



HAL
open science

Secteur tertiaire : entre pénibilités traditionnelles et contraintes spécifiques

Virginie Althaus

► **To cite this version:**

Virginie Althaus. Secteur tertiaire : entre pénibilités traditionnelles et contraintes spécifiques. *Progressistes : Science, Travail et Environnement*, 2016, 13, pp.38-39. hal-04486726

HAL Id: hal-04486726

<https://hal.science/hal-04486726>

Submitted on 2 Mar 2024

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

■ SANTÉ

SECTEUR TERTIAIRE

Entre pénibilités traditionnelles et contraintes spécifiques

Le terme « secteur tertiaire » recouvre un vaste éventail d'activités, dans lesquelles on peut identifier, au regard de la problématique de la santé au travail, des contraintes spécifiques. Sans prétendre à l'exhaustivité, cet article propose de faire le point sur ces contraintes à partir d'observations tirées de quelques enquêtes et interventions.

PAR VIRGINIE ALTHAUS*

QU'EST-CE QUE LE SECTEUR TERTIAIRE ?

Le secteur tertiaire est parfois qualifié de secteur « fourre-tout »¹ car il regroupe effectivement des activités aussi diverses que la logistique, les services aux entreprises et aux particuliers, le commerce... Les risques et les contraintes liés au travail dans des activités comme celles de la logistique peuvent être assez différents de ceux des activités de service ou du *care* (des soins à la personne, en français), d'où l'intérêt de prendre en compte ces spécificités lorsqu'on légifère ou que l'on s'inscrit dans une démarche de prévention des risques d'atteinte à la santé.

Ce secteur est dominant en France, et en Europe. Selon l'INSEE, en 2009 il mobilisait environ 75 % de la population active occupée, soit trois travailleurs en emploi sur quatre (*source* : www.insee.fr). Qui plus est, sa part dans l'emploi est en constante hausse, ce qui s'explique notamment par une externalisation croissante des services aux entreprises².

LE TERTIAIRE N'EST PAS EXEMPT DE PÉNIBILITÉS TRADITIONNELLES

L'idée fréquente selon laquelle les activités du secteur tertiaire se résument au « travail de bureau » laisse souvent à penser que, en dehors des chutes de plain-pied, elles ne compor-

tent ni risques spécifiques ni pénibilité particulière. Or il s'avère caricatural d'entretenir cette représentation, notamment parce que les activités relevant du tertiaire se diversifient depuis une trentaine d'années³. Ce secteur n'est donc pas exempt de pénibilités plus « traditionnelles »¹, en l'occurrence des facteurs de pénibilité tels que définis par le Code du travail.

Parmi les facteurs de pénibilités réglementairement définis, on peut en effet retrouver en ce secteur des facteurs de risque tels que les manutentions manuelles, les postures pénibles, le travail de nuit ou le travail répétitif (*source* : www.inrs.fr). Ces facteurs font partie du quotidien lorsqu'on travaille, par exemple, dans la logistique, la restauration ou les soins aux personnes. Les résultats de l'enquête SUMER 2010⁴ indiquent ainsi que ce sont les ouvriers, puis les employés de commerce et des services qui sont les plus exposés aux facteurs de pénibilité. Consécutivement, les représentations « tronquées » sur l'absence de risques pour la santé dans le tertiaire peuvent amener à des efforts moindres en termes de prévention, comparativement à l'industrie ou la construction par exemple³.

En dehors des facteurs de pénibilité répertoriés par le Code du travail, le secteur tertiaire, à l'instar de l'industrie, n'est pas épargné par l'intensification du travail et l'augmenta-

tion des cadences⁵. C'est ce que souligne la comparaison des enquêtes « Conditions de travail » réalisées successivement en 2005 et 2013⁶. Ce secteur n'a pas non plus échappé à l'alignement organisationnel des activités sur des logiques de production de caractère industriel. Cela par la généralisation progressive de l'évaluation essentiellement quantitative de l'activité de travail et son corollaire, le renforcement de la gestion du travail par les prescriptions. Les centres d'appel sont à cet égard un exemple emblématique de ce mode de gouvernance du travail.

