

Revue de littérature en sociologie sur les risques psycho-sociaux
Rapport remis le 13 août 2010
au collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psycho-sociaux au travail
sous la présidence de Michel Gollac (Administrateur Insee)

Damien Cartron (Eris-CMH-CNRS / EEP)
& Catherine Guaspare (GSPM-IMM-CNRS)

*Nos remerciements à Marceline Bodier et Michel Gollac
pour le suivi régulier de notre travail et leurs nombreux conseils.*

*Nous restons néanmoins seuls responsables des lacunes,
imprécisions et erreurs que pourrait contenir ce document.*

PREMIERE PARTIE : SYNTHESE DE LA REVUE DE LITTERATURE 3

AXE I.	EXIGENCES DU TRAVAIL	4
I.-1.	<i>Quantité</i>	
I.-1.1.	La polyvalence	4
I.-1.2.	La quantité introduit une tension temporelle	4
I.-2.	<i>Pression temporelle</i>	5
I.-2.1.	Faire le même travail qu'auparavant dans un temps réduit	5
I.-2.2.	Conflit entre « faire vite » et « faire bien »	5
I.-2.3.	Temps de travail et horaires	5
I.-3.	<i>Extension de la disponibilité</i>	6
I.-3.1.	Durée de l'effort	6
I.-3.2.	Absence de temps de préparation	7
I.-4.	<i>Complexité, pouvoir faire son travail</i>	8
I.-5.	<i>Avoir les moyens matériels de réaliser correctement son travail</i>	8
I.-6.	<i>Connaissance implicite du milieu de travail</i>	9
I.-7.	<i>Adéquation au poste/sur-qualification, sous-qualification, non-qualification</i>	9
I.-7.1.	Poste & formation	9
I.-7.2.	Poste & Qualification	10
I.-7.3.	Compétences	11
I.-8.	<i>Surveillance de l'encadrement</i>	11
I.-9.	<i>Investissement dans le travail</i>	12
I.-9.1.	la vocation	12
I.-9.2.	l'incitation	12
I.-9.3.	le sous-investissement	13
AXE II.	EXIGENCES EMOTIONNELLES	14
II.-1.	<i>Contact avec le public</i>	14
II.-1.1.	Gérer une relation asymétrique et potentiellement conflictuelle	14
II.-1.2.	Gérer la souffrance des autres	15
II.-1.3.	Contact avec le « Mal »	16
II.-2.	<i>Devoir se contrôler</i>	16
II.-2.1.	Devoir cacher ses émotions	16
II.-2.2.	Devoir maîtriser la présentation de soi	17
II.-2.3.	Se maîtriser et prendre sur soi	17
II.-2.4.	Se maîtriser jusqu'à la dénégation...	17
II.-3.	<i>Appréhension, angoisses et peurs</i>	18
II.-3.1.	Appréhension face au travail	18
II.-3.2.	Angoisses face à la tâche	19
II.-3.3.	Peur au travail	20

AXE III.	AUTONOMIE / MARGE DE MANŒUVRE	20
III.-1.	<i>L'autonomie procédurale</i>	20
III.-2.	<i>La latitude décisionnelle</i>	21
III.-3.	<i>Prévisibilité et possibilité d'anticiper</i>	22
III.-4.	<i>Utilisation et accroissement des compétences</i>	22
III.-5.	<i>Se développer soi-même – développement personnel</i>	23
III.-6.	<i>Participation, représentation...</i>	23
III.-7.	<i>Existence d'Arènes d'objectivation ?</i>	24
III.-7.1.	la critique est tout d'abord difficile à porter	24
III.-7.2.	Mais où se battre ?	24
III.-8.	<i>Plaisir / déplaisirs au travail</i>	25
AXE IV.	RAPPORTS SOCIAUX, RELATIONS DE TRAVAIL	26
IV.-1.	<i>Collectifs, coopération, conflit, harcèlement, discrimination</i>	26
IV.-1.1.	Collectifs de travail, coopération, soutien	26
IV.-2.	<i>Discrimination</i>	28
IV.-3.	<i>Reconnaissance des personnes et de leur travail</i>	28
IV.-4.	<i>Changement dans la relation de travail</i>	30
AXE V.	CONFLITS DE VALEURS	31
V.-1.	<i>Conflits éthiques</i>	31
V.-2.	<i>Qualité empêchée</i>	31
V.-3.	<i>Estime de soi</i>	32
V.-4.	<i>Sentiment d'utilité sociale</i>	34
AXE VI.	INSECURITE SOCIO-ECONOMIQUE	35
VI.-1.	<i>Expérience du chômage et ses effets</i>	35
VI.-2.	<i>Précarité et conditions d'emploi</i>	36
VI.-3.	<i>Soutenabilité du travail</i>	37
AXE VII.	CHANGEMENTS	38
VII.-1.	<i>Effets des réorganisations du travail</i>	38
VII.-1.1.	accroissement volontaire des contraintes et de l'intensité	38
VII.-1.2.	Développement d'effets pervers	39
VII.-1.3.	Cassage	39
VII.-1.4.	Dévoilement	40
VII.-2.	<i>Organisations dissonantes</i>	40
VII.-3.	<i>Transformation des métiers...</i>	41
AXE VIII.	DOMINATION OU DISCRIMINATION POSITIVE	41

DEUXIEME PARTIE : ANALYSE DES DIMENSIONS A L'AIDE DE LA LITTERATURE 43

AXE I.	EXIGENCES DU TRAVAIL	44
I.-1.	<i>Quantité</i>	44
I.-2.	<i>Pression temporelle</i>	45
I.-3.	<i>Surveillance de l'encadrement</i>	49
I.-4.	<i>Temps de travail : extension de la disponibilité</i>	50
I.-5.	<i>Durée de l'effort : de l'intensité, de la difficulté, de la dureté du travail.</i>	51
I.-6.	<i>Complexité</i>	51
I.-7.	<i>Avoir les moyens matériels de réaliser correctement son travail</i>	55
I.-8.	<i>Connaissance implicite du milieu de travail</i>	56
I.-9.	<i>Conciliation travail-hors travail</i>	56
I.-10.	<i>Adéquation poste / formation</i>	58
I.-11.	<i>Sur-qualification / sous-qualification + non-qualification</i>	59
I.-12.	<i>Surinvestissement & Possibilité ou impossibilité de l'investissement dans son travail</i>	61
I.-12.1.	Techniques d'investissement (management) :	61
I.-12.2.	s'investir forme de « bonheur au travail » :	62
I.-12.3.	Précarité « pousse » à s'investir :	62
I.-12.4.	La vocation :	62
I.-12.5.	Le désinvestissement :	63
I.-12.6.	Formes de gratification non monétaires :	63
AXE II.	EXIGENCES EMOTIONNELLES	64
II.-1.	<i>Relation au public</i>	64
II.-1.1.	Tension avec les usagers :	65
II.-1.2.	Tension avec les clients :	66
II.-2.	<i>Empathie, contact de la souffrance</i>	68
II.-3.	<i>Contact avec le Mal (meurtres, crimes divers)</i>	70
II.-4.	<i>Devoir cacher ses émotions, maîtriser la présentation de soi</i>	70
II.-5.	<i>Dénégation</i>	71
II.-6.	<i>Angoisse (peur) de ne pas arriver à faire du bon travail ; à remplir le rôle correctement. Pas le temps d'être en adéquation avec la tâche</i>	72
II.-7.	<i>Peur au travail</i>	73
II.-8.	<i>Appréhension face au travail</i>	74

AXE III.	AUTONOMIE, MARGES DE MANŒUVRE	76
III.-1.	<i>Autonomie procédurale</i>	76
III.-2.	<i>Latitude décisionnelle</i>	78
III.-3.	<i>Prévisibilité du travail. Possibilité d'anticiper (avoir une vision de l'amont et l'aval du process)</i>	79
III.-4.	<i>Utilisation et accroissement de compétences</i>	80
III.-5.	<i>Participation, représentation</i>	80
III.-6.	<i>Existence d'un « tissu collectif » ; absence d'arène pour objectiver les risques et les problèmes rencontrés</i>	81
III.-6.1.	Impossible critique :	81
III.-6.2.	Absence de collectif et isolement :	81
III.-6.3.	Absence d'arènes, de lieux pour objectiver :	82
III.-7.	<i>Plaisir au travail / Ennui lassitude</i>	82
III.-7.1.	Perte de « quelque chose » :	83
III.-7.2.	Plaisir social, l'ambiance :	83
III.-7.3.	Forme de réalisation de soi	84
III.-7.4.	Fierté	85
III.-7.5.	Retrait de l'activité	85
III.-7.6.	Perte du plaisir	85
III.-7.7.	Forme d'atteinte liée à des attentes déçues	86
III.-8.	<i>Pouvoir se développer</i>	86
AXE IV.	RAPPORTS SOCIAUX, RELATIONS DE TRAVAIL	88
IV.-1.	<i>Collectifs de travail, coopération, soutien</i>	88
IV.-1.1.	Tensions dans le collectif/risque d'exclusion du groupe	88
IV.-1.2.	Coopération dans le travail	89
IV.-1.3.	Absence de soutien, isolement	91
IV.-1.4.	Présence de l'encadrement (avec parfois tensions)	93
IV.-2.	<i>Conflits, harcèlement</i>	94
IV.-3.	<i>Discrimination</i>	95
IV.-4.	<i>Reconnaissance</i>	96
IV.-4.1.	absence de reconnaissance dans la manière dont les salariés sont traités :	97
IV.-4.2.	Le travail ignoré	97
IV.-4.3.	Activité socialement valorisante (vs perte de ce sentiment)	98
IV.-4.4.	Négation du salarié :	99
IV.-4.5.	Négation du travail :	101
IV.-5.	<i>Leadership (clarté, pilotage du changement, etc.)</i>	101
IV.-6.	<i>Changement dans la relation de travail</i>	102
AXE V.	ATTEINTE A L'ESTIME DE SOI, ATTEINTE A SOI	104
V.-1.	<i>Conflits éthiques</i>	104
V.-2.	<i>Qualité empêchée.</i>	105
V.-3.	<i>Estime de soi</i>	106
V.-4.	<i>Utilité sociale / reconnaissance</i>	107
AXE VI.	INSECURITE SOCIO-ECONOMIQUE	110

VI.-1.	<i>Sécurité de l'emploi, du salaire, de la carrière</i>	110
VI.-2.	<i>Soutenabilité</i>	110
VI.-3.	<i>Expérience du licenciement et du chômage</i>	111
VI.-4.	<i>Précarité ; conditions d'emploi</i>	112
AXE VII.	CHANGEMENT	116
VII.-1.	<i>Effets de l'organisation du travail</i>	116
VII.-2.	<i>Effets des réorganisations du travail</i>	118
VII.-2.1.	Les réorganisations comme source de dévoilement	122
VII.-2.2.	Dévoilement (mise en évidence) de sa position socioéconomique (ou dans les rapports de production :	123
VII.-3.	<i>Organisations dissonantes</i>	123
VII.-4.	<i>Effets des changements de la réglementation</i>	124
VII.-5.	<i>Transformation du métier</i>	124
AXE VIII.	UTILISATION D'ATTITUDES DE LA SPHERE PERSONNELLE	126
AXE IX.	LES INCLASSABLES...	127
	BIBLIOGRAPHIE DES TEXTES CITES	128
ANNEXE I.	LISTE DES REVUES RECENSEES DE MANIERE SYSTEMATIQUE	139
ANNEXE II.	METHODOLOGIE DES ARTICLES UTILISES	141
ANNEXE III.	BIBLIOGRAPHIE COMPLETE	147

Introduction méthodologique

Pour réaliser ce travail nous avons fait le choix de réaliser le dépouillement systématique de revues de sociologies listées en Annexe I (page 139). Par dépouillement systématique nous entendons que nous avons parcouru l'ensemble des sommaires de ces revues depuis 1990 (et parfois avant) afin de repérer des articles susceptibles de parler d'éléments pouvant se rapporter aux risques psycho-sociaux. Une fois ces articles identifiés nous les avons lus. Soit le développement de l'article nous paraissait trop éloigné de nos préoccupations, ou présentait un niveau de généralité trop important ; dans ce cas il n'a pas été directement mobilisé dans ce travail (ces articles font néanmoins l'objet d'une citation dans la bibliographie complète en annexe III, pages 147). Soit l'article faisait référence à des éléments se rapportant aux risques psychosociaux. L'article est alors intégré dans l'axe élémentaire pour lequel nous pensons qu'il apporte un éclairage. Un même article peut évidemment être cité dans plusieurs axes et sous-axes.

La très grande majorité des textes recensés et lus n'ont pas pour problématique centrale ou objet d'étude les risques psycho-sociaux. Nous avons donc puisé dans ces différentes études et analyses des éléments qui nous semblaient pertinents au regard du sujet ici traité (notamment lorsqu'ils traitaient de stress, mal-être, trouble, fatigue, épuisement psychique, tension cognitive...).

Nous signalons que pour une très large part d'entre eux les études étaient qualitatives, souvent à propos d'un métier ou d'une entreprise. Même si cela peut poser des problèmes de généralisation, il faut noter leur très grande congruence.

Pour organiser le traitement de nos données nous avons fait le choix de conserver la structure du premier rapport remis en octobre 2009 par le collège d'expert (avec ses six axes généraux et sa vingtaine d'axes élémentaires). Aux six axes généraux nous proposons deux axes complémentaires : un premier portant sur l'organisation du travail et un second sur les rapports de domination ou de discriminations au travail. Nous avons par ailleurs proposé un certain nombre de nuances et d'ajouts pour les axes élémentaires.

Le rapport est organisé de la sorte :

- d'abord une rapide synthèse dans laquelle nous conservons l'organisation en axes généraux et axes élémentaires tout en tentant de mettre en évidence les points qui nous sont apparus particulièrement intéressants, originaux ou prioritaires dans l'étude des risques psycho-sociaux.

- Dans une seconde partie, nous avons signalés par axe élémentaire les articles dans lesquels nous avons puisé une idée en tentant quasi systématiquement d'explicitier ce choix par rapport aux risques psycho-sociaux.
- Puis nous proposons une liste indiquant le type de données utilisées par les auteurs (en annexe II, page 141)
- Enfin nous proposons deux bibliographies, une des articles cités dans la synthèse ou dans la partie descriptive, puis une reprenant l'ensemble des articles lus.

Première partie : Synthèse de la revue de littérature

Axe I. Exigences du travail

I.-1. Quantité

I.-1.1. La polyvalence

La polyvalence empêche dans certaines configurations organisationnelles l'inactivité. Par exemple au McDonald's [BURNOD, CARTRON *et al.*, 2000] la polyvalence permet de demander à chaque équipier de « ne jamais rester à rien faire » puisque même en cas de baisse momentanée de la fréquentation du restaurant les équipiers seront amenés à remplir les armoires d'aliments, nettoyer, ranger la salle, etc. Il y a donc une occupation physique et psychique qui peut être permanente. C'est un moyen de chasser les « temps morts » dans le tertiaire.

La polyvalence entraîne également une charge mentale accrue du fait de devoir occuper plusieurs postes, en particulier pour ceux qui ne sont pas formés [ST-VINCENT, VEZINA *et al.*, 2003] (à noter que ceux à l'inverse qui sont formés apprécient l'absence de monotonie et développent un sentiment de responsabilité).

Pour d'autres, la polyvalence correspond à une perte de la spécialisation ressentie comme une perte de la « professionnalisation du métier ». C'est par exemple le cas des agents de sécurité [PEROUMAL, 2008] : du fait de la compression des effectifs (afin de réduire les coûts) ils peuvent occuper n'importe quel poste à n'importe quel moment en plus de leur poste de gardien (être indifféremment des agents de surveillance ou d'incendie voire accomplir des tâches apparemment anodines pour faire plaisir au client comme arroser ses plantes ou balayer le parking). Les salariés peuvent ainsi se trouver en même temps à s'occuper de la pesée des camions et gérer la sortie des véhicules du personnel avec les tensions que l'attente peut générer côté personnel (exposés à la violence, l'humiliation, la dilution du travail et de l'identité professionnelle).

I.-1.2. La quantité introduit une tension temporelle

La quantité de travail peut déborder de son temps de travail. Il y alors débordement sur le hors travail liés traditionnellement à certains métiers comme les médecins (par exemple l'éthos professionnel des médecins généralistes [LAPEYRE, ROBELET, 2007]) ou à des positions qui impliquent de la disponibilité (les cadres chez HP [BALAZS, FAGUER *et al.*, 1996]). On notera dans la partie « disponibilité » que d'autres types de salariés voient l'emprise du travail sur le hors travail s'étendre.

I.-2. Pression temporelle

I.-2.1. Faire le même travail qu'auparavant dans un temps réduit

Ce type de pression temporelle peut être due à des suppressions de postes, à l'évolution des contraintes réglementaires qui pèsent sur l'organisation du travail, ou à une simple volonté d'accroître le profit en augmentant la productivité :

Par exemple, les équipes d'agents de la DDE du fait de l'installation de l'ARTT et de nouvelles normes européennes, doivent faire la même chose en moins de temps [CRAGUE, DE CONINCK *et al.*, 2006] (autre exemple de compression de l'activité chez [MAMARBACHI, 2007]).

Chez les ouvriers du BTP [JOUNIN, 2006] la pression temporelle est en soi un risque pour la santé. Le temps que prend l'utilisation des protections et le respect des normes de sécurité est sacrifié au respect des plannings (idem chez les journalistes [CHAUVIN, 2010; PURSER, 2006]).

I.-2.2. Conflit entre « faire vite » et « faire bien »

Il peut y avoir atteinte à l'estime de soi quand « faire vite » entre en forte tension avec « faire bien » avec comme enjeu central un conflit sur la définition du travail. On observe chez les ouvriers du cuir étudiés par Jeudy-Ballini, cette atteinte à l'estime de soi du fait du conflit rendement vs qualité, estime de soi lié au professionnalisme attendu et qu'ils revendiquent [JEUDY-BALLINI, 2002].

Dans le même ordre d'idées, manifestation de démobilité chez des salariés qui ont le sentiment de travailler toujours plus vite et de moins en moins bien [GOUSSARD, 2008] ; phénomène d'usure physique voire psychique du fait de la politique du « moins disant » qui pousse à accroître la marge en réduisant le coût salarial (moins de personnel) avec in fine, des délais quasi impossibles à respecter [AUBENAS, 2010; JOUNIN, 2006; MUNAR SUARD, LEBEER, 2006; PUECH, 2006]

I.-2.3. Temps de travail et horaires

Les horaires et les durées du travail sont de plus en plus dictés par le client. Par exemple au McDonald's [BURNOD, CARTRON *et al.*, 2000] les équipiers qui ont un contrat de 16h00 hebdomadaires en font fréquemment 20 si la fréquentation du restaurant n'a été normale. De la même manière dans le ménage industriel [AUBENAS, 2010; PUECH, 2004, 2006] le temps réel de travail dépend du nombre de chambres utilisées la veille par des clients des hôtels, le nombre de bungalow de camping loués cette semaine, etc. Il faut noter que cette fluctuation des horaires est en soi un stress car le salarié ne sait jamais chaque jour combien de temps il va réellement travailler, il ne peut pas s'organiser sur sa vie personnelle, et dans certains peuvent gêner pour passer d'un site de travail à un autre où il ne faut pas arriver en retard [AUBENAS, 2010].

Ce que l'on constate c'est que si en plus des horaires de travail atypique, d'horaires irréguliers [JAEGER, 2002; LAE, 1991], flexibles [JAEGER, 2002] le tout avec une pression constante du client ou de l'utilisateur [GORGEU, MATHIEU *et al.*, 1996; HANIQUE, 2008; JAEGER, 2002]. Cela est là encore potentiellement source de stress.

I.-3. Extension de la disponibilité

Une des caractéristiques des horaires de travail qui semble particulièrement perturbante pour les salariés est l'accroissement de la disponibilité demandé aux salariés. Certains doivent être disponibles le soir ou le week-end (classiquement les cadres, mais aussi d'autres catégories de personnel par exemple les secrétaires étudiées par Pinto, qui se trouvent dans l'obligation d'être joignables chez elle par mail ou par téléphone portable, et donc susceptibles d'emporter du travail à domicile [PINTO, 2000]). Un cas spécifique des cadres est le télétravail de débordement [METZGER, CLEACH, 2004] (où le salarié accède au système d'information de son entreprise le soir, le week-end, pendant ses vacances) et où il règle les problèmes au fil de l'eau ou poursuit son activité professionnelle. Les auteurs différencient le télétravail de débordement du travail emporté traditionnellement à domicile (par exemple sous la forme d'un dossier à terminer) car parce qu'il accède au système d'information le salarié communique avec les autres qui sont susceptibles de lui répondre et donc de créer une émulation à travailler plus encore en débordement.

Certains doivent être disponibles au-delà des horaires prévus, par exemple en cas d'affluence particulièrement importante dans le restaurant ([BURNOD, CARTRON *et al.*, 2000]) ou lorsqu'un salarié est absent ou qu'un client a une demande supérieure à la normale (cas du ménage décrit par [AUBENAS, 2010] ou des femmes de ménage étudiées par [PUECH, 2006]). Dans le cas du Mc Donald's l'entreprise s'attend à ce que l'équipier fournisse environ 60 heures de disponibilité pour un contrat de 16h00, et Aubenas décrit un travail où elle est disponible 20h00 sur 24 pour en fait ne travailler que quelques heures par jour répartis sur cette amplitude. L'incertitude et l'adaptation en juste-à-temps de ses horaires constitue probablement un risque psycho-social pour les salariés.

I.-3.1. Durée de l'effort

Les travailleurs peuvent consentir des efforts. Ces efforts lorsqu'ils sont brefs et peu répétés, par exemple organiser chaque année une manifestation, peuvent être un attrait du travail. En revanche, Datchary par exemple [DATCHARY, 2004] montre en étudiant des salariés travaillant dans l'événementiel que lorsque ces événements sont répétés, durent trop longtemps, voire qu'ils faut gérer plusieurs événements simultanément, la durée de l'effort engagé par les salariés pour une activité dont la complexité devient de moins en moins gérable, peut conduire à l'épuisement et au débordement. La surcharge cognitive peut devenir insupportable.

Parfois l'effort consenti l'est dans la durée comme c'est le cas des travailleurs sociaux confrontés quotidiennement à la souffrance des autres [JACQUINET, 2004]. Les conditions d'emploi et notamment la précarité peuvent aussi rendre le quotidien difficilement supportable avec le temps : l'effort pour se maintenir devenant de plus en plus difficile à tenir avec le temps [DELHESTRE, 2008; OKAS, 2007; SORIGNET, 2004; SOULIE, 1996].

I.-3.2. Absence de temps de préparation

Le temps de préparation face au travail est un point particulièrement important dans la littérature. Ce temps de préparation peut être très différent :

- temps pour assimiler les changements : Volkoff [CARTRON, DE CONINCK *et al.*, 2003] qui insiste sur l'accélération du changement managérial qui fait que les salariés n'ont pas eu le temps de complètement intégrer la dernière réorganisation qu'une nouvelle se met déjà en place. Dans le même ordre d'idée Askenazy [ASKENAZY, 2004, 2006; ASKENAZY, CAROLI, 2003] qui montre que ce sont dans les secteurs qui se réorganisent qu'il y a un pic d'accident du travail et que ce pic s'explique en partie par le simple fait que les salariés doivent s'adapter au changement
- temps pour se préparer à travailler : La lean production qui supprime les temps morts au point que les salariés n'ont plus le temps d'anticiper sur ce qu'ils vont faire, même pour des tâches répétitives et ne font que courir derrière la tâche à réaliser. Ou bien encore les profs précaires qui sont affectés à un poste sans temps nécessaire pour préparer les cours qu'ils vont devoir donner le lendemain [DELHESTRE, 2008].
- Clot [CLOT, 2004, 2006a, 2006b] : temps de respiration dans le travail, temps pendant lesquels on ne fait rien ou du moins rien de productif. On discute par exemple avec ses collègues de manière informelle du travail, ou on pense notamment à sa journée de travail. La compression des temps fait que les salariés n'ont plus ce temps dans leur temps de travail et qu'ils sont obligés de l'externaliser hors du temps de travail (d'où un développement de l'emprise du travail sur le hors travail).

1.-4. Complexité, pouvoir faire son travail

La complexité au travail se présente de manière assez protéiforme.

Cela peut être :

- la complexité à gérer le contenu contradictoire du travail (faire de la qualité rapidement [JEUDY-BALLINI, 2002; PUECH, 2006], gérer ensemble la rapidité et la sécurité [JOUNIN, 2006; PURSER, 2006], faire naître et élever des animaux pour les tuer [PORCHER, 2003], satisfaire le client dans un temps contraint [JAEGER, 2002] ; gérer la contradiction entre une réglementation stricte et les attentes des clients comme dans le cas des vigiles [MUNAR SUARD, LEBEER, 2006; PEROUMAL, 2008]),
- gérer des aléas comme par exemple les demandes supplémentaires des clients [MUNAR SUARD, LEBEER, 2006].
- gérer des plannings tâche complexe du fait de la réglementation, de la réduction des effectifs, et de la pression sur le temps [CRAGUE, DE CONINCK *et al.*, 2006; PEROUMAL, 2008]
- la capacité à gérer dans son travail des tâches de nature très différentes (gérer la dispersion au travail [DATCHARY, 2004; HANIQUE, 2008]).
- la capacité à traiter l'imprévu en préservant sa vigilance comme dans le cas des conducteurs de bus et de métros qui alternent entre les temps d'alerte et les temps relâchés [LAE, 1991] ; dans le nettoyage industriel les imprévus deviennent aussi la routine du fait de circonstances qui viennent bousculer les programmes de travail et demandent des réponses et solutions en temps réel. Entre en tension alors le respect du schéma prescrit et la sollicitation à dépasser la règle prescrite pour élaborer des réponses adaptées [MUNAR SUARD, LEBEER, 2006].

1.-5. Avoir les moyens matériels de réaliser correctement son travail

Les salariés peuvent souffrir de ne pas avoir les moyens matériels de réaliser correctement leur travail (manque de temps ou de moyens matériels) ; de devoir réaliser des efforts inutiles pour parer à ce que l'organisation ne fournit pas aux salariés. C'est par exemple le cas au Mc Donald's [BROCHIER, 2001] où les touches des caisses enregistreuses sont effacées, où les produits exceptionnels ne sont pas intégrés au récapitulatif de commande affichée sur la caisse

et où des embouteillages récurrents face aux machines à frites, boisson et glace ralentissent le service qui se doit d'être rapide. Ce sont également des ouvriers du BTP qui pour bien faire leur travail [JOUNIN, 2006] notamment en termes de sécurité, devraient disposer de 20 mois quand on ne leur en accorde que 18 pour satisfaire le client et décrocher le chantier.

I.-6. Connaissance implicite du milieu de travail

La sociologie du travail le montre régulièrement depuis trente ans, pour travailler il est nécessaire d'avoir une connaissance implicite de son lieu de travail, d'avoir la connaissance du travail concret, des normes tacites de production, des accords tacites de ce qui doit être fait et de comment on accepte que cela soit fait. Or de plus en plus de métiers obligent les salariés à s'adapter rapidement et fréquemment à de nouveaux univers de travail. Les précaires de manière générale sont confrontés régulièrement à cette nécessité d'adaptation, déstabilisante (se faire à un nouvel environnement, utiliser une technique qu'on maîtrise mal pour répondre dans l'instant au besoin ...) et potentiellement stressante. Cas des enseignants précaires parfois prévenus la veille pour un remplacement [DELHESTRE, 2008] ou des agents d'exploitation de la DDE [CRAGUE, DE CONINCK et al., 2006] qui après avoir été ancrés dans un territoire, ne le sont plus afin de rendre leur affectation plus fluide et plus en adéquation avec les besoins et les demandes immédiates. Les agents sont par conséquent obligés de s'adapter très rapidement et parfois de mobiliser des gestes ou techniques qu'ils maîtrisent mal. Les journaliers [CHAUVIN, 2010; PURSER, 2006] rencontrent quotidiennement ce problème alors qu'il s'agit de missions qui cumulent pénibilité et risque (travailler avec des gens, dans des lieux qu'on ne connaît pas + absence de formation pour accomplir une tâche dont ils maîtrisent mal les gestes techniques).

I.-7. Adéquation au poste/sur-qualification, sous-qualification, non-qualification

I.-7.1. Poste & formation

Dans certains postes, sous prétexte que la tâche est simple, les salariés ne sont pas réellement formés à ce qu'ils vont devoir faire. C'est par exemple le cas au Mc Donald's (ou encore dans le nettoyage industriel). Cela met les salariés dans une situation délicate car ils ont le sentiment qu'ils n'arriveront jamais à surmonter une tâche pourtant non qualifiée et réputée sans compétence préalable. De même, dans une usine d'assemblage, développement de la polyvalence, avec pour les salariés non formés, une charge mentale qui les conduit à des états dépressifs [ST-VINCENT, VEZINA et al., 2003].

Idem pour les agents de sécurité, dont la formation à leur poste est le plus souvent des plus sommaires (et compte tenu de l'isolement des postes, il ne peut y avoir de transmission des

plus anciens dans le métier vers les nouveaux) ; ils ont souvent l'angoisse d'être dépassés parce qu'ils doivent faire alors que leur mission peut mettre les autres et eux-mêmes en danger [MUNAR SUARD, LEBEER, 2006; PEROUMAL, 2008].

L'absence d'un temps de préparation ou de formation peut faire basculer dans une angoisse profonde des personnes qui par ailleurs, et pour des raisons variées, se sentent mal assurées. Par exemple, chez HP [BALAZS, FAGUER et al., 1996] une formatrice, en proie à un manque de légitimité sociale qui la fragilise à ses yeux face à son auditoire (masculin et diplômé), vit une appréhension d'autant plus forte qu'elle n'a pas reçu de formation particulière ou suffisante pour affronter cette situation. De même chez les enseignants envoyés en remplacement du jour au lendemain pour assurer un cours de n'importe quel niveau (absence de temps de préparation et parfois absence de connaissance quand il faut enseigner le latin alors qu'on est formé en lettres modernes) ou qui, peu préparés à enseigner, sont du jour au lendemain jetés dans une classe (manque de formation, de préparation) [DELHESTRE, 2008].

I.-7.2. Poste & Qualification

Les qualifications pour tenir les postes peuvent évoluer et mettre les salariés en difficulté, si leurs compétences ne sont pas réajustées. C'est par exemple le cas des secrétaires [PINTO, 2000] qui pour certaines ne sont pas parvenues à se mettre à l'informatique (absence de formation, isolement notamment du fait d'un manque de soutien de l'encadrement) et se sont retrouvées dans une situation délicate choisissant parfois la retraite anticipée mais étant le plus souvent reléguées à des postes subalternes (sans parler de l'angoisse répétée à l'arrivée de chaque nouveau logiciel ou nouvelles techniques qui placent dans un profond embarras pour qui maîtrisent le moins bien ces outils).

Les qualifications attendues peuvent aussi évoluer brutalement suite à une réorganisation de l'entreprise. C'est ce qui s'est manifestement passé pour une partie des salariés d'Orange [WOLFF, ZUNIGO, 2010] qui après avoir relevé le défi de la mise en place du téléphone pour tous dans les années soixante ont dû passer dans les années 2000 à des postes de vendeurs, de téléconseillers et de hotliners pour répondre à l'évolution vers la satisfaction du client et des normes marchandes. On est alors dans le cas de salariés très qualifiés mais pour un autre métier que le nouveau qu'on leur a imposé. Ils sont désajustés.

Le désajustement entre le poste et la qualification peut aussi être lié à une surqualification du travailleur. C'est par exemple le cas mis en évidence à la RATP [THIBAUT, 2008] d'un ouvrier, qui après avoir repris en parallèle de son travail des études dans l'espoir de sortir de l'atelier, s'y trouve maintenu comme si rien n'avait changé. À la suite de restructurations et surtout d'évolution des demandes des clients dans une entreprise de maroquinerie [JEUDY-BALLINI, 2002] certains salariés, qui se vivent comme des artisans hautement qualifiés, estiment que leurs compétences sont sous-exploitées et qu'ils se retrouvent à réaliser un travail que pourraient faire des salariés bien moins qualifiés.

Enfin, les compétences sont parfois orthogonales avec le poste. C'est par exemple ce qui permet aux vendeurs de livres de la FNAC [CHABAUT, 2007] de ne pas ressentir trop durement l'asymétrie intrinsèque à la relation de vendeur vis-à-vis de son client car ils peuvent se positionner en tant que conseiller, expert en son domaine (leurs compétences dépassent à leurs yeux, et de loin, celles d'un « simple » vendeur). Nous sommes dans le cas où la compétence, mobilisée et reconnue (valorisation par la FNAC de l'expertise de ses vendeurs), « sauve » le salarié de la dureté possible de ses conditions de travail.

I.-7.3. Compétences

Il est encore plus facile de nier des compétences que des qualifications. Les compétences sont souvent niées par les organisations. C'est par exemple le cas des centres d'appels. Les attentes réelles vis-à-vis du travail des téléopérateurs peuvent être totalement déconnectées des attentes formelles (celles qui sont formellement évaluées par exemple) [COUSIN, 2002]. Dans cet article alors que les salariés sont évalués formellement sur des critères objectifs type temps de loggage, temps moyen d'appel par client, temps de pause après chaque client, etc. c'est l'aisance à l'oral, la maîtrise de plusieurs langues, la capacité à expliquer clairement et à satisfaire le client qui sont attendus. Cette dissonance de l'organisation semble parfois préjudiciable pour les salariés.

Dans les emplois de service [DEVETTER, JANY-CATRICE *et al.*, 2009] les compétences sont particulièrement niées car considérées comme « naturelles », inhérentes aux femmes en tant que telles. Prendre soin, s'occuper d'autrui, être patient, être doux, être calme qui sont des compétences évidentes lorsqu'il s'agit de s'occuper de personnes âgées ou de jeunes enfants sont naturalisées car considérées comme par essence féminines.

De la même manière, lorsque Aubenas [AUBENAS, 2010] se présente à Pôle Emploi sans aucune qualification sur son CV et sans expérience professionnelle, c'est tout naturellement qu'on lui propose un emploi de femme de ménage industrielle (idem chez [PUECH, 2006]).

I.-8. Surveillance de l'encadrement

On peut noter que dans les articles consultés nous n'avons pas trouvé de référence permettant de faire un lien entre surveillance de l'encadrement et risques psychosociaux. La présence forte de la hiérarchie peut même être difficile à interpréter. Par exemple lorsque le contrôle du travail est majoritairement piloté par la demande de la clientèle, la hiérarchie peut devenir un support pour aider les salariés à tenir le rythme, comme c'est le cas au Mc Donald's [BURNOD, CARTRON *et al.*, 2000]. Toutefois, les résultats statistiques sur l'enquête condition de travail 98 montrent que la surveillance de la hiérarchie est associée à de mauvaises conditions de travail physiques et psychologiques [CARTRON, GOLLAC, 2006].

Un cas peut néanmoins être signalé. Celui d'un centre d'appels [COUSIN, 2002] où la qualité du travail est particulièrement importante. L'auteur note que les opérateurs sortent parfois des scripts et arrivent à parler d'eux ou à faire parler d'eux leur interlocuteur sur quelques petites

phrases (par exemple allusion aux enfants) sans évidemment sortir des temps de conversations réglementaires. Durant les entretiens les salariés sont nombreux à faire état de ce détail en insistant sur son importance à leurs yeux et sur le fait que ça n'est possible que parce que le contrôle de la hiérarchie (par exemple écoute à distance) est assez rare. C'est une soupape de sécurité qui permet aux salariés de ne pas se sentir inutilement ou totalement embrigadés.

1.-9. Investissement dans le travail

I.-9.1. la vocation

L'investissement dans le travail est sans doute le meilleur moyen de bien vivre son travail [BAUDELLOT, GOLLAC et al., 2003]. Néanmoins comme les auteurs le montrent, le surinvestissement dans le travail qui peut être une source importante de satisfaction, peut rapidement basculer dans ce qu'ils appellent le « malheur » au travail. Ce sur-investissement doit donc être surveillé.

Plusieurs métiers sont particulièrement touchés par le fort investissement dans le travail, notamment ceux vécus sur un mode vocationnel comme les médecins [LAPEYRE, ROBELET, 2007], les danseurs [SORIGNET, 2004, 2006], les enseignants ou les précaires de la recherche [CHRISTIN, 1991a; SOULIE, 1996]... Ces métiers que les personnes ont le plus souvent choisis, pour lesquels ils ont très souvent fait des efforts et sacrifices importants, sont vécus sur le mode de la vocation et conduisent à s'investir fortement car les satisfactions attendues et ressenties « valent tous les sacrifices ». A partir de là, les difficultés ou souffrances que les personnes rencontrent, sont niées en elles-mêmes.

I.-9.2. l'incitation

L'investissement important des salariés peut aussi être suscité par l'organisation du travail et les techniques de management. C'est par exemple le cas chez HP [BALAZS, FAGUER et al., 1996], ou plus généralement dans les entreprises où des mises en concurrence de salariés sont mises en place avec promotions et récompenses distribués aux « meilleurs » [GOUSSARD, 2008; THERY, 2009].

L'investissement peut aussi être suscité par :

- l'évaluation des salariés sur leur capacité à s'intégrer et à s'investir dans un projet (et à rebondir de projet en projet) [GOUSSARD, 2008]. N'étant plus évalué sur leurs qualifications mobilisées au fil du temps sur une carrière en continu mais sur leurs compétences individuelles mobilisées dans des séquences d'activités, ils doivent perpétuellement faire la preuve de ces compétences par une implication sans faille (là encore technique permettent dans le temps de mobiliser les salariés telles que le jeu

sur l'incertitude des délais et de l'organisation générale du projet qui poussent les salariés à être « toujours à fond » ; le salarié finit par intégrer des normes plus exigeantes que celles prescrites qui le poussent à s'investir). Ce sont autant de situations d'épreuve dans lesquelles certains se réalisent en éprouvant plaisir et satisfaction (le dépassement de soi, l'excitation, la motivation lié au défi à relever, sont des moteurs puissants d'investissement chez les cadres) [BALAZS, FAGUER *et al.*, 1996; BOLTANSKI, CHIAPELLO, 1999; GOUSSARD, 2008]. Cette mise sous pression permanente peut toutefois entraîner à la longue, même pour ceux qui s'y complaisent, des phénomènes d'usure par une surcharge physique et mentale.

- une gestion des carrières « floues », opaque qui poussent les salariés, qui vont à l'aveugle, à « se donner un max » pour ne pas se voir reprocher une faute. L'évaluation est « un mécanisme fort d'investissement » [BALAZS, FAGUER *et al.*, 1996].
- à l'inverse, une grande transparence et mise en visibilité des actions et implications des uns et des autres, pousse, du fait de cet affichage public d'informations de chacun aux yeux de tous, à l'investissement [GORGEU, MATHIEU *et al.*, 1996].

L'investissement peut aussi naître d'un sentiment très fort d'insécurité de l'emploi. En effet, l'expérience du chômage, la précarité, semblent pousser les individus à s'engager fortement dans un travail dans l'espoir de décrocher un emploi (et en retour, la présence de précaires motivés poussent les permanents à s'investir → effet mobilisateur de la mise en concurrence) [BALAZS, FAGUER *et al.*, 1996; OKAS, 2007; SOULIE, 1996]

I.-9.3. le sous-investissement

Les salariés en « sous-investissement » ne sont pas sans rappeler ceux que Baudelot et Gollac [BAUDELLOT, GOLLAC *et al.*, 2003] avaient qualifié de « en retrait ». Ceux qui font le choix, apparemment rationnel de ne pas trop s'investir dans leur travail pour ne pas risquer d'être trop déçus. Le fait de ne pas pouvoir se projeter dans une carrière [MAMARBACHI, 2007; TROMPETTE, 2002] car les chances d'être promu ou de pouvoir évoluer sont si minimes qu'il est plus raisonnable de ne pas y croire et de rien faire pour tenter de l'être.

La description que fait Trompette [TROMPETTE, 2002] du travail de salariés dans une usine de fabrication d'un combustible nucléaire se caractérise par un profond ennui (qui « sature les ateliers »). En effet, l'objectif de sécurité étant prioritaire les salariés n'ont pas d'autonomie, pas d'initiative et doivent au contraire scrupuleusement respecter les consignes. Le produit fabriqué étant unique et extrêmement standardisé, les lignes présentent une répétitivité extrême des tâches. Le retrait (et l'aménagement dans l'espace de travail — physique et

temporel — d'un espace personnel et intime qui permet de s'échapper) leur permet de supporter ce qu'ils qualifient « d'insupportable sinon ».

Axe II. Exigences émotionnelles

II.-1. Contact avec le public

II.-1.1. Gérer une relation asymétrique et potentiellement conflictuelle

Des analyses statistiques [CARTRON, GOLLAC, 2006] ont montré que le contact avec le public est en soi une condition de travail fortement associée avec des déclarations de mauvaises condition de travail par ailleurs.

Être en contact avec les clients c'est, pour le salarié, être le plus souvent placé dans une relation asymétrique durant laquelle il peut être confronté à des agressions symboliques, mais parfois verbales voire physiques [BROCHIER, 2001; BURNOD, CARTRON et al., 2000; LORIOU, BOUSSARD et al., 2006; PEROUMAL, 2008]. La dureté du contact avec le client peut être renforcée lorsque la relation est en plus normée comme dans le cas du SBAM des caissières de supermarché [BENQUET, 2009] ou des scripts des centres d'appels que les téléopérateurs doivent suivre à la lettre [JAEGER, 2002; THERY, 2009]. Contraints par les prescriptions, ils doivent accepter de donner des réponses qu'ils savent inadaptées ce qui les expose d'une part à l'insatisfaction et à la critique parfois virulente du client, et d'autre part à un sentiment de dévalorisation du fait du décalage criant entre ce qu'ils font et ce qu'ils devraient faire. Une atteinte est portée au « pouvoir d'agir » des personnes au travail (ce qui les place dans la situation humiliante de ne pas parvenir à répondre à la situation et d'être traités d'incapables parce qu'ils sont précisément placés dans l'incapacité d'agir) et au sens du travail (ils ont le sentiment de ne pas faire du bon travail) [JAEGER, 2002]. Il n'y a pas forcément de consigne lorsque les insultes fusent ; les téléopérateurs doivent endurer ces situations violentes et humiliantes car ils ne sont autorisés à raccrocher qu'en cas d'insulte personnelle [THERY, 2009]. Un paroxysme est atteint dans certains centres d'appel qui traitent par nature de sujets contentieux telles que la facturation ; ces appels, qui sont gérés comme des appels « normaux », gommant leur violence probable et régulière [JAEGER, 2002].

Le contact avec les usagers ou utilisateurs comporte plus rarement l'asymétrie de position. Plusieurs études pointent toutefois des situations de tension plus ou moins forte entre des salariés (agents publics ou privés ayant une activité qu'ils jugent d'utilité sociale) et des usagers. Par exemple, les policiers [LORIOU, BOUSSARD et al., 2006], les agents de la voirie

des collectivités territoriales [CATLLA, ALBANEL, 2009] ou encore les éboueurs confrontés aux automobilistes impatients ou mal stationnés [VOLKOFF, 2006].

Au guichet [BOUSSARD, 2008], cette tension avec le public sera d'autant plus forte et mal vécue que l'agent se sent privé des moyens d'agir, entravé dans sa capacité à pouvoir répondre aux besoins et impératifs de la situation de l'utilisateur (pour des raisons liées aux contradictions quasi-inconciliables de sa tâche, par manque de moyens matériels ou en personnel etc.). Se voir reprocher son incapacité par l'utilisateur (faire face à l'agressivité et la violence verbale des personnes insatisfaites avec la pression supplémentaire que le client/utilisateur est désormais placé au centre de la relation).

II.-1.2. Gérer la souffrance des autres

Le contact des salariés avec la souffrance n'est pas sans les ébranler ou provoquer découragement et démotivation. Ils peuvent avoir d'autant plus de difficultés à encaisser l'expression des souffrances rencontrées qu'ils se sentent dans l'incapacité de pouvoir agir sur elles (n'en ont pas les moyens, capacité d'agir quasi nulle notamment face à l'intensité de la détresse ou l'ampleur de la misère).

Certains métiers sont par nature particulièrement exposés au quotidien à la souffrance et à la misère sociale (les travailleurs sociaux [JACQUINET, 2004], les policiers confrontés au quotidien à la détresse, la mort, aux blessés [LORIOU, BOUSSARD et al., 2006], les professions médicales notamment dans les unités de soins palliatifs [CASTRA, 2004, 2008], etc.).

Certains se trouvent de plus en plus confrontés dans leur travail aux demandes d'un public qui présente de plus en plus de détresse et de difficultés sociales sans pouvoir y répondre :

- parce qu'ils n'ont jamais eu à traiter de ces situations jusqu'alors. Par exemple les guichetiers de la poste confrontés chaque jour à la « misère sociale » et qui doivent produire une réponse que la procédure ne prévoit pas précisément car elle ignore ce type de demande [HANIQUE, 2008].
- du fait des contradictions inhérentes au contenu de leur travail. Par exemple les guichetiers des CAF doivent concilier la demande de productivité du service (gérer les dossiers rapidement) et les demandes de plus en plus pressantes (et vitales) des usagers [BOUSSARD, 2008]. Les téléopérateurs peuvent aussi connaître de forte tension lorsqu'ils sont confrontés à des situations de détresse financière et sociale, auxquelles ils doivent faire face sans avoir les moyens d'y répondre ; sans parler du désajustement des scripts et du rôle commercial que doit tenir le salarié avec les difficultés exposés par les clients [THERY, 2009].

Certaines professions exposent les salariés à un travail violent et mortifère. Par exemple, l'élevage d'animaux qui va de la naissance à l'abattage [PORCHER, 2008], ou encore le travail à l'hôpital qui confronte quotidiennement les personnels soignants à la souffrance ou la mort des patients.

II.-1.3. Contact avec le « Mal »

Une forme particulière du contact avec les autres est celle du contact avec « le mal ». Les enquêteurs [PRUVOST, 2008] sont en effet en contact avec des crimes hors du commun (comme des meurtres particulièrement violents ou des réseaux de prostitution d'enfant, etc.). Peut entraîner chez certains démotivation et usure, liés au dégoût et au sentiment d'impuissance et d'inutilité face au caractère « extraordinaire » du crime. Cette expérience est en fait difficilement partageable avec des personnes extérieures à son travail et souvent les policiers ne travaillent pas entre eux cette difficulté spécifique à leur travail (les défenses de métier développées par les policiers excluent l'expression de la souffrance ou de la peur).

II.-2. Devoir se contrôler

II.-2.1. Devoir cacher ses émotions

Loriol qualifie de « mauvaise fatigue » [LORIOL, 2002] le fait de prendre sur soi pour ne pas répondre à une incivilité. Par exemple une infirmière qui va prendre sur elle pour ne pas répondre à un patient incivil va avoir un comportement coûteux psychologiquement.

Pour les policiers [LORIOL, BOUSSARD et al., 2006], montrer sa peur (qui paraît un sentiment naturel compte tenu des situations auxquelles ils sont confrontés) c'est être catégorisé parmi ceux dont les réactions peuvent être imprévisibles, c'est devenir le « maillon faible » à qui on ne peut pas faire confiance lors des interventions.

Maîtriser ses émotions c'est aussi devoir jouer l'engagement et masquer ses « vrais » sentiments (par exemple les enseignants [CHRISTIN, 1991a; DELHESTRE, 2008], les accompagnateurs de musée [PEYRIN, 2007], les personnes au guichet). Certains auteurs considèrent que ce « trafic » autour de la subjectivité des salariés (l'organisation du travail fixe finalement l'expression et la subjectivité des salariés) risque de mettre à mal les relations que les personnes peuvent entretenir entre elles mais aussi hors travail. Cela invalide leur capacité à se projeter dans une relation sincère, rend difficile le tissage de liens amicaux, ou la capacité à avoir des relations normales en famille [THERY, 2009]. Devant se contrôler, ils se placent dans une situation d'auto-surveillance source de tension [BALAZS, FAGUER et al., 1996].

II.-2.2. Devoir maîtriser la présentation de soi

Particulièrement chez les cadres [BALAZS, FAGUER et al., 1996] et dans des types d'organisation par projets (organisations matricielles par exemple chez [GOUSSARD, 2008]). Le salarié est évalué sur sa capacité à s'investir dans un projet, à rebondir d'un projet à un autre. Il doit manifester (sinon simuler) son enthousiasme, sa disponibilité, sa motivation et convaincre de son engagement et de sa productivité.

