



Les cafés de la statistique

"La statistique éclaire-t-elle les questions de société" ?

Soirée du 7 avril 2009

« Les conditions de travail »

Synthèse des débats^[*]

Conditions de travail : amélioration ou détérioration ?

Horaires de travail, rythmes, possibilités d'initiative, exposition à des contraintes, à des risques ou à des nuisances, mais aussi sécurité ou insécurité de l'emploi, et rémunérations : le champ des « conditions de travail » est extrêmement vaste. Est-ce que les chercheurs parviennent à synthétiser ces différents aspects, pour définir des « emplois de qualité », ou tout simplement pour savoir si les conditions de travail s'améliorent ou se détériorent ? Sur quels types d'informations statistiques s'appuient-ils ? Et, finalement, qu'en est-il ?

Invité :

Michel Gollac, responsable du laboratoire de sociologie quantitative au CREST-INSEE.

Exposé introductif :

Michel Gollac articule son exposé autour de trois questions :

1. qu'appelle-t-on "conditions de travail" ?
2. comment les mesurer ?
3. quelles évolutions ?

1. Définir les conditions de travail ?

Il s'agit d'autre chose que du travail en lui-même, lequel pourrait être effectué dans d'autres conditions. Elles sont en quelque sorte détachables du travail, extérieures. Et, à ce cadre dans lequel le travail est exécuté, s'ajoute l'idée d'une menace sur la santé. Or, une telle définition évolue

^[*] Pour l'exposé liminaire, le présent texte est reformulé à partir des notes du secrétariat suivant le plan de l'orateur. En revanche, le contenu des échanges est structuré en quelques thèmes, sans suivre l'ordre chronologique. Par ailleurs, on a choisi de ne pas attribuer nominativement les propos échangés. Ceux-ci ont été reconstitués à partir des notes du secrétariat sans reprendre leur formulation détaillée. Lorsqu'un point est évoqué sous forme d'une question, ce qui vient ensuite ne retrace pas la seule réponse de l'invité, mais l'ensemble des contributions des participants.

comme évolue aussi ce qu'on entend par santé. La délimitation des conditions de travail change donc. Jadis, par exemple, le risque de tomber, pour un maçon, faisait partie du métier. Puis, on a découvert qu'on peut être maçon sans tomber ! Mais, mettre des protections (garde-corps, baudrier, ...) rend visible le risque. On a alors conscience d'un risque à côté du métier et non plus comme en faisant partie. De même, la santé a longtemps été vue comme l'absence de maladie : aujourd'hui, on la définit comme "complet bien-être physique, mental et social". Ou encore, on la considère non comme un état, mais comme un processus.

Ainsi, potentiellement, toute caractéristique pourrait devenir une condition de travail : pénibilité, horaire, autonomie, stress, ... Et, ces attributs du travail sont aussi en lien avec la santé. On en vient à définir les conditions de travail comme ce qui caractérise le travail du point de vue de celui qui le fait. Elles se situent dans l'interaction travail-travailleur. Et, ceci va renvoyer à des éléments subjectifs.

Dès lors, on voit qu'il est facile à l'employeur de créer de mauvaises conditions de travail ; mais en quoi peut consister d'en créer de bonnes ? Car, dans les faits, il appartient à chaque travailleur de se construire un compromis acceptable entre les exigences de la tâche, ses ressources personnelles et la préservation de sa santé. L'employeur peut seulement y contribuer en lui offrant la capacité effective à aménager son environnement physique et relationnel.

2. Mesurer les conditions de travail ?

Beaucoup de choses sont déjà mesurées pour les besoins de la gestion (horaires, rétribution, cadences, ...), mais des aspects essentiels ne le sont pas.

On a trois façons de les observer : via le jugement d'experts, par ce que les intéressés disent eux-mêmes, d'après les effets. Commençons par cette dernière.

Les effets. C'est ce qui existe le plus dans les entreprises (scores, panneaux, ...) : accidents, maladies professionnelles, absentéisme, turn-over, etc. Mais (comme souvent en statistique !) on ne mesure pas toujours ce qu'on voudrait. De plus, ces enregistrements peuvent être l'objet de manipulations (on décide ou non de déclarer un accident peu grave). Enfin, l'interprétation est brouillée par des causalités multiples (quitte-t-on l'entreprise à cause de mauvaises conditions de travail ou parce qu'on a trouvé ailleurs un meilleur salaire ou une meilleure localisation ?) Même les accidents du travail ou les maladies professionnelles, qui semblent mieux circonscrits, font problème : par exemple, rétrospectivement, une ambiance avec présence d'amiante apparaît beaucoup plus nocive en Grande-Bretagne ou en Finlande qu'en France ... Au total, mesure-t-on les conditions de travail en elles-mêmes ? ou l'activité du système d'enregistrement ?

