

« Le travail est de plus en plus stressant. »

Travailler plus pour stresser plus.

Libération, 10 juin 2009

En effet, le monde du travail a changé. L'excellence est devenue la règle, le zéro défaut la valeur dominante. L'individualisme s'est imposé au détriment du collectif. Le rythme de travail s'est accéléré, les exigences de qualité ont augmenté, la charge de travail s'est alourdie, les nouvelles technologies de l'information et de la communication ont supprimé des emplois. Aujourd'hui, la pénibilité est plus mentale, psychologique et émotionnelle que physique.

Le stress est un défi à relever et un problème qui touche tout le monde, selon l'Organisation internationale du travail : « Le stress auquel sont soumis les travailleurs est l'un des grands défis que devront relever les gouvernements, les employeurs et les syndicats au cours des années à venir... C'est un problème qui touche tout le monde dans les sociétés industrielles modernes et qui, par ses effets sur la santé et la productivité, a aussi beaucoup d'impact sur l'économie. »

Les statistiques nationales et européennes révèlent effectivement une augmentation du stress. Un peu plus d'un quart des salariés français ou européens se plaignent d'un travail stressant (27 % en France selon les chiffres du ministère du Travail [2007] et 29 % en Europe selon la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de travail, chiffres de 2006). Le travail est un facteur majeur de l'état de stress. Les salariés attribuent majoritairement leur

état de stress à la vie professionnelle (60 %), très peu à la vie personnelle (2 %) et un tiers à la vie professionnelle et personnelle (Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail, Anact, 2009).

Cette augmentation du stress au travail est observée par les médecins du travail des services hospitaliers des maladies professionnelles dont le taux de fréquentation augmente d'année en année. Marie Pezé, psychologue à l'hôpital Max Fourestier de Nanterre, reçoit 900 patients par an qu'elle appelle les « fracassés du travail ». Son verdict est sombre : « La situation a considérablement empiré depuis quelques années. On a vu se multiplier les pathologies aiguës, psychiques, mais aussi somatiques. En 2003, on a recensé 24 000 cas – soit 70 % des maladies professionnelles. En 1992, on n'en relevait que 2 600. »

En octobre 2009, avec 27 % des causes de consultations, le risque psychosocial prend la première place des consultations de pathologies professionnelles, selon l'Agence française de sécurité sanitaire de l'environnement et du travail (Afsset) : ces chiffres « confirment une tendance lourde de montée continue de ces préoccupations depuis plusieurs années. De plus, les médecins référents de ces centres de consultation de pathologies professionnelles trouvent une très forte imputabilité au travail de ces pathologies, atteignant 80 % des cas ». Ces pathologies comprennent la dépression et l'anxiété. Le secteur des services est le plus touché ; les femmes sont surreprésentées, puisqu'elles représentent 72 % des patients.

Différentes évolutions technologiques ont supprimé des postes administratifs et ainsi accentué la charge de travail donc la pénibilité mentale et émotionnelle du fait des nouvelles technologies de l'information, de l'accélération des échanges d'informations, des nouvelles formes d'organisation du travail, de l'organisation par

projets, du travail en réseau, du management par objectifs, de la réduction des lignes hiérarchiques, d'une responsabilisation des salariés, d'une idéologie plus individualiste, d'une désolidarisation des liens sociaux, d'une solitude accrue. Dejours parle de « pathologie de la solitude ». Les salariés ressentent l'effacement du facteur humain au profit d'une toute-puissance de la productivité.

De nos jours, le travail est encore physiquement usant pour certains salariés et les « pathologies de surcharge » sont très fréquentes. Hier, les troubles musculo-squelettiques concernaient les ouvriers usés par des mouvements répétitifs, des vibrations ou des tâches de forte manutention. Aujourd'hui, ils touchent également des jeunes et des employés. Ces troubles résultent de causes physiques mais également de facteurs psychologiques. Pourtant, le progrès technique, l'automatisation et la robotisation laissaient espérer une diminution considérable de la charge de travail selon le Conseil économique et social (*Organisation du travail et nouveaux risques pour la santé des salariés*, 2004). En réalité, l'évolution technologique a modifié la nature des facteurs de stress : la charge de travail est quantitative et qualitative, la pénibilité est physique, mentale et émotionnelle.

