

Séminaire sur l'intensification du travail

Textes introductifs à l'exposé de S.Volkoff, le 7-11-2000

(Ce sont deux extraits de documents rédigés en commun avec Michel Gollac. Le premier – « l'intensité rend-elle malade ? » - est un paragraphe de notre intervention au colloque de Cerisy l'an dernier. Le deuxième – « intensité et rigidités » est repris à peu près de notre « Repères la Découverte » sur les conditions de travail, paru en octobre 2000)

(Extrait 1)

L'intensité rend-elle malade ?

Dans une enquête sur la santé au travail dans un grand organisme de services, avec un échantillon de 2000 agents (Molinié, Volkoff, 1999, non publié – NB : *publié depuis, dans la revue électronique Pistes*), un résultat peut être repris à titre d'exemple. Il concerne les réponses à la question : "vous arrive-t-il de traiter trop vite une opération qui demanderait davantage de soin ?". 31% des agents répondent "très souvent", et 38% répondent "assez souvent". Quand on fait figurer ces réponses parmi les variables explicatives de troubles de santé¹, on constate un lien très fort avec des troubles divers : non seulement la fatigue ou la nervosité, mais aussi les douleurs cervicales, par exemple.

Ces relations renvoient à plusieurs niveaux d'interprétation. On peut se situer dans le registre du "stress", de l'agression directe que représente pour l'organisme le fait d'être fréquemment sous une pression temporelle forte². On peut aussi évoquer l'effet second des réactions de l'organisme lui-même : les études ergonomiques ont montré qu'une mobilisation forte de l'attention, sous contrainte de temps élevée, déclenche une hypercontraction musculaire (Laville, 1968 ; Laville & col., 1973 ; Teiger & col., 1973), d'où des risques accrus de douleurs ostéo-articulaires - comme ici pour les cervicales³.

¹ Il s'agit d'un modèle de régression logistique, où les autres variables prises en compte par ailleurs sont l'âge, le sexe, le niveau hiérarchique, et certains aspects des conditions de travail : manque de place éventuel, pénibilité des postures.

² S'il s'agissait d'un travail impliquant des efforts physiques importants - ce qui n'est pas le cas - un autre effet "direct" proviendrait évidemment du surcroît d'effort par unité de temps.

³ Ce pourrait être une explication de l'expansion des "troubles musculo-squelettiques" ou "lésions pour efforts répétés", maladies professionnelles aujourd'hui reconnues dans plusieurs pays industriels. Le travail répétitif sous contrainte de temps n'est pas une nouveauté, mais il se combine à présent avec une relative variété, impliquant une attention soutenue, donc une rigidification de la posture. Mais cette explication n'est pas prouvée, car si la

Un troisième point de vue consiste à raisonner en termes de marge de manoeuvre, de possibilités pour chacun de développer des stratégies de travail qui préservent la santé : changer de posture, "souffler" un instant, aménager son espace, choisir et trouver l'outil ou le document adapté, prendre correctement ses informations, s'assurer des coopérations utiles au bon moment, anticiper sur des tâches à venir pour éviter les situations d'urgence ou pour s'y préparer, etc. De nombreuses analyses de l'activité de travail, et notamment celles qui s'intéressent aux effets de l'âge - car les stratégies de préservation se construisent tout au long du parcours professionnel, et pallient les déficiences liées au vieillissement (Marquié & col., 1995) - témoignent de l'importance et de la diversité de ces stratégies, ainsi que de leur fragilisation quand la pression du temps se fait trop forte. L'intensification entraîne alors des difficultés accrues pour supporter toutes les autres contraintes de travail : dans notre exemple, il s'agira par exemple du travail sur écran ou du manque d'espace dans les bureaux. C'est aussi de cette façon qu'on peut expliquer des résultats "surprenants" dans les enquêtes nationales, comme la progression à long terme du port de charges lourdes ou du travail à la chaleur.