Des experts. C'est une bonne méthode, dès lors qu'on dispose de bons observateurs (compétents, neutres), mais c'est souvent une méthode longue et coûteuse. Ne pas confondre cette appréciation objectivée par un expert extérieur avec l'existence d'indicateurs quantifiés (température, charge exprimée en kilos, ...). Par exemple, une ambiance chaude est plus ou moins supportable selon d'autres interactions (durée, humidité, nature de la tâche) ou : lever cinq fois 10 kg n'équivaut pas à lever 50 kg.

Ces appréciations ou enquêtes par avis d'expert ne sont pas toujours praticables à grande échelle (ou alors posent des problèmes de comparabilité). Cependant l'enquête "Sumer" du Ministère du travail repose essentiellement sur l'expertise des médecins du travail.

L'avis des intéressés.

Il existe beaucoup d'études par interrogation directe. En France – qui a à cet égard un des meilleurs systèmes nationaux – ont été faites diverses enquêtes : de l'organisation des entreprises à la perception subjective du travail.

Certes, cette mesure dépend de la subjectivité des personnes interrogées. Mais les conditions de travail n'existent pas indépendamment des particularités physiques et psychologiques des travailleurs puisqu'elles résultent de l'interaction entre travail et travailleurs. Il est donc assez vain d'en rechercher une mesure objective. Une difficulté de l'interrogation directe réside cependant dans la sensibilité de la mesure à la formulation des questions et au protocole d'interrogation¹.

3. Quelle évolution ?

Qu'il y ait eu de gros progrès dans le passé est évident. Pourtant, depuis le milieu des années 1980, l'opinion des travailleurs s'est détériorée. Et ce, malgré la tertiarisation de l'économie, malgré l'automatisation, malgré les efforts de sécurité et salubrité. Pourquoi ces indéniables progrès ne sont-ils pas vus ? Il semble qu'il faille rapporter cela à la modification des organisations de travail. D'abord aux Etats-Unis, puis en France à partir des années 1980, on a eu des réorganisations complexes, mal maîtrisées. Cela a créé une très forte pression et sollicité trop fortement les capacités personnelles d'adaptation. Face à cette intensification et cette complexification, on peut comprendre une perception moins bonne des conditions de travail : une intensité excessive du travail peut obliger tout le monde à travailler de la façon qui permet de faire face à l'urgence, mais pas forcément à chacun de préserver sa santé.

Cela est souvent dénié par les entreprises, conscientes des améliorations qu'elles font, mais sans doute moins du stress induit. Lorsque l'existence des problèmes est admise, celle des solutions est souvent mise en doute : dans les conditions très concurrentielles actuelles, on ne pourrait pas faire autrement. Pourtant – c'est là l'intérêt d'avoir des statistiques – on constate que ce n'est pas pareil partout : ce qui montre qu'il serait possible de faire autrement. Mais, reste la question : comment amener à faire quelque chose ? Réglementation ? Incitation ? Négociation ? Probablement une combinaison de ces trois démarches.

Débat :

Les propos échangés sont ici reclassés sous six rubriques :

- la nature des conditions de travail ;
- leur hétérogénéité ;
- leur observation ;
- l'effet des actions menées ;
- leur prise en compte au niveau global ;
- la dialectique objectif/subjectif, ceci ayant sous-tendu la discussion à de multiples reprises, appelant à y revenir spécifiquement.

¹ Il ne suffit pas de demander directement ce qu'on désire savoir : justement parce que la subjectivité introduit un écart entre le ressenti et l'expression que l'intéressé en donne ou veut en donner.

1. La nature des conditions de travail

Une participante signale la montée des troubles musculo-squelettiques (TMS), dus notamment aux gestes répétitifs. C'est dorénavant une cause dominante de maladie professionnelle.

Sans doute le travail à la chaîne a diminué dans la construction automobile ; mais il s'est développé dans l'alimentaire. En revanche, il ne semble pas que la sédentarité – qu'on entend par ailleurs souvent dénoncer – entraîne une sensibilité aux mauvaises postures comme le suggère un autre participant.