Chez HP [BALAZS, FAGUER et al., 1996], le contrôle de soi emporte le contrôle de son corps qui ne doit traduire aucun laisser-aller. Il faut par un travail coûteux et fatigant paraître en forme, mince, « jeune » et sportif. Et bien évidemment cacher son stress, sa vieillesse, sa fatigue.

De la même façon les accompagnateurs de musée [PEYRIN, 2007] doivent masquer leurs problèmes, fatigues, angoisses notamment liées à leur précarité pour se montrer toujours de bonne humeur, enthousiaste et disponible face au public. Idem chez les profs [CHRISTIN, 1991a; DELHESTRE, 2008].

II.-2.3. Se maîtriser et prendre sur soi

Rester calme, prendre sur soi et savoir apaiser les clients dans des situations d'agressivité ou de violences verbales (les agents de sécurité [MUNAR SUARD, LEBEER, 2006; PEROUMAL, 2008], les téléopérateurs [JAEGER, 2002], au McDonald's [BROCHIER, 2001])

Les salariés d'origine étrangère doivent eux-aussi prendre sur eux [JOUNIN, PALOMARES et al., 2008] pour supporter (voire rire) aux blagues et réflexions racistes des collègues et supérieurs hiérarchiques.

II.-2.4. Se maîtriser jusqu'à la dénégation...

Les conditions d'emploi, et notamment la précarité, peuvent pousser des salariés à occulter les pénibilités et les risques auxquels ils sont confrontés [GOLLAC, VOLKOFF, 2006]. Parfois, sans que la précarité en soi la cause, mais parce que le travail est particulièrement pénible ou risqué les salariés opèrent une forme de « censure mentale » où ils évitent d'évoquer le danger, voire le défient par des prises de risque volontaires [GOLLAC, VOLKOFF, 2006]. Une peur excessive empêcherait en fait de travailler [JOUNIN, 2006; PURSER, 2006]. Trompette [TROMPETTE, 2002] mentionne des salariés qui adoptent une attitude « virile » et brutale pour nier la dureté de leur travail dans un atelier d'une usine de fabrication de combustible nucléaire.

Les danseurs professionnels [SORIGNET, 2006] nient à la fois la pénibilité physique de leur métier et les risques qu'ils font prendre à leur corps pour réaliser des prouesses ainsi que l'asymétrie de la relation employeur / employé qui recouvre en fait la relation chorégraphe / danseur (celui-ci peut être remercié à tout moment notamment si son corps ne suit pas ou plus, s'il ne « convient plus »).

II.-3. Appréhension, angoisses et peurs

Dans cette partie le risque psycho-social repose sur quelque chose d'imprévisible. Le travailleur craint en permanence qu'un événement, non certain, vienne perturber son travail.

À ce sujet et même si l'angle d'étude choisi par Valeyre [VALEYRE, 2001, 2003] fait qu'il ne parle pas du ressenti des salariés on peut formuler l'hypothèse que la contrainte événementielle qu'il a mise en évidence n'est pas sans effet sur le stress, les appréhensions et les forts pics d'activité. En effet, Valeyre a montré que dans les entreprises industrielles, le taux d'engagement des machines est devenu un facteur de rentabilité important pour lequel les entreprises mettent la pression sur les salariés pour qu'ils mettent tout en œuvre pour parer aussi rapidement que possible (tout tentant de respecter les objectifs de production) les pannes non prévues. Il y a donc probablement, tout au long de la journée de travail des salariés, une angoisse sourde quant à savoir si le process industriel pourrait être interrompu en raison d'une panne non prévue d'une machine.

II.-3.1. Appréhension face au travail

L'appréhension peut s'articuler à différentes situations :

ne plus parvenir à faire face à leur travail :

Par exemple, des enseignants (souvent porteurs d'une définition plus « traditionnelle » de l'enseignement et de fait désajustés par rapport aux attentes actuelles ou manquant d'expérience et de formation) ne parviennent pas ou plus à tenir leurs classes et à enseigner comme ils le souhaiteraient [CHRISTIN, 1991a]. Chez les enseignants précaires, sans poste fixe et qui doivent aller d'affectation en affectation, l'appréhension est surtout générée par le sentiment de ne pas être prêt compte tenu de l'extrême rapidité avec laquelle ils doivent intégrer leurs classes [DELHESTRE, 2008].

Balazs et Faguer [BALAZS, FAGUER et al., 1996] donnent l'exemple d'une formatrice qui se sent dépassée par sa tâche au point de s'en rendre malade au sens propre avant chaque formation.

l'appréhension peut être davantage liée au travail en lui même :

Ainsi les policiers [LORIOL, BOUSSARD et al., 2006] appréhendent, au-delà des situations dans lesquelles ils peuvent se trouver plongés, d'être avec un co-équipier qui se maîtrise mal (que ce soit au volant, face aux citoyens risquant la bavure ou le dérapage) ; l'agent de sécurité [MUNAR SUARD, LEBEER, 2006; PEROUMAL, 2008] qui change régulièrement d'affectation et qui ne sait pas quels lieux il va devoir surveiller et plus encore quelles en sont les difficultés propres et les chausse-trappes ; les employés de la banque postale qui craignent chaque jour les altercations violentes avec les clients [CAROLY, 2002a].

Les salariés en situation de harcèlement moral, fortement déstabilisés, sont dans un cas d'appréhension extrême avant d'aller au travail et durant leur journée de travail [BARDOT, 2001; BOUAZIZ, 2001; GRENIER-PEZE, 2001].

Certains vivent leur activité dans l'appréhension continue de l'accident (les conducteurs de métro ou de train), qui au-delà de ses répercussions psychologiques, peut être constitutif d'une faute professionnelle [FOOT, 2008; LAE, 1991]. Pour les conducteurs de métro, et compte tenu de l'automatisation de la fermeture des portes, la hiérarchie considère qu'il est de leur responsabilité de vérifier, sans sortir de leur cabine et via les caméras, que personne n'est pris dans les portes du train. Les conducteurs défendent de leur côté qu'il leur est impossible, une fois le métro lancé dans le tunnel, de voir ce qui se passe derrière, sur le quai. Cette responsabilité qu'ils doivent porter alors même qu'ils estiment ne pas être en mesure de gérer efficacement la sécurité des voyageurs, génère une appréhension envahissante au quotidien [LAE, 1991].

Le changement de lieu géographique (de lieu d'affectation pour les agents de sécurité privée, la nécessaire mobilité des précaires, ou encore la mobilité exigée par la réalisation d'un projet et attendue des cadres qui y sont attachés...) peut à la longue peser chez certains et leur occasionner de la souffrance du fait de l'instabilité et des répercussions sur la vie personnelle et familiale.

II.-3.2. Angoisses face à la tâche

Les angoisses face à la tâche sont souvent liées au sentiment de ne pas avoir le temps de se préparer pour faire du bon travail. Le cas des jeunes précaires de l'enseignement est symptomatique [DELHESTRE, 2008]. En effet, non seulement ils n'ont pas eu de véritable temps pour apprendre à enseigner durant leurs études, mais ils sont affectés du jour au lendemain dans des établissements qu'ils ne connaissent pas et pour un cours spécifique qu'ils n'ont pas ou peu le temps de préparer. Ils arrivent donc dans une position insécurisante face aux élèves, ce qui à la longue, peut être très déstabilisant.

Hélaridot [HELARDOT, 2009] rappelle que les intérimaires sont souvent ceux à qui les entreprises externalisent les tâches les plus dures physiquement ou les plus dangereuses et que ceux-ci n'ont pas le temps de mettre en place des stratégies de préservation de leur santé au travail (de même pour les journalistes). Ceux qui ne sont pas dans le déni du danger sont au contraire souvent angoissés.

Spire [SPIRE, 2007] décrit des agents des préfectures qui sont peu et mal formés (faible qualification générale mais aussi juridique qui est entretenue si ce n'est aggravée par le fait de ne pas être mis au courant des dernières lois ou réglementations). Il leur arrive de devoir accomplir des tâches nouvelles et pour lesquelles ils se sentent livrés à eux-mêmes, incapables de savoir s'ils font bien ou mal, parfois incapables de comprendre réellement ce qu'on leur demande de faire. Ils « se débrouillent », « bricolent » et se raccrochent le plus souvent à ce

qu'ils pensent être les pratiques moyennes de la préfecture pour s'en sortir. Le vivent comme de véritables situations d'épreuve.

II.-3.3. Peur au travail

La peur au travail se caractérise par la peur que quelque chose de grave arrive, avec des conséquences sur l'intégrité de personnes ou de soi-même.

C'est le cas des policiers [LORIOU, BOUSSARD et al., 2006] qui craignent la bavure, notamment lorsqu'ils ne sont pas sûrs de leur coéquipiers, ou encore, des gardiens de prison [JAUVIN, VEZINA et al., 2006] qui, alors qu'ils doivent toujours être deux, accomplissent souvent des tâches seuls (par manque d'effectif ou pour laisser le collègue faire une pause) ; ils craignent une rébellion de détenus qui peuvent être particulièrement dangereux. C'est une peur comparable à celle des agents de sécurité [PEROUMAL, 2008] qui sont moins bien formés que les agents de la pénitencier, dans un environnement moins bien contrôlés, et souvent seuls ; la peur est aggravée par l'imprévisibilité du danger (tout peut arriver. Même sentiment chez les gardiens de prison [JAUVIN, VEZINA et al., 2006]).

La peur peut être plus classiquement celle de l'accident du travail. Cette peur est particulièrement fréquente dans le BTP [JOUNIN, 2006] où aux conditions de travail déjà difficiles et dangereuses s'ajoute pour les sans-papiers la peur de devoir aller à l'hôpital (et donc risquer la reconduite). De même pour les journaliers « qui naviguent entre peur et danger » [CHAUVIN, 2010; PURSER, 2006].

La peur peut aussi être d'assister impuissant à quelque chose de terrible. C'est le cas des conducteurs de métro [FOOT, 2008; LAE, 1991] qui roulent impuissants sur les 150 personnes qui chaque année se suicident dans le métro parisien. C'est un stress permanent pour le personnel de conduite qui est nié par la hiérarchie comme par les conducteurs.

La peur peut être également celle d'être confronté en public au constat qu'on n'y est pas arrivé (c'est aussi une forme d'humiliation publique). Par exemple cas de formatrices chez HP [BALAZS, FAGUER et al., 1996] ou d'enseignants. Soares [SOARES, 2000] parle d'un stress de dramaturgie lorsque les gens sont confrontés à une situation où ils doivent prendre des risques en public, que ce soit pour une présentation publique, mais également pour un entretien individuel d'évaluation.

Axe III. Autonomie / Marge de manœuvre

III.-1. L'autonomie procédurale

On constate sans surprise que dans de nombreux métiers l'autonomie procédurale est faible voire inexistante. C'est bien entendu le cas des centres d'appel où les téléconseillers doivent

répondre aux difficultés et attentes selon des scripts fixes même lorsque la question qu'on leur pose n'est pas prévue [THERY, 2009].

L'autonomie est inexistante sur les chaînes de fabrication d'un combustible nucléaire du fait de la standardisation extrême du produit et du respect impératif de normes de sécurité strictes. Dans un tel univers, excessivement normé et « saturé d'ennui », les salariés ont bien du mal à tirer un quelconque plaisir de leur activité [TROMPETTE, 2002].

À l'inverse, dans les métiers où les salariés disposent d'autonomie procédurale leur travail leur semble moins pénible. C'est par exemple le cas des guichetiers de la poste [CAROLY, 2002a] qui peuvent choisir d'enregistrer les recommandés en fin de journée plutôt que de se lever à chaque enregistrement, ou qui choisissent le moment de leur pause. C'est également le cas des vendeurs de la FNAC [CHABAULT, 2007] qui ont une très forte autonomie procédurale et aucun script de vente.

Une étude de Cousin sur les téléopérateurs [COUSIN, 2002], insiste sur le caractère essentiel aux yeux des salariés de la faible marge d'intervention dont ils disposent pour sortir des scripts et engager avec leurs interlocuteurs une conversation « normale » (sortir du contrôle et de la prescription pour prendre la main sur la façon de faire). Le caractère positif de l'autonomie est aussi pointé à travers l'exemple des salariés d'une société d'assurance qui disposent dans leur travail d'une grande latitude. Cette autonomie leur permet d'accomplir leur travail comme ils l'entendent pour aider au mieux leurs interlocuteurs, ce qui d'après l'auteur, leur rend supportable des mauvaises conditions de travail.

III.-2. La latitude décisionnelle

On retrouve là encore des résultats connus à savoir qu'une faible latitude décisionnelle est mal vécue par les salariés.

Un article portant sur les agents de la DDE [CRAGUE, DE CONINCK et al., 2006] fait état d'une restriction de cette latitude du fait des contraintes que fait peser le développement d'une réglementation (relative au temps de travail, aux normes de sécurité etc.) sur l'organisation de leur activité. Ils ne peuvent plus « comme avant », compter ni leur temps ni leurs efforts par exemple en cas de situations climatiques exceptionnelles. Le respect des horaires, des roulements entre les équipes etc., porte atteinte à une vision « héroïque » de la mission de service public dont ils se sentaient, dans ces situations, l'incarnation (→ perte de la fierté au travail).

Dans une étude sur les entreprises ayant adopté la gestion par projet [LEGAULT, BELARBI-BASBOUS, 2006] les auteurs perçoivent une nuance du modèle de Karasek (qui n'était pas initialement prévue pour cela ce qui fait qu'ils ne peuvent pas se permettre d'être affirmatifs ; ils conseillent de tester cette hypothèse). Ils pensent qu'une très importante latitude décisionnelle associée un lien très direct entre travail, résultats professionnels, évolution de la carrière professionnelle peut avoir des effets délétères sur le travail. En effet, les salariés observés n'ont pas de sécurité de l'emploi et ne sont jugés que sur leurs résultats à savoir

satisfaire et fidéliser le client. Leurs enjeux professionnels sont considérables et leurs échecs imputables qu'à eux-mêmes (notamment car ils ont une large latitude décisionnelle). L'autonomie peut, dans ce cas et selon les auteurs, être considérée comme un facteur de risque potentiel. Pour être plus clair : l'hyper-sollicitation par le client est dans le modèle de Karasek un facteur de dégradation de la santé. Cette hyper-sollicitation se développe en même temps et un peu grâce à la grande autonomie décisionnelle accordée aux salariés (qui elle devrait avoir des effets bénéfiques sur la santé). Mais dans les faits, cette autonomie décisionnelle, parce qu'elle est associée à l'hyper sollicitation du client, n'a sans doute pas les effets bénéfiques attendus.

III.-3. Prévisibilité et possibilité d'anticiper

Quelques articles relèvent que la connaissance de l'amont et de l'aval du process donne la possibilité d'anticiper le travail et de mieux le maîtriser. Ce serait un facteur diminuant les risques.

Par exemple au Mc Donald's [BURNOD, CARTRON et al., 2000] la polyvalence fait que les salariés connaissent tous les postes de travail en cuisine et sont donc capables de suivre très finement le travail amont et aval à leur poste (et même sur plusieurs postes en aval ou en amont). Ils peuvent ainsi anticiper les surcharges de travail ou au contraire les moments où ils vont pouvoir aller chercher des aliments en réserve. Ils sauront aussi comment ne pas entraver l'action des autres (les tâches étant interdépendantes) ou encore à quel moment aller aider un collègue en difficulté face au rythme de travail imposé.

À l'inverse l'évolution de l'organisation d'une salle de contrôle d'une raffinerie [BARIL, 1999] a fait que les cadrans ont été remplacés par des écrans d'ordinateurs. Les cadrans étaient visibles par les collègues affectés aux tâches en amont ou en aval, les moniteurs ne le sont plus, cela crée une complexité dont se plaignent les opérateurs pour mener à bien leur travail.

III.-4. Utilisation et accroissement des compétences

Un travail qui n'ouvre aucune compétence nouvelle place les salariés dans une situation de dévalorisation progressive de leurs qualifications scolaires et professionnelles. Ce qui entraîne une dépréciation de soi liée à une activité déqualifiante (« je ne vaudrais plus que ça »). Cas notamment des employés d'un centre de tri de la presse abonnés [MAMARBACHI, 2007], ou d'ouvriers du cuir qui ne peuvent plus mobiliser leur savoir-faire d'exception depuis le rachat de leur entreprise par une marque de prestige [JEUDY-BALLINI, 2002].

Le développement de compétences dans le cadre de l'activité si elles ne sont pas reconnues par les directions emporte des effets de perte d'estime de soi pour les travailleurs (cas des agents de nettoyage qui développent toute sorte de capacités et de savoir-faire mais qui ne

sont pas reconnues par leur employeur → ce défaut de reconnaissance porte atteinte à l'estime de soi des agents non seulement en tant que travailleurs mais aussi de personne en les empêchant de construire une image positive d'eux-mêmes).

III.-5. Se développer soi-même – développement personnel

Certains salariés puisent dans leur travail la satisfaction de pouvoir s'y développer. Par exemple, les femmes dont les mères ne travaillaient pas et qui jugent leur situation meilleure que celle de leur mère (même si elles tiennent objectivement un emploi pénible [GOLLAC, VOLKOFF, 2002]). C'est également le cas de femmes dont l'émancipation passe par le fait de faire un métier d'hommes. On retrouve cette situation particulièrement pour les femmes cadres qui cherchent à faire carrière comme les hommes.

Enfin, les salariés travaillant dans des entreprises ou organisations culturelles [CHABAULT, 2007; PEYRIN, 2007] trouvent une satisfaction à développer leurs connaissances et à s'enrichir pour et par leur travail en préparant leurs conférences ou en lisant les nouveautés.

III.-6. Participation, représentation...

La participation, et plus encore la prise en compte par le management de la participation des salariés peut avoir des effets bénéfiques sur le travail. La réciprocité semble vérifiée au vu de la littérature.

Par exemple, des caissières de supermarché [BENQUET, 2009] dont l'encadrement ignore dans la gestion des plannings l'expression de préférences entre les plages horaires du matin ou du soir. Il leur refuse de pouvoir s'organiser entre elles pour construire un planning dont les horaires conviennent à chacune. Cette négation de leurs préférences (qui sont souvent liées à des impératifs personnels) comme de leur possibilité à s'auto-organiser est très mal vécue par les caissières, qui se sentent injustement exclues de décision qui les concernent au premier chef.

De même, cas d'agents communaux [CATLLA, ALBANEL, 2009] souvent exclus des discussions au moment de normaliser des activités ou de valider un bon de commande pour un matériel qui les concerne et qui se révélera trop souvent inadapté à leurs besoins. Ce qui nourrit chez eux le sentiment de ne pas être reconnus, d'être niés (l'inadaptation du matériel aux situations pouvant entraîner pour eux une prise de risque).

Par ailleurs, la mise en scène de la participation (du type toyotiste) présente le danger de tourner à l'hyper contrôle des salariés. Ainsi, chez des sous-traitants automobiles [GORGEU, MATHIEU et al., 1996] les salariés sont incités à faire des propositions d'amélioration du process sur le principe du Kaizen. Mais ceux qui ne font pas au moins une proposition par an

risquent d'être jugés comme non motivés par leur travail et par conséquent, non concernés par la prospérité de l'entreprise. L'action de chacun étant exposée à tous compte tenu de la politique de transparence absolue des actions des uns et des autres (politique d'affichages des résultats, propositions etc.), la parole devient obligatoire.

III.-7. Existence d'Arènes d'objectivation ?

III.-7.1. la critique est tout d'abord difficile à porter

Cartron et Gollac [CARTRON, GOLLAC, 2009] rapportent un certain nombre de situation où les instances de recours que devraient être la médecine du travail, les CHSCT, les dirigeants, l'encadrement, ne nient pas les difficultés de leur travail mais la possibilité de faire autrement, arguant de la concurrence internationale (avec « la mondialisation »), des délocalisations. Bref ils dessinent un paysage de lois et de contraintes économiques mais pas seulement, qui s'imposent aux dirigeants et restreignent considérablement les marges de manœuvre dont ils disposent réellement. Ce discours de « l'inévitable » rend la critique difficile voire impossible. Goussard [GOUSSARD, 2008] livre un exemple de cette difficulté à porter la critique dans les organisations. Elle pointe le cas des salariés de l'industrie automobile où médecine du travail et service des ressources humaines tout en acquiesçant aux critiques émises par les salariés se déclarent impuissants à infléchir la situation. Le salarié a désormais du mal à identifier les instances ou les interlocuteurs aptes à entendre ses revendications (sentiment d'isolement).

III.-7.2. Mais où se battre ?

Parfois c'est l'absence d'arènes et de lieux pour objectiver les troubles individuellement ressentis (et construire collectivement une définition sociale acceptable de ces manifestations) qui explique les difficultés à défendre ses droits.

C'est déjà dans des lieux et des temps disponibles pour cela (informels ou formels) que le parler travail peut s'organiser [LORIOL, 2009]. Avec la chasse aux « temps morts » dans certaines organisations, le travail et ses difficultés ne peuvent plus être abordés collectivement, et chacun se retrouve seul face à ses difficultés.

Les nouvelles formes d'organisation, très individualisantes, rendent compliqué un débat collectif pour définir quelle est la part dans l'accident ou les troubles psychiques des salariés des problèmes organisationnels ou structurels [DAUBAS-LETOURNEUX, 2009]. L'auteur note par ailleurs que de limiter les CHSCT aux établissements de plus de 50 salariés interdit l'accès à ce lieu d'échange collectif sur les conditions de travail une large partie des salariés.

Le dépouillement très fin de l'enquête conditions de travail de 1991 [GOLLAC, 1994] a bien montré comment pour les infirmières comme les chauffeurs routiers des conflits sociaux de grandes ampleur avaient permis aux salariés d'identifier comme des problèmes organisationnels ou structurels des problèmes qu'ils imputaient à eux-mêmes jusque là. Les

infirmières se sont mises, après leur conflit social, à plus déclarer porter des charges lourdes par exemple, les chauffeurs routiers ont été plus nombreux qu'en 1984 déclarer risquer un accident de la route dans le cadre de leur travail.

III.-8. Plaisir / déplaisirs au travail

Les conditions d'emploi sont une source de déplaisir au travail. La précarité tout d'abord, dont les effets sur le long terme (fatigue, usure, angoisse, instabilité financière etc.) finissent par perturber grandement le plaisir que les salariés pouvaient tirer de leur métier. Par exemple, le cas d'une enseignante précaire [DELHESTRE, 2008] qui, bien qu'ayant une conception noble de son métier, le vit avec lassitude, fatiguée de l'instabilité extrême des postes et stressée de l'adaptation régulière à des postes nouveaux. Il y a un fort désajustement entre ses attentes et les conditions réelles d'exercice de son métier.

Une autre source de déplaisir du travail peut naître des évolutions du métier. Ainsi les secrétaires [PINTO, 2000] ont-elles connues des transformations dans leur travail qui a modifié la relation qu'elles pouvaient avoir tant avec leur patron qu'avec les interlocuteurs de celui-ci. Cette évolution a touché au contenu même du métier qui est la source la plus courante de plaisir ou déplaisir au travail. Ainsi les vendeurs de la FNAC [CHABAULT, 2007] trouvent-ils du plaisir dans leur travail parce que même si les conditions de travail sont celles d'un vendeur le contenu du travail est celui d'un conseiller, expert dans son domaine. De la même façon, alors que les conditions de travail des téléopérateurs d'une entreprise de bourse en ligne [SARFATI, 2008] sont très comparables à celles de téléopérateurs classiques, ceux-ci les vivent sur un mode enjoué et excité car le contenu du travail les rapproche des traders pour qui il est normal d'avoir un travail stressant et épuisant.

Évidemment le contenu du travail peut être source de déplaisir voire de souffrance au travail. Les ouvrières [GOLLAC, VOLKOFF, 2002] dans des emplois peu qualifiés avec forte structure hiérarchique et importantes contraintes de temps ne trouvent que peu de plaisir dans leur travail. Elles sont dans la position du « retrait » [BAUDELLOT, GOLLAC et al., 2003]. Cette enquête a d'ailleurs montré que l'intensité du travail pouvait à la fois être un facteur de plaisir ou de souffrance au travail. On retrouve ce résultat chez Sarfati [SARFATI, 2008] dont les agents travaillent sous forte pression temporelle mais heureux, ou à l'inverse chez les ouvriers de fabrication de combustible nucléaire [TROMPETTE, 2002] qui sont dans une absence totale de pression temporelle et qui s'ennuient dans leur travail (et sont en position de retrait).

Autre axe de satisfaction au travail, moins clairement mis en évidence par l'enquête bonheur et travail est le « plaisir social », le plaisir d'être ensemble, d'être avec d'autres personnes. Par exemple dans les centres de traitement de la presse [MAMARBACHI, 2007] le travail est pénible, la rémunération faible mais l'ambiance a longtemps été excellente ce qui était pour

de nombreux salariés une motivation suffisante à se sentir bien au travail. En revanche, les réorganisations récentes ont dégradé cette ambiance ce qui emporte des effets sur l'appréciation des salariés sur ce travail. De la même façon, l'organisation matricielle [GOUSSARD, 2008] casse les collectifs et rend l'insertion professionnelle plus difficile.

Certains trouvent dans la réalisation d'un projet ou dans un travail qui les invite à se dépasser en permanence, une excitation et une exaltation, vecteurs de plaisir [BOLTANSKI, CHIAPPELLO, 1999; DATCHARY, 2004; GOLLAC, VOLKOFF, 2006; GOUSSARD, 2008; SARFATI, 2008]. Avec les risques de craquage compte tenu de la fatigue qu'entraînent la surcharge et l'épreuve de se confronter en continu à ses propres limites.

Enfin, pour certains, le plaisir provient d'une fierté d'appartenance (comme pour des artisans qui tirent plaisir de la maîtrise d'un savoir faire [JEUDY-BALLINI, 2002]) ou de participer à une mission d'utilité sociale comme un service public (ainsi les agents de la DDE [CRAGUE, DE CONINCK et al., 2006; LANGUMIER, 2005] ou les agents territoriaux d'une mairie [CATLLA, ALBANEL, 2009]). En revanche, lorsque l'activité est entravée, empêchée, ces salariés sont très insatisfaits de leur travail. Ils sont atteints dans la fierté qu'ils tiraient de l'exercice d'une « mission », source d'un plaisir alors altéré si ce n'est perdu [CATLLA, ALBANEL, 2009; CRAGUE, DE CONINCK et al., 2006; DELHESTRE, 2008; JEUDY-BALLINI, 2002; LANGUMIER, 2005].

Axe IV. Rapports sociaux, relations de travail

IV.-1. Collectifs, coopération, conflit, harcèlement, discrimination

IV.-1.1. Collectifs de travail, coopération, soutien

coopération dans le travail

Traditionnellement les collectifs de travail sont décrits en sociologie comme un lieu de soutien pour les salariés. Nous retrouvons cette force du collectif du travail dans de nombreux textes. Par exemple aux guichets de la poste [CAROLY, 2002a], la coopération entre les guichetiers permet de faire face aux clients particulièrement agressifs ou d'apporter une réponse adaptée par l'aide technique apportée par les uns aux autres [HANIQUE, 2008].

Au Mc Donald's [BURNOD, CARTRON et al., 2000] la coopération entre les équipiers participe de la bonne ambiance et permet aux équipiers de suivre le rythme particulièrement élevé, ou

chez les secrétaires [PINTO, 2000] c'est par l'entraide qu'elles parviennent, pour certaines d'entre elles, à faire face à l'introduction des nouvelles technologies.

Chez les ouvriers d'une usine automobile [ST-VINCENT, VEZINA et al., 2003], comme pour le Mc Donald's, ou encore dans une usine d'assemblage [ST-VINCENT, VEZINA et al., 2003] la rotation des postes permet à chacun de connaître les difficultés des postes des collègues et donc de particulièrement s'entraider.

lieu de tension/risques d'exclusion

Néanmoins, le collectif de travail peut être un lieu où les salariés subissent (ou font subir) des pressions importantes. Des normes de groupes s'y instaurent et il convient de les respecter si on veut rester dans le collectif. Ces normes peuvent être constituées autour du genre des membres [LEGAULT, 2001] où les femmes sont en fait exclues des collectifs de travail (autre exemple dans un atelier de soudure où les femmes soudeuses sont en butte à l'hostilité de leurs collègues masculins [CRU, 2001]). Elles peuvent également s'organiser autour de pratiques de travail comme chez les éboueurs [VOLKOFF, 2006] où le « fini-quitte » fait que certains exigent de tous de courir toute la journée derrière la benne avec leurs chaussures de sécurité sur les pavés pour pouvoir partir tôt. Ceux qui ne se dépêchent pas assez risquent de se voir exclus du collectif. On retrouve un processus analogue chez les journaliers [PURSER, 2006] où même si les collectifs sont moins institués il y a une forte pression de quelques-uns à finir la mission aussi rapidement que possible (malgré le danger évident que cela fait courir à chacun).

La pression du groupe pèse souvent sur la définition du travail. Chez les éleveurs de porcs [PORCHER, 2008] il est interdit d'exprimer sa souffrance face à l'abattage des animaux. La sensibilité est disqualifiée du collectif au profit du courage (promotion des valeurs « viriles ») et s'exprimer c'est s'exposer à être disqualifié. Boussard comme Trompette [BOUSSARD, LORIOU et al., 2007; TROMPETTE, 2002] décrivent des milieux professionnels (policier pour l'un, ouvrier pour l'autre) où il convient pour ne pas être exclu de respecter des codes de virilité dans le travail. Chez les surveillantes de prison [DUBOIS, 2007] chaque équipe porte une norme de travail légèrement différente de celle des autres. Lors d'un changement d'équipe la surveillante doit s'adapter, au moins en surface, à cette nouvelle norme au risque d'être exclue.

Il est important de noter que les pressions du groupe emportent plusieurs conséquences :

- entraînent une peur latente d'être exclu du collectif
- pour cette raison, oblige les gens à masquer leur comportement, à le changer, ou à en adopter un qu'ils n'auraient sans doute pas eu sans cette pression
- poussent certains d'entre eux à commettre des actes dangereux en eux-mêmes (comme travailler trop vite sans prendre le temps de se protéger ou de préserver sa santé au travail).
- absence de soutien, isolement

Enfin certains salariés sont en situation d'isolement professionnel et semblent en souffrir. C'est par exemple le cas des enseignants précaires [DELHESTRE, 2008], ou des conducteurs de bus ou de métro [LAE, 1991] qui doivent faire face seuls aux difficultés durant le parcours, ou bien encore des agents de la DDE [CRAGUE, DE CONINCK et al., 2006] qui depuis la réforme organisationnelle et législative n'ont plus la possibilité de consulter leurs collègues pour avoir des avis ou conseils avant de prendre des décisions qui peuvent s'avérer parfois lourdes de conséquences (qu'il s'agisse des agents de catégorie A ou B). Ils se retrouvent dans une situation d'isolement décisionnel.

Les travailleurs sociaux [JACQUINET, 2004] se sentent isolés dans leur travail et se plaignent de ne pas avoir « une structure » pour les soutenir face à la misère sociale qu'ils côtoient chaque jour.

IV.-2. Discrimination

Dans le bâtiment [JOUNIN, PALOMARES et al., 2008] les discriminations raciales sont monnaie courante. Les salariés, cibles de ces humiliations racistes émanant de collègues ou d'une hiérarchie toute puissante, doivent les accepter et masquer leur réaction, au risque de payer le prix de leur insoumission par un licenciement.

Dans le cas des saisonniers étudiés par Holmes [HOLMES, 2006], la hiérarchie entre les postes de travail est largement déterminée par l'appartenance ethnique, le niveau de régularité du séjour dans le pays et la maîtrise de la langue. Plus on descend dans la hiérarchie des positions, plus le traitement des surveillants devient dégradant, le travail dur physiquement, l'exposition aux intempéries et aux pesticides plus importante, plus on a peur du gouvernement et moins on a de contrôle sur son temps. La hiérarchisation ethnique tente même parfois d'être naturalisée : « les triquis ramassent les baies car ils sont plus près du sol ».

Dans une étude portant sur l'homophobie dans l'entreprise, des cadres homosexuels font état de discrimination ressentie en cas d'orientation sexuelle révélée ou découverte [FALCOZ, BECUWE, 2009]. Cela va du plus hostile (insulte de la hiérarchie, de collègues, de clients) au plus insidieux comme se voir écarté de postes de direction sous prétexte qu'ils ne « savent pas diriger des hommes » ou « faire un boulot d'homme ».

IV.-3. Reconnaissance des personnes et de leur travail

De très nombreux articles font état de problèmes de reconnaissance au travail. Thème classique de la sociologie du travail depuis les expériences de Mayo à la Western Electric, le thème semble très éclectique et rassemble des points très différents. De plus, déterminer des effets de causalité sur ce thème est particulièrement délicat.

Il est par ailleurs le plus souvent impossible de déterminer si les personnes considèrent que c'est leur travail qui n'est pas reconnu à sa juste valeur ou si c'est leur personne dans leur intégrité qui est insuffisamment reconnue.

Les thèmes qui reviennent le plus souvent concernent la non reconnaissance par la direction ou la hiérarchie directe. Par exemple une direction qui ne tient pas compte de l'intérêt de l'expérience des travailleurs les plus âgés [GAUDART, 2000] ; une direction qui « ne dit même pas bonjour » à ses employés : le salarié est d'autant plus nié que le patron ne fait preuve à son égard d'aucune considération, ne montre aucune « reconnaissance élémentaire » (cas des caissières de supermarché [BENQUET, 2009] ou d'ouvriers [BARDOT, 2001]).

Ce manque de reconnaissance peut faire naître chez les salariés le sentiment d'être sans importance voire d'être niés dans leur existence même. C'est par exemple le cas des éboueurs [VOLKOFF, 2006] qui voient dans les choix techniques opérés par la direction et uniquement déterminés par les préférences des clients une négation de leurs difficultés et de leurs besoins, voire plus simplement et de manière plus radicale de leur existence.

Le manque de reconnaissance peut également être le fait de l'usager ou du client : les clients qui ne disent pas bonjour aux caissières ou leur parlent mal [BENQUET, 2009], des policiers ou des surveillants de quartier pénitentiaire qui se considèrent mal perçus par la population, en butte à l'hostilité de « l'extérieur » (pour les policiers [LORIOU, BOUSSARD et al., 2006], pour les surveillantes de quartier pénitentiaire [DUBOIS, 2007]).

Exemple des vigiles privés, qui souffrent d'un manque de considération des usagers, d'autant plus qu'ils ne peuvent se revendiquer d'aucune autorité légitime [MUNAR SUARD, LEBEER, 2006; PEROUMAL, 2008], ou encore des enseignants qui se sentent remis en cause par les parents d'élèves [CHRISTIN, 1991a], ou des éboueurs [VOLKOFF, 2006] qui juge la considération des usagers bien basse en regard du service rendu (mesurée à l'aune des étrennes).

L'absence de reconnaissance peut également être perçue par les mauvaises conditions de travail [PEROUMAL, 2008], par la position de relégation occupée dans les locaux comme c'est le cas pour les services de qui traitent des demandes d'asile dans les préfectures [SPIRE, 2007], par la médiocrité de leur statut comme pour le cas des enseignants non titulaires [DELHESTRE, 2008].

La carrière offerte et la rémunération sont considérées par une majorité des salariés comme une preuve de la reconnaissance de leur travail. Ainsi les caissières soulignent qu'à la faible rémunération s'ajoute l'absence de carrière. Dans le cas des ouvriers automobiles [PIALOUX, 1996], ceux-ci ont même connu une baisse de leur salaire dans les années 90. Or, le salaire est un signe de la valeur sociale que la société reconnaît au travail des ouvriers. La baisse a été très mal vécue par les salariés.

Parfois l'organisation tient à distance les salariés lorsqu'il s'agit de définir le contenu même de leur travail [CATLLA, ALBANEL, 2009]. Enfin, pour les salariés des services à la personne [BARDOT, 2001], les compétences et savoir-faire pour réaliser le travail sont considérées par beaucoup, et y compris par ceux qui organisent et donnent le travail, comme des non-compétences mais tout simplement des connaissances naturelles, partagées par les femmes (prendre soin d'enfant, de personnes âgées, effectuer les tâches domestiques etc.)

Il faut noter que le plus souvent, ces situations de non reconnaissance, sont bien souvent ressenties par les salariés comme des situations de profonde injustice (cas d'un homme qui raconte ses conditions de travail dégradées, la perte des solidarités, les humiliations qui accompagnent l'absence de reconnaissance et le sentiment que le patron en demande dans le même temps toujours plus [BARDOT, 2001]). Décalage entre ce qu'ils investissent de leur personne et la faiblesse, ou pire, l'absence d'effets retour gratifiants et d'attentes comblées.

IV.-4. Changement dans la relation de travail

L'évolution des métiers et de l'organisation du travail ont des effets sur les collectifs et les relations de travail. Les secrétaires [PINTO, 2000] ont le sentiment « d'avoir perdu quelque chose » dans leur relation avec leur supérieur hiérarchique : elles ne leur sont plus indispensables. Elles ne sont plus le point de passage obligé entre leur patron et ses collègues, clients et fournisseurs (du fait de l'introduction du traitement de texte, du mël et du téléphone portable). Cette atteinte portée au contenu même de leur travail entraîne une perte du sens et de la finalité de leur travail.

Les réformes organisationnelles [CINTAS, 2009; GOUSSARD, 2008], l'individualisation des carrières et des rémunérations [CATLLA, ALBANEL, 2009], et l'intensification du travail [MAMARBACHI, 2007] ont largement modifié les collectifs de travail et ce que les salariés pouvaient y trouver de soutien face à leur travail (pertes des solidarités, de l'entraide, des transmissions de savoir etc).

Axe V. Conflits de valeurs

V.-1. Conflits éthiques

Le travail que l'on fait peut entrer en contradiction avec ses convictions personnelles, éthiques. Ces conflits éthiques sont mal vécus car ils mettent en tension la définition même du travail portée par le salarié.

C'est ce que ressentent les agents des préfectures chargés de l'attribution des papiers pour résider en France et qui ne partagent pas les options gouvernementales en la matière [SPIRE, 2007]. Il est dans les faits très difficile à un agent de mener une action conforme à son éthique efficace (c'est-à-dire qui atteint son but) car la parcellisation des tâches ne lui permet pas de traiter dans son intégralité un dossier. Ce qu'il a fait peut être immédiatement défait par l'action du collègue suivant, et il se verra reprocher le temps perdu à rattraper son « écart ». Confronter à l'inutilité de son action et aux critiques de ses collègues et de ses supérieurs, l'agent finit par agir comme il est attendu, quoi qu'il en pense personnellement. Quelques-uns s'octroient encore la possibilité de se montrer particulièrement accueillants et aidants aux guichets. Néanmoins l'attitude n'étant pas prise en compte dans l'évaluation des agents, ils peuvent être découragés et finissent par accueillir comme les autres les étrangers en demande d'asile (« une vision dépolitisée de l'immigration est la seule manière de rester durablement dans le poste »).

Les téléopérateurs [JAEGER, 2002] doivent parfois arbitrer entre résoudre les vrais problèmes des clients qui appellent, ou respecter les objectifs commerciaux et fourguer coûte que coûte au client le produit du jour, même s'il ne répond pas à ses besoins, voire même si celui-ci peut le mettre durablement en difficulté (octroi d'un prêt ou d'une carte de crédit revolving par exemple). Les conseillers financiers des banques [LAZARUS, 2009] sont de plus en plus souvent confrontés à de tels arbitrages.

Dans un autre registre, les ouvrières en production porcine [PORCHER, 2008] sont amenées à conduire à l'abattage des animaux dont elles auront pris soin depuis longtemps, qu'elles auront le plus souvent aidé à faire naître. Cette contradiction entre faire naître/élever et tuer crée un conflit éprouvant psychologiquement chez certaines ouvrières.

V.-2. Qualité empêchée

Dans la littérature de nombreux salariés se plaignent d'être empêchés, notamment par l'organisation du travail, de faire du bon travail. Or la psycho dynamique du travail a montré à quel point l'activité contrariée, empêchée, pouvait perturber les personnes. Davezies note d'ailleurs [DAVEZIES, 2004] que « dans les questions de harcèlement moral il y a toujours sous-jacent un conflit dans lequel la victime a tenté de promouvoir quelque chose qui lui tenait à cœur et dans lequel s'exprimait sa sensibilité et son histoire ».

Les téléopérateurs par exemple [JAEGER, 2002; THERY, 2009] doivent accepter la contrainte des scripts qui les empêchent d'utiliser des arguments ou des mots qui pourraient être plus efficaces et mieux compris dans la situation concrète de travail que ceux qui leur sont imposés. Sentiment qu'on les empêche de faire correctement leur travail, et surtout qu'on ne fait pas confiance à leur intelligence ; qu'on essaie de les assimiler à des machines. Et pour ceux d'entre eux qui ont pour mission de vendre un produit, sentiment d'être empêchés de donner des bons conseils (trouver le produit le plus ajusté aux besoins réels du client, voire ne rien lui proposer du tout). Ils ne sont évalués que sur leur capacité à vendre le produit actuellement promu et non pas répondre de la manière la plus efficace à la demande réelle de la personne. Des téléopérateurs développent le sentiment de faire du « mauvais travail », dont ils peuvent difficilement tirer de la fierté.

L'organisation du travail peut parfois « involontairement » (c'est-à-dire sans intention de contrôler très fortement le travail) empêcher le travail des salariés par simple mauvaise organisation. C'est par exemple le cas des agents de la DDE [CRAGUE, DE CONINCK et al., 2006] dont les nouvelles contraintes réglementaires et l'organisation qui en ont découlé les empêchent de répondre au mieux aux exigences de leur mission de service public en particulier dans le cas de situations climatiques exceptionnelles. Ou dans le cas des professeurs remplaçants [DELHESTRE, 2008] qui remplissent une fonction utile pour l'institution et les usagers mais qui en revanche n'ont pas les moyens matériels de faire ce qu'ils considèrent du bon travail, c'est-à-dire dans la continuité avec des cours préparés longtemps à l'avance et pensés dans la durée (alors que l'institution se contente de considérer comme un bon travail le simple fait qu'ils soient présents et assurent le cours).

Les travailleurs sociaux [JACQUINET, 2004] se plaignent quant à eux de ne pas avoir les moyens matériels et les formations suffisantes pour faire du bon travail. Ils font du mieux qu'ils peuvent mais ont le sentiment qu'il serait possible de faire bien mieux avec plus de moyens.

Pour finir, les cultures défensives de métier permettent difficilement de faire son travail selon une autre définition que celle dont elles sont porteuses. Par exemple, certaines éleveuses de porcs [PORCHER, 2008] aimeraient laisser s'exprimer dans leur travail leur sensibilité, par exemple en ne violentant pas les truies pour les conduire à l'abattage ou en « frappant moins forts » pour les tuer.

V.-3. *Estime de soi*

Deux éléments semblent particulièrement affecter l'estime de soi des salariés : l'image de leur métier et ce à quoi leurs métiers les obligent à collaborer. Mais d'autres mécanismes peuvent altérer l'estime que les gens ont d'eux-mêmes.

Grenier-Pezé [GRENIER-PEZE, 2001] indique qu'un effritement de l'estime de soi peut apparaître du fait d'avoir laissé se déployer sans intervenir des pratiques de type harcèlement contre un collègue (voir d'y avoir participé par peur). La souffrance peut naître de la culpabilité envers autrui dont on ne prend pas la défense. On peut ensuite, plus classiquement, souffrir en tant que harcelé (le harcèlement ayant pour fondement d'attaquer l'estime de soi des personnes).

Des salariés souffrent de l'image négative de leur métier à l'extérieur : [DUBOIS, 2007] : les surveillantes de prison (dans une prison pour femmes) qui revendiquent une mission d'insertion, un métier de relation et qui souffrent de l'image négative de leur métier à l'extérieur (celle du « maton » qui fait du contrôle social). De même les agents de la préfecture souffrent de la contradiction entre leurs convictions politiques et morales et leur travail quotidien de contrôle de l'immigration avec des normes déshumanisante à respecter. De plus, et pour l'ensemble des agents de ces services, ils souffrent de l'image négative qui pèse sur ces métiers (participent d'une répression) et de l'opprobre d'une partie de la population [SPIRE, 2007] ; les éleveurs porcins considérés comme des pollueurs, des tueurs alors que de leur point de vue ils travaillent pour nourrir les gens [PURSER, 2006], les profs avec l'idée répandue qu'ils ont beaucoup de vacances et peu de travail [CHRISTIN, 1991a]. Les policiers [BOUSSARD, LORIOLE et al., 2007; LORIOLE, BOUSSARD et al., 2006; PRUVOST, 2008] ressentent de l'incompréhension entre la dureté de leurs missions (leurs horaires et conditions de travail, les risques professionnels) et l'absence de reconnaissance, voire l'animosité d'une partie de la population. Le fait de ne pas pouvoir facilement et en tous lieux déclarer sa profession est en soi une atteinte à l'estime de soi.

Enfin, dans certains cas, c'est la réduction des personnes à leur seul rôle d'agent économique qui fait que les salariés perdent l'estime d'eux mêmes. C'est par exemple le cas des enseignants remplaçants [DELHESTRE, 2008] qui ont le sentiment qu'on peut leur faire faire n'importe quoi ; que leur rôle n'est plus d'enseigner mais simplement de garder les classes et permettre aux proviseurs de ne pas perdre la face vis-à-vis des parents.

Un sentiment très fort de dévalorisation peut naître de la conscience qu'un salarié acquiert de ce qu'il vaut pour son patron. Par exemple les journaliers [PURSER, 2006] ressentent le fort décalage entre les risques qu'ils prennent quotidiennement dans le cadre de leurs missions et ce que leurs employeurs font pour les aider à les affronter et à préserver leur santé. Sentiment qu'ils ne valent rien aux yeux de leurs patrons (même chose chez les agents territoriaux qui prennent des risques dans l'indifférence de leur hiérarchie ou des éboueurs, dont la santé est sacrifiée à la satisfaction du client).

V.-4. Sentiment d'utilité sociale

Le sentiment d'utilité sociale est différent de l'estime de soi dans le sens où le salarié pense que son travail est utile aux autres, les usagers ou clients lui renvoient que ce qu'il fait est utile aux autres.

Par exemple, les accompagnateurs de musées [PEYRIN, 2007] considèrent qu'ils ont une mission de promotion d'accès à la culture ce qui est socialement valorisant. Le métier d'enseignant est perçu comme un métier avec une forte utilité sociale [CHRISTIN, 1991a; DELHESTRE, 2008].

En fait, ce que l'on note souvent dans la littérature c'est un désajustement entre une mission qui est d'utilité publique et l'image qu'en renvoie une partie de la population. Ce sont par exemple les enseignants qui alors qu'ils ont sans doute une tâche particulièrement noble sont souvent considérés comme des tires-au-flanc avec peu d'heures de cours, beaucoup de vacances et d'avantages.

Ce que l'on note également c'est un brouillage du sens du travail pour beaucoup de salariés. Le brouillage du sens du travail semble être une combinaison malheureuse de l'estime de soi et du sentiment d'utilité sociale à la suite d'évolution du métier ou de réorganisation du travail.

Les agents de la DDE [CRAGUE, DE CONINCK et al., 2006; LANGUMIER, 2005] à la suite de l'évolution de la réglementation et de l'organisation de leur travail qui en a découlé ont perdu le sens de leur travail. Ils accomplissent des tâches mais ne font plus le lien avec leur mission d'origine qui leur avaient fait trouver dans ce métier des satisfactions, de la fierté. Les secrétaires [PINTO, 2000] qui avaient choisi un métier où elles voulaient une relation domestique spécifique avec leur patron se retrouvent à un emploi de bureau beaucoup plus standard, dans lequel elles ont perdu cette position centrale de proximité et de confiance qui donnait du sens à leur travail. Les travailleurs des élevages porcins [PORCHER, 2008] se sentent dans une position incompréhensible car se sentent investis de la noble mission de nourrir les populations et se retrouvent accusés de polluer les sites sur lesquels ils sont, de maltraiter les animaux, et de produire des aliments de qualité douteuse (et peut être au final mauvais pour la santé). Les policiers [LORIOU, BOUSSARD et al., 2006] qui s'étaient engagés dans ce métier pour participer à la protection des populations, à la lutte contre la délinquance et la criminalité se retrouvent dans les faits à consacrer un temps infime à cette mission, et de longues heures à réaliser des tâches administratives, de surveillance, etc.

