

Du travail qui construit au travail qui détruit: quels enjeux pour la santé mentale?

Elisabeth Conne-Perréard

Du travail qui nourrit au travail qui détruit écrivait récemment François Pilet (2007). Dans une perspective de santé mentale, les aspects positifs et structurants du travail se doivent d'être également soulignés.

Nous vivons une profonde transformation du monde du travail. En Suisse, comme dans tous les pays occidentaux, on assiste à une diminution des postes de travail dans les secteurs primaires et secondaires et une augmentation dans le secteur tertiaire. Les formidables mutations des métiers ont imposé des contraintes de redéfinition, sinon permanente, du moins récurrente. Au niveau des postes de travail, si l'évolution technologique apporte certaines améliorations, les modifications structurelles qui l'accompagnent (automatisation, flexibilisation, informatisation, nouvelles formes d'organisation) ont des répercussions sur les conditions de travail et le contenu des tâches ainsi que sur la nature des relations nouées autour du travail. Celles-ci constituent pourtant un important enjeu de santé mentale.

Pascale Molinier (2006) rappelle qu'à ces nouvelles formes d'organisation du travail correspond une nouvelle clinique de la souffrance et des défenses dans le travail, avec entre autres une augmentation des pathologies post-traumatiques et le questionnement sur le statut du travail dans les étiologies du suicide. Le désinvestissement affectif et le cynisme entrant dans la définition du Burn out constituent un bon exemple de mécanismes de défense que mobilisent les travailleurs pour supporter l'insupportable.

Le travail est devenu le mode d'insertion et la source d'autonomie quasi obligé dans notre société, conséquence de l'affranchissement des dépendances traditionnelles, familiales et conjugales. La dépendance à l'emploi qui en résulte autorise les pressions aussi bien sur des aspects salariaux que de flexibilité (polyvalence, rotations, travail sur appel ...) ou de valeurs. Les travailleurs s'en trouvent fragilisés voire trop souvent atteints dans leur santé ou dans ce que Poltier et al.

(2004) nomment l'intégrité éthique. Il faut avoir entendu le témoignage de cadres enjoins de faire le «sale boulot» ou de travailleurs contraints à faire du «mauvais ouvrage» pour mesurer la souffrance qui les habite.

La nouvelle gestion du travail a aussi amené de nouvelles formes d'évaluation du travail et du travailleur dans une logique essentiellement comptable avec des fréquences rapides (annuelles, semestrielles, voire instantanées¹) qui maintiennent le salarié sous une pression psychologique permanente.

Dans un récent bilan, la Poste suisse se félicitait que 97 % des clients soient servis en moins de 7 minutes. Ce bilan ne dit rien de la qualité du travail et surtout du sentiment de travail bien fait des travailleurs. L'injonction à faire du chiffre, souvent au détriment de la qualité, met en péril le *sens* de l'engagement des travailleurs, par-delà leur identité professionnelle et leur estime de soi.

Les nouvelles formes d'organisation du travail avec la peur du licenciement et les dispositifs d'évaluation décrits ci-dessus conduisent à l'effritement des collectifs de travail. Les évaluations individuelles – soit disant objectives – et le salaire au mérite contribuent largement à l'isolement des travailleurs. Cette perte de repères collectifs, souvent voulue par les entreprises, se conjugue avec l'individualisation qui tend à devenir la norme sociétale en même temps que selon Marie Pezé (2002), l'individu est surexposé à la reconnaissance des autres: «si l'individu ne peut trouver dans le regard d'autrui un jugement narcissiquement soutenant, il y aura souffrance».

Ainsi fragilisé dans son statut et dans son savoir-faire comme dans son savoir-être, soumis à des contraintes de plus en plus éprouvantes, non reconnu, mal-mené, harcelé parfois, le travailleur a-t-il un autre choix que de devenir «fou»?

¹ C'est notamment le cas dans les centres d'appel et aux caisses des supermarchés où les dispositifs électroniques permettent une évaluation immédiate du rendement.

Alors on s'indigne d'un «absentéisme²» qu'il faut «maîtriser», on pointe du doigt les 47 % de nouvelles rentes d'invalidité allouées pour des diagnostics de «psychoses ou de psychonévroses», on accuse le corps médical de faire augmenter les coûts de la santé, sans vouloir voir qu'une part non négligeable des problèmes de santé est directement attribuable aux dysfonctionnements de notre système économique.

² Absentéisme: comportement de celui qui est souvent absent (Petit Robert).

Sans bien entendu prétendre que l'ensemble des problèmes de santé mentale est à mettre sur le compte du milieu de travail, il s'agirait au moins de reconnaître l'existence du phénomène au niveau politique. Une étude danoise (Danish Working Environment Service 1996) estimait que 10 % des atteintes à la santé psychique sont directement attribuables aux conditions de travail, bien assez pour rendre nécessaire un changement de paradigme et prendre les mesures qui s'imposent.

References

Pilet F (2007). Du travail qui nourrit au travail qui détruit. Rev Med Suisse, numéro spécial – Quadrimed, S49.

Molinier P (2006). Les enjeux psychiques du travail. Paris : Edition Petite bibliothèque Payot, p. 335.

Poltier H, Guénette AM, Henchoz AM (2004). Travail et fragilisation, l'organisation et le management en question. Paris: Ed Payot, p. 200.

Pezé M (2002). Le deuxième corps. Paris: Edition La Dispute, p. 151.

Danish Working Environment Services (1996). The costs of workrelated diseases and work accidents in Denmark – AT-Rapport N°9-1996 Arbejdstilsynet, Danish Working Environment Service (1996).

Address for correspondence

Dr. Elisabeth Conne-Perréard
médecin inspectrice du travail
Département de la solidarité et de
l'emploi (DSE)
OCIRT
case postale 1255
5 rue des Noirettes
1211 Genève 26 La Praille
Tel.: +41 22 388 29 29
Fax: +41 22 388 29 30
e-mail: elisabeth.conne-perreard@etat.ge.ch

To access this journal online:
<http://www.birkhauser.ch/IJPH>