D'autres participants soulignent que l'approche par le risque est plus large, englobant l'environnement, les locaux. C'est particulièrement vrai pour l'exposition aux toxiques. Il se fait un aller et retour entre l'observation des effets et l'identification des causes. Mais même là, l'objectivité n'est pas totale car les acteurs en cause rudent avec les conditions de travail. Y compris les intéressés eux-mêmes. Le déni est souvent de bonne foi. L'inconfort d'une protection (casque, lunettes, harnais, ...) conduit à minimiser le risque, notamment pour des situations très temporaires. D'autre part, la résistance au stress ou la force physique peuvent être valorisées, particulièrement par les intéressés². Mais certes, on ne doit pas dire que seule compte la perception.

Une participante fait observer que – de même que s'est développé un phénomène de "halo" autour de l'emploi : situations intermédiaires parfois mouvantes entre le travail et le non-travail – il y a un halo pour les conditions de travail, phénomène flou et évolutif aussi bien matériellement que dans les conceptions. On identifie des problèmes ; d'autres surgissent. Il se fait un "tuilage" : ce qui était auparavant regardé comme conditions de travail propres à un secteur (travail à la chaîne, température, ...) s'est reporté sur d'autres secteurs.

On se demande si, à mesure que certaines conditions de travail s'améliorent, d'autres apparaissent (soit dans la réalité matérielle, soit dans la perception et la préoccupation des intéressés), déplaçant les problèmes.

Un participant s'interroge sur la notion de "travail décent" mise en avant depuis quelques années, notamment par le BIT. Pour l'intervenant, on n'est pas allé bien loin dans cette voie : notamment parce que la définition reste peu claire, malgré l'énoncé des huit caractéristiques qui cernent cette notion.

De nouveaux risques pourraient aussi résulter d'organisations problématiques (voir plus loin § 6). Un participant demande si l'on a regardé les changements d'organisation : le moment où l'on doit changer d'environnement, de manière de faire, ... ? Leur impact est tout à fait possible : surtout si les modifications sont incessantes, à un rythme qui excède la capacité d'apprentissage, et peut même conduire à des catastrophes. La routine a sa vertu. Mais en fait, tout dépend de la façon de conduire le changement. Celui-ci peut même avoir des effets positifs, observables dans la satisfaction des ergonomes comme des employés.

La souffrance peut provenir aussi du manque de perspectives. On prévoit de faire une enquête, en 2010, sur conditions de travail et carrière.

² Cette observation peut nous faire prendre conscience que, lorsque nous parlons de conditions de travail, nous entendons là des circonstances perçues négativement. Ce qui est – objectivement ou subjectivement – heureux ne serait alors pas identifié comme faisant partie des conditions de travail. Ceci rejoint la remarque faite plus haut : que l'on voit comment l'employeur crée de mauvaises conditions, mais qu'on ne sait trop comment il peut en créer de bonnes.

2. L' hétérogénéité des conditions de travail

Un participant s'interroge sur la signification d'une mesure lorsque le personnel est de diverses catégories : différentes fonctions, exposant à des conditions de travail différentes, mais aussi différents statuts. Les intérimaires, par exemple font peut-être l'objet de moins d'attention, sont moins avertis ou moins formés. Comment intégrer cela aux tableaux de bord des entreprises ? La flexibilité du travail sert à éviter de remettre en cause des organisations rigides. Cela prévaut sur la considération du risque. Et, le caractère temporaire retient le travailleur de prêter attention aux conditions de travail.³ D'autre part, le changement de travail lui permet de ne pas les subir durablement. Il apparaît aussi que, à caractéristiques identiques, les travailleurs précaires sont plus heureux (par exemple des étudiants serveurs dans un 'fast-food') : sans doute parce que savoir que l'emploi est passager permet de ne pas prêter attention aux conditions. On est déjà bien content d'avoir un travail.

Un autre participant demande s'il y a une spécificité des petites entreprises. Ce, au-delà des différences entre secteurs, compte tenu que les petites entreprises ne s'y trouvent pas également réparties. On peut en effet penser que, dans ces petites entreprises, personne ne se plaint au patron ; il n'y a pas de syndicat, pas de médecin du travail, les inspecteurs du travail n'y passent que rarement. Mais la spécificité tiendrait plutôt au déni de bonne foi : les non-salariés, notamment les artisans, connaissent souvent des conditions de travail pires que les salariés (en particulier de stress et de durée de travail) et se sentent dans leur bon droit, leurs ouvriers étant au pire à la même enseigne qu'eux-mêmes.

