

Alors, heureuses au travail ?

Olivier Godechot

Je remercie l'Association Française des Assistantes Secrétaires Médico-Sociales de m'offrir l'occasion d'exposer les grandes lignes d'un travail collectif de plusieurs années qui est désormais réuni dans un ouvrage récemment paru : Christian Baudelot, Michel Gollac, Céline Bessière, Isabelle Coutant, Olivier Godechot, Delphine Serre, Frédéric Viguière, 2003, *Travailler pour être heureux ?*, Fayard. Cette expérience permettra une confrontation intéressante, à la fois je l'espère pour vous (vous pourrez en juger à l'issue de mon exposé) et aussi pour moi (et les coauteurs que je représente) ... En voici les raisons : à la suite de la publication, nous avons été invités à présenter notre livre devant des institutions et des publics variés, journalistes, chercheurs, enseignants, étudiants, syndicalistes, chefs d'entreprise, etc. La plupart du temps lors de ces échanges nous sommes face à un public prompt, même s'il ne connaît pas très bien le travail, à adopter une posture similaire à la notre. Ils regardent le travail d'en haut. Ils s'interrogent sur la qualité de nos lunettes, commentent le poli de nos verres, proposent quelques lorgnettes alternatives ou se satisfont totalement de notre longue vue. Mais face à nos questions, face à nos résultats, ils ne mobilisent que rarement leur propre rapport au travail.

L'exposé que je propose ici, va, au contraire, à la rencontre de votre propre expérience de travail. Il vous permettra peut-être de mettre en perspective, de nommer, d'expliquer ou de comprendre le rapport au travail que vous développez dans votre propre profession. Notre analyse du rapport au travail sera jugée à l'aune de votre expérience collective et, si elle ne vous convainc pas, elle pourra au contraire être refusée, repoussée, nous être renvoyée comme une image déformée de notre propre position sociale dont nous nous sommes insuffisamment extraits. Cet exposé et la discussion qui le suivra seront donc peut-être le lieu d'un échange entre un regard panoramique, une vue de haut (qui pour autant essaiera de ne pas être hautaine), et une expérience concrète, ordinaire, quotidienne de travail, une expérience homogène, votre expérience de travail. Je vois, par exemple, que je suis annoncé dans le programme de cette journée comme « expert ». C'est flatteur. S'il s'agit de désigner le fait que nous mobilisons un capital de connaissances, de méthodes, le produit de recherches avancées, j'accepte volontiers cette appellation louangeuse. Mais s'il s'agit de nous revêtir des habits de « l'expert », ce personnage politique et économique, élu ou consultant, technocrate ou eurocrate, capable au nom de son savoir de dire ce qu'il faut faire, de préconiser les solutions à des problèmes, alors je refuse cette désignation. Nous ne sommes pas (avec mes coauteurs) des experts du bonheur, ni même du bonheur au travail. Nous ne savons pas comment vous rendre heureux/heureuses au travail ! Nous ne connaissons pas de solutions précises, pour vous, pour que dans votre situation concrète vous évitiez des formes d'insatisfaction, voire de malheur au travail. Cette posture de

conseil – « Vous n’êtes pas heureux au travail ? Comment donc ? Faites comme ceci, comme cela. Faites comme moi ! » – si souvent adoptée par des personnes autorisées, qui se sentent psychologues mais ne connaissent souvent pas les rudiments de cette science, renforce encore le désarroi de ceux qui ne peuvent suivre l’injonction moderne « d’être heureux au travail ».

Non, pas assez sûrs de notre propre bonheur au travail, nous ne souhaitons être ni des guides, ni des donneurs de leçons. Toutefois après plusieurs années d’enquête, nous pensons connaître le malheur et le bonheur au travail dans ses grandes lignes. C’est à vous de vous saisir de cette connaissance, si avérée, de vous en servir pour comprendre votre situation et avec vos propres ressources essayer de l’asseoir ou de la transformer. La compréhension peut être souvent la première étape de la reprise en main de votre environnement de travail.

Les grandes lignes du rapport au travail pour cela tracées seront bien sèches et frustrées. Il sera en effet question de bonheur et de malheur statistique ! Le livre repose essentiellement sur une enquête auprès d’un échantillon représentatif de 5151 personnes qui ont répondu en 1996 à un long questionnaire (une demi-heure) de l’INSEE sur leur rapport au travail, questionnaire complété par une cinquantaine d’entretiens qualitatifs approfondis de deux heures et plus. Pour ouvrir la discussion avec la salle, j’ai accompagné les résultats généraux de traitements secondaires portant sur une population qui vous soit proche afin de vous permettre, si l’estimation est bonne, de vous situer. Ces statistiques seront précaires : la population étudiée ne comporte que 167 secrétaires dont 14 secrétaires médico-sociales, 63 infirmières, 37 médecins, 40 aides soignant-e-s (à plus de 80% des femmes) et 8 assistantes sociales (dont un homme). Mais elles fourniront une aide précieuse pour le va-et-vient entre le général et le concret, l’abstrait et le vécu, entre notre enquête et votre expérience.

Nous essaierons d’abord de retracer les raisons pour lesquelles la question du bonheur au travail devient si pressante en ce début de vingt-et-unième siècle, si pressante au point que nous lui consacrons une enquête et un livre, si pressante au point que vous-mêmes vous invitiez des spécialistes du sujet à vos journées d’études. Nous verrons ensuite ce qu’on entend dans une enquête par le bonheur et le malheur au travail. L’étude des multiples dimensions de la satisfaction permettra alors de dessiner trois grands types de rapport au travail. Enfin nous analyserons quelques conséquences des transformations contemporaines sur le rapport au travail.

Comment le bonheur au travail devient une question centrale ?