Axe VI. Insécurité socio-économique

VI.-1. Expérience du chômage et ses effets

Les salariés qui ont connu une ou plusieurs périodes de chômage dans leur carrière ou n'en ressortent pas indemnes : ils ressentent plus durement les pressions dans leur travail, tentent plus que les autres de les respecter, et ressentent plus que les autres les risques du chômage (se considèrent bien davantage dans une situation incertaine) [CARTRON, 2000; GOLLAC, VOLKOFF, 2006].

Grenier-Pezé [GRENIER-PEZE, 2001] considère que l'expérience ou la peur du chômage provoque un attachement, même destructeur, à un emploi. Supporter et s'imposer le silence peut devenir une stratégie en soi de survie dans une entreprise (il en va de l'employabilité).

Après un licenciement collectif [TROTZIER, 2002, 2006], les salariés perdent souvent une part de la reconnaissance professionnelle acquise au cours des années dans leur précédent poste (bien souvent ne retrouvent pas de postes équivalents, repartent de « zéro »). Ils ont donc le sentiment d'être déclassés, de repartir d'en bas. Ce sentiment est d'ailleurs souvent conforté dans leur position hiérarchique et leur salaire (les pertes de salaire après reclassement sont fréquentes).

Le licenciement, même collectif, engendre une blessure narcissique particulière, une remise en cause de soi, ou un sentiment d'injustice. Cet impact psychologique engendre une dégradation des rapports interindividuels, même en cas de lutte collective avant l'effectivité des licenciements.

Le chômage suscite une augmentation de la prise de médicaments (troubles se manifestent suite à un licenciement : cas de dépression, prise d'antidépresseurs, nombreuses perturbations du sommeil).

L'expérience du chômage et le choc encaissé par les individus, rend vulnérable durablement certains d'entre eux (humiliation, perte de l'estime de soi, expérience de rupture, de cassure, sentiment qu'on ne vaut pas grand chose, alimente des doutes sur ses capacités personnelles, crainte que ça se reproduise – crainte de l'avenir).

Alimente la casse des collectifs : le fait d'avoir participé à une action collective pour lutter contre la fermeture ou les licenciements qui ont eu lieu malgré tout, fait place au désenchantement. Beaucoup ne se syndiqueront plus. Les licenciements, même collectifs, vont dans le sens de l'isolement des individus.

Il faut donc rompre avec l'idée qui aurait pu paraître de bon sens selon laquelle les salariés au chômage préservent leur santé puisqu'ils ne sont plus confrontés aux mauvaises conditions de travail. Au contraire, et le chômage chronique a les mêmes effets délétères sur la santé que le chômage de longue durée [TARTY-BRIAND, 2004]. L'auteur se demande même si les salariés en chômage chronique qui ont à la fois les inconvénients du chômage et ceux des emplois précaires (par conséquent souvent durs physiquement) ne connaîtraient pas des risques psycho-sociaux spécifiques.

Parfois les entreprises mettent en concurrence plusieurs sites [CARTRON, 2000; MAMARBACHI, 2007] avant de déterminer lesquels ils vont fermer (et ceux qu'ils vont conserver). Durant cette mise en concurrence et compte tenu de cette excessive pression sur l'emploi, les salariés sont conduits à accepter des conditions de travail qu'ils n'auraient sans doute pas acceptées sinon.

VI.-2. Précarité et conditions d'emploi

La précarité est en elle-même un facteur de pénibilité et de risque [GOLLAC, VOLKOFF, 2006] ; les précaires n'ont pas accès à toutes les informations dont disposent les travailleurs stables mieux insérés dans les collectifs, n'ont pas le temps de se forger les tours de mains qui préserveraient leur santé. Même s'ils peuvent relativiser les difficultés de leur situation en les considérant comme provisoires, ils sont conscients de prendre des risques.

La plupart des salariés en situation de précarité vivent dans l'angoisse de perdre leur emploi du moment (quelle qu'en soit la forme juridique). Les intérimaires du BTP [JOUNIN, 2006] par exemple prennent des risques inconsidérés pour tenir les délais demandés et ainsi espérer être reconduits. Les journaliers [PURSER, 2006] vivent le même type d'angoisse : jusqu'à quand vont-ils travailler au même endroit, quel sera le prochain, quelles en seront les difficultés, etc.

Dans son observation participante [AUBENAS, 2010] d'emploi de femmes de ménage industriel, Aubenas met en évidence les effets du précaire et des contrats en fonction de la demande du donneur d'ordres : n'est payé que le temps dont on est sûr qu'il va être travaillé et même souvent qu'une partie de ce temps car l'employeur, pour décrocher le contrat tout en respectant le tarif horaire du SMIC, a prétendu être capable de faire dans un temps impossible le travail (et ce sont les salariés qui doivent supporter ce choix en travaillant plus que l'horaire prévu sans rémunération en heures complémentaires ou supplémentaires). On y voit également comment elle est poussée à accepter tout type d'emploi, quel qu'en soit la localisation, l'horaire, les incompatibilités avec ses autres emplois, notamment parce que ses employeurs potentiels lui font comprendre plus ou moins finement que si elle n'accepte pas leur proposition, ils ne lui en feront plus d'autre (on note la même nécessité de tout accepter au risque de perdre son ticket chez les journaliers [CHAUVIN, 2010; PURSER, 2006]).

Hélaridot [HELARDOT, 2009] souligne que les personnes plongées dans la précarité suite à un licenciement développent des effets pathogènes liés à l'inquiétude, la souffrance morale, le sentiment d'injustice.

L'investissement dans les emplois précaires peut être très fort lorsqu'il est fait dans l'espoir d'obtenir un poste permanent. C'est le cas des doctorants [SOULIE, 1996] qui connaissent de grandes difficultés pour financer leur travail de thèse et répondre aux différentes attentes du « dossier », défi relevé sur le registre de la passion, de l'ascétisme. Au final, après des années de labeur épuisant et à vivre de revenus irréguliers et souvent insuffisants, le jeune docteur peut se rendre violemment compte qu'il est bien souvent toujours précaire, et de moins en moins soutenus par ceux qui ont bénéficié de son travail jusqu'alors. Cette désillusion brutale conduit à une situation de grande violence psychique car les espérances au regard des résultats

et des concessions faites ne sont pas remplies. Il y a un désajustement entre la formation, les sacrifices consentis et le résultat vécu sur le mode de l'échec (on peut citer aussi les journalistes précaires [OKAS, 2007], ou encore les danseurs contemporains qui cherchent à s'intégrer durablement dans une compagnie).

Cet état transitoire entre petit boulot et vrai métier que ce soit pour financer ses études ou tant que le salarié n'est pas chargé de famille et peut se permettre des revenus plus ou moins réguliers, permet de faire accepter des conditions de travail qui le seraient moins facilement sinon. C'est l'une des explications donnée à l'engagement jugé paradoxale des étudiants dans le travail en fast-food [BURNOD, CARTRON et al., 2000]. De la même façon, tant que l'emploi précaire d'accompagnateur de musée [PEYRIN, 2007] n'est pas considéré comme l'emploi principal des personnes, celles-ci lui trouvent l'avantage de leur permettre de développer harmonieusement leurs activités annexes, leur vie hors travail (une activité artistique par exemple). À l'inverse lorsque l'activité précaire devient l'activité principale, et que le salarié doit en vivre, ce qui le conduit souvent compte tenu des faibles rémunérations à multiplier les employeurs donc les contraintes, il ne peut plus développer en parallèle sa vie personnelle ; la précarité devient alors un problème.

VI.-3. Soutenabilité du travail

On considère un emploi comme soutenable s'il est possible de continuer à le faire tout au long de sa carrière professionnelle dans les mêmes conditions (sans aménagement d'horaires ou de poste). La soutenabilité est étudiée par la question « pensez vous que vous serez capable de faire votre travail à 60 ans ? » [MOLINIE, 2005].

Au fast-food, les auteurs [BURNOD, CARTRON et al., 2000] se demandent si cet emploi serait soutenable ne serait-ce qu'à temps plein et pourquoi les salariés sont considérés comme vieux passés 30 ans.

Les femmes productrices de porcs interrogées par Porcher [PORCHER, 2008] ne se voient pas faire ce travail toute leur vie professionnelle (attention l'effectif est très réduit : 13 personnes seulement). Nombreuses sont celles qui espèrent quitter un travail qu'elles jugent de plus en plus insoutenable physiquement mais aussi psychologiquement.

Les téléopérateurs, même ceux qui apprécient leur métier, se projettent rarement de le faire jusqu'à leur retraite [JAEGER, 2002].

Dans certains cas, au-delà de la peur de perdre son emploi ce sont les interrogations sur la possibilité de faire carrière durablement qui angoisse les travailleurs. Chez HP par exemple [BALAZS, FAGUER et al., 1996] les salariés ont peur de ne pas progresser face à des critères d'évolution des carrières qui apparaissent opaques à une partie d'entre eux, et dans une entreprise où ne pas progresser, c'est régresser, le risque est d'être brutalement mis sur la touche.

Enfin, le cas des danseurs professionnels est particulier dans le sens où leur travail n'est par définition pas faisable jusqu'à la retraite [SORIGNET, 2004]. La question de la reconversion se

pose assez vite. Le simple fait de souhaiter avoir des enfants provoque, chez les femmes, un vieillissement social accéléré qui les rend bien souvent hors-jeu de ce métier. Puis ils ont l'angoisse de voir leur corps vieillir, avec le temps et l'usure d'être moins souples, moins précis, bref de subir la détérioration de leur outil de travail, non renouvelable. Quand s'arrêter ? Que faire après ?

Axe VII. Changements

VII.-1. Effets des réorganisations du travail

Les réorganisations du travail ont des effets divers sur les salariés et leur métier : intensification, mise à mal des collectifs de travail, des identités au travail, de l'estime de soi. Ces réorganisations ont parfois des effets voulus (intensification) mais parfois involontaires, pervers (y compris l'intensification sous la forme d'effort inutiles [CARTRON, GOLLAC, 2006]). Les réorganisations peuvent même être un moment de dévoilement pour les salariés, dévoilement notamment de ce que pensent « vraiment » d'eux les responsables des organisations, ce que sous-tend « réellement » la relation (agent ramené à sa seule valeur économique, individus trop vieux pour continuer à être formé). Il faut par ailleurs noter à la suite de Volkoff [CARTRON, DE CONINCK et al., 2003] que l'intensification des réorganisations du travail est en soi une pénibilité du travail.

De plus, Valeyre [VALEYRE, 2006] relève qu'autant les nouvelles formes d'organisation (qu'il qualifie de lean production et d'apprenante) ont des effets contrastés sur les conditions de travail (détériorations pour la lean production, préservation par rapport aux formes tayloristes pour l'organisation apprenante) elles ont toutes les deux un effet de détérioration des conditions psychologiques de travail (avec un effet toutefois un peu plus marqué pour l'organisation apprenante).

VII.-1.1. accroissement volontaire des contraintes et de l'intensité

Les réorganisations du travail qu'ont connu les chauffeurs routiers pour adapter leur organisation du travail au flux tendus de leurs clients [LEFEBVRE B., 1996] se sont faites grâce à l'introduction de l'informatique. Ces outils ont entraîné une élimination des temps morts, un accroissement important de la productivité, des réductions d'effectifs et par conséquent une intensification du travail.

Les équipementiers automobiles ont été organisés en juste-à-temps [GORGEU, MATHIEU et al., 1996] avec des transformations qui paraissent enrichir le travail mais accroissent en fait la

charge mentale de l'opérateur sans le décharger des tâches pénibles. Et la recherche de gisement de productivité a fini par remplacer des postes assis par des postes debout.

VII.-1.2. Développement d'effets pervers

Les réorganisations peuvent produire des effets pervers non voulus et non désirables comme c'est le cas dans la salle de contrôle d'une raffinerie [BARIL, 1999] où, pour améliorer le confort de lecture et les conditions de travail des agents les anciens cadrans ont été remplacés par des moniteurs. Malheureusement ces moniteurs ne sont plus visibles par tous et de partout dans la salle de contrôle. Les salariés ne peuvent plus avoir d'information sur le déroulement de l'amont et de l'aval de la surveillance de leur poste ce qui rend en fait la surveillance beaucoup plus complexe et beaucoup moins sûre.

VII.-1.3. Cassage

La construction des nouveaux ateliers Peugeot dans les années 80 [PIALOUX, 1996] avait pour objectif d'accroître le flux tendu et la flexibilité y compris en introduisant des robots supprimant les tâches les plus pénibles. En même temps il y a eu volonté de « réformer » les ouvriers en les rendant plus flexibles et en cassant les collectifs pour qu'ils puissent moins lutter contre les changements. La nouvelle installation (avec des équipes installées dans les nouveaux locaux, modernes et agréables) a fonctionné moins bien que ce n'était prévu et les nombreuses petites pannes qui sont apparues n'ont pas été prises en charge par les collectifs de travail détruits. La qualité générale du travail s'en est trouvée au final affectée au point que Peugeot est revenu sur cette forme d'organisation.

L'étude d'une grande entreprise d'assemblage [ST-VINCENT, VEZINA et al., 2003] montre des collectifs de travail cassés involontairement par cette réorganisation. Plus encore, en changeant le métier des personnes, cette réorganisation a aussi cassé l'identification que les salariés pouvaient avoir à leur poste de travail ce qui est mal vécu par certains.

Même lorsque la réorganisation est accompagnée par des formations et informations [CHATIGNY, VEZINA et al., 2003] les salariés peuvent être insécurisés par celle-ci. Dans le cas étudié par Chatigny, il s'agit de la mise en place de la polyvalence dans cette entreprise. Les salariés sont formés à chacun des postes. Mais néanmoins ceux qui étaient postés depuis des années ne se sentent pas à la hauteur des nouveaux postes qu'ils doivent tenir, d'une part car ils n'ont pas l'habileté développée pendant des années sur leur précédent poste, et d'autre part car ils se comparent aux salariés qui tenaient précédemment le poste (mais attention, qui le tenaient sans polyvalence !).

Le cas d'Orange [WOLFF, ZUNIGO, 2010] est symptomatique lorsque la direction a décidé de réorienter les priorités techniques de l'entreprise (qu'elle avait lorsqu'elle était entreprise publique en charge de la mise en place de réseaux téléphoniques performants dans toute la France) à des priorités commerciales (maintenant qu'il s'agit d'une entreprise presque comme les autres dans un monde mondialisé avec des concurrents). Les salariés qui avaient mis en place les réseaux téléphoniques, excellents techniciens, fiers de leur métier et reconnus dans

l'entreprise pour ce qu'ils avaient fait, sont du jour au lendemain devenus indésirables et on leur a demandé de se plier aux nouvelles priorités à savoir la vente. Des techniciens ont donc été reconvertis en vendeurs et hotliners. Ça a été pour eux un cassage de leur identité professionnelle (d'autant que la technique se construit souvent en opposition au commercial). Ils se retrouvent fortement désajustés.

VII.-1.4. Dévoilement

Lors de la mise en place d'un nouveau logiciel dans une organisation [GAUDART, 2000] les salariés les plus âgés sont d'office écartés de la formation. Il y a alors pour eux le dévoilement qu'ils sont perçus par les responsables de l'organisation comme usés, dépassés, dans un placard où on leur fait poliment attendre la retraite. Ce dévoilement peut être extrêmement violent pour des salariés qui seraient investis dans leur travail.

Lorsque les salariés sont dans des entreprises où les établissements sont en concurrence entre eux pour ne garder que les plus productifs [CARTRON, 2000; MAMARBACHI, 2007], ou lorsque les salariés sont entre eux en concurrence, les salariés sont ramenés à des agents économiques simples. D'être dont une partie du management moderne s'ingénie à lui faire croire qu'il est « unique », le voilà interchangeable et remplacé sans ménagement par un salarié probablement plus rentable [BOLTANSKI, CHIAPELLO, 1999]. C'est la négation de l'expérience acquise au sein d'une histoire plus ou moins longue passée dans l'entreprise, et de l'énergie consacré à assurer sa productivité.

VII.-2. Organisations dissonantes

Une des formes les plus standards d'évolution du travail ces dernières années consiste à demander aux salariés de respecter des consignes, des contraintes de rythme, de natures différentes [GOLLAC, VOLKOFF, 1996].

Dans le BTP [JOUNIN, 2006] cela se caractérise par des salariés à qui on demande de respecter à la fois les règles de sécurité et de travailler rapidement. Pris entre les exigences de cadence et les prescriptions de sécurité, ces ouvriers n'ont plus le choix que de prendre des risques et de cacher qu'ils prennent des risques. Cela place le salarié dans une situation de vigilance extrême d'une part pour ne pas avoir d'accident, et d'autre part pour ne pas être vu en train d'enfreindre les règles de sécurité par la direction ou l'inspection du travail.

De la même façon, les agents de la voirie [CATLLA, ALBANEL, 2009] sont soumis à des règles strictes qu'ils doivent contourner car elles ralentissent la cadence (pris dans une injonction contradictoire, ils doivent respecter des normes et avoir un contexte de travail qui dicte des manières de faire efficaces comme ne pas bloquer la voirie).

Au Mc Donald's [BROCHIER, 2001; BURNOD, CARTRON et al., 2000] les salariés doivent travailler extrêmement vite, respecter de très nombreuses normes de fabrication et ne pas faire

attendre le client. Lorsque le rythme est trop élevé, les salariés doivent prendre sur eux de ne pas respecter les normes de fabrication.

VII.-3. Transformation des métiers...

Au cours du temps, et donc de la carrière d'un individu, son métier peut connaître de profondes évolutions au point d'en perdre du sens pour celui qui l'avait pourtant choisi en début de carrière. C'est le cas déjà évoqué des secrétaires [PINTO, 2000] qui ont désormais un poste relativement isolé et en back-office de leur patron, qui plus est désormais souvent pluriel alors qu'au début de leur carrière, elles travaillaient pour un patron, en front office. Personnage incontournable, elles étaient le point de passage obligé pour le voir, lui parler par téléphone, et même lui écrire. La secrétaire était de fait très bien informée sur l'activité de son patron.

L'évolution des métiers concerne aussi les enseignants [CHRISTIN, 1991a] dont il est de plus en plus attendu qu'ils aient un rôle d'éducateur à côté de leurs rôle d'enseignant. Pour certains, ce rôle d'éducateur est vécu comme une dévalorisation de leur métier et de leur tâche à laquelle ils ont beaucoup de mal à se faire (avec l'expression d'un « malaise » pour certains).

Axe VIII. Domination ou discrimination positive

Les formes modernes d'organisation choisissent parfois leurs salariés à partir de caractéristiques générales qui leur sont imputées personnellement (de la même façon que les mêmes caractéristiques générales peuvent servir de véto pour d'autres postes). Bien que le lien avec les risques psycho-sociaux soit assez tortueux, nous faisons le choix de présenter ici quelques éléments. Par exemple, certains salariés, maintenus dans des postes pénibles ou insatisfaisants du fait de ces caractéristiques personnelles qui ne font l'objet d'aucune reconnaissance ou validation professionnelle de la part de l'entreprise, pourraient en souffrir (d'autant plus qu'ils pourraient être conscients d'occuper ces postes, et d'être privés d'autres, du fait de ces caractéristiques sociales et personnelles).

La position dominée dans la sphère familiale des ouvrières non qualifiées de l'industrie [GOLLAC, VOLKOFF, 2002] est utilisée dans les entreprises car il est attendu d'elles qu'elles se soumettent au pouvoir hiérarchiques et aux contraintes hiérarchiques « comme à la maison ». Bardot [BARDOT, 2001] fait à peu près le même constat lorsqu'elle remarque que les femmes ouvrières sont considérées comme ayant une bonne capacité de résistance aux tâches les plus dures, qu'une longue attitude de soumission à l'autorité (avant tout privée) a inscrite dans la mémoire des comportements. Cette « qualité féminine » reconnue comme allant de soit

permet de faire l'économie de sa reconnaissance et bien sûr de son traitement (à savoir prévenir pour tenter de diminuer la dureté des tâches de ces femmes qui ne les contestent pas). Dans l'industrie automobile [BEAUD, PIALOUX, 2002] les jeunes filles d'origine maghrébines sont parfois recherchées pour leur « docilité » et leur qualité relationnelles. Leur docilité fait qu'elles peuvent être placées, voire maintenues à des postes pénibles, stressants dont elles vont s'acquitter au mieux sans rechigner. Mieux, leur ethos de « sœur maghrébine » les pousse à réparer sans le dire les défauts que laissent passer les garçons, moins scrupuleux. Une enquêtée dit le faire « spontanément » car toujours fait « ce que les garçons ne font pas » dans un souci protecteur.

Deuxième partie : Analyse des dimensions à l'aide de la littérature

Axe I. Exigences du travail

I.-1. Quantité

- [BROCHIER, 2001] + [BURNOD, CARTRON *et al.*, 2000] : (équipier au mac do) la polyvalence fait qu'on n'est jamais sans activité (→ occupation de l'être au plan physique et psychique).
- [BURNOD, CARTRON *et al.*, 2000] : (équipier au mac do) adaptation en juste-à-temps de l'utilisation de la main d'œuvre via la polyvalence et la flexibilité qui fait que les salariés sont toujours en activité haute.
- [LAPEYRE, ROBELET, 2007] : (médecins généralistes) éthos professionnel séculaire des médecins suppose une disponibilité permanente pour les patients (n'ont « pas d'heure »), avec une difficile séparation des temps privé et professionnel. Changements enregistrés dans les pratiques des médecins généralistes qui cherchent une régulation entre les temps au travail et hors travail. Jonglent entre l'exigence de rentabilité, la qualité du travail, les attentes de la clientèle, les situations d'urgence et la gestion d'un cabinet au quotidien pour les libéraux. Ils cherchent la régulation mais sentiment qu'ils ne « peuvent pas » → se sentent contraints de répondre à la demande de « l'urgence ». Tension temporelle forte surtout pour les jeunes médecins en permanence « sur la brèche ».
- [PEROUMAL, 2008] : (gardiennage, agents de sécurité privée) la baisse des effectifs pour réduire les coûts engendre de la polyvalence : par exemple les agents en incendie se transforment occasionnellement en agents de surveillance (les risques augmentent et perte de la professionnalisation du métier : « on est interchangeable puisqu'on peut accomplir n'importe quelle tâche »). S'ajoute le fait qu'ils peuvent se retrouver aussi à remplacer n'importe qui à n'importe quel moment pour n'importe quel boulot. Confrontés à des changements de planning et à des déplacements sur d'autres sites. La pression du client (à distinguer de la pression sur le temps par le client) augmente aussi la polyvalence ou la quantité de travail : pour éviter que l'entreprise sous-traitante ne détériore ses relations commerciales avec son client, les agents sont amenés à remplir des fonctions qui s'éloignent de leur activité de gardiennage et de surveillance, allant des plus anodines (arroser les fleurs du client, balayer le parking...) jusqu'à celles comportant des dangers où ils risquent de mettre en jeu leur intégrité physique et psychologique (s'occuper de la pesée des camions et de la sortie des véhicules du personnel avec le risque de créer des énervements côté personnel : l'un s'est pris une gifle une fois). Sont alors exposés à la violence, l'humiliation, la dilution du travail et de l'identité professionnelle.
- [ST-VINCENT, VEZINA *et al.*, 2003] : (une usine d'assemblage), étude d'une population qui montre que la polyvalence génère une forte charge mentale et des troubles physiques en particulier pour ceux qui ne sont pas formés ou qui sont désignés, contraints pour assurer ces

tâches (il est aussi relevé un certain nombre d'avantages : meilleure répartition du travail entre les couturières, chaque travailleuse sait ce qu'il faut faire et facilite le travail des autres, le travail physique est plus varié et moins monotone...). A l'inverse, ceux qui sont formés et volontaires apprécient les initiatives à prendre, l'absence de monotonie et ont un sentiment de responsabilité.

- [LECLERC, 2005] : Leclerc donne plusieurs causes possible à la mise en œuvre du harcèlement. Là encore on pense qu'il peut y avoir un lien entre les formes organisationnelles qui mettent en œuvre le harcèlement et celles qui peuvent laisser leurs salariés soumis à des risques psycho-sociaux. Parmi ces causes l'auteure liste le culte de la performance : « Elles se manifestent par des exigences d'une performance indéfectible et permanente et sont particulièrement pernicieuses quand elles camouflent un refus de reconnaître les contraintes multiples du travail réel et les conditions concrètes dans lesquelles ce travail se réalise (Davezies, 1999; Valette, 2001). Dans plusieurs cas, on constate en effet que l'appel à l'autonomie et à l'excellence n'est qu'une façon habile de jouer sur la corde sensible de plusieurs travailleurs en leur proposant de se réaliser pleinement dans un travail où ils seront appelés à relever des défis toujours plus stimulants et en leur demandant de s'investir sans compter dans leur travail. C'est dans une optique sacrificielle visant l'acceptation de l'intensification du travail que chacun est convié à se dépasser, à être l'acteur de son propre changement (Le Goff, 1999). Aubert et Gaulejac (1991) notent que cette idéologie de l'excellence se traduit par une « quête indéfinie d'un toujours plus et toujours mieux » et par une confusion malsaine des visées d'épanouissement personnel et des visées de l'organisation. ».

I.-2. Pression temporelle

- [CARTRON, DE CONINCK *et al.*, 2003] : intensité « boîte noire » : on supprime des postes sans réduire la quantité de travail ;

- [CRAGUE, DE CONINCK *et al.*, 2006] : (agents du ministère de l'Équipement) installation de l'ARTT au Ministère de l'équipement + mise en place de nouvelles normes européennes entraînent pour l'ensemble des catégories de personnel, une moindre disponibilité et un isolement décisionnel. L'étude note la difficulté à se réunir, la quasi disparition de la concertation (« plus de coordination et moins de coopération »), ce qui entraîne de l'isolement ; relève aussi l'éclatement des équipes qui doivent faire la même chose en moins de temps (ne sont plus ancrées dans le territoire + ne travaillent plus avec les mêmes collègues) ;

- [JOUNIN, 2006] : (ouvriers du bâtiment) pour les ouvriers du BTP, la pression sur le temps crée de l'insécurité (car le respect des normes et l'utilisation des protections prend du temps ; ce temps-là est sacrifié).

- [JOUNIN, 2006], [JOUNIN, 2008] : intérimaires et sans papiers : la peur de perdre leur emploi les rend encore moins regardant quant à l'utilisation de protections (pour respecter les plannings et avoir une chance de conserver leur emploi, prennent tous les risques).

- HOLMES, DEZALAY (2006) : (cueilleurs de baies aux USA) les cueilleurs de baies indiens (saisonniers qui travaillent dans des conditions extrêmement dégradées) sont payés à la tâche et si le volume attendu est atteint à la fin de la journée (les objectifs sont quasiment intenable et les fruits sont triés, les baies considérées comme « pourries » étant sorties de la pesée).
- [GONON, 2003] : (personnel hospitalier) indicateur proposé : ne pas avoir le temps de prendre ses pauses (« ne pas prendre de pause pour ne pas avoir trop de retard », permet de réguler l'activité à l'hôpital).
- [BURNOD, CARTRON *et al.*, 2000] : (équipiers au mac do) forte pression temporelle qui repose sur les équipiers. Celle-ci s'appuie à la fois sur la forte pression des clients « venus pour le fast, pas pour le food », et la cadence industrielle en cuisine.
- [PURSER, 2006] : (journaliers aux USA) le travail est à faire dans la journée (mission d'une journée) d'où forte contrainte de temps + absence de préparation pour réaliser la tâche demandée → ignorent les procédures de sécurité + négligent les risques du travail pour ne pas limiter leurs chances d'obtenir une nouvelle mission (les pousse à accepter l'inacceptable).
- [MAMARBACHI, 2007] : (centre de tri de « la presse abonnés ») augmentation du rythme de travail (effets conjugués de la course à la rentabilité + concentration des 35 heures sur 4 jours) : pénibilité accrue sous l'effet de la compression de l'activité. Ne peuvent notamment pas ralentir la cadence du tri des produits, car courent le risque d'être submergés par la masse restant à traiter (sondage interne à l'entreprise : 55% des sondés « ressentent du stress », 42,5% ressentent de la fatigue supplémentaire).
- [JAEGER, 2002] : (téléopérateurs) le métier des téléopérateurs cumule flexibilité (horaires décalés et variables suivant les semaines), individualisation des demandes des clients et rapidité d'exécution. Pression sur le temps : doivent dans un temps donné gérer l'appel du client (répondre à la demande tout en plaçant les offres commerciales de l'entreprise).
- [LAPEYRE, ROBELET, 2007] : (médecins généralistes) rapport au temps sous tension.
- [JEUDY-BALLINI, 2002] : (ouvriers du cuir) Les ouvriers du cuir pour l'entreprise La Marque : gèrent une incompatibilité entre faire vite et faire bien (rendement vs qualité) : le fait qu'il s'agisse d'un produit de luxe avec un attachement à la qualité (renforcé par l'autocontrôle qui permet de traquer le moindre défaut et dans lequel les ouvriers s'investissent fortement pour répondre à l'exigence de qualité) fait qu'il n'y a pas de demi mesure entre bien fait et mal fait. Question d'estime de soi lié au professionnalisme attendu et qu'ils revendiquent.
- [GOUSSARD, 2008] : (ingénierie automobile) l'organisation matricielle (découpage du véhicule en sous ensembles et sur chacun d'eux est constitué un groupe réunissant les différents intervenants de métier) favorise la coopération des salariés par un système d'interdépendance dans l'organisation qui oblige à gérer le flux tendu pour ne pas nuire aux collègues → ne pas mettre en difficulté les collègues qui interviennent dans le processus après sur le travail, le salarié assure la tension du flux, c'est-à-dire empêche sa rupture (génère une tension temporelle).
- [GOUSSARD, 2008] : (ingénierie automobile) sentiment d'être compressé, de faire toujours plus d'heures et que ça n'est « jamais suffisant », que le temps manque toujours. Sentiment qu'il faut travailler plus vite et moins bien ce qui entraîne chez certains salariés de la

démobilisation (c'est-à-dire qu'ils ne font que leurs heures, dans la légalité et à minima par rapport aux attentes de l'entreprise).

- [BARDOT, 2001] : cas d'un homme (ouvrier) qui travaille dans un atelier. Les lourdes chaussures de sécurité le gênent dans son travail, d'autant plus qu'il risque de glisser sur les plaques d'huile. Lui et ses collègues n'ont pas le temps (pression temporelle) de nettoyer le poste de travail car il faut du rendement (« nous faisons de plus en plus de la main masquée, trois postes de travail à un même poste tout ça pour ne pas embaucher »). Charge mentale liée à la fois à la vigilance, la peur de la chute, la conscience du risque. Fatigue et usure physique liées au poids du travail.

- [PUECH, 2006] : cas d'une entreprise de nettoyage sous traitante d'une autre : contrats de 5 à 6 heures par jour ne leur permettent pas de tenir les cadences arbitrairement fixées à 15/20mn par chambre avec un nombre de chambres qui varient selon le taux d'occupation et le standing des hôtels. Souvent ne savent pas quand va finir leur journée de travail. (s'ajoute à cela une flexibilité salariale : ne savent pas combien elles vont gagner à la fin du mois, varient selon les circonstances et le temps travaillé compté dans le salaire : si sous occupation des hôtels les heures sont converties en heures d'absence même si elles font autre chose comme nettoyer les plinthes). [même exposition de conditions de travail et d'emploi très dures dans [PUECH, 2004]

- [MUNAR SUARD, LEBEER, 2006] : agents du nettoyage d'une entreprise prestataire de service ont le sentiment de ne pas être assez nombreux pour réaliser un programme de travail (planning se révèle illusoire avant même de commencer à être mis en œuvre) → effet de la concurrence et du « moins disant » qui poussent à gagner des marges en réduisant le coût des salariés (moins de personnel). In fine, les délais quasi impossibles à respecter compte tenu de l'insuffisance des effectifs déployés pour accomplir la tâche.

- [LAE, 1991] : (agents RATP, conducteurs de bus et de métro) la continuité du service public oblige à organiser une discontinuité du temps de travail. Disponibilité exigée, pauses à répétition, horaires décousus, samedi et dimanche travaillés, pression sur le temps. Le temps de travail discontinu oblige les agents à un travail d'accommodation de la vie privée et de leur rythme de vie (coûteux).

- [GORGEU, MATHIEU *et al.*, 1996] : équipementiers automobiles organisés en flux tendus : pression constante du client : les établissements de proximité dédiés à une usine de montage, notamment ceux qui fabriquent et livrent en synchrone, dépendent entièrement de l'activité de celle-ci, et subissent de plein fouet ses fluctuations de charge mais aussi ses aléas et dysfonctionnements. L'organisation du temps de travail est donc imposée par le client, le fournisseur pouvant être prévenu seulement quelques jours à l'avance du surcroît de travail. Source de stress pour le personnel mais peut conduire aussi à sa démoralisation.

-[HANIQUE, 2008] : (guichet de la Poste) « Faire le guichet » (à la Poste) c'est satisfaire le client en traitant le plus rapidement possible sa demande au regard des prestations existantes et des règlements qui encadrent l'activité. C'est aussi gérer la pression d'une file d'attente et traiter les demandes dans leur singularité : succession soutenue de prestations disparates, rapidité de traitement, variabilité des situations interactives (de la plus « tranquille » à la plus

« agressive »), existence du « risque » (usage de l'argent au cœur des interactions et responsabilité engagée dans le traitement des opérations courrier).

- [BOUSSARD, 2008] : les CAF : les indicateurs de performance et notamment la focalisation sur le stock retard ne rendent pas compte de l'activité « réelle » des agents. La course à la productivité finit par dégrader une certaine « qualité » de la liquidation. De plus les agents ont tendance à ne pas mener une étude approfondie des dossiers (par conséquent font des erreurs dans la détermination des droits) et privilégient les dossiers faciles à traiter pour augmenter leur rendement et de fait dégradent le temps de traitement des dossiers complexes. Réorganisation pour agir sur ces troubles : mise en place d'une « plate-forme téléphonique » à l'écart (moins de bruit pour les autres), disponibilité accrue pour les allocataires, principe de fiches rappels pour les agents concernés par les dossiers.

Au bout de deux mois → pratique des « fiches rappels » à disparu + transportent des dossiers pour continuer à être productif pendant la prise de poste au téléphone (donc font comme avant) + cherchent à abréger les appels + mécontentements des allocataires qui ne veulent pas être rappelés ultérieurement ce qui fait que l'agent au téléphone traite le dossier directement (traitement rapide qui emporte une multiplication des erreurs etc.) + dévalorisation de leur travail par les collègues qui dénigrent le travail fait en plateforme (« ça n'est pas du vrai travail »). Injonction contradictoire entre dossiers et appels, quantité et qualité ont réapparu de manière officieuse. Stress vécu dans la comparaison avec les autres (ceux qui ne font pas de la plate forme), sentiment de « ne pas être pris au sérieux », d'« avoir été exclus ». Souffrent aussi d'un isolement technique. Et cette fois-ci, alors que les relations aux allocataires n'ont pas fondamentalement changé, elles sont vécues comme source de stress (ce qui n'était pas le cas avant l'installation de la plateforme). Importance du rôle des collectifs de travail (mécanisme de défense collective contre la souffrance au travail) → dans la situation de plateforme ne sont que deux, « isolés » et ne peuvent échanger autour de leurs difficultés avec les collègues + sont en plus considérés par les autres comme travaillant dans des « conditions faciles » (et ne peuvent plus comme les autres revendiquer l'appartenance à un groupe « héroïque », qui répond aux impératifs de productivité alors même qu'ils sont dérangés continuellement dans leur travail) : Ils se sentent dévalorisés, déconsidérés. Expriment alors une dévalorisation identitaire (et non plus lié au stress et à la tension du téléphone). Et sont de fait plus vulnérables à la relation aux allocataires car plus encadrée par des régulations professionnelles.

- [SIBLOT, 2008] guichetiers de la poste : pas officiellement de norme de productivité, mais la rapidité du service est évaluée : le nombre d'opérations effectuées par chaque agent est comptabilisé et annoncé ce qui induit une concurrence entre les agents lors des évaluations notamment.

- [GOLLAC, VOLKOFF, 2007] : « devoir abandonner une tâche pour une autre plus urgente » constitue un aspect négatif du travail ; recevoir des indications contradictoires ; tout cela fait partie d'une « dissonance cognitive » au sens large.

- [LE LAY, 2009] : augmentation de la charge de travail c'est-à-dire faire autant avec moins (fait des réorganisations et des mesures accompagnant l'installation des 35 heures).

- [AMOSSE, GOLLAC, 2008a] : Les auteurs tentent de démêler les effets de l'intensité du travail sur la mobilité professionnelle. Ils constatent que l'effet peut être ascendant mais aussi descendant (notamment pour les plus âgés). L'intensité joue donc sur l'incertitude. L'incertitude peut être un facteur insécurisant, donc favorisant les risques psychosociaux, d'autant plus pour ceux qui ont de plus en plus de mal à soutenir l'effort.
- [DAVID, VOLKOFF *et al.*, 2001] : Concernant les horaires atypiques et notamment les horaires de nuit on note une dégradation de la santé dès 30 ans. Cela se manifeste notamment par : « des problèmes de fatigue et des perturbations du sommeil, des baisses de vigilance, une augmentation des troubles digestifs et cardio-vasculaires et des effets négatifs dans la sphère psycho-émotionnelle (modifications de l'humeur, stress, etc. ». Pour les contraintes de temps, ils influent sur la santé et entre autres sur les troubles du sommeil et la sensation de nervosité. En vieillissant les salariés soumis à des contraintes de rythme augmentent leur consommation de psychotropes.
- [MOLINE, VOLKOFF, 2000] : Après avoir mené une enquête statistique auprès d'environ 1500 salariés d'une entreprise administrative les auteurs font des régressions logistiques pour expliquer des variables comme « je me fatigue vite », « je me sens nerveux, tendus », « avoir assez souvent ou très souvent, une sensation d'épuisement ». Ces trois variables sont liées positivement (et significativement) avec le fait d'être exposé à des postures pénibles ou fatigantes, manquer de place pour s'installer, traiter *très souvent* trop vite une opération qui demanderait davantage de soin, être une femme. En revanche, elles sont liées négativement avec « estimer avoir reçu une formation suffisante et bien adaptée ».
- [VALLERY, HERVET, 2005] : Les auteurs font une revue de littérature sur les risques liés au travail posté avec horaires alternants. Ils relèvent notamment que cela peut avoir un effet sur le sommeil, les comportements alimentaires, la vie sociale et la vie familiale des salariés.
- [VOLKOFF, 2008] : mouvement général d'intensification se traduit par un mélange de contraintes de natures différentes (des contraintes propres à l'industrie ou au commerce jadis circonscrites dans leur secteur s'en évadent et s'entrecroisent dans l'ensemble des milieux professionnels). La conséquence de ce cumul de contraintes est l'expansion de la hâte au travail avec dans ce contexte un appel à l'autonomie et un certain recul de la routine. Mais la pression temporelle réduit l'espace des choix possibles dans la réalisation du travail, dans la possibilité de se concerter avec les collègues, de préparer le travail, d'apprendre, de se former. Cette évolution a de multiples conséquences sur la santé physique et psychique (avec une forte disparité parmi les individus).

1.-3. Surveillance de l'encadrement

- [BROCHIER, 2001] ; [BURNOD, CARTRON *et al.*, 2000] : au Mac Do, surveillance quasi permanente de la hiérarchie.
- [MUNAR SUARD, LEBEER, 2006]: (nettoyage industriel) charge physique et mentale des agents de nettoyage pour réaliser leur tâche. Comme ils répondent à de l'imprévu, ils ont une

marge d'autonomie pour organiser et réorganiser sans cesse leur travail. Mais n'ont pas une autorité franche sur leur travail. responsabilisation dans l'ambiguïté : s'accompagne d'un renforcement des dispositifs de prescription et de contrôle au nom de la qualité et du professionnalisme du service.

- [GORGEU, MATHIEU *et al.*, 1996] : équipementiers de l'automobile (organisation en flux tendus selon modèle toyota) : exposition par le biais de relevés (à la journée, la semaine, le mois) de ce qu'on a fait au vu et au su de tous. Ensemble d'informations liées à la vie quotidienne productive de l'établissement où se côtoient les objectifs, les indicateurs statistiques concernant principalement la qualité, les accidents du travail, l'absentéisme et ses causes. Facilement lisible (graphiques, courbes de couleurs) par tous. Affichages par ailleurs des suggestions et de leurs auteurs ainsi que de celles qui ont été retenus. Peut être aussi affiché un tableau de compétences.

- dans les centres d'appels, les conversations avec les clients peuvent être écoutées : [THERY, 2009] → dans un centre d'appels, le contrôle des salariés s'effectue aussi par l'écoute des appels (voire leur enregistrement). Ces échanges téléphoniques font l'objet de consignes strictes.

1.-4. Temps de travail : extension de la disponibilité

- [PINTO, 2000] : (les secrétaires) obligation d'emporter du travail à domicile, être joignable en permanence par téléphone et mèl.

- [AUBENAS, 2010]: (nettoyage industriel) femmes de ménages industrielles doivent être disponibles 20h/24 (de la même manière [PUECH, 2006] montre qu'elles doivent se montrer disponibles ; [DEVETTER, JANY-CATRICE *et al.*, 2009] font aussi état de la disponibilité contrainte des salariées des services à la personne en particulier celles qui interviennent auprès des personnes dépendantes).

- [PUECH, 2006] : (nettoyage industriel) flexibilité du temps de travail + ne peuvent accomplir l'ensemble de leur tâche dans le cadre de leurs contrats (de 5 à 6 heures). Contraintes à faire des heures supplémentaires qui ne sont ni récupérées ni payées. Rend difficile la conciliation avec le hors travail (sont souvent des mères de famille nombreuse). Se soumettent (chantage à l'emploi et il ne s'agit pas d'un salaire d'appoint).

- [BURNOD, CARTRON *et al.*, 2000] : (équipiers au Mac Do) disponible en fonction de la fréquentation de la clientèle avec inter-shift non rémunéré ; idem pour les caissières.

- [THERY, 2009] : les techniciennes d'intervention sociales passent beaucoup de temps à préparer le rapport de fin de mission ; débordement probable avec introduction du travail à la maison.

- [BALAZS, FAGUER *et al.*, 1996] : (cadres chez HP) extension de la disponibilité par une extension du travail sur le hors travail → du fait d'une incertitude sur la gestion des carrières, chacun est conduit insensiblement à mêler travail et hors travail, à équiper son domicile

comme une annexe de son bureau (téléphone, fax, portable, imprimante) mais surtout, à soumettre vie familiale et temps libres aux impératifs du poste.

- [METZGER, CLEACH, 2004] S'interrogent sur les effets du télétravail sur les cadres. Ils distinguent le télétravail alterné (c'est-à-dire où le salarié travaille alternativement chez lui ou à son bureau) du télétravail de débordement (où le salarié accède au système d'information de son entreprise le soir, le week-end, pendant ses vacances) et où il règle les problèmes au fil de l'eau ou poursuit son activité professionnelle. Ils différencient le télétravail de débordement du travail emporté traditionnellement à domicile (par exemple sous la forme d'un dossier à terminer) car parce qu'il accède au système d'information le salarié communique avec les autres qui sont susceptibles de lui répondre en temps réel et donc de créer une émulation à travailler plus encore en débordement.

1.-5. Durée de l'effort : de l'intensité, de la difficulté, de la dureté du travail.

- [DATCHARY, 2004] : (salariés d'une agence événementielle) gérer un travail intense et dispersé pour une manifestation événementielle. Lorsque ces périodes durent trop longtemps ou que les événements sont trop rapprochés, compte tenu de la surcharge cognitive qui peut être insupportable, des salariés peuvent craquer (épuisement, débordement par l'activité dont la complexité n'est plus gérable).

- [JACQUINET, 2004] : (travailleurs sociaux) situation du travailleur social confronté parfois sur la durée à la souffrance et à ses difficultés. Il est par contrecoup confronté à un fort sentiment d'incapacité.

- Situation de précarité qui rend le quotidien insupportable avec le temps [DELHESTRE, 2008; OKAS, 2007; SORIGNET, 2004; SOULIE, 1996]

1.-6. Complexité

- dans les métiers de la police, la tension peut être très forte lors d'une enquête criminelle [BOUSSARD, LORIOL *et al.*, 2007; LORIOL, BOUSSARD *et al.*, 2006]

- [JOUNIN, 2006] : (ouvriers du bâtiment) gestion de la contradiction entre rapidité et sécurité pour les conducteurs de travaux (doivent arbitrer entre les deux, sachant qu'il leur appartient de faire respecter les consignes de sécurité par les ouvriers et qu'il leur appartient aussi de faire respecter les délais d'un chantier).

- [PORCHER, 2008] : (salariés d'une usine d'élevage de porcs) complexité à gérer le contenu contradictoire du travail (faire naître, élevé versus tuer les animaux).

- [MAMARBACHI, 2007] : (centre de tri de la presse abonnés) travail en flux tendus d'autant plus pénible qu'une grande partie du contrôle est réalisé par le trieur lui-même.

- [MAMARBACHI, 2007] : (centre de tri de la presse abonnés) le poste de chef d'équipe est connu pour être un des plus intenable qui soit : placé entre la direction et les salariés, il gère les rapports conflictuels entre le haut et le bas de la hiérarchie.

- [DATCHARY, 2004] : (salariés d'une agence événementielle) évoque la dispersion au travail → le travailleur fait de plus en plus face à des engagements souvent très différents dans des temps très courts. Dispersion accrue par la diffusion massive des TIC (conduisent souvent le salarié à suspendre, actualiser, reconfigurer son activité), l'instabilité des environnements de travail (effet des TIC, de la pression concurrentielle, et de l'importance de la satisfaction du client). Conduit le salarié à gérer l'incertitude au jour le jour dans l'organisation de son travail (capacité d'adaptation en continu) + évolution des normes managériales qui poussent à s'engager dans plusieurs projets.

- [JAEGER, 2002] : (téléopérateurs) le métier des téléopérateurs cumule flexibilité (horaires décalés et variables suivant les semaines), individualisation des demandes des clients et rapidité d'exécution.

Les téléopérateurs sont pris entre de nombreuses contraintes parfois contradictoires (nombres d'appels fixé et satisfaire le client), la relation aux clients (agressivité, plainte), les compétences techniques et relationnelles à mobiliser, le placement des produits à faire, etc., sentiment d'être dépassés par la complexité de la tâche (s'occuper de la facture, être dans le social, être dynamique, commercial). Doivent aussi résoudre une série de problèmes plus ou moins disparates dans l'urgence.

- [THERY, 2009] : cas des techniciennes d'intervention sociale et familiale : complexité liée à l'étendue de la zone géographique d'intervention, un travail isolé, des horaires hachés et des déplacements parfois très longs entre les lieux d'intervention ; à cela viennent s'ajouter de nouvelles tâches (notamment la rédaction d'un rapport de fin de mission).

- [BOUJASSON, 2009] : expérience de la sous-traitance (à travers le parcours d'un ouvrier) → le travail est le plus souvent impossible à réaliser car dans un contexte de forte concurrence, le marché a été emporté par des offres en dessous du prix avec des répercussions directes sur les effectifs. Le travailleur doit alors faire face à une obligation de résultats difficilement tenables, en gérant également tous les aléas du travail réel. Il ne craint plus de « couler », mais de ne jamais réaliser ses objectifs contraints.

- [BENQUET, 2009] : travail de caissière répétitif (pénible physiquement et abrutissant : charge psychique) ;

- [PUECH, 2006] : (nettoyage industriel) une société de nettoyage a augmenté ses normes de qualité (avec contrôle par des tests bactériologiques sur les lunettes des WC ou les combinés téléphoniques) augmentant ainsi les exigences à l'égard des femmes de chambre. Complexifie leur travail (d'autant plus qu'il doit être réalisé dans un temps court et contraint).

- [MUNAR SUARD, LEBEER, 2006] : (nettoyage industriel) Les salariés d'une entreprise de prestation de nettoyage doivent faire face à un grand nombre d'imprévus dans leur travail. Circonstances difficiles à anticiper qui bousculent les programmes de travail et demandent des réponses, des solutions en temps réel (demandes supplémentaires du client, aléas liés à la dynamique de collectifs souvent éphémères et instables). Les imprévus deviennent la routine.