3. L'existence d'observations

Des tableaux de bord existent dans des entreprises qui ont mis en place des recueils, des questionnaires. Mais ces tableaux de bord sont parfois contestés ; et, de fait, ils ne couvrent pas tout. Ils permettent un repérage qui appelle ensuite un examen approfondi.

Quant aux intérimaires, il est possible qu'existent des études spécifiques, mais aucun des participants n'en cite. La statistique publique ne semble pas faire d'enquêtes spécifiques sur les conditions de travail des intérimaires, des travailleurs en emploi temporaire ou saisonnier (pour lesquels on dispose cependant des résultats des enquêtes en population générale) ; mais d'autres en font-ils, par exemple les entreprises de travail intérimaire ?

Les effets des conditions de travail sont difficiles à repérer. Il existe, mais encore très peu, des études sur la morbidité ou la durée de vie. Par exemple, sur le "coût du stress". Mais ce n'est pas évident à faire et il y faudrait une volonté affirmée.

4. L'effet des actions menées

Le mécanisme des assurances a des effets positifs (par exemple, un taux élevé de cotisation pour les accidents du travail incite à la prévention), mais qui se limitent à ce qu'elles couvrent. Il peut avoir l'effet pervers de reporter sur d'autres risques.

Un participant demande s'il y a un impact de la prévention des risques sur les conditions de travail ? Elle peut en effet avoir un effet négatif : d'abord, la révélation du risque est en soi anxiogène. Puis,

³ Dans certaines industries, les travailleurs temporaires ne sont pas avertis ni formés aux consignes de sécurité à l'égal des permanents. Cela vaut pour les ouvriers en emploi stable mais qui interviennent ponctuellement sur un site pour des prestations d'installation, maintenance, réparation ou contrôle. La sécurité du site est aussi rendue souvent délicate par la présence de corps de métiers différents.

les remèdes peuvent être ressentis comme des inconvénients (devoir porter un casque, des gants, des lunettes). L'effet en revanche devient positif à trois conditions : s'il existe des remèdes, s'ils sont applicables et s'ils sont effectifs. Il faut donc une validation par les intéressés.

5. L'appréciation globale des conditions de travail

Dans les propositions pour mesurer le progrès au-delà du "produit intérieur brut" (PIB), on n'a pas pris en compte les conditions de travail. C'est qu'en effet, elles n'ont pas leur place dans la théorie économique ; et il y a eu peu de pression pour le faire. C'est aussi que la vie au travail tient finalement peu de place dans la vie familiale. Un participant estime que les enfants n'ont en général aucune notion de ce que sont – a fortiori, de ce qu'étaient – les conditions de travail de leurs parents.

Peut-on dire que la France – les pays occidentaux – tendent, avec les délocalisations, à exporter les mauvaises conditions de travail ? On peut l'imaginer, mais on n'observe pas d'amélioration corrélative des conditions de travail ici, comme ce serait le cas si l'on délocalisait spécifiquement les emplois les plus pénibles. Tout ce qu'on peut penser c'est que la délocalisation relève d'un critère économique et que les salaires inférieurs pratiqués ailleurs coïncident en général avec de plus mauvaises conditions de travail (mais ne sont pas dus qu'à cela).

On dispose de comparaisons entre pays, du moins au sein de l'Union Européenne. Schématiquement, les pays nordiques connaissent de bonnes conditions de travail. Les pays de l'Europe de l'ouest ont des organisations assez hiérarchiques, mais régulées. Tandis que la situation est plus critique dans la "nouvelle Europe" (centrale et de l'est). On constate aussi des évolutions, la Grande Bretagne se rapprochant des pays de l'est, avec une intensification croissante.

6. La dimension subjective du problème

L'intervenant a mentionné en commençant la subjectivité de la définition. Un participant se demande, dès lors que le champ de perception se modifie, comment les statistiques peuvent suivre. Une autre relève aussi que les attentes se modifient. Et, un autre encore, que la perception peut varier, pour une même personne, selon les moments de la journée. Quelqu'un demande si cette perception ne serait pas aussi liée au niveau de revenu. Par ailleurs, si la dimension subjective est prégnante, comment font les organes institutionnels : assurances, médecine du travail.