Trouver le bonheur sur terre, et plus encore dans le travail, n’a pas été une préoccupation partagée par les femmes et les hommes en tout temps et en tout lieu. On pourrait même dire qu’il s’agit d’une préoccupation récente et occidentale. Le révolutionnaire Saint-Just, en pleine révolution

française, s'était écrié : « le bonheur est une idée neuve en Europe ». Il avait doublement raison en caractérisant à la fois la nouveauté et le lieu de l'innovation : l'Europe. Dans la société chrétienne qui précédait les lumières, le bonheur terrestre s'effaçait bien souvent devant la quête du bonheur céleste. La vie sur terre, traversée d'une vallée de larmes, était récompensée après la mort par une félicité éternelle.

L'époque des Lumières est l'occasion d'une double transformation. Premier élément de transformation, les lueurs de l'au-delà deviennent moins éclatantes et les regards se tournent vers la vie terrestre. Pourquoi sacrifier son existence à un hypothétique salut ? Le bonheur sur terre est possible. Une vie bien réglée et des institutions politiques justes doivent le permettre. Deuxième élément de transformation : la place du travail évolue et joute désormais celle du bonheur. Le travail dans l'ancien régime et plus encore dans le monde féodal était une malédiction : « tu gagneras ton pain à la sueur de ton front » enseignait la société chrétienne. Ceux qui échappaient à cette malédiction, seigneurs, clergé, ne pensaient pas leur propre activité (prière, activité militaire, justice, politique, administration) comme un « travail ». Le « travail », pensé comme essentiellement travail de la terre, travail de la main (artisanat) et travail de l'argent (commerce), leur était d'ailleurs largement interdit. Au dix-huitième siècle émerge une nouvelle élite, la bourgeoisie, qui contrairement à l'ancienne pense son activité comme travail. La place du travail est alors étendue : les activités intellectuelles de cette bourgeoisie se fondent dans la catégorie travail. Sa valeur est inversée : de malédiction, elle devient une bénédiction. Le travail, pensé sur le mode de l'activité intellectuelle et commerciale bourgeoise, permet d'échapper aux vaines spéculations métaphysiques, organise une vie calme et régulière, permet d'accumuler une épargne suffisante pour pourvoir aux aléas de l'existence. Le travail devient compatible avec le bonheur. Il en devient même pour de nombreux auteurs la condition.

La société bourgeoise qui se construit sur les décombres de l'ancien régime fait du travail une valeur. Elle affirme que le travail est une voie possible, voire la seule voie possible vers le bonheur terrestre. Pourtant, en même temps, les conditions de travail dans les nouveaux lieux de travail de cette société, les usines, semblent épouvantables. La misère règne. Le malheur au travail sévit. Curieux paradoxe. Paradoxe que les observateurs les plus attentifs de la nouvelle misère essayent de résoudre. Les Marx, les Proudhon acquiescent : « Oui, le travail est une valeur ! Oui, il permet de réaliser l'essence de l'humanité et d'accéder au bonheur. Mais pas ce travail ! Mais pas dans cette société ». De cette réflexion, naît un programme qui, sous des formes diverses, traverse les deux derniers siècles : critiquons le travail actuel, transformons le travail, transformons la société pour qu'enfin le travail conduise au bonheur et non au malheur.

La quatrième étape de cette rapide fresque nous rapproche de ce que nous connaissons. Les projets de transformation conjointe du travail et de la société marquent le pas. Échecs et désillusions laissent les salariés

modestes orphelins d'une perspective historique susceptible de donner un sens à un travail qu'ils ne chérissent guère. Parallèlement une nouvelle figure du monde du travail s'affirme. Elle n'a ni les traits tirés de l'ouvrier exploité ni le visage hypocrite et dominateur du patron qui parle de bonheur au travail en oubliant de préciser qu'il s'agit de « son » bonheur et de « leur » travail. Non, le cadre, tout en restant salarié, semble dire : « Le bonheur au travail est possible. Je l'ai rencontré. » Ce n'est pas un grand bonheur collectif, à attendre d'un hypothétique mouvement historique, mais un petit bonheur individuel, à construire et à réaliser soi-même. La clé semble être : s'intéresser à un travail intéressant. Conduite de projets, développement de compétences, autonomie, confiance et responsabilité permettent au travail de réaliser des choses et en même temps de se réaliser. C'est une affaire de choix, c'est une affaire individuelle, disent les cadres. Études, carrière, là où est notre plaisir, là où sont nos compétences, là se trouve la voie vers le bonheur au travail. Bref, à chacun de prendre des initiatives, de saisir des opportunités pour trouver et remonter ce chemin du bonheur au travail, pour découvrir ou construire ce travail « où on s'éclate ». Revers de la médaille du travail promue par les cadres : le « bonheur au travail » devient une injonction. Il faut « se réaliser dans son travail ». Il faut trouver un « travail qui nous plaise ». L'effet culpabilisant de cette injonction – « Comment ! Tu ne t'éclates pas dans ton travail ? (Ma pauvre cruche !) » – vient surajouter ses effets, à la pénibilité, l'ennui ou la souffrance ressentie au travail. Dans les classes sociales intermédiaires, moyenne et petite bourgeoisie salariées, le Devoir est remplacé par le Devoir de Plaisir, tant en matière de vie affective sexuelle, qu'en matière de travail. Lorsque l'on ne peut réaliser ce nouveau devoir, il faut trouver des causes. Les causes de ce échec ne sont plus collectives (état, patronat, concurrence, capitalisme) comme dans l'ancien mode de recherche du bonheur mais sont individuelles. Soit je n'arrive pas à occuper mon travail de telle sorte qu'il me rende heureux (la faute à moi-même), soit certaines personnes (qui me harcèlent) m'empêchent d'être heureux.

Dans ce contexte culpabilisant, le bonheur au travail et plus encore son absence suscitent des attentes. Notre livre, notre enquête, sans que peut-être nous l'ayons bien saisi au départ (une certaine évolution a eu lieu de ce point de vue entre la date de l'enquête, 1996, et la date de parution du livre, 2003), se situe dans ce contexte d'attentes. Il ne donnera pas des solutions pour trouver le bonheur au travail. Il permettra juste de mieux comprendre ces attentes.