Tension entre le respect du schéma prescrit, la conformité dans l'application des procédures et les sollicitations à dépasser la règle prescrite pour élaborer des réponses adaptées. Appel à l'initiative et à la mobilisation subjective des travailleurs, encourage à l'autonomie.

- [LAE, 1991] : (agents RATP) Les séquences d'activité des conducteurs de bus et de métros alternent sans cesse entre un temps en alerte et un temps d'attente, un espace tendu d'attention et un espace relâché, entre l'instantanéité d'un événement et le paysage routinier, indiquant que l'agent doit être disposé à anticiper les aléas dans l'ennui, dans l'attente d'une circonstance nouvelle → exige une capacité à traiter l'imprévu en préservant sa vigilance (forte tension cognitive et physique) ; savoir entretenir et soigner une veille dans une situation de lassitude. De même lors des retours de vacances, de paiement des impôts, lendemain de fête, le regard balaye le quai pour déceler une attitude suicidaire. Routine : un ennui en alerte.

- [GORGEU, MATHIEU *et al.*, 1996] : équipementier automobile et modèle d'organisation toyota : chaque agent doit obligatoirement savoir tenir plusieurs postes (contraint à la polyvalence → rend complexe leur activité tout en la désingularisant). Chaque agent de production est visualisé dans un tableau qui croise l'ensemble des postes de travail et l'ensemble du personnel ouvrier (contrôle par la visibilité/traçabilité du lien entre le poste et l'agent → contrôle que l'agent occupe bien plusieurs postes en suivant son activité par poste).

- [PEROUMAL, 2008] : (gardiennage, agents de sécurité) Injonction contradictoire entre la réglementation juridique qui fixe clairement les limites des agents en matière d'intervention (ne pas faire usage de la force) et ce qu'exigent les donneurs d'ordre du personnel sous-traitant (neutraliser et poursuivre les individus pris en flagrant délit pour les remettre aux forces de l'ordre).

- [PEROUMAL, 2008] : du fait de la baisse des effectifs, les agents de sécurité peuvent se retrouver à remplacer n'importe qui à n'importe quel moment (cela crée de la polyvalence). Les plannings changent souvent et ceux qui sont chargés de faire ces plannings sont soumis à une forte tension → les agents d'encadrement du fait de la pression sur le temps et de la baisse des effectifs sont très pris par cette gestion des plannings. Une part de la complexité tient au fait qu'ils doivent jouer entre les coûts et les règlements.

- [HANIQUE, 2008] : (guichetiers à la Poste) réalité plus compliquée qu'il n'y paraît : activité techniquement complexe, exigeante sur le plan cognitif (du fait de la quantité de procédures, de règles et de réglementations, mais également d'informations commerciales qu'il convient de maîtriser) et psychologiquement coûteuse (durant les 6 heures et demie que dure une vacation, le guichetier devra traiter près de 400 opérations différentes, le tout avec assurance et rapidité).

- Valérie Boussard (au-delà du stress au travail) [BOUSSARD, 2008] : (enquête dans une CAF) les « liquidateurs » payent les prestations aux allocataires et assurent le traitement des demandes (traitent les dossiers et établissent si nécessaire une correspondance avec les allocataires). Ils renseignent aussi si besoin les allocataires sur l'avancement de leur demande. Les allocataires qui se déplacent sont reçus par des agents d'accueil qui transmettent ensuite le dossier aux liquidateurs. Le travail des liquidateurs est vérifié dans le cadre d'un contrôle statistique de la qualité, par des agents « vérificateurs ».

Chaque agent est évalué sur sa productivité : un bon liquidateur est un agent qui n'a pas de retard dans ses dossiers.

Depuis les années 80 : transformations avec la mise en place d'allocations de lutte contre la précarité (change le profil moyen des allocataires). Parallèlement à ça, les règles de droit se sont complexifiées alors même que les allocations s'adressent à un public dont la maîtrise des usages administratifs est moins assurée. Crée des situations d'incompréhension entre allocataires et agents. Et les allocataires utilisent massivement le téléphone (ne se déplacent plus). A cela s'ajoute une nouvelle politique des CAF envers les usagers désormais placés « au centre » de l'organisation (avec davantage de plages horaires de réception physique et téléphonique) → « irruption » de l'allocataire dans leur travail (qui se manifeste particulièrement par le biais du téléphone pendant le traitement des dossiers). Plages de réception d'appels pour éviter que les agents ne soient totalement débordés. Pendant ces heures, le traitement continue mais régulièrement interrompu par les appels ; rend plus difficile la productivité car le liquidateur doit « sortir » du dossier informatique en cours pour consulter celui de l'allocataire (perte de temps et perte du fil logique du dossier en cours). Par ailleurs, le suivi des dossiers est informatisé alors que le nombre d'appels suivi à la main + durée des appels pas comptabilisée. La direction reste focalisée sur l'écoulement du stock. Pousse les agents à adopter des stratégies pour abrégier les appels, s'organise entre eux, voire ne pas décrocher pour pouvoir écouler les dossiers.

Plus difficulté liée à la relation aux allocataires.

- Yasmine Siblot (au-delà du stress au travail) [SIBLOT, 2008] : (guichetiers de la poste) valorisation de la dimension commerciale : doivent vendre (des colis et des enveloppes préimprimées, orienter vers le conseiller financier). Travail commercial suivi de près par les directions nationales et régionales, qui envoient des « clients mystères » venant incognito au guichet pour évaluer la prestation. Une mauvaise notation rejait sur l'évaluation du bureau. L'introduction de ces normes commerciales vécue comme infantilisantes par les guichetiers, et heurte leur conception de la vente (doit se faire en fonction des besoins des clients et non pas « forcée »). Dans le bureau de poste étudié, le fait que les personnes soient de milieu modeste rend les objectifs de productivité et commerciaux contraignant : faible maîtrise du français qui contraint les guichetiers à fournir des explications sur une procédure, sur un produit + doivent remplir eux-mêmes des formulaires ce qui ralentit le rythme des passages + clients ont peu de ressources ce qui ne les incite pas à acheter des produits préimprimés et se renseignent rarement sur des produits financiers. Par ailleurs s'effectuent au guichet des opérations de routine peu incitatives à développer des rendez-vous financier. Ensemble d'éléments auquel s'ajoute une faible valorisation de la relation de guichet → constitutif de la « pression au guichet ».

- [DE CONINCK, 2004] : Frédéric de Coninck reprend les évolutions des organisations du travail depuis le début des années 90 en insistant sur les écarts entre ce qui était prévu à l'origine et ce que le projet est advenu. Dans la plupart des cas il dresse un constat de complexification des situations de travail :

- polyvalence : il s'agit en fait le plus souvent d'une dispersion plus que d'un accroissement des compétences des salariés. Cela produit des situations où « la

multiplicité des éléments à prendre en compte ne peut pas être rassemblée dans une seule perspective ».

- la communication : les démarches de communications ascendantes sont assez peu suivies d'effets. De même pour les cercles de qualité. En revanche il y a une multiplication des interlocuteurs transversaux (contre une communication hiérarchique auparavant). Un même opérateur peut avoir 30 interlocuteurs ce qui rend son travail peu appréhendable. Il y a en fait un accroissement très fort des contrôles de la hiérarchie, notamment via le reporting. Le client participe de plus en plus aux communications, devient de plus en plus un interlocuteur ce qui complique le tout.
- L'informatisation : Pour certains cela a nettement amélioré leurs communications (par exemple back-office et front office) et a clarifié leurs missions et leur métier. Mais pour d'autres au contraire cela a permis à des gens extrêmement éloignés tant géographiquement que fonctionnellement de communiquer plus ou moins en direct et en temps réel les uns avec les autres. L'informatique devient un facteur de désorganisation du travail.

1.-7. Avoir les moyens matériels de réaliser correctement son travail

- [BROCHIER, 2001] : (équipiers au Mac Do) Difficulté à réaliser son travail quand : touches des caisses effacées, embouteillage à certaines machines, mémorisation obligée de certains articles qui n'apparaissent pas sur l'écran.
- [JOUNIN, 2006] : (ouvriers du BTP) le chantier nécessiterait 20 mois pour être fait en sécurité mais doit être fait en 18 mois pour être rentable (les salariés n'ont pas les moyens de faire dans de bonnes conditions, notamment de sécurité, leur travail).
- [THERY, 2009] : Les techniciennes d'intervention sociale et familiale qui à côté de leurs tâches d'intervention doivent réaliser suivis et rapports, ont le sentiment qu'on leur demande de faire toujours plus sans leur donner les moyens d'y parvenir (dégager le temps de rédaction d'un rapport dont elles sont responsables, travail de préparation et suivi des cas assez lourd, formation insuffisante).
- [MUNAR SUARD, LEBEER, 2006] : (nettoyage industrielle) les salariés doivent se débrouiller pour parvenir avec des moyens limités et inadéquats à faire le travail et « malgré tout » se révèlent assez efficaces au prix d'un investissement physique et mental conséquent et d'une inquiétude permanente (occultation des opérations de diagnostic et d'arbitrage, de « débrouillardise » alors que sont de la compétence professionnelle).
- [PERILLEUX, 2001] : la valorisation d'un objectif par une organisation ou un groupe professionnel peut être stimulante quand les salariés ont les moyens de l'atteindre même au prix d'un effort personnel. Elle devient toutefois démotivante quand cela n'est pas le cas. Ce n'est pas le fait de soumettre les personnes à des épreuves dans le travail qui est nocif à la

santé (car réussir des épreuves est motivant) que de les placer dans des épreuves impossibles à surmonter.

- [LIVIAN, BARET *et al.*, 2002a] : Chez les photographes publicitaires indépendants il y a à la fois un écart entre les pratiques actuelles et ce qui a été appris dans la formation professionnelle. « La violence ressentie est ainsi le résultat d'un dérèglement du milieu professionnel et d'une crise de légitimité ».

1.-8. Connaissance implicite du milieu de travail

- [DELHESTRE, 2008] : (précaire de l'enseignement) Prof sans poste pour qui tout est à apprendre immédiatement pour être opérationnel à chaque nouveau poste (s'intégrer dans un nouvel environnement, gestion des élèves, des carnets de notes, des règles de l'établissement). Génère un stress intense.

- [CRAGUE, DE CONINCK *et al.*, 2006] : (agents d'exploitation de la DDE) pratique du remplacement temporaire se développe : l'agent est envoyé sur un territoire qu'il connaît mal et lui demande parfois de mobiliser des gestes techniques qu'il connaît là aussi mal (déstabilisant, génère de l'appréhension + perte de l'ancrage local et de fait de l'interconnaissance –perte de la reconnaissance-).

- [PURSER, 2006] : (journaliers) environnement de travail inconnu + les journaliers travaillent avec des employés qu'ils n'ont jamais vus et qu'ils ne verront *a priori* plus → appréhension des risques qu'ils vont courir et de l'ambiance. Couplée à l'absence de formation pour accomplir une tâche (maîtrisent mal les gestes techniques et ne respectent pas les normes de sécurité).

- [LEFEBVRE SOLANGE, 2000] : dans deux hôpitaux québécois où les départs à la retraite d'infirmières et de personnels soignants étaient massifs les remplacements furent réalisés sans s'assurer de la transmission d'information entre les anciens et les nouvelles (un peu par mépris des anciennes). Les nouvelles étaient souvent perdues dans l'ensemble des informations implicites dont elles ne disposaient pas.

- [VOLKOFF, 2008] : ce n'est pas parce qu'on confie davantage de responsabilités aux personnes qu'on améliore les facteurs de santé au travail. Tout dépend des moyens dont ces personnes disposent, de la prise qu'elles ont sur l'organisation de leur travail. Sans ces moyens, la responsabilité revient à les culpabiliser sur leurs résultats.

1.-9. Conciliation travail-hors travail

Vie privée / vie professionnelle

- [PEYRIN, 2007] : (accompagnateurs dans les musées) La précarité emporte des conséquences pour le conjoint : tenir dans un emploi précaire c'est aussi dans une certaine mesure pouvoir

compter sur les ressources et la stabilité d'emploi du conjoint + le moindre accident fait peser le quotidien sur les ressources du conjoint. (idem [OKAS, 2007] et les journalistes précaires d'entreprises audiovisuelles étudiés)

- [BALAZS, FAGUER *et al.*, 1996] : (cadres chez HP) « les cadres sont corvéables à merci » → difficultés à concilier travail et hors travail en particulier pour les femmes.

- Tous les emplois en horaires décalés, horaires atypiques rendent difficile la conciliation travail/hors travail [CHRISTIN, 1991b] sur le travail de nuit dans un centre de tri postal ; [LAE, 1991] sur les conducteurs de bus et de métro à la RATP ; les troubles de santé des éboueurs [VOLKOFF, 2006] ; le travail des policiers [LORIOL, BOUSSARD *et al.*, 2006; PRUVOST, 2008] ; les caissières de supermarché [BENQUET, 2009] ; les agents de nettoyage industriels dont l'activité déborde]

- [PRUVOST, 2008] : (les policiers) les horaires atypiques et le travail de nuit accentuent la scission avec la vie civile. Renforcé par les pratiques liées à la virilité (« faire une virée », sortir le soir, « picoler », traîner dans les bars) avec des répercussions sur la vie de famille (beaucoup de policiers sont séparés).

[Idem [LORIOL, BOUSSARD *et al.*, 2006].

- [SORIGNET, 2006] : (les danseurs contemporains) la précarité rend difficile la relation avec le conjoint qui doit assumer les périodes sans travail pour que le danseur puisse durer en entretenant son outil de travail (c'est-à-dire son corps).

- [PURSER, 2006] : Les journaliers passent leur temps à attendre une mission : patientent pour une durée indéterminée sans savoir quelle sera leur chance de décrocher une mission. Ne peuvent organiser leur journée encore moins leur semaine (tâches journalières) + en étant présent très tôt à l'agence optimisent leur chance d'être embauchés. (cf. [CHAUVIN, 2010] : insiste sur l'attente qui domine la vie du journalier : « l'accession à un poste est d'abord le fruit d'une série d'attentes, nocturnes puis matinales ». puis successions d'autres attentes comme celle du car qui transporte jusqu'au lieu de la mission)

- [MAMARBACHI, 2007] : (centre de tri de la presse abonnés) horaires de travail atypique créent un déphasage par rapport aux rythmes de la vie familiale et sociale ; recours aux heures supplémentaires pour venir à bout du trafic en retard et cela même le dimanche qui tend à devenir un jour de travail comme les autres + la concentration du travail (intense) sur 4 jours rend difficile le fait de vivre une vie normale sur les trois jours qui restent (fatigue, besoin de récupération, perte des sociabilités, remise en cause des loisirs).

- [LAPEYRE, ROBELET, 2007] : (les médecins généralistes) les femmes qui semblent davantage attachées que les hommes à pouvoir gérer la vie de famille, se trouvent d'autant plus en tension qu'elles ne parviennent pas à concilier ces temps.

- [GOUSSARD, 2008] : (ingénierie automobile) l'investissement et l'engagement continus attendus du salarié perturbe fortement l'équilibre vie privée/vie professionnelle (dépassement des horaires, disponibilité étendue).

- [BENQUET, 2009] : (caissières dans un supermarché) horaires décalés et qui changent tout le temps, ce qui contraint à s'organiser chaque semaine différemment. Perturbant et répercussion sur l'organisation de la vie de famille.

- [DELHESTRE, 2008] : (enseignant précaire) multiplicité des tâches à accomplir en dehors de l'enseignement et qui débordent sur le hors travail : travail à la maison invisible + réunions de toutes sortes.
- [CHRISTIN, 1991a] : (enseignants) occupation permanente de l'esprit en tant qu'enseignant + débordement sur le hors travail de l'exécution de tâches invisibles et incontournables (préparations de cours, de corrections de copies, les réunions...).
- [GORGEU, MATHIEU *et al.*, 1996] : (équipementiers automobiles) recherche par le tri d'un personnel souple et adaptable qui doit accepter la mobilité au sein de l'unité de travail, les responsabilités nouvelles, des horaires qui remettent en cause les loisirs ou qui empiètent sur la vie privée. Les objectifs de l'établissement doivent être les siens.
- [PEROUMAL, 2008] : (gardiennage, agents de sécurité privée) Pour les étudiants, le gardiennage offre du temps libre dans le temps de travail mais peut néanmoins empiéter sur l'emploi du temps ou le travail universitaire (ne pas aller à la bibliothèque, manque de temps pour faire ses devoirs avec épuisement au fur et à mesure, le travail de nuit avec les cours le jour etc.). Les expose du même coup au risque d'échec scolaire.
- [METZGER, CLEACH, 2004] font un bilan très nuancé du télétravail. Dans certains cas le télétravail est très bénéfique car il permet aux salariés de mieux conjuguer vie familiale et vie professionnelle par exemple pour rentrer plus tôt et aider aux devoirs, pour garder les enfants le mercredi tout en travaillant, pour aller voir son médecin en journée, etc. Mais que si le salarié ne sait pas construire des frontières entre sa vie personnelle et vie professionnelle cela peut devenir extrêmement compliqué à gérer avec des salariés qui ne s'arrêtent jamais réellement de travailler. Les auteurs insistent sur le fait que les deux gardes fous sont la famille qui parfois sait aider le salarié à ne pas travailler en permanence et l'organisation du travail qui devrait inciter à faire des pauses (ce qui est rarement le cas).

I.-10. Adéquation poste / formation

- Prise de poste sans formation adaptée [BALAZS, FAGUER *et al.*, 1996; BROCHIER, 2001; BURNOD, CARTRON *et al.*, 2000]. Dans le cas de HP, insistent sur le sentiment de la formatrice d'un manque de légitimité sociale face à un public masculin et fortement diplômé. L'appréhension est d'autant plus forte qu'elle n'a pas reçu une formation particulière ou suffisante pour affronter cette situation. Sentiment de ne pas parvenir à assurer la tâche (panique, angoisse paralysante).
- [PINTO, 2000] : (secrétaires) évolution des tâches, du métier, ou des outils techniques qui nécessitent une formation (au risque de ne pas parvenir à accomplir son travail).
- [WOLFF, ZUNIGO, 2010] : évolution de l'emploi (transfert des techniciens au commercial chez Orange)
- absence de temps de préparation : [DELHESTRE, 2008] : les profs sans poste envoyés en remplacement du jour au lendemain pour assurer des cours dans n'importe quel niveau OU prof très peu préparés à enseigner avant d'être lancés dans leur première classe OU profs

précaires qui doivent prendre en charge l'enseignement de matière soi-disant proches (par exemple le latin pour un prof de français qui n'est pas forcément formé pour ça)

- [PUECH, 2006] : (nettoyage industriel) entreprise de nettoyage sous-traitante : recrutement au jour le jour des personnes, entrée brutale dans le poste, absence de formation.

- [MUNAR SUARD, LEBEER, 2006]: (gardiennage) les agents de sécurité sont principalement formés sur le « relationnel » (doivent chercher à asseoir leur autorité sur la base de la persuasion et la dissuasion) ; mais les agents ne se considèrent pas suffisamment formés (quelques heures) et le contenu n'est pas validé par un débat collectif (pas de véritable règles de métier). Les plus jeunes qui font souvent office de « bouche trou », occupent des places pour lesquelles n'ont ni compétence ou expérience : mis à l'épreuve ne comptent que sur leurs propres capacités et expériences qui se montrent rapidement insuffisantes (→ angoisse, dépassés par la situation). En cas de difficulté, ils portent la responsabilité des malheurs qui leur arrivent (masque les effets de l'organisation).

- [ST-VINCENT, VEZINA *et al.*, 2003] : (usine d'assemblage) la rotation des postes mais surtout la polyvalence emportent pour les salariés non formés, une importante charge mentale. Cette population est davantage atteinte par des états dépressifs.

- [DE CONINCK, 2004] : Les apprentissages : avec la réactivité accrue et les démarches d'amélioration permanente il devient très coûteux de se former car on ne sait jamais pour combien de temps cela va servir. Pire, les successions d'amélioration sont si rapides que la plupart du temps les salariés n'ont pas le temps et n'ont pas de vision claire de l'intérêt et de la réussite (personnelle ou collective) de la précédente démarche d'amélioration lorsqu'ils lancent la nouvelle. Faut-il alors s'engager dans la nouvelle ?

- [MOLINIE, VOLKOFF, 2000] : Après avoir mené une enquête statistique auprès d'environ 1500 salariés d'une entreprise administrative les auteurs font des régressions logistiques pour expliquer des variables comme « je me fatigue vite », « je me sens nerveux, tendus », « avoir assez souvent ou très souvent, une sensation d'épuisement ». Ces trois variables sont liées positivement (et significativement) avec le fait d'être exposé à des postures pénibles ou fatigantes, manquer de place pour s'installer, traiter *très souvent* trop vite une opération qui demanderait davantage de soin, être une femme. En revanche, elles sont liées négativement avec « estimer avoir reçu une formation suffisante et bien adaptée ».

I.-11. Sur-qualification / sous-qualification + non-qualification

- [PINTO, 2000] : (secrétaires) sentiment de ne pas y parvenir, de ne pas être à la hauteur de la tâche (ne pas être suffisamment formées, qualifiées). Elles commettent des fautes. Une minorité de secrétaire n'a pas réussi à franchir l'obstacle et est reléguée à des tâches subalternes ou à la retraite. Elles ne parviennent pas à se « qualifier ».

- [THIBAUT, 2008] : (agents RATP) Cas d'un ouvrier qui après avoir fait des études pour sortir de l'atelier, y est maintenu. Il se sent fortement désajusté et le vit comme une injustice.

- [WOLFF, ZUNIGO, 2010] exemple d'Orange avec les salariés désajustés
 - [JEUDY-BALLINI, 2002] : (ouvriers de cuir) sentiment partagé par des ouvriers qui lors d'un rachat sont passés d'une entreprise familiale, artisanale à une marque prestigieuse (La Marque) que leurs compétences ne sont pas exploitées. Sentiment de faire un travail standard qui ne mobilise pas leurs qualifications. Génère un sentiment fort de déqualification
 - compétences : [CHABAULT, 2007] : les vendeurs de la FNAC se vivent et sont vécus par la direction avant tout comme des conseillers ayant une véritable culture et ayant un apport propre pour le client. Réduit l'asymétrie de la relation de servitude de la vente + redonne du pouvoir pour les salariés qui ne sont pas totalement interchangeables.
 - compétences niées (→ absence de reconnaissance de compétences professionnelles) : [BARDOT, 2001] : (dans une usine de métallurgie) les femmes à qui on attribue des qualités intrinsèques (comme par exemple l'intuition) et qui ne sont pas reconnues comme une compétence ou une qualification. Ce sont des qualités considérées comme naturelles ce qui rajoute au vécu de la souffrance. Ex des femmes de la métallurgie placées à des postes dures car réputées avoir l'intuition de la panne des machines.
- Dans la même idée : cas des femmes dans les emplois de service à la personne [DEVETTER, JANY-CATRICE *et al.*, 2009] : non reconnaissance de qualité particulière considérée comme naturelles. Ne sont pas transformées en « qualification » ;
- cas des techniciennes d'intervention sociale et familiale [THERY, 2009] dont les compétences mobilisés dans la préparation des visites, ou la rédaction des bilans ne sont pas objectivées.
- [TROMPETTE, 2002] : (fabrique de combustibles nucléaires) l'auteur n'observe pas, à quelques réserves près, de qualification particulière, et pas de développement de compétence. Rien n'a apparemment changé depuis vingt ans → dans l'ensemble aucune qualification préalable et pas de qualification ultérieure par l'exercice de l'activité.
 - [PUECH, 2006] : (nettoyage industriel) une entreprise de nettoyage sous-traitante d'une autre : femmes qui vont occuper des postes non qualifiés quel que soit leur niveau de diplôme et d'études, ou leur expérience professionnelle. Perçoivent toute le même salaire, toute au même échelon et y restent quelle que soit leur ancienneté. Cas d'absence de qualification et d'absence de développement de qualification
 - [GORGEU, MATHIEU *et al.*, 1996] : équipementiers automobiles avec organisation productive inspirée du modèle Toyota → absence de reconnaissance de la qualification. Retiennent les compétences ce qui fait que les ouvriers sont souvent qualifiés pour faire ce qu'ils font et que cette qualification n'est pas retenue dans la grille des salaires (i.e. faiblesse de la rémunération au regard des qualifications).

I.-12. Surinvestissement & Possibilité ou impossibilité de l'investissement dans son travail

I.-12.1. Techniques d'investissement (management) :

- [BALAZS, FAGUER *et al.*, 1996] : (cadres chez HP) esprit maison HP → effets pathologiques : on se doit totalement à l'entreprise, avec une présentation de soi qui fait partie de la définition « à l'état pratique » de la compétence professionnelle. Dégager du temps pour faire autre chose c'est trahir la dévotion absolue attendue par l'entreprise et rompre la confiance (cas d'une femme qui a décidé en parallèle de mener une carrière politique et qui restreint sa disponibilité hors des horaires de bureau légaux).

Font état de rituels d'intégration et de techniques sociales qui conduisent au surinvestissement des salariés. Les cadres sont « au maximum », sous une pression permanente. Parmi les techniques qui poussent à l'investissement total : l'absence de clarté dans la gestion des carrières (vont en aveugle, et se donne au max pour ne pas faire de faute + portés par un mouvement général) + tout est individualisé : fixation d'objectifs, l'évolution de la carrière, l'évaluation de la performance, l'augmentation salariale, et tout est dépendant.

L'évaluation mécanisme fort de la dynamique d'investissement : permet de sonder et de maintenir l'ajustement dans l'investissement attendu du personnel.

- [GORGEU, MATHIEU *et al.*, 1996] : (équipementier automobile) pression pour obtenir de l'investissement par l'affichage public d'informations → rendre visible à tous et facilement compréhensibles (notamment à l'aide de courbes, de diagrammes etc.) un ensemble d'informations liées à la vie quotidienne productive de l'établissement (objectifs, accidents, indicateurs statistiques, absentéisme et ses causes...). Noms affichés de ceux qui font des suggestions.

- [THERY, 2009] : cas d'un centre d'appels où des challenges sont organisés par l'encadrement avec des objectifs difficilement atteignables (encourage la concurrence entre les salariés, cherche à les investir par un management « infantilisant » -on leur donne des cadeaux, des gratifications ridicules au regard de l'investissement attendu-).

- [GOUSSARD, 2008] : (ingénierie automobile) dispositifs d'appel au dépassement de soi : primes accordées selon le niveau de performance avec des salariés qui sont fortement encouragés à faire preuve de leur dévouement envers l'entreprise en allant au-delà des buts et des missions impartis (pour se faire remarquer par l'encadrement et connaître une évolution de carrière ascendante, ils doivent dépasser leurs objectifs et se surpasser – inscrit dans le guide d'entretien individuel et prescrit à travers le dispositif d'évaluation individuelle avec l'attribution d'objectifs productifs flous et peu précis). Les salariés, à chaque nouveau projet, doivent convaincre par leur engagement, de leur attachement à l'entreprise, à leur travail, au projet même. Ce qui les pousse à s'investir fortement.

- [GOUSSARD, 2008] : jeu sur l'incertitude des délais et de l'organisation générale du projet qui poussent les salariés à être « toujours à fond » : le directeur de projet négocie des objectifs de délai « mobilisateurs » qu'il peut réviser en cours de route ; plus de planning pour voir où

on en est et si on est dans les clous. Le salarié intériorise lui-même des normes plus exigeantes que celles prescrites (engagement très fort).

- [GUYONVARCH, 2008] : sentiment partagé des salariés étudiés par l'auteur que la qualification, la bonne santé de l'entreprise, le CDI ne sont plus des garanties contre le risque de licenciement + discours de normalisation du licenciement dispensé par l'entreprise (ça fait partie d'un parcours professionnel normal). Accroît en retour la concurrence et la pression entre les salariés → l'investissement pour sauver sa peau vs parce que c'est motivant (excitant).

- l'interdépendance dans l'organisation du travail

- [GOUSSARD, 2008] : (ingénierie automobile) dans les organisations matricielles, l'interdépendance dans le travail oblige à gérer le flux tendu et à s'investir selon l'idée que « les autres comptent sur toi ». Il ne faut pas nuire aux autres collègues. Cela favorise aussi la coopération.

- Même chose au Mac Do [BROCHIER, 2001; BURNOD, CARTRON *et al.*, 2000]

I.-12.2. s'investir forme de « bonheur au travail » :

« l'excitation » comme moteur : [DATCHARY, 2004] : (agence événementielle) investissement fort dans le travail, excitation lors des moments de réalisation des événements (engagement total de la personne dans le « projet » : voir [BOLTANSKI, CHIAPELLO, 1999].

- [GOLLAC, VOLKOFF, 2007] Sur l'investissement des cadres : les conditions de travail des cadres sont ambivalentes. Le fort investissement personnel auquel ils peuvent difficilement se dérober peut être vécu comme un choix, et la part importante du travail dans la vie comme une forme de bonheur. Maintenir un tel état d'esprit n'est pas toujours possible à long terme, surtout si la pression est forte.

I.-12.3. Précarité « pousse » à s'investir :

la précarité pousse à s'investir fortement dans l'espoir de décrocher un emploi

- [BALAZS, FAGUER *et al.*, 1996] + effet spécifique combiné de la précarité chez HP : les intérimaires sont surinvestis dans l'espoir de décrocher un emploi stable ; les emplois stables surinvestissent car sont mis en concurrence avec les intérimaires surinvestis (« ça pousse »).

- [SOULIE, 1996] : les précaires de l'enseignement supérieur et de la recherche.

- [OKAS, 2007] : les précaires du journalisme audiovisuel s'investissent fortement en espérant décrocher un CDI. L'entreprise s'appuie dessus ce qui permet d'avoir des gens motivés.

I.-12.4. La vocation :

- les métiers vécus sous le mode de la vocation poussent au surinvestissement (valent tous les sacrifices) : les danseurs [SORIGNET, 2004, 2006] + les profs [CHRISTIN, 1991a] + les précaires de l'enseignement supérieur et de la recherche [SOULIE, 1996] + les médecins (éthos

professionnel traditionnel de la disponibilité qui est toutefois, d'après cette étude, remis en cause par certains : [LAPEYRE, ROBELET, 2007]).

I.-12.5. Le désinvestissement :

- [MAMARBACHI, 2007] : (centre de tri de la presse abonnés) désinvestissement des trieurs lié à une situation de travail intense, qui provoque une charge mentale et physique importante. Affaiblissement de la motivation à se maintenir au travail dans la pénibilité et le stress d'autant qu'ils ne sont pas compensés par la rémunération (maintien à un niveau bas et quasi absence de promotion interne → pas de perspective d'avenir, pas de carrière pensable)
- ne pas pouvoir se projeter dans une carrière : [MAMARBACHI, 2007] : horizon restreint = pas de perspective d'évolution : ni enrichissement des tâches, ni augmentation de salaires (des plus jeunes aux plus anciens le SMIC est la seule norme de rémunération), ni promotion interne.
- [TROMPETTE, 2002] : (fabrique de combustibles nucléaires) très faible engagement au travail : ni autonomie, ni initiative, répétitivité extrême des tâches ; conception purement économique de l'engagement. Quotidien saturé d'ennui.
- [GOLLAC, VOLKOFF, 2002] : (à propos des conditions de travail des ouvrières) : pas d'investissement chez une partie des ouvrières : notamment les peu qualifiées avec fortes contraintes de temps. Elles acceptent facilement les contraintes hiérarchiques. Position de « retrait ». Elles ont attachement à leur emploi et non pas à leur travail. → pas d'investissement dans le travail.

I.-12.6. Formes de gratification non monétaires :

- [CHABAULT, 2007] : vendeurs à la FNAC : vocation culturelle de l'entreprise (image positive de l'entreprise pour des salariés diplômés) + marges d'autonomie + accent mis sur le conseil (et pas sur la vente) offre aux vendeurs de livres de la FNAC la possibilité de s'investir professionnellement et d'atténuer les effets du déclassement. Implication de certains peut être forte en dépit de l'absence de prise en cause du niveau d'études dans la grille des rémunérations. Gratifications non monétaires : service de presse, la lecture des livres avant leur sortie, la capacité à distinguer les tendances dans le commerce du livre (→ satisfaction dans l'accroissement des compétences, des connaissances, et valorisation par le type de produit vendu).

Axe II. Exigences émotionnelles

- [SOARES, 2000] : s'intéresse aux causes des larmes au travail. Voici la liste qu'il dresse des causes possibles des larmes :

- lors d'événements singuliers et traumatiques comme la fermeture de son usine ou le repêchage de vêtements d'enfants morts par les pompiers
- parce qu'on vit une situation comme un échec personnel, une attaque directe à son estime de soi
- à ne pas réussir à tenir les quantités, les délais ou la qualité demandée
- à cause d'un stress intense : attaque à main armée, pic exceptionnel d'activité
- face à un stress intense et chronique
- face à l'injustice ou à une décision prise perçue comme injuste
- à cause d'une douleur, d'une souffrance physique ou mentale
- l'exposition à un violence (qui peut aller d'un simple conflit avec un collègue ou supérieur à des abus verbaux jusqu'à la violence physique).
- Face au harcèlement moral

II.-1. Relation au public

- [BUE, COUTROT *et al.*, 2008] : les agressions de la part du public affectent de façon très inégale les différentes professions. Parmi ceux qui sont en contact avec le public, les employés, les professions intermédiaires et les femmes déclarent plus que les autres avoir été victimes d'agression.

La fonction exercée joue aussi un rôle important : ceux qui travaillent au guichet, au standard et au secrétariat sont particulièrement exposés (28%) tout comme ceux qui exercent des fonctions commerciales (27%) ou médicales et d'enseignement (33%) (au contraire de ceux qui exercent des fonctions de production, de maintenance ou de direction).

Les agressions du public sont fortement associées à une organisation du travail contraignante. Les horaires de travail jouent un rôle important : les salariés qui signalent une agression travaillent plus souvent en horaires atypiques ou plus longtemps que l'horaire officiel. Leurs horaires de travail sont plus fréquemment déterminés par l'entreprise, sans possibilité de changement. Le risque d'agression apparaît donc plus fort la nuit ou en dehors des horaires de travail normaux.

L'organisation du travail pèse aussi fortement : près de 30% des salariés dont le rythme de travail est imposé par un contrôle hiérarchique ou informatisé ont subi une agression au cours des douze derniers mois. Les agressions sont également plus nombreuses quand les salariés doivent rendre compte de leur activité par écrit, quand ils doivent répondre à une demande à satisfaire immédiatement, ou lorsqu'ils ne peuvent interrompre leur travail quand ils le souhaitent.

Les agressions sont plus fréquentes quand les salariés signalent qu'ils n'ont pas assez de moyens, d'informations ou de collègues, pour réaliser un travail de qualité.

→ il semble établi qu'en présence du public une organisation du travail rigide ou défectueuse joue un rôle important dans la survenue d'agressions à l'égard des salariés.

Les salariés qui signalent une agression de la part du public sont un peu plus nombreux à déclarer également une nouvelle santé et des absences pour maladie ou à juger sur leur travail est mauvais pour leur santé.

II.-1.1. Tension avec les usagers :

- [LORIOU, BOUSSARD *et al.*, 2006] : (policiers) Exposition à des agressions physiques, verbales ou symboliques : conflits fréquents avec les usagers.
- [VOLKOFF, 2006] : tension entre les éboueurs et les automobilistes mal stationnés ou impatientes
- [CATLLA, ALBANEL, 2009] : (agents territoriaux) sentiment d'insécurité des agents territoriaux du fait de réactions vives du public (agressivité, violence) ; sentiment d'une distance entre le service rendu aux gens et les réactions. Porte atteinte au sens du travail des agents.
- [PEYRIN, 2007] : (accompagnateurs dans les musées) contact avec le public est vécu comme épanouissant par les précaires des institutions culturelles. Le contact est notamment vécu comme une source d'enrichissement personnel (voir « se développer »).
- [BOUSSARD, 2008] (étude dans les CAF) pression liée aux allocataires qui peuvent être mécontents ou agressifs, et les agents doivent les calmer et ont souvent du mal à abréger les conversations qui nécessitent d'être longues pour lever les malentendus et arriver à des situations pacifiées. Ce qui entre en contradiction avec l'injonction de productivité. La confrontation des agents avec la détresse et les difficultés, la misère, constitue un obstacle aux appels courts → il leur est difficile de raccrocher quand l'allocataire est en pleurs ou en demande de solution. Contradiction entre l'attente de productivité / gérer des situations où demande forte de réponse.

Les agents gèrent collectivement les situations d'insulte, de menace etc. ce qui fait que ne se disent pas « stressés » sur ce point. En revanche, se disent stressés par l'énorme frustration qu'ils ressentent face à l'injonction contradictoire qui les amène à être partagés entre « deux pressions » : celle de la hiérarchie pour les dossiers et celle des allocataires pour les appels (condition de travail bruyante du fait du bruit des appels « insupportables » et qui ne favorisent pas la concentration) + invisibilité dans le suivi de la relation aux allocataires : alors que la politique des CAF prône une prise en compte de l'allocataire (qualité des réponses, écoute, rapidité du service, détection des droits potentiels, compréhension etc.), celle-ci n'apparaît pas dans le suivi de l'activité des liquidateurs. Les relations téléphoniques sont ainsi statistiquement invisibles (alors que confrontés souvent à des allocataires bien réels, « exigeants » et « impatientes), alors que toute la lumière est dirigée sur le traitement des dossiers → malaise et difficultés liés à cette situation paradoxale. Ce n'est pas la relation aux allocataires qui est redoutée, mais l'impossibilité de traiter sereinement les dossiers dans laquelle elle les plonge.

Sur le « bruit » et les effets de fatigue liés au bruit : [GOLLAC, VOLKOFF, 2007] → « le bruit peut entraîner des insomnies, des troubles digestifs, rendre irritable, au travail ou après le travail ou causer de l'hypertension artérielle. (...) plus le travail exige d'attention et de

concentration, plus le bruit peut être gênant. (...) il peut entraîner des difficultés pour coopérer, des pénibilités psychologiques, et des risques d'accidents ».

II.-1.2. Tension avec les clients :

- contact direct avec les clients → vente au Mc Donald's, [BROCHIER, 2001], [BURNOD, CARTRON *et al.*, 2000] : être face au client dans une position asymétrique alors qu'on travaille pour financer des études devant permettre d'être dans une position sociale supérieure à celle assignée par la vente au Mac Do. De plus, les clients sont souvent pressés et désagréables

- : le contact avec les clients oblige pour éviter les tensions à gérer des flux, à développer des stratégies (par exemple feindre des émotions face aux clients comme être toujours calme, souriant, disponible...)

- [JAEGER, 2002] : (téléopérateurs) relations avec le public compliquée par le respect strict des scripts et par l'interaction par nature plus compliquée à gérer au téléphone qu'en face à face.

Relation au client est d'autant plus difficile que du fait d'une concurrence exacerbée, ce client est devenu « désagréable », exigeant dans ses demandes.

- [JAEGER, 2002] : relation aux clients particulièrement vives dans les centres qui gèrent principalement les problèmes de facturation. Stress plus vif dans ce genre de centre (contact avec la plainte, la détresse sociale, l'agressivité). D'autant plus difficile à gérer que le nombre d'appels à l'heure sont fixés et qu'il faut satisfaire les clients. Se décrivent comme pris en étau entre la pression du haut et la pression du bas tout en devant se contenir face au client.

- [THERY, 2009] : (centre d'appels) les téléopérateurs sont d'autant plus déstabilisés face à des « appels difficiles » que les appels sont réputés « standards ». Absence de procédures ou de consignes spécifiques en cas d'appels difficiles : ne peuvent raccrocher qu'en cas d'insulte personnelle.

- [PEROUMAL, 2008], [MUNAR SUARD, LEBEER, 2006] : (agents de sécurité, gardiennage) gardiens doivent faire face à des situations de tension avec le public pouvant aller jusqu'au conflit. Le gardien doit accomplir son rôle de protection et de contrôle des personnes et de surveillance des biens mobiliers et immobiliers sans avoir de légitimité particulière (par exemple : des prestataires attendent leur badge avec impatience, des salariés sont vexés d'être fouillés lors d'un contrôle de véhicule etc.) ; développe des savoir faire et des savoir être pour faire exister son autorité sur la base de la persuasion et de la dissuasion.

- [PEROUMAL, 2008] : (gardiennage, agents de sécurité) dans les espaces ouverts au public (centres commerciaux, stades, complexes etc.) la probabilité du risque augmente ; l'agent doit user de stratégies pour éviter l'altercation et la violence.

- [MUNAR SUARD, LEBEER, 2006] : (agents de sécurité, gardiennage) : engagement subjectif de l'ordre du relationnel dans les postes statiques (mise en œuvre de modalités interactives pour gagner le respect de l'interlocuteur et suppose chez l'agent des stratégies comportementales et des savoir faire collectif).

- [CHABAULT, 2007] : (vendeurs rayon livres à la FNAC) la médiation avec la clientèle se fait davantage sur le conseil que sur l'acte de vente. Les salariés affirment par le conseil, en

mobilisant leur érudition et leurs connaissances intellectuelles, une identité professionnelle, un métier. Ils sont vus davantage comme des « experts ».

- [SPIRE, 2007] : (service des demandeurs d'asile à la préfecture) rapport au public sous forte tension. Pression permanente en raison du nombre considérable de demandeurs d'asile qui attendent (à l'extérieur du service puis au guichet) ; crainte de ne pas parvenir à faire face à cette foule qui se présente comme un flux ininterrompu d'exilés « venus du monde entier » susceptibles de provoquer des réactions d'agressivité qui peuvent s'exprimer aussi bien à l'égard des autres guichetiers que des demandeurs d'asile.

- [HANIQUE, 2008] : Les guichetiers de la poste sont au contact avec le public, et la véritable incertitude de leur activité émane du client. Caractère disparate des gens qui se présentent à eux, avec variabilité des demandes qui leur sont adressées. Les prescriptions échouent bien souvent à répondre au réel des situations (les demandes débordent le cadre des opérations codifiées). Chaque jour les guichetiers sont confrontés à la « misère sociale » et doivent produire une réponse que la procédure ne prévoit pas précisément parce qu'elle ignore ce type de demande (ne sont pas les CAF, ni l'ANPE). S'efforcent pourtant de faire face aux demandes et « aux clients ». Loin de la simple routine. Pour faire face au réel des situations, s'appuient sur deux types de ressources : la référence à la règle et la procédure (constituent une contrainte cognitive et une ressource d'action permettant de gommer la singularité et de contenir la variété des demandes en les référant à des opérations codifiées et d'alléger ainsi les incertitudes de l'opération) + le soutien cognitif mais également déontologique (à travers des espaces de délibération) offert par le collectif de travail (la vitre de séparation facilite les interactions entre collègues et favorise la confiance de la délibération). Coopération entre collègues remise en cause par la modernisation des bureaux : dans ce nouvel espace les guichets se présentent comme des comptoirs individuels, accueillants pour le client mais l'isolement des guichetiers modifie la relation entre les collègues (perturbe le soutien), mais aussi entre le guichetier et son client (le client est placé au centre de la relation).

- [GOLLAC, VOLKOFF, 2007] : les situations de tension liées à des agressions verbales ou physiques concernent en premier lieu les rapports avec les clients ou le public. Les clients se comportent de plus en plus comme des prescripteurs. Mais les tensions avec la hiérarchie, voire les collègues, sont aussi assez fréquentes. Sont souvent l'indice d'un mauvais fonctionnement de l'organisation.

Tension des rapports avec les clients domine dans le secteur public (40% des salariés du secteur public la signalent). C'est une face qui n'est pas nécessairement apparente dans la définition officielle des tâches. D'autre part, les agents n'ont pas toujours les moyens d'offrir un service qui correspond à leur notion du travail bien fait parce que l'évolution de la société (marginalisation d'une partie de la jeunesse, chômage de masse, grande pauvreté), crée une demande en augmentation et plus difficile à satisfaire. Il en résulte une incompréhension d'une partie des usagers, mal supportée par des personnels persuadés d'œuvrer pour le bien public. Les agents sont tiraillés entre plusieurs définitions de leur identité professionnelle. Certains modes de gestion importés du monde de l'entreprise sans adaptation particulière heurtent leur conception du service public (souffrance éthique). Une partie s'épuisent psychologiquement et se replie sur la définition officielle de leur tâche, ce qui dégrade d'autant plus les rapports avec les usagers.

- [JEANTET, 2003] : L'article porte sur la relation de service et montre son ambivalence : c'est à la fois ce qui est apprécié et valorisé dans ce travail, et en même temps ce qui peut être le plus violent et le plus conflictuel. De nombreux clients tentent de montrer leur supériorité sociale dans cette simple interaction et cherchent à obtenir des guichetiers que de participant à une relation de service ils passent à serviteur. L'article montre surtout les stratégies des guichetiers pour se défendre dans ces interactions. MAIS il n'y a aucune description d'un cas où le guichetier souffrirait et n'arriverait pas à faire face à l'interaction. On ne sait pas si c'est parce que les formations, les collectifs ou l'organisation du travail l'évite où parce qu'il y a sélection (ou auto sélection) des salariés pouvant le supporter et le surmonter.

- [WELLER, 2002] : À partir de l'observation d'un accueillant dans l'association de lutte contre le Sida Aides, Weller traite du burn out et de son lien avec le stress relationnel.

Il conclut sur le fait que le stress relationnel est dû à un décalage entre l'idée fondatrice de l'organisation, l'organisation concrète et les pratiques des membres de l'organisation.

- [LIVIAN, BARET *et al.*, 2002a] : Pour la grande distribution, le commercial doit faire face au mépris de l'acheteur qui de surcroît utilise de nombreuses sources de déstabilisation (comme nombreuses annulations successives de rendez-vous, changement brutal d'interlocuteur, diffusion de fausses informations, de rumeurs, de bluff, ultimatum, harcèlement, temps de pourrissement, dévalorisation du produit, production de fausses informations comme des défauts constatés par des clients). Les rapports peuvent être vécus positivement sur le mode de la relation virile dominée, sur l'idéologie défensive de métier. Mais de nombreux commerciaux disent ressentir très durement cette violence, ces remises en cause personnelle. De plus, ils se sentent parfois isolés et peu soutenus au sein de leur entreprise dont le management leur en veut d'avoir tant cédé devant les acheteurs. Parfois même certains sont licenciés à la suite de négociations jugées mauvaises par leur entreprise. « Le métier de vente à la grande distribution est décrit comme « usant », « psychologiquement pénible », même si une certaine fierté d'affronter les « mastodontes » se fait jour dans les propos ». « Les salariés décrivent la pression comme difficilement résistible et les acheteurs comme franchissant les bornes de ce qui est couramment admis dans le métier produisant une pénibilité parfois très forte ».

- [SOARES, 2000] : L'auteur note que les femmes ne vont pas être sujettes aux mêmes types d'agression que les hommes, qu'elles sont plus régulièrement exposées à un traitement très dur par les clients ou le public.

II.-2. Empathie, contact de la souffrance

- [LORIOU, BOUSSARD *et al.*, 2006] : (policiers) contact avec la souffrance, proximité de la misère, de la détresse, de la mort, de la maladie et capacité à agir dessus quasi nulle (souvent vécu comme décourageant et peu intéressant) + contact avec des blessés et des cadavres.

- [PORCHER, 2003] : (élevage de porcs) S'intéresse à la souffrance dans la relation complexe que peuvent avoir les éleveurs avec les animaux dans un processus d'industrialisation et

d'intensification du travail d'éleveur. L'industrialisation de l'élevage fait que les éleveurs gèrent de plus en plus de bête et donc qu'ils les connaissent moins bien. La gestion tenant plus compte des coûts réels de l'élevage les animaux ne sont pas soignés en cas de maladie mais doivent attendre, sans traitement, le prochain ramassage de bête vers l'abattoir. Il y a pour l'auteure une véritable souffrance au travail liée à la complexité de s'occuper d'animaux (métier souvent choisi car sympathie forte pour les animaux) pour finalement les conduire à l'abattoir dans des conditions très dures pour les animaux.

- [PORCHER, 2008] : (élevage de porcs) le travail en élevage porcin est exigeant physiquement et mentalement, notamment en raison de son caractère violent et mortifère. C'est un milieu pas inoffensif. Nécessité de se « blinder » et de développer une insensibilité de type viril.

- [JACQUINET, 2004] : travailleurs sociaux confrontés à la souffrance, à la misère sociale ; difficulté à encaisser l'expression des souffrances rencontrées.