Enfin, un autre angle d'attaque dans l'exemple cité, consisterait à souligner la fin de la question : "...une opération qui demanderait davantage de soin". On retrouve une idée qu'Yves Clot a beaucoup développée : "l'effort n'est pas seulement celui que fait l'homme pour suivre la cadence ; c'est également celui qu'il doit consentir pour refouler sa propre activité " (Clot, 1998, p.166). Nous n'y insistons pas davantage pour l'instant, puisqu'on rejoint les thématiques de l'identité et du "bonheur", dont nous traiterons un peu plus loin.

Le bilan de ces mécanismes, dans le champ de la santé au travail, n'est pas simple, notamment à cause des effets indirects : la fragilisation des modes opératoires auto-protecteurs. On ne peut exclure des conséquences graves de l'intensification, sur les accidents du travail par exemple (Chesnais, 1996 ; Askenazy, 1998), ou à plus long terme, sur la santé post-professionnelle (Vézina & col., 1989), voire la mortalité différentielle (Astrand & col., 1989). Il est plus facile de montrer ses effets immédiats dans un registre infrapathologique, comme les troubles nerveux ou les douleurs évoqués dans notre exemple - ce lien étant largement confirmé par des outils statistiques lourds comme l'enquête ESTEV (santé, travail et vieillissement - Derriennic & col., 1996). Ces "petits" troubles de santé ne relèvent pas (ou

rigidification est une cause de douleurs, il n'est pas sûr que cet effet puisse aller jusqu'à l'apparition de lésions définitives.

pas encore) d'une maladie clairement diagnosticable. Ils ne sont pas nécessairement "graves", mais ils perturbent l'existence quotidienne et la vie de travail, et ils s'avèrent difficiles à supporter à la longue. Plus gravement encore, ils entraînent une fragilisation de l'emploi, une augmentation du risque de perte d'emploi dans les années qui suivent (Saurel-Cubizolles & col., 1999).

(*extrait 2*)

Intensité et rigidités

L'intensification retentit sur les conditions de travail. Elle peut d'abord amener à réaliser les mêmes opérations plus souvent par unité de temps. Si ces opérations supposent un effort, celui-ci peut devenir pénible. Autre conséquence directe de l'intensité du travail : le « stress ». La pression temporelle forte est pour l'organisme une agression. L'urgence est en soi une mauvaise condition de travail. Mais le lien entre intensité et conditions de travail est souvent plus compliqué.

L'agression représentée par les contraintes de temps serrées est aggravée quand s'y ajoute la nécessité d'une attention soutenue. L'organisme réagit alors par une contraction exagérée des muscles, une rigidification [Laville et col., 1973], cause de douleurs : les postures de travail sont vite ressenties comme pénibles. Dans le cas d'un travail répétitif, où ces postures varient peu, des douleurs, et peut-être des pathologies musculo-squelettiques vont se produire à la longue.

Or les situations de travail répétitif sous forte contrainte de temps et exigeant de l'attention sont de plus en plus fréquentes. C'est même un effet habituel de la combinaison des modes d'organisation marchand et industriel-bureaucratique. Dans l'automobile, le souci d'adapter la production à la demande conduit à proposer une gamme de modèles presque infinie du fait de la combinaison de nombreuses options. Chaque voiture produite, ou presque, est différente de la précédente. Les ouvriers des chaînes de montage voient leur attention sollicitée en permanence. Alors que le travail demeure pour l'essentiel répétitif, la diversité prend du

temps : il faut lire des étiquettes, choisir les pièces à monter, on ne peut plus anticiper et préparer son travail aussi facilement puisqu'on ne sait pas exactement ce qu'on aura à faire. Cette perte de temps, même faible, aggrave la pression temporelle. La combinaison travail répétitif + contraintes de temps + attention soutenue se répand aussi dans le secteur tertiaire. Le traitement de formulaires administratifs sur écran entraîne souvent ce genre de travail. Les caissières de la grande distribution le subissent aussi [Alonzo, 1997 ; Prunier, 2000]: l'usage du scanner rend leur travail encore plus répétitif ; leur attention est mobilisée pour coordonner leurs gestes avec ceux du client ; le souci d'éviter une longue attente aux caisses, la gestion des effectifs au plus juste et l'imposition de normes de production engendrent de fortes contraintes de temps. Dans la plupart des professions exposées à ce type de travail, on constate une augmentation des troubles musculo-squelettiques et autres « maladies pour efforts répétés ».