Bonheur et malheur au travail : de quoi parle-t-on ?

Le bonheur

N'éludons plus et faisons l'étude du bonheur. Tout d'abord qu'entend-on par bonheur ? Plutôt que de se tourner vers les doctes et les savants qui parlent de bonheur avec des yeux souvent tristes, interrogeons les enquêtés. « Qu'est-ce qui est le plus important pour être heureux ? ».

Telle était la première question de notre enquête. La question n'a pas paru incongrue : presque tout le monde a répondu.

Les réponses traduisent bien la diversité des conditions de travail, des moments de la vie, des places dans la famille. Pour les membres des catégories populaires, les chômeurs, les ouvriers, qualifiés ou non, et dans une moindre mesure les employés, le bonheur semble conditionné par la possession de quelques ressources fondamentales. C'est pourquoi il s'exprime dans le registre de l'avoir. Il s'agit avant tout « d'avoir la santé, une famille et un travail ». Le « travail » est une ressource qui ouvre l'accès à ces autres ressources de base que sont « l'argent », le « salaire », le « logement » et la « maison ». Si on n'a pas cela, on ne peut pas être heureux. Dans ces catégories, on n'est nullement assuré de disposer de ce socle indispensable du bonheur. Il faut donc « avoir du travail » (ouvrier agricole), « avoir assez de revenus » (ouvrier qualifié des transports), « avoir mon mari et mon gosse » (employée de commerce), « avoir un travail fixe » (chômeur).

Pour les membres des catégories les mieux pourvues en capitaux économique et culturel, au contraire, ces ressources, sont, le plus souvent assurées. Il s'agit alors de construire au travail, à la famille... une place en harmonie avec sa personnalité : d'où l'usage fréquent des mots « harmonie » et « équilibre » dans l'expression des conditions du bonheur. Là où les membres des catégories les moins fortunées expriment leur dépendance vis-à-vis d'un monde extérieur qui leur donnera, ou pas, travail, argent et logement, les cadres, les professions libérales, les chefs d'entreprise insistent sur l'accord entre ce monde extérieur et leur monde intérieur, accord qui se manifeste bien par une invocation qui leur est propre de la « liberté » comme condition du bonheur. À une vision économique du bonheur fondée sur « l'avoir » (avoir la santé, une famille, du travail, de l'argent), ils opposent une vision psychologique qui s'exprime dans le registre de « l'être » ou du « faire ». Il s'agit de « se sentir bien dans sa peau, se sentir en accord avec soi-même » (cadre du public), de trouver « l'équilibre entre la vie familiale et la vie professionnelle » et de construire « une réussite entre les deux » (professions libérales), de « faire des choses qui me plaisent », de « se réaliser ».

Les quelques secrétaires médicales que nous avons interrogées dans l'enquête occupent une position intermédiaire. Leur réponses sont souvent rédigées dans le registre de l'avoir : « la santé, l'amour, l'amitié, l'argent », « avoir des enfants ». Mais à la différence des autres catégories d'employés ou d'ouvriers, elles insistent beaucoup plus sur des facettes de la vie familiale et affective et moins sur le travail (seules deux secrétaires médicales et sociales sur quatorze le font). On peut y voir deux raisons. D'une part c'est une profession de femmes. Or le partage des rôles dans la vie familiale, qui lui-même est un produit de la vie sociale, assigne à la femme en particulier dans les catégories sociales moyennes, l'obligation de s'impliquer dans la vie familiale et d'y trouver une forme de bonheur plus importante que dans la sphère du travail.

D'autre part c'est une profession qui bénéficie du statut protecteur de la fonction publique et parapublique. Comme la crainte de la perte d'emploi y est moindre, l'emploi a moins de raisons d'y figurer comme condition du bonheur. Certaines secrétaires médico-sociales insistent sur l'idée d'équilibre, idée que l'on trouve plus chez les cadres. Plus globalement, en passant des aides-soignants aux secrétaires médicales, des secrétaires médicales aux infirmières, puis aux assistantes sociales et aux médecins, on retrouve des différenciations de conception du bonheur similaires à celles que l'on trouve en allant du groupe des ouvriers aux cadres supérieurs dans la société globale.

La place du travail dans le bonheur

Les réponses des enquêtés révèlent la place essentielle qu'ils accordent au travail dans leur conception du bonheur. « Travail » est le deuxième mot le plus employé après « santé », mais devant « famille », « argent », « enfants », « amour », « couple »... Cette référence au travail est presque toujours positive. L'expression d'une humeur anti-travail n'est (ou du moins n'était au moment de l'enquête) le fait que d'une infime minorité. Au total, plus du quart des personnes interrogées, femmes au foyer et retraités inclus, emploient soit le mot « travail » (22 % des réponses), soit un de ses synonymes – « emploi », « boulot », « métier », « profession » (5 %).

La fréquence de la référence au travail est cependant inégale d'un groupe social à l'autre. Elle est le fait de 43 % des ouvriers, mais seulement de 27 % des chefs d'entreprise, cadres et professions libérales. Ceux qui évoquent le plus le travail sont ceux qui sont privés d'emploi (les chômeurs) et ceux qui, objectivement, sont les plus menacés de l'être en raison de leur statut (les intérimaires, les salariés sous contrat à durée déterminée), de leur place dans la hiérarchie professionnelle (les ouvriers) ou de leur âge (les jeunes). Parmi les ouvriers de moins de 35 ans au chômage ou n'ayant qu'un emploi précaire, 65% évoquent le travail ou ses synonymes dans la définition du bonheur.