- [THERY, 2009] : (centre d'appels) les appels difficiles sont non seulement les situations où le client est désagréable mais aussi et de plus en plus ceux de personnes en détresse financière et sociale, détresse à laquelle le salarié se doit de faire face, sans avoir les moyens d'y répondre (le place dans une forte tension).

- [CASTRA, 2004] : Étudie les difficultés pour le personnel soignant (notamment aide-soignantes et infirmières) à travailler dans une unité de soins palliatifs où la mort est omniprésente. Il y a une première difficulté qui est que ce métier fait penser quotidiennement à sa propre mort. Elle met au contact quotidien les soignants avec la souffrance d'autrui, celle du mourant mais aussi celle de sa famille, de ses proches. Toute la difficulté du métier est de réussir à ne pas être trop distant (comportement qui conduit à l'euthanasie), ni trop attaché aux personnes (comportement qui abouti à l'acharnement thérapeutique et à une trop grande souffrance pour le patient). L'article insiste sur le fait que face à cette souffrance (et même violence de la mort) inévitable il n'y a que deux solutions :

- les procédures, les formations et l'encadrement du travail : bref l'organisation qui tient compte de la difficulté spécifique de ce métier et tente de l'organiser notamment en étudiant ses conséquences
- le collectif de travail, lui même encadré par l'organisation. Par exemple les soignants sont encouragés à aller par deux voir les malades pour éviter le tête à tête avec la souffrance. Les soignants doivent par exemple refuser à un malade de venir les assister le jour de leur décès en leur disant qu'ils sont une équipe et que chacun le fera aussi bien que lui. Une salle de repos collective, à l'écart des patients et de leur famille est mise en place pour permettre aux soignants de s'isoler et de communiquer avec leurs collègues. Un groupe de parole est mis en place avec un psychologue et un psychiatre pour chaque semaine faire le tour des cas qui ont été particulièrement éprouvant pour l'équipe ou certains de ses membres. Enfin, un groupe de bénévole permet également de faire un tampon entre les malades et les soignants.

- [GENEST, LECLERC *et al.*, 2005] : Étudie des cas de harcèlement moral. Donc hors-sujet par rapport aux risques psycho-sociaux. Sauf sur un point : les salariés qui assistent au harcèlement réalisé sur leurs collègues avec une impossibilité de les défendre (peur d'être soi-même harcelé et / ou de perdre son emploi) fait que ces salariés souffrent également. C'est un empêchement d'agir + une remise en cause importante de leur self estime.

II.-3. Contact avec le Mal (meurtres, crimes divers)

- [PRUVOST, 2008] : les policiers doivent parfois faire face à des crimes hors du commun (meurtres particulièrement violent ou sadiques, réseau de prostitution d'enfant, atteinte sur des personnes vulnérables etc.). Ce contact avec le « mal » n'est pas anodin psychologiquement.

II.-4. Devoir cacher ses émotions, maîtriser la présentation de soi

- [LORIOU, 2002] : Cf. « la mauvaise fatigue » développée par LorioU : le fait de prendre sur soi pour ne pas répondre à un client ou à des usagers emporte des conséquences pour les individus. Par exemple une infirmière prend sur elle pour ne pas répondre à un patient incivil ce qui est coûteux psychologiquement. Peut conduire à des situations de *burn out*.

- [LORIOU, BOUSSARD *et al.*, 2006] : (les policiers) Cacher son stress, cacher sa peur, maîtriser sa violence (dans une patrouille chacun doit pouvoir compter sur son collègue). Celui qui laisse voir sa peur c'est celui en qui on ne peut plus avoir confiance (ses réactions réputées imprévisibles sont en dehors des attentes de ses collègues ; conduit à le mettre à l'écart). L'expression de la peur est taboue, ne doit pas être montrée.

- [BALAZS, FAGUER *et al.*, 1996] : (cadres chez HP) maîtrise du corps et de la présentation chez HP → pas de laisser-aller (il faut être minces, sportifs, etc.) ; société qui recrute un personnel jeune, où le corps est un capital qu'il faut conserver, développer et entretenir. Travail coûteux et fatigant. Toujours apparaître jeune, en forme, sans problème (obligation de masquer les problèmes, ses difficultés, ne pas montrer son stress, sa fatigue, son vieillissement, surtout qu'il y a concurrence avec les jeunes intérimaires qui s'accrochent pour décrocher un emploi). Par ex : les hôtesses d'accueil de HP doivent être sereines et souriantes. Le maintien de ses émotions et de son corps (avec la pression des autres qui façonnent un environnement « jeune » et « sportif ») génère une tension et une auto-surveillance des individus.

- [JOUNIN, PALOMARES *et al.*, 2008] : (ouvriers du bâtiment) les salariés d'origine étrangère dans le bâtiment qui doivent subir humiliations et insultes racistes d'une hiérarchie toute puissante (et de collègues). Obligation de se soumettre et de ne rien dire (voire d'en rire !)

- [JAEGER, 2002] : téléopérateurs face à des situations d'agressivité ou de violence verbale, doivent savoir apaiser le client et rester calme.

- de manière générale, les intervenants du social qui doivent se comporter en « professionnels » et donc maintenir une certaine distance [THERY, 2009].

- [THERY, 2009] : concernant les centres d'appel, organisation du travail qui fixe l'expression, la subjectivité et qui met à mal les relations que les personnes peuvent entretenir entre elles mais aussi hors travail/invalide leur capacité à se projeter dans une relation sincère d'où difficulté à tisser des liens amicaux, à avoir des relations familiales normales.

- [GOUSSARD, 2008] : (ingénierie automobile) les salariés, qui doivent à chaque nouveau projet convaincre de leur engagement et de leur productivité, simulent les attitudes que le management attend d'eux en procédant à un détachement personnel du procès de travail sans pour autant contester ouvertement les objectifs managériaux (ne pas s'investir dans la qualité mais dans une forme de dynamisme -singer l'engagement- et de mise en visibilité de son travail).
- [MUNAR SUARD, LEBEER, 2006] : (agents de sécurité, gardiennage) le contrôle d'accès est perçu par le public comme un obstacle à franchir. L'agent fait régulièrement face à des situations de tension (impolitesse, agressions verbales etc.). Il est attendu de lui qu'il sache faire face à ces situations de face à face, ce qui implique d'avoir une maîtrise de soi, de garder son calme, de ne jamais répondre à l'agressivité des clients, de se montrer amical mais pas familier, montrer de l'assurance sans agressivité etc. C'est donc un travail qui implique une gestion des émotions (un « travail émotif ») c'est-à-dire de compréhension, évaluation, maîtrise de ses propres émotions et de celles d'autrui. Un « stress émotionnel » résulterait des difficultés éprouvées par l'agent à garder la « bonne distance ». Idem [PEROUMAL, 2008].
- [DELHESTRE, 2008] ; [CHRISTIN, 1991a]: Situation des profs face aux élèves → ils doivent assurer le cours en dépit de l'épuisement, d'une impréparation parfois. Ils doivent « jouer le jeu » et se montrer en forme, disponibles, intéressés et enthousiastes pour « transmettre ». Il faut adhérer « au personnage qu'il faut jouer avec parfois le masque sur ses sentiments et ses émotions ». Certains « craquent ».
- [PEYRIN, 2007] : (les accompagnateurs de musée) en contact avec le public lors des visites, doivent se montrer de bonne humeur, enjoués, disponibles. Doivent par conséquent cacher fatigues et problèmes.
- [SOARES, 2000] : L'auteur (qui s'intéresse aux larmes dans le travail) parle du stress de dramaturgie (sans que forcément celui-ci fasse pleurer). C'est grosso modo le trac que l'on a avant de se produire en public ou avant une interaction délicate (comme son entretien annuel individuel).

II.-5. Dénégation

- [SORIGNET, 2006] : (danseurs contemporains) dénégalion de la souffrance physique : la souffrance du corps est un « obstacle à surpasser », voire le danger peut être une performance pour nombre d'entre eux (repris dans [GOLLAC, VOLKOFF, 2006] : pour les danseurs contemporains la mise en danger du corps fait partie est partie intégrante de l'identité professionnelle).
- [SORIGNET, 2006] : dénégalion de la relation asymétrique entre le chorégraphe-employeur et le danseur. Le contrat peut ne pas être renouvelé, révélant brutalement la position de subordination dans la relation avec l'employeur-chorégraphe jusque-là déniée.
- : (élevage de porcs) en ce qui concerne les femmes (les hommes ont un rapport plus technique), travail de dénégalion des difficultés et souffrances occasionnées par l'abattage des

porcs. Ne pas voir ou inscrire les situations dans une rationalité acceptable. Promotion d'une attitude virile pour combattre en la niant cette souffrance.

- [TROMPETTE, 2002] : (usine de combustible nucléaire) un seul atelier est particulièrement pénible physiquement dans cette usine. Il est réputé pour abriter les « durs », les « fortes têtes » (les bagarres y sont monnaie courante). Adopter un comportement « viril » (courage, force physique) pour contrer la pénibilité du travail, voire la nier : « dans tous les ateliers et dans nombre de situations de travail, mais peut être encore davantage dans ces secteurs à risque, et ceux dominés par les OS, l'expérience du travail secrète une forme de pénibilité, d'austérité, d'enfermement, plus ou moins accentués, qui en appelle à l'honneur viril, centré sur l'endurance physique et davantage, la force de domination ». (même idée : [GOLLAC, VOLKOFF, 2006] : les travailleurs pour pouvoir faire face aux exigences de leur travail censurent la conscience de ses pénibilités et de ses risques ; forme de censure mentale ; stratégie de défense : on évite d'évoquer le danger, on le défie par des prises de risques volontaires pour en refouler la conscience).

- [GOLLAC, VOLKOFF, 2006] : les travailleurs précaires se mettent à distance de leur travail pour tolérer des conditions de travail souvent très dures. L'expérience du chômage pousse à accepter ce qu'on sait être dur mais qu'on ne peut refuser [occultation des pénibilités et des risques car une peur excessive empêche de travailler : [JOUNIN, 2006; PURSER, 2006]

II.-6. Angoisse (peur) de ne pas arriver à faire du bon travail ; à remplir le rôle correctement. Pas le temps d'être en adéquation avec la tâche

- [GOLLAC, VOLKOFF, 1996] : les salariés anticipent qu'ils ne vont pas réussir à réaliser les nouvelles tâches car il faut être immédiatement efficace.

- les salariés placés face à des outils techniques (ou technologiques) avec peu voire sans formation. Pour surmonter leurs difficultés, risque d'entrer en hypervigilance, avec un surinvestissement de la qualité de leur travail (peut entraîner des débordements sur le hors travail, la suppression des temps de pause).

- [DELHESTRE, 2008] : précaire de l'enseignement « jetée » dans une classe du jour au lendemain et qui doit assurer les cours. Peut être prévenue le matin pour l'après-midi. Souligne une absence de préparation ou de formation à enseigner (2 choses différentes : temps de préparation + être formé à...).

- [SPIRE, 2007] : (service de la préfecture pour les demandes d'asile) faible qualification qui nourrit chez certains un sentiment d'isolement + crainte de ne pas réussir à faire son travail correctement. Faible qualification générale mais aussi juridique. Or ne sont pas mis au courant des dernières lois ou réglementations, ne sont pas formés. Ils apprennent les normes institutionnelles au contact des autres et font du « bricolage ». Sentiment qu'ils sont « livrés à eux-mêmes », et qu'ils doivent s'en « débrouiller ». Comme ne peuvent s'auto évaluer, finissent par s'en tenir aux pratiques moyennes de la préfecture pour s'en sortir. Sont mis en

souffrance quand ils doivent faire quelque chose à laquelle ils ne comprennent rien. Véritable situation d'épreuve.

II.-7. *Peur au travail*

- peur que le collègue fasse mal son travail (dérape, s'énerve, conduise en mettant les autres en danger, dégaine trop vite...) et mette égo en difficulté. Par exemple les policiers : [LORIOU, BOUSSARD *et al.*, 2006] ; idem pour les gardiens de prison : le renouvellement des gardiens rend difficile la confiance qui est nécessaire dans l'exercice de cette activité. Le déficit de confiance engendre de la crainte, de l'appréhension [JAUVIN, VEZINA *et al.*, 2006]. Le fait de se reposer sur les autres est source de tension nerveuse.

- [PURSER, 2006] : idem pour les journaliers aux États-Unis qui travaillent le plus vite possible pour hâter leur départ. Exemple où pour décharger un container, se lancent des sacs de 10kg à rattraper au vol.

- peur de l'humiliation publique (ou en public) : les profs [CHRISTIN, 1991a; DELHESTRE, 2008] ; les formateurs [BALAZS, FAGUER *et al.*, 1996]. Crainte de ne pas être à la hauteur de sa tâche, de se révéler incompetent, face à un public capable de s'en rendre compte.

- [PEROUMAL, 2008] : (agents de sécurité privée, gardiennage) Idée que tout peut arriver à tout moment. La peur est aggravée par l'imprévisibilité du danger.

Idem pour les agents pénitenciers [JAUVIN, VEZINA *et al.*, 2006].

Dans le même ordre d'idée les agents de sécurité : [BOUJASSON, 2009] : parcours de monsieur Nahal → travail comme gardien angoissant du fait des environnements glauques et austères « entre hangar et parking, obscurité et agressivité, seul dans un faux silence peuplé de bruits inquiétants » (même chose : [MUNAR SUARD, LEBEER, 2006; PEROUMAL, 2008].

- [PEROUMAL, 2008] : Imprévisibilité, incertitude, insécurité des situations + conditions de travail leur font courir des risques : conditions matérielles et équipements ne leur permettent pas toujours d'assurer leur propre sécurité (chaussures de sécurité usées, absence de combinaison incendie, système de prévention défectueux, insalubrité des locaux, grillages de sécurité déchirés emportant des risques d'intrusion, etc.)

- [JOUNIN, 2006] : les ouvriers du BTP ont peur du fait des risques qu'ils sont obligés de prendre pour réaliser leur travail dans les contraintes dictées par leur hiérarchie (dénégation par la valorisation d'attitudes viriles). Pour les sans-papiers se double d'une peur de l'arrestation (par exemple d'aller à l'hôpital suite à un accident du travail).

- [PURSER, 2006], [CHAUVIN, 2010] : les journaliers exécutent des missions qui concentrent pénibilité et dangerosité (externalisation par les entreprises des travaux éreintants et dangereux). Ils naviguent entre douleur et danger.

- [CATLLA, ALBANEL, 2009] : (agents territoriaux dans une mairie) peur de se faire mal, conscience de se mettre en danger : le corps de l'agent est mis en danger compte tenu de la tâche, du manque de formation pour l'accomplir, de l'inadaptation des équipements (ex. élagage pour lequel les agents sont suspendus à 40m. avec des outils tranchants, avec parfois

un équipement lourd, mal adapté ; les agents qui courent derrière les camions et qui ramassent des ordures lourdes ou contondantes)

- [CHRISTIN, 1991a] : Peur de certains profs dans le face à face avec les élèves « insupportables », « difficiles ».

- [FOOT, 2008] : depuis les années 70 le métro est confronté à une augmentation des « suicides voyageurs » (suicides et chutes : environ 150 par an). Stress permanent pour le personnel de conduite → ne pas en parler, ne pas penser que conduire un train peut à l'occasion entraîner la mort d'une personne (dénégation = stratégie défensive de métier).

Responsabilité des accidents est reportée sur les conducteurs sans s'interroger sur l'inadaptation de la réglementation ou se refusant à considérer « l'agencement organisationnel » (comme la conduite centrale qui une fois que le métro démarre – d'environ 100 mètres de long- ne permet plus aux conducteurs de voir ce qui se passe, « d'assurer la surveillance visuelle » vs « faut regarder les télés » leitmotiv de la hiérarchie).

- [PAVAGEAU, 2006] : L'un des intérêts de l'étude dans le milieu pénitentiaire est de montrer le lien qu'il y a entre non respect des règles formelles (notamment concernant la fermeture de toutes les cellules ou le fait qu'un gardien ne doit jamais être seul) est ce qui donne aux surveillants de la pénitentiaire un peu de mou dans leur travail et est susceptible de leur diminuer leur charge physique de travail (notamment en permettant des pauses et moins de travail). En revanche, cela accroît la charge mentale et le stress lié à la peur d'un débordement par les détenus car la situation est moins contrôlée que s'ils suivaient les règles formelles.

II.-8. *Appréhension face au travail*

- [VOLKOFF, 2006] : les éboueurs qui savent qu'ils vont devoir courir derrière la benne et porter toute la journée

- [PURSER, 2006] : les journaliers qui ne savent pas où ils vont atterrir chaque matin (ni le lieu ni la mission ni avec qui) ; les journaliers qui savent qu'ils vont prendre des risques et faire des travaux très pénibles (appréhension).

- [OKAS, 2007] : les journalistes précaires de l'audiovisuel connaissent une grande mobilité, du fait des contrats successifs qu'ils peuvent faire et qui les contraignent à se déplacer souvent. Peuvent avec le temps et l'usure, appréhender les changements de lieu, d'équipes. Instabilité.

- [GOUSSARD, 2008] : (ingénierie automobile) chaque changement de projet implique un changement d'équipe et un changement de lieu géographique. Instabilité dont peuvent souffrir certains.

- ceux qui n'arrivent plus à faire face à leur travail. Par exemple

les enseignants (faire face aux élèves, brouillage du rôle et sentiment de ne plus pouvoir enseigner pour certains : [CHRISTIN, 1991a; DELHESTRE, 2008] : cas des précaires qui sont en plus « jetés » dans une classe du jour au lendemain)

formatrices HP dépassée par leur tâche et qui en sont malades au sens propre à l'avance [BALAZS, FAGUER *et al.*, 1996].

- peur d'être agressé ; par exemple hold-up dans les banques ou guichets de la poste
- agent de sécurité privé qui changent régulièrement d'affectation et qui savent qu'ils peuvent se retrouver dans des situations qu'ils ne maîtrisent pas alors qu'ils sont isolés (par exemple alarme incendie qui se déclenche sans savoir comment l'éteindre). C'est insécurisant et potentiellement stressant. [MUNAR SUARD, LEBEER, 2006; PEROUMAL, 2008]
- on peut probablement intégrer ici tous ceux qui savent qu'ils se mettent en danger ou qui usent leur corps par des travaux pénibles, avec des sensations de fatigue extrême (les éboueurs, les agents territoriaux, les policiers etc.)
- [LORIOU, BOUSSARD *et al.*, 2006] : Stress du policier qui anticipe les patrouilles avec un collègue qui ne se maîtrise pas (que ça soit au volant ou en situation avec la crainte de la bavure ou du dérapage).
- appréhension évidente dans le cas de « mobbing » ou « harcèlement au travail » [BARDOT, 2001; GRENIER-PEZE, 2001].
- [LAE, 1991] : (agents RATP, conducteurs) dans une tâche apparemment simple (la conduite d'un véhicule), l'agent est mis dans une position de sursitaire dans l'attente de l'incident ; vivent leur rôle sur le mode du sursis : l'accident, le suicide, l'accrochage.
- [SPIRE, 2007] : (agents d'un service de la préfecture qui gère les demandes d'asile) les agents peu qualifiés vivent de véritables situations d'épreuve lorsqu'ils n'ont pas les compétences ou les connaissances pour accomplir la tâche attendue. Pour sortir de ces situations d'angoisse, ils finissent par adopter des routines bureaucratiques.

Axe III. Autonomie, marges de manœuvre

III.-1. Autonomie procédurale

- [CAROLY, 2002a] : possibilité pour les guichetiers de La Poste de s'organiser comme par exemple faire tous les enregistrements de recommandés en fin de journée, choix de la pause, etc. qui semble diminuer le stress.

- [COUSIN, 2002] cas de téléopérateurs qui parviennent à sortir des scripts, y compris pour parler d'eux et faire parler d'eux leurs interlocuteurs comme dans une conversation normale, tout en respectant les temps d'appel. Une marge de manœuvre très réduite mais qu'ils disent essentielle (sortir du contrôle et de la prescription pour prendre la main sur la façon de faire).

Autre cas, celui de l'assistance par téléphone (type société d'assurance) où les salariés ont une grande latitude (ce qui leur permet de faire leur travail comme ils pensent qu'il doit être fait pour aider les gens, et ce qui fait passer, d'après l'auteur, le reste des mauvaises conditions de travail).

- [CHABAULT, 2007] : vendeurs au rayon livres de la Fnac qui ont une forte autonomie procédurale qui leur permet de bien vivre leur emploi.

- [BROCHIER, 2001] : absence d'autonomie procédurale : doit suivre un ensemble de consignes (mais adaptation de la procédure en cachette pour parvenir à effectuer la tâche dans les temps). + [BURNOD, CARTRON *et al.*, 2000] : montre comment on trie les procédures qu'on suit et celles qu'on n'applique pas (comme le respect des délais où les produits doivent être jetés).

- [PURSER, 2006] : Les journaliers s'organisent entre eux pour exécuter la tâche ; l'encadrement est très faible, voire inexistant, et les procédures à suivre sont faibles notamment dans la manutention.

- [MAMARBACHI, 2007] : (centre de tri de la presse abonnés) activité des trieurs se fait dans une autonomie relative : ils organisent leur tâche et le chef d'équipe contrôle régulièrement.

- [THERY, 2009] : travail des téléopérateurs extrêmement encadré : le temps de sonnerie et de l'appel, les mots interdits, le fait d'enchaîner sur une proposition quelle que soit la demande initiale du client ; ensemble de consignes rigides qui permettent de traiter des cas ordinaires mais pas de faire face aux appels difficiles.

- [THERY, 2009] : contrôle de l'activité important (et dont dépend la rémunération variable) : les appels sont écoutés, parfois enregistrés.

- [TROMPETTE, 2002] : (usine de fabrication de combustible nucléaire) la qualité (pour des questions de fiabilité) est extrêmement réglementée ce qui produit quantité de réglementations qui alimentent l'extrême division des tâches et des assignations. Interdit aux ouvriers d'avoir

la moindre initiative. Seule compétence attendue : respecter les consignes. Aucune marge de manœuvre, aucune initiative → « le quotidien est saturé d'ennui ».

- [GORGEU, MATHIEU *et al.*, 1996] : les équipementiers automobiles organisés en juste à temps. Accroissement de la charge mentale liée à l'autonomie et à la maîtrise intégrale du processus : chaque ouvrier réalise le montage en 15mn avec un effort de mémoire importante et doit porter plusieurs fois des charges lourdes.

- [GOLLAC, VOLKOFF, 2007] : certaines pénibilités psychologiques sont liées au fait de faire toujours le même geste, de répéter invariablement la même chose. Certains ne se voient concédés une autonomie procédurale limitée, voire nulle : 18% n'ont aucun choix dans la façon de procéder, 28% font systématiquement appel à quelqu'un d'autre dès que quelque chose d'anormal se produit → il s'agit là d'une « amputation du pouvoir d'agir ». Une telle amputation peut être aussi due à une intensité du travail trop élevée.

- [PAVAGEAU, 2006] : L'un des intérêts de l'étude dans le milieu pénitentiaire est de montrer le lien qu'il y a entre non respect des règles formelles (notamment concernant la fermeture de toutes les cellules ou le fait qu'un gardien ne doit jamais être seul) est ce qui donne aux surveillants de la pénitencière un peu de mou dans leur travail et est susceptible de leur diminuer leur charge physique de travail (notamment en permettant des pauses et moins de travail). En revanche, cela accroît la charge mentale et le stress lié à la peur d'un débordement par les détenus car la situation est moins contrôlée que s'ils suivaient les règles formelles.

- [LECLERC, 2005] : Leclerc donne plusieurs causes possible à la mise en œuvre du harcèlement. Là encore on pense qu'il peut y avoir un lien entre les formes organisationnelles qui mettent en œuvre le harcèlement et celles qui peuvent laisser leurs salariés soumis à des risques psycho-sociaux. Parmi ces causes l'auteure liste l'utilisation managériale de l'autonomie : « Loin de donner aux travailleurs le droit de déterminer leurs propres règles de travail, Valette (2002) observe que « l'autonomie tend à se charger de nouvelles contraintes d'autant plus lourdes qu'elles sont peu explicites et peu négociées ». En faisant porter sur les individus une responsabilité de résultats démesurés par rapport aux moyens dont ils disposent, cet usage managérial des notions d'autonomie, de qualité et d'excellence se traduit par une croissance inquiétante de l'insécurité professionnelle et existentielle. Davezies (1999) ajoute que les salariés, très attachés à faire de la qualité, sont nombreux à développer des conduites compensatoires ou défensives lorsqu'ils se sentent écartelés entre la qualité et la quantité, lorsqu'ils se voient incapables de faire un travail dont ils puissent être fiers. »

- [BUSCATTO, 2002] : Travail réalisé le call-center d'une entreprise qui vend des assurances par téléphone et qui cherche à la fois à vendre ses assurances mais en maintenant un bon taux de satisfaction des clients. Les téléconseillers ont réussi à négocier contre la qualité du travail une certaine latitude et une baisse du contrôle (par exemple le téléconseiller est prévenu avant d'être écouté). L'un des éléments qui semble primordial pour les salariés dans ce qu'ils ont négocié au fil du temps est la possibilité de se débrancher (se mettre sur off 1 à 3 minutes) le temps de parler à un collègue d'un cas ou tout simplement de décompresser en dehors des pauses rémunérées de 20'.

III.-2. *Latitude décisionnelle*

- [CRAGUE, DE CONINCK *et al.*, 2006] : les agents de la DDE doivent tenir de plus en plus compte de textes législatifs lorsqu'ils gèrent un événement exceptionnel. Ces contraintes législatives diminuent leur latitude décisionnelle (par exemple le respect des contraintes horaires), → diminue leur fierté au travail puisque c'était dans ces moments qu'ils se sentaient particulièrement utiles aux autres. Perte de l'aspect héroïque de la mission de service public.
- [BURNOD, CARTRON *et al.*, 2000] : (équipiers au Mac Do) absence officielle de latitude décisionnelle mais l'équipier doit en permanence choisir comment organiser ses micro-tâches codées pour suivre le rythme de travail imposé par la cadence des plateaux.
- [MUNAR SUARD, LEBEER, 2006] : Les agents de nettoyage d'entreprises prestataires réalisent des tâches « complexes », dans la mesure où doivent notamment faire face à des imprévus. Font un diagnostic de la situation pour établir les tâches à accomplir mais ils sont contraints par le temps imparti : oblige à arbitrer entre des priorités concurrentes (hiérarchiser les tâches et s'écarter du programme au final). L'agent revoit constamment son plan de travail et l'adapte aux nouvelles circonstances donc s'éloigne du plan prescrit MAIS le contrôle qualité externe ou interne à l'entreprise, les réclamations des clients portent sur le cahier des charges très précis dans lequel sont détaillés les résultats attendus, la fréquence des opérations et le niveau de propreté exigé → entre en contradiction.
- [DE CONINCK, 2004] : Autonomie : au début on parlait d'autonomie « collective » pour les groupes de travail qui étaient autonomes. Mais rapidement l'autonomie est devenue individuelle. L'autonomie se transforme de plus en plus en recherche de performance individuelle maximale, ce qui n'a plus rien à voir avec un travail collectif. L'autonomie rime de plus en plus avec isolement, prise de risque personnel, organisation fournissant de moins en moins d'appuis et de ressources pour faire face aux situations difficiles.
- [DAVID, VOLKOFF *et al.*, 2001] : « les résultats de l'enquête ESTEV suggèrent qu'une forte autonomie dans la conduite de son travail avec des moyens en temps, information et matériel pour faire un travail de bonne qualité constituent des facteurs protecteurs ».
- [LEGAULT, BELARBI-BASBOUS, 2006] : Enquête dans 7 entreprises ayant adopté la gestion par projet dans des secteurs (ou des services) informatiques. L'étude portait initialement sur la conciliation vie professionnelle / vie familiale, mais la souffrance psychologique des salariés étudiés a incité les auteurs à étudier également ce problème. Les auteurs notent une nuance du modèle de Karasek qu'ils pensent percevoir dans leur étude (qui n'était pas initialement prévue pour cela ce qui fait qu'ils ne peuvent pas se permettre d'être affirmatifs ; ils conseillent de tester cette hypothèse). Ils pensent qu'une très importante latitude décisionnelle associée un lien très directs entre travail, résultats professionnels, évolution de la carrière professionnelle peut avoir des effets délétères sur le travail. En effet, les salariés observés n'ont pas de sécurité de l'emploi et ne sont jugés que sur leurs résultats à savoir satisfaire et fidéliser le client. Leurs enjeux professionnels sont considérables et leurs échecs imputables qu'à eux-mêmes (notamment car ils ont une large latitude décisionnelle). L'autonomie peut, dans ce cas et selon les auteurs, être considéré comme un facteur de risque potentiel. Pour être

plus clair : l'hyper-sollicitation par le client est dans le modèle de Karasek un facteur de dégradation de la santé. Cette hyper-sollicitation se développe en même temps et un peu grâce à la grande autonomie décisionnelle accordée aux salariés (qui elle devrait avoir des effets bénéfiques sur la santé). Mais dans les fait, cette autonomie décisionnelle, parce qu'elle est associée à l'hyper sollicitation du client, n'a sans doute pas les effets bénéfiques attendus. De plus, les auteurs notent que même si ces salariés ont officiellement une grande autonomie décisionnelle car très peu de contrôle hiérarchique, la présence du client peut être considérée comme une limitation de l'autonomie décisionnelle et comme une forme de contrôle.

- [BUE, COUTROT *et al.*, 2008] : à l'aide de l'enquête SUMER 2003 les auteurs notent que pour les salariés exposés à une forte demande psychologique, disposer d'une bonne latitude décisionnelle exerce bien un effet protecteur.

III.-3. Prévisibilité du travail. Possibilité d'anticiper (avoir une vision de l'amont et l'aval du process)

- [BARIL, 1999] : salle de contrôle des raffineries où les agents perdent cette possibilité d'anticipation. Réorganisation du travail et introduction des NTIC impliquent un découpage du travail qui ne permet plus d'avoir une vision d'ensemble. Passage d'un système de cadran à un système d'écran informatique dans une salle de contrôle : empêche d'anticiper, rend le travail moins collectif, car l'opérateur doit chercher l'information sur les différents écrans et ne peut plus se « tourner » pour voir tous les cadrans.

- [BURNOD, CARTRON *et al.*, 2000] : (équipers au Mac Do) les équipers ont une bonne connaissance de l'amont et l'aval (de part la disposition des locaux et la polyvalence). Il s'agit pour eux d'une charge mentale mais cela offre aussi la possibilité d'aider et d'être aidé.

Même idée chez [ST-VINCENT, VEZINA *et al.*, 2003] : (une usine d'assemblage) la polyvalence des couturières et la rotation des postes génèrent une charge mentale, mais comme chaque travailleuse maîtrise l'ensemble du process et les différents postes, elle sait ce qu'il faut faire et facilite le travail de l'autre.

- [MAMARBACHI, 2007] : (centre de tri de la presse abonnés) les trieurs ont à trier une masse de produits, et savent que d'autres produits vont arriver en quantité. Cette anticipation peut générer du stress mais les contraint aussi à gérer le flux pour réguler la masse (garder le rythme, évaluer la charge de travail, anticiper).

- [BARDOT, 2001] : pour gérer la surcharge massive de travail que connaissent des salariés suite à une réorganisation, leurs tâches ont été parcellisées. Alors qu'ils géraient des dossiers dans leur ensemble, la parcellisation poussée de tâches a retiré à chacun la maîtrise qu'il avait de la complétude et de la cohérence des dossiers. Travail à l'aveugle, travail dont le sens est perdu de vue, telles sont les dépossessions qui ont fait éclore un « stress » presque généralisé mais tu ».

III.-4. Utilisation et accroissement de compétences

- [MAMARBACHI, 2007] : Du fait d'un travail de tri qui n'ouvre sur aucune compétence nouvelle, les salariés sont plutôt placés dans une dévalorisation progressive de leurs qualifications scolaires (pour ceux qui ont le bac et/ou plus) et professionnelles (→ dépréciation de soi liée à l'occupation d'une activité déqualifiante : « je ne vauds pas plus que ça »)
- [MUNAR SUARD, LEBEER, 2006] : Les agents de nettoyage développent dans leur travail des capacités de diagnostic, arbitrage, de débrouille qui sont autant de compétences professionnelles qui leur permettent de donner du sens à leur travail mais qui ne sont pas reconnus par leur employeur. Absence de reconnaissance de la mobilisation subjective des travailleurs porte atteinte à l'estime de soi des agents non seulement en tant que travailleurs mais aussi en tant que personnes, en entravant la possibilité de construire une image positive d'eux-mêmes.
- [PEYRIN, 2007] : les accompagnateurs de musée précaires utilisent leurs connaissances dans le cadre de leur travail et au-delà y trouvent l'opportunité de les enrichir. La préparation d'une exposition ou de visites impliquent en effet de conduire des recherches.

III.-5. Participation, représentation

- [BENQUET, 2009] : (caissières de supermarché) lors de la gestion des plannings, il n'est pas tenu compte des préférences des caissières (faire le matin ou le soir) alors que justement, les caissières pensent qu'elles pourraient s'organiser entre elles. Reprochent à la hiérarchie de faire les plannings sans en discuter avec les caissières qui sont tenues à l'écart alors qu'elles pourraient intervenir utilement.
- [CATLLA, ALBANEL, 2009] : (agents territoriaux d'une mairie) sentiment que les connaissances des travailleurs ne sont pas toujours prises en compte au moment de normaliser les activités ou de valider un bon de commande pour un matériel (qui sera parfois inadapté). Sont tenus à l'écart de la structuration de leurs activités, ne se sentent pas reconnus comme des gens de métiers (→ alimente le sentiment de ne pas être reconnu).
- [GORGEU, MATHIEU *et al.*, 1996] : (équipementiers automobiles) le management tente de motiver les agents en les encourageant à faire des suggestions, qui dans certains établissements, si elles sont retenues, peuvent donner lieu à un petit cadeau ou des félicitations ; mais c'est aussi un indice de comportement individuel et l'agent de production qui ne fait pas une proposition dans l'année voit son attitude interprétée par la direction comme un manque d'intérêt à son travail et donc à son entreprise. Pression forte sur les salariés.

III.-6. Existence d'un « tissu collectif » ; absence d'arène pour objectiver les risques et les problèmes rencontrés

III.-6.1. Impossible critique :

- [CARTRON, GOLLAC, 2009] : L'impossible critique → les salariés peuvent se retrouver dans des situations où les dirigeants, les instances de recours type médecine du travail, supérieurs hiérarchiques, ne nient pas leur souffrance, ni même qu'elle puisse trouver ses causes dans l'organisation du travail ; ils nient la possibilité de la diminuer (notamment avec l'argument de la concurrence, de la mondialisation, des 35h, risque de délocalisation)
- [GOLLAC, CASTEL *et al.*, 2006] : absence d'horizon de changement, inefficacité de la critique des salariés : discours de l'inévitabilité → « pénibilité mentale présentée sans preuve comme une contrepartie inévitable de l'efficacité économique » ; les dirigeants ne nient pas la souffrance ni même qu'elles viennent de l'organisation du travail, nient qu'ils puissent la diminuer + la mondialisation.
- [GOUSSARD, 2008] : les ressources humaines et la médecine du travail qui reçoivent les plaintes et doléances des salariés, expriment dans le même temps son accord avec les critiques faites, et son incapacité à infléchir la situation. Particulièrement déstabilisation pour le salarié de ne pas identifier dans l'entreprise d'instance apte à entendre leurs revendications (en cas de revendication, ou de contestation). Absence d'interlocuteurs.

III.-6.2. Absence de collectif et isolement :

- [DELAHAYE, GRANIER, 2006] : perte des appartenances : l'individu n'a plus de point d'appui en dehors de lui-même et il ne peut plus donner sens à son action par rapport aux attentes des autres.
- [JACQUINET, 2004] : absence de structures pour soutenir le travailleur social qui, du fait de sa confrontation à la souffrance sur la durée, peut lui-même vivre une situation de souffrance.
- [DAUBAS-LETOURNEUX, 2009] : logique individualisante qui rend quasi impossible un questionnement collectif sur « l'accident » (peut être un accident physique ou des troubles psychiques) et de ses causes organisationnelles et structurelles + le fait que les CHSCT soit obligatoire à partir de cinquante employés renforce l'isolement d'un certain nombre de salariés.
- [THERY, 2009] : dans le cas des téléopérateurs ou des techniciennes d'intervention sociale et familiale, souffrance de ne pas pouvoir faire bien son travail sans être en situation de pouvoir en débattre avec les collègues : absence de collectif pour partager et réguler les difficultés (isolement qui conduit à l'intériorisation et à la personnalisation des difficultés ou de l'échec).

III.-6.3. Absence d'arènes, de lieux pour objectiver :

- [LORIOU, 2009] : parler du travail suppose des discussions collectives, qui nécessitent des temps et des lieux disponibles pour cela (soit de façon informelle comme lors des pauses café ou cigarette, soit de façon plus formelle avec des réunions de service, des moments de chevauchement pour les moments de transmissions d'information ou des « groupes de parole ». Les policiers en patrouille dans leur véhicule et attendant d'être appelés ont ainsi la chance de pouvoir fréquemment parler de leur travail, des interventions qui ont bien fonctionné, et de celles qui ont mal tourné, de leurs problèmes personnels, des routines mises en œuvre. D'autres métiers n'ont pas cette chance et ont vu les « temps morts » pourchassés par l'organisation. Le travail et ses difficultés ne peuvent plus être abordés collectivement et chacun se retrouve seul face à ses problèmes.
- [CATLLA, ALBANEL, 2009] : (agents territoriaux d'une mairie) difficulté à pouvoir exprimer publiquement son malaise. Absence d'arènes pour parler et élaborer une problématique autour de l'organisation pathologique du travail.
- [GOLLAC, VOLKOFF, 2006] : les salariés ont rarement l'occasion de parler dans le détail des symptômes et troubles qu'eux-mêmes et leurs collègues ressentent et qui peuvent être attribués au travail. Processus d'objectivation (démarche patiente et collective d'élucidation). La compréhension des conditions de travail et de leurs effets est favorisée par l'existence de collectifs stables. [même idée dans [GOLLAC, CASTEL *et al.*, 2006] : « les salariés peuvent vivre leur souffrance comme un destin individuel dans la mesure où ils ignorent les signes et les causes des souffrances de leurs collègues » : difficulté à saisir les signes tangibles de la souffrance mentale au travail –peu de signes visibles, de même pour les causes-); « défaut pour objectiver les risques : les salariés ne savent pas en dehors d'eux-mêmes, comment saisir et interpréter ce qu'ils vivent au travail » : mal être vécu comme personnel, une défaillance intime (renforce la détresse).
- [LE LAY, 2009] : Il faut avoir la possibilité de nommer les choses, de les objectiver en les identifiant ensemble. Et pour cela il faut des relais, des instances d'objectivation.
- LorioU dans Lerouge : A l'inverse, dans plusieurs compagnies de bus où les conducteurs se disaient stressés par la circulation, les risques d'agressions, les plaintes de voyageurs, des groupes de réflexion et d'expression ont été mis en place avec des machinistes et des cadres volontaires. En sont sorties des propositions sur l'aménagement des voies de circulation, la politique tarifaire, la communication de l'entreprise (comme ne pas promettre des horaires impossibles à respecter), la fréquence et les rythmes de passage (pour éviter les bus bondés, les longues attentes) ou les équipements des bus. La vie des conducteurs et les relations avec les passagers s'en sont trouvées améliorées et le sentiment de stress a diminué.

III.-7. Plaisir au travail / Ennui lassitude

- [DELHESTRE, 2008] : La situation de précarité vécue par une enseignante l'empêche, alors qu'elle considère son métier comme noble, d'avoir du plaisir par l'exercice de son travail. Au

contraire, sentiment de lassitude et « burn out », du fait de l'instabilité extrême des postes (épuisement), de l'adaptabilité exigée (stressant), du sentiment de mal faire son métier, de l'absence de reconnaissance (« Difficile de faire de la qualité avec de la fatigue, le découragement, la perte de l'enthousiasme, le poids de l'institution m'avilissant »). Désajustement entre ses attentes (ce qu'elle croyait être le métier de prof) et ce qu'elle vit. Créé du « malheur » (→ perte de sens).

III.-7.1. Perte de « quelque chose » :

- [PINTO, 2000] : (secrétaires) perte du plaisir au travail : changement dans la relation à son chef, perte du sentiment d'utilité, perte du rôle de confiance (ce qui pouvait constituer l'intérêt du métier). Sentiment d'« avoir perdu quelque chose ».

- [JEUDY-BALLINI, 2002] : (ouvriers du cuir) : pour un certain nombre d'ouvriers (1^{er} groupe) qui se considèrent comme des gens de l'art, perte du plaisir au travail par la perte de ce qui constitue le métier (sa technicité, la performance etc.). Sentiment de produire des choses sans qualité. Ce qui faisait la plaisir au travail c'étaient les prouesses techniques, les challenges techniques relevés par les travailleurs du cuir. Sentiment que leur compétences ne sont pas exploitées, voire qu'ils les perdent. Sentiment de lassitude à répéter les mêmes gestes, monotonie du travail. Perte de la qualification (« sentiment amer de déqualification »), de ce qui faisait l'art du métier, perte de la fierté professionnelle.

+ 2^{ème} groupe chez les fabricant de sac en cuir de la même entreprise (mais sur un autre site) qui eux se raccrochent au prestige de la marque pour laquelle ils travaillent. Ont à la différence des premiers, un plaisir à travailler pour une marque prestigieuse.

III.-7.2. Plaisir social, l'ambiance :

Nombreux exemples sur le thème « heureusement qu'il y a une bonne ambiance ». le fait de connaître des gens et d'être connus d'eux (y compris vis-à-vis des clients ou usagers)

- [MAMARBACHI, 2007] : (centre de tri presse abonnés) dans la mesure où l'activité de tri est difficile, que la rémunération est faible, l'ambiance joue un rôle d'autant plus important dans la motivation à venir tous les jours au travail ; avec un travail devenu plus intense (qui supprime les moments de convivialité à l'intérieur du travail) et des méthodes d'individualisation (pratiques de reconnaissance individuelles – les primes de toutes sortes-entraînant des jalousies) qui placent les salariés en concurrence, l'ambiance s'est détériorée. Les tensions avec l'encadrement et entre collègues se sont multipliés, et la convivialité entre collègues à l'extérieur du lieu de travail s'est réduite.

- [GOUSSARD, 2008] : (ingénierie automobile) organisation matricielle (changement des équipes par projet, et des lieux de travail) perturbe les anciens collectifs fondés sur les affinités et construit autour des métiers en substituant des collectifs artificiels. Perte des sociabilité par affinité, fragilisation des collectifs de travail affinitaire, rend difficile l'émergence de conflit.

- [JEUDY-BALLINI, 2002] : les ouvriers d'une entreprise de maroquinerie de luxe plongés dans l'ennui par la monotonie de la fabrication des produits (ne font plus de prouesses professionnelles et sentiment fort de déqualification), cherchent à se maintenir ensemble en petit collectif de travail formés sur la base d'estime professionnelle et amicale ; doivent être rentables pour que la direction ne les sépare pas mais vivent dans l'appréhension de la séparation fondée sur la tendance de l'entreprise à augmenter la polyvalence des tâches.

III.-7.3. Forme de réalisation de soi

- [CHABAULT, 2007] : (vendeurs rayon livres de la FNAC) : vivent souvent une situation de déclassement (faible rendement de leur diplôme), mais parce qu'ils sont vendeurs dans une enseigne *culturelle* et qu'ils peuvent faire du conseil, ils sont partiellement préservés du malheur de vendeurs du type supermarché. La vocation culturelle de l'entreprise et l'ensemble des stratégies visant à maintenir cette image (image positive, culturelle, attractive pour des diplômés) offre la possibilité de s'investir professionnellement et d'atténuer les effets du déclassement. Trouvent une forme de plaisir dans la liberté de conseil qu'ils ont.

- [SORIGNET, 2006] : « enchantement » de la création, de la performance artistique (le bonheur) / l'après prestation, gestion de la sortie de la carrière (peut entraîner du malheur).

Bonheur : la communion collective de la création. Malheur : Les périodes qui suivent les moments de création apparaissent souvent comme moins intenses et entraînent fréquemment des phases de décompressions psychologiques ; l'activité même d'interprète est sujet à des moments de doutes et de remises en cause qui dégradent parfois l'équilibre psychique.

À l'enchantement de la création artistique peut succéder un grand désenchantement lié au vieillissement social du danseur (mise en couple, projet d'enfant), ou bien la routinisation du métier, ou la sortie du métier pour raisons économiques.

- Réalisation de soi par l'excitation lié à un travail un projet : [GOLLAC, VOLKOFF, 2006] : certains apprécient de façon plus ou moins durable l'excitation, voire l'exaltation qu'apporte le travail réclamant une mobilisation permanente et y trouvent les moyens de s'exprimer, de se faire reconnaître voire de se construire. Toutefois quand les exigences sont trop fortes, l'équilibre risque de ne pas être maintenu : être obligé de côtoyer sans cesse ses propres limites c'est s'exposer à craquer sous l'effet de l'usure ou de la surcharge (voir [BOLTANSKI, CHIAPELLO, 1999; DATCHARY, 2004; SARFATI, 2008]).

- [SARFATI, 2008] : le « bon stress » des salariés de la Bourse en ligne : recherchent et apprécient le stress dans leur activité quotidienne. Correspond pour eux à leur représentation d'une identité professionnelle qui les rapproche des traders (rendu possible par des ressemblances objectives : organisation de l'espace de travail rythme de travail, l'utilisation intensive du téléphone et de l'ordinateur) et les éloignent des salariés des centres d'appels (dont objectivement ces entreprises s'apparentent par l'organisation en termes d'équipe, de gestion du temps et de matériel utilisé). Le « bon stress » est lié à l'activité boursière et apprécié car pour ces salariés il est constitutif du milieu boursier (mythe du *golden boy*). C'est « hypermotivant », « excitant » : le stress signifie « la prise de risque » dans la gestion des portefeuilles (leur propre compte et celui des clients), avec une volonté de se tenir informer en

permanence des mouvements boursiers pour saisir ce qui se passe et renseigner les clients qui les appellent. Constitutif de leur identité (dans le *trading* le stress est une sensation normale + capacité à endurer une situation stressante est une compétence centrale du milieu de la finance).

III.-7.4. Fierté

- fierté du fait de participer à une mission de service public [nombreux exemples, comme les agents de la DDE, [CRAGUE, DE CONINCK *et al.*, 2006; LANGUMIER, 2005]

- [CATLLA, ALBANEL, 2009] : (agents territoriaux d'une mairie) sentiment de lassitude des agents territoriaux étudiés lié au sentiment d'être empêché de faire un bon travail, c'est-à-dire de rendre un service de qualité + sentiment de non reconnaissance exacerbé (non reconnaissance du service rendu par les usagers, et négation de l'expertise du métier par l'encadrement). Perte du plaisir que pouvait procurer le sentiment de faire du bon travail, utile pour les usagers et de fait valorisant. Sentiment d'être empêché de faire du bon travail, dans l'indifférence des usagers voire sous leurs critiques.

- [CHRISTIN, 1991a] : de plus en plus difficile pour les profs d'avoir du plaisir dans l'enseignement (peur, absence de reconnaissance, brouillage des rôles donc perte de sens du travail et de ses finalités etc.).

Mais plaisir aussi d'accomplir un métier à vocation et d'utilité sociale (en dépit de toutes les difficultés demeurent pour certains une part de plaisir).

III.-7.5. Retrait de l'activité

- [TROMPETTE, 2002] : (usine de fabrication d'un combustible nucléaire) : très peu de complexité (une seule gamme de produit d'où standardisation extrême), tâche très répétitive, encadrée par une réglementation importante pour des raisons évidentes de sécurité (« bureaucratie de la qualité »), pas de contrainte de temps → très grand ennui et lassitude. Aucun plaisir au travail. Les salariés vivent leur activité dans une sorte de retrait.

- [GOLLAC, VOLKOFF, 2002] : (à propos des conditions de travail des ouvrières) : pas d'investissement chez une partie des ouvrières : notamment les peu qualifiées avec fortes contraintes de temps. Elles acceptent facilement les contraintes hiérarchiques. Position de « retrait ». Elles ont attachement à leur emploi et non pas à leur travail. → pas d'investissement dans le travail.