Ces deux aspects – pénibilités traditionnelles et intensification – se croisent souvent dans le domaine de la logistique. Par exemple, les entrepôts Amazon ont fait parler d'eux non seulement en raison de l'intensité et

au travail dans des activités du secteur tertiaire autres, là où l'on s'attend moins à les constater. Par exemple dans les commerces, où l'intensité du travail⁶ et la pénibilité³ se sont accrues depuis les années 1980.

GLISSEMENT DE PÉNIBILITÉS

Nos interventions dans des commerces de prêt-à-porter⁷ nous ont permis dans certains cas de constater que l'entretien des locaux avait été sous-traité à des sociétés spécialisées puis « réinternalisé » – autrement dit réintégré aux tâches quotidiennes des salariés –, et ce sans embauche pour compenser cette charge de travail supplémentaire. Le nettoyage est une tâche exigeante et pénible⁸, notamment parce qu'il impose des postures contraignantes. Sa « réintégration » a également généré une certaine pression temporelle dans certaines

Ce secteur est dominant en France, et en Europe. Selon l'INSEE, en 2009 il mobilisait environ 75 % de la population active occupée, soit trois travailleurs en emploi sur quatre.

de la pénibilité du travail qui s'y déploient, mais aussi relativement au nombre important d'accidents du travail et de troubles musculo-squelettiques (TMS) affectant les travailleurs (*cf.* rapports des services de santé au travail). Or on peut retrouver ces deux formes d'atteinte à la santé et à la sécurité

équipes, car la réalisation de cette tâche n'avait été ni pensée dans la répartition du travail ni compensée, comme l'ont relevé les représentants du personnel et les salariés. Elle apparaissait alors comme un surplus de travail, à la fois par rapport aux tâches quotidiennes et relativement au « cœur de métier »,



Ambiance feutrée, lumière tamisée, tons pastels masquent trop souvent la souffrance au travail.

© Claude Truong-Ngoc / Wikimedia Commons

à savoir l'activité de vente et de conseil (représentant le visible de l'activité, évaluée et recon nue). Cette logique allait par ailleurs à l'encontre du discours des dirigeants des entreprises de nettoyage, qui soulignent la complexité du métier exigeant des spécialistes⁸. Dans cette configuration, l'entretien des locaux et surtout de l'arrière-boutique, tâche pénible, est encore plus prompt à « s'effacer », c'est-à-dire à devenir un travail invisible alors qu'indispensable⁹. La répartition de ce travail était alors très propice à des tensions dans les équipes, puisque la mise en avant de sa pénibilité et l'organisation de revendications afférentes s'en trouvaient entravées du fait même de sa relative invisibilité. C'est à la faveur d'un travail commun entre le service de santé au travail, les ressources humaines, les salariés et leurs représentants que ces tâches ont été intégrées aux plannings de travail et le travail pensé en conséquence.

QUELQUES EXEMPLES DE CONTRAINTES PLUS SPÉCIFIQUES

À la lumière de quelques cas, et sans prétendre couvrir de manière exhaustive les problématiques de ce secteur, on peut effectivement penser à des exigences du travail, perçues comme contraignantes avec de potentielles conséquences sur la santé, tenant à la dimen-

sion relationnelle de l'activité – qu'il s'agisse d'une relation avec un patient, un usager, un client⁵... Le risque d'atteinte à la santé, du fait de l'augmentation de la cadence des tâches n'est pas non plus à négliger¹⁰. Cela notamment dans les métiers du *care* et/ou ceux du secteur du médico-social, où la pression temporelle peut

d'évaluation, recherche de subventions...) avec des ressources budgétaires, mais pas uniquement, réduites.

