la souffrance ne fait pas monter « le point de vue du travail » dans l'espace public, c'est le moins qu'on puisse dire. La manœuvre est caricaturale dans le rapport suscitée. Les cadres y sont exhortés à prendre de la distance avec leur activité mais pas un mot n'est prononcé sur pourquoi la dite activité pourrait les envahir, les tourmenter, parfois jusqu'au désespoir : le contenu de l'activité — ce que les gens font et ce qu'ils en pensent — n'est tout simplement pas évoqué (Molinier, 2010b).

3.2. Une école de pensée divisée

- 38 *Le travail à cœur* suggère l'existence de désaccords importants ou d'incompatibilités irréconciliables entre les approches cliniques du travail, c'est-à-dire la psychopathologie du travail, la psychodynamique du travail, la clinique de l'activité, la psychologie sociale clinique du travail. Pour un lecteur extérieur, j'imagine que cela peut paraître étonnant car ces approches, semble-t-il, ont plutôt beaucoup en commun. D'abord, bien qu'elles appartiennent au champ de la psychiatrie ou de la psychologie, toutes tendent à « dépsychologiser » la problématique des risques psychosociaux. C'est le travail qu'il s'agit de « soigner » et non les individus (Fernandez, 2009). L'ensemble de ces approches constitue ainsi le meilleur allié des sociologues qui redoutent une psychologisation de la problématique « santé travail » (voir M. Gollac, dans ce dossier). Ensuite, l'ensemble de ces approches théorise le statut de la subjectivité, des émotions et des affects, non pas comme des « risques » pour la productivité ou la sécurité des installations, voire l'image de l'entreprise, mais comme ce qui travaille à la racine même de la production et de la motivation. En ce sens, travailler représente toujours un risque psychosocial inhérent au fait de s'y engager soi-même.

- 39 Que les approches cliniques du travail aient beaucoup en commun n'est pas étonnant car les principaux représentants de ces courants ont mené ensemble un travail de recherche et de confrontation théorique, depuis la deuxième moitié des années 1990 jusqu'au début des années 2000, à l'intérieur du Laboratoire de psychologie du travail et de l'action, alors dirigé par C. Dejours. Dans un contexte aussi restreint, les idées ont circulé au point qu'il soit parfois difficile de leur attribuer un auteur, ce qui est banal quand on a affaire à un véritable collectif scientifique (au sens de Ludwik Fleck, 2005 [1935]). Ces points communs ou ces influences réciproques qui, d'une certaine façon, font déjà ou pourraient faire école, sont actuellement masqués et déformés par des antagonismes qui reposent, certes, sur de véritables distinctions théoriques — sur le statut de la psychanalyse, de l'éthique ou du genre, en particulier —, mais celles-ci sont rendues difficiles à cerner dans le contexte actuel sans que le livre de Y. Clot contribue à plus de clarté.

3.3. Conflits autour de la valeur

- 40 Je partirai d'une formulation de Y. Clot qui, à mon sens, falsifie l'architecture théorique des processus en jeu dans la préservation de la santé mentale au travail :
- « En un mot, écrit Y. Clot, si l'on suit C. Dejours, la souffrance s'installe sur un défaut de reconnaissance du travail par autrui, dont les travailleurs se défendent finalement en anesthésiant leur pensée. En barrant la psychodynamique de la reconnaissance, l'organisation actuelle du travail interdit aux sujets de transformer leur souffrance subjective originaire en plaisir de travailler avec les autres. » (Clot, 2010, p. 155).
- 41 La souffrance dans le travail n'est pas initialement générée par le déficit de reconnaissance mais par l'échec face à la résistance opposée par le réel, ce qui n'a rien à voir : devoir faire un travail avec des outils inappropriés, ou en prenant des risques pour sa sécurité, ou en bâclant par manque de temps, voilà ce qui fait souffrir. Quant aux défenses, elles visent avant tout à rendre supportable le rapport aux contraintes du travail, et non à endurer l'absence de reconnaissance. Les défenses agissent en euphémisant les risques, en rejetant sur autrui la responsabilité des dysfonctionnements — « c'est la faute des gestionnaires » ou « les clients sont trop exigeants » ou « les parents sont démissionnaires »¹⁷ —, ou encore en conjurant la souffrance par des conduites qui peuvent paraître aberrantes. Comme ces *golden boys*, par exemple, qui pariaient sur tout et sans arrêt, même sur les étages où allait s'arrêter l'ascenseur qu'ils attendaient. Ou ces vétérinaires qui s'envoyaient des quantités astronomiques de viande rouge au beau milieu de l'épidémie de la vache folle. Les défenses font obstacle à la reconnaissance, dans la mesure où elles saturent et réduisent le périmètre de ce qui peut être mis en discussion du travail réel, celui que les gens font vraiment et dont ils ne sont pas nécessairement fiers.
- 42 Selon Y. Clot, la dispute professionnelle, au sens de la délibération sur « la qualité du travail », est essentielle à la vitalité des collectifs et à la santé des individus. On signera des deux mains. Mais peut-on prétendre que la controverse sur le travail serait l'alpha et l'oméga de la prévention des risques psychosociaux sans prendre la mesure de ce que les stratégies collectives de défense, précisément, amputent de la controverse ? Celles-ci, en effet, ont pour caractéristique principale de maintenir à l'écart de la discussion toutes les dimensions de l'activité qui font souffrir, précisément celles problématiques qu'il serait important de discuter. Ce processus de déni collectif de la

réalité, qui peut être de plus ou moins grande étendue, a été décrit entre termes de pathologie de la communication (Dejours, 1998) ou d'aliénation culturelle (Sigaut, 1990).

- 43 Par ailleurs, dire que les gens souffrent et se défendent, ne signifie pas, comme semble le supposer Y. Clot, qu'ils soient « impuissants » (Clot, 2010, p.155). Les défenses n'empêchent pas l'action, elles la rendent au contraire possible en l'orientant de telle sorte que la souffrance soit moindre. Quand des agents se défendent en imputant à des traits soi-disant raciaux de leur « clientèle » (la fainéantise, la capacité à « profiter ») des dysfonctionnements qui relèvent, en fait, de l'organisation du travail, entendu non pas comme une entité malveillante et surplombante mais comme un processus collectif tissé de contradictions, ils ne sont pas impuissants, ils agissent, font du zèle même, jusqu'à contribuer par leurs actes et leurs propos à alimenter un imaginaire raciste dont on connaît les ravages. Cet imaginaire, non plus que l'organisation du travail, n'est pas suspendu « au-dessus de nos têtes », c'est nous qui en sommes les auteurs acteurs. L'impuissance ne caractérise pas plus le sujet de la psychodynamique du travail que celui de la clinique de l'activité. Quant au « schème victimaire » qui circule dans une certaine psychopathologie du travail se réclamant de C. Dejours, Y. Clot a raison de dire que c'est « à son corps défendant » (Clot, 2010, p. 158). Le recours quasi systématique à l'inaptitude et la juridicisation constituent un complet contre-sens de la psychodynamique du travail.
- 44 Je partage avec Y. Clot, l'idée que le travail est avant tout « au soin » de ceux qui le font et que la reconnaissance tient à la possibilité de se reconnaître dans ce qu'on fait. En d'autres termes, il est faux de penser que l'on travaille pour être reconnu. Nous cherchons plutôt à être reconnus pour travailler. C'est-à-dire pour pouvoir le faire selon nos critères et nos valeurs, du moins ceux qui nous paraissent les meilleurs au moment où nous agissons. La valeur du travail — au sens éthique du terme, non utilitariste — n'est pas principalement conférée de l'extérieur par les autres. Elle dépend avant tout de ce qui est important pour nous, de ce qui compte, en fonction d'un tissu d'expériences qui ne se réduisent pas à celles du travail salarié. Pourtant Y. Clot ne me suivrait pas jusque-là, car j'ai prononcé les mots prohibés d'éthique et de valeur. Or, l'une des controverses entre psychodynamique du travail et clinique de l'activité passe précisément par le refus de cette dernière de se situer sur « le terrain des valeurs morales » (Clot, 2010, p. 119).
- 45 L'un des points novateurs et stimulants dans *Souffrance en France* était l'introduction d'une articulation entre souffrance et sens moral à travers le concept de souffrance éthique (Dejours, 1998)¹⁸. J'entends bien les critiques adressées au moralisme de C. Dejours. Mais *a contrario*, de mon point de vue, la réticence à penser la valeur et l'éthique comme des dimensions ordinaires des préoccupations humaines empêche de penser correctement la souffrance au travail et les formes de décompensations qui en résultent. Or, selon Y. Clot :
- « [une problématisation en termes de conflit de valeurs, peut] laisser dans l'ombre bien des conflits plus ordinaires sans doute, moins nobles, plus discutables aussi car moins tranchés [. .]. On n'est pas heurté tous les jours dans sa conscience professionnelle, mais on s'entête souvent à faire quelque chose qui, malheureusement, heurte les logiques de l'organisation sans pouvoir l'infléchir. » (Clot, 2010, p. 119).
- 46 La question qui est ici posée est celle de la définition de la « valeur » : s'agit-il d'une valeur au sens moral conventionnel, opposant le bien et le mal depuis un point de vue

impartial et abstrait — au bout du compte surmoïque — ou bien s'agit-il de « ce qui compte », de ce qui a de la valeur aux yeux des personnes qui travaillent ?

