

# ET SI ON PARLAIT DU TRAVAIL?

**SOCIOLOGIE** • *Le travail s'est éclipsé du débat social à mesure que l'emploi l'envahissait. Il n'est plus question d'avoir de bonnes conditions de travail, mais d'obtenir ou de conserver un emploi. Eclairage de Viviane, spécialiste de la santé au travail.*

**VIVIANE GONIK\***

Le travail occupe une grande partie de notre temps et de notre énergie, physique et psychique. On en parle, la plupart du temps pour s'en plaindre, à ses amis, collègues ou famille. Cependant, le travail s'est éclipsé du débat social à mesure que l'emploi l'envahissait. Le problème ne serait plus de le transformer, de l'organiser différemment, d'en améliorer les conditions, mais d'abord d'en avoir, fût-ce au prix de lourdes concessions sur sa qualité, son intensité, sa pénibilité.

Un emploi ou des bonnes conditions de travail, telle est la question, ou plutôt tel est le chantage qu'on fait peser sur les employé-e-s, même en Suisse, qui croule sous l'argent et où le taux de chômage est relativement bas. Vous voulez garder un emploi? acceptez alors des baisses de salaires, des horaires absurdes, une charge de travail toujours plus lourde, un contrôle toujours plus tatillon et éloigné de la réalité du travail.

Dans toutes les entreprises, dans tous les métiers, dans la fonction publique comme dans le privé, on observe de grandes tendances dans les méthodes de management et d'organisation du travail. En premier lieu, une multiplication de prescriptions, d'indicateurs à fournir, de comptabilisation des activités, une masse de travail administratif à accomplir qui détourne des activités réelles du travail et en dénature le sens: il faut passer son temps à remplir des tableaux d'indicateurs et d'objectifs plutôt que résoudre les problèmes des usagers, bien s'occuper des malades, des élèves ou des clients.

Le travail, l'activité réelle, disparaît du contrôle, seule reste l'enveloppe: il s'agit alors de contrôler directement les personnes. On ne s'intéresse plus à la productivité des biens et des services mais uniquement à la rentabilité des personnes. Il ne s'agit plus, par exemple, pour un hôpital d'offrir des soins de qualité, mais d'être rentable, en choisissant les bonnes maladies, les usagers payants, ou en instaurant une tarification par pathologies.

## La précarité, c'est à la fois l'incertitude et la domination

Les évaluations du travail sont devenues de plus en plus extérieures, fondées sur des indicateurs de débit: le nombre de patients, de dossiers, d'élèves qui réussissent, etc. Il s'est développé un discours paradoxal autour de la qualité (ou de la satisfaction de l'usager/client): qualité totale dans le discours, exigence de rentabilité sans se préoccuper de la réalité du travail, que de toute façon le manager ne peut plus percevoir, dans la mesure où il ne connaît pas nécessairement le métier. Notion de qualité d'autant plus floue et absurde qu'elle se base sur des indicateurs abstraits, déconnectés du travail, alors

même que les employé-e-s, dépassé-e-s par la surcharge de travail, ont souvent l'impression – justifiée – de bâcler leur travail.

En parallèle s'instaure un climat de peur, pour obtenir la docilité des employés.

La précarité, la multiplication des contrats à durée déterminée en sont un des outils. Il est peut-être utile d'indiquer que l'étymologie du mot précaire vient du latin *precarium* qui qualifie un droit ou un état «obtenu par la prière», qui ne s'exerce que grâce à une autorisation révocable. La notion de précarité implique donc clairement un rapport social de domination dans lequel le devenir d'un individu est soumis à la décision d'autrui.

La précarité renvoie aussi à l'incertitude, au caractère de quelque chose dont on ne peut garantir la durée, la solidité, la stabilité, qui à chaque instant peut être remis en question par des décisions administratives ou arbitraires. La précarité, c'est donc l'incertitude et la domination.

Pour instaurer le management par la peur, on organise une hyperactivité, un productivisme effréné qui rend le salarié absolument incapable de décaler du temps pour prendre du recul. Il est constamment dans une activité urgente. De surcroît, il est surveillé par des caméras ou des logiciels de contrôle du temps de travail. Et on lui donne des objectifs inatteignables qui le mettent en situation de faute prescrite: il part en situation de coupable dans l'exécution de son travail.

Cette stratégie de «modernisation managériale» de l'entreprise vise à transformer ses sala-

riés qui ne seraient pas adaptés aux nouvelles règles de la concurrence mondiale, qui seraient enclins à leur tête, selon leurs propres valeurs professionnelles, éthiques ou même citoyennes. Il s'agit alors, en plus de la précarité, d'introduire «une précarisation» de tous et toutes par des pratiques de déstabilisation. On peut citer, à titre d'exemple, les pratiques de changements incessants qui traversent toutes les grandes entreprises, les restructurations de diverses natures, telles que les redéfinitions de services, de départements, les recombinaisons de métiers, la mobilité systématique, les déménagements géographiques, les changements de logiciels, la reconfiguration des espaces... Certes, les directions allèguent la nécessité de s'ajuster à un environnement fluctuant, incertain et présentent le changement comme une vertu en soi qui remplace celle de progrès, mais il y a bien aussi l'objectif de désappropriation des salariés de toute maîtrise de leur travail. «Il nous faut produire de l'amnésie», expliquait dans les années quatre-vingt-dix un manager de France Télécom.

