

CONSOMMER AU TRAVAIL OU CONSOMMER POUR TRAVAILLER ?

Marie PEZE

Docteur en Psychologie

Ancien Expert

Responsable du Réseau de consultations Souffrance et
Travail www.souffrance-et-travail.com

Responsable du CES de psychopathologie du travail
(CNAM)

CONSOMMER AU TRAVAIL, CAUSE OU CONSEQUENCE ?

Une vraie question pour le clinicien

Origine organisationnelle?

Les méthodes managériales orchestrent l'assujettissement des corps et des psychismes pour une productivité sans cesse accrue

Origine structurelle?

le sujet se shoote au travail comme d'autres à la drogue, pour calmer son vide intérieur ou son angoisse

LES NOUVELLES ORGANISATIONS DU TRAVAIL

- ✓ Charge de travail (accroissement, intensité, complexité)
- ✓ Individualisation – (objectifs individualisés, entretiens d' évaluation, reporting)
- ✓ Pilotage par l' aval (confrontation directe à la demande des clients, des usagers)
- ✓ Management – (gestion des performances)
- ✓ abandon des critères de qualité du métier au profit les exigences considérées comme centrales par les directions
- ✓ Procédures – communication – qualité totale
- ✓ Informatisation
- ✓ Réorganisations permanentes
- ✓ Production en mode dégradé

L' EVOLUTION DE L'ECONOMIE

- La production de valeurs n'est plus issue du travail mais des nouvelles méthodes de gestion.
- Modification de la sémantique afin de mieux intégrer les nouvelles logique: managers, reporting, objectifs, performances...
- Ces termes ne sont pas neutres et ne sont pas un relooking des anciens termes. Ils servent à définir les réalités de ces organisations du travail.

- La même rationalité organisationnelle est à l'œuvre partout, la même grammaire chiffrée, absolument non adaptée à la description du travail humain, authentique pathologie agissant par réductionnisme et par rétrécissement progressif du champ du vivant

- Les dépenses administratives d'évaluation absorbent près du tiers (31%) des dépenses de santé » Etude Harvard Medical School 2003
- L'évaluation est présentée comme objective, parée du prestige des chiffres. L'évaluation quantitative est néfaste car elle détruit la coopération entre chercheur pour ne favoriser que des recherches mises en concurrence et cloisonnées pour être identifiables (..) » Michel Saint jean