- 47 Je me demande si ce n'est pas le mot (éthique, morale) qui fait la controverse plus que les choses qu'il problématise dans les rapports entre travail et santé mentale. Ainsi Y. Clot, s'appuyant sur l'expérience des ouvriers de Lu, donne le très bel exemple de la transformation de l'odeur des biscuits qui n'est plus la même depuis que la direction a changé les recettes en baissant la qualité des ingrédients tout en prétendant que cela ne changeait rien, sauf que les ouvriers sentent bien que ce n'est pas vrai (Laborde et Gintzburger, 2005). « Il y a dans ce souci des "recettes" et dans ce respect des « odeurs » quelque chose de précieux pour la santé au travail » écrit-il (Clot, 2010, p. 40). Le "souci", le « précieux », sont les termes de ce que je désigne comme l'éthique : ce qui est important aux yeux des gens. L'éthique, interrogation sur le sens de ce qu'on fait, dépasse les dilemmes pratiques vers un questionnement sur le sens de la vie dans une visée, modestement, perfectionniste.
- 48 Par ailleurs, au sens psychodynamique du terme, il n'y a pas de souffrance éthique sans la combinaison de deux critères : (1) un sujet doté d'un sens moral et (2) réalisant une action allant à l'encontre de ce sens moral. Le sens moral dont il est question est celui du sujet, c'est-à-dire qu'il ne nous est pas donné, *a priori*, il fait partie de l'énigme de la souffrance à élucider. Par exemple, si au moment de l'épidémie de la vache folle, les vétérinaires en charge des abattages massifs des troupeaux réprouvent ce qu'ils font, ce n'est pas parce qu'ils désapprouvent la pratique de l'abattage à des fins prophylactiques, mais parce qu'ils estiment que la détresse des éleveurs, auxquels ils sont confrontés par nécessité, est injuste dans la mesure où l'abattage massif ne leur paraît pas approprié dans ce cas précis. La trame morale de leur souffrance éthique ne se laisse ainsi pas réduire à un principe simpliste qui serait celui de la compassion pour les éleveurs, et encore moins pour les animaux, puisque cette compassion n'entrerait pas en ligne de compte de la même façon — peut-être moins, en tout cas différemment — si la mesure était jugée par eux techniquement appropriée. Ce qui la rend cruelle, c'est d'être inutile. Ce qui caractérise, pour eux, le sale boulot et la souffrance éthique, ce n'est pas de faire souffrir les éleveurs, mais de le faire pour rien (Gaignard et Charon, 2005). On voit qu'on accède à la souffrance éthique, une fois que l'on a compris ce qui compte pour les personnes : en situation de travail, ce qui est important, investi d'une valeur, est étroitement articulé avec les règles de métier et la professionnalité. Les gens ont une idée de ce que veut dire « bien travailler » ou « saboter le travail », de même qu'ils ont une idée de l'utilité de leur travail pour autrui — sur ce point, il y a consensus avec la clinique de l'activité. En ce sens, toute tâche s'inscrit dans une éthique individuelle et collective, étroitement corrélées. On ne peut pas avoir le dévouement sans l'affect, dit fort justement Y. Clot (2010, p. 16). Précisément, l'affect est l'indice de la valeur d'une tâche. Coudre à la chaîne des pantalons mal coupés dans un tissu de mauvaise qualité peut être considéré par des ouvrières, en particulier parmi les plus anciennes dans le métier, comme du sale boulot générant une souffrance éthique. Comme on dit trivialement, elles sont « dégoûtées ».
- 49 Par conflits de valeurs, j'entends donc conflit sur ce qui compte dans le travail pour les sujets qui le font (Molinier, 2010b). Toutefois, pour penser ce rapport non moraliste à l'éthique, nous avons besoin d'une autre théorie morale que les théories conventionnelles et d'inventer un nouveau langage de la moralité fondé dans l'expérience ordinaire, une « morale non moralisante ». C'est ce que je suis allée

chercher du côté de l'éthique du *care* et de son articulation avec le tournant particulariste en éthique (Laugier, 2010). Bien que ce ne soit pas le lieu de le développer ici, cette conception différente du rapport ordinaire à l'éthique (« l'importance de l'important ») croise et enrichit la réflexion sur les activités féminisées du soin et du service dans la perspective du *care*, c'est-à-dire dans une perspective où le genre, les rapports sociaux de sexe/classe/race et la division sociale et sexuelle du travail occupent une place centrale (Molinier *et al.*, 2009).

3.4. Comment participer d'une diminution des risques psychosociaux ?

« On ne peut pas en appeler à la résistance, répond Christophe Dejours à Dominique Lhuilier dans un entretien sur ce thème. Elle ne peut être le fait d'individus ordinaires. Ceux-là suivent. On ne peut pas construire une philosophie politique sans savoir que les êtres humains sont fragiles et donc ne sont pas portés à la résistance. La lâcheté, l'opportunisme, c'est la condition humaine habituelle. » (Lhuilier, 2009, p. 231, cité par Clot, 2010, p. 161).

- 50 Il est cohérent que cette hiérarchisation des humains ordinaires/exceptionnels, lâches/courageux, aboutisse à la proposition que la transformation sociale dépend maintenant avant tout des directions d'entreprise, des scientifiques, des documentaristes, des artistes... De fac, on congruente avec une représentation des masses abruties dans « la servitude volontaire » et la « banalisation du mal », C. Dejours invite explicitement à se détourner de l'analyse de la souffrance des subalternes pour analyser celle des dirigeants et contribuer ainsi à réduire leur déni de réalité (Dejours, 2009), ce qui place l'action politique du côté des élites. On notera, même sans insister, que cette conception fait peu de cas du fait qu'une majorité de femmes occupent des fonctions subalternes et se voient ainsi exclues de la fonction d'acteur politique.
- 51 Y. Clot reproche à Emmanuel Renault (2008) de vouloir, avec C. Dejours, fonder la politique sur la compassion et la souffrance. Laissons de côté que la compassion soit ici réduite à la sentimentalité pour nous demander plus sérieusement, et c'est bien la question d'Emmanuel Renault : le politique est-il seulement possible sans une sensibilité à la souffrance d'autrui ? De quelle sorte de sensibilité avons-nous besoin politiquement ?
- 52 La sensibilité à la souffrance d'autrui ne passe pas par le traitement médiatique de la réalité qui maintient à distance et fascine, comme le souligne à juste titre Y. Clot. En effet, elle s'aiguise dans une attention soutenue à l'autre, impliquant une mise en présence avec le point de vue d'autrui, que celle-ci soit effective ou que le rapprochement s'exerce par le truchement du récit qui permet d'entrer dans le monde de l'autre, d'accéder à partir de questionnements particuliers à une vision autre et différente du monde. Toutefois, l'attention à l'autre implique de se destituer d'une position surplombante de privilégié, qu'il s'agisse d'un privilège de genre, de classe ou de race, pour entrer dans le monde de l'autre, ce qui équivaut souvent à découvrir ce que son propre confort doit à la souffrance des autres. Pour revenir sur la proposition de C. Dejours, comment escompter que les dirigeants baissent leur garde, se défendent moins, se sensibilisent à la souffrance d'autrui, renoncent à leurs intérêts et se transforment en bienfaiteurs éclairés de l'humanité laborieuse sans y être fortement sollicités par l'aiguillon insistant des subalternes ? « Il n'y a pas de bons maîtres », disait Louis Le Guillant à propos de la condition de bonne à tout faire, dans le sillage

d'Hegel et d'Albert Memmi pour qui il n'y avait pas non plus de bons colonisateurs (Le Guillant, 1963 ; Memmi, 1957), tandis que Joan Tronto parle aujourd'hui à propos des travailleuses du *care*, sur-exploitées, sans papiers... de « l'indifférence des privilégiés » (Tronto, 1993).

- 53 La question est alors celle de l'expression de l'expérience, de lui donner une voix (Laugier, 2010, p. 76). Les suicidés, pour y revenir, sont privés de voix. Les mots qu'ils ont tracés sur des papiers sont incertains, ils ne peuvent plus les corriger, raturer, revenir dessus, hésiter, se tromper, changer d'avis, ce qui est le propre de la vie. C'est pourquoi le débat les concernant est tellement angoissant. Car on ne peut remplir ce silence avec nos mots pour lui faire dire ce qui nous arrange. Définitivement, les suicides liés au travail ne prouvent rien, ils créent un embarras (Molinier, 2010b). Les cliniciens peuvent seulement attester que le travail occupe une place suffisamment centrale dans la psyché pour la dévaster quand ça tourne mal. De ce point de vue, leurs travaux sont congruents. C'est un fait et c'est tout ce qui devrait compter pour que tout le monde s'interroge, depuis sa place, sur ce qu'il convient de faire.

3.5. Le « point de vue du travail » est à notre portée

- 54 Revitaliser le débat sur le travail pour « en finir avec les risques psychosociaux », préconise Y. Clot, ce qui s'inscrit dans la tradition développée depuis Alain Wisner au Conservatoire national des arts et métiers et je ne peux bien sûr qu'y souscrire. Certes, la psychologie du travail n'a pas réponse à tout, ses objectifs sont modestes mais précis. Comme ce fut le cas il y a une dizaine d'années avec *La France malade du travail* (De Bandt *et al.*, 1995), puis *Souffrance en France* (Dejours, 1998), *Le travail à cœur* pense la problématique de la santé au travail dans un contexte français, donc local, ce qui écarte la pesanteur des déterminismes économiques et mondiaux, et propose une voie originale de transformation sociale et à notre portée en attirant l'attention sur les détails du travail que nous négligeons et sur l'importance du travail bien fait, selon nos critères, pour chacun d'entre nous.
- 55 Ce savoir sur ce que j'appellerai ici, en référence à Jacques Durrafourg, « le point de vue du travail »¹⁹ est le fruit d'un effort collectif de longue durée ainsi qu'un héritage intellectuel en commun. Ce n'est pas Y. Clot, qui s'est particulièrement intéressé à l'histoire de la psychologie du travail, qui me contredira (Clot, 1999). Nous n'avons pas tout inventé, tout ne nous appartient pas, nos aînés ont fait beaucoup pour promouvoir en leur temps ce « point de vue ». Ce n'est pas que la science piétine. Mais le travail est un perpétuel rapport de force et l'effort demeure à toujours recommencer. Le déni du travail n'en finit pas de se recomposer et l'endurance pourrait bien être la vertu majeure des psychologues du travail.
- 56 Prenons garde toutefois aux héritages, car ce sont aussi ceux de certains points aveugles. Ainsi, la question du genre continue-t-elle d'être largement sous-estimée par les approches cliniques du travail. Or les hommes d'âge moyen majoritaires parmi les suicidés le sont également parmi les policiers. Cet argument, comme le souligne M. Loriol dans ce dossier, a été utilisé pour euphémiser le statut du stress au travail dans le taux élevé de suicides de policiers et les mêmes arguments ont été utilisés concernant les agents de France Télécom. D'une manière générale, les hommes se suicident plus que les femmes : aucune raison pour que cette sur-suicidité soit « naturelle » et le rôle comparé de l'engagement au travail dans la construction de l'identité et de la santé

mentale des femmes et des hommes ainsi que dans l'étiologie des suicides reste largement à analyser et théoriser. Dans le même esprit, la notion de « soutien social » mériterait d'être déployée pour mettre au jour la fonction du travail de *care* réalisé au service de la santé mentale des hommes par l'entourage proche, ou parfois par des auxiliaires encore moins visibles ou plus inattendues, comme le montre Rhacel Parreñas Salazar à propos du travail des hôtes philippines dans les clubs pour hommes d'affaire japonais (Parreñas Salazar, 2009). Que se passe-t-il quand, pour diverses raisons, ce soutien est inexistant ou se dérobe ? À l'inverse, de nombreux travaux suggèrent que s'occuper des autres procure un fort sentiment de responsabilité et d'utilité, dans quelle mesure et sous quelles conditions sociales, le sens du travail de *care*, largement féminisé, est-il protecteur de la santé mentale ? Comment traiter ces questions délicates sans « psychologisation », c'est-à-dire sans abriter les formes de la domination et, de l'autre côté, sans « sociologiser » la subjectivité et en réduire les complexités ? Ceci implique que de sérieuses impulsions soient données au débat interdisciplinaire, et que celui-ci soit mené de la façon la plus ouverte possible, comme c'est le cas avec le présent dossier.

4. Quelques raisons de se plaindre (Michel Gollac)

- 57 En 2010, les maux du travail ont été examinés par pas moins de quatre commissions émanant du monde politique. Celle mise en place par l'UMP et le Nouveau Centre a étudié la souffrance au travail (Copé *et al.*, 2010), une mission d'information du Sénat a étudié le mal-être au travail (Dériot, 2010), une mission d'information de l'Assemblée nationale a étudié les risques psychosociaux au travail, un rapport sur le bien-être au travail a été réalisé à la suite d'une demande du Premier ministre portant sur l'amélioration des conditions de santé psychologique au travail (Lachmann *et al.*, 2010). En 2008 déjà, un rapport sur la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail (Nasse et Legeron, 2008) avait été remis, à sa demande, au ministre du Travail. Cette mobilisation contraste avec la faible place que les conditions de travail tenaient le plus souvent, depuis le milieu des années 1970, dans la vie politique. Quant aux médias, ils ont commencé au début du millénaire à s'intéresser au « stress » au travail et leur intérêt est allé croissant (*cf.* M. Loriol, dans ce dossier).
- 58 Pour comprendre ce renouveau d'intérêt pour les maux du travail, il faut tenir compte de l'activité réelle de travail, du rapport salarial qui l'encadre, de la relation entre le travail et ceux qui le font, des dispositions de ceux-ci à exprimer leurs souffrances et de leur capacité à se faire entendre.