Objectiver les choses, compte tenu de cette dimension subjective, s'inscrit dans un double processus : d'une part, des conditions deviennent visibles aux intéressés, alimentant leur subjectivité ; d'autre part, on construit un accord de tous pour enregistrer. L'un et l'autre changent la statistique ; et, en retour, les attitudes changent. Aujourd'hui, 5 % des chauffeurs routiers estiment ne pas être exposés aux accidents, alors qu'ils étaient 20 % il y a vingt ans⁴. On cite aussi le cas des infirmières, qui n'ont jamais considéré qu'elles avaient des charges à lever ... jusqu'à ce qu'on s'avise que le malade qu'on soulève pèse un certain poids.

Y a-t-il un lien entre montant de revenu et perception des conditions de travail ? Pour certains, le salaire est la contrepartie d'un risque assumé. Mais, pour d'autres, un salaire élevé procède moins d'une volonté de compenser la pénibilité que du pouvoir de négociation de l'employé, de sa capacité de blocage. La mobilité permet aussi d'éluder la compensation salariale.

⁴ Et, dans le même temps, la sécurité routière s'est beaucoup améliorée. (Voir le "café de la statistique" du 13 mai 2008 sur ce thème.)

Il semble en fait que la compensation salariale de conditions particulières ne joue que lorsque celles-ci sont explicitement repérées : par exemple, le travail de nuit, éventuellement le risque d'explosion (l'entreprise n'a pas intérêt à le nier !) ; mais guère la saleté.

Le thème du harcèlement émerge. (On parle ici du harcèlement proprement moral et non du harcèlement sexuel.) Il a été lancé par un livre *Le harcèlement moral* (M-F Hirigoyen). Face à l'auto-dévalorisation ("je ne m'en sors pas"), pouvoir invoquer un harcèlement soulage, libère du sentiment d'incompétence. Est à souligner comme l'opinion s'en est emparée : il n'a fallu que trois ans pour aboutir à une loi, là où il en avait fallu trente pour l'amiante ! Au point qu'il a fallu dénoncer la confusion qui avait été faite entre les cas de dirigeants ou collègues réellement pervers et les cas où des organisations floues, avec des exigences contradictoires, accablent les individus, en mobilisant éventuellement des tendances perverses présentes chez des individus normaux. Dans des activités comme la banque, l'incitation à vendre des produits qui ne correspondent pas aux intérêts de la clientèle peut provoquer chez les employés une souffrance éthique, en dehors de tout véritable harcèlement.

On a vu se développer aussi un "harcèlement stratégique", délibéré, répondant à des objectifs précis : de productivité, ou simplement de faire craquer ceux que l'on veut faire partir. Cette forme de harcèlement, dont les syndicats se sont saisis, est intermédiaire entre les deux formes qui viennent d'être dites : le harcèlement d'origine personnelle et celui imputable à l'organisation. L'on demande aussi si ce type de harcèlement reste marginal : il ne semble pas quantitativement important et donc ne procéderait pas de motifs économiques.

Un thème proche, mais distinct, est celui du "burn out" : on est dans le cas d'employés (souvent cadres, mais pas nécessairement) très dévoués à leur travail et à leur entreprise, qui vont aux limites de leurs forces. Et puis, un jour, quelque chose casse, le dévouement disparaît et il ne reste qu'un désabusement insurmontable. Le « burn out » (épuisement professionnel en français) est souvent attribué à un défaut de compétence de ses victimes, qui n'auraient pas su gérer leur effort et leur implication émotionnelle⁵. Pourtant sa survenue est généralement liée à des problèmes organisationnels.

Au total, ce qui compte est l'équilibre entre l'effort et la reconnaissance. L'intensité du travail, lorsqu'elle est très forte, crée un risque, mais elle n'est pas seule en cause. Sont particulièrement pathogènes les situations où la pression est forte, les marges d'autonomie et de décision faibles, le soutien (technique et émotionnel) de la hiérarchie et des collègues insuffisant et où la reconnaissance matérielle (salaire, ...) ou symbolique (jugement des pairs, de la hiérarchie, ...) n'est pas à la hauteur de l'effort.



⁵ Le cas des infirmières est à nouveau évoqué : si, ayant beaucoup investi dans l'écoute des malades (certains très exigeants), vient un moment où elles s'aperçoivent être "mangées", en temps et en tension affective.