III.-7.6. Perte du plaisir

- perte des relations sociales au travail qui apportaient aide et soutien. Isolement des salariés.

[DEBOUT, FAURE *et al.*, 2009] : (interview de Thierry Rochefort) : autonomie sans soutien → les gens qu'il a rencontré dans les entreprises disent qu'ils ne sont pas autonomes mais isolés, laissés à l'abandon. Grande souffrance du fait de la perte des relations sociales avec les collègues qui procuraient aide et soutien dans le travail.

- [CHRISTIN, 1991a] : de plus en plus difficile pour les profs d'avoir du plaisir dans l'enseignement (peur, absence de reconnaissance, brouillage des rôles donc perte de sens du travail et de ses finalités etc.). En dépit de toutes les difficultés demeurent pour certains une part de plaisir.

III.-7.7. Forme d'atteinte liée à des attentes déçues

- [OCTOBRE, 2001] : (conservateurs de musée) L'auteure note de très nombreux désajustements entre les missions officielles (de recherche et de conservation) et les missions réelles (avec énormément de temps consacré à la gestion d'équipe, à la valorisation du musée via des expositions pas toujours très scientifique ou culturelle, et à la gestion courante du musée). Elle note également des désajustements entre la formation initiale et les modalités du concours et l'emploi réel par la suite. Ces écarts, s'ils ne sont pas acceptés peuvent créer des frustrations voire des freins à la carrière.

- [HANIQUE, 2008; LORIOU, 2008] : dans de nombreux secteurs de services, depuis une quinzaine d'années monte un discours sur la qualité, le droit des clients et des usagers, l'importance de l'implication relationnelle (« client roi » dans les activités commerciales, qualité des soins et des droits des malades à l'hôpital, tentative de personnalisation de la relation à l'utilisateur dans de nombreux guichets administratifs). Les salariés peuvent le vivre cet élargissement de leur rôle relationnel de façon positive. Mais il faut pour cela que l'organisation permette au salarié de tenir les promesses de l'amélioration du service. Et si ce n'est pas le cas non seulement sa frustration de ne pas apporter un service de qualité sera accrue, mais en plus, il se heurtera au mécontentement des usagers exigeant d'avoir le service qu'ils pensent leur être dû.

- [VOLKOFF, 2008] : déceptions ou inquiétudes éprouvées par de nombreux salariés, les jeunes notamment : ceux-ci s'attendent parfois à intégrer un milieu de travail qui ne malmène pas trop le corps, ne fatigue pas à l'extrême, ne provoque pas de douleurs excessives. Le contraste entre ces attentes et les contraintes effectives qu'ils rencontrent est souvent mal vécu (contrairement à l'idée largement partagée d'une substitution massive des exigences mentales aux sollicitations physiques, la pénibilité corporelle et les dangers persistent, d'où le désajustement entre les attentes et la réalité perçue).

III.-8. Pouvoir se développer

- [GOLLAC, VOLKOFF, 2002] : travailler pour les femmes ouvrières dont les mères ne travaillaient pas. Sont prêtes à se mobiliser fortement pour défendre un emploi auquel elles tiennent (alors que n'expriment pas vraiment de satisfaction par rapport à leur travail) ; travailler pour les femmes récemment arrivées en France, semble être vécu comme émancipateur [entreprises de nettoyage industriels, même si le travail est très pénible [MUNAR SUARD, LEBEER, 2006; PUECH, 2006].

- les femmes cadres qui essaient de faire carrière comme des hommes.

- [PEYRIN, 2007] : (accompagnateurs dans les musées) les accompagnateurs doivent mener des recherches pour faire leur visite, les relations avec le public est vécu comme enrichissant
- [CHABAULT, 2007] : (vendeurs rayon livres à la Fnac) ce travail permet aux salariés de continuer à se cultiver, de lire des livres avant leur sortie, deviner les tendances en littérature et de s'exercer à une forme d'expertise dans le conseil aux clients.

Axe IV. Rapports sociaux, relations de travail

IV.-1. Collectifs de travail, coopération, soutien

IV.-1.1. Tensions dans le collectif/risque d'exclusion du groupe

- [PEROUMAL, 2008] : (agent de sécurité, gardiennage) absence de soutien social pour les femmes. C'est un monde d'hommes où les femmes sont rapidement critiquées par les collègues masculins et ostracisées (considèrent qu'elles mettent en danger l'équipe).
- [PRUVOST, 2008] : ambiance de travail virile : risque d'être marginalisé (+ traité de « mauviette ») par le groupe de collègues si le policier ne sacrifie pas de temps à autre aux pratiques viriles (du type sortir le soir, « picoler »).
- [LORIOU, BOUSSARD *et al.*, 2006] : Importance du collectif de travail chez les policiers (prise en charge par le groupe professionnel de ses malaises). Soutien des collègues vs exclusion du groupe des plus « faibles » (les femmes, les « nerveux », de « ceux qui ont peur »). La prise en charge par le groupe se manifeste parfois par une violence faite aux individus et par l'impossibilité pour eux de faire état de leurs difficultés.
- même idée chez [CATLLA, ALBANEL, 2009] : les agents territoriaux ont du mal à exprimer leur malaise, ce qui équivaut à déclarer publiquement une faible considérée comme personnelle, d'autant plus s'ils sont en milieu viril.
- [LEGAULT, 2001] : être une femme dans un collectif de travail constitué autour de l'appartenance au genre (homme) peut provoquer un malaise et mal-être important tant les femmes sont exclues du collectif.
- [CRU, 2001] : évoque l'exemple d'une femme « soudeuse » dans un atelier d'hommes, en butte à l'hostilité de ses collègues masculins et de son chef d'atelier.
- [PORCHER, 2008] : (élevage de porcs) la souffrance générée par l'abattage des animaux est impossible à exprimer dans les collectifs de travail, la « sensibilité » étant disqualifiée au profit du « courage ». S'exprimer c'est s'exposer à être disqualifié ou incompris.
- [VOLKOFF, 2006] : (éboueurs) en raison du « fini-quitte » (principe d'horaires le plus répandu) l'éboueur qui veut prendre davantage son temps ou qui ne peut pas suivre le rythme aura de plus en plus de mal à s'intégrer. On lui fera sentir qu'il pénalise son collègue ou le chauffeur.
- [GOLLAC, VOLKOFF, 2006] : chacun craint de s'exposer au jugement d'autrui, d'être étiqueté comme « fainéant » ou « incompetent » ou « dépressif » (on peut ajouter « mauviette ») ; la difficulté de s'exprimer dans le groupe tient aussi au fait que la cause des souffrances

ressenties est de plus en plus abstraite (critique rendue malaisée : nécessite d'entrer dans un processus d'objectivation pour élaborer en commun le schéma du problème).

- [BOUSSARD, LORIOU *et al.*, 2007] : division sexuelle du travail qui exclut les femmes de la partie noble de l'activité (assignation à des tâches dévalorisées, plus routinières, aux interventions non sérieuses rejetées par les hommes). Intériorisation par les femmes de l'assignation sexuelle de leurs tâches vs difficultés relationnelles avec les collègues hommes, ou adoption de comportements masculins pour s'intégrer en faisant oublier son statut de femme.

- [BOUSSARD, LORIOU *et al.*, 2007] : contrainte faite aux hommes de démontrer leur virilité. Injonction qui leur pèse lourdement de rester des hommes : sanction du groupe est à l'exclusion à la fois physique et symbolique (même chose : [TROMPETTE, 2002] : usine qui fabrique du combustible nucléaire/à propos d'un atelier en particulier où sont concentrés « les durs » : entrer dans un atelier « viril » implique de se conformer aux normes de « l'honneur viril » = adopter un comportement viril, s'intégrer en s'ajustant sur le même mode au risque de déclencher l'hostilité des autres qui le jugent trop faible)

- [PEROUMAL, 2008] : Les collègues peuvent vivre entre eux des tensions notamment du fait de l'organisation du temps de travail (le travail de nuit est majoré, s'attirer les bonnes grâces de celui qui gère les plannings pour bénéficier de passe droit etc.).

- [CAZABAT, BARTHE *et al.*, 2008] : Les auteurs notent que ceux qui se déclarent le plus stressés dans le questionnaire sont également ceux qui font le moins de demande d'aides aux collègues (attention seulement 6 questionnaires). Cela peut être dû, selon les auteurs, à la volonté de ne pas perdre de temps à demander de l'aide mais également à la peur d'être rejeté du groupe car on ralentit le groupe en demandant de l'aide. Ne pas pouvoir s'appuyer sur le collectif peut être pour les auteurs un motif de stress.

- [JAUVIN, VEZINA *et al.*, 2006] : les gardiens de prison ont un code d'honneur à respecter. Ceux qui ne le respectent pas sont exclus du groupe des gardiens de prison.

IV.-1.2. **Coopération dans le travail**

- les clivages parfois entretenus par la direction entre les jeunes et les vieux [BEAUD, PIALOUX, 2002; GAUDART, 2000], les statutaires et les intérimaires [BEAUD, PIALOUX, 2002] cassent les collectifs et les possibilités de coopération entre les groupes (il peut en revanche y en avoir à l'intérieur du groupe).

- [CAROLY, 2002a] : montre que la coopération aux guichets de la poste peut aider à gérer l'agressivité des clients ; c'est aussi une aide technique, un soutien dans le travail [HANIQUE, 2008].

- [BOUSSARD, 2008] : réorganisation à la CAF qui isole certains salariés, coupés de l'aide des collègues avec qui ils ne peuvent plus échanger autour de leurs difficultés. Les place dans une situation de dégradation de leur travail et de la perception qu'ils en ont (faire du mauvais travail).

- + [HANIQUE, 2008] : réorganisation des guichets de la poste qui isole les salariés les uns des autres et les empêchent de se soutenir face aux difficultés rencontrées dans le travail
- [ST-VINCENT, VEZINA *et al.*, 2003] (usine d'assemblage), [BURNOD, CARTRON *et al.*, 2000] (Mc Donald's) : la rotation des postes permet de connaître les difficultés intrinsèques de chacun des postes tenus par des collègues et donc de savoir lorsqu'ils sont en difficultés et comment les aider.
- [DATCHARY, 2008] : (agences événementielles) « Dispersion » au travail est une pénibilité en soi et fait partie intégrante du travail, même si certains semblent l'apprécier (vécue comme une compétence). Peuvent se mettre en place au sein du collectif de travail différentes stratégies pour alléger la charge comme avoir un salarié « joker » par tranche horaire qui va aider ceux qui sont particulièrement en difficultés (notamment les jours d'événement), le filtrage des appels par les collègues pour temporiser (une fois vérifié que l'appel n'était susceptible de modifier l'activité en cours, etc. L'auteur montre aussi que le collectif repose également sur cette commune difficulté à surmonter la dispersion et le stress. La peur de ne pas tenir les délais est largement intériorisée par les salariés. Le collectif aide à la gestion individuelle des émotions (soutien).
- [PINTO, 2000] : les secrétaires s'entraident entre elles face à l'arrivée du nouveau logiciel.
- [BURNOD, CARTRON *et al.*, 2000] : l'encadrement et les collègues s'aident beaucoup. Entraide initiative en raison de l'absence de formation
- pression des collègues → [PURSER, 2006] : situation de travail très tendue → dans une situation rapportée par l'auteur, les journaliers, très faiblement encadrés, s'organisent entre eux pour décharger un nombre important de caisses, mais exercent au final une pression forte voire intolérable les uns sur les autres pour aller le plus vite possible (finir la mission si possible au plus vite).
- [LORIOU, BOUSSARD *et al.*, 2006] : Importance du collectif de travail chez les policiers. Ils règlent leurs problèmes en interne (prise en charge par le groupe professionnel de ses malaises). Soutien des collègues vs exclusion du groupe des plus « faibles » (les femmes, les « nerveux », de « ceux qui ont peur »). La prise en charge par le groupe se manifeste parfois par une violence faite aux individus et par l'impossibilité pour eux de faire état de leurs difficultés.
- atteinte aux « anciens » collectifs : [GOUSSARD, 2008] : (ingénierie automobile) l'organisation matricielle perturbe les anciens collectifs fondés sur les affinités et construits autour des métiers, en substituant des collectifs artificiels, acquis aux intérêts de l'entreprise ; le système de rotation interne (d'un projet à l'autre) conduit à désolidariser les membres d'un collectif : perte des sociabilités par affinité, empêche l'émergence de solidarités et d'entraide. Atteinte portée à l'ambiance de travail.
- [CRU, 2001] : désorganisation du lien social par le management isole, atomise le salarié qui perd la défense du collectif. Ex : 1- groupe pétrolier en restructuration qui désigne un nombre excédentaires pour chaque équipe puis laisse pendant six mois le personnel mijoté et désigne enfin les personnes « en trop ». 2. dans une banque réduction d'effectifs sans licenciement → pression de la hiérarchie quand les incitations financières ne suffisent pas à l'auto-désignation.

- [MUNAR SUARD, LEBEER, 2006] : (agents de sécurité, gardiennage) les plus vieux, plus anciens dans le métier, sont les dépositaires des savoirs faire constitutifs du métier, ont accès aux idéologies défensives du métier et peuvent répondre efficacement aux difficultés rencontrées. Donnent du sens au travail, tout en masquant la pénibilité des conditions de travail, peuvent même développer un sentiment d'utilité sociale etc. Ces compétences, constitutives de leur identité professionnelle, mobilisées en situation peuvent même venir renforcer leur image de soi et leur identité professionnelle. Mais les modèles managériaux du secteur rendent difficiles la pérennité, l'enrichissement ainsi que la transmission d'une culture professionnelle à « l'apprenti » en raison du manque de stabilité au sentiment que le monde extérieur leur est hostile et ne les comprend pas.
- [CINTAS, 2009] : (hôpital psychiatrique) les changements organisationnels c'est-à-dire le raccourcissement des durées de séjour (avec moins de temps pour traiter, et plus de patient chaque année), la diminution du nombre de lits, l'augmentation relative des patients toxicomanes ou avec de graves problèmes sociaux, tout cela contrarie le temps auparavant dédié à faire des ateliers ou encore le temps pour s'occuper des patients. Choc des cultures entre les cadres qui finissent par accepter de jouer le jeu des normes de l'accréditation des hôpitaux et le personnel soignant qui reste dans la culture du soin aux patients → crée des ruptures là où il y avait auparavant de la solidarité et de l'entraide. Porte atteinte à la coopération.

IV.-1.3. Absence de soutien, isolement

- isolement décisionnel → à la DDE suite à la réorganisation du travail les cadres n'ont plus la possibilité matérielle de consulter de manière formelle ou informelle à leurs collègues leur avis pour prendre des décisions qui peuvent être lourdes de conséquences (arbitrent seuls entre différentes contraintes) [CRAGUE, DE CONINCK *et al.*, 2006]
- absence de soutien de l'encadrement → [PURSER, 2006] : dans le cas des journaliers manque de clarté des responsabilités qui incombent aux donneurs d'ordre et à l'agence de placement (en termes de formation, en cas d'accident par ex) + quasi absence d'encadrement et de supervision dans l'exécution de la tâche.
[PINTO, 2000] : absence de soutien par l'encadrement, elles doivent se débrouiller seules (peuvent s'entraider dans le meilleur des cas).
- [JACQUINET, 2004] : absence de structures pour soutenir le travailleur social qui, du fait de sa confrontation à la souffrance sur la durée, peut lui-même vivre une situation de souffrance.
- [DELHESTRE, 2008] : le fait d'être un précaire fait que l'enseignant ne s'investit pas dans les relations de travail. Peut gicler à tout moment donc ne noue pas de relation avec les autres profs. Situation d'isolement accentué.
- [LAE, 1991] : les agents conducteurs de bus et de metro ont un sentiment d'isolement en cas de difficulté comme un accrochage. Travail indépendant où l'agent est responsable de la conduite des voyageurs, maîtrise les tenants et les aboutissants de son activité. mais indépendance se transforme en sentiment d'isolement et l'absence de soutien.

- [LEFEBVRE B., 1996] : organisation du travail en flux tendus dans le secteur du transport routier. Se fait avec le développement de l'informatisation des techniques de communication et des outils de production : entraîne l'élimination des temps morts, une augmentation importante de la productivité, des réductions d'effectifs et pour tous les salariés en général, une intensification du travail.

Chez les routiers : le flux tendu + la réglementation des temps de conduite fait que le routier s'adapte physiquement pour maintenir en dépit de cette réglementation ses horaires de livraison (pression temporelle qui entre en conflit avec les règlements). Sentiment de solitude accru, et se considèrent comme des parias → la pression sur le temps fait que les routiers ont moins le temps de nouer des contacts avec les manutentionnaires des chargeurs + rencontre avec l'employeur à l'occasion de pannes, accidents ou entretien de l'attelage + les nouveaux procédés techniques (rupture de charge, ponts roulants, porte containers etc.) les éloignent désormais des autres salariés mais aussi des clients qu'ils avaient l'habitude de rencontrer auparavant. Cet anonymat génère une absence de reconnaissance (au sens propre et figuré).

Absence de soutien : pertes de relation sociale (avec les autres salariés, les secrétaires, les employeurs et les clients), d'entraide, de concernement vis-à-vis des problèmes rencontrés par les routiers.

- [LORIOU, 2009] : les discussions entre membres de l'équipe sont importantes. Permettent par exemple de donner un sens acceptable pour les événements à l'origine d'une émotion particulière, forte ou pénible (par exemple le travail de deuil collectif qui est fait par les soignants dans un service hospitalier confrontés souvent à la mort des patients [CASTRA, 2008]. Une certaine stabilité du groupe semble nécessaire. Trop de mutations, de turn-over ou de déplacements entre services engendrent l'absence de l'esprit d'équipe, des risques de conflits entre les anciens et les nouveaux, une désorganisation liée aux difficultés d'adaptation, la constitution, au sein du collectif de travail de « clans ».

- [CASTEL, ENRIQUEZ *et al.*, 2008] sur l'importance des collectifs de travail → L'individualisation des tâches et des trajectoires entraîne une responsabilisation des agents (chacun doit faire face à la situation). L'opérateur est libéré des contraintes collectives qui pouvaient être écrasantes, mais il est sommé d'être performant, tout en étant largement livré à lui-même (avec des contraintes qui n'ont pas disparu dans un contexte de concurrence exacerbée et sous la menace permanente du chômage). Or tout le monde n'est pas également armé pour faire face à ces exigences : il y a des gagnants du changement qui peuvent se saisir des opportunités nouvelles et se réaliser à travers elle sur le plan professionnel et personnel (souvent surinvestis dans leur tâche ce qui peut entraîner des phénomènes d'épuisement et de démotivation). Mais il y a tous ceux qui ne peuvent pas faire face à cette redistribution des cartes et qui se trouvent invalidés par cette nouvelle conjoncture. Cette distribution dépend outre les différences de capacités propres aux individus sur le plan psychologique, des ressources objectives que les individus peuvent mobiliser et des supports sur lesquels ils peuvent s'appuyer pour assumer les situations nouvelles. Et pour tout ceux qui n'ont pas d'autres ressources que celles qu'ils tirent de leur travail, ces ressources sont collectives ou ne sont pas. Dans les espaces de travail ce sont d'abord les solidarités qui naissent d'une commune condition et d'une subordination partagée (liens qui ont souvent permis aux

travailleurs les plus démunis de s'organiser, de résister parce qu'ils constituaient des collectifs solidaires).

- [GARCIA, HACOURT *et al.*, 2005] : Article sur les effets du harcèlement moral et plus encore sexuel. Dans les deux cas les auteurs notent que le soutien social émanant des collègues est le plus souvent faible. En revanche, ce qui fait la différence pour les victimes c'est la qualité du soutien familial et personnel. → importance de tenir compte de la qualité de famille pour évaluer la capacité de résistances aux risques psychosociaux.

- [BUE, COUTROT *et al.*, 2008] : (enquête SUMER 23003) pour les auteurs, il est manifeste que les phénomènes de violence morale exercée entre salariés sont corrélés à des dysfonctionnements majeurs de l'organisation du travail, ils révèlent aussi et surtout la faillite du collectif de travail, qui se montre incapable de protéger le salarié des agissements de certains.

Parr ailleurs, parmi les salariés « tendus » (au sens de Karasek), ceux qui déclarent un score de soutien social inférieur à la médiane sont nettement plus nombreux à juger leur travail mauvais pour leur santé.

Les auteurs notent que les agressions de la part du public semblent beaucoup moins affecter la santé des salariés que les comportements hostiles des collègues. Ils font l'hypothèse que c'est en grande part dû au rôle protecteur que peut continuer à jouer le collectif de travail quand la violence vient de l'extérieur.

IV.-1.4. Présence de l'encadrement (avec parfois tensions)

- [MAMARBACHI, 2007] : (centre de tri presse abonnés) le chef d'équipe contrôle régulièrement l'activité du trieur qui agit en autonomie : contrôle l'investissement du trieur dans son activité, négocie avec lui un certain objectif pour la journée. En cas de coopération, aide le salarié à gérer le flux (donc la tension) ; l'inverse, une mauvaise relation du chef d'équipe.

Hormis les opérations de coopération, l'encadrement exerce aussi une pression pour augmenter la productivité (usage de sanctions type « mise à pied » ou « avertissement ») : rend le boulot « insupportable » aux dires de trieurs (« esclavagistes »). Fait naître une tension nerveuse chez les trieurs.

- [DUBOIS, 2007] : (surveillantes de quartiers de femmes –prison-) les surveillantes sont intégrées dans des équipes qui portent des façons de porter le métier différentes (portent « une norme ») ; pousse certaines à adopter une « identité de surface » dans un souci de cohérence vis-à-vis de l'équipe et vis-à-vis des détenues qui doivent savoir à quoi s'en tenir. Peut, surtout chez les nouvelles, faire naître des tensions et des malaises.

- [LORIOU, 2009] : L'encadrement de proximité joue un rôle central en favorisant le consensus dans le groupe plutôt que de s'appuyer sur certains salariés contre les autres pour favoriser ses propres objectifs.

IV.-2. *Conflits, harcèlement*

- [LEGAULT, 2001] : les femmes entrant dans un collectif de travail constitué autour du genre (homme) peuvent être harcelée car hors de ce collectif (ex affichage d'images pornographiques) ce qui conduit à de nombreuses démissions
- [BARDOT, 2001] : point de vue d'un médecin du travail → les salariés ont peur de parler pour ne pas empirer la situation de conflit avec son supérieur hiérarchique. Peur « que ça soit pire après ». Vivent dans la crainte et l'appréhension.
- [GRENIER-PEZE, 2001] : décrit la situation de harcèlement d'une femme par son supérieur hiérarchique : maîtrise relationnelle + contrôle et sanctions (véritables repréailles sur sa notation et sa prime) + techniques de déstabilisation + techniques punitives (la contraint à passer sans formation sur un logiciel qu'elle ne maîtrise pas, lui fait taper de longs listings qu'il a déjà –travail absurde et douloureux-, lui fait taper des rapports qu'il jette devant elle – mépris, négation du travail-) + techniques d'isolement (demande aux collègues de la minuter et de relever ses erreurs).
- [BOUAZIZ, 2001] : juriste ; décrit le cas d'un militant syndicaliste (arrêt datant de 1970) assigné à une tâche absurde pour obtenir son licenciement. Moyen de pression humiliant qui a ébranlé son équilibre mental et l'a amené à se déconsidérer. Autre exemple avec un électricien posté du jour au lendemain à trier et compter des fils pour le faire « craquer ».
- [JOUNIN, PALOMARES *et al.*, 2008] : certains travailleurs du bâtiment majoritairement immigrés et intérimaires endurent de multiples humiliations : mensonges, agressivité verbale, moqueries, surnoms, insultes racistes, dénigrement sur la qualité du travail, etc.
- [SOARES, 2000] : L'auteur note qu'une travailleuse noire doit faire fréquemment face à des remarques racistes ce qui l'oblige à une gestion de ses émotions.
- [BARDOT, 2001] : (témoignage d'un médecin du travail) cite le cas d'un homme de 52 ans victime de « mobbing » ; l'idée étant de le pousser à la démission pour éviter la charge financière que représente le licenciement sans motif d'un salarié hautement qualifié et bien rémunéré + un brin revendicateur : assignation à un travail absurde (« absurdité insupportable ») voire interdiction de travail, vécu par le salarié comme une humiliation (placé debout au milieu de l'atelier avec l'interdiction de toucher une quelconque machine).
- [BARDOT, 2001] : évoque le lynchage verbale d'un syndicaliste déclaré lors d'une réunion dans une entreprise familiale qui fait la chasse aux syndicats (fait disparaître les gêneurs en les payant, motive par la terreur et la gratification des « commandos de collègues » pour déstabiliser et agresser la cible désignée). Cette humiliation publique animée par la hiérarchie a lieu devant 250 collègues.
- [BALAZS, FAGUER *et al.*, 1996] : intensification de la concurrence chez HP : le souci de la « transparence » oblige chacun à travailler sous le regard des autres, le passage des horaires fixes aux horaires libres, et pour une partie du personnel au travail de nuit, l'évaluation constante des performances qui ne se limite pas à l'évaluation annuelle ou à l'affichage des résultats obtenus pour chaque équipe, sont autant d'indicateurs des tensions qui suscite l'intensification de la concurrence.

- [LECLERC, SABOURIN *et al.*, 2005] : Cet article qui traite du harcèlement moral permet de voir des éléments du travail, qui, même s'ils ne sont pas là volontairement pour nuire aux salariés peuvent avoir un effet délétère. « On leur demande l'impossible, on les épie et on les critique constamment, on les prive de l'information et des ressources dont les autres disposent normalement pour réaliser leur travail, on invoque différents prétextes pour opposer un refus à leurs demandes légitimes et dénier leurs droits, on discrédite leur travail, on les affecte à des tâches qui sont au-delà de leurs compétences ou, à l'inverse, à des tâches ingrates et ennuyeuses dont personne ne veut, on prend différents moyens pour les isoler de leurs collègues (Zapf et Einarsen, 2001). »
- [BUE, COUTROT *et al.*, 2008] : l'enquête Sumer montre les effets des comportements internes au collectif de travail (collègues, hiérarchie), soit sous forme d'une agression ouverte (physique ou verbale) soit de façon moins visible, sous la forme d'atteintes répétées à la dignité de la personne. Ces phénomènes de violence morale peuvent se développer de façon insidieuse sur de longues périodes et se caractérisent par leur durée et leur répétition. Les salariés qui déclarent subir des atteintes dégradantes, un déni de reconnaissance de leur travail ou encore des comportements méprisants, déclarent nettement plus que les autres (simple tableau croisé) avoir un mauvais état de santé, avoir eu au moins deux arrêts maladie dans l'année, ou que leur travail est mauvais pour leur santé.

IV.-3. Discrimination

- [JOUNIN, PALOMARES *et al.*, 2008] : racisme dans le bâtiment, humiliation hiérarchique, généralement raciste. Si les cibles de ces humiliations racistes ne les acceptent pas risquent de payer le prix : être licencié (soumission).
- [PRUVOST, 2008] : policier est un métier à stéréotype fort : homme blanc, viril, en bonne santé, hétérosexuel, aux méthodes fortes : s'en écarter c'est prendre le risque d'être désigné comme bouc émissaire, soit exclu de la communauté qui s'instaure en « coulisses », soit objet de risée, de harcèlement et parfois même de violences physiques et sexuelles.
- [PRUVOST, 2008] : (plus sexisme que discrimination) monde masculin de la police, et répercussion sur les femmes d'un environnement très sexualisé (photos de femmes plus ou moins nues sur les murs, blagues et farces à caractère sexuel, grande place accordée aux pratiques extra conjugales couvertes par les collègues) ; nécessité d'intégrer l'homosociabilité policière au risque d'être discriminées (ne doivent pas trop résister aux comportements de « relâchement »).
- [FALCOZ, 2004] : (question de l'homophobie dans l'entreprise) fait état d'une discrimination ressentie par certains du fait de son orientation sexuelle (insultes des clients, des collègues, de la hiérarchie). Sentiment de certains homosexuels d'être écartés de postes de direction car leur est déniée la capacité de pouvoir diriger et faire un boulot « d'homme » (assurer un commandement) ; sentiment d'exclusion qui peut aller jusqu'à la perte d'emploi (ex : on demande à quelqu'un de démissionner car « fait trop tapette ») → plonge le salarié dans une tension car si, par crainte, il préfère cacher son homosexualité, il doit éviter les conversations

qui portent sur la famille ou le privé/s'inventer une compagne/ne pas parler (répercussions sur la qualité relationnelle des rapports avec les collègues).

- [HOLMES, 2006] : (saisonniers cueilleurs de baies) l'appartenance ethnique joue un rôle dans la position occupée dans l'exploitation agricole ainsi que la citoyenneté. Par exemple les indiens qui ont un permis de résidence occupent des positions hiérarchiquement supérieurs à celles des membres de leur famille entrés sur le territoire illégalement. Plus on descend l'échelle hiérarchique plus le traitement des surveillants devient dégradant, le travail dur physiquement, l'exposition aux intempéries et aux pesticides plus importante, plus on a peur du gouvernement et moins on a de contrôle sur son temps. La classe sociale, l'appartenance ethnique et la citoyenneté conduisent à une oppression triplement conjuguée qui interdit tout respect aux cueilleurs de baies triquis illégaux tout en les privant de leur santé physique et mentale. Se voient assignés les tâches les plus humiliantes, stressantes, fatigantes physiquement (cueillette sept jour sur sept, logent dans les cabanes les plus loin et les plus froides, doivent cueillir au minimum 30 kg de baies par heure, les fruits devant être effeuillés sous peine d'être expulsés du campement etc.).

Doivent encaisser les insultes racistes, voir les nier par l'intériorisation de conceptions ethniques de l'honneur : la violence de la ségrégation est masquée efficacement car s'inscrit dans les corps (« les triquis ramassent les baies car sont plus près du sol ») et est donc perçue comme naturelle.

IV.-4. Reconnaissance

-[LORIOU, 2009] : dire que notre action a du sens signifie que nous agissons tel que nous pensons qu'il est bien de faire à un moment donné, c'est-à-dire par rapport à des normes ou des valeurs sociales. Être en harmonie morale donne du courage et de la hardiesse dans l'action.

La motivation nécessaire à toute action dépend en dernier ressort, du sens, socialement construit, que l'acteur donne à son investissement dans l'action. l'image positive de soi que l'on acquière en ayant le sentiment d'avoir bien fait les choses et d'être reconnu par les autres agit comme une source d'énergie subjective d'où l'importance de la reconnaissance sociale sur laquelle s'appuie la construction de l'identité.

- [GAUDART, 2000] : la direction ne reconnaît pas les compétences et l'expérience des travailleurs âgés. Se sentent niés.

- [LANGUMIER, 2005] : (agents d'exploitations de la DDE) pression sur les coûts + réglementation (qui provoque une baisse des effectifs) entraîne une modification des missions + éclatement des équipes + équipe déterritorialisées → les usagers ne voient plus le travail des agents de la DDE (perte de reconnaissance des usagers).

- [CRAGUE, DE CONINCK *et al.*, 2006] : idem à [LANGUMIER, 2005] avec le nouveau découpage « une équipe un territoire », le périmètre d'activité de chaque agent a augmenté (territoires multiples, moins d'ancrage). Ils interviennent moins en profondeur sur chacun des

territoires ce qui entraîne des insatisfactions de toute sorte (qualité du travail, perte de l'interconnaissance, reconnaissance accordée, finalité)

IV.-4.1. absence de reconnaissance dans la manière dont les salariés sont traités :

[SPIRE, 2007] : sentiment de dévalorisation alimenté par la relégation du travail → le service de renouvellement des autorisations de séjour des demandeurs d'asile à la préfecture : place dévalorisée de leur travail au sein des services de la préfecture. Place de relégation dans le champ bureaucratique : espace à l'écart des autres services de la préfecture + vétusté = confirment les agents dans le sentiment d'être délaissés. Présence de précaires sans véritables qualifications « preuve vivante de la place dévalorisée qu'occupe leur travail ».

[PEROUMAL, 2008] : image brutale de leur position de subalterne perçue à travers leurs conditions de travail (équipements défectueux, locaux insalubres, primes dérisoires, insultes et humiliations) : absence de considération, de reconnaissance, atteinte à l'estime de soi.

[BENQUET, 2009] : les caissières qui considèrent qu'on ne les considère pas alors qu'elles ont un métier ingrat et très mal rémunéré. Elles n'ont pas un sourire, un bonjour du patron ou de la hiérarchie ; aucune reconnaissance du travail accompli, ni même une reconnaissance économique. Elles ont le sentiment qu'on peut tout leur imposer.

[BARDOT, 2001] : cas d'un homme qui évoque les conditions de travail dégradées, la perte des solidarités, les humiliations qui accompagnent l'absence de reconnaissance jusque dans le salaire. Sentiment que le patron en demande toujours plus et que le salaire ne suit pas. Sentiment d'injustice, d'être écarté des bénéficiaires du travail. Le salarié est d'autant plus nié, que le patron ne fait preuve à son égard d'aucune considération : absence de « reconnaissance élémentaire » du patron qui ne dit pas même un « bonjour » (« le matin quand il rentre dans l'entreprise, il nous regarde, il est à deux mètres de nous, il ne dit pas bonjour. Ça ça fait mal car c'est nous qui lui apportons les fruits du travail »).

Salarié nié dans le matériel même : matériel inadapté à son activité voire qui l'entrave (chaussures de sécurité extrêmement lourdes et qui pèsent aux pieds, d'autant plus qu'ils travaillent dans l'huile (atelier) et qu'il risque de glisser). Là encore, absence de considération → « gens qui n'en ont rien à faire de nous »).

IV.-4.2. Le travail ignoré

pour être dénié le travail n'a pas besoin d'être critiqué, il peut plus simplement être ignoré et ne préoccuper personne → [PURSER, 2006] : personne ne s'intéresse à la façon dont les journaliers réalisent leur tâche (ni dans quelles conditions cela se passe, ni les risques qu'ils prennent).

- [MUNAR SUARD, LEBEER, 2006] : les agents de nettoyage qui doivent « se débrouiller » pour parvenir avec des moyens limités et inadéquats à faire le travail et qui y arrivent « malgré tout », au prix d'un investissement physique et mentale conséquent et d'une inquiétude

permanente : tout ça nié et pas reconnu. Les employeurs restent plus attachés au résultat qu'au processus qui le produit, et de fait, occulte les opérations de « diagnostic », « arbitrage », « débrouillardise » et les compétences professionnelles qui y correspondent.

- [BARDOT, 2001] : (témoignage d'un médecin du travail) la non reconnaissance de qualités considérées comme naturelles emporte la non reconnaissance du travail accompli « puisqu'il ne s'agit pas d'un travail » (« tout le monde peut le faire » dans le cas des services à la personne). Pour les qualités considérées comme naturellement féminines et très souvent tournées vers le domestique, cela entraîne une dévalorisation des compétences mobilisées.

- [LIVIAN, BARET *et al.*, 2002a] : Le travail des photographes publicitaires indépendants qui il y a quelques années pouvaient « investir » sur un type de produit et même sur une marque car ils savaient qu'ils allaient avoir une relation de travail durable sont désormais régulièrement remplacés. Il s'en suit une « distanciation vis-à-vis du produit et une perte de motivation professionnelle ressenties par beaucoup comme très douloureuse ».

IV.-4.3. Activité socialement valorisante (vs perte de ce sentiment)

- [CHABAULT, 2007] : les accompagnateurs des musées qui ont pour mission de réduire les inégalités d'accès à la culture qui est socialement valorisante.

- sentiment des policiers d'être utiles socialement et en fait, au contact de la dureté du travail perdent parfois ce sentiment + sentiment que le monde extérieur leur est hostile et ne les comprend pas [LORIOL, BOUSSARD *et al.*, 2006]

- perte de ce sentiment d'utilité gratifiant également pour une partie du personnel soignant travaillant dans les services de fin de vie ou de soins palliatifs [CASTRA, 2008]. Même atteinte au sentiment de faire correctement son métier de soignant à l'hôpital psychiatrique (cas étudié par [CINTAS, 2009]).

- les agents de sécurité privée : ils sont très peu reconnus socialement et dans le cadre de leur métier [MUNAR SUARD, LEBEER, 2006; PEROUMAL, 2008].

- les profs qui ne se sentent pas reconnus, perte de l'estime de soi :

[DELHESTRE, 2008] : affectation à des postes éloignés, bouche trou, cours où pas forcément qualifiés, rapidité de préparation, être opérationnel immédiatement, rémunération faible et pas de droit aux vacances payées ou au chômage, avec des délais administratifs entre deux contrats et la latence des ASSEDIC peut prendre des mois avant d'être payé, sentiment d'être exploité et de ne pas pouvoir dire non → perte de l'estime de soi ; sentiment d'être nié : « un contractuel n'existe pas »)

Sentiment de faire « un boulot de merde » [CHRISTIN, 1991a] : décrit un métier « sacerdoce » réclamant un investissement de tous les instants et qui n'est pas reconnu (sentiment de se défoncer dans l'indifférence générale) ; absence de reconnaissance de la part de parents, de l'ensemble de la population (mauvaise perception du métier, du rôle du prof, renvoyé du côté du fonctionnaire plan plan avec la vision du prof qui a beaucoup de vacances et de temps libre etc → souffrance), de l'employeur (l'Etat : faiblesse des rémunérations, maltraités par les réformes et les attentes de résultat impossibles à réaliser) : sentiment d'être « pressés comme

des citrons et de ne pas être reconnus ». Les jeunes profs eux-mêmes cherchent ailleurs que dans le métier « un sens à la vie » car le « sens du travail » s'est perdu.

Absence de reconnaissance entre les profs eux-mêmes : critique interne de ceux qui ne veulent pas endosser le rôle d'éducateur et qui accusent les autres de faire de la démagogie (conflit sur les façons de faire son métier).

IV.-4.4. Négation du salarié :

[VOLKOFF, 2006]: dans les choix techniques opérés par les responsables de l'entreprise de ramassage des déchets, c'est la satisfaction du client qui prime sur la santé des travailleurs. On ne généralise pas les conteneurs pour satisfaire les mairies clientes au détriment du dos des éboueurs. Cela peut être vu comme une négation de l'existence du salarié au bénéfice du seul acteur qui compte vraiment : le client.

[PURSER, 2006] : décalage entre ce que les journaliers risquent (danger lié à la mission) et ce que l'agence de placement fait pour les aider à affronter le risque → « on ne vaut rien car on ne fait rien pour nous aider à nous préserver ». S'ajoute une absence de compensation financière à la pénibilité de la tâche assurée par le journalier : ces boulots majoritairement dangereux s'effectuent dans des conditions de travail calamiteuses qui ne sont pas compensées par la rémunération (mal payés) ; sentiment d'être « un esclave ».

Idem Sébastien Chauvin : Les consignes de sécurité que doit signer le saisonnier qui sont à la fois floues et redondantes pour beaucoup. Elles ne visent pas à former le candidat mais à protéger l'agence du risque légal en cas d'accident.

- négation de l'individu dans sa capacité à porter un avis, à participer à une décision qui le concerne [planning des horaires du matin et du soir [BENQUET, 2009]

- [VOLKOFF, 2006] : les éboueurs notent la faiblesse des étrennes données par les usagers et considèrent que le service qu'ils rendent n'est pas estimé à sa juste valeur.

- [JAEGER, 2002] : (téléopérateurs) se sentent bloqués par l'absence de mobilité, se sentent non reconnus par les hiérarchies, considèrent les primes comme insuffisantes d'autant plus que les dispositifs organisationnels leur rendent difficile la réalisation des objectifs. Sentiment qu'ils se débrouillent avec des consignes qui ne sont ni pertinentes pour qu'ils travaillent au mieux, ni pour que le client soit satisfait.

- [CATLLA, ALBANEL, 2009] : agents territoriaux : sentiment de ne pas être reconnus

1- tenus à l'écart de la structuration de leur activité, avec un encadrement qui garde le monopole de la définition du travail à faire et des conditions dans lesquelles le réaliser

2- opacités des règles qui régissent leur carrière mais où les compétences ne servent pas à différencier les personnes (sentiment de non reconnaissance du travail concret)

3- distance entre le service rendu et les réactions du public (agressivité, violence, absence de reconnaissance)

- [GOUSSARD, 2008] : (ingénierie automobile) la reconnaissance des encadrants (de leur travail), ne repose plus désormais sur l'expérience, l'ancienneté ou le dévouement maintes fois démontré par le passé. Le système de rotation interne du personnel encadrant participe de

la fuite de la reconnaissance au travail. Les salariés sont perpétuellement mis à l'épreuve dans leur activité et doivent inlassablement faire la preuve de leur engagement productif (suppose d'être toujours au maximum de sa forme). Vulnérabilise le salarié car brise des zones de liberté acquises par l'expérience, la relation de confiance nouée avec le supérieur hiérarchique direct. Entraîne des ralentissements de progression de carrière source de démotivation chez les salariés qui attendent de recevoir le fruit de leur engagement.

- [GOUSSARD, 2008] : (ingénierie automobile) les attitudes ou la maîtrise des normes comportementales qui prévalent dans ce nouveau système productif peut par le détournement à son profit qui est fait par certains, entraîner le sentiment d'injustice de celui qui joue le jeu (surtout chez les cadres) : ex. celui qui fait des power point et qui passe son temps à mettre en scène son travail évoluera plus rapidement que celui qui ne sait pas et qui bosse dix fois plus.

- [BENQUET, 2009] : (caissières) absence de contrepartie (financière, promotion, considération) à un travail fatigant au plan physique et psychique (et en plus qu'elle fait depuis douze ans : se sent « humiliée »).

Absence de reconnaissance des clients (ne disent pas bonjour), et de la direction (qui traite les caissières comme « des automates », « une machine » ; le nouveau directeur ne dit pas même « bonjour », leur interdit la porte de son bureau en cas de problème) ; la direction qui se fiche des caissières dont elle attend pourtant l'exécution rentable d'un boulot usant (pas de considération, négation de leur existence –on ne leur explique pas les décisions qui les concernent-).

Pas ou faible mobilité ascendante.

Considération : Nathalie M. insiste sur le fait que le nouveau directeur ne dit pas bonjour, n'a jamais essayé de savoir comment elles s'appellent, depuis combien de temps sont à ce poste, et quel est-il. Parle « d'absence de reconnaissance sur le plan salaire, et sur le plan humain ». L'investissement du salarié (temps, qualité, fatigue, fidélité) dans son travail n'est pas payé en retour.

- [THIBAUT, 2008] : absence de reconnaissance de la qualification : un ouvrier de la RATP qui a fait des études vit mal le fait que la RATP n'intègre pas ses diplômes pour le faire sortir de l'atelier pour aller dans les bureaux (désajustement entre les attentes et ce qui est obtenu). Sentiment d'injustice et de désajustement entre sa qualification et le poste occupé (surqualifié).

- [PIALOUX, 1996] : baisse du salaire des ouvriers dans les années 90 dans le mouvement de la réorganisation des ateliers sur fond de récession : le salaire est un signe de la valeur sociale que la société reconnaît au travail des ouvriers. Son abaissement tend donc à être vécu comme une dévalorisation sociale.

- [PEYRIN, 2007] : avec l'ancienneté les médiateurs de musée attendent une reconnaissance de l'institution (pérennisation de l'emploi, reconnaissance économique) pour voir récompenser leur fidélité et l'accroissement de leurs compétences. Déception peut entraîner amertume et frustration.

-[GOLLAC, VOLKOFF, 2007] : un niveau élevé de contraintes dans le travail, mais surtout un déséquilibre entre les efforts déployés et la rétribution perçue en retour augmentent le risque de troubles psychiatriques.

IV.-4.5. Négation du travail :

- [PERILLEUX, 2005] : réflexion sur les modalités de mise en œuvre et les conséquences de l'évaluation du travail. Pour beaucoup l'évaluation devient un déni du travail en l'écrasant sous des mesures « indiscutables », « exhaustives ». C'est alors le sens du travail qui est atteint. Il analyse les formes d'un tel déni depuis la méconnaissance des dimensions plurielles de l'activité jusqu'au refus de reconnaître l'engagement de soi dans le travail.
- [BARDOT, HUEZ, 2003] : Deux médecins du travail parlent des dépressions réactionnelles professionnelles. Ils se basent sur leur pratique professionnelle. Dans la liste qu'ils dressent des facteurs délétères d'organisation du travail on trouve le ressenti de vécu d'injustice et de déni partiel de reconnaissance de la contribution professionnelle

IV.-5. Leadership (clarté, pilotage du changement, etc.)

- [CRAGUE, DE CONINCK *et al.*, 2006] : (agents de la DDE) manque de compréhension des priorités sous-jacente aux choix de la hiérarchie (absence chez les cadres de réflexion et d'élaboration collectives pour mener à bien les réorganisations suite à l'ARTT)
- [CATLLA, ALBANEL, 2009] : plainte des agents territoriaux de ne pas comprendre les choix managériaux qui sont faits (on ne leur donne pas les moyens d'accomplir leur mission).
Par ailleurs, ne comprennent plus quelles règles régissent leur carrière. L'opacité des règles génère des sentiments de malaise au travail pouvant entraîner de la frustration, de la colère, de la lassitude, un sentiment d'injustice (ex : les agents qui obtiennent les meilleures notes ne sont pas nécessairement ceux qui obtiennent les primes ou les avancements ; d'autres peuvent être mis « au placard » sans qu'on leur explique pourquoi et ne savent plus ni quelle est leur mission, ni pour combien de temps sont mis de côté)
- [CRU, 2001] : difficultés du salarié lié à un management ambivalent avec des positions différentes entre la direction et l'encadrement par exemple.
- [BENQUET, 2009] : (caissières d'un supermarché) absence d'explication des décisions qui les concernent. Une salariée explique que c'est nier son existence car n'a pas à réfléchir, on l'enferme dans une exécution « bête et méchante » (et automatique) de ses tâches. Réduction à une machine là encore.
- [BARDOT, HUEZ, 2003] : Deux médecins du travail traitent des dépressions réactionnelles professionnelles. Ils se basent sur leur pratique professionnelle. Dans la liste qu'ils dressent des facteurs délétères d'organisation du travail on trouve les difficultés particulières de la maîtrise de l'encadrement.
- [VEZINA, DUSSAULT, 2005] : Les auteurs listent les facteurs organisationnels qui rendent possibles le harcèlement moral. On peut se demander si ces facteurs ne faciliteraient pas également les risques psycho-sociaux. Parmi ces facteurs ils notent la faiblesse de l'autorité hiérarchique : l'encadrement de premier niveau est de moins en moins sur le terrain et de plus en plus en « bureau » pour réaliser les tâches administratives et le reporting

- [LECLERC, 2005] : Leclerc donne plusieurs causes possible à la mise en œuvre du harcèlement. Là encore on pense qu'il peut y avoir un lien entre les formes organisationnelles qui mettent en œuvre le harcèlement et celles qui peuvent laisser leurs salariés soumis à des risques psycho-sociaux. Parmi ces causes l'auteure liste les pratiques de gestion laxiste ou tyrannique : « Elles consistent à demander aux personnes agressées de ne pas s'en faire avec ce qu'on réinterprète comme des enfantillages ou de simples maladresses; à expliquer que la violence dénoncée est inhérente au milieu de travail [...] à accuser les personnes harcelées d'être trop émotives, exagérément méfiantes, trop promptes à réagir ou trop stressées; à insinuer qu'elles sont la cause des problèmes qu'elles dénoncent; à défendre l'agresseur, surtout s'il est en position de prestige ou s'il est de ceux qui « rapportent » financièrement à l'entreprise. ». Les personnes se retrouvent alors « en quelque sorte sur le banc des accusés, jugées responsables de ce qui leur arrive par les gestionnaires qui, au premier chef, devraient les soutenir »

IV.-6. *Changement dans la relation de travail*

- [PINTO, 2000] : les secrétaires qui ont le sentiment d'avoir perdu quelque chose dans leur relation avec leur supérieur hiérarchique.
- [MAMARBACHI, 2007] : (centre de tri presse abonnés) dégradation des relations entre collègues (alors que bonne ambiance auparavant) du fait de l'intensification du travail (perte des moments de convivialité) et le renforcement des pratiques de reconnaissance individuelle (octroi individualisé de primes à la participation et à l'intéressement, primes pour « récompenser les bons éléments »).
- [CATLLA, ALBANEL, 2009] : (agents territoriaux) affectation de l'ambiance : concurrence entre les collègues d'autant plus exacerbée que le management génère de l'individualisation (casse les collectifs et pousse les gens au repli) ; certains adoptent une position de retrait face à leur mission de service public.
- [GOUSSARD, 2008] : (ingénierie automobile) l'organisation matricielle (autour d'un projet) entraîne la perte des sociabilités par affinité par la reconfiguration à chaque fois des équipes autour d'un projet. Change les relations entre collègues (perte des sociabilités par affinité, perte de l'entraide et de la solidarité).
- [CINTAS, 2009] : (un hôpital psychiatrique) les changements organisationnels liés la recherche d'un moindre coût, bouleverse la conception du soin des soignants. Choc des cultures entre les cadres qui finissent par accepter de jouer le jeu des normes de l'accréditation des hôpitaux et le personnel soignant qui reste dans la culture du soin aux patients → crée des ruptures là où il y avait auparavant de la solidarité et de l'entraide.
- [LIVIAN, BARET *et al.*, 2002a] : Dans les évolutions du travail de photographe publicitaire indépendant l'évolution des relations de travail est très importante. Les créatifs des agences ne sont plus responsables des achats de photo et ceux-ci sont laissés à des jeunes diplômés sans

expérience qui cherchent avant tout un prix, mais également une rotation régulière des photographes pour assurer une nouveauté dans le travail.