Les salariés ressentent une augmentation de la charge mentale du travail et une détérioration des conditions psychologiques au travail qui sont nuisibles à la santé morale ou physique. En 2009, 74 % des répondants à une enquête ressentent une pression (quantité de travail, objectifs à atteindre, pression du temps), 45 % des frustrations (rémunérations et carrières décevantes, faible reconnaissance, absence de sens dans le travail), 43 % des changements (réorganisations, incertitude face à l'avenir, adaptation à des technologies nouvelles [Stimulus, 2009]).

L'augmentation des demandes quantitatives de travail est une particularité de la France (*European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions*, 2006) comparé aux autres pays européens. Les salariés français déplorent des cadences plus élevées qu'avant (79 %), des objectifs irréalistes fixés par les managers (41 %), un manque de temps pour finir leur travail (49 %), des relations difficiles avec les supérieurs (26 %) et le manque de soutien des collègues (26 %).

Le dialogue social est déficient dans les entreprises françaises : la communication avec la hiérarchie sur l'organisation du travail est trop rare et les choix stratégiques sont peu communiqués ou discutés en France, à la différence des pays scandinaves qui ont une véritable culture du dialogue (70 % des salariés scandinaves déclarent discuter de l'organisation du travail avec leur responsable hiérarchique contre 40 % en France).

Par conséquent, le taux de satisfaction des Français au travail (78 %) est inférieur à la moyenne européenne (84 %), et il est très inférieur au taux de satisfaction au Danemark (95 %), en Finlande (93 %), en Allemagne (91 %), en Italie (91 %), en Espagne (89 %) ou en Grande-Bretagne (84 %).

Le sentiment de reconnaissance ne cesse de baisser. (*L'Express*, « L'engagement en questions », 16 novembre 2006, sondage BVA pour l'Observatoire du travail, *L'Express*, Bernard Brunhes consultants, groupe BPI.) Les salariés sont 60 % à se dire correctement reconnus dans leur travail en 2006 contre 65 % en 2003. Or, plus les individus s'estiment mal reconnus, plus la pression au travail est mal vécue. La dernière enquête auprès des cadres de la Confédération des fonctions d'encadrement (CFE-CGC, 2008) indique une baisse significative du sentiment de reconnaissance. Les cadres ne sont qu'une minorité (47 %) à estimer leurs

efforts reconnus à leur juste valeur alors qu'ils étaient 54 % en 2007.

Le sentiment de reconnaissance est très inégal selon les domaines d'activité : 32 % des cadres des fonctions de production industrielle et des chantiers s'estiment reconnus à leur juste valeur contre 66 % de ceux qui travaillent à la direction générale de leur entreprise.

Les marges de manœuvre sont de plus en plus faibles. Les indications sont précises et ne laissent pas la possibilité de choisir la manière de procéder. Les femmes ont des marges de manœuvre plus faibles que les hommes. Le manque d'autonomie concerne plus les employés ou les ouvriers que les cadres. 75 % des cadres interrogés déclarent que leur entreprise leur laisse une autonomie satisfaisante et seulement 16 % déplorent un manque d'autonomie (Observatoire du stress, CFE-CGC, 2008).

Les contraintes temporelles sont en constante augmentation : le rythme de travail est imposé par des normes ou des délais de production de plus en plus stricts. La dernière enquête CFE-CGC indique que 40 % ne disposent pas du temps nécessaire pour accomplir le travail en octobre 2008 contre 34 % en mars 2008. 92 % des cadres jugent qu'ils doivent travailler trop vite.