4.1. Des causes réelles et sérieuses de souffrance

- 59 Il n'est guère de travail qui ne provoque des moments de souffrance, à cause de la résistance du réel (Dejours, 2010). Il en est de même du sport ou de l'art. Mais la souffrance au travail peut être dépassée, être évitée ou se révéler délétère. La souffrance au travail aujourd'hui dénoncée est cette souffrance insurmontable et c'est uniquement elle que je désigne par le mot de « souffrance » dans la suite de ce papier.
- 60 Les formes d'organisation qui se sont mises en place, en France, à partir du milieu des années 1980 ont engendré une intensification du travail (Gollac et Volkoff, 1996), liée à sa densité plus qu'à sa quantité (Hatzfeld, 2004). Elles ont mis en péril les conditions de

travail : la modernisation des équipements, les changements favorables dans la structure des emplois ont été, en regard, de peu de poids (Gollac et Volkoff, 2007). Entre 1998 et 2005, l'intensité du travail est restée à peu près stable (Bué *et al.*, 2007), donc élevée²⁰. Or, on peut résister un certain temps à une forte pression sans pouvoir y résister à long terme. Le vieillissement de la main-d'œuvre est une circonstance aggravante. En outre, une pression excessive empêche de prendre le recul nécessaire à la formation de l'expérience et à l'accroissement des compétences : les conséquences, en particulier la nécessité de substituer l'effort à l'expérience, s'en font sentir à long terme.

- 61 Les formes d'organisation dangereuses ne sont pas seulement caractérisées par une forte pression, mais aussi par une faible autonomie (Karasek, 1979), peu de soutien (Karasek et Theorell, 1990), peu de reconnaissance (Siegrist, 1996). Les promoteurs des réformes managériales des années 1980-1990 proclamaient leur souci de l'autonomie des travailleurs (Boltanski et Chiapello, 1999), mais la réalité s'est révélée décevante (Cartron *et al.*, 2009). Le degré d'initiative consenti aux opérateurs a un peu progressé, sans plus, avant de reculer à nouveau. Et, en limitant les façons de faire aux plus rapides, l'intensification du travail a réduit l'autonomie réelle.
- 62 La reconnaissance au travail a trois dimensions : économique, symbolique et pratique. La baisse de la part des salaires dans la valeur ajoutée dans la deuxième moitié des années 1980, puis la croissance rapide des seuls hauts salaires dans les années 2000 (Landais, 2007) ont créé une situation où la plupart des salariés estiment que leur expérience n'est pas économiquement reconnue (Charnoz et Gollac, 2009). La reconnaissance pratique disparaît lorsque se succèdent des réformes organisationnelles ou techniques décidées en toute ignorance de l'activité réelle. Lorsque cette ignorance se manifeste également dans l'évaluation du travail, la reconnaissance symbolique est détruite.
- 63 Les recherches récentes de type clinique exhibent l'évaluation, en particulier celle qui repose sur des critères chiffrés, comme cause de souffrance (Dejours, 2003). Il est douteux que l'évaluation standardisée soit toujours pire que la « tête du client ». Mais l'évaluation est souvent éloignée de la réalité du travail dans les nouvelles formes d'organisation à cause de leur complexité, qui crée une incertitude sur ce qui importe (Périlleux, 2001), et de l'importance des relations de service. De plus, l'évaluation sert à l'intensification du travail (Gollac et Volkoff, 1996) et, dans une période de relative stagnation salariale, elle est utilisée comme moyen d'obtenir un effort de presque tous en ne récompensant que quelques-uns. Il y a donc une synergie négative entre formes d'évaluation réductrices, exigences excessives et défaut de reconnaissance.
- 64 La diffusion du registre marchand d'évaluation de l'action est à la source de conflits avec la conscience civique ou professionnelle des travailleurs concernés ; par exemple les employés de la Poste fortement incités à vendre des produits qu'ils savent inadaptés aux intérêts de la clientèle (Cartier, 2003). La prévalence de ces conflits éthiques est particulièrement élevée dans le secteur des banques, ainsi que dans l'administration.
- 65 Il faudrait évoquer d'autres « facteurs de risque psychosociaux », comme l'injustice organisationnelle (De Vogli *et al.*, 2007), ou la charge émotionnelle, c'est-à-dire la nécessité de dissimuler ou de feindre des émotions²¹. On ne dispose pas encore de mesures de l'évolution de ces risques, mais on a quelques raisons de supposer qu'ils augmentent. Par exemple, l'expansion des relations de service, souvent entre personnes socialement inégales (Jeantet, 2003) augmente les exigences émotionnelles.

L'obéissance de mauvais gré, qui est un visage ordinaire des conflits de classe, n'empêche pas la fabrication d'un produit de qualité, mais est incompatible avec la qualité d'un service rendu en interaction avec un client. La substitution, au chef, du client-roi transforme un problème social et politique en problème psychologique.

4.2. Travail, famille, souffrance

- 66 Les travailleurs ne sont pas des victimes passives des organisations. Ils peuvent surmonter les problèmes, s'ils disposent des ressources nécessaires. Ils peuvent déployer des ruses pour limiter l'emprise de l'organisation, mais c'est de plus en plus difficile et risqué : les formes d'évaluation tatillonnes et rigides sont un moyen de contrer ces ruses.
- 67 Ils peuvent aussi contribuer activement à leur propre souffrance par leurs réactions à l'organisation. Ainsi, la réaction à une forte pression est souvent un surinvestissement (Cartron, 2003 ; Dejours, 2000) qui va en aggraver les effets pathogènes si la reconnaissance n'est pas au rendez-vous. S'y ajoute l'implication forcée (Durand, 2004) due à la menace du chômage et à l'individualisation de la gestion des ressources humaines.
- 68 L'insécurité de l'emploi et de la carrière est en soi un facteur de risque pour la santé (Sverke *et al.*, 2006). Elle est aussi une circonstance favorisant l'apparition d'autres souffrances parce qu'elle accroît la pression ressentie dans le travail et oblige à s'investir psychologiquement même quand le travail n'est pas source de gratifications. En même temps, l'obligation de gérer sa propre carrière accroît la nécessité que le travail soit « soutenable », qu'il préserve la santé, qu'il permette de maintenir, d'accroître et de faire reconnaître les compétences. Le constat qu'il n'en va pas ainsi est alors désespérant : « être dans une impasse » est typique de l'expression du malheur au travail (Baudelot *et al.*, 2003). Dans le « nouvel esprit du capitalisme », la grandeur, c'est, au contraire, se rendre, en participant à chaque projet, mieux à même de s'insérer dans le suivant (Boltanski et Chiapello, 1999).
- 69 Au-delà de ces réactions à l'organisation ou à la gestion, les travailleurs sont acteurs : leur travail et leur rapport au travail dépendent de ce qu'ils sont. Les caractéristiques psychologiques qui portent à éprouver les plus vives souffrances au travail, jusqu'à pousser parfois au suicide, peuvent être les mêmes que celles qui amènent à s'impliquer dans son travail, à en relever les défis (Dejours, 2005). Mettre en valeur son capital économique ou culturel dans son travail porte à s'investir davantage dans celui-ci (Baudelot *et al.*, 2003) : cet investissement de soi peut être source de satisfaction, mais aussi de malheur. Or l'expansion scolaire a diffusé la détention de capital culturel et les dispositions qui vont avec. Même l'échec scolaire, lorsqu'il fait suite à des espérances scolaires, porte à des formes d'investissement dans le travail, souvent déçues (Gollac et Kramarz, 2000). Les souffrances créées par des formes d'évaluation brutales sont d'autant plus vives qu'on reconnaît une valeur à cette évaluation ; cette reconnaissance de l'évaluation est le produit des trajectoires sociales (Balazs et Faguer, 1996), et, même si chacun reconnaît la légitimité du « mérite » (Dubet *et al.*, 2006), une longue scolarisation la rend plus probable. Plus encore qu'au travail, l'évaluation, y compris chiffrée, sévit à l'école, singulièrement en France, et même les mauvais élèves s'accoutument à lui trouver une certaine légitimité.

70 Les dispositions, les aspirations, les comportements des travailleurs changent dans d'autres sphères que celle du travail et cela influe sur leur rapport au travail. La généralisation du travail féminin (Maruani et Reynaud, 1999) entraîne de nouvelles exigences en matière d'horaires parce que les femmes assurent encore l'essentiel du travail domestique. La redéfinition de la famille comme espace de relations affectives (de Singly, 1996) fait que les nouvelles formes de lien familial reposent sur le temps passé ensemble, ce qui donne une importance accrue non seulement à la durée du travail, mais aussi à l'organisation du temps de travail, à sa prévisibilité et à sa synchronisation au sein des couples (Lallement, 2003 ; Lesnard, 2008, 2009). Les horaires atypiques ou imprévisibles mettent donc en péril la vie familiale et sont cause de souffrance. L'intensité excessive du travail fait que le travail « déborde » sur le hors travail et elle pose des problèmes analogues de conciliation entre vie professionnelle et vie familiale (Burchell *et al.*, 2009). Enfin, l'évaluation du travail, même juste, peut créer des souffrances lorsque son court-termisme ne tient pas compte des fluctuations de la performance au travail dues au rythme de la vie familiale, comme par exemple le calendrier des naissances (Balazs et Faguer, 1996).

4.3. La souffrance au travail, du refoulement à l'expression

71 Les difficultés avec ses proches, liées au fait de trop se consacrer à son travail, sont un symptôme particulièrement clair de pression excessive dans le travail (Baudelot *et al.*, 2003). Elles font aussi que cette pression excessive ne peut être ignorée ou déniée par le travailleur concerné, d'autant moins que la famille est valorisée. D'autres mécanismes concourent également à la mise en visibilité des souffrances.

72 Le rapport instrumental au corps de larges fractions de la classe ouvrière acceptait l'usure de ce corps, preuve d'effort qui autorisait à revendiquer une retraite bien méritée (Loriol, 2000). La détention de capital culturel change le rapport au corps et aussi à l'âme (Bourdieu, 1979). Elle s'accompagne d'une meilleure connaissance des conséquences à long terme de la souffrance. Elle dévalorise le fait de subir, car on a autre chose à vendre que son endurance. Elle valorise au contraire le travail « intéressant »²², « épanouissant », « enrichissant » pour reprendre les mots des travailleurs les mieux formés. La notion de travail enrichissant exprime bien le souhait que le travail vienne accroître le capital culturel détenu²³. Elle est opposée à l'idée d'un travail qui détruit le capital et son porteur. La détention d'un capital culturel accroît aussi le souhait de disposer de temps familial et de ne pas être épuisé pendant celui-ci : c'est une condition de sa transmission.