La place accordée au travail dans le bonheur dépend aussi de la position dans le cycle de vie et de la situation familiale. Celles-ci ne jouent pas de la même manière pour les hommes et pour les femmes : les conceptions du bonheur sont en effet modelées par les représentations collectives légitimes. Pour les hommes, la situation sociale est plus déterminante que la situation familiale. En revanche, chez les femmes, la profession et le diplôme exercent peu d'influence sur le fait de citer le travail comme un élément du bonheur. Au contraire, la probabilité de l'évoquer est, à profession ou diplôme donnés, nettement plus faible pour les femmes qui vivent en couple. Elle diminue aussi très fortement après 40 ans, sans qu'on puisse savoir s'il s'agit d'un effet d'âge ou de génération.

Les écarts quantitatifs entre groupes sociaux concernant la mention du travail parmi les éléments du bonheur se doublent de différences qualitatives : cette mention n'a pas toujours la même signification. Elle

peut renvoyer au registre de l'avoir ou bien à celui de l'être ou du faire, aux conditions économiques du bonheur ou à sa construction psychologique. Près de la moitié des personnes qui utilisent le mot « travail » ont en fait répondu « avoir du travail » ou « avoir un travail ». « Travail » désigne ici ce que le jargon scientifique ou administratif préfère appeler l'emploi : on ne s'intéresse pas tant au contenu du travail qu'au statut social qu'il confère, au revenu qu'il procure. Ce sont ces réponses qui correspondent à la crainte d'être privé d'emploi. Elles sont, avant tout, le fait des chômeurs et des précaires, des ouvriers, des jeunes. Ce sont les membres des mêmes catégories qui parlent d'« emploi » ou de « boulot ». Ils ont intériorisé la vision administrative de leur situation (ils sont des « demandeurs d'emploi » actuels ou potentiels) ou la dévalorisation sociale de leur travail, qui n'est qu'un « boulot », voire un « petit boulot » (comme ceux que le demandeur d'emploi peut finir par accepter faute de mieux...). Ce travail sans qualités n'en est pas moins une condition du bonheur.

C'est un autre registre d'idées que mobilisent ceux qui parlent de « vie professionnelle », de « profession », de « métier ». Ils désignent ainsi le contenu même du travail ou, du moins, une identité professionnelle valorisée renvoyant à la fois au statut social et à la nature de l'activité. Il ne s'agit plus seulement d'avoir, mais d'être ou de faire. L'insertion du travail dans une conception du bonheur en termes de construction et d'épanouissement personnel est encore plus nette lorsqu'il s'agit de « se sentir bien dans son travail », « d'être heureux dans son travail », d'avoir « un travail motivant ». Le bonheur peut aussi être rapporté au fait de trouver un « équilibre » entre le travail et la vie personnelle, la famille, les loisirs. Il ne s'agit donc plus ici d'avoir un travail, ce qui est, implicitement considéré comme allant de soi. Il faut, au contraire, faire du travail une des composantes d'un bonheur qui consiste, précisément, dans le fait d'harmoniser des biens dont aucun n'est *a priori* susceptible de faire défaut.

La place du bonheur dans le travail

Compliquons un peu. Nous connaissons un peu le bonheur, les conceptions plurielles du bonheur qui ont cours dans la société et la place du travail dans la construction du bonheur. Quelle est la place du bonheur au travail ? Le travail est important pour être heureux, soit. Mais sont-ils aussi importants, ceux qui sont heureux au travail ? On pourrait croire que donner de l'importance au travail pour être heureux va de pair avec l'importance du bonheur au travail. En fait, non. Pas vraiment.

Voilà le constat que l'on peut dresser en analysant les résultats à notre question bilan qui terminait le questionnaire : « Finalement, dans votre travail, qu'est-ce qui l'emporte ? 1. Les motifs de satisfaction ; 2. Les motifs d'insatisfaction ; 3. Les uns et les autres s'équilibrent à peu près ». Les motifs de satisfaction l'emportent chez 67% des cadres, 55% des professions intermédiaires, 53% des artisans commerçants, 44% des

employés, 39% des ouvriers et 35% des agriculteurs. Les catégories sociales les moins favorisées, comme les ouvriers les employés ou les agriculteurs, qui signalaient plus souvent l'importance du travail pour être heureux sont aussi celles qui sont les moins heureuses au travail. De même celles qui parlaient peu de travail comme condition du bonheur (les cadres) sont finalement fort épanouies au travail. Deuxième enseignement, la hiérarchie de la satisfaction au travail semble à première vue suivre la hiérarchie sociale : le bonheur est en haut et le malheur est en bas. Vérifions pour les professions de la santé : les motifs de satisfaction l'emportent chez 87% des assistantes sociales, 63% des médecins, 52% des infirmières, 43% des secrétaires médicales et médico-sociales et 61% des aides-soignants. La tendance reste globalement vérifiée sauf pour les aides-soignants qui semblent somme toute très satisfaits de leur travail. On verra plus loin pourquoi.

Pour tracer toutes les facettes du rapport au travail, nous avons toutefois voulu éviter les facilités des sondages qui condensent la question en une interrogation tout en un « Êtes vous heureux au travail ? Un peu, beaucoup, à la folie, pas du tout... » et qui oublie de cerner la diversité des conditions qui conduisent des gens semblables à répondre différemment et des gens différents à donner des réponses semblables. Notre questionnaire comptait, une vingtaine de questions sur les caractéristiques individuelles et familiales, une trentaine de questions objectives sur le travail et les conditions de travail, une vingtaine de questions subjectives sur le rapport au travail afin d'établir un véritable nuancier du bonheur et du malheur au travail. Il permettait ainsi à une minorité non négligeable de répondre à la fois « oui, le travail les vieillissait prématurément » et « oui, le travail leur permet de rester dans le coup », distinguant ainsi deux formes de vieillissement distinctes et contradictoires. Il permettait de saisir toute la différence entre la passion malheureuse de l'agriculteur pour son travail et le désintérêt lassé de l'OS pour son « boulot » répétitif.