La fréquence des agressions et des cas de harcèlement sexuel est, en France, une des plus élevées avec l'Argentine, le Canada et l'Angleterre (Bureau international du travail [1998], 2006). En France, 9 % des salariés déclarent être exposés à la violence alors que la moyenne européenne est de 5 % (enquête européenne, *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions*, 2006).

Selon la 4^e enquête européenne, les travailleurs des Pays-Bas (10 %), de France et du Royaume-Uni (9 %) ainsi que d'Irlande (8 %), rapportent les proportions

les plus élevées de travailleurs exposés à la violence et aux menaces de violence. Les employés des secteurs de l'enseignement et de la santé sont six fois plus nombreux à avoir fait l'objet de menaces de violence physique que les travailleurs du secteur de l'industrie.

Ce bilan morose illustre l'étymologie latine du mot travail, *trepalium* désignant un instrument de torture, et propose une conception dramatique du travail. Selon Baudelot (2003), il existe une tradition du travail comme châtiment : Dieu punit Adam et Ève en les obligeant à travailler. Marx, avec le concept d'aliénation, appartient à cette tradition. Une conception opposée valorise le travail qui combat l'oisiveté. Le travail est source de joie et de plaisir dans l'apologie chrétienne du travail, bien de salut chez les protestants. En 1968, une tendance du management a fait du bonheur un facteur de production et d'épanouissement au travail. Aujourd'hui, cette conception du bonheur se heurte à la réalité du chômage, de la flexibilité, de la pénibilité des conditions de travail.

En réalité, chacun entretient un rapport propre au travail et équilibre différemment trois pôles : le bonheur (le métier passion, le travail = épanouissement personnel et investissement), le malheur (le travail = oppression, jungle, galère, exploitation) et le retrait (le travail = routine, résistance). Certaines personnes ne vivent que pour leur travail quand d'autres misent tout sur leur vie extraprofessionnelle et leur bonheur est centré sur la famille, le couple, les enfants, la maison, etc.

Les apports du travail opposent, au final, les catégories socioprofessionnelles.

– Le travail est le plus souvent associé à l'activité, à la profession, aux revenus, à l'harmonie, à la liberté, au temps libre, à la réussite, au pouvoir, à l'envie, à l'amitié par les professions libérales et les cadres supérieurs dont les revenus et les diplômes sont élevés.

– Le travail est plus lié au couple, aux enfants, au mari pour les retraités, les agriculteurs, les artisans et les employés.

– Le travail est associé à l'emploi, au « boulot », à l'argent, au salaire, au logement par les ouvriers, très peu nombreux à associer travail et plaisir.

Le travail n'est donc pas associé à « stress, souffrance et insatisfaction » par tout le monde. En effet, une large majorité des salariés se déclarent satisfaits de leurs conditions de travail selon l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (2008). Les Français ont d'ailleurs une relation plus affective que les autres Européens avec le travail, source de contacts humains (56 % des Français contre 45 % des Européens et 33 % des Américains).

Le travail et le stress au travail ne sont donc pas tout à fait similaires pour les Français et les Européens, chez les femmes ou les hommes, pour les ouvriers, employés ou cadres. Ainsi, les douleurs musculo-squelettiques touchent de plus en plus de femmes (*Santé et travail*, juillet 2008). Lorsque les femmes occupent des postes similaires à ceux des hommes, le travail n'est pas adapté à leurs différences physiques. C'est le cas des factrices : les vélos ou les cyclomoteurs sont trop hauts pour elles ; elles ont la même charge à transporter que les hommes et le rythme de travail est identique. « Les factrices ont "pratiquement deux fois plus d'accidents" du travail » car « les femmes font un travail calé sur une norme faite pour les hommes », selon la médecine du travail. Une fois rentrées chez elles, le travail domestique leur incombe, elles consacrent treize heures de plus que les hommes par semaine aux tâches ménagères, ce qui participe à la différence de degré de stress selon le genre.