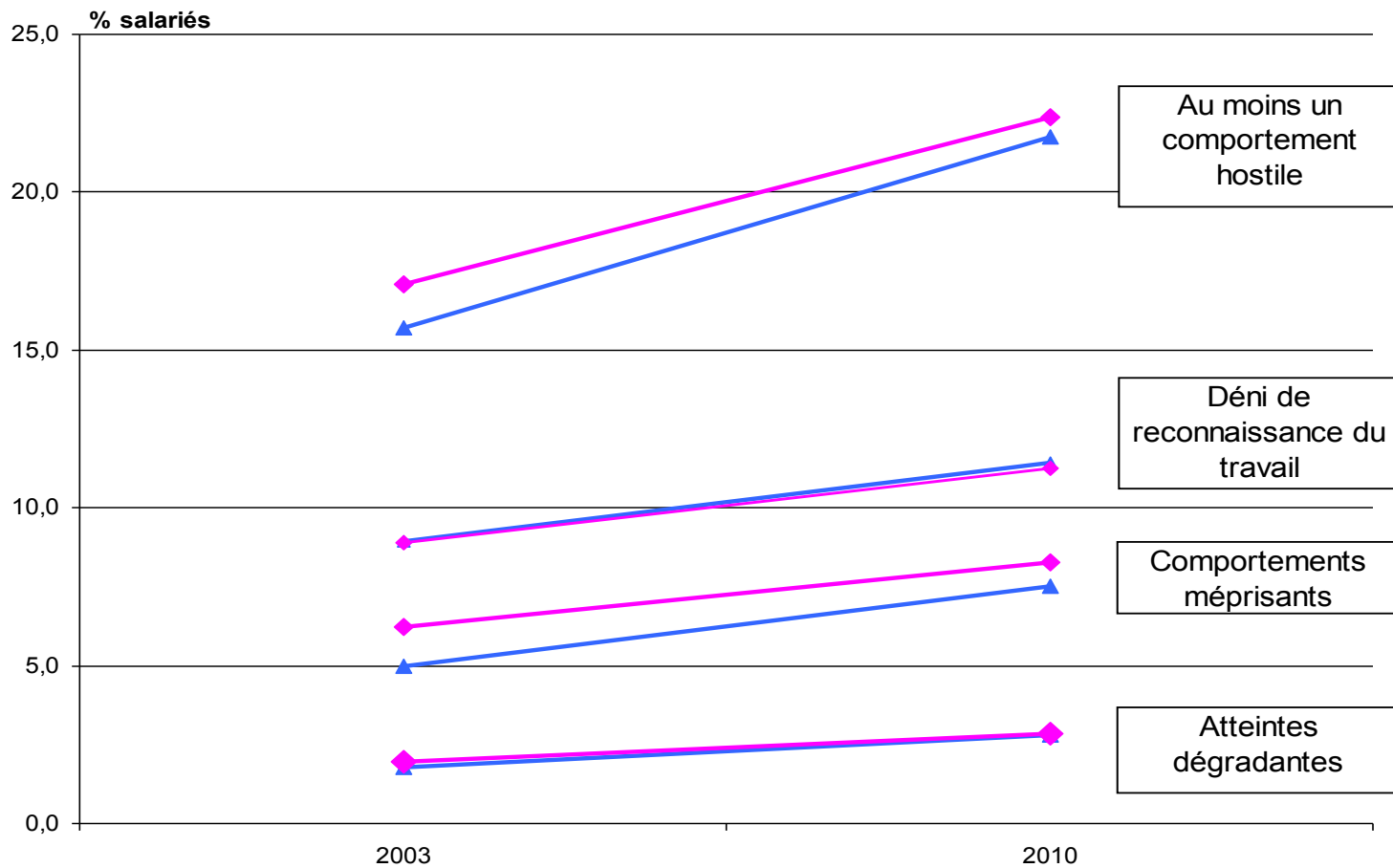
LA GRAMMAIRE FINANCIERE REND LE TRAVAIL HUMAIN INVISIBLE

- L'entreprise, privée ou publique, évalue l'activité réelle à partir des outils de la grammaire financière: chiffres, algorithmes, contrôle de gestion, reporting...
- le travail humain, avec sa sensorialité, ses muscles, ses efforts cognitifs, son endurance, son honneur, sa conscience professionnelle, son intelligence du corps, disparaît au profit du quantitatif : rythme, temps, cadence, flux, tendus si possible, plus de stock, 0 délai, 0 mouvement inutile, 0 surproduction...

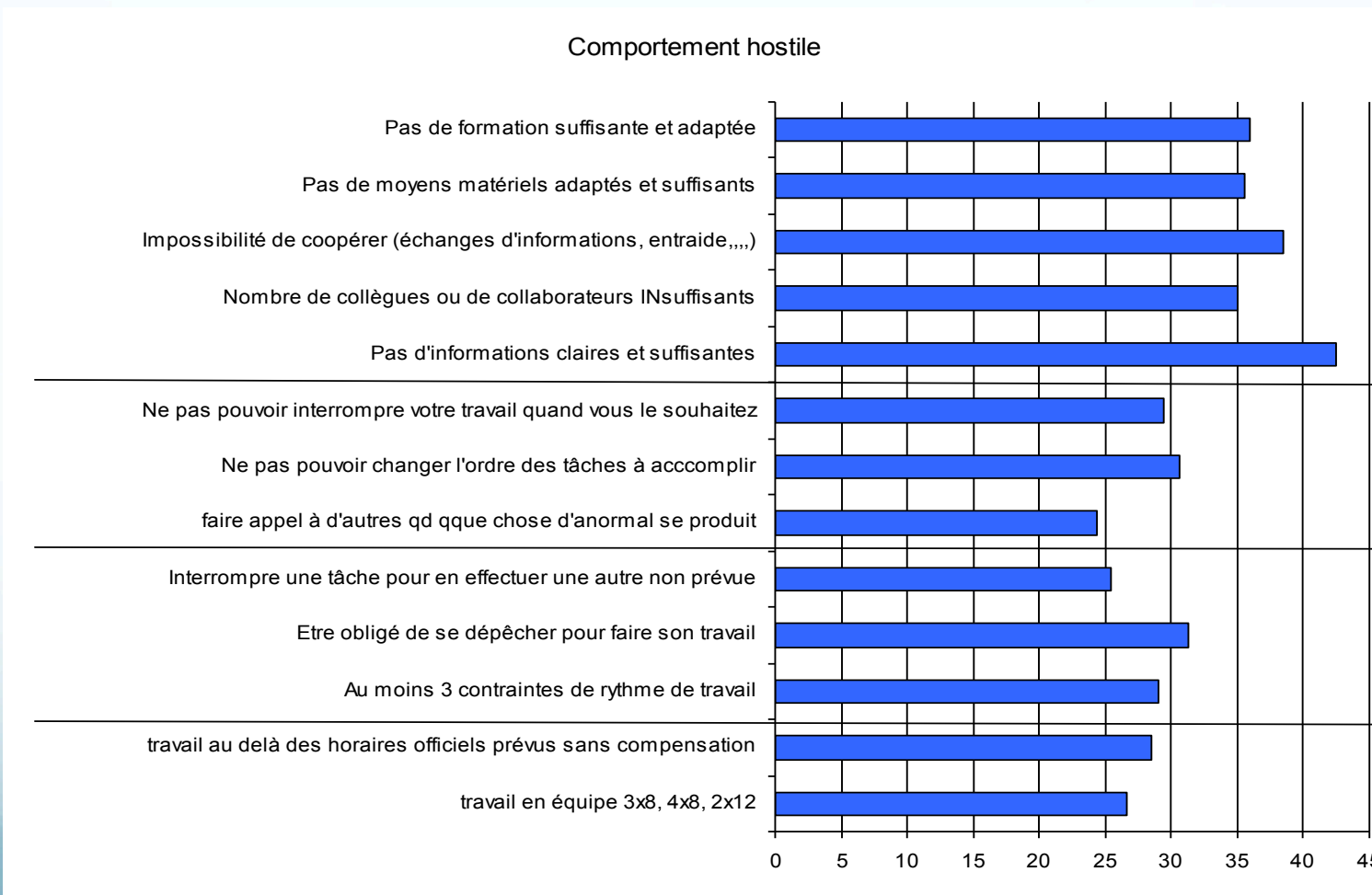
**L'organisation du travail :
un déterminant majeur
des risques
psychosociaux confirmé
par les enquêtes
épidémiologiques
SUMER 2010, Dares, DGT**