Mais l'intensification du travail va surtout ébranler le compromis construit par chaque travailleur entre les objectifs de la production, les compétences dont il dispose et le souci de préserver sa santé. Travailler dans l'urgence restreint les marges de manœuvre et rend les pénibilités moins évitables. Quand il faut aller vite, on travaille de la façon la plus rapide et pas la plus commode. Pour garnir un siège de voiture, il y a des positions qui conviennent à telle ou telle personne, qui lui permettent de n'avoir pas trop mal au dos ou ailleurs ; et des postures qui lui permettent d'aller le plus vite possible. Or ce ne sont pas les mêmes. Dans les hôpitaux, l'intensification du travail des aides-soignantes les conduit souvent à renoncer à l'usage du lève-malade pour déplacer les personnes hospitalisées [Villatte et al., 1993]. D'une part cet engin est long à installer. D'autre part la gestion serrée de leur temps recentre leur activité sur les seuls actes techniques ; manipuler le malade est alors une façon d'avoir un contact avec lui. L'impact de l'intensité du travail sur les conditions de travail est encore aggravé par le fait que le travail devient imprévisible. Il est devenu habituel qu'un routier voie son planning de livraison sans cesse modifié. Il va alors devoir manipuler davantage son chargement. Si de plus il est pressé, ce qui est presque toujours le cas, il manipulera les éléments du chargement d'une façon qui n'est pas forcément la meilleure pour sa santé [Hamelin, 1993].

Ces exemples ont une portée générale. L'urgence empêche de construire de bonnes conditions de travail. Changer de posture, "souffler" un instant, aménager son espace, choisir et trouver l'outil ou le document adapté, prendre correctement ses informations, s'assurer des

coopérations utiles au bon moment, anticiper sur des tâches à venir pour éviter les situations d'urgence ou pour s'y préparer : ces conduites souvent indispensables à la préservation de la santé sont rendues plus difficiles, voire impossibles par l'intensification du travail.

Le lien entre contraintes de rythme et conditions de travail est confirmé par des études statistiques. On peut, dans chaque profession, comparer les salariés qui cumulent des contraintes de rythme de type industriel-bureaucratique et des contraintes de type marchand et les salariés qui échappent à ce cumul. Les conditions de travail déclarées par les premiers sont, en moyenne, sensiblement moins bonnes que celles déclarées par les seconds [Cartron, 2000]. L'intensification du travail est l'explication la plus plausible de certaines évolutions surprenantes mises en évidence par les enquêtes statistiques sur les conditions de travail, comme la progression du port de charges lourdes ou du travail à la chaleur.

L'intensité du travail perçue par les salariés d'un grand organisme de services a un lien non seulement avec la fatigue ou la nervosité, mais aussi avec les douleurs cervicales, par exemple, y compris en éliminant l'effet de l'âge, du sexe, du niveau hiérarchique ou même d'autres aspects des conditions de travail [Molinié et Volkoff, 2000]. L'intensité du travail crée une infrapathologie [Derriennic et col., 1996], des « petits » troubles de santé qui ne sont pas nécessairement « graves », mais perturbent l'existence quotidienne et la vie de travail, s'avèrent difficiles à supporter à la longue et entraînent une fragilisation de l'emploi. Aux Etats-Unis, les secteurs où de nombreuses entreprises ont adopté la « production allégée » connaissent une recrudescence dramatique des accidents du travail [Askenazy, 1998]. D'autres études mettent en évidence les effets de l'intensité du travail sur la santé post-professionnelle. Les ouvrières retraitées de la confection qui ont été rémunérées au rendement, ont une santé plus déficiente que celles qui ont été payées au temps [Vézina et col., 1989].