73 À la dénonciation par les moins qualifiés d'un travail qui « n'est pas un vrai métier », « un métier normal », s'oppose la critique, relativement fréquente chez les détenteurs de capital économique ou culturel, d'un travail « trop prenant », « trop pénible », « trop stressant ». Ce n'est pas le travail comme position sociale qui est dénoncé, il pourrait être désirable sans un excès en quelque sorte circonscrit, détachable de sa globalité : cette extraction de caractéristiques particulières, anormales correspond précisément au processus de construction des conditions de travail comme problèmes spécifiques (Gollac, 1997). La reconnaissance des souffrances peut d'ailleurs s'accompagner de leur relativisation et du fantasme de les maîtriser grâce au recours à des technologies médicales ou psychologiques. Ainsi les professionnels de la danse contemporaine relativisent les risques de leur métier qui seraient à la fois excessifs et peu de chose par

rapport à l'accomplissement de leur vocation, en même temps qu'ils refoulent la dimension économique de leur rapport à leurs employeurs, ce qui préserve leur identité sociale et leur *illusio* (Sorignet, 2006).

- 74 Le déni de la souffrance et de la peur au travail s'appuie sur les identités de genre (Dejours, 2000) : « c'est lourd, mais on n'est pas des gonzesses », « les malades ne sont pas marrants, mais c'est normal pour une femme d'être attentive aux autres ». Dans le rapport populaire au travail, l'oppression sociale n'est pas refoulée, le travail est un sale boulot — on évite seulement de préciser en quoi —, mais les bénéfices, relatifs, de l'identité de genre sont préservés. Quand les identités de genre sont remises en question, principalement dans d'autres sphères que le travail, ce déni recule. En revanche, les bénéfices de l'identité sociale sont sauvegardés par la proclamation du caractère inacceptable, donc contingent, des aspects négatifs du travail.
- 75 Le déni populaire des pénibilités et des risques recule avec l'arrivée de nouvelles générations, dont la socialisation familiale est différente de celle de leurs devancières et qui disposent d'un capital scolaire plus élevé. Dans les métiers du bâtiment, où le refoulement de la conscience des risques a été jadis particulièrement élaboré (Cru, 1988), les conduites à risques, qui cimentaient le déni, sont aujourd'hui marginales et stigmatisées comme étant le fait de vieux ouvriers ringards (Jounin, 2006)²⁴.

Crises

Les maux du travail font sentir leurs effets sur le long terme. Pourtant, la souffrance au travail se manifeste souvent sous forme de crises, individuelles ou collectives. Plus la pression est forte, plus la frontière est ténue entre investissement heureux dans le travail et malheur au travail et plus les révisions déchirantes sont probables (Baudelot *et al.*, 2003). En outre, ces formes de souffrance sont visibles, y compris parfois sous la forme d'un geste désespéré, alors que l'usure demeure cachée. Une autre raison des crises pourrait être l'existence de cercles vicieux. Par exemple, travailler dans l'urgence au maximum de sa capacité empêche de se préparer à la tâche suivante, qui devra donc être accomplie dans l'urgence et ainsi de suite. Autre exemple : un travail trop intense empêche de dégager du temps pour la coopération et l'obligation de travailler sans aide accroît la charge de travail de chacun. Troisième exemple de cercle vicieux : la détresse engendre l'isolement, qui aggrave la détresse et ainsi de suite.

4.4. Individualisation et psychologisation des souffrances

- 76 Cette souffrance, qui désormais se dit, tend à être vécue comme un malheur individuel. De fait, si le travail les cause, c'est en interaction avec la situation familiale, le passé scolaire, les particularités de la carrière.
- 77 Le déni des souffrances et des peurs au travail est lié à l'insertion dans des collectifs soudés. Par exemple, en ne manifestant pas son stress, un policier se montre digne de la confiance de ses collègues et, en même temps, le groupe lui offre une gestion collective des sources de pression (*cf.* M. Lorient, dans ce dossier). Le délitement de nombreux collectifs lève les censures en même temps qu'il rend plus nécessaire la formulation individuelle de plaintes. Il engendre des situations d'isolement qui empêchent de sympathiser avec la souffrance d'autrui et accroissent l'importance des profils individuels (Molinier, 2010b).

- 78 Enfin, les évolutions mêmes du travail individualisent les souffrances. Il n'y a pas eu, depuis le milieu des années 1980, une dégradation généralisée du travail : les réformes organisationnelles ont pesé sur les conditions de travail, mais en créant autant de cas particuliers que d'individus au travail. Ainsi, l'intensification du travail a pour effet de restreindre la gamme des façons de faire possible : seules subsistent les plus rapides, celles qui sont exécutables dans l'urgence et l'improvisation. Or ces façons de faire rapides conviennent à certains, mais pas à d'autres. Les premiers connaîtront la satisfaction du défi relevé et les seconds les affres de l'épuisement et de l'échec, aggravées par la culpabilité de ne pas être à la hauteur.
- 79 Les souffrances au travail sont donc associées à des sentiments de culpabilité, à des problèmes vécus dans la famille, même s'ils sont liés au travail, à l'angoisse d'aller dans le mur, c'est-à-dire de voir anéantis ses investissements y compris moraux. Ces souffrances mettent donc en jeu l'ensemble de la subjectivité, la psychologie²⁵ a quelque chose à en dire et son intervention n'est pas sans bénéfice pour les sociologues. Elle leur rappelle qu'on ne peut pas comprendre le travail et les travailleurs aujourd'hui sans faire appel à des connaissances issues des sociologies du genre, de la famille, de l'école, de la justice et de la critique... et à des concepts de la sociologie générale (trajectoire, dispositions ou *habitus*, *illusio*). Elle les invite à enrichir ces concepts en les confrontant aux concepts homologues de la psychologie.
- 80 Les risques de psychologisation ne me paraissent pas résider dans la concurrence des disciplines. Ils n'en existent pas moins. Un premier danger est de faire apparaître comme dépassés les problèmes des conditions de travail « physiques ». Or les mêmes causes organisationnelles (travail trop intense, autonomie réduite, isolement, etc.) qui causent des souffrances mentales sont aussi associées à des pénibilités et des risques physiques accrus (Gollac, 2005). Un danger analogue est de confondre les pathologies ou les infra-pathologies qui font intervenir des processus psychiques avec les seules pathologies ou infra-pathologies psychiques : les formes d'organisation que je viens d'évoquer sont aussi génératrices de troubles somatiques.

Les maux du travail, ce qu'on en dit et ce que les sociologues peuvent en dire

Les sociologues peuvent, selon moi, s'intéresser à l'ensemble des processus qui, des causes de souffrance au travail vont à la réalité de la souffrance, à son expression et à la réception de celle-ci.

Quand, comme le font ici M. Lorient d'une part, P. Marichalar et E. Martin de l'autre, ils examinent les pratiques d'étiquetage des maux du travail, leurs tenants et leurs aboutissants, ils sont sur un terrain qui ne leur est guère disputé et l'apport de ces travaux est précieux. Faut-il pour autant croire qu'il est « préférable de laisser à la médecine, à la psychologie et à l'épidémiologie, mieux armées, les questions de la réalité des maux, de leur caractérisation, de leurs causes et leurs remèdes » (P. Marichalar et E. Martin, dans ce dossier) ? Ce n'est pas mon avis. Certes, un médecin fera, mieux qu'un sociologue, le diagnostic d'un trouble cardiovasculaire ou musculosquelettique. Mais la santé n'est pas que l'absence de maladies diagnostiquées et le sociologue peut s'intéresser à « l'état de complet bien-être physique, mental et social » dont parle l'Organisation mondiale de la santé, ou à son absence. Un psychologue ou un psychanalyste n'aurait pas recueilli tout ce qui en est dit dans les « chroniques Peugeot » (Corouge et Pialoux, 1985) que citent P. Marichalar et E. Martin, parce que son écoute aurait été différente²⁶. Les sociologues disposent d'armes comme l'observation ethnographique de longue

durée et l'entretien en profondeur (Beaud et Pialoux, 1999), l'observation participante (Pénéff, 1996) ou l'enquête statistique et ils n'ont pas à déposer ces armes.

Le sociologue n'est pas le moins bien armé pour étudier certaines causes des maux du travail : les changements technologiques et organisationnels (Friedmann, 1946), les nouvelles formes de domination (Balazs et Pialoux, 1996) et de gestion de la main-d'œuvre (Gallie, 2007 ; Paugam, 2000 ; Sennett, 1998), les transformations de la structure sociale (Beaud et Pialoux, 1999) et des visions du monde (Boltanski et Chiapello, 1999).

S'ils déposaient les armes, les sociologues laisseraient dans l'embarras leurs alliés d'autres disciplines. L'analyse sociologique est présente dans de nombreux travaux de psychodynamique du travail et de l'activité et certains chercheurs qui se réclament de ce courant le revendiquent (Molinier, dans ce dossier) : les problématiques du genre, en particulier, ne se laissent pas enfermer dans une discipline. En épidémiologie, les deux modélisations des risques psychosociaux les plus utilisées sont dues à deux professeurs de sociologie, Robert Karasek (1979) et Johannes Siegrist (1996) : elles traduisent une théorie de l'aliénation pour la première, une théorie de l'exploitation pour la seconde (Davezies, 2010). Le « travail émotionnel », lui, a été mis en évidence par une sociologue, Arlie Hochschild (1985).

Le marché n'est pas le seul mode de coordination et les avantages comparatifs ne sauraient être le seul fondement des rapports entre disciplines. La connaissance du travail a beaucoup progressé parce que des chercheurs classés dans différentes disciplines ont partagé des terrains, des méthodes, des objets et des projets, ont confronté leurs concepts, leurs modèles et leurs résultats. Un excès de modestie ne doit pas conduire les sociologues à se retirer de cette coopération.

- 81 Une attention trop exclusive à la souffrance exprimée aurait aussi pour effet de polariser l'attention sur les catégories sociales moyennes et supérieures, qui la refoulent moins que les catégories populaires et dont la capacité à produire des formes de dénonciation susceptibles d'être reçues par les médias et l'opinion publique est supérieure. Il en va de même de la tendance, que je crois repérer chez les psychologues, à s'intéresser de plus en plus à la souffrance et de moins en moins au plaisir, en particulier à ses formes les plus banales (Dejours, 1988, 1998, 2010). Or les travailleurs les moins qualifiés sont ceux qui trouvent le moins de sources spécifiques de plaisir dans leur travail.
- 82 La généralisation est le pendant de l'individualisation. Philippe Davezies (2010) observe que les salariés en situation de souffrance « expriment [leur] souffrance dans le registre des relations interpersonnelles – “C'est le chef qui me...” – et sur le mode de la généralisation – “C'est toujours pareil.. .” ». Nombre d'entre eux trouvent²⁷ dans des ouvrages de psychologie une explication globale de tous les maux du travail (Ehrenberg, 2010) : harcèlement moral (Hirigoyen, 1998, 2001), banalité de la participation au mal (Dejours, 1998), évaluation (Dejours, 2010). La popularité de ces explications égale celle des explications par les déterminismes économiques. Or les maux du travail résultent de décisions prises au long d'une longue chaîne. Les décisions de l'Organisation mondiale du commerce importent, celles du chef de bureau aussi et s'il y a des liens probabilistes entre les premières et les secondes, il n'y a pas de déterminisme. Le contexte économique pèse sur les organisations et donc sur le travail,

mais, comme le montrent les comparaisons dans le temps ou dans l'espace, un même contexte économique n'implique en rien un mode d'organisation déterminé (Askénazy, 2004 ; Valeyre *et al.*, 2009), ni tel ou tel comportement du chef de bureau. Et, en retour, le comportement du chef de bureau est inégalement probable selon l'organisation de l'entreprise.