On a ainsi pu distinguer les activités qui au travail plaisaient et qui n'avaient pas d'équivalents hors de celui-ci. Les enquêtés distinguent quatre formes de plaisir au travail qu'ils n'éprouvent pas ailleurs : l'activité technique elle-même (« désosser, j'aime ça », dit ainsi un désosseur), et plus particulièrement au sein de cette activité technique tout ce qui a trait à l'informatique, les voyages, les contacts et la possibilité de « s'occuper de » personnes. Les secrétaires médico-sociales signalent plutôt l'ordinateur comme source de plaisir (lorsqu'il y en a) alors que les aides-soignants mentionnent massivement le fait de s'occuper des patients comme source de plaisir au travail.

La possibilité d'être heureux au travail dépend à la fois du contenu concret (la possibilité d'y faire des choses qui plaisent) mais aussi des rapports qui se nouent au travail avec l'environnement, les collègues, les supérieurs, les clients (être dans « une équipe qui s'entend bien ») et de la trajectoire de la personne au travail. Si elle a le sentiment d'être dans « une voie de garage », d'être menacée, de se déqualifier, d'être déclassée,

elle éprouvera peu de plaisir au travail quand bien même l'activité lui plaît. Si au contraire elle vient d'être promue, reconnue, si elle est sur une trajectoire ascendante, les désagréments du travail s'estomperont face aux aspects positifs. Le rapport au travail dépend de la qualité de l'adéquation entre les aspirations et les réalisations. Le rapport au travail prend ses racines dans une trajectoire longue, trajectoire de toute une vie, voire de plusieurs générations se succédant. À quoi nos parents nous ont-ils préparé ? A-t-on mieux ou moins bien réussi qu'eux ? Ainsi le taux global de satisfaction des aides-soignant-e-s, qui au départ m'avait surpris peut s'expliquer ainsi : les aides-soignant-e-s sont souvent dans une situation de mobilité sociale ascendante. Alors qu'elles occupent une position proche par certains aspects (comme le revenu, voire la position hiérarchique) des secrétaires médico-sociales, les trajectoires sont différentes : 65% des aides-soignants avaient un père ouvrier ou agriculteur contre 42% pour les secrétaires médico-sociales. D'ailleurs, les aides soignant-e-s sont moins nombreuses que les secrétaires médico-sociales à trouver que leur situation professionnelle s'est dégradée par rapport à celles de leur parent du même sexe – le plus souvent la mère – (3% des premiers contre 22% des secondes).

Au final, les différences de rapport au travail selon les personnes sont bien exprimées lorsqu'on pose la question du type d'avenir souhaité pour les enfants. Veux-t-on un destin similaire pour ses enfants ? Cette question introduit dans la balance à la fois le contenu concret du métier et son idéal, c'est-à-dire l'image que ce métier véhicule dans la société. Les différences de réponse selon les catégories sociales sont alors particulièrement nettes : 54% des cadres seraient « heureux si l'un de leurs enfants s'engageait dans la même activité qu'eux ». Ils ne sont que 20% des ouvriers à penser pareil. Les réponses positives s'élèvent à 15% pour les secrétaires médico-sociales, 24% pour les secrétaires, 35% pour les infirmières et les aides-soignants, 50% des assistantes sociales et 57% pour les médecins ! Certaines explications données par les secrétaires semblent assez noires : « Il ne faut pas être fragile psychologiquement. Métier trop difficile et le nombre de patients augmente dans le secteur psychiatrique. La société est malade », « Ce n'est pas une bonne ambiance », « On est exploité. Les études ne correspondent pas avec le travail exercé », « J'espère qu'ils feront mieux », « Travail trop merdique », « Y a mieux à faire », « Je préfère qu'ils fassent quelque chose qu'ils aiment vraiment ». Toutefois, tout n'est pas aussi sombre. Voici quelques réponses plus neutres : « Pas d'enfants », « Ce sont deux garçons ». « Enfants trop jeunes, il faut voir avec eux ». Et d'autres plus positives encore : « Ce serait une continuité. Je pourrais donner des conseils. » « Si ça leur plaît, pourquoi pas ? Travail intéressant. Ce sera en fonction de leurs goûts. »

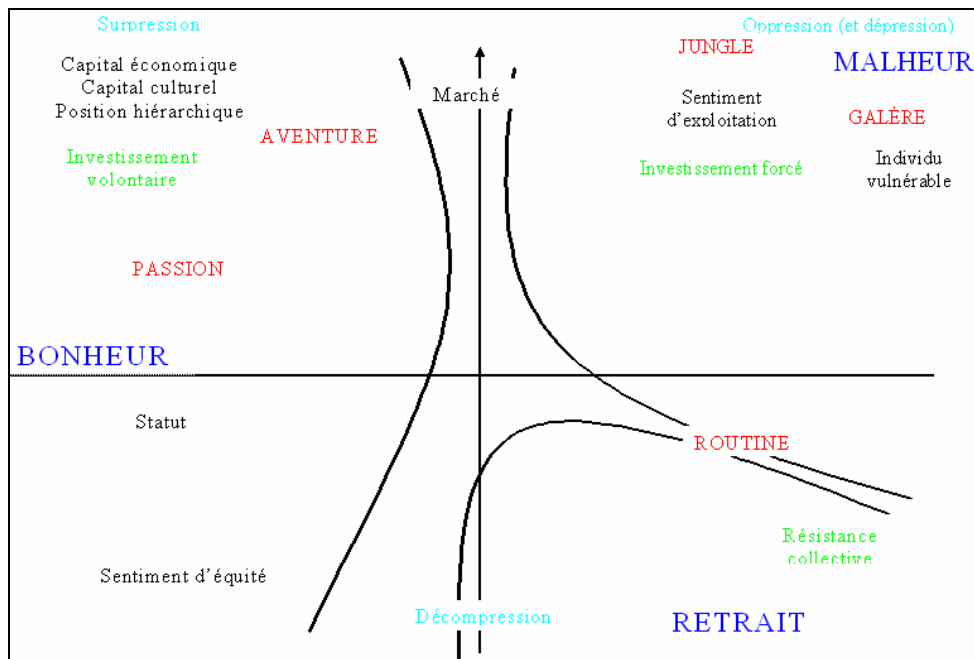
Trois rapports au travail

Compliquons encore. Si l'on tient compte de toutes les facettes des rapports au travail, on arrive à dégager non pas deux types de rapport au travail (satisfaction et insatisfaction, bonheur et malheur) mais trois : bonheur au travail, malheur au travail et un troisième sentiment un peu différent de mise à distance du travail, que l'on a nommé le retrait, c'est-à-dire une attitude d'implication minimale dans le travail.

