



CONTRIBUTION

Atelier 4

Formes de mobilisation, rapports au travail et structures sociales

BESSIERE Céline¹, COUTANT Isabelle², GODECHOT Olivier³, SERRE Delphine⁴,

VIGUIER Frédéric⁵, BAUDELLOT Christian⁶ et GOLLAC Michel⁷

Quelles sont aujourd'hui les relations entre, d'une part, les appartenances sociales des salariés et, d'autre part, leurs formes de mobilisation au travail, les formes de satisfaction ou de souffrance qu'ils y éprouvent, les formes de résistance qu'ils sont susceptibles de développer ? Quelles relations entre la sphère du travail et la structure sociale dans son ensemble ? Quelle singularité, au sein de la discipline, pour la sociologie du travail ?

¹ Doctorante en sociologie au Laboratoire de Sciences Sociales (ENS) et au Centre d'études de l'emploi.

² Doctorante en sociologie au Laboratoire de sciences sociales (ENS) et au Centre de sociologie européenne (EHESS)

³ Doctorant au laboratoire de Sciences Sociales (ENS) et au GRIOT (CNAM).

⁴ Doctorante en sociologie au Laboratoire de Sciences Sociales (ENS) et au Centre de Sociologie Européenne (EHESS).

⁵ Directeur adjoint de l'Institut d'études françaises à New York University ; doctorant LSS/ENS et CSE-EHESS.

⁶ Professeur à l'Ecole normale supérieure.

⁷ Directeur de recherches au Centre d'études de l'emploi.

1. POUR EXPLORER LE RAPPORT AU TRAVAIL : ENQUETE STATISTIQUE ET ENTRETIENS

Pour apporter à ces questions quelques éléments de réponse, nous nous appuyerons sur différents matériaux [Baudelot, Gollac, Bessière, Coutant, Godechot, Serre et Viguière, 2003]. Le premier est une enquête statistique, conçue dans un séminaire du Laboratoire de sciences sociales de l'ENS et réalisée par l'Insee auprès d'un échantillon de 6 000 personnes environ. Aussi rigoureux que puisse être le travail de l'Insee, l'usage d'une telle méthode soulève bien des problèmes. L'expérience des enquêtes sur les conditions de travail [Molinié et Volkoff, 1978 ; Cézard, Dussert et Gollac, 1991 ; Gollac, 1997], sur l'organisation du travail [Combessie et al., 1989 ; Greenan et Hamon-Cholet, 2000], sur les relations professionnelles montre que l'usage des résultats statistiques ne doit pas être séparé de l'analyse critique de leur construction. Il en est ainsi, a fortiori, quand on s'intéresse à la relation subjective que les personnes entretiennent avec leur travail.

Les résultats statistiques eux-mêmes (pour ne prendre qu'un exemple : la proportion élevée de personnes qui trouvent que le mot « passion » correspond bien à leur travail) nous ont incité à une réflexion critique sur la construction du questionnaire. Cette réflexion inclut des éléments d'auto-analyse. Le rapport spécifique, et en partie inconscient que les chercheurs et les étudiants avancés entretiennent à leur travail est, malgré les précautions qu'on peut prendre consciemment, source de biais. En fait l'intérêt d'une enquête statistique sur échantillon représentatif n'est pas d'éliminer les biais par un miracle inhérent à la méthode statistique. C'est de permettre, une fois les données réunies, d'identifier, d'objectiver et de contrôler ces biais, pour peu, bien entendu, qu'on les cherche.

L'enquête statistique tend à rigidifier et à styliser les attitudes mesurées : elle ne propose aux enquêtés qu'une gamme limitée de réponses ; l'interaction entre l'enquêteur et l'enquêté incite ce dernier, plus ou moins consciemment, à proposer de lui une image plus cohérente que la réalité. Cette faiblesse de la démarche quantitative est aussi une force : elle révèle une structure latente de comportements et d'attitudes, un fond de carte de l'espace où se situent et évoluent les individus.