- 83 S'il existe un marché pour les idées générales, il existe un marché autrement important pour les traitements personnels de la souffrance au travail. Bien des salariés en difficulté y ont recours de leur propre initiative. Un nombre, semble-t-il croissant, d'entreprises, achète les services de firmes qui leur proposent de délivrer des services d'assistance psychologique à leurs salariés. Face à des décompensations psychiques graves, de tels traitements peuvent être les plus efficaces à court terme. En dehors de ces cas, leur choix soulève quelques interrogations. Il s'agit de rendre les individus plus aptes à supporter les épreuves du travail. Ceci impose le choix de certains types de traitements, au détriment d'autres qui les rendraient au contraire plus aptes à refuser ces épreuves. Dans quelle mesure imposer, de fait, de tels traitements est-il légitime ? Un cas extrême est celui des souffrances éthiques, causées par le fait de devoir parfois accomplir dans son travail des actes contraires à sa conscience. Une telle souffrance peut être le fait d'individus obsessionnels, exagérément scrupuleux. Mais le tiers des salariés français en fait état : serait-il légitime de les livrer à une psychiatisation de masse ? Sur un plan plus technique, les technologies psychologiques à vocation adaptatives, souvent ciblées, risquent de perdre leur efficacité après chaque changement organisationnel, c'est-à-dire fort souvent. Le coût risque d'être finalement fort élevé. Aussi coûteuse soit-elle, la prise en compte du bien-être des travailleurs dans la conception des organisations, qui peut d'ailleurs avoir des retombées économiques positives, est probablement plus efficace. Il s'agit de mettre chaque travailleur en situation de construire une façon de travailler qui lui convienne. Cet accroissement de la capacité d'agir s'oppose au maintien dans une situation de victime psychologiquement assistée.

5. Les syndicats et la souffrance (Pascal Marichalar, Emmanuel Martin)

5.1. Deux épisodes de suicides

- 84 Dans l'une des « Chroniques Peugeot » co-écrites avec Michel Pialoux, l'ouvrier Christian Corouge raconte la répression qui s'est abattue à la fin des années 1970 sur lui et son collègue de l'usine de Sochaux, Philippe Marcheau, du fait de leur activité à la CGT : « ils nous ont coincés chacun dans un poste, dans un poste où on pouvait plus bouger » (Corouge et Pialoux, 1985). Philippe Marcheau doit frapper neuf numéros, seize cent fois par jours, sur les caisses de voiture, un poste qui ne lui laisse « aucune marge de manœuvre » selon son ami puisque, étant le seul à ce poste, il ne peut ruser pour éviter de se voir imputer les inévitables erreurs dues à la fatigue. Loin de sa famille, l'ouvrier subit dans le silence cet isolement forcé ainsi que des ennuis financiers croissants jusqu'à ce jour de l'hiver 1980 où il décide de mettre fin à ses jours d'une balle dans la tête.
- 85 Trois jours plus tard, les collègues de P. Marcheau distribuent des tracts sur la chaîne de carrosserie dont un exemplaire figure dans l'article de C. Corouge et M. Pialoux :

« Le délégué que vous aviez élu a décidé de mettre fin à ses jours. Vendredi 8 février. Philippe est mort. Il avait 26 ans. Il y a des causes : insatisfaction de son travail, ses mauvaises conditions de travail, problèmes financiers, et en plus ses idées, qui pour Peugeot et pour une certaine maîtrise, n'étaient pas compatibles à l'esprit de la maison. Oui, Philippe avait des idées, vivre et travailler autrement, idée de travailler sans avoir à subir, idée de justice sociale, ne pas être OS à vie, idée que les travailleurs et travailleuses avaient leur mot à dire dans la marche de cette société ». Le syndicat demande aux ouvriers d'« arrêter symboliquement le travail cinq minutes « pour rendre hommage à Marcheau, et conclut : » son combat est le nôtre, nous devons continuer pour lui. »

- 86 Relu trente ans plus tard, le récit de ces événements ne correspond pas aux représentations typiques que l'on se fait de la souffrance psychique due au travail : ils concernent des ouvriers et non des cadres, qui font collectivement et publiquement le lien entre le suicide de l'un des leurs et l'individualisation de ses conditions de travail ; le tract affirme que « la répression s'était abattue sur Philippe ». Depuis 2007, le récent et très médiatisé débat sur les suicides de salariés de l'entreprise France Télécom-Orange est illustratif de l'évolution du répertoire d'action et des objectifs syndicaux. L'acte fondateur de l'« Observatoire du stress et des mobilités forcées », fondé en 2007 par les syndicats Sud et Confédération générale des cadres (CGC) et doté d'un comité scientifique, a été de diffuser un questionnaire auprès des salariés pour montrer les effets dévastateurs de la stratégie « Next » mise en place par la direction depuis deux ans, qui impliquait la suppression de 20 000 emplois par de supposés « départs naturels ». Son action s'est rapidement concentrée dans une joute statistique avec la direction pour mesurer le nombre de suicides imputables au travail et le nombre de salariés en situation de souffrance psychique. Les syndicalistes expliquaient par exemple fin 2007 qu'un nouveau questionnaire constituait « dans le climat actuel un des rares espaces de liberté d'expression et de résistance » face à « un sondage en interne » lancé par l'employeur « pour faire un contre-feu ». En 2010, l'observatoire a également lancé une campagne pour faire évoluer le tableau des maladies professionnelles pour une meilleure reconnaissance des affections psychiques.
- 87 Ces actions sont en apparence bien éloignées de celles de la CGT-Sochaux en 1980 : dans un cas, le suicide d'un salarié est lu comme un rappel de la conflictualité inhérente à l'espace politique de l'entreprise, et le syndicat appelle à continuer un combat dont les enjeux ne sont qu'indirectement sanitaires ; dans l'autre, la lutte contre le suicide professionnel s'autonomise, devenant un cheval de bataille à part entière, et les débats portent sur la caractérisation scientifique du mal, de ses causes et du nombre de ses victimes.

5.2. La « sanitarisation » du discours syndical

- 88 La problématisation actuelle du travail en termes de souffrance et de bien-être n'est pas l'indicateur d'un vide syndical. Aux trois possibilités évoquées par M. Lorient dans ce dossier pour expliquer l'irruption de débats sur le stress dans la sphère publique (détérioration de l'environnement de travail, fragilisation des individus, mouvement de mode popularisé par les médias), nous en rajouterions une quatrième : une modification du répertoire d'action syndical sous la contrainte d'une montée en puissance de l'argumentaire sanitaire, corollaire de l'apparente perte de légitimité de l'argumentaire immédiatement politique.

- 89 Ce mouvement est indissociable de la mise en place d'instances de négociation au sein des entreprises sur les conditions de travail : les comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) créés en 1982, et qui sont devenus progressivement les arènes principales du débat sur le sujet de la souffrance psychique dans les grandes entreprises. Le rapport Auroux de 1981 qui appelait à la création de ces instances à majorité syndicale insistait sur le fait que le thème des conditions de travail était le « terrain privilégié de l'expression des travailleurs dans l'entreprise », et qu'il fallait l'utiliser comme un levier pour que les travailleurs soient des « citoyens à part entière dans l'entreprise » (Auroux, 1981). Autrement dit, le sujet de l'amélioration des conditions de travail était revendiqué par le gouvernement socialiste d'abord comme un prétexte pour installer un contre-pouvoir salarial fort dans les entreprises — sans qu'il nie pour autant l'intérêt propre de la prévention.
- 90 Cependant les débats de CHSCT, adossés à des expertises externes et qui entrent dans leurs prérogatives de droit, se sont rapidement déplacés du plan politique de « l'expression directe » vers un plan plus technique et sanitaire, où la vérité scientifique des constats réalisés est devenue une arme de la critique. L'étude de Nicolas Hatzfeld sur un CHSCT de Peugeot-Sochaux illustre cette évolution dans l'usine entre 1995 et 2005 :
- « c'est en affutant leur pertinence technique que les syndicalistes peuvent donner du poids à leur action critique. [...] Entrant en fonction sans la formation technique et institutionnelle appropriée, [les représentants du personnel] s'attachent à l'acquiescer et l'on voit au fil du temps leurs interventions se faire moins approximatives, plus pertinentes. » (Hatzfeld, 2006)
- 91 Concernant la souffrance psychique, la technicisation des débats est corrélative d'une croissance continue de l'offre de formation et d'expertise. Dans les années 1980, une « association pour l'ouverture du champ d'investigation psychopathologique » réunie autour de C. Dejourné a ainsi œuvré pour se positionner sur le marché émergent de l'expertise de CHSCT en formant de nombreux médecins du travail à cette démarche ; lesquels médecins ont par la suite conseillé aux membres de CHSCT confrontés à la question de la souffrance psychique de faire venir l'équipe de C. Dejourné, notamment dans de grandes entreprises publiques comme EDF (Salman, 2008). Cette série de médiations, auxquelles s'ajoutent la publication de livres à succès comme *Souffrance en France* (Dejourné, 1998), expliquent la diffusion d'approches psychologiques au sein des syndicats. Ceux-ci n'hésitent pas aujourd'hui à faire appel à des cabinets d'expertise spécialisés pour l'intervention en CHSCT, dont le nombre a récemment explosé, passant de 40 cabinets agréés en 2004 à 72 en 2010²⁸.

5.3. Les enjeux politiques de la santé psychique en entreprise

- 92 Les syndicats sont-ils devenus des groupes d'intérêt œuvrant exclusivement pour l'amélioration de la santé publique ? Il semble plutôt que le langage sanitaire soit devenu le médium privilégié pour remettre en cause l'évidence des formes de division du travail et de répartition du pouvoir dans l'entreprise. Au CHSCT et, de manière croissante, dans le débat public, il faut parler de santé pour pouvoir parler de tout le reste, d'où la nécessité d'étudier les enjeux politiques des débats sanitaires.
- 93 Cependant, une mobilisation contre la souffrance psychique peut soutenir un combat syndical ou politique plus classique. Paul Jobin a par exemple étudié, au Japon, la reconnaissance des « morts par surtravail » (*karôshi*) et des « suicides imputés au

surtravail » (*karôjisatsu*), qui est le fruit d'un large mouvement social qui s'est constitué à partir de la fin des années 1980 (Jobin, 2008). Un réseau de syndicalistes et d'avocats, appuyé par des médecins qui ont donné un fondement scientifique à des termes issus du registre populaire, a mis en place un numéro d'appel en 1988 et accompagné les salariés et leurs familles dans leurs demandes de reconnaissance en justice et auprès de l'État. À partir du cas d'un ouvrier de Toyota mort d'un arrêt cardiaque en 2002, P. Jobin décrit comment la demande de reconnaissance en accident du travail, obtenue par la veuve avec le soutien d'un syndicat en 2007, a contraint l'entreprise à intégrer les temps de réunion des « cercles de qualité » dans les horaires de travail. Les procédures de reconnaissance des pathologies du surtravail apparaissent ainsi pour les salariés comme un moyen parfois efficace d'obtenir des changements dans le travail qu'ils ne parviennent pas à obtenir par d'autres voies. Les concepts psychologiques mobilisés par les salariés et par les directions ne sont jamais axiologiquement neutres. Leur plus ou moins grande diffusion auprès d'un groupe professionnel ou d'un niveau hiérarchique s'expliquent par des cultures professionnelles différentes comme le montre M. Lorient, mais également par les ressources argumentatives différentes qu'ils offrent dans le cadre d'un usage stratégique par telle ou telle catégorie. Selon le concept, ces ressources sont plus ou moins convergentes avec différentes conceptions de la répartition du pouvoir et de la responsabilité dans l'entreprise.