Axe V. Atteinte à l'estime de soi, Atteinte à soi

V.-1. Conflits éthiques

- [DEJOURS, 2000] : Expose la souffrance éthique → dans de nombreux cas les salariés sont en désaccord avec ce à quoi ils participent (notamment lorsqu'ils considèrent que c'est injuste). Comme ils n'en tirent pas un plaisir sadique ou masochiste, ils en souffrent.

- [SPIRE, 2007] : (service de la préfecture relatif aux demandes d'asile) extrême difficulté à exprimer un conflit éthique ou une conviction personnelle au guichet de la préfecture pour les demandeurs d'asile : les guichets sont interdépendants et toute décision d'accepter un dossier doit être approuvée à l'étape suivante. Aucun agent n'a le pouvoir de décider seul.

Certains vivent des conflits éthiques du fait du fort décalage ressenti entre leurs convictions politiques et leur activité de contrôle de l'immigration. Tirillés par cette contradiction.

Adhérer sans passion ni conviction (mettre à distance ce qu'on fait) → Certains peuvent manifester dans leur travail au nom « d'impératifs moraux » une certaine compassion, se sentir investis d'une mission d'accueil qui ne sont ni reconnus ni valorisés par l'institution (s'estompe d'ailleurs avec le temps). Vision dépolitisée de l'immigration est la seule manière de rester durablement dans le poste.

- [PORCHER, 2008] : (élevage de porcs) contradiction entre la morale personnelle de la personne et ce que le métier conduit à faire. Moralement certains actes posent problème ce qui peut causer de la souffrance psychique.

- [JAEGER, 2002] : téléopérateur doit arbitrer entre dépanner le client et chercher à résoudre « ses vrais problèmes », ou répondre aux nouveaux objectifs de vente qui peuvent être très éloignés de ses besoins. Peut poser des conflits éthiques surtout en cas de difficultés financières des clients. (cf. [LAZARUS, 2009] sur les conseillers bancaires dans le même esprit) ;

-[GOLLAC, VOLKOFF, 2007] : souffrance éthique notamment dans le fait que les travailleurs sont amenés à réaliser des tâches contraires à leurs convictions, aux normes sociales auxquelles ils adhèrent ou à la conception du travail bien fait développée par leur groupe professionnel. C'est un effet fréquent des changements d'orientation dans la gestion des entreprises et des administrations et de l'implantation de méthodes managériales dans des univers auxquels elles sont mal adaptées. En 2005 la majorité des salariés (52%) déclarent qu'il leur est au moins parfois, impossible de respecter à la fois la qualité et les délais imposés, et 11% que c'est souvent le cas.

- [CLOUTIER, DAVID *et al.*, 2003] : Dans les multiples difficultés rencontrées par les auxiliaires de vie au Canada, les contradictions entre éthique et gestion sont très importantes. Des points qui apparaissent pour les auxiliaires comme faisant partie intégrante de leurs

missions (comme coiffer-friser une dame ou lui préparer un café) sont considérées comme inutilement chronophage par l'organisation.

V.-2. Qualité empêchée.

Ou ne pas pouvoir faire le travail comme on aimerait le faire, selon sa bonne définition du travail

- [CRAGUE, DE CONINCK *et al.*, 2006] : pour les contrôleurs de la DDE, grande difficulté à faire de bons plannings (contraintes réglementaires, sous-effectif, et répondre aux exigences du service public)
- [PINTO, 2000] : sentiment de ne pas pouvoir mener leur mission à bien (par exemple gestion des urgences ou des rendez-vous qui ne transitent pas nécessairement par elles).
- [PORCHER, 2003] : S'intéresse à la souffrance dans la relation complexe que peuvent avoir les éleveurs avec les animaux dans un processus d'industrialisation et d'intensification du travail d'éleveur. L'industrialisation de l'élevage fait que les éleveurs gèrent de plus en plus de bête et donc qu'ils les connaissent moins bien. De plus, pour des raisons de coûts les animaux ne sont pas soignés et sont envoyés à l'abattoir en cas de maladie (tout en devant attendre le prochain ramassage en souffrant).
- [PORCHER, 2008] : impossibilité de faire le travail comme on aimerait le faire, c'est-à-dire en étant plus sensible, en laissant sa sensibilité s'exprimer (par exemple ne pas taper fort les truies pour qu'elles avancent mais les tapoter) : obtenir la même chose autrement (on continue à tuer les bêtes mais d'une manière plus « douce »). Elles n'y parviennent pas en raison des contraintes de temps très strictes de ce travail.
- [JACQUINET, 2004] : sentiment des travailleurs sociaux de ne pas avoir les moyens matériels de faire leur travail (manque de budget et de formations) [+ même chose [THERY, 2009] sur les techniciennes d'intervention familiale et sociale]
- [JAEGER, 2002] : les téléopérateurs sont empêchés de faire leur travail comme ils le souhaiteraient du fait du manque de temps pour comprendre les problèmes du client et du fait de la nécessaire rentabilité qui peut entrer en contradiction avec les vrais besoins du client. Sentiment de « mal faire » leur métier de conseil au profit de la vente. Qualité d'un versant du métier empêché au profit d'un autre.
- [CINTAS, 2009] : (hôpital psychiatrique) du fait de la réorganisation du travail qui pousse à accorder moins de temps au soin du patient, le personnel soignant n'a plus le sentiment d'apporter un soin de qualité.
- [THERY, 2009] : (téléopérateurs) sentiment de ne pas pouvoir faire un travail de qualité : performance commerciale attendue plus que qualité d'un conseil, respect de la standardisation, avec un nombre de clients statistiquement satisfaits ; salariés souffrent de ce qu'ils sont empêchés de faire autant de ce qu'ils font (+sentiment de faire du mauvais travail).
- [CATLLA, ALBANEL, 2009] : (agents territoriaux de mairie) des normes inadaptées sont vécues comme contraignantes par les agents (ex : personnel de cantine qui portent des

chaussures aux normes des cuisines mais qui font glisser et provoquent des chutes) : sentiment de ne pas pouvoir faire son travail correctement (travail empêché), du fait de devoir gérer la contradiction entre les normes et les exigences concrètes liées à l'activité + sentiment de ne pas pouvoir rendre un service de qualité (attachement au service public, mis à mal par l'exercice concret du travail).

- à l'origine de la dégradation de la relation de travail on trouve toujours un conflit de travail : la confrontation de points de vue sur la façon de traiter les objets du travail (pas un effet des pures personnalités en présence) la personne peut ou pas donner son avis sur son travail, exprimer sa conception du « bien travailler », mobiliser des règles de métier, bref, peut-elle s'exprimer, donner son avis, ou est-elle « contrainte de faire comme ça et pas autrement » ([DAVEZIES, 2004] : « dans les questions de harcèlement moral il y a toujours sous-jacent un conflit dans lequel la victime a tenté de promouvoir quelque chose qui lui tenait à cœur et dans lequel s'exprimait sa sensibilité et son histoire –emporte quelque chose d'eux-mêmes dans le travail-«)

- [DELHESTRE, 2008] : L'enseignant précaire ne peut pas faire un travail de qualité du fait de l'épuisement, de la perte de l'enthousiasme, des contraintes que l'éducation nationale fait peser sur lui (faire enseigner un cours de latin alors que prof de français sans s'intéresser à la formation en lettres modernes ou classiques ; proposition de postes éloignés ; emploi du temps troué et journées longues ; absence de moyens pour réaliser les objectifs de certains projets -trop d'enfants à suivre par projet- etc.) Recoupe certaines choses mises en avant pour les profs en général.

- [CHRISTIN, 1991a] : (enseignants) Du fait de la multiplication de certaines tâches techniques, chronophages et peu valorisantes (comme la multiplication des copies ou les réunions), la qualité de la préparation des cours peut être altérée (moins de temps à y consacrer).

- [MOLINIE, VOLKOFF, 2000] : Après avoir mené une enquête statistique auprès d'environ 1500 salariés d'une entreprise administrative les auteurs font des régressions logistiques pour expliquer des variables comme « je me fatigue vite », « je me sens nerveux, tendus », « avoir assez souvent ou très souvent, une sensation d'épuisement ». Ces trois variables sont liées positivement (et significativement) avec le fait d'être exposé à des postures pénibles ou fatigantes, manquer de place pour s'installer, traiter *très souvent* trop vite une opération qui demanderait davantage de soin, être une femme. En revanche, elles sont liées négativement avec « estimer avoir reçu une formation suffisante et bien adaptée ». La question « traiter trop vite une opération » est à lier avec les théories de Clot sur l'amputation du pouvoir d'agir. Les effets de ne pas avoir le temps pour faire correctement une tâche qui demanderait davantage de soin a donc sans doute des effets sur les risques psychosociaux.

V.-3. Estime de soi

- [DELHESTRE, 2008] : les profs précaires ont le sentiment d'être moins chers, plus rentables, plus flexibles que les titulaires. Ils ont le sentiment qu'on peut leur faire faire n'importe quoi, perte de l'estime de soi.

- [BENQUET, 2009] : caissières de supermarché qui ont fait grève 10 jours. Même si elles n'ont rien gagné sur un plan matériel, elles ont reconquis de la fierté d'elle-même, elles n'ont plus le sentiment qu'on peut tout leur imposer sans qu'il y ait la moindre critique formulée.
- salariés qui souffrent de l'image négative de leur métier à l'extérieur : [DUBOIS, 2007] : les surveillantes de prison (dans une prison pour femmes) qui revendiquent une mission d'insertion, un métier de relation et qui souffrent de l'image négative de leur métier à l'extérieur (vs contrôle social). Risque de perte du respect de soi en tant que professionnel ; même chose : les agents de la préfecture qui sont en désaccord avec les politiques concernant les demandeurs d'asile mais qui sont mal vus (participent d'une répression) [SPIRE, 2007]; les éleveurs porcins (pollueurs, tueurs alors qu'ils travaillent pour nourrir les gens) [PURSER, 2006], les policiers (sentiment d'incompréhension) [LORIOL, BOUSSARD *et al.*, 2006], les profs (l'idée répandue étant qu'ils beaucoup de vacances et peu de travail) [CHRISTIN, 1991a].
- [PURSER, 2006] : décalage entre les risques que prennent les journaliers et ce que fait l'entreprise pour les aider à les affronter. Sentiment « qu'on ne vaut rien puisqu'on ne fait rien pour nous aider à nous préserver » ; sentiment d'auto dévalorisation. (cf. [CHAUVIN, 2010])
- [MAMARBACHI, 2007] : (centre de tri presse abonnés) parvenir à venir à bout d'un chantier de tri dans les temps est une composante essentielle de l'estime de soi (fierté personnelle)
- [GRENIER-PEZE, 2001] : un effritement de l'estime de soi peut apparaître du fait d'avoir laissé se déployer sans intervenir des pratiques du type harcèlement contre un collègue (voire d'y avoir participé par peur). Souffrance peut naître de la culpabilité envers autrui dont on ne prend pas la défense. On peut ensuite souffrir du fait d'être victime de ces pratiques que l'on n'a pas combattu précédemment.
- [SPIRE, 2007] : (service de la préfecture qui traite des demandes d'asile) sentiment d'échec pour certains du fait de détenir un certain capital culturel ou scolaire et le sentiment d'exercer une profession dévalorisée dans un espace de relégation. Sentiment peut aussi naître de la contradiction entre ses convictions politiques et son boulot de contrôle de l'immigration. Renvoie une image négative aussi bien à l'intérieur de l'institution (pour les collègues se sont les amis des étrangers) qu'à l'extérieur puisque pour les autres ils sont suspectés de contribuer au fonctionnement d'une institution répressive. Malaise liée aux contradictions de leur position et à l'image négative de leur travail.

V.-4. *Utilité sociale / reconnaissance*

- [PEYRIN, 2007] : (accompagnateurs de musée) mission de réduction des inégalités d'accès à la culture, socialement valorisant.
- sentiment d'utilité sociale, notamment tous les agents des services publics (avec la perte de ce sentiment à l'heure actuelle). Par exemple sentiment de ne plus faire un travail utile aux usagers : [LANGUMIER, 2005] (ouvrier de la fonction publique territoriale), [CATLLA, ALBANEL, 2009] (agents de la DDE), [CHRISTIN, 1991a] (enseignant), [CINTAS, 2009]

(soignants dans un hôpital psychiatrique), soins palliatifs, [CRAGUE, DE CONINCK *et al.*, 2006], [JACQUINET, 2004]....)

- [LORIOL, BOUSSARD *et al.*, 2006] : beaucoup de policiers de sécurité publique se sont engagés dans l'espoir de jouer un rôle dans la protection des victimes et la lutte contre la délinquance et la criminalité ; mais ne constitue qu'une part très faible de leur travail + découragement face à la difficulté de la mission.

- brouillage de la finalité du travail :

[PORCHER, 2008] : les salariés des entreprises porcines qui perçoivent leur travail comme une mission (celle de nourrir les gens), sont accusés de polluer, de maltraiter les animaux et de produire un aliment douteux. Les consommateurs ne sont pas très reconnaissants, ce qui au niveau des salariés renvoie une image négative sur le métier et la reconnaissance qu'ils peuvent en tirer.

- brouillage du sens du travail : perte de la finalité du travail, perte du sens du travail :

agents de la DDE [LANGUMIER, 2005]

agents du ministère de l'Equipement [CRAGUE, DE CONINCK *et al.*, 2006]

[PINTO, 2000] les secrétaires ne peuvent plus se vivre comme centrale dans l'organisation et pour leur patron « perdu sans elles ».

[JACQUINET, 2004] : (travailleurs sociaux) sentiment d'utilité social altéré du fait du brouillage du sens et de la finalité du travail. Climat de doute et d'incertitude (multiplicité des tâches à accomplir, écartèlement entre « contrôle » et « aide »). Sensibilité à la critique extérieure sur « l'inutilité » de leur travail.

[CATLLA, ALBANEL, 2009] : (agents de la fonction publique territoriale) passent d'un service public à un service dû à une population qui les ignore, qui ne les reconnaît pas à la hauteur du service rendu.

[CHRISTIN, 1991a] : métier d'utilité sociale, noblesse de la tâche de transmettre de la connaissance ; mais désajustement entre le désir d'être perçu et reconnu comme un métier d'utilité sociale et l'image qui est renvoyé de fainéant, de métier « relax ». Investissement fort pour une reconnaissance faible.

- [CASTRA, 2008] : A côté des pénibilités psychologiques qui sont fortement mises en avant avec les travaux sur le « burn out » des infirmières (travail où le relationnel est fort → le contact est le lieu de tension de la souffrance et du plaisir au travail), il y a des pénibilités liées à la réalité matérielle (faite d'escarres, nécroses, fistules, sécrétions diverses) et physiquement repoussante des phases terminales et des souffrances liées à la stigmatisation sociale et professionnelle dont elles peuvent faire l'objet. En effet, stigmatisation de ces tâches qui ne fait que redoubler la faible valeur de cette discipline dans la hiérarchie hospitalo-universitaire. Prendre en charge le sale boulot de la mort, dont la société mais aussi les médecins veulent se débarrasser, peut alors peser sur le collectif quand les formes de rétribution symbolique s'affaiblissent ou n'ont plus une place suffisante pour compenser les contraintes liées à ce type d'activité (travail socialement déconsidéré).

- [BARDOT, HUEZ, 2003] : Deux médecins du travail parlent des dépressions réactionnelles professionnelles. Ils se basent sur leur pratique professionnelle. Dans la liste qu'ils dressent

des facteurs délétères d'organisation du travail on trouve le ressenti de vécu d'injustice et de déni partiel de reconnaissance de la contribution professionnelle

Axe VI. Insécurité socio-économique

VI.-1. Sécurité de l'emploi, du salaire, de la carrière

- [TARTY-BRIAND, 2004] : on pourrait penser que le chômage permet un arrêt de l'exposition aux risques du travail et donc une amélioration de la santé mais manifestement le chômage a des effets spécifiques qui détériorent la santé. L'auteur note que le chômage chronique a les mêmes effets que le chômage de longue durée de détérioration générale de la santé → on peut se demander si les salariés en chômage chronique qui a la fois ont les inconvénients du chômage et souvent des postes durs lorsqu'ils travaillent n'ont pas des risques psycho-sociaux spécifiques.

-[BALAZS, FAGUER *et al.*, 1996] : (cadres chez HP) absence de gestion des carrières. Les salariés n'ont pas peur du licenciement mais de ne jamais progresser. Opacité des critères de progression.

- [SORIGNET, 2006] : (danseurs contemporains) comment envisager l'horizon de sa carrière, comment envisager sa retraite quand on est danseur professionnel (précarité forte, carrière aléatoire) ?

- [MAMARBACHI, 2007] : (centre de tri presse abonnés) les salariés anticipent avec angoisse que le centre de tri de la Poste dans lequel ils travaillent pourrait fermer si il n'est pas rentable. Les conduits à accepter leurs conditions de travail.

- [MUNAR SUARD, LEBEER, 2006] : (entreprise prestataires de service : sécurité privée et nettoyage) la situation de concurrence extrême et déloyale rend vulnérables les travailleurs qui craignent toujours de perdre leur emploi ou d'être confrontés à une plus grande précarité : intègrent la nécessité d'être concurrentiels (ainsi que les contraintes temporelles et de qualité : contradictoires) et sont donc contraints à s'impliquer davantage au travail, à mobiliser leur subjectivité dans une attitude davantage active pour obtenir des résultats toujours supérieurs.

VI.-2. Soutenabilité

- [BURNOD, CARTRON *et al.*, 2000] : (Mac Donald's) les auteurs se demandent si cet emploi serait soutenable ne serait-ce qu'à temps plein et les salariés sont considérés comme vieux passés 30 ans.

- [PORCHER, 2008] : (élevage de porcs) les femmes (attention effectif de 13 femmes) ne se voient pas faire le même métier toute leur vie. Elles sont usées.

- [JAEGER, 2002] : même parmi les téléopérateurs qui trouvent ce métier intéressant en dépit de son caractère stressant, très peu s'y projettent sur le long terme. Effet d'usure + peu d'incitations.
- [BOUSSARD, LORIOU *et al.*, 2007] : (policiers) évocation furtive des gardiens de la paix « usés » par la voie publique. Sont alors généralement placés en activités de bureau.
- pouvoir se projeter dans sa retraite [BARDOT, 2001] : évoque le cas d'un homme de 55 ans qui se trouve dans un état de casse physique et psychique tel qu'il s'interroge avec angoisse sur l'état de santé dans lequel il se trouvera pour vivre ses années de retraite.
- [SORIGNET, 2004] : (danseurs contemporains) question de la soutenabilité du travail se pose pour les danseurs contemporains : vieillissement du danseur et de son corps, aspiration à mener une vie plus « normale » (vieillesse sociale : avoir des enfants), usure liée à la précarité (difficulté à tenir dans le métier et à conserver le statut d'intermittent – permet d'entretenir son outil de travail et élément de l'identité professionnelle- : ex. de la danseuse qui s'installe durablement dans un emploi à la base occasionnel au minitel rose).

VI.-3. *Expérience du licenciement et du chômage*

- [GOLLAC, VOLKOFF, 2006] : les salariés qui ont connu une période de chômage ressentent une pression supérieure dans leur travail et une plus grande incertitude sur leur avenir.
- [GOLLAC, VOLKOFF, 2006] : les salariés précaires se mettent souvent à distance de leur travail pour supporter des conditions de travail souvent très dures. Et l'expérience du chômage pousse à accepter ce qu'on sait être dur (on ne peut pas refuser).
- [HELARDOT, 2009] : le chômage, l'emploi intermittent et les temps partiels créent une insuffisance et/ou une irrégularité des revenus qui rendent plus difficile l'entretien et la préservation de la santé au quotidien + nomadisme professionnel de certains salariés qui n'est pas sans effets sur la santé (plus difficile à préserver).
- la précarisation renforce les mécanismes classiques de sélection professionnelle par la santé : [HELARDOT, 2009] s'interroge sur les effets sur la santé mentale d'un salarié qui sait que plus il va être dans un état de santé fragile moins il va pouvoir se maintenir dans son emploi sans parler de retrouver un emploi à temps plein en cas de licenciement.
- [GRENIER-PEZE, 2001] (cité par [BARDOT, 2001]) : poids de l'expérience du chômage dans l'attachement même destructeur à un emploi. Supporter et s'imposer le silence peut être une stratégie de survie dans une entreprise.
- [TROTZIER, 2002] : suivi d'ouvrières après un licenciement : certaines ont retrouvé un poste stable en usine souvent dans la métallurgie, mais vivent le reclassement comme un déclassement : mal être (souvent recommencent « en bas », déqualification de leurs compétences, perte de salaire).
- [TROTZIER, 2006] : une fermeture d'usine se vit collectivement, et la colère est tournée vers les patrons, leurs représentants. Dans le cas de licenciements collectifs, le licenciement résulte d'une sélection et isole de fait chaque personne ; vécu de façon individuelle et la colère est

ournée vers les collègues et surtout les syndicats et leurs élus. Engendre une blessure particulière qui se traduit par un sentiment d'injustice ou une remise en cause de l'image de soi. Impact psychologique se double d'une dégradation des rapports interindividuels.

Le chômage suscite une augmentation de la prise de médicaments (troubles se manifestent suite à un licenciement : cas de dépression, prise d'antidépresseurs, nombreuses perturbations du sommeil). Après le licenciement il y a souvent déclassement et instabilité professionnelle.

L'expérience du chômage et le choc encaissé par les individus, rend vulnérable durablement certains d'entre eux (humiliation, perte de l'estime de soi, expérience de rupture, de cassure, sentiment qu'on ne vaut pas grand chose, alimente des doutes sur ses capacités personnelles, crainte que ça se reproduise – crainte de l'avenir).

Alimente la casse des collectifs : le fait d'avoir participé à une action collective pour lutter contre la fermeture ou les licenciements qui ont eu lieu malgré tout, fait place au désenchantement. Beaucoup ne se syndiqueront très majoritairement plus → va dans le sens de l'isolement des individus.

- [GUYONVARCH, 2008] : sentiment partagé des salariés étudiés par l'auteur que la qualification, la bonne santé de l'entreprise, le CDI ne sont plus des garanties contre le risque de licenciement (produit un accroissement de la concurrence et de la pression entre les salariés → l'investissement pour sauver sa peau/parce que c'est motivant). Volonté de plus en plus perceptibles des entreprises de faire intégrer aux salariés l'idée que le licenciement fait partie de la vie professionnelle (normalisation). Ce qui génère de l'instabilité source de malaise mm si chez certains salariés cela s'avère source de créativité et de motivation.

VI.-4. Précarité ; conditions d'emploi

- [AUBENAS, 2010] : durant son observation participante comme femme de ménage industrielle, elle enchaîne les contrats de quelques heures par semaine et pas forcément reconductibles de semaine en semaine, auprès de différents employeurs et pour plusieurs sociétés. Elle ne parviendra à décrocher son premier CDI (ce qui était l'objectif de son étude) qu'au bout de six mois : il s'agit de quelques heures de ménage par semaine. Aubenas décrit à quel point il est éreintant pour elle de devoir à la fois chercher du travail, courir pour réaliser l'ensemble de ses contrats, tout en étant obligée d'accepter des emplois temporaires au pied levé dans l'espoir d'être recontactée par les agences d'intérim.

- [GOLLAC, VOLKOFF, 2006] : les salariés précaires se mettent souvent à distance de leur travail pour supporter des conditions de travail souvent très dures. Et l'expérience du chômage pousse à accepter ce qu'on sait être dur (on ne peut pas refuser).

- [BOUJASSON, 2009] : (étude d'un cas) précarité fait qu'on ne peut pas refuser, au contraire se soumettre à des conditions de travail et d'emploi très dures. Il en va de l'employabilité de la personne.

- [OKAS, 2007] : (journalistes précaires dans deux entreprises audiovisuelles) la précarité pousse à accepter des boulots (quelles qu'en soient les conditions) = crainte si protestation, de ne pas voir renouveler le contrat.

La précarité a de fait des répercussions sur la vie privée (la mobilité, les horaires et la disponibilité extrême qui peut être demandée, l'insuffisance et l'irrégularité des ressources etc.), empêche de se projeter aussi dans une carrière (difficile de percevoir l'horizon et d'anticiper sa trajectoire professionnelle). Tant que les journalistes le perçoivent comme un « compagnonnage » (une formation identique à celle d'un artisan), ou qu'ils se vivent sans attaches, gèrent positivement la situation. Mais quand le masque tombe (vieillesse sociale, durée de l'effort consenti), entraîne une dévalorisation des personnes.

- [JOUNIN, 2006] : peur de perdre son emploi, notamment pour les intérimaires. Les intérimaires prennent particulièrement des risques pour respecter les délais.

- [PURSER, 2006] : la précarité (cas des journalistes) crée de l'incertitude sur un ensemble de choses : avoir une mission, pour combien de temps, quelle mission et où. Situation insécurisante d'attentes plurielles.

- [DUBOIS, 2007] : carrière des intermittents intègre la précarité (routinisée dans ces métiers). Carrière marquée par l'incertitude, c'est-à-dire incapacité à anticiper à moyen ou long terme les évolutions de leur situation (avec des répercussions sur les projets de vie) ; le durcissement pour l'obtention de leur droit à l'assurance chômage renforce l'angoisse des lendemains et l'urgence de leur situation (perte de leurs droits = perte de leurs ressources, perte des moyens de tenir dans le métier, perte d'un statut qui leur confère une partie de leur identité professionnelle).

- [GOLLAC, VOLKOFF, 2006] : la précarité est en elle-même un facteur de pénibilité et de risque ; les précaires n'ont pas accès à toutes les informations dont disposent les travailleurs stables mieux insérés dans les collectifs, n'ont pas le temps de se forger les tours de mains qui préserveraient leur santé. Même s'ils peuvent relativiser les difficultés de leur situation en les considérant comme provisoire, ils sont conscients de prendre des risques (charge mentale).

Même idée [HELARDOT, 2009] : les salariés les moins intégrés professionnellement sont les moins informés et donc les plus vulnérables (risques accrus pour la santé).

- [SORIGNET, 2004] : (danseurs contemporains) difficulté à vivre de son art qui pousse à prendre un boulot alimentaire jugé dégradant par la personne (minitel rose) mais au départ sans grandes conséquences. Plonge la personne dans la difficulté le jour où il ne peut plus être conçu comme un « boulot en attendant », la carrière ne démarrant pas et les seuls revenus depuis assez longtemps venant de ce boulot dévalorisant.

- [SINIGAGLIA, 2007] : (la « précarisation » des intermittents) la carrière des intermittents est marquée par l'incertitude, mais le durcissement de l'obtention des droits à l'assurance chômage renforce leur « précarisation » (aggravation de leur situation professionnelle). Renforce de fait l'angoisse des lendemains et l'urgence de leur situation.

- [HELARDOT, 2009] : expérience de la disqualification sociale faite par les personnes plongées dans la précarité (et qui retrouvent après un licenciement un emploi moins qualifié – voir sans qualification- et moins bien payé ou pas d'emploi) développe des effets pathogènes liés à l'inquiétude, la souffrance morale, le sentiment d'injustice.

Les salariés épuisés, dans un état de santé fragile, peuvent développer la crainte de ne pas pouvoir tenir dans leur emploi (rejoint la question de la soutenabilité)

- [DELHESTRE, 2008] : (enseignante précaire) les multiples affectations obligent à vivre dans une forme de nomadisme (9 déménagements en un an et demi) et l'enseignante finit par ne plus avoir les moyens de déménager + annonces des affectations parfois faites au dernier moment (oblige à trouver rapidement un lieu et parfois à être éloigné → faire la route). Epuisement.

- [SOULIE, 1996] : investissement très fort dans l'activité de la thèse et le monde universitaire malgré une grande difficulté à « tenir » et financer son travail ; vécu sous le mode de la passion, de l'ascétisme. Au final, précarité, désillusion, absence de soutien, conduit à une situation de grande violence psychique car les espérances au regard des résultats et des concessions faites ne sont pas remplies. Désajustement entre la formation, les sacrifices consentis et le résultat vécu sur le mode de l'échec. Entraîne dépression, amertume, sortie dans la crise et la reconversion.

- [PEYRIN, 2007] : (accompagnateurs de musée) Tant que l'emploi précaire n'est pas considéré par le salarié comme son activité principale et lui permet de développer harmonieusement ses activités annexes (conciliation avec la vie hors travail → la flexibilité de ces emplois permet aux salariés de maîtriser leur emploi du temps pour consacrer une partie de leur temps à d'autres activités → « autonomie procédurale dans leur travail » + « marge de manœuvre ») avec une rémunération, cette précarité n'est pas mal vécue. A l'inverse, quand l'activité précaire devient l'activité principale, et que le salarié précaire doit en vivre (ce qui le conduit souvent compte tenu des faibles rémunérations à multiplier les employeurs donc les contraintes), et ne peut plus se permettre de développer ce qui lui importe, la précarité devient un problème.

- [PEYRIN, 2007] : « angoisse des lendemains » liée à la précarité et à l'instabilité du travail. Précarité statutaire : protection partielle du chômage, moindre cotisation pour le système de retraite.

- [PEROUMAL, 2008] : (agent de sécurité privée, gardiennage) les contraintes d'un boulot précaire qui n'est pas considéré comme le travail que l'on souhaite faire, porte des effets sur le hors travail et donc sur l'activité à laquelle la personne tient, qui conditionne sa vie future, et la met en péril (par exemple, les études).

- [CANCE, 2002] : Interroge environ 110 personnes en CDD en entretien semi-directifs et les réinterroge par téléphone 9 à 12 mois plus tard sur leurs évolutions de statut et de carrière et sur leurs sentiments vis-à-vis du CDI. Il montre un lien entre statut de l'emploi et satisfaction dans le travail voire effets du statut de l'emploi sur l'état psychologique du travailleur. En effet, la plupart des salariés en début de carrière acceptent la nouvelle règle du jeu qui veut qu'ils doivent faire leurs preuves lors d'un CDD, même s'ils vivent parfois mal le chantage à l'emploi qui leur est fait durant cette période. Les problèmes commencent lorsque les salariés enchaînent les CDD sans jamais parvenir à décrocher un CDI. Non seulement les salariés ne voient plus leur travail comme un lieu d'épanouissement mais en plus ces échecs répétés quant à la concrétisation de leur projet les met dans une situation d'échec pour eux. Ils se sentent rejetés, inutiles, incasables. À l'inverse, ceux qui finissent par décrocher un CDI se

sentent récompensés de leurs efforts et renforcés quant à leur valeur professionnelle (voire générale).

- [VEZINA, DUSSAULT, 2005] : Les auteurs listent les facteurs organisationnels qui rendent possibles le harcèlement moral. On peut se demander si ces facteurs ne faciliteraient pas également les risques psycho-sociaux. Parmi ces facteurs ils notent la précarisation du lien d'emploi : interim, CDD, et sous-traitance brisent les collectifs auxquels les salariés pourraient se raccrocher. De plus « La juxtaposition de personnel relevant d'employeurs différents peut, en effet, entraîner des divergences et même des conflits sur les façons de faire le travail, en raison notamment de compétences inégales ou de règles de métier différentes. »

- [LECLERC, 2005] : Leclerc donne plusieurs causes possible à la mise en œuvre du harcèlement. Là encore on pense qu'il peut y avoir un lien entre les formes organisationnelles qui mettent en œuvre le harcèlement et celles qui peuvent laisser leurs salariés soumis à des risques psycho-sociaux. Parmi ces causes l'auteure liste la précarité de l'emploi qui pousse les salariés à accepter des choses qu'ils n'auraient pas acceptés s'ils avaient un statut et une protection de leur travail. Les précaires sont de plus parfois exclus des collectifs des « permanents » car les permanents ont tendance à leur donner les tâches les plus ingrates et ils ne veulent pas gérer la dissonance de faire cela à des gens que l'on apprécie.

Axe VII. Changement

VII.-1. Effets de l'organisation du travail

- [VOLKOFF, 2006] : en raison du « fini-quitte » chez les éboueurs ceux-ci sont incités à travailler le plus vite possible pour partir le plus tôt possible avec des conséquences sur la pénibilité du travail : brève et fréquente fréquence de course à pied pour ne pas retarder le camion, accélération du rythme de travail et usure physique à courir et sauter sur le macadam.
+ Effet retour de l'organisation qui tient compte du temps réellement mis par les éboueurs les plus rapides pour établir les nouveaux plannings de tournées.

- [JAEGER, 2002] : (téléopérateurs) le nombre d'appels est fixé par heure, ce qui oblige le téléopérateur à gérer les files d'attente (donc le temps accordé à chaque client). Dans ce temps souvent insuffisant, il doit rechercher et la satisfaction du client et assurer les objectifs de vente qui lui sont fixés. Source d'un stress important.

- [MUNAR SUARD, LEBEER, 2006] : (entreprises de sécurité privée et de nettoyage sous-traitantes) entreprises transfèrent à ces entreprises sous-traitantes les risques, les aléas techniques, temporels, humains liés à ces activités. Les entreprises prestataires adoptent des modes d'organisation du travail basés sur la flexibilité pour « coller » au plus près des demandes et s'imposer dans un contexte de forte concurrence. Pèse sur les travailleurs la responsabilité de rendre conciliable des exigences qui le sont parfois difficilement (capacité d'adaptation, résoudre des problèmes seuls avec le risque d'être considéré inemployables en cas d'échec). S'ajoute à la flexibilité quantitative la flexibilité du temps de travail (heures sup, stand by, temps de travail atypique, horaires de nuit, de week-end etc. pour s'adapter à la demande) + une flexibilité au niveau des tâches à réaliser (pouvoir s'adapter à tout moment aux entreprises clientes même au prix de s'écarter du schéma prescrit du travail).

Les agents de nettoyage qui doivent s'éloigner du plan de travail pour faire face aux imprévus mais qui sont pris dans le même temps par le cahier des charges et les exigences de qualité fixés pour leur travail, sont donc dans une situation où doivent s'impliquer davantage. S'ajoute à un engagement physique important une mobilisation subjective qui consiste en la mise en œuvre de plus d'attention, de capacités de concentration, de coordination, d'analyse, d'arbitrage entre priorités concurrentes, de résolutions des problèmes. + contrôle.

- [MUNAR SUARD, LEBEER, 2006] : (agents de sécurité, gardiennage) en jouant sur la mobilité des segments « flexibles » de leur force de travail, les entreprises ne garantissent plus l'accumulation des connaissances par l'expérience (à long cours), et n'assurent plus la formation et la socialisation aux savoirs fondés sur l'expérience (turn over responsable entre autre de la perte d'expertise) → ressources offertes par les employeurs en termes de formation, de stabilité, de soutien sont rares et les agents de sécurité sont contraints de puiser

dans leurs propres ressources professionnelles et extra professionnelles, émotionnelles, subjectives (sont mis à l'épreuve). Et comme ne sont guère reconnus, sont confrontés à des difficultés pour construire une identité professionnelle et une image de soi positives.

- effets des pressions accrues (pression sur le temps, exigence de docilité etc.) [THIBAULT, 2008] : De manière générale, désajustement entre les attentes (ne pas être ouvrier en devenant agent ratp : figure repoussoir de l'usine et de la chaîne) et la situation de travail où de plus en plus soumis à la pression comme dans le privé (+ le statut était vécu comme une contrepartie aux horaires et repos décalés pour l'exigence du service public, sans le statut et les bonifications compensatoires pour les prochains embauchés, tend à devenir une entreprise comme les autres).

- [FLAMANT, 2005] : Observe les conflits lors d'un gros recrutement de jeunes (après des années sans recrutement) à la SNCF. Génère des conflits importants entre les nouveaux et les anciens vécus sur le mode de conflit de générations. Les conflits sont d'ordres éthiques : les vieux reprochant aux jeunes de mal travailler et notamment de mettre les autres en danger (le métier est très dangereux dans la gare de triage). Les jeunes vivent mal d'être accusés de mettre les autres en danger. Les vieux reprochent également aux jeunes de prendre des places qu'ils ont attendues des années.

Flamant considère qu'en fait le problème est plus un problème d'organisation du travail qu'un problème de génération. En effet, alors qu'il était admis que les différents postes étaient accessibles en fonction de l'âge et par glissement lors des départs à la retraite, les jeunes sont formés à la polyvalence et la polycompétences ce qui fait qu'ils peuvent être affectés indifféremment à des postes pour « jeune » comme à des postes considérés par les « vieux » comme réservés pour la fin de carrière. Cela pose d'autant plus de problème que la SNCF n'a pas spécifié aux jeunes que ces règles étaient nouvelles (et donc ils ne comprennent pas bien les revendications des vieux) et personne n'a pris le soin d'expliquer les nouvelles règles du jeu aux « vieux ».

- turn over qui permet de tenir → [NKUITCHOU NKOUATCHET, 2005] : interprétation du turn-over comme soupape pour les salariés du fast-food. C'est parce qu'il y a un fort turn-over que ce travail est considéré comme supportable avec un tel niveau d'engagement par les équipiers. L'auteur considère que ce turn-over est voulu par les gestionnaires de ces organisations pour cette raison.

- [BOLTANSKI, CHIAPELLO, 1999] : l'autonomie devient une valeur centrale du nouvel ordre industriel. Aux mesures visant à donner une plus grande sécurité aux salariés, sont substituées des mesures visant à rendre plus léger le contrôle hiérarchique et à prendre en considération les « potentiels » individuels. L'autonomie est échangée contre la sécurité. La lutte contre les syndicats et l'octroi d'une plus grande autonomie et d'avantages individualisés sont menés avec les mêmes moyens, ce qui changeant l'organisation du travail et en modifiant les processus productifs ce qui affecte la structure même des entreprises, et a notamment pour effet de démanteler les unités organisationnelles (entreprises, établissements, services, départements) et les catégories de personnes (groupes professionnels, occupant d'un même type de poste, classes sociales) c'est-à-dire l'ensemble des collectifs sur lesquels les instances critiques, et particulièrement les syndicats, prenaient appui. L'autonomie est prise ici à la fois

au sens d'autonomie des personnes et autonomie des organisations (services traités comme unités indépendantes et comme centres de profit autonomes, ou développement de la sous-traitance). Le monde du travail ne connaît plus alors que des instances individuelles connectées en réseau.

Substitution de l'autocontrôle au contrôle et par là, externalisation des coûts très élevés du contrôle en en déplaçant le poids de l'organisation sur les salariés.

- [CASTEL, 2003] : l'individualisation des tâches impose la mobilité, l'adaptabilité, la disponibilité des opérateurs (c'est-à-dire la flexibilité). Les trajectoires professionnelles elles-mêmes deviennent mobiles. Chaque individu doit prendre en charge lui-même les aléas de son parcours professionnel devenu discontinu, faire des choix, opérer à temps les reconversions nécessaires. Le travailleur est censé se faire « l'entrepreneur de lui-même » → se retrouve ainsi surexposé et fragilisé parce qu'il n'est plus supporté par des systèmes de régulations collectives. Bien évidemment toutes les tâches de travail et toutes les trajectoires professionnelles n'obéissent pas, et pas au même degré, à ces impératifs de mise en mobilité. Ils sont particulièrement sensibles dans les domaines les plus avancés de l'organisation du travail entièrement dominés par les nouvelles technologies. Ce processus d'individualisation-décollectivisation traverse néanmoins les configurations les plus différentes de l'organisation du travail et affecte sous des formes et à des degrés divers, pratiquement toutes les catégories d'opérateurs, de l'ouvrier spécialisé au créateur de start-up.

VII.-2. Effets des réorganisations du travail

- [BARIL, 1999] : effets pervers non voulus : ex de la salle de contrôle de la raffinerie dont tous les cadrans ont été changé par des écrans et qui ne permet plus aux agents de se tenir au courant de l'état de l'amont et l'aval d'un simple coup d'œil.

- [ST-VINCENT, VEZINA *et al.*, 2003] : les réorganisations peuvent casser les collectifs de travail

+ certains salariés s'identifient à leur poste de travail, la réorganisation peut casser cette identification

- [WOLFF, ZUNIGO, 2010] : les réorganisations peuvent consister à réorienter les priorités de l'entreprise. Ex d'Orange qui après avoir eu des années une priorité technique, notamment pour créer le réseau téléphonique national est maintenant une entreprise commerciale et concurrentielle → des techniciens sont désormais, contre leur volonté, vendeur ou téléconseillers.

- [CINTAS, 2009] : (hôpital psychiatrique) montre comment une réorganisation avec des objectifs purement de rationalisation des dépenses de santé peut avoir des effets difficilement prévisibles sur le vécu du salarié au travail allant jusqu'à un accroissement de la violence des patients vis-à-vis du personnel soignant. La chaîne causale est la suivante : raccourcissement des durées de séjour (→ moins de temps pour traiter, mais aussi plus de patient dans une année); diminution du nombre de lit → en fait augmentation relative des patients

toxicomanes ou avec graves problèmes sociaux. Moins de temps pour s'occuper des patients → moins de temps pour faire des ateliers → ennui → violence des patients. → L'article montre qu'il y a une longue chaîne causale entre la réorganisation du travail pour motif comptable ou gestionnaire et les conséquences sur le travail concret des salariés.

- [THERY, 2009] : exemple de réorganisation dans une entreprise de conditionnement de lait : réduction des lignes et des personnels affectés à ces lignes (les pilotes) → désorganisation où plus personne ne sait quelle est sa fonction spécifique. Les pilotes ne prennent plus de pause, plus le temps de manger, les absences se multiplient, augmentation des tensions entre salariés et avec le chef de poste. Situation dégradée au travail + augmentation de la casse, marges de manœuvres éliminées, augmentation de la charge visuelle et physique avec les autocontrôles, contrôle de la hiérarchie plus lourd (avec avertissements et sanctions).

- [BARDOT, 2001] : (témoignage d'un médecin du travail) réorganisation dans une grosse structure parapublique → dans la perspective de l'installation de nouvelles techniques de travail supprimant le contrôle humain, la charge totale de travail est répartie entre un nombre d'agents en diminution constante durant la période précédant la réorganisation, ce qui bouleverse durablement la charge de chacun, cette période ayant tendance à s'installer dans le temps. Suite à la réorganisation, cette surcharge massive a été résolue par la parcellisation poussée de tâches retirant à chacun la maîtrise qu'il avait de la complétude et de la cohérence des dossiers à sa charge. Travail à l'aveugle, dont le sens est perdu de vue, dépossessions qui génèrent du stress.

- [LEFEBVRE B., 1996] : organisation du travail en flux tendus dans le secteur du transport routier. Se fait avec le développement de l'informatisation des techniques de communication et des outils de production : entraîne l'élimination des temps morts, une augmentation importante de la productivité, des réductions d'effectifs et pour tous les salariés en général, une intensification du travail.

Chez les routiers : le flux tendu + la réglementation des temps de conduite fait que le routier s'adapte physiquement pour maintenir en dépit de cette réglementation ses horaires de livraison (pression temporelle qui entre en conflit avec les règlements).

Suppression des primes et des frais de routes qui entraîne une baisse de la rémunération.

Sentiment de solitude accru, et se considèrent comme des parias → la pression sur le temps fait que les routiers ont moins le temps de nouer des contacts avec les manutentionnaires des chargeurs + rencontre avec l'employeur à l'occasion de pannes, accidents ou entretien de l'attelage + les nouveaux procédés techniques (rupture de charge, ponts roulants, porte containers etc.) les éloignent désormais des autres salariés mais aussi des clients qu'ils avaient l'habitude de rencontrer auparavant. Cet anonymat génère une absence de reconnaissance (au sens propre et figuré) : réduit au numéro de sa carte grise.

Absence de soutien : pertes de relation sociale (avec les autres salariés, les secrétaires, les employeurs et les clients), d'entraide, de concernement vis-à-vis des problèmes rencontrés par les routiers.

Changement dans les qualifications : les sociétés internationales rêvent d'embaucher des trilingues. De nouveaux apprentissages scolaires et les formations professionnelles deviennent obligatoires (augmentation des diplômés à l'embauche).

Autonomie du travail fait place à des systèmes d'actes que l'on sait surveillés (surveillance inquisitrice de la réalisation des chaînes opératoires). Illusion de liberté.

- [PIALOUX, 1996] : construction de nouveaux ateliers qui s'insèrent dans une transformation de l'usine Peugeot dans les années 80 : nouveaux ateliers plus technologiques (robots qui suppriment des tâches pénibles), immenses, lumineux etc. Amélioration du flux tendu et de la flexibilité ;

Lors du passage des premières équipes dans les années 80, volonté de réformer l'attitude des ouvriers du fait de ces modifications et promouvoir la « disponibilité » et l'investissement pour l'entreprise (formation moralisante d'une semaine). Défont les anciennes équipes qui sont réorganisées sous l'autorité d'un moniteur et d'un chef d'équipe. Résultats : problèmes techniques liés aux pannes des nouvelles installations peu fiables, conflits permanents et multiformes, difficulté dans le fonctionnement des nouveaux groupes (refus de se couler dans les nouvelles formes de vie sociale que les ouvriers n'ont pas construits) ; qualité des produits s'en ressent doivent faire des retouches. Détérioration du climat, « ambiance pourrie », travail de mauvaise qualité et pression sur la production.

Dans les années 90 : retour en arrière, maintiennent les anciennes équipes (maintien des solidarités) : mais quasi absence de formation, aucune explication n'est fournie, intensification du travail avec sentiment que des opérations sont sans cesse rajoutées, pression sur les malades, lutte contre l'absentéisme, mutations sur les postes continues, forte tension. Intensité du désarroi des salariés sur fond de peur : perte de repères fixes, stables, qui pourraient permettre une action collective. Peur face à l'avenir, inquiète existentielle, perte de l'estime de soi (renforcé par le sentiment de dilution des collectifs et de ne pas pouvoir agir sur des conditions de travail et d'existence dégradées). Perception d'une fermeture de l'avenir et sentiment d'appauvrissement (en lien avec la faiblesse du niveau de salaire).

Rien n'est vraiment proposé en matière de formation, de promotion interne, de mobilité interne. Déception, désenchantement au regard des discours modernisateurs de l'entreprise : sentiment d'être pris « pour un con », de n'avoir qu'un « avenir d'ouvrier ringard et inconvertible ». La restructuration des ateliers va globalement imposer aux salariés qui y travaillent des représentations d'eux-mêmes qui sont presque toujours dévalorisantes (atteinte à l'estime de soi).

- [GORGEU, MATHIEU *et al.*, 1996] : les équipementiers automobiles organisés en juste à temps. Réorganisation pour augmenter la productivité avec des transformations qui paraissent enrichir le travail accroissent la charge mentale de l'opérateur sans le décharger des tâches pénibles : en plasturgie, chaque ouvrier réalise le montage en 15mn avec un effort de mémoire importante + doit porter plusieurs fois des charges lourdes + la recherche de gisements de productivité conduit à remplacer les postes assis par les postes debout.