Nous avons réalisé, avant ou après l'enquête statistique, plusieurs dizaines d'entretiens. Ces entretiens qualitatifs n'ont pas pour vocation d'être un ornement illustrant un discours « vrai » qui serait celui des chiffres. Ils explorent les façons dont les individus s'inscrivent dans les structures mises au jour par la statistique. En fait, une même personne peut à divers instants de sa vie, et même à un instant donné, dans le cours d'un entretien, se situer simultanément en plusieurs points de la carte des attitudes dessinée par la statistique. Elle peut en effet être guidée par des schèmes de comportement différents dans des contextes différents. Interrogé seul et pour lui-même, l'individu n'est pas agrégé ni catégorisé. L'entretien lui laisse le temps et la liberté d'exprimer des transformations et des contradictions.

2. LE RAPPORT AU TRAVAIL : COLLECTIF OU INDIVIDUEL ?

Nous ne pouvons reprendre ici la totalité des résultats de l'enquête et nous nous contenterons de quelques notations, parmi celles qui nous paraissent le plus directement liées à notre propos. Une des dimensions du rapport subjectif au travail (tel que nous le rapportent les personnes) correspond au degré de leur investissement dans le travail. Cet investissement est lié à la somme des satisfactions matérielles, intellectuelles et émotionnelles qu'elles retirent de ce travail, sans que la relation soit automatique.

Il n'est guère surprenant que cet investissement soit fonction du statut social : il augmente à mesure qu'augmentent le capital économique et le capital culturel que les individus peuvent investir dans leur travail. Il est déjà plus remarquable d'observer qu'un surcroît d'investissement demeure lié, par exemple, au capital culturel, quand on raisonne « toutes choses égales par ailleurs », c'est-à-dire, entre autres, à caractéristiques de la situation professionnelle données. Si on se hasarde à passer de notre observation, synchronique, au diachronique, on formulera l'hypothèse que l'accroissement du capital culturel des travailleurs est susceptible d'augmenter leur disposition à s'investir dans leur travail et donc leur capacité à s'insérer dans des formes d'organisation qui requièrent un tel investissement. D'ailleurs les nouvelles formes d'organisation reposent souvent sur les nouvelles générations de travailleurs, mieux formées et d'une origine sociale plus élevée [de Coninck, 1991 ; 1995]. C'est évidemment une incitation à insérer l'étude du travail et des organisations dans une sociologie globale.

Cette incitation peut être encore renforcée par la force du lien entre l'expression d'un investissement au travail et les variables définissant le statut social. Que ce lien existe était attendu, mais on pouvait penser qu'il serait faible, ne serait-ce que parce que les attitudes et les représentations sont difficiles à mesurer et qu'il existe donc un fort « bruit » statistique parasitant la relation. Or l'investissement au travail « s'explique » quasiment aussi bien que le salaire par les grandes variables telles que le diplôme, le sexe, l'âge, etc..

Nous avons donc des raisons de penser que les transformations globales de la société tendent à accroître la disposition à s'investir dans son travail (si bien sûr les évolutions du travail ne l'empêchent pas). Mais, contradictoirement, elles transforment aussi la place du travail dans la vie. Le capital culturel est, en effet, également porteur d'une conception de la place du travail dans le bonheur. Alors que ceux qui sont dépourvus de presque tout voient dans le fait d'avoir, du moins, un travail, une condition du bonheur, les détenteurs de capital (culturel et aussi, d'une façon différente, économique), voient en lui une composante du bonheur : pour rendre heureux, le travail doit s'intégrer, telle une fleur dans un bouquet, dans une construction personnalisée, à côté d'autres composantes.

L'intellectualisation de la société ne crée donc pas seulement des opportunités pour les managers en quête de main-d'œuvre motivée, ni même des dispositions à intellectualiser son travail [Baudelot et Gollac, 2000], elle crée aussi de nouvelles exigences et donc, potentiellement, de nouvelles sources d'insatisfaction.