ENTRE 2003 ET 2010

5 POINTS D'AGGRAVATION



LA CAUSE DES RPS?



PREMIER DEGAT

une porosité complète
entre vie privée vie
professionnelle

L'organisation scientifique du travail a déjà
• fait naître de puissantes contraintes
physiologiques de temps et de rythme de
travail. Les NTIC vont parachever
l'effacement entre la vie privée et la sphère
du travail, la première étant désormais
colonisée par la seconde , aboutissant à la
capture psychique et physiologique du
salarié.

DEUXIEME DEGAT

une évaluation
permanente et
individualisée des
performances

L'évaluation individualisée des performances : rendue possible par le suivi informatisé de l'activité, qui permet le suivi individualisé de chaque opérateur, de ses gestes et de ses modes opératoires, elle génère le chacun pour soi.

Ce contrôle n'est pas passif, mais suppose la collaboration de l'agent, qui saisit des données sur son activité.

L'autocontrôle en est la forme achevée, répandue aussi bien dans l'industrie que dans les services ;

L'isolement : les salariés sont confrontés un par un, individuellement et dans la solitude, aux contraintes de productivité. La surcharge de travail n'étant plus débattue collectivement, cette souffrance appelle des réponses défensives individuelles et non collectives.

TROISIEME DEGAT

l'envahissement

les pathologies de surcharge

L'envahissement : l'organisation scientifique du travail a déjà fait naître de puissantes contraintes physiologiques de temps et de rythme de travail. Les NTIC vont parachever l'effacement entre la vie privée et la sphère du travail, la première étant désormais colonisée par la seconde ;

L'augmentation de la cadence des tâches à accomplir et leur densification pulvérisent tous les seuils neurophysiologiques et psychologiques supportables. ce « *corps machine* » que veut l'organisation du travail, n'existe pas.

LES PATHOLOGIES DE SURCHARGE

Les décompensations psychiques: stress, anxiété, désengagement du travail, troubles cognitifs (mémoire, logique, concentration), État de stress aigu (ESA, lettre réseau ATMP), État de stress post-traumatique, Syndrome d'épuisement professionnel ou burn-out (échelle MBI, bilan neuropsychologique), suicides

Les décompensations violentes: violence contre les usagers, entre collègues, contre l'outil de travail (sabotage), contre l'encadrement (séquestrations), radicalisation des modes managériaux

Les décompensations somatiques: troubles musculosquelettiques, infarctus du myocarde et AVC (Karoshi), yoyo pondéral, syndrome métabolique..

Quatrième dégât, un travail en mode dégradé

Le travail, au lieu d'être une occasion de se découvrir soi-même, devient une occasion de se découvrir comme lâche, de faire un travail de mauvaise qualité, qui renvoie une image de soi désastreuse et déplorable. Quand on demande au salarié de travailler mal, sur des instruments, des installations dans lesquelles on a de moins en moins confiance, certifiés avec des critères du marché mais pas les critères des règles de métier, commence alors un travail de sape de la subjectivité, une érosion progressive de la personnalité, de l'image de soi, de l'estime de soi, référée aux valeurs du travail bien fait. Car quand je travaille, j'implique mes collègues, les chefs, la qualité de mon travail engage l'autre. Le travail n'est pas qu'un rapport de soi à soi mais aussi un rapport à autrui. Si on bâcle son travail à l'hôpital, c'est le patient qui va prendre, mais aussi mon chef de service, l'administration de l'hôpital, etc.

Ce travail aliénant est un travail dans lequel je ne peux plus engager mon intelligence, je ne fais que revenir du travail, appauvri intellectuellement, appauvri affectivement parce que ce travail m'interdit de me déployer moi-même, d'aller à l'épreuve de moi-même.

L'aliénation du travail, c'est quand le travail se retourne contre l'Homme, quand les organisations du travail se retournent contre la culture, contre la perspective d'honorer la vie ensemble sous la forme de la civilisation, résultat du travail des femmes et des hommes.

Devenir un salarié averti du fonctionnement de son corps, de la centralité du travail, de ses droits et de ses devoirs, des acteurs prévus dans l'entreprise pour protéger la santé physique et mentale est indispensable.