On peut en effet parler de « bonheur au travail », lorsque les enquêtés déclarent souvent être normalement, bien ou très bien payés, ne pas être exploités, avoir des horaires commodes, être contents le lundi, rester de plein gré pour faire des heures supplémentaires, avoir des collègues parmi leurs amis, s'impliquer beaucoup dans leur travail parce qu'il est intéressant, trouver que leur travail est bien décrit par les mots passion et aventure, faire des choses qui restent, être écoutés et surtout avoir une meilleure situation que le parent du même sexe et être heureux si l'un des enfants faisaient le même travail.

« Malheur au travail » désigne bien la situation de ces personnes qui disent plus fréquemment que d'autres se sentir exploitées, voir leur travail comme une jungle, une galère ou une impasse, s'ennuyer au travail, avoir des relations difficiles avec des collègues, des clients, le supérieur ou les subordonnés, s'estimer mal ou très mal payées, regretter de ne pas être écoutées, de ne pas faire des choses qui restent ou de ne pas être dans une équipe qui s'entend bien, rencontrer des tensions avec les proches car elles se consacraient trop à leur travail, etc.

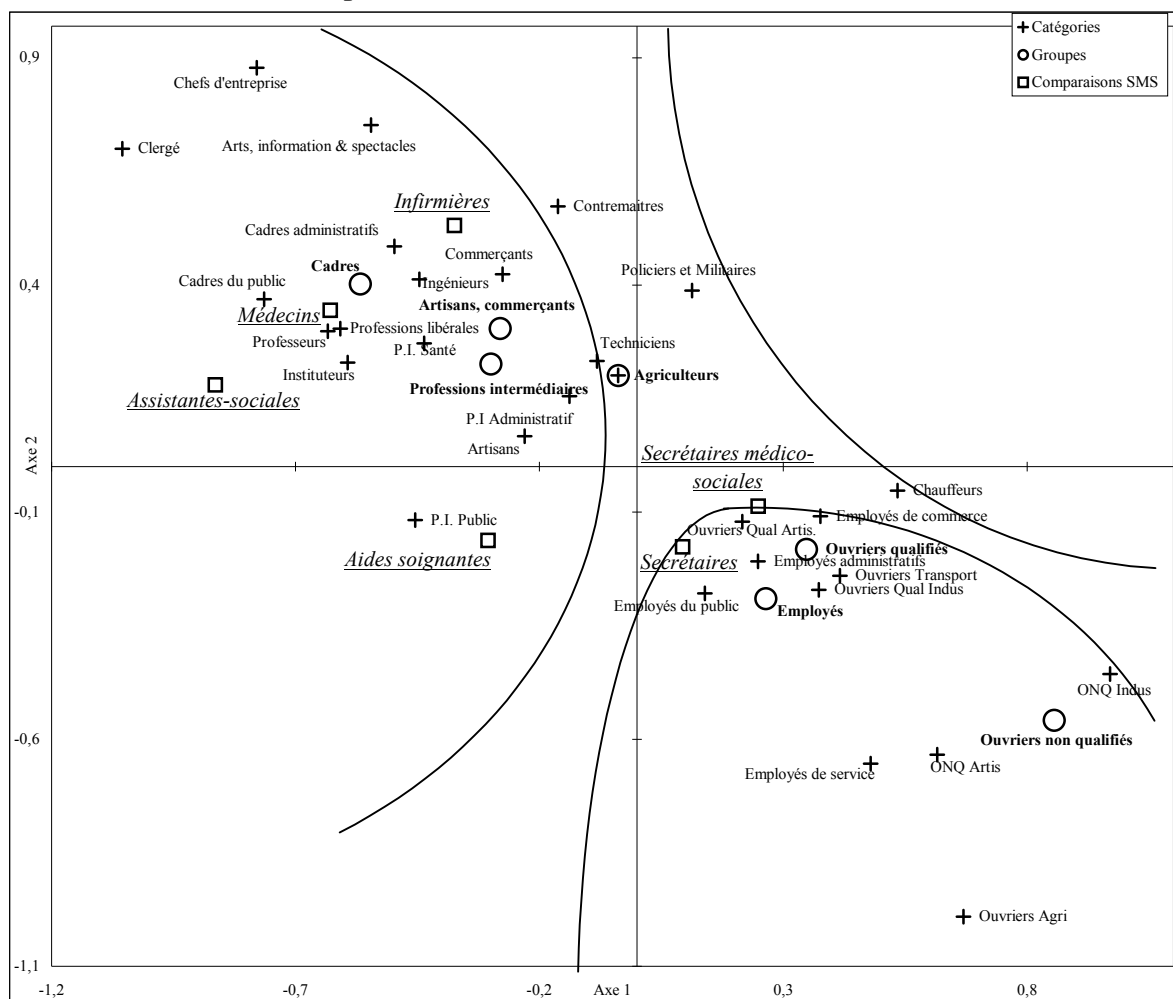
Il existe assez peu de réponses affirmatives pour caractériser le « retrait ». Les personnes répondent le plus souvent aux questions sur le travail par la négative. Le travail est-il une passion ? Non. Est-ce une galère ? Non plus. Le travail permet-il de faire des choses qu'on ne peut pas faire ailleurs ? Non. Le travail empêche-t-il de faire des choses ? Non plus. Ce sont des gens qui ne déclarent ne pas regretter les traits positifs du travail, comme être dans une équipe qui s'entend bien, avoir du pouvoir, ou de faire des choses qui restent. Ils ne « parlent pas de travail avec leurs proches ». Ils « s'impliquent juste ce qu'il faut » et ils trouvent que le mot « routine » qualifie bien leur travail. Ils refusent de faire des heures supplémentaires, ou ils ne les font que parce qu'elles sont rémunérées. Cette mise à distance d'un travail peu gratifiant est une manière à la fois individuelle et collective de résister à l'emprise d'un emploi dévalorisé et dévalorisant.