Et de fait, en dépit de nombreux biais qui, globalement, tendaient à favoriser l'expression d'une satisfaction au travail, l'insatisfaction, voire la souffrance, s'exprime massivement dans le contexte pourtant bien peu favorable d'une enquête statistique, auprès d'enquêteurs inconnus, précédés d'une lettre à l'en-tête « République française ». Résultat d'autant plus inattendu que les travaux de psychodynamique du travail ont montré à quel point la souffrance tend à être refoulée par les individus et les collectifs [Dejours, 1993].

Si le statut social explique largement le degré d'investissement dans le travail et les formes de satisfaction qui viennent rétribuer cet investissement, il ne rend compte ni de toutes les formes de bonheur au travail, ni surtout de toutes les formes de souffrance qui s'expriment à travers les réponses à l'enquête. La souffrance peut s'exprimer dans toutes les catégories sociales, même si c'est sous des formes et à des degrés divers. Cette souffrance est liée au caractère non « soutenable » du travail : de mauvaises conditions de travail qui usent, des formes de travail qui empêchent de maintenir ses compétences. La pression excessive dans le travail et l'absence de perspectives dans l'emploi, la carrière ou la trajectoire sociale sont à l'origine du malheur au travail.

L'expression de souffrances se rencontre à tous les niveaux de l'échelle sociale, et en particulier aux niveaux intermédiaires. De nombreux travailleurs, qui peuvent être qualifiés, prennent conscience de leurs conditions de travail. Ils réalisent alors que, compte tenu du travail fourni, de ses conséquences pour leur bien-être à plus ou moins long terme, de leurs espérances de carrière, ils ne reçoivent pas une reconnaissance sociale et une rémunération suffisantes. Ils osent exprimer leur malaise et leur angoisse.

L'intensification du travail a été massive au cours des deux dernières décennies dans la plupart des économies développées [Askenazy, 2002 ; Dhondt, 1998 ; Merllié et Paoli, 2001] et en particulier en France [Aquain, Bué et Vinck, 1994 ; Gollac et Volkoff, 1996]. Un de ses rares aspects vertueux est d'avoir favorisé l'objectivation des mauvaises conditions de travail et libéré ainsi leur expression. Mais l'intensification du travail n'a pas les mêmes effets pour tous. Les façons de faire rapides conviennent aux uns et pas aux autres, pourtant confrontés en apparence aux mêmes tâches. Elle tend dès lors à déstructurer les collectifs, à faire s'opposer ceux qui tiennent et ceux qui craquent, ces derniers pouvant être accusés de mettre en péril l'emploi de tous par leur paresse ou par leur faiblesse.

La pression sur le travail crée des conditions défavorables à la création d'une véritable expérience : celle-ci exige des moments où on peut prendre du recul. Les conséquences en sont d'une gravité inégale pour les travailleurs en fonction de leur formation initiale. La pression gêne l'élaboration de règles de métiers autonomes et l'élaboration des différends sur les styles de travail [Clot, 2002]. L'affaiblissement des statuts d'emploi accroît encore la divergence des profils de carrière. Les nouvelles conditions de travail et d'emploi impliquent donc un accroissement des inégalités entre travailleurs aux caractéristiques sociales et professionnelles en apparence voisines et tendent à la dissolution des collectifs. De ce fait, elles tendent à être vécues comme des infortunes individuelles.

La critique des conditions de travail est fréquente dans les catégories moyennes, notamment celles à fort capital culturel et elle s'intègre dans la vision du monde qui est fréquemment celle de leurs membres : la vie considérée comme carrière et construction de soi, la santé comme capital, l'environnement comme souci et comme valeur. Dans les catégories populaires, la dénonciation des mauvaises conditions de travail, quand elle est présente, s'intègre dans une critique globale du statut social. Ce n'est pas le cas dans les catégories moyennes et supérieures. Les mauvaises conditions de travail y sont au contraire critiquées comme empêchant la profession d'être ce qu'elle devrait normalement être.