- 94 Ainsi, la notion de « risques psychosociaux » apporte une ressource argumentative importante aux employeurs désireux de réduire les coûts de la prévention et de « dépolitiser » le débat. Regroupant en un même ensemble « stress, violences externes ou internes (dont harcèlement moral) ou encore mal-être... » (INRS, 2007), elle insiste sur le caractère multifactoriel et sur-déterminé de ces troubles « à l'intersection du psychique et du social ». L'expression met en cause un environnement à risques plutôt qu'une personne ou une fonction déterminée, ce qui fait qu'elle se prête moins à l'imputation de responsabilité. Elle semble bénéficier d'abord aux négociateurs d'accords juridiques sur la prévention, plutôt qu'aux acteurs de la prévention (Ughetto, à paraître). À l'inverse, la psychodynamique du travail est souvent employée par les syndicalistes comme une arme pour incriminer la responsabilité du management dans la souffrance des salariés. L'argumentation psychodynamique fait remonter la cause de la souffrance psychique à l'organisation du travail, et notamment au décalage travail prescrit/travail réel, non pris en compte par les directions d'entreprise. Dans ce cadre théorique, ce sont donc les responsables de la prescription et de l'organisation du travail qui se trouvent mis en cause directement par la souffrance des salariés (Benquet *et al.*, 2010).
- 95 Les objectifs des mobilisations sociales et juridiques contre la souffrance psychique sont similaires à ceux des mobilisations contre les risques physiques : amélioration des conditions de travail, indemnisation, reconnaissance judiciaire de la responsabilité de l'employeur, mais aussi, plus fondamentalement, revendication d'un espace démocratique dans l'entreprise pour qu'un individu ne puisse plus contraindre son semblable à mettre son corps en péril contre salaire. Les acteurs de ces mobilisations sont d'ailleurs souvent les mêmes. Fondatrice du réseau international *Ban Asbestos* et d'un groupe de recherche sur les cancers professionnels, la sociologue Annie Thébaud-Mony s'exprime régulièrement sur la souffrance psychique au travail (Thébaud-Mony, 2006, 2007) ; les médecins du travail Alain Carré et Dominique Huez, figures de proue de la lutte anti-amiante et de la dénonciation des conditions de travail des intérimaires du

nucléaire sont également étroitement liés à la mobilisation sociale et judiciaire contre les suicides professionnels (Doniol-Shaw *et al.*, 2001 ; Hirsch *et al.*, 1979 ; Huez, 2007).

- 96 Cependant, la focalisation sur la souffrance psychique peut également se faire au détriment de l'attention aux risques physiques. Un ministre du Travail déclarait récemment :

« Sans doute n'avons-nous pas suffisamment mesuré la mutation qu'a connue l'économie française, qui est passée d'une économie essentiellement industrielle, marquée par des accidents dans les mines par exemple, à une économie davantage tournée vers les services et la financiarisation. Ces risques psychosociaux, nous les avons longtemps sous-estimés, parce qu'il est plus facile de repérer quelqu'un qui tombe dans un haut-fourneau que quelqu'un qui souffre. » (Darcos, 2009).

- 97 En laissant sous-entendre une forme de substitution entre risques professionnels « psychosociaux » et physiques, ce discours nie l'actualité d'affections qui, comme le rappelle M. Gollac dans ce dossier, touchent encore massivement les salariés, en particulier dans les positions les plus subalternes, et se traduisent par des inégalités d'espérance de vie entre cadres et ouvriers (Cambois *et al.*, 2008). Il est caractéristique de la moindre visibilité donnée par les classes dirigeantes à des maux plus chers à prévenir et à indemniser (Rosental, 2010).

- 98 En conclusion, ce bref passage en revue des enjeux politiques sous-jacents à des questions d'ordre sanitaire peut inciter à développer encore davantage un programme d'étude jusqu'ici peu arpenté par la sociologie du travail. Aux côtés d'autres disciplines, la sociologie a montré que l'augmentation d'une plainte concernant la souffrance psychique au travail trouve ses racines dans une indéniable modification des modes d'organisation et de reconnaissance au travail. Elle a aussi étudié la diffusion nouvelle de certains termes scientifiques dans des milieux professionnels ou syndicaux. Il peut être également intéressant de s'interroger sur les continuités dans certaines actions collectives et mobilisations syndicales, qui par-delà les changements de vocabulaire et le poids accru prêté à la caution scientifique, remettent inlassablement en question le partage du pouvoir et de la responsabilité dans l'espace politique de l'entreprise.

BIBLIOGRAPHIE

Abbott, A., 1990. Positivism and Interpretation in Sociology: Lessons for Sociologists from the History of Stress Research. *Sociological Forum* 5, 435-458.

Askénazy, P., 2004. Les désordres du travail, enquête sur le nouveau productivisme. Seuil, Paris.

Aubert, N., Pages, M., 1989. Le stress professionnel. Klincksieck, Paris.

Auroux, J., 1981. Les droits des travailleurs. Rapport au Président de la République et au Premier ministre. La Documentation française, Paris.

Balazs, G., Faguer, J.P., 1996. Une nouvelle méthode de management : l'évaluation. *Actes de la recherche en sciences sociales* 114, 68-78.

- Balazs, G., Pialoux, M., 1996. Crise du travail et crise du politique. Actes de la recherche en sciences sociales 114, 3-4.
- Barley, S., Knight, D., 1992. Toward a Cultural Theory of Stress complaints. *Research in Organizational Behaviour* 14, 1-48.
- Baudelot, C., Gollac, M., Bessière, C., Coutant, I., Godechot, O., Serre, D., Viguier, F., 2003. *Travailler pour être heureux ?* Fayard, Paris.
- Beaud, S., Pialoux, M., 1999. *Retour sur la condition ouvrière.* Fayard, Paris.
- Benquet, M., Marichalar, P., Martin, E., 2010. Responsabilités en souffrance. Les conflits autour de la souffrance psychique des salariés d'EDF-GDF (1985-2008). *Sociétés contemporaines* 79, 121-143.
- Boltanski, L., Chiapello, E., 1999. *Le nouvel esprit du capitalisme.* Gallimard, Nrf, Paris.
- Bouffartigue, P., 2009. *Le stress au travail, entre psychologisation et critique des conditions travail.* Document de travail du LEST, Aix en Provence.
- Bourdieu, P., 1979. *La distinction : critique sociale du jugement.* Minuit, Paris.
- Bourdieu, J., Reynaud, B., 2004. Discipline d'atelier et externalités dans la réduction de la durée du travail au XIX^e siècle. In : Fridenson, P., Reynaud, B. (Eds.), *La France et le temps de travail (1814-2004).* Odile Jacob, Paris, pp. 15-53.
- Bourgoin, N., 1997. Le suicide dans la police nationale. *Population* 52 (2), 431-440.
- Bué, J., Coutrot, T., Hamon-Cholet, S., Vinck, L., 2007. Conditions de travail : une pause dans l'intensification du travail. *Premières synthèses n° 01.2*, 1-7.
- Burchell, B., Cartron, D., Csizmadia, P., Delcampe, S., Gollac, M., Illéssy, M., Lorenz, E., Makó, C., O'Brien, C., Valeyre, A., 2009. *Working Conditions in the European Union: Working Time and Work Intensity.* Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg.
- Buscatto, M., Loriol, M., Weller, J.M., 2008. Au-delà du stress au travail. Une sociologie des agents publics au contact des usagers. Erès, Ramonville Saint-Agne.
- Cambois, E., Laborde, C., Robine, J.M., 2008. La « double peine » des ouvriers : plus d'années d'incapacité au sein d'une vie plus courte. *Populations et sociétés* 441, 1-4.
- Cartier, M., 2003. *Les facteurs et leurs tournées : un service public au quotidien.* La Découverte, Paris.
- Cartron, D., 2003. Le sociologue pris en sandwich ! Retour sur une observation participante au McDonald's. *Travail et Emploi* 94, 59-64.
- Cartron, D., Gollac, M., Hamon-Cholet, S., 2009. L'intensification du travail : phénomène durable ou effet d'apprentissage ? In : Appay, B., Jefferys, S. (Eds.), *Restructurations, précarisation, valeurs.* Octares, Toulouse, pp. 219-231.
- Charnoz, P., Gollac, C., 2009. En 2007, le salaire était la première source d'insatisfaction vis-à-vis de l'emploi. *Insee-Première* 1270, 1-4.
- Clot, Y. (Ed.), 1999. *Les histoires de la psychologie du travail.* Octares, Toulouse.
- Clot, Y., 2010. *Le travail à cœur. Pour en finir avec les risques psychosociaux.* La Découverte, Paris.
- Collin, J., 2007. Relations de sens et relations de fonction : risque et médicament. *Sociologie et sociétés* 39 (1), 99-122 [numéro spécial « Risque et santé »].
- Collinet, M., 1952. *L'ouvrier français.* Éditions ouvrières, Paris.