En étudiant statistiquement les corrélations entre les réponses aux différentes questions – par exemple ceux qui se disent bien payés déclarent souvent que leur travail est une « passion », ceux qui se sentent exploités parlent souvent de « galère » –, il est possible de schématiser graphiquement les réponses des enquêtés (cf. graphique n°1). À se promener sur cette carte du rapport au travail d'Est en Ouest, la satisfaction globale au travail augmente. Quand on monte du Nord vers le Sud, c'est l'implication qui augmente, que cette implication soit voulue ou subie. Cette carte nous permet de mieux cerner la roue des sentiments et les basculements possibles d'un sentiment à l'autre. On peut distinguer ainsi deux types de bonheur : le bonheur tranquille, bonheur au travail associé à un fort sentiment d'équité (« être reconnu à sa juste valeur »), et un bonheur plus agité et plus excité (forte implication, travail comme une « aventure »). À diminuer le degré de satisfaction et à augmenter celui de l'implication, on se rapproche de la frontière avec le malheur : forte tension liée au travail, à la fois en famille et au travail. La perte de la maîtrise du sens de son travail, la réduction de l'autonomie, l'implication obligée condamne plus nettement à des formes de malheur. Une baisse de la pression libère de l'oppression et permet de mettre à distance le travail, bref, de se tenir en retrait par rapport à son travail. Enfin, en augmentant l'autonomie, le prestige et l'intérêt du travail, on augmente la satisfaction et en retrouvant le bonheur tranquille, on clôt la boucle des attitudes à l'égard du travail.

Où se situent les uns et les autres sur cette carte des sentiments à l'égard du travail ? L'effet de la hiérarchie sociale est assez attendu (graphique 2). Les professions les plus élevées dans la hiérarchie sociale, cadres supérieurs et professions intermédiaires se trouvent en moyenne dans le quart Nord-Ouest, les cadres du privé et les patrons plus au nord, du côté d'un bonheur agité et excitant, les cadres et professions intermédiaires du public se trouveront du côté d'un bonheur tranquille.

Les autres catégories sociales s'étalonnent sur la diagonale Nord-Ouest, Sud-Est, en fonction de la position dans la hiérarchie sociale : les employés se situent non loin du centre et les ouvriers globalement dans la zone du retrait. Ainsi les moins satisfaits, les ouvriers non-qualifiés de l'industrie pour faire face à leur travail, essayeront de le mettre à distance. Le malheur au travail n'est pas propre à une catégorie sociale proprement dite. Il est surtout typique de personnes qui sont en situation de précarisation, qui disent risquer de perdre un emploi, dont le travail est mis sous pression (intensité, mauvaises conditions de travail), dont le sens lui-même se perd.



Et les professions proches des secrétaires médico-sociales ? Les assistantes sociales et les médecins connaissent globalement un fort degré de bonheur au travail. Les infirmières, moins satisfaites et autonomes et soumises à plus de pression, éprouvent un bonheur un peu moins tranquille, un peu plus inquiet. Les aides-soignants, tout au moins ceux et celles que nous avons dans l'échantillon, connaissent un bonheur léger et tranquille. Les secrétaires sans être particulièrement insatisfaites sont légèrement en retrait. La situation des quatorze secrétaires médico-sociales que nous avons dans l'échantillon est intéressante. Elles se trouvent un peu à la croisée des chemins, plutôt en retrait, sans être très loin de la zone de bonheur et en côtoyant aussi la lisière de la zone de

malheur, bref à un point charnière autour duquel, à la faveur des transformations des conditions de travail et de la profession (mobilisation collective, qualification, etc.), le rapport au travail peut basculer.

L'impact des transformations du travail

Quels sont les impacts des transformations contemporaines du travail sur le rapport des actifs à leur travail ? Comment les actifs se déplacent-ils dans ce champ du bonheur ? Sauront-ils l'attraper ? Ou se feront-ils rattrapés par le malheur ? Courons y voir avant qu'ils ne filent tous deux. À partir de l'enquête, il est possible de connaître les variations de situations de travail qui produisent des variations de la subjectivité au travail. Un travail mieux rémunéré, comportant plus de responsabilité, un contenu plus intellectuel, conduit de manière plus autonome augmente le sentiment de satisfaction au travail. Un travail plus rapide, plus intense, dans des conditions de travail difficiles, conduit à augmenter la pression au travail. Nous savons par ailleurs que le travail contemporain est soumis à un double mouvement, un mouvement d'intensification (le travail devient de plus en plus rapide et intense, mouvement rendu visible en particulier à la faveur des négociations des 35 heures) et un mouvement d'autonomisation (le contenu des tâches est enrichi, on donne moins de consignes, moins d'obligations de moyens, mais plus d'obligations de résultats ou pour caricaturer ce n'est plus « Faites ceci, faites cela ! » mais « débrouillez-vous pour ce que ça soit fait ! »).

Ces deux évolutions ont des effets contradictoires et différents selon les catégories sociales et les personnes auxquelles elles s'appliquent. L'autonomie accrue augmente le degré de satisfaction au travail et l'intensification favorise elle, la pression. Pour les cadres ou les professions intermédiaires, le cumul de ces deux mouvements les déplace par exemple d'une situation de bonheur tranquille à une situation de bonheur plus actif voire plus agité. Pour les ouvriers les employés, de telles évolutions ne sont pas forcément aussi positives : pour les employés soumis à un mouvement qui est surtout d'autonomisation, ce peut être assez positif et les rapprocher du bonheur au travail des cadres. Mais dans le cas où prime surtout l'intensification, les employés et les ouvriers risquent de basculer dans des formes de malheur au travail.