Pourtant la plainte s'exprime dans le registre de l'exploitation, terme qui servait autrefois à caractériser spécifiquement la condition ouvrière. La construction d'un mouvement ouvrier avait fait de la critique de la condition ouvrière une remise en question globale de la situation sociale des ouvriers. Les formes actuelles de plaintes contre l'exploitation sont plus ponctuelles et dispersées. Ce n'est pas un état qui est dénoncé mais un excès, un abus qui est stigmatisé, sur la base de la souffrance vécue par des individus singuliers.

3. REDEFINITION DE L'EXPLOITATION ET TRANSFORMATION DES RAPPORTS SOCIAUX

La cartographie du rapport au travail met en évidence deux sortes d'inégalités. Les premières peuvent être qualifiées de sociales au plein sens du terme : elles s'identifient aux divisions les plus reconnues de l'espace social. Les secondes peuvent être qualifiées d'individuelles. Cette différence n'est pas une différence de nature. La différence entre l'individuel et le collectif n'est jamais donnée, mais construite [Boltanski, Darré et Schiltz, 1984]. L'existence d'inégalités perçues comme individuelles

signifie seulement que les catégories théoriques et pratiques qui permettent de les penser comme sociales n'ont pas encore été construites.

Même si on évite d'imputer aux individus une individualisation dont les causes leur sont extérieures, cette évolution peut être vue comme une régression : passage d'une critique globale et radicale à une critique ponctuelle, déficit de prise en charge collective. Et incontestablement, elle n'est pas sans rapport avec la destruction du groupe ouvrier [Beaud et Pialoux, 1999] ni même, plus généralement, avec les difficultés que rencontrent les salariés pour défendre leurs intérêts. Néanmoins nous souhaitons attirer l'attention sur les potentialités de la situation actuelle.

Celle-ci ne doit pas être lue par comparaison avec un âge d'or du mouvement social qui n'a jamais existé. Les mauvaises conditions de travail et le monopole patronal sur l'organisation du travail n'ont jamais été constitués en enjeu central par le mouvement syndical et politique ouvrier à l'époque du capitalisme fordien, aussi nombreuses et parfois violentes qu'aient été leurs critiques. Même lorsqu'ils se trouvaient à l'origine de conflits, ils ont été le plus souvent échangés contre des avantages salariaux ou statutaires. Ce positionnement politique était fortement intériorisé. La dureté des conditions de travail était souvent revendiquée comme une source de fierté et de dignité et comme ouvrant le droit à se déclarer avec l'âge légitimement fatigué [Loriol, 2000]. Les risques étaient aussi déniés et bravés [Cru et Dejours, 1983]. Cette acceptation implicite du « mauvais travail » est une des explications de la lenteur de l'amélioration des conditions de travail comparée au rythme rapide de la croissance économique pendant les trente glorieuses. On en trouve de larges traces, aujourd'hui encore, dans les attitudes de retrait caractéristiques du rapport ouvrier au travail.

Cette forme de résignation avait des causes économiques et sociales, qui ont aujourd'hui en partie disparu. L'acceptation des mauvaises conditions de travail était liée à celle de la soumission féminine et à la valorisation de la « virilité » masculine. [Dejours, 1998]. Ce mécanisme joue encore un rôle dans la division du travail ouvrier [Gollac et Volkoff, 2002]. Mais la généralisation de l'activité féminine et la transformation des rapports de genre le rendent obsolètes et favorisent la prise de conscience des conditions de travail, y compris en milieu ouvrier.