- Copé, J.F., Méhaignerie, P., Poisson, J.F., Jardé, O., 2010. Rapport final de la Commission de réflexion sur la souffrance au travail composée de députés UMP et Nouveau Centre, et de personnalités qualifiées. http://www.souffrance-et-travail.com/media/pdf/Commission_Reflexion_Souffrance_Travail.pdf.
- Corouge, C., Pialoux, M., 1985. Chronique Peugeot. Actes de la recherche en sciences sociales 57-58, 108-128.
- Cousteaux, A.S., Pan Ké Shon, J.L. 2009. Le mal-être a-t-il un genre ? Suicide, risque suicidaire, dépression et dépendance alcoolique. *Revue française de sociologie* 49 (1), 53-92.
- Cru, D., 1988. Savoir-faire de prudence dans le bâtiment et règles de travail. In : Dejours, C. (Ed.), *Plaisir et souffrance dans le travail*. CNAM, Paris.
- Darcos, X., 2009. Allocution à la réunion du Conseil d'orientation sur les conditions de travail du 9 octobre 2009. Ministère du Travail, de la Solidarité et de la Fonction publique, Paris.
- Davezies, P., 2010. Entre débat social et souffrance individuelle. *Revue du Syndicat national professionnel de la santé au travail*, à paraître.
- De Bandt, J., Dubar, C., Dejours, C., 1995. *La France malade du travail*. Bayard, Paris. Singly, F., 1996. *Le soi, le couple et la famille*. Nathan, Paris.
- De Vogli, R., Ferrie, J., Chandola, T., Kivimäki, M., Marmot, M., 2007. Unfairness and Health: Evidence from the Whitehall II Study. *Journal of Epidemiology and Community Health* 61, 513-518, <https://jech.bmj.com/content/61/6/513>.
- Dejours, C. (Ed.), 1988. *Plaisir et souffrance dans le travail*. Cnam, Paris.
- Dejours, C., 1998. *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale*. Seuil, Paris.
- Dejours, C., 2000. *Travail, usure mentale : de la psychopathologie à la psychodynamique du travail*. Bayard, Paris.
- Dejours, C., 2003. *L'évaluation du travail à l'épreuve du réel. Critique des fondements de l'évaluation*. Inra Éditions (Sciences en questions), Paris.
- Dejours, C., 2005. Nouvelles formes de servitude et suicide. *Travailler* 13, 53-73.
- Dejours, C., 2008. [1980]. *Travail : usure mentale, Nouvelle édition augmentée*. Bayard, Paris.
- Dejours, C., 2009. *À la recherche des questions*. *Travailler* 21, 51-59.
- Dejours, C., 2010. *Travail vivant, tome 2 : travail et émancipation*. Payot, Paris.
- Dériot G., 2010. Rapport d'information fait au nom de la commission des affaires sociales par la mission d'information sur le mal-être au travail. Sénat, Paris. <http://www.senat.fr/rap/r09-642-1/r09-642-11.pdf>.
- Dessors, D., 2009. *De l'ergonomie à la psychodynamique du travail*. Éres, Paris.
- Doniol-Shaw, G., Huez, D., Sandret, N., 2001. *Les maux de la sous-traitance*. Octarès, Toulouse.
- Dubet, F., Caillet, V., Cortéséro, R., Mélo, D., Rault, F., 2006. *Injustices : l'expérience des inégalités au travail*. Seuil, Paris.
- Durand, J.P., 2004. *La chaîne invisible. Travailler aujourd'hui : flux tendu et servitude volontaire*. Seuil, Paris. Ehrenberg, A., 1998. *La fatigue d'être soi. Dépression et société*. Odile Jacob, Paris.
- Ehrenberg, A., 2010. *La société du malaise*. Odile Jacob, Paris. Fernandez, G., 2009. *Soigner le travail*. Éres, Toulouse.
- Fleck, L., 2005 [1935]. *Genèse et développement d'un fait scientifique*. Les Belles Lettres, Paris.

- Foli, O., 2008. Plaintes, normes et intégration. Le cas d'une organisation bureaucratique. Thèse de doctorat de l'Université Paris Dauphine, sous la direction de Norbert Alter, Paris.
- Friedmann, G., 1946. Problèmes humains du machinisme industriel. Gallimard, Paris.
- Gaignard, L., Charon, A., 2005. Gestion de crise et traumatisme : les effets collatéraux de la « vache folle ». De l'angoisse singulière à l'embarras collectif. *Travailler* 14, 57-72.
- Gallie, D., 2007. *Employment Regimes and the Quality of Work*. Oxford University Press, Oxford.
- Gollac, M., 1997. Des chiffres insensés ? Pourquoi et comment on donne un sens aux données. *Revue française de sociologie* 37 (1), 5-36.
- Gollac, M., 2005. L'intensité du travail : formes et effets. *Revue économique* 56 (2), 195-216.
- Gollac, M., Kramarz, F., 2000. L'informatique comme pratique et comme croyance. *Actes de la recherche en sciences sociales* 134, 4-21.
- Gollac, M., Volkoff, S., 1996. *Citius, altius, fortius*, l'intensification du travail. *Actes de la recherche en sciences sociales* 114, 54-67.
- Gollac, M., Volkoff, S., 2007. *Les conditions de travail*. La Découverte, Paris.
- Hacking, I., 2001. *Entre science et réalité : La construction sociale de quoi ?* La Découverte, Paris.
- Hall, S., 2007. *Identités et cultures. Politiques des Cultural Studies*. Éditions Amsterdam, Paris.
- Hatzfeld, N., 2004. L'intensification du travail en débat. *Sociologie du travail* 46 (3), 291-307.
- Hatzfeld, N., 2006. Ergonomie, productivité et usure au travail. Une décennie de débats d'atelier à Peugeot-Sochaux (1995-2005). *Actes de la recherche en sciences sociales* 165, 93-105.
- Hirigoyen, M.F., 1998. *Le harcèlement moral : la violence perverse au quotidien*. Syros, Paris.
- Hirigoyen, M.F., 2001. *Harcèlement moral : démêler le vrai du faux*. Syros et La Découverte, Paris.
- Hirsch, A., Dimenza, L., Carré, A., Hare, A., Perdrizet, S., Coreman, J., Bignon, J., 1979. Asbestos Risk among Full Time Workers in an Electricity Generating Power Station. *Annals of the New York Academy of Sciences* 330, 137-145.
- Hochschild, A., 1985. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press, Berkeley, CA.
- Huez, D., 2007. Risque suicidaire du fait du travail : l'action du médecin du travail. *Cahiers SMT* 22, 13-19.
- Huws, U. (Ed.), 2010. *Between a Rock and a Hard Place: The Shaping of Employment in Global Economy*. *Work Organization, Labour & Globalisation* 4 (1), 1-7 [Special Issue].
- INRS, Institut national de recherche et de sécurité, 2007. *Dépister les risques psychosociaux. Des indicateurs pour vous aider*. Éditions INRS (ED 6012), Paris. <http://www.inrs.fr/dms/inrs/CataloguePapier/ED/TI-ED-6012/ed6012.pdf>.
- Jeantet, A., 2003. À votre service ! La relation de service comme rapport social. *Sociologie du travail* 45 (2), 191-209.
- Jobin, P., 2008. La mort par surtravail et le toyotisme. *Les mondes du travail* 6, 103-116.
- Jounin, N., 2006. La sécurité accaparée par les directions ; quand les ouvriers du bâtiment affrontent clandestinement le danger. *Actes de la recherche en sciences sociales* 165, 72-91.
- Karasek, R., 1979. Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly* 24 (2), 285-308.

Karasek, R., Theorell, T., 1990. *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of the Working Life*. Basic Books, New York, NY.

Laborde, M., Gintzburger, A., 2005. *Dehors les P'tits Lu*. Flammarion, Paris.

Lachmann, H., Larose, C., Pénicaut, M., Moleux, M., 2010. *Bien-être et efficacité au travail. Dix propositions pour améliorer la santé psychologique au travail. Rapport fait à la demande du Premier ministre*. La Documentation française, Paris. <http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/104000081/0000.pdf>.

Lallement, M., 2003. *Temps, travail et modes de vie*. Puf, Paris.

Landais, C., 2007. *Les hauts revenus en France (1998–2006) : une explosion des inégalités*, PSE Working paper. Paris School of Economics, Paris.

Laugier, S., 2010. *L'éthique d'Amy : le care comme changement de paradigme en éthique*. In: Nurock, V. (Ed.), *Carol Gilligan et l'éthique du care*. Puf, 2010.

Le Guillant, L., 1963. *Incidences psychopathologiques de la condition de « bonne-à-tout-faire »*. *L'Évolution psychiatrique* 28 (1), 1–64 [réédité dans Le Guillant, L., 2006. *Le drame humain du travail. Essais de psychopathologie du travail*. Erès, Toulouse].

Lesnard, L., 2008. *Off Scheduling within Dual Earner Couples: An Unequal and Negative Externality for Family Time*. *American Journal of Sociology* 114 (2), 447–490.

Lesnard, L., 2009. *La famille désarticulée. Les nouvelles contraintes de l'emploi du temps*. Puf, Paris.

Lhuillier, D., 2009. *Christophe Dejours, résistance et défense*. *Nouvelle revue de psychosociologie* 7, 225–234.

Loriol, M., 2000. *Le temps de la fatigue : la gestion sociale du mal-être au travail*. Anthropos, Paris.

Maruani, M., Reynaud, E., 1999. *Sociologie de l'emploi*. La Découverte, Paris.

Memmi, A., 1957. *Portrait du colonisé, portrait du colonisateur*. Buchet/Chastel, Paris.

Molinier, P., 2010a. *Les écuries d'Augias : mythe de la performance et déni de vulnérabilité*. *Raison Publique*, à paraître.

Molinier, P., 2010b. *De la rumeur à la peur. Une enquête de psychodynamique du travail à la suite d'un suicide lié au travail*. *Communication & Organisation* 36, 44–54.

Molinier, P., Laugier, S., Paperman, P., 2009. *Qu'est-ce que le care ?* Payot, Paris.

Muntaner, C., Li, Y., Xue, X., Thompson, T., O'Campo, P., Chung, H., Eaton, W.W., 2006. *County Level Socioeconomic Position, Work Organisation and Depression Disorder: A Repeated Measures Cross-classified Multilevel Analysis of Low-income Nursing Home Workers*. *Health Place* 12 (4), 688–700.

Nasse, P., Legeron, P., 2008. *Rapport sur la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail*. La Documentation française, Paris, <http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/084000156/0000.pdf>.

Parreñas Salazar, R., 2009. *Hostess Work: Negotiating the Morals of Money and Sex*. In: Keister, L.A. (Ed.), *Economic Sociology of Work*. Emerald Group Publishing Limited (Research in the Sociology of Work, Volume 18), Bingley, UK, pp. 207–232.

Paugam, S., 2000. *Le salarié de la précarité. Les nouvelles formes de l'intégration professionnelle*. Puf, Paris.