Quelques mots sur les effets des transformations contemporaines sur les métiers de la santé et les métiers de secrétaires médico-sociales. Je serai bref, car je ne sais pas grand-chose sur ces métiers. La littérature scientifique n'est pas très abondante sur cette profession. Ce sera plutôt à vous de réfléchir sur les évolutions de votre travail. À rassembler des informations éparses sur vos métiers, il me semble que les secrétaires médico-sociales, là encore, se trouvent à la croisée des chemins. L'informatisation a eu en général des effets profonds de redéfinition des métiers du secrétariat. Traditionnellement la secrétaire du privé entretenait des rapports presque familiaux avec son patron. Elle était

sous sa coupe, elle faisait un peu tout, du café aux papiers, mais elle le protégeait et elle filtrait sa relation au monde extérieur. Elle pouvait tirer de cette relation une certaine forme de satisfaction, voire de prestige. Avec l'informatisation, une grande partie des prérogatives classiques de la secrétaire lui échappe (la frappe). De très nombreux cadres, mais aussi désormais des assistantes sociales, des médecins, des psychologues, ont appris à taper sur un clavier et saisissent leur rapport sur ordinateur (en y mettant parfois un point d'honneur). Dans les services publics des mouvements de rationalisation du travail sont entrepris sous la pression des restrictions budgétaires. Les effets globaux sont sans doute très hétérogènes. Dans le monde médical, se joue peut-être la *call-centerisation* de l'activité. La secrétaire médicale gère, parfois en tout isolement, un quasi centre d'appels téléphoniques de rendez-vous pour un ou plusieurs médecins. Dans les services sociaux ou à l'hôpital, elle se trouve peut-être à alimenter et gérer des applications informatiques lourdes pour traiter les dossiers des patients. Ailleurs, elle prend en charge une partie de l'accueil des usagers et parfois peut se substituer à l'assistante sociale pour trier les dossiers.

Les conditions de travail se transforment, et parfois se dégradent. Mais le contenu du travail peut devenir plus complexe. L'effet global est ambigu. Une des conditions pour « s'investir, se réaliser » est, je pense, de cerner ces évolutions et de leur donner un nom. Il faut se rendre maître par la pensée de ces évolutions plutôt que laisser ces évolutions se rendre maîtresses de votre pensée. Il s'agit de désingulariser votre rapport au travail et de voir en quoi il est un rapport banal, collectif, produit de causes collectives qui vous affectent, en bien et mal, toutes. Le travail collectif de la profession, qui peut avoir aussi ses mauvais côtés, moralisants, excluants, normalisants, a le mérite souvent de faire prendre conscience des évolutions et des conditions de travail collectives qui touchent une profession. Ainsi, en 1984, 40% des infirmières déclaraient « porter des charges lourdes ». En 1991, sept ans plus tard, le taux s'élève à 70%. On ne pense pas que le travail « objectif » se soit fondamentalement modifié. Par contre, la profession a fait un travail collectif pour désigner et faire reconnaître en son sein et dans la société plus largement des conditions de travail qui étaient jusqu'alors déniées. Les grèves infirmières de 1986 ont sans doute contribué à cette prise de conscience en même temps qu'elles ont permis de faire reconnaître des compétences techniques et morales. (Cette stratégie d'obtention de la reconnaissance a d'ailleurs favorisé la fermeture sur elle-même de cette profession et s'est faite au détriment des catégories inférieures qui entretenaient l'espoir d'être promues par concours interne dans le corps des infirmières). Les secrétaires médico-sociales doivent peut-être se départir d'une vision trompeuse du métier qui a pu guider certaines orientations et vocations : l'idéal du soin aux patients (idéal calqué sur le travail de l'infirmière) et du soutien aux populations en difficulté (idéal calculé sur le modèle de l'assistante sociale). Ce soin et ce soutien ne sont souvent pas au cœur de leur métier. Au contraire, peut-être faut-il

avancer les compétences techniques, informatiques, de gestion d'application de plus en plus complexes ? Peut-être la profession a-t-elle à faire reconnaître sa contribution à la productivité des services publics ? De même ne doit-elle pas mettre en valeur la contribution au tri des malades (aiguillage en fonction des services, modification des calendriers de consultations médicales en fonction d'une perception de l'urgence, intervention directe auprès du médecin si nécessaire) ou au tri des dossiers (dans les services sociaux) ? Enfin préserver un équilibre au travail suppose de désigner et de contrôler les conditions de travail les plus pénibles, celles-ci pouvant aller du trouble musculo-squelettique à la solitude au travail (secrétaire travaillant à domicile), des risques de relégation et de dévalorisation par les détenteurs de l'autorité (médecins, assistantes sociales), aux risques liés à l'apparition d'un public d'exclus vindicatifs, reportant sur l'institution et en premier lieu sur les personnels d'accueil, la violence de l'exclusion dont ils sont eux-mêmes l'objet.

D'une certaine façon, je ne vous ai rien appris. D'une part tout ce que j'ai pu dire sur les secrétaires médico-sociales est très précaire et caricatural : l'échantillon n'était pas suffisant pour établir un bilan à l'échelle d'une profession. S'il s'avère que les quatorze secrétaires de l'échantillon étaient en fait très atypiques, j'ai alors peut-être été conduit à tracer un bilan un peu sombre de votre rapport à votre situation professionnelle. Vous en savez vous-même beaucoup plus là-dessus. D'autre part, ces journées sont la preuve, que depuis des années, vous êtes engagées dans un travail de définition et de mobilisation de la profession permettant simultanément de mettre en valeur les qualités et les compétences que vous mettez en œuvre quotidiennement et de désigner les conditions de travail qui vous affectent dans l'exercice de votre fonction.