L'endurance au mal est moins une vertu susceptible d'être valorisée lorsqu'elle est en concurrence avec d'autres sources de dignité des travailleurs comme les compétences intellectuelles ou la formation. En prônant l'épanouissement au travail, même si ce n'est souvent que façade [Linhart, 1991], le nouveau management a accéléré cette évolution. Les transformations réelles des organisations ont aussi souvent favorisé l'objectivation des conditions de travail. Elles empêchent les attitudes de retrait : or la mise à distance du travail et de la souffrance au travail allaient souvent de pair. Le risque de s'user au travail ou de voir ses compétences devenir obsolètes est difficilement refoulé quand règne l'incertitude des carrières et qu'on ne peut plus faire confiance à son entreprise pour assurer son avenir.

En même temps que les conditions du travail deviennent de plus en plus sensibles et soumises à la critique, des notions telles que celles d'équité ou d'exploitation sont remaniées. Des rémunérations que les salariés jugeraient équitables seraient caractérisées par des inégalités plus faibles en fonction de la qualification mais aussi par une compensation plus forte des pénibilités et des risques [Godechot et Gurgand, 2000]. Quant à l'exploitation, comme on l'a dit, elle tend à se juger non à l'aune d'une situation instantanée, mais sur l'ensemble d'une trajectoire, la formation de capital humain au travail et la dégradation de la santé par le travail étant incluses dans le « calcul » du taux d'exploitation.

Les nouvelles formes d'organisation du travail et de mobilisation de la main d'œuvre provoquent donc une critique qui, d'une certaine manière, est plus large que celle portée par le mouvement ouvrier traditionnel. Cette critique reprend une partie des éléments de la « critique sociale » et les joint à des éléments de la « critique artiste » [Boltanski et Chiapello, 1999].

Certes, cette synthèse de la critique sociale et de la critique artiste est encore à l'état d'ébauche et peine à trouver des prises pertinentes, entre des cibles hors de portée (le marché mondial) ou sans portée (le petit chef) [Cartron, 2000]. Certes, il n'existe pas (pas encore ?) de collectif constitué susceptible de la porter.

Néanmoins, la conjonction entre les transformations du travail et celles de la population active crée une masse d'individus qui, à la fois, connaissent la souffrance et l'oppression au travail et disposent des ressources intellectuelles et sociales nécessaires pour élaborer leur situation et la faire connaître. Le retour du travail parmi les sujets possibles des médias, de la littérature et l'art en est un signe parmi d'autres.

D'autre part, la nouvelle critique des conditions de travail ne se réduit pas à une poussière de plaintes individuelles. L'objectivation de ces conditions de travail est souvent, au contraire, directement liée à des formes de mobilisations collectives. Ces mobilisations concernent plutôt des catégories professionnelles que de vastes groupes sociaux. Elles s'accompagnent d'une transformation radicale de la vision qu'ont de leur travail les personnes concernées. Cette transformation est mesurable dans les enquêtes statistiques, ainsi qu'on a pu le constater pour les policiers, les cheminots ou les infirmières. Des mouvements analogues ont concerné récemment les gendarmes, les agriculteurs, les médecins.

Ces mouvements se fondent largement sur un refus du travail tel qu'il est. Ce refus est lui-même issu de deux séries de causes : les transformations du travail ; celles de la main d'œuvre. Leur avenir n'est pas écrit d'avance. Ils peuvent demeurer catégoriels. En ce cas, la plupart des souffrances continueront à s'exprimer sur un mode individuel, créateur de culpabilité, et dans un registre psychologique (par exemple à travers la catégorie de harcèlement moral). Ils peuvent aussi déboucher sur la constitution de nouveaux groupes sociaux.

4. CONCLUSION

Comprendre les évolutions du travail et du rapport au travail exige donc d'être attentif aux changements qui se produisent en dehors de la sphère du travail, qu'il s'agisse de l'école ou de la vie politique [Balazs et Pialoux, 1996]. Inversement, étudier la morphologie de la société actuelle ou éclaircir des idées telles que celle d'une montée de l'individualisme, suppose de prêter attention aux changements qui affectent le travail et la manière dont il peut être vécu.