De fait, ces « interactions de service », tout comme le travail de *care*, sont des tâches difficiles à quantifier et résistantes aux prescriptions. On peut penser aux centres d'appel, où le tra-

Les politiques de prévention qui ciblent le secteur tertiaire doivent s'intéresser à la fois aux pénibilités traditionnelles et aux contraintes plus spécifiques, par exemple liées à la dimension relationnelle de l'activité.

poser des dilemmes éthiques dans le travail et remettre en cause le sens de ce dernier. Lors d'une intervention au sein d'une association du domaine médico-social, en charge de l'accueil de personnes en situation de handicap, nous fîmes le constat de l'évolution de l'organisation du travail, se profilant manifestement selon une approche plus gestionnaire – du fait que l'association en question se trouvait vouée à devenir une « entreprise associative ». Il s'agissait là d'une des principales préoccupations des salariés. Ceux-ci craignaient une déshumanisation de leur travail. À cela s'ajoutait le ressenti des salariés, traduit dans l'usage fréquent de l'expression « faire plus avec moins »; autrement dit répondre à de nouvelles exigences (demandes

vail est taylorisé et prescrit, mais où, souvent, suivre les prescriptions et répondre aux objectifs quantifiés peut nuire à la qualité du travail. Ce mode de gestion du travail place alors les travailleurs dans des situations paradoxales.

CONCLUSION

Les politiques de prévention qui ciblent le secteur tertiaire doivent s'intéresser à la fois aux pénibilités traditionnelles et aux contraintes plus spécifiques, par exemple liées à la dimension relationnelle de l'activité. Cette prévention ne peut pas s'envisager uniquement à partir de définitions « normatives » des risques et d'enquêtes quantitatives; il faut avant tout solliciter les principaux acteurs concernés, les salariés, sur les difficultés qu'ils rencontrent au

quotidien. C'est en tous les cas l'approche que nous préconisons dans les structures du tertiaire, en mettant au cœur de la démarche ce qui fait sens pour les travailleurs, ainsi que l'expertise de ces derniers. ■

***VIRGINIE ALTHAUS est psychologue du travail et maître de conférences en psychologie du travail à l'université de Rouen.**

1. M. Gollac, S. Volkoff et L. Wolff, *les Conditions de travail*, La Découverte, 3^e éd., Paris, 2014.

2. X. Niel, et M. Okham, « Les ressorts de l'économie des services : dynamique propre et externalisation », in *INSEE Première*, n° 1163, nov. 2007, p. 17-22.

3. A. Raymond, J. Muñoz et H. Blanc, « Mémoire, flexibilité et risque professionnel », in *Connexions*, n° 80, 2003/2, p. 125-135.

4. R. Rivalin et N. Sandret, « L'exposition des salariés aux facteurs de pénibilité dans le travail », in *DARES Analyses*, n° 95, déc. 2014, p. 1-11.

5. C. du Tertre, (2005), « Services immatériels et relationnels : intensité du travail et santé », in *Activités*, n° 2-1, avr. 2005, p. 37-49.

6. É. Algava, E. Davie, J. Loquet et L. Vinck, (2014), « Conditions de travail. Reprise de l'intensification du travail chez les salariés », in *DARES Analyses*, n° 49, juillet 2014, p. 1-11.

7. V. Althaus, (2013). *Élaboration et mise en œuvre d'une démarche d'intervention systémique pour les PME : construction théorique et application pratique dans cinq entreprises*, thèse de doctorat soutenue le 18 novembre 2013, université de Lorraine, Metz. Disponible en ligne : <http://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00958205>

8. F.-X. Devetter, et S. Rousseau, *Du balai. Essai sur le ménage à domicile et le retour à la domesticité*, Raisons d'agir, Ivry-sur-Seine, 2011.

9. D. Lhuillier, « L'invisibilité du travail réel et l'opacité des liens santé-travail », in *Sciences sociales et santé*, vol. 28, 2010-2, p. 31-63.

10. M.A. Dujarier, « Ne travailler que pour les chiffres? Le sens du travail à l'épreuve du management contemporain », in A. Thébaud-Mony, P. Davezies, L. Vogel, et S. Volkoff (dir.) *les Risques du travail : pour ne pas perdre sa vie à la gagner*, p. 171-179, La Découverte, Paris, 2015.

ÉCRIEZ-NOUS À
progressistes@pcf.fr