- Pénéff, J., 1996. Les débuts de l'observation participante ou les premiers sociologues en usine. *Sociologie du travail* 38 (1), 25-44.
- Périlleux, Th., 2001. Les tensions de la flexibilité. Desclée de Brouwer, Bruxelles.
- Renault, E., 2008. Souffrances sociales. Philosophie, psychologie et politique. La Découverte, Paris.
- Reynaud, J.D., 1989. Les règles du jeu. L'action collective et la régulation sociale. Armand Colin, Paris.
- Rimé, B., 2005. Le partage social des émotions. Puf, Paris.
- Rosental, P.A., 2010. Le modèle de la « souffrance au travail » aide-t-il à réduire la souffrance au travail ? *Revue de droit du travail* n° 1, 11-13.
- Rosental, P.A., Omnès, C. (Eds.), 2009. L'histoire des maladies professionnelles, au fondement des politiques de « santé au travail ». *Revue d'histoire moderne et contemporaine* 56 (1), 5-11 [Numéro thématique : Les maladies professionnelles : genèse d'une question sociale (XIX^e-XX^e)].
- Salah-Eddine, L., 2008. Le harcèlement moral au travail : analyse sociologique. Thèse de l'université Paris Descartes, sous la direction de M. Hirschhorn, Paris.
- Salman, S., 2008. Fortune d'une catégorie : la souffrance au travail chez les médecins du travail. *Sociologie du travail* 50 (1), 31-47.
- Sennett, R., 1998. *The Corrosion of Character: The Personal Consequences of Work in the New Capitalism*. WW Norton & Company Inc., New York.
- Siegrist, J., 1996. Adverse Health Effects of High-effort/Low-reward Conditions. *Journal of Occupational Health Psychology* 1 (1), 27-41.
- Sigaut, F., 1990. Folie, réel et technologie. *Techniques et culture* 15, 167-179 [Réédité dans *Travailler* 2004, 12, 117-134].
- Sorignet, P.E., 2006. Danser au-delà de la souffrance. *Actes de la recherche en sciences sociales* 163, 46-61.
- Sverke, M., Hellgren, J., Naswall, K., 2006. Job Insecurity: A literature review. NIWL, Stockholm.
- Thébaud-Mony, A., 2006. Histoires professionnelles et cancer. *Actes de la recherche en sciences sociales* 163, 18-31.
- Thébaud-Mony, A., 2007. Comme si la mort au travail était acceptable. *Mouvements Info*, 16 avril, <http://www.mouvements.info/Comme-si-la-mort-au-travail-etait.html>.
- Thébaud-Mony, A., 2008. Construire la visibilité des cancers professionnels. Une enquête permanente en Seine-Saint-Denis. *Revue française des affaires sociales* 2-3, 237-254.
- Thébaud-Mony, A., Robatel, N., 2009. Stress et risques psychosociaux au travail. *Problèmes politiques et sociaux* 965, 1-120.
- Tronto, J., 1993. *Moral Boundaries: A Political Argument for an Ethic of Care*. Routledge, New York [Traduction française : *Un monde vulnérable. Pour une politique du care*, La Découverte, Paris, 2009].
- Ughetto, P., à paraître. Qui a besoin des risques psychosociaux ? In: Hubault, F. (Ed.), *Risques psychosociaux : quelle réalité, quels enjeux pour le travail ?* Octarès, Toulouse.
- Valeyre, A., Lorenz, E., Cartron, D., Csizmadia, P., Delcampe, S., Gollac, M., Illéssy, M., Makó, C., 2009. *Working Conditions in the European Union: Work Organisation*. Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg.
- Wainwright, D., Calnan, M., 2002. *Work Stress: The Making of a Modern Epidemic*. Open University Press, Buckingham.
- Weeks, J., 2004. *Unpopular Culture: the Ritual of Complaint in a British Bank*. University of Chicago Press, Chicago, IL.
- Wieclaw, J., Agerbo, E., Mortensen, P.B.,

Burr, H., Tuchsén, F., Bonde, J.P., 2008. Psychosocial Working Conditions and the Risk of Depression and Anxiety Disorders in the Danish Workforce. *BMC Public Health* 8, 280 (doi : 10.1186/1471-2458-8-280, <http://www.biomedcentral.com/1471-2458/8/280>).

NOTES

1. TNS-Sofres auprès de 1000 adultes.
2. IFOP auprès de 500 salariés.
3. CSA pour l'ANACT auprès de 1000 salariés.
4. Les rares ouvrages disponibles étaient des manuels de gestion du stress ou de développement personnel nord-américains. Le premier livre français portant explicitement en titre le mot stress associé au travail est probablement celui de Nicole Aubert et Max Pagès (Aubert et Pagès, 1989).
5. Aux États-Unis l'explosion des articles sur le stress date des années 1970 (Abbott, 1990 ; Barley et Knight, 1992).
6. Voir sur ce thème la contribution de M. Gollac dans le présent dossier.
7. Les enquêtes « conditions de travail » de la DARES montrent une dégradation entre 1984 et 1998, suivie d'une stabilisation entre 1998 et 2005.
8. Cet argument est discuté en détail par P. Marichalar et E. Martin dans ce dossier.
9. D'après le sondage TNS-Sofres de 2007 déjà cité, 78 % des actifs déclarent que le mot stress est celui qui décrit le mieux leur travail contre 30 % pour « corvée », 19 % pour « ennui » et 16 % pour « souffrance ».
10. Pour certains psychologues, le fait de taire sa souffrance serait un facteur d'aggravation des risques, notamment de suicide. Toutefois, le fait de parler de ses émotions ne garantit pas forcément une réduction des risques (Rimé, 2005) ; tout dépend des conditions de cette parole et de l'attitude du groupe face au soutien psychologique. De plus, pour les démographes, la sur-suicidité policière serait surtout due à un effet de structure, avec beaucoup d'hommes d'âge moyen (Bourgoin, 1997).
11. La distinction coopération/coordination ne recoupe que partiellement les typologies classiques en sociologie de « communauté » et « société » (Tönnies) ou de « solidarité mécanique », « solidarité organique » (Durkheim). D'ailleurs l'idée de coopération s'approcherait plutôt de l'idéal durkheimien de corporatisme de métier associé à une division du travail où l'utilité de chaque fonction sociale est comprise par tous.
12. Dont l'évaluation du travail selon des critères comptables et formels constitue l'une des facettes, comme le rappelle M. Gollac dans ce dossier.
13. La façon de se plaindre obéit à des rituels et des règles variables d'un milieu professionnel à l'autre (Weeks, 2004 ; Foli, 2008).
14. Ce type de situation semble plus rare que ne le laissent supposer les analyses de P. Marichalar et E. Martin dans ce dossier.
15. Je définis l'idéologie, avec Stuart Hall (2007), comme « le lieu d'une lutte pour le sens » : des significations concurrentes s'affrontent qui se disputent le pouvoir à travers une lutte sociale pour la maîtrise du discours et la définition du « réel ».
16. Xavier Bertrand, alors ministre du Travail, des Relations sociales et de la Solidarité, a commandé à Philippe Nasse et Patrick Légeron le Rapport sur la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail, rendu le 12 mars 2008.
17. Voir aussi dans ce dossier, le texte de M. Lorient où l'expression du malaise des policiers se traduit à travers l'opposition entre « nous », les policiers de terrain qui connaissent la réalité du terrain, et « eux », les autres, qui ne « nous » comprennent pas.

18. Une problématisation dont la genèse doit beaucoup aux discussions avec les membres du Cerses à la fin des années 1990, plus particulièrement Paul Ladrière, Patrick Pharo et Simone Bateman.
19. Deux entretiens avec Jacques Duraffourg : le travail et le point de vue de l'activité. DVD. ORT.
20. Le rythme des enquêtes sur les conditions de travail (la prochaine est prévue pour 2012) ne permet malheureusement pas de disposer d'informations statistiques récentes, qui donneraient une vue d'ensemble des évolutions actuelles. Les observations qualitatives ponctuelles apportent peu de signes d'un allègement des causes de souffrance au travail. Il est probable, sans être certain, que l'on se trouve, au mieux, dans une situation où les causes de souffrance perdurent, cette durée étant un facteur aggravant.
21. Les exigences émotionnelles du travail sont associées à un risque plus élevé de dépression (Muntaner *et al.*, 2006) et, du moins pour les femmes, de troubles de l'humeur (Wieclaw *et al.*, 2008).
22. Réponses en clair à l'enquête « Travail et modes de vie ».
23. Les notions de « capital culturel » ou de « classe ouvrière » doivent s'entendre au sens de la configuration historique récente et actuelle. Les ouvriers professionnels du début du xx^e siècle, qui occupaient dans la structure de classe une toute autre place que les ouvriers d'aujourd'hui et n'étaient pas, en termes relatifs — les seuls pertinents sur les différents « marchés » — dénués de capital culturel, semblent avoir développé, dans leur lutte contre les débuts du taylorisme, une critique artiste au sens de Luc Boltanski et Ève Chiapello. Un journal syndicaliste reprochait ainsi au patronat, en 1913 de vouloir « abaisser le niveau moral des travailleurs, les dégoûter du travail et, du même coup, les priver de tout idéal » (cité par Collinet, 1952), ce qui est proche de critiques formulées aujourd'hui, plutôt dans d'autres milieux sociaux.
24. La transformation du traitement syndical des souffrances mise en évidence par P. Marichalar et E. Martin dans le présent dossier, pourrait correspondre à ce processus ou à une plus grande emprise du point de vue des détenteurs de capital culturel.
25. Je ne fais pas ici de distinction entre les différents courants de la psychologie, dans lesquels j'inclus, par convention, la psychanalyse.
26. Il aurait bien sûr recueilli autre chose, qui n'aurait pas forcément moins de valeur.
27. Parfois contre les intentions des auteurs.
28. Données du ministère du Travail, qui arrête chaque année la liste des cabinets d'expertise CHSCT agréés.
-

RÉSUMÉS

Dans l'espace public français, l'attention a été largement portée ces dernières années sur les effets délétères des nouvelles formes d'organisation du travail. Le stress, la souffrance, le *burn out*, les risques psychosociaux, les suicides sont des thématiques qui mobilisent experts, médias et hommes politiques. Qu'ont à dire les sciences sociales à ce sujet ? Plusieurs réponses sont ici proposées. Elles opposent au premier chef les chercheurs qui regardent les maux du travail comme des constructions sociales à ceux qui les analysent comme les implications du mouvement d'intensification de l'activité productive.

In recent years, the attention of French public opinion has been focused on the noxious effects of new ways of organizing work. Stress, "suffering", burnout, psychosocial risks and suicides are

topics that have brought experts, the media and politicians into action. What do the social sciences have to say about this? Among the several reactions presented, the principal contrast arises between those who analyze the ills of work as “social constructions” and those who see them as the implications of a trend toward intensifying job-related activities.

INDEX

Keywords : Organisation of Work, Occupational Illnesses, Stress, Suffering, Suicide, Labour Unions, France

Mots-clés : Organisation du travail, Maladies professionnelles, Stress, Souffrance, Suicide, Syndicats

AUTEURS

MICHEL LALLEMENT

CNAM, analyse sociologique du travail, de l'emploi et des organisations, LISE CNRS UMR 5262, 2, rue Conté, 75003 Paris, France
michel.lallement[at]cnam.fr (M. Lallement)

CATHERINE MARRY

Équipe PRO, UMR 8097, centre Maurice-Halbwachs, campus ENS Jourdan, 48, boulevard Jourdan, 75014 Paris, France
catherine.marry[at]ens.fr (C. Marry)

MARC LORIOU

CNRS FRE 3319, laboratoire Georges-Friedmann, université Paris 1 Panthéon-Sorbonne, 16, boulevard Carnot, 92340 Bourg-La-Reine, France
Marc.Loriol[at]univ-paris1.fr (M. Loriol)

PASCALE MOLINIER

UTRPP, EA 3413, UFR Lettres, Sciences de l'Homme et des Sociétés, université Paris 13, campus de Villetaneuse, 99, avenue Jean-Baptiste-Clément, 93430 Villetaneuse, France
pascalemolinier[at]gmail.com (P. Molinier)

MICHEL GOLLAC

Centre de recherche en économie et statistiques (CREST), 15, boulevard Gabriel-Peri, 92245 Malakoff cedex, France
gollac[at]ensae.fr (M. Gollac)

PASCAL MARICHALAR

Équipe PRO, UMR 8097, centre Maurice-Halbwachs, campus ENS Jourdan, 48, boulevard Jourdan, 75014 Paris, France
pascal.marichalar[at]gmail.com (P. Marichalar)

EMMANUEL MARTIN

Équipe PRO, UMR 8097, centre Maurice-Halbwachs, campus ENS Jourdan, 48, boulevard Jourdan,
75014 Paris, France
emmanuel.r.martin[at]gmail.com (E. Martin)