BIBLIOGRAPHIE

AQUAIN V., BUE J. et VINCK L., « L'évolution de l'organisation du travail : plus de contraintes mais aussi plus d'autonomie pour les salariés », *Premières synthèses*, DARES, 1994

ASKENAZY P., *La croissance moderne : organisations innovantes du travail*, Economica, 2002

G. BALAZS et M. PIALOUX, « Crise du travail et crise du politique », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°114, 1996

BAUDELLOT C. et GOLLAC M., "L'informatique au travail", *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 134, 2000

BAUDELLOT C., GOLLAC M., BESSIERE C., COUTANT I., GODECHOT O., SERRE D. et VIGUIER F., *Travailler pour être heureux ?*, Fayard, 2003

BEAUD S., PIALOUX M., *Retour sur la condition ouvrière*, Fayard, 1999

BOLTANSKI L., CHIAPELLO E., *Le nouvel esprit du capitalisme*, NRF, 1999

BOLTANSKI L., DARRE Y. et SCHILTZ M.-A., « La dénonciation », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°51, 1984

CARTRON D., *Excès de vitesse. Les effets de l'intensification sur les pénibilités et les risques*, Rapport pour la Dares, Paris, Centre d'études de l'emploi, 2000

CEZARD M., DUSSERT F. et GOLLAC M., « Davantage de salariés ressentent les pénibilités et les risques du travail », in DUSSERT F. et VINCK L. : *Conditions, organisation du travail et nouvelles technologies en 1991*, DARES-Masson, 1991, pp. 89-91

CLOT Y., « Intensité et collectifs de travail », *colloque Organisation du travail, intensité, qualité du travail*, novembre 2002, Paris

COMBESSIE J.-C., BALAZS G., FAGUER J.-P., MONSIGNY O. et VERDIER P., *Enquête sur la signification des réponses recueillies à certaines questions de l'enquête sur la technique et l'organisation du travail*, rapport pour le Ministère du travail, CSEC, , 1989

de CONINCK F., « Evolutions post-tayloriennes et nouveaux clivages sociaux », *Travail et emploi*, n° 49, 1991

de CONINCK F., *Travail intégré, société éclatée*, PUF, 1995

CRU D., DEJOURS C., « Les savoir-faire de prudence dans les métiers du bâtiment », *Cahiers médico-sociaux* n°3, 1983

DEJOURS C., *Travail : usure mentale, de la psychopathologie à la psychodynamique du travail*, Bayard, 1993

DEJOURS C., *Souffrance en France*, Seuil, 1998

DHONDT S., *Time constraints and autonomy at work in the European Union*, Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de travail et de vie, 1998

GODECHOT O. et GURGAND M., "Quand les salariés jugent leur salaire", *Economie et statistique*, n°331, 2000

GOLLAC M., « Des chiffres insensés ? Pourquoi et comment on donne un sens aux données », *Revue française de sociologie*, n° XXXVIII-1, 1997

GOLLAC M. et VOLKOFF S., « Citius, altius, fortius : l'intensification du travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 114, septembre, 1996

GOLLAC M., VOLKOFF S., " La Mise au travail des stéréotypes de genre : les conditions de travail des ouvrières ", *Travail, genre et sociétés*, n°8, 2002

GREENAN N. et HAMON-CHOLET S., " Les salariés industriels face aux changements organisationnels en 1997 ", *Premières informations et premières synthèses de la DARES*, n°09.3., 2000

LINHART D., *Le torticolis de l'autruche : l'éternelle modernisation des entreprises françaises*, Seuil 1991

LORIOU M., *Le temps de la fatigue : la gestion sociale du mal-être au travail*, Anthropos, 2000

MERLLIE D. et PAOLI P., *Ten Years of Working Conditions in the European Union*, Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de travail et de vie, 2001

MOLINIE A.-F. et VOLKOFF S., « Des statistiques sur les conditions de travail : indications ou indicateurs ? », *Courrier des statistiques*, n°8, 1978