

La souffrance au travail, éclairage sociologique

Par **Michael Zicola**, docteur en sociologie

On entend de plus en plus régulièrement parler de cas de suicide au travail. Ce qu'on appelle aussi les *karoshis* ("mort par surtravail" en japonais) se multiplie à un rythme inquiétant.

Les suicides au travail étaient plus rares autrefois, et le phénomène correspondait à des situations très précises, comme lors de l'exode rural qui s'est accompagné d'une crise effroyable dans le monde agricole. Mais depuis une dizaine d'années, le nombre de pathologies liées à la surcharge d'angoisse, le stress, le « burn-out » se multiplie de manière impressionnante.

Voici quelques chiffres significatifs :

- 1000 tentatives de suicide au travail... ...et 450 suivies de décès sur les lieux même du travail.
- En 2008, 2 millions de salariés ont subi maltraitance et harcèlement moral.
- Les maltraitances c'est corporellement 750 000 cas : les TMS (de 1000 à 35 000)
- Ulcères, insomnies, stress, fuites, dépressions, cancers, alertes cardiaques...
- 500 000 personnes sont victimes de harcèlements sexuels.
- Le stress en France, c'est 830 à 1656 millions d'€ de dépense.
- En 2005, il y a eu 760 000 accidents du travail (AT) en France.
- Le coût annuel des AT en 2008 s'élève à 70 milliards d'€ pour l'état et les entreprises. En 2008 on a traité 250 000 litiges traités aux conseils des prud'hommes.

Une des origines de cette souffrance est une division du travail poussée à l'extrême, et le principe selon lequel plus on a de pouvoir disciplinaire et de maîtrise psychologique plus on obtient d'efficacité et de réactivité. Mais depuis la crise du taylorisme, les salariés se sont organisés en créant diverses solidarités... ensuite bien malmenées par le jeu de l'évaluation individualisée des performances.

Tout a commencé dans les activités de services à la fin des années 1980. L'informatique a été un moyen sans lequel on n'aurait jamais pu déployer le système d'organisation dont Taylor avait rêvé. Depuis lors, le poste de travail permet effectivement d'enregistrer, voire d'espionner, tout ce qui se passe dans les situations de travail. C'est ce qui a permis de systématiser l'évaluation des performances dont on constate aujourd'hui les effets. Les solidarités, les liens, les protections ont commencé à sauter...

Le suicide est l'aboutissement extrême de ce processus de délitement du tissu social qui structure le monde du travail. L'organisation du travail ne peut pas être réductible à une division ou à une répartition des tâches froides et rationnelles, évaluables à tout instant, et dans le réel, les choses ne fonctionnent effectivement jamais comme on l'avait prévu. Le travail doit également reposer sur un certain "vivre ensemble". Lorsqu'on se parle, qu'on s'écoute, qu'on se justifie autour d'un café, on évoque alors des choses qu'on ne dit jamais dans un cadre plus institutionnel : on critique la hiérarchie, on parle de ce qui ne marche pas, de ce qui présente des difficultés et de ce qui irrite, bref on fait remonter le réel, qui est souvent décalé par rapport aux prescriptions et projets managériaux. Autrement dit encore, on laisse échapper la pression.

C'est dans ces lieux de convivialité informelle que se transmettent les éléments qui permettent de renouveler les accords normatifs, constitutifs des règles de travail et de la coopération dans l'entreprise. Activité obligatoire et convivialité doivent marcher de pair dans la mesure où c'est dans les moments relativement informels que se construit le

plaisir de s'accomplir et de se retrouver. C'est là un processus extrêmement pacificateur des relations dans l'entreprise.

Gérer les rapports humains par la violence, la contrainte, voire les calomnies, est ce qu'il y a de plus facile, et finalement de plus banal. Le pire est parfois une pente naturelle pour les êtres humains... Que quelqu'un souffre dans son travail n'est ni nouveau ni exceptionnel, mais la communauté professionnelle n'offre plus autant de contreparties aux conditions de travail difficiles et aux injustices, et les systèmes de solidarité ne sont effectivement plus assez forts.

Aujourd'hui, nous relevons tout de même encore de nombreux cas où l'on persiste à refuser de voir l'autre englouti par le flot de sa propre souffrance. Au risque d'être mal évalué...

Vous avez téléchargé cette page sur le site de
Gaeris Sciences Humaines

www.gaeris.com