Pour illustrer cette idée, voici les propos entendus lors d'une conférence donnée à des managers de la City Bank par un psychologue du travail (...). Veillez à exiger toujours trop de votre personnel. Créez une espèce de frénésie (...). Créez un maximum de compétition. Tout le monde doit réaliser que seul le plus habile survivra. (...) Cherchez constamment des gens à blâmer. (...)»

Deux Français sur trois affirment avoir peur le matin en allant au travail, selon une enquê-

te publiée par le site de recrutements Meteojob (Peur au travail, Figaro.fr, 7/03/2014) et réalisée en février dernier. Les principales raisons: la pression hiérarchique (27,7%), la peur d'arriver en retard (25,3%), suivies de près par la charge de travail (21,4%) ou encore la peur de faire une erreur (18,6%). Les patrons sont aussi réduits par les salariés, qui sont 18,9% à craindre un échange avec leur supérieur hiérarchique.

## Sur toute la planète, le capitalisme en crise presse le citron du travail

La menace au licenciement, parfois associée à la menace du dépôt de bilan de l'entreprise, permet d'obtenir des employés et de l'encadrement un surcroît de travail et de performance, voire des sacrifices au nom de la nécessité de donner chacun et collectivement un coup de collier. Aussitôt après, on s'appuie sur ces nouvelles performances pour les transformer en normes et justifier un nouveau dégraissage d'effectifs. La menace aggrave la menace et n'apporte pas la sécurité souhaitée vis-à-vis de l'emploi.

Etau qui se resserre de façon implacable puisque, chaque année, les investisseurs (ou les députés de droite pour le secteur public) profitent d'une concurrence/chantage mondialisée pour exiger une augmentation de la rentabilité des

capitaux investis (ou de faire autant – voire plus – avec des budgets publics en diminution). Sur toute la planète, le capitalisme en crise presse le citron du travail, dans une société de plus en plus inégalitaire.

Pris dans ce piège, les employés doivent se plier et se taire. Toutes critiques, toutes revendications sont interdites: on peut citer par exemple une circulaire d'un conseiller d'Etat qui, au nom du secret de fonction, interdit toutes critiques vis-à-vis des politiques publiques, ou encore les licenciements des délégués syndicaux ou des grévistes, comme à Gate Gourmet ou à l'hôpital de la Providence.

Cette peur isole aussi les employés: on n'ose plus parler, se parler, dire ce ça va mal; et rend toujours plus difficile une pensée sur son travail et une action collective. La mise en

concurrence engendre un climat de défiance généralisée, et les collègues sont souvent perçus comme des obstacles ou des menaces. C'est une diminution de la vie collective, une perte de substance des collectifs de travail qui caractérisent le monde du travail moderne, les valeurs syndicales en pâtissent. Le mal-être est vécu de façon très personnelle et n'est pas nécessairement interprété comme un symptôme d'un rapport de forces défavorable entre salariés et employeurs.

Réfléchir, discuter sur ce qu'est le travail aujourd'hui, sur comment sortir de l'impuissance et de la peur solitaire, tel est un des objectifs de l'association MetroBoulotKino, qui organise chaque mois la projection d'un film parlant du travail, suivie d'une discussion. I

\* Ergonome, spécialiste de la santé au travail. [www.metroboulotkino.ch](http://www.metroboulotkino.ch)



Action syndicale de solidarité avec les employé-e-s de la restauration rapide, le 15 mai 2014, à Zurich, dans le cadre d'une journée internationale de mobilisation contre les très bas salaires et les conditions de travail dans le secteur du fast-food. KEYSTONE

## EN BREF

### GENÈVE MetroBoulotKino revient avec Ken Loach à l'affiche

Pour bien débiter sa saison 2014-2015, le ciné-club syndical MetroBoulotKino programme un documentaire de Ken Loach, *L'esprit de 45*, demain mardi au CinéLux. Ou, avec la victoire électorale travailliste d'après-guerre, la classe ouvrière britannique accède à une vie décente pour la première fois de son histoire. Le film sera suivi d'une discussion sur les projets de démantèlement des services publics et sociaux, notamment l'accord TISA sur le commerce et les services. Invités: l'Internationale des services publics (ISP/PSI) et le Syndicat des services publics (SSP). Les rencontres film/discussion autour de la question du travail de MetroBoulotKino ont lieu tous les derniers dimanches du mois. co

Ma 30 septembre, 19 h, CinéLux, bd St-Georges (Jonction).