- [HANIQUE, 2008] : Modernisation de l'espace des bureaux de la Poste sur le modèle des espaces d'accueil bancaires : box avec deux guichetiers, plus de vitre de séparation. Engagement relationnel intensifié : vision dégagée par la suppression de la vitre de séparation élargit la surface temporelle de l'interaction + surélévation du corps du guichetier place les visages des interactants à la même hauteur + l'éclairage puissant centré sur l'agent et son interlocuteur induit le sentiment d'isolement de la relation + faible largeur du comptoir rend

possible un contact physique entre les deux. Par ailleurs, relations de coopération entre collègues contrariées. Au départ, les guichetiers sont contents de cette modernisation (se disent flattés de cette nouvelle configuration moderne) + la proximité des clients peut être pourvoyeuse de reconnaissance personnelle + pas mécontent forcément de l'éloignement des collègues. Mais dans un deuxième temps sentiment de fatigue s'installe (sentiment de captation des clients et impossibilité entre deux clients ou à l'occasion d'une opération un peu longue des micro-retraits –ne peuvent plus souffler-) + accroissement de la mobilisation psychique (au sentiment d'envahissement du client s'ajoute l'effondrement des ressources cognitives et déontiques, et la hiérarchie dans l'ancienne configuration à proximité est aintenant renvoyée à l'arrière affectée à la surveillance non plus physique des guichetiers, mais au contrôle comptable de leur activité). désormais livrés à eux-mêmes pour traiter des demandes toujours disparates, mais aussi pour faire face aux contradictions vécues dans la gestion quotidienne de leur activité et de la relation avec le client, les guichetiers modernes n'ont d'autres ressources que de « prendre sur eux » (un point de vue cognitif mais aussi éthique → isolement) pour tenter de faire leur travail et de ne pas altérer le rythme du flux. Au plan du résultat, ce repli du guichetier sur des ressources propres conduit rapidement à des irrégularités, des négligences, des arbitrages maladroits. Du point de vue des guichetiers : ils éprouvent l'intensification des exigences physiques et l'accroissement de la mobilisation psychique mais reconnaissent dans le même temps que le travail a gagné en intérêt sur un plan cognitif et en richesse sur le plan des relations humaines. Avouent avoir « du mal à suivre » mais ne veulent pas entrer dans la plainte.

Les guichetiers préfèrent prendre le risque de se tromper plutôt que d'interrompre le flux et se donner voir au client mais aussi à la hiérarchie comme cognitivement défaillant. La répétition de ce genre de situations se révèle délétère pour les agents qui se sentent fragilisés sur leur capacité à apprécier leur travail.

Des mois plus tard → effondrement du système de production et d'organisation : mécanique infernale qui fait que ni les guichetiers ni la hiérarchie n'arrivent à limiter un mouvement qui conduit à une dégradation de la qualité technique des prestations traditionnelles, mais aussi à une altération des fonctionnements collectifs et de l'engagement subjectif. Le guichetier, renvoyé à lui-même, s'enfonce dans un isolement affectif et professionnel (le collectif ne joue plus son rôle de renormalisation des référents de l'action). de plus la hiérarchie se plante en mettant les dysfonctionnements sur le dos de « la résistance au changement » (maladie honteuse et presque inévitable du fonctionnaire dans la tête de nombreux managers) ou l'âge des agents.

Les agents continuent de trouver les ressources de travailler toutefois plus difficilement et plus coûteusement (démissions, mutations, « congés » maladie, qui sont autant de signes de renoncement). Plutôt que de parler de « stress », les guichetiers préfèrent se dire « débordés » : du fait de la disparition de la vitre (rythme devenu plus soutenu par suppression de cette barrière psychique et physique) + effondrement des ressources déontiques et cognitives + par la difficulté à mettre des mots et une logique opérationnelle sur les intentions modernisatrices. « débordés » psychologiquement et sentiment de fragilité voire de culpabilité, lié au constant de « ne plus être à la hauteur ».

- [PORCHER, 2003] : L'industrialisation de l'élevage fait que les éleveurs gèrent de plus en plus de bête et donc qu'ils les connaissent moins bien. La gestion tenant plus compte des coûts réels de l'élevage les animaux ne sont pas soignés en cas de maladie mais doivent attendre, sans traitement, le prochain ramassage de bête vers l'abattoir. L'auteure fait le lien avec la désincarnation des relations humaines, toujours liée aux processus d'industrialisation du travail et d'accroissement de l'efficacité notamment via l'introduction d'objet technique, dans d'autres secteurs comme les enseignants, les infirmières, les sages-femmes et les médecins où là encore il y a de la souffrance au travail liée à une « pathologie de la relation d'aide ».
- [DE CONINCK, 2004] : à la lumière de son expérience Frédéric de Coninck reprend les grandes évolutions des organisations du travail depuis le début des années 90. Il constate la fin du modèle taylorien comme modèle que chacun cherche à atteindre sur le long terme : « les organisations sont devenues beaucoup plus fragiles et plus instables et c'est ce phénomène d'effritement qui semble, actuellement, le plus décisif ». Autant auparavant les managers essayaient d'avoir des visions à longs termes tenant compte de l'historique des décisions et des stratégies, autant aujourd'hui ils prennent des décisions à court terme ne tenant compte que de la demande immédiate du client, même pas de la stratégie d'ensemble de l'entreprise. « Qualifions ce changement de sens en quelques mots : ce qui était vu comme la fissuration d'un modèle porteur d'une illusion rationnelle trop univoque (la fameuse « one best way » de Taylor qui se voulait « scientifique ») est apparu, au fil des années, comme la fragilisation progressive d'organisations peu à peu dépouillées de leur capacité à construire des médiations ou des compromis stabilisés entre des exigences contradictoires, de sorte que les salariés se sont trouvés récupérer directement lesdites contradictions ».

VII.-2.1. Les réorganisations comme source de dévoilement

- [GAUDART, 2000] : la réorganisation met en évidence les prénotions des dirigeants de l'organisation. Ex Gaudart : lors d'un changement de logiciel les « vieux » sont d'office écartés car pas capable de s'adapter.
- [CHATIGNY, VEZINA *et al.*, 2003] : la mise en place de la rotation des postes, même accompagnée de nombreuses formations peut entraîner chez les salariés le sentiment de ne pas être à la hauteur car ils se comparent aux résultats des salariés qui tenaient le poste (et seulement celui-ci) auparavant.
- [LECLERC, 2005] : Leclerc donne plusieurs causes possible à la mise en œuvre du harcèlement. Là encore on pense qu'il peut y avoir un lien entre les formes organisationnelles qui mettent en œuvre le harcèlement et celles qui peuvent laisser leurs salariés soumis à des risques psycho-sociaux. Parmi ces causes l'auteure liste les restructurations organisationnelles : « On rapporte aussi que les restructurations, qui se font toujours sous le couvert du progrès, se traduisent fréquemment par une détérioration de la qualité de la communication, par des coupures, par l'intensification du travail dont nous avons parlé plus haut et par des demandes d'adaptation permanente faites au personnel. »

VII.-2.2. Dévoilement (mise en évidence) de sa position socioéconomique (ou dans les rapports de production :

- [LIVIAN, BARET *et al.*, 2002a] : Chez les photographes publicitaires indépendants la pression plus forte sur les prix fait ressortir des écarts entre les « vieux » photographes et les jeunes acheteurs, entre des indépendants (aux revenus irréguliers) et des salariés des entreprises de communication (souvent diplômés), entre une logique artistique et une logique commerciale. De nombreuses histoires circulent dans le métier à propos de la dégradation des mœurs des agences de pub (qui par exemple utilisent plusieurs fois la même image sans prévenir, etc.) → « on voit que ce qui est en jeu, dans ce qui peut être perçu comme une nouvelle « violence » au travail, c'est la position de chaque agent dans le système socio-économique et ce qu'il faut bien appeler le nouveau rapport de forces qu'il manifeste entre « clients » et « sous-traitants ». L'article conclue sur le fait qu'il y a une véritable violence économique ressenti par ces différents acteurs (y compris les commerciaux spécialisés dans la grande distribution).
- [DAVID, CLOUTIER *et al.*, 2000] : le travail, notamment lorsque l'organisation du travail n'est pas de qualité pour le salarié, peut vieillir le travailleur au moins à ses propres yeux : il a plus de difficultés à réaliser le travail et il se sent vieux de ne pas y arriver.

VII.-3. Organisations dissonantes

- [JOUNIN, 2006] : les entreprises du BTP demandent à la fois aux ouvriers de respecter les règles de sécurité et de travailler rapidement. Pris entre les exigences de cadence et les prescriptions de sécurité, les ouvriers n'ont plus le choix que de prendre des risques et de cacher qu'ils prennent des risques + vigilance pour le salarié pour ne pas être vu par la direction (et non pas par la hiérarchie directe) et par l'inspection du travail → charge mentale spécifique.
- [CATLLA, ALBANEL, 2009] : agents de la voirie publique qui sont soumis à des règles strictes qu'ils doivent contourner car elles ralentissent la cadence (pris dans une injonction contradictoire : doivent respecter des normes/contexte de travail qui dicte des manières de faire efficaces comme ne pas bloquer la voirie) → travail empêché.
- [BURNOD, CARTRON *et al.*, 2000] : (équipiers au Mac Do) Les salariés doivent satisfaire le client, respecter les normes de fabrication et travailler rapidement → ils sont en fait amenés à choisir entre ces critères dès que le rythme de travail est très élevé.
- [JAEGER, 2002] : les téléopérateurs doivent arbitrer entre deux impératifs contradictoires : prendre rapidement un client et écourter l'appel pour limiter les files d'attente/prendre le temps de comprendre le problème d'un client ;
Arbitrer entre le dépannage du client/les nouveaux objectifs de vente qui peuvent paraître contradictoires avec les « vrais besoins du client ».
- [PIALOUX, 1996] : Sochaux les années 90 et le développement de nouveaux ateliers → l'entreprise semble développer des logiques contradictoires qui brouillent la lecture des attentes pour les ouvriers : individualisation des salaires, des primes, de la concurrence entre

individus et équipes (vécue comme un facteur décisif de la dégradation de l'ambiance) d'un côté, et l'appel à la création d'une nouvelle solidarité, à de nouveaux rapports sociaux qui semble exigés par le nouveau mode de production.

- [BARDOT, HUEZ, 2003] : Deux médecins du travail traitent des dépressions réactionnelles professionnelles. Ils se basent sur leur pratique professionnelle. Dans la liste qu'ils dressent des facteurs délétères d'organisation du travail on trouve la pluralité des discours sur la qualité et la sécurité d'un côté et sur les indicateurs économiques de production de l'autre, parfaitement contradictoires ainsi que les brouillages de fonction.

- [CLOUTIER, DAVID *et al.*, 2003] : Dans les multiples difficultés rencontrées par les auxiliaires de vie au Canada, les contradictions entre éthique et gestion sont très importantes. Les auteurs notent que l'entreprise qui emploie les auxiliaires de vie édictent des normes éthiques comme « la préservation de la dignité des patients et leur autonomie » mais ne leur donne dans les faits aucun moyen spécifique pour atteindre ces objectifs éthiques ce qui crée des malaises chez les auxiliaires.

- [LEFEBVRE SOLANGE, 2000] : dans deux hôpitaux québécois où les départs à la retraite d'infirmières et de personnels soignants étaient massifs les remplacements furent réalisés sans s'assurer de la transmission d'information entre les anciens et les nouvelles (un peu par mépris des anciennes). Les nouvelles étaient souvent perdues dans l'ensemble des informations implicites dont elles ne disposaient pas. L'absence de transmissions d'informations entre les deux groupes (jeunes et vieux) a des effets déstabilisant sur les personnels qui ne savent pas comment gérer la désorganisation du travail. On constate notamment un fort turn-over.

VII.-4. Effets des changements de la réglementation

- [CRAGUE, DE CONINCK *et al.*, 2006] : (agents du ministère de l'Équipement) changement des règles : ARTT + alourdissement de la réglementation → casse beaucoup de choses dont les collectifs, les routines, les connaissances sur le terrain.

VII.-5. Transformation du métier

- [PINTO, 2000] : diffusion d'une technologie nouvelle qui emporte des changements dans le travail des secrétaires générateurs de souffrance. La maîtrise du traitement de texte a nécessité une transformation des gestes et des habitudes

- [PINTO, 2000] : les nouvelles technologies (traitement de texte, mèl, téléphone portable) font que les secrétaires sont de moins en moins un point de passage obligé pour accéder à leur patron, qu'elles sont donc de moins en moins au courant de tout. Elles se sentent moins utiles voire indispensables.

- [THERY, 2009] : évolution du métier de technicienne d'intervention sociale et familiale qui entraîne des tâches nouvelles : rédaction d'un rapport de fin de mission transmis aux services sociaux et au juge, consultable par la famille. Enrichissement de l'activité qui est source de difficultés car demande beaucoup de temps et d'attention (doivent choisir et peser leurs mots, être attentives à ce qu'elles écrivent et en même temps fidèles à la réalité) : faire un rapport mesuré aux mots pesés alors qu'elles doivent travailler dans l'urgence. Source de stress.
- [CHRISTIN, 1991a] : Brouillage des rôles entre enseignant et éducateur. Evolution du métier qui ne convient pas à certains enseignants qui peuvent craquer du fait d'un empêchement de leur point de vue à pouvoir « enseigner ». Les conflits peuvent naître aussi entre collègues sur cette définition du rôle du prof. Par ailleurs, ce brouillage aliment le sentiment de ne pas être compris dans son travail ni reconnu (« on donne ses tripes pour les mêmes mais j'ai le sentiment de ne pas être reconnue »). Sentiment aussi de ne plus faire le métier dans de bonnes conditions (changement du public, faire la police, absence de soutien des collègues, des chefs d'établissements etc.)

Axe VIII. Utilisation d'attitudes de la sphère personnelle

- [GOLLAC, VOLKOFF, 2002] : (les ouvrières peu qualifiées de l'industrie) leur position dominée dans la sphère familiale est utilisée dans le sens où l'entreprise attend d'elles qu'elles se soumettent au pouvoir hiérarchique et aux contraintes hiérarchiques.
- [BARDOT, 2001] : (témoignage d'un médecin du travail) (ouvrières) capacité de résistance aux tâches les plus dures qu'une longue attitude de soumission à l'autorité, avant tout privée a inscrite dans la mémoire des comportements (qualité féminines reconnues comme allant de soit permettant de faire l'économie de la reconnaissance).
- [BEAUD, PIALOUX, 2002] : du fait de qualités relationnelles qui leur permettent de s'intégrer facilement dans l'usine, de la qualité de leur travail, de leur « docilité » (vivent des relations pacifiées avec les collègues et la hiérarchie) et de leur dynamisme, des jeunes filles maghrébines peuvent être placées voire maintenues à des postes pénibles, stressants dont elles vont s'acquitter au mieux sans <rechigner. Ex d'une jeune fille au contrôle dans un atelier peinture, poste stressant car il s'agit de réparer les gros défauts (être attentifs aux défauts, éviter d'arrêter la chaîne mais parfois il faut prendre cette responsabilité, mauvaise ambiance) ; exprime une forte tension. Par ailleurs, son ethos de « sœur maghrébine » la pousse à réparer sans le dire, les défauts que laissent passer les garçons, moins scrupuleux (dit le faire « spontanément » car a toujours fait « ce que les garçons ne font pas », dans un souci protecteur).

Axe IX. Les inclassables...

- [HOLMES, 2006] : (saisonniers) crainte des propriétaires agricoles de ne pas parvenir à transmettre la ferme, la terre à la génération suivante (fermes familiales sur plusieurs générations) en particulier dans un contexte où les terres sont perdues les unes derrière les autres (concurrence des sociétés agro industrielles ou compétition mondiale grandissante pour certaines productions).
- [BALAZS, FAGUER *et al.*, 1996] : (cadres chez HP) l'incertitude de la carrière et l'évaluation permanente produisent par exemple une mise à l'écart du personnel vieillissant placé sur une voie de garage où n'ont rien à faire sauf à attendre la retraite. On les désengage du travail malgré eux avec des effets sur l'estime de soi : façon de les considérer comme incompetents.
- [BUE, COUTROT *et al.*, 2008] : les auteurs notent que dans l'acception courante le terme de stress est associé au travail intellectuel alors que le terme de fatigue renvoie davantage au travail manuel.
- [VOLKOFF, 2002] : Contexte général extérieur à l'entreprise ; sur lequel l'entreprise n'a pas de levier d'action : Gestion des postes souples. L'auteur explique que le vieillissement de la population active ne permet plus de mettre tous les salariés âgés et fatigués par le travail à des postes souples ; on doit les maintenir à des postes durs.

Bibliographie des textes cités

- AMOSSE THOMAS et GOLLAC MICHEL, 2008a, « Intensité du travail et mobilité professionnelle », *Travail et Emploi*, n°113, pp. 59-73.
- AMOSSE THOMAS et GOLLAC MICHEL, 2008b, « Intensité du travail et mobilité professionnelle (French) », *Work Intensity and Occupational Mobility (English)*, n°113.
- ASKENAZY PHILIPPE, 2004, *Les désordres du travail*, Paris, Seuil et République des Idées.
- ASKENAZY PHILIPPE, 2006, « La santé et la sécurité dans les entreprises américaines », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°163, pp. 72-89.
- ASKENAZY PHILIPPE et CAROLI EVE, 2003, « Pratiques « innovantes », accidents du travail et charge mentale : résultats de l'enquête française « Conditions de travail 1998 » », *PISTES*, vol. 5 n°1.
- AUBENAS FLORENCE, 2010, *Le quai de Ouistreham*, Paris, Éditions de l'Olivier, 270 p.
- BALAZS G., FAGUER J. P., BALAZS GABRIELLE et PIALOUX MICHEL, 1996, « Une nouvelle forme de management : L'évaluation », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°114, pp. 68-78.
- BARDOT FABIENNE, 2001, « L'auscultation de la violence dans l'entreprise. Des médecins du travail parlent. », *Travail, genre et sociétés*, vol. 5 n°1, pp. 43-55.
- BARDOT FABIENNE et HUEZ DOMINIQUE, 2003, « Clinique médicale du travail et souffrance au travail: les dépressions réactionnelles professionnelles », *Travail et Emploi*, n°96, pp. 55-66.
- BARIL RAYMOND, 1999, « Les transformations du travail des opérateurs de raffinerie de pétrole : Le passage des cadrans aux écrans », *PISTES*, vol. 1 n°1.
- BAUDELLOT CHRISTIAN, GOLLAC MICHEL, BESSIERE CELINE, COUTANT ISABELLE, GODECHOT OLIVIER, SERRE DELPHINE et VIGUIER FREDERIC, 2003, *Travailler pour être heureux ? Le bonheur et le travail en France*, Paris, Fayard, 351 p.
- BEAUD STEPHANE et PIALOUX MICHEL, 2002, « Jeunes ouvrier(e)s à l'usine », *Notes de recherche sur la concurrence garçons/filles et sur la remise en cause de la masculinité ouvrière*, vol. 8 n°2, pp. 73-103.
- BENQUET MARLENE, 2009, « Nathalie M », *Le refus d'encaisser*, vol. N° 21 n°1, pp. 9-24.
- BOLTANSKI LUC et CHIAPELLO ÈVE, 1999, *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard, 843 p.
- BOUAZIZ PAUL, 2001, « Harcèlement moral, harcèlement sexué ? Les difficultés d'une approche juridique. », *travail, genre et sociétés*, vol. 5 n°1, pp. 75-89.
- BOUJASSON LAURA, 2009, « De l'épreuve du travail à l'épreuve de la reconnaissance du cancer en maladie professionnelle », *Mouvements*, vol. 58 n°2, pp. 56-65.

- BOUSSARD VALERIE, 2008, « Plaintes de stress et modèle professionnel. Quand les collectifs encadrent l'expression et la régulation du stress lié à la relation téléphonique », in Marie Buscatto, Marc Loriol, Jean-Marc Weller, *Au-delà du stress au travail. Une sociologie des agents publics au contact des usagers*, Ramonville-Saint-Agne, Éditions Érès, pp. 185-200.
- BOUSSARD VALERIE, LORIOLE MARC et CAROLY SANDRINE, 2007, « Une féminisation sur fond de segmentation professionnelle genrée : le cas des policières en commissariat », *Sociologies pratiques*, vol. 14 n°1, pp. 75-88.
- BROCHIER CHRISTOPHE, 2001, « Des jeunes corvéables : L'organisation du travail et la gestion du personnel dans un fast-food », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°138, pp. 73-83.
- BROWN ELIZABETH, FOUGEYROLLAS-SCHWEBEL DOMINIQUE et JASPARD MARYSE, 2002, « Les paroxysmes de la conciliation », *Violence au travail et violence du conjoint*, vol. 8 n°2, pp. 149-165.
- BRUNO ANNE-SOPHIE, 2008a, « Programme de recherche "santé et travail 2004-2006", acquis et limites », *Revue française des affaires sociales*, n°2-3, avril-septembre, pp. 355-390.
- BRUNO ANNE-SOPHIE, 2008b, « Quelques perspectives sur les travaux récents en "santé et travail". Les approches développées dans les revues de sciences sociales (2001-2007) », *Revue française des affaires sociales*, n°2-3, avril-septembre, pp. 71-96.
- BUE JENNIFER, COUTROT THOMAS, GUIGNON NICOLE et SANDRET NICOLAS, 2008, « Les facteurs de risques psychosociaux au travail. Une approche quantitative par l'enquête Sumer. », *Revue française des affaires sociales*, n°2-3, avril-septembre, pp. 45-70.
- BURNOD GUILLAUME, CARTRON DAMIEN et PINTO VANESSA, 2000, « Étudiants en fast-food : les usages sociaux d'un "petit-boulot" », *Travail et emploi*, n°83, pp. 137-156.
- BUSCATTO MARIE, 2002, « Les centres d'appels, usines modernes ? Les rationalisations paradoxales de la relation téléphonique », *Sociologie du Travail*, vol. 44 n°1, pp. 99-117.
- CANCE RAPHAËL, 2002, « Travailler en contrat à durée déterminée, entre précarité contrainte, espoir d'embauche et parcours volontaire », *Travail et Emploi*, n°89, pp. 29-44.
- CAROLY SANDRINE, 2002a, « Différences de gestion collective des situations critiques dans les activités de service selon deux types d'organisation du travail », *PISTES*, vol. 4 n°1.
- CAROLY SANDRINE, 2002b, « Différences de gestion collective des situations critiques dans les activités de service selon deux types d'organisation du travail », *PISTES*, vol. 4 n°1.
- CARTRON DAMIEN, 2000, *Excès de vitesse. Les effets de l'intensification sur les pénibilités et les risques*, rapport remis pour: Dares. Noisy-le-Grand, Centre d'études de l'emploi, 123 p.

- CARTRON DAMIEN, DE CONINCK FREDERIC et GOLLAC MICHEL, 2003, *Séminaire intensification du travail. Tome I : Synthèse des travaux*, rapport remis pour: ACI Travail, 38 p.
- CARTRON DAMIEN et GOLLAC MICHEL, 2006, « Fast-work et maltravail », in Philippe Askenazy, Damien Cartron, Frédéric de Coninck, Michel Gollac, *Organisation et intensité du travail*, Toulouse, Octares, pp. 227-238.
- CARTRON DAMIEN et GOLLAC MICHEL, 2009, « "C'est quand même un peu violent !" . Le désarmement de la critique dans les entreprises néo-libérales », in Marc Breviglieri, Claudette Lafaye, Danny Trom, *Compétences critiques et sens de la justice*, Paris, Économica, pp. 333-343.
- CASTEL ROBERT, 2003, *L'insécurité sociale : qu'est-ce qu'être protégé ?*, Paris, Seuil, 96 p.
- CASTEL ROBERT, ENRIQUEZ EUGENE et STEVENS HELENE, 2008, « D'où vient la psychologisation des rapports sociaux ? », *Sociologies pratiques*, vol. 17 n°2, pp. 15-27.
- CASTRA MICHEL, 2004, « Faire face à la mort : réguler la "bonne distance" soignants-malades en unité de soins palliatifs », *Travail et Emploi*, n°97, pp. 53-64.
- CASTRA MICHEL, 2008, « L'usage de l'analyse psychologique comme support à la gestion de la mort en unité de soins palliatifs », in Marie Buscatto, Marc Loriol, Jean-Marc Weller, *Au-delà du stress au travail. Une sociologie des agents publics au contact des usagers*, Ramonville-Saint-Agne, Éditions Érès, pp. 119-136.
- CATLLA MICHEL et ALBANEL XAVIER, 2009, « L'insaisissable mal-être au travail dans la Fonction publique territoriale », *Sociologies pratiques*, vol. 19 n°2, pp. 23-37.
- CAZABAT SANDRINE, BARTHE BEATRICE et CASCINO NADINE, 2008, « Charge de travail et stress professionnel : deux facettes d'une même réalité ? Étude exploratoire dans un service de gérontologie », *PISTES*, vol. 10 n°1.
- CHABAULT VINCENT, 2007, « Entre le commerce et la culture. Les pratiques de travail des vendeurs de livres de la FNAC », *Sociétés contemporaines*, vol. 67 n°3, pp. 27-45.
- CHATIGNY CELINE, VEZINA NICOLE et PREVOST JOHANNE, 2003, « Formation et soutien à l'apprentissage : des conditions indispensables à la polyvalence et à la santé et sécurité au travail », *PISTES*, vol. 5 n°2.
- CHAUVIN SEBASTIEN, 2010, *Les agences de la précarité journaliers à Chicago*, Le Seuil, 339 p.
- CHRISTIN R., 1991a, « Première génération : entretiens avec un professeur de lettres d'un collège de la banlieue parisienne », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°90, pp. 37-52.
- CHRISTIN R., 1991b, « Travail de nuit : entretien avec Danielle G., employée dans un centre de tri postal à Paris », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°90, pp. 20-28.
- CINTAS CAROLINE, 2009, « Pénibilité du travail en hôpital psychiatrique », *PISTES*, vol. 11 n°1.

- CLOT YVES, 2004, « Travail et sens du travail », in Pierre Falzon, *Ergonomie*, Paris, PUF, pp. 317-331.
- CLOT YVES, 2006a, *La fonction psychologique du travail*, Paris, Presses universitaires de France, 243 p.
- CLOT YVES, 2006b, « Sens du travail », in José Allouche, *Encyclopédie des ressources humaines*, Paris, Vuibert, pp. 1391-1401.
- CLOUTIER ESTHER, DAVID HELENE et TEIGER CATHERINE, 2003, « Agir sur les conditions de travail des auxiliaires de vie : croiser les accroches », *Travail et Emploi*, n°94, pp. 75-83.
- COUSIN OLIVIER, 2002, « Les ambivalences du travail. Les salariés peu qualifiés dans les centres d'appels », *Sociologie du Travail*, vol. 44 n°4, pp. 499-520.
- COUTAREL FABIEN, DANIELLOU FRANÇOIS et DUGUE BERNARD, 2003, « Interroger l'organisation du travail au regard des marges de manoeuvre en conception et en fonctionnement. La rotation est-elle une solution aux TMS ? », *PISTES*, vol. 5 n°2.
- CRAGUE GILLES, DE CONINCK FREDERIC, DELAHAY HELENE et GALLAND JEAN-PIERRE, 2006, « Les transformations du travail collectif l'impact de l'aménagement et de la réduction du temps de travail dans une administration », *Sociétés contemporaines*, vol. 61 n°1, pp. 119-139.
- CRU DAMIEN, 2001, « Le mal-être au travail, comment intervenir ? », *Travail, genre et sociétés*, vol. 5 n°1, pp. 57-73.
- DATCHARY CAROLINE, 2004, « Prendre au sérieux la question de la dispersion au travail. Le cas d'une agence de création d'événements », *Réseaux*, vol. 125 n°3, pp. 175-192.
- DATCHARY CAROLINE, 2008, « Gérer la dispersion : un travail collectif », *Sociologie du Travail*, vol. 50 n°3, pp. 396-416.
- DAUBAS-LETOURNEUX VERONIQUE, 2009, « Accidents du travail : des blessés et des morts invisibles », *Mouvements*, vol. 58 n°2, pp. 29-37.
- DAVEZIES PHILIPPE, 2004, « Les impasses du harcèlement moral », *Travailler*, vol. 11 n°1, pp. 83-90.
- DAVID HELENE, CLOUTIER ESTHER, TEIGER CATHERINE et PREVOST JOHANE, 2000, « Réflexions sur une expérience interdisciplinaire dans le cadre d'une recherche exploratoire », *PISTES*, vol. 2 n°1.
- DAVID HELENE, VOLKOFF SERGE, CLOUTIER ESTHER et DERRIENNIC FRANCIS, 2001, « Vieillesse, organisation du travail et santé », *PISTES*, vol. 3 n°1.
- DE CONINCK FREDERIC, 2004, « Du post-taylorisme à l'effritement des organisations », *Travail et Emploi*, n°100, pp. 139-149.
- DEBOUT FREDERIQUE, FAURE SONYA, FLIPO FABRICE, GERNET ISABELLE, LE LAY STEPHANE, LUSSON JULIEN et VINCENT JULIEN, 2009, « La santé à l'épreuve du travail », *Mouvements*, vol. 58 n°2, pp. 7-12.
- DEJOURS CHRISTOPHE, 2000, « Travail, souffrance et subjectivité », *Sociologie du Travail*, vol. 42 n°2, pp. 329-340.

- DELAHAYE HELENE et GRANIER FRANÇOIS, 2006, « La flexibilité au risque de la désaffiliation ? », *Sociologies pratiques*, vol. 12 n°1, pp. 81-87.
- DELHESTRE MARIE, 2008, « « Un si beau métier... » : Précaire de l'enseignement : L'insécurité comme condition de travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°175, pp. 54-61.
- DEVETTER FRANÇOIS-XAVIER, JANY-CATRICE FLORENCE et RIBAUT THIERRY, 2009, *Les services à la personne*, Paris, la Découverte, 122 p.
- DUBOIS CHRISTOPHE, 2007, « Le fonctionnement concret d'un quartier de détention pour femmes : ressorts organisationnels et implications sur l'identité personnelle des surveillants », *SociologieS*.
- FALCOZ CHRISTOPHE, 2004, « Virilité et accès aux postes de pouvoir dans les organisations », *Le point de vue des cadres homosexuel-le-s*, vol. 12 n°2, pp. 145-170.
- FALCOZ CHRISTOPHE et BECUWE AUDREY, 2009, « La gestion des minorités discréditables : le cas de l'orientation sexuelle », *Travail, genre et sociétés*, vol. 21 n°1, pp. 69-89.
- FLAMANT NICOLAS, 2005, « Conflit de générations ou conflit d'organisation ? Un train peut en cacher un autre », *Sociologie du Travail*, vol. 47 n°2, pp. 223-244.
- FOOT ROBIN, 2008, « Paroles et silences autour du suicide voyageur », in Marie Buscatto, Marc Loriol, Jean-Marc Weller, *Au-delà du stress au travail. Une sociologie des agents publics au contact des usagers*, Ramonville-Saint-Agne, Éditions Érès, pp. 57-74.
- GARCIA ADA, HACOURT BERNARD et BARA VIRGINIE, 2005, « Harcèlement moral et sexuel. Stratégies d'adaptation et conséquences sur la santé des travailleurs et des travailleuses », *PISTES*, vol. 7 n°3.
- GAUDART CORINNE, 2000, « Quand l'écran masque l'expérience des opérateurs vieillissants : changement de logiciel et activité de travail dans un organisme de services », *PISTES*, vol. 2 n°2.
- GENEST CHRISTIAN, LECLERC CHANTAL et MARANDA MARIE-FRANCE, 2005, « Les conduites de retrait comme stratégies défensives face au harcèlement psychologique au travail », *PISTES*, vol. 7 n°3.
- GOLLAC MICHEL, 1994, *Donner un sens aux données : l'exemple des enquêtes statistiques sur les conditions de travail*, Paris, 75 p.
- GOLLAC MICHEL, CASTEL MARIE-JOSEPHE, JABOT FRANCOIS et PRESSEQ PHILIPPE, 2006, « Du déni à la banalisation : Sur la souffrance mentale au travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°163, pp. 39-45.
- GOLLAC MICHEL et KRAMARZ FRANCIS, 2000, « L'informatique comme pratique et comme croyance », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°134, pp. 4-21.
- GOLLAC MICHEL et VOLKOFF SERGE, 1996, « Citius, altius, fortius. L'intensification du travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°114, pp. 54-67.
- GOLLAC MICHEL et VOLKOFF SERGE, 2002, « La mise au travail des stéréotypes de genre. Les conditions de travail des ouvrières », *Travail, genre et sociétés*, vol. 8 n°2, pp. 25-53.

- GOLLAC MICHEL et VOLKOFF SERGE, 2006, « La santé au travail et ses masques », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°163, pp. 4-17.
- GOLLAC MICHEL et VOLKOFF SERGE, 2007, *Les conditions de travail*, Paris, La découverte, 121 p.
- GONON OLIVIER, 2003, « Des régulations en lien avec l'âge, la santé et les caractéristiques du travail : le cas des infirmières d'un centre hospitalier français », *PISTES*, vol. 5 n°1.
- GORGEU A., MATHIEU R., BALAZS GABRIELLE et PIALOUX MICHEL, 1996, « Les ambiguïtés de la proximité : Les nouveaux établissements d'équipement automobile », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°114, pp. 44-53.
- GOUSSARD LUCIE, 2008, « Le consentement limité au travail. Résistances et consentements des salariés dans l'ingénierie automobile », *Tracés*, vol. 14 n°1, pp. 175-194.
- GRENIER-PEZE MARIE, 2001, « contrainte par corps : le harcèlement moral », *Travail, genre et sociétés*, vol. 5 n°1, pp. 29-41.
- GUYONVARCH MELANIE, 2008, « La banalisation du licenciement dans les parcours professionnels », *Déstabilisation ou recomposition des identités au travail ? (enquête)*, vol. 14 n°1, pp. 149-170.
- HANIQUE FABIENNE, 2008, « Les guichetiers de la Poste sont-ils stressés ? contribution à une acception sociologique et clinique de la notion de stress », in Marie Buscatto, Marc Loriol, Jean-Marc Weller, *Au-delà du stress au travail. Une sociologie des agents publics au contact des usagers*, Ramonville-Saint-Agne, Éditions Érès, pp. 155-176.
- HELARDOT VALENTINE, 2009, « Les salariés face à la dialectique santé-travail précarisé », *Mouvements*, vol. 58 n°2, pp. 21-28.
- HOLMES SETH M., 2006, « « Parce qu'ils sont plus près du sol » : L'invisibilisation de la souffrance sociale des cueilleurs de baies », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°165, pp. 28-51.
- JACQUINET SERGE, 2004, « Souffrance sociale des usagers et malaise des travailleurs sociaux », *Pensée plurielle*, vol. 8 n°2, pp. 39-49.
- JAEGER CHRISTINE, 2002, « L'impossible évaluation du travail des teleopérateurs. Le cas de deux centres d'appel », *Réseaux*, vol. 114 n°4, pp. 51-90.
- JAUVIN NATHALIE, VEZINA MICHEL, BOURBONNAIS RENEE et DUSSAULT JULIE, 2006, « Violence interpersonnelle en milieu de travail: une analyse du phénomène en milieu correctionnel québécois », *PISTES*, vol. 8 n°1.
- JEANTET AURELIE, 2003, « « À votre service ! » La relation de service comme rapport social "At your service!" Service relations as a social relationship », *Sociologie du Travail*, vol. 45 n°2, pp. 191-209.
- JEUDY-BALLINI MONIQUE, 2002, « Et il paraît qu'ils ne sont pas tous sourds ? Le travail comme exploit et résistance au quotidien », *Terrain*, n°39, pp. 17-32.
- JOUNIN NICOLAS, 2006, « La sécurité au travail accaparée par les directions : Quand les ouvriers du bâtiment affrontent clandestinement le danger », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°165, pp. 72-91.

- JOUNIN NICOLAS, 2008, « Humiliations ordinaires et contestations silencieuses. La situation des travailleurs précaires des chantiers », *Sociétés contemporaines*, vol. 70 n°2, pp. 25-43.
- JOUNIN NICOLAS, PALOMARES ÉLISE et RABAUD AUDE, 2008, « Ethnicisations ordinaires, voix minoritaires », *Sociétés contemporaines*, vol. 70 n°2, pp. 7-23.
- LAE JEAN-FRANÇOIS, 1991, « L'inaptitude à la RATP, de la protection à la sanction . In: N°8, Décembre 1991. Production domestique. pp. . », *Sociétés contemporaines*, n°8, pp. 107-125.
- LANGUMIER JULIEN, 2005, « Des ouvriers de la fonction publique d'Etat face aux reformes de modernisation. Enquete aupres des agents d'exploitation de la DDE », *Sociétés contemporaines*, vol. 58 n°2, pp. 65-84.
- LAPEYRE NATHALIE et ROBELET MAGALI, 2007, « Les mutations des modes d'organisation du travail au regard de la féminisation. L'expérience des jeunes médecins généralistes », *Sociologies pratiques*, vol. 14 n°1, pp. 19-30.
- LAZARUS JEANNE, 2009, « L'épreuve de l'argent. Une sociologie de la banque et de ses clients. », *thèse pour l'obtention du doctorat de sociologie*, sous la direction de Luc Boltanski, Paris, EHESS, juin 2009
- LE LAY STEPHANE, 2009, « L'introuvable renouvellement de l'organisation du travail. Entretien avec Thierry Rochefort », *Mouvements*, vol. 58 n°2, pp. 14-20.
- LECLERC CHANTAL, 2005, « Intervenir contre le harcèlement au travail : Soigner et sévir ne suffisent pas », *PISTES*, vol. 7 n°3.
- LECLERC CHANTAL, SABOURIN CECILE et BONNEAU MICHELINE, 2005, « La collégialité détournée : les racines organisationnelles du harcèlement psychologique dans les universités », *PISTES*, vol. 7 n°2.
- LEFEBVRE B., 1996, « Espace professionnels et flux tendus », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°114, pp. 79-88.
- LEFEBVRE SOLANGE, 2000, « Après les retraites massives dans deux hôpitaux québécois : Enjeux des rapports entre générations différentes de travailleurs », *PISTES*, vol. 2 n°1.
- LEGAULT MARIE-JOSEE, 2001, « Violence auprès des femmes dans les secteurs d'emploi non traditionnellement féminins et indemnisation », *PISTES*, vol. 3 n°1.
- LEGAULT MARIE-JOSEE et BELARBI-BASBOUS HIND, 2006, « Gestion par projets et santé mentale au travail dans la nouvelle économie », *PISTES*, vol. 8 n°1.
- LIVIAN YVES-FREDERIC, BARET CHRISTOPHE, BEAUJOLIN-BELLET RACHEL et SAINT-MARTIN ANNE, 2002a, « Le contrôle de la productivité dans les activités de service : peut-on dépasser les outils tayloriens ? », *Travail et Emploi*, n°91.
- LIVIAN YVES-FREDERIC, BARET CHRISTOPHE, BEAUJOLIN-BELLET RACHEL et SAINT-MARTIN ANNE, 2002b, « Le contrôle de la productivité dans les activités de service : peut-on dépasser les outils tayloriens ? (French) », *Controlling productivity in the service sector : going beyond taylorian tools ? (English)*, n°91.
- LOCOH THERESE et PUECH ISABELLE, 2008, « Migrations et discriminations », *Travail, genre et sociétés*, vol. 20 n°2, pp. 23-28.

- LORIOLE MARC, 2002, « « Mauvaise fatigue » et contrôle de soi : une approche sociohistorique », *PISTES*, vol. 4 n°1.
- LORIOLE MARC, 2008, « La reconnaissance juridique du stress au travail », in Marie Buscatto, Marc Loriol, Jean-Marc Weller, *Au-delà du stress au travail. Une sociologie des agents publics au contact des usagers*, Ramonville-Saint-Agne, Éditions Érès, pp. 91-109.
- LORIOLE MARC, 2009, « Les contraintes psychosociales au travail : un regard sociologique », in Loïc Lerouge, *Risques psychosociaux au travail. Étude comparée Espagne, France, Grèce, Italie, Portugal*, Paris, L'Harmattan,
- LORIOLE MARC, BOUSSARD VALERIE et CAROLY SANDRINE, 2006, « La résistance à la psychologisation des difficultés au travail : Le cas des policiers de voie publique », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°165.
- MALOCHET GUILLAUME, 2007, « Des femmes dans la maison des hommes. L'exemple des surveillantes de prison », *Travail, genre et sociétés*, vol. 17 n°1, pp. 105-121.
- MAMARBACHI ALEXANDRE, 2007, « « Se soumettre ou se démettre ». Les ressorts du consentement au travail dans un centre de traitement de la presse », *Sociétés contemporaines*, vol. 65 n°1, pp. 147-173.
- METZGER JEAN-LUC et CLEACH OLIVIER, 2004, « Le télétravail des cadres : entre suractivité et apprentissage de nouvelles temporalités », *Sociologie du Travail*, vol. 46 n°4, pp. 433-450.
- MOLINIE ANNE-FRANÇOISE, 2005, « Se sentir capable de rester dans son emploi jusqu'à la retraite ? », *PISTES*, vol. 7 n°1.
- MOLINIE ANNE-FRANÇOISE et VOLKOFF SERGE, 2000, « Intensité du travail et santé dans un organisme administratif: une enquête statistique à l'Agence nationale pour l'Emploi », *PISTES*, vol. 2 n°1.
- MUNAR SUARD LORENZO et LEBEER GUY, 2006, « L'engagement dans les activités de nettoyage et de gardiennage », *Travail, emploi, formation*, n°6, pp. 93-111.
- NKUITCHOU NKOUATCHET RAOUL, 2005, « La précarité de l'emploi au service de la prospérité du fast-food », *Sociologie du Travail*, vol. 47 n°4, pp. 470-484.
- OCTOBRE SYLVIE, 2001, « Construction et conflits de la légitimité professionnelle : qualification et compétence des conservateurs de musée », *Sociologie du Travail*, vol. 43 n°1, pp. 91-109.
- OKAS LIONEL, 2007, « Faire de nécessité vertu. Pratiques de la précarité des journalistes dans deux entreprises d'audiovisuel public », *Sociétés contemporaines*, vol. 65 n°1, pp. 83-111.
- PAVAGEAU PIERRE, 2006, « Les effets conjoints du travail et des horaires alternants sur la santé des agents de surveillance des établissements pénitentiaires », *PISTES*, vol. 8 n°2.
- PERILLEUX THOMAS, 2001, *Les tensions de la flexibilité. L'épreuve du travail contemporain*, Paris, 221 p.
- PERILLEUX THOMAS, 2005, « Le déni de l'évaluation », *Travailler*, vol. 13 n°1, pp. 113-134.

- PEROUMAL FREDERIC, 2008, « Le monde précaire et illégitime des agents de sécurité : L'insécurité comme condition de travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°175, pp. 4-17.
- PEYRIN AURELIE, 2007, « Les usages sociaux des emplois précaires dans les institutions culturelles », *Le cas des médiateurs de musées*, vol. 67 n°3, pp. 7-25.
- PIALOUX MICHEL, 1996, « Stratégies patronales et résistances ouvrières : La modernisation des ateliers de finition aux usines Peugeot de Sochaux (1989-1993) », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°114, pp. 5-20.
- PINTO JOSIANE, 2000, « Les secrétaires et la nouvelle économie des bureaux », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°134, pp. 62-65.
- PORCHER JOCELYNE, 2003, « Bien-être et souffrance en élevage : conditions de vie au travail des personnes et des animaux », *Sociologie du Travail*, vol. 45 n°1, pp. 27-43.
- PORCHER JOCELYNE, 2008, « Ouvrière en production porcine industrielle : le prix de la reconnaissance », *Ethnographique.org*, n°15.
- PRUVOST GENEVIEVE, 2008, « Ordre et désordre dans les coulisses d'une profession », *L'exemple de la police nationale*, vol. 72 n°4, pp. 81-101.
- PUECH ISABELLE, 2004, « Le temps du remue-ménage. Conditions d'emploi et de travail de femmes de chambre », *Sociologie du Travail*, vol. 46 n°2, pp. 150-167.
- PUECH ISABELLE, 2006, « Femmes et immigrées : corvéables à merci », *Travail, genre et sociétés*, vol. 16 n°2, pp. 39-51.
- PURSER GRETCHEN, 2006, « «Que du sale boulot» : Risques et accidents corporels chez les travailleurs journaliers aux États-Unis », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°165, pp. 52-71.
- ROGERAT CHANTAL, 2001, « Harcèlement et violence : les maux du travail », *Travail, genre et sociétés*, vol. 5 n°1, pp. 21-28.
- SARFATI FRANÇOIS, 2008, « L'expérience du stress, son cadre social et ses usages managériaux », in Marie Buscatto, Marc Lorient, Jean-Marc Weller, *Au-delà du stress au travail. Une sociologie des agents publics au contact des usagers*, Ramonville-Saint-Agne, Éditions Érès, pp. 23-38.
- SIBLOT YASMINE, 2008, « Travailler avec le public : contrainte ou ressource au guichet ? », in Marie Buscatto, Marc Lorient, Jean-Marc Weller, *Au-delà du stress au travail. Une sociologie des agents publics au contact des usagers*, Ramonville-Saint-Agne, Éditions Érès, pp. 223-242.
- SINIGAGLIA JEREMY, 2007, « Le mouvement des intermittents du spectacle : entre précarité démobilisatrice et précaires mobilisateurs », *Sociétés contemporaines*, vol. 65 n°1, pp. 27-53.
- SOARES ANGELO, 2000, « Au coeur des services : les larmes au travail », *PISTES*, vol. 2 n°2.
- SORIGNET PIERRE-EMMANUEL, 2004, « Être danseuse contemporaine : une carrière "corps et âme" », *Travail, genre et sociétés*, vol. 12 n°2, pp. 33-53.

- SORIGNET PIERRE-EMMANUEL, 2006, « Danser au-delà de la douleur », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°163, pp. 46-71.
- SOULIE C., 1996, « Précarité dans l'enseignement supérieur : allocataires et moniteurs en sciences humaines », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°115, pp. 58-64.
- SPIRE ALEXIS, 2007, « L'asile au guichet : La dépolitisation du droit des étrangers par le travail bureaucratique », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°169, pp. 4-21.
- ST-VINCENT MARIE, VEZINA NICOLE, DUFOUR BERNARD, ST-JACQUES YVES et CLOUTIER ESTHER, 2003, « La rotation des postes: ce qu'en pensent des travailleurs d'une usine d'assemblage automobile », *PISTES*, vol. 5 n°2.
- TARTY-BRIAND ISABELLE, 2004, « Du travail au chômage : la place des enjeux de santé dans l'exclusion de l'emploi chez des chômeurs « âgés » », *PISTES*, vol. 6 n°1.
- THERY LAURENCE, 2009, « Face à l'intensification, quand les syndicalistes interrogent leurs pratiques », *Mouvements*, vol. 58 n°2, pp. 117-124.
- THIBAUT MARTIN, 2008, « Agent RATP plutôt qu'ouvrier, la sécurité ? L'insécurité comme condition de travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°175.
- TROMPETTE PASCALE, 2002, « Un rayon de soleil dans l'atelier... : Le quotidien du travail dans une usine nucléaire », *Terrain*, n°39, pp. 49-68.
- TROTZIER CHRISTIAN, 2002, « La déstabilisation des ouvrières licenciées », *Travail, genre et sociétés*, vol. 7 n°1, pp. 147-172.
- TROTZIER CHRISTIAN, 2006, « Le choc du licenciement: femmes et hommes dans la tourmente », *Travail, genre et sociétés*, vol. 16 n°2, pp. 19-37.
- VALEYRE ANTOINE, 2001, « Le travail industriel sous la pression du temps », *Travail et emploi*, n°86, pp. 127-149.
- VALEYRE ANTOINE, 2003, *Formes d'intensification du travail, dynamiques de l'emploi et performance économique dans les activités industrielles*, Noisy-le-Grand, Centre d'études de l'emploi, 30 p.
- VALEYRE ANTOINE, 2006, *Conditions de travail et santé au travail des salariés de l'Union européenne : des situations contrastées selon les formes d'organisation.*, Noisy-le-Grand, Centre d'études de l'emploi, 48 p.
- VALLERY GERARD et HERVET CAROLINE, 2005, « Impact de diverses modalités organisationnelles du travail posté sur le sommeil, les comportements alimentaires, la vie sociale et familiale : le cas du personnel soignant en milieu hospitalier français », *PISTES*, vol. 7 n°1.
- VEZINA MICHEL, BOURBONNAIS RENEE, BRISSON CHANTAL et TRUDEL LOUIS, 2006, « Définir les risques : Sur la prévention des problèmes de santé mentale », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°163, pp. 32-38.
- VEZINA MICHEL et DUSSAULT JULIE, 2005, « Au-delà de la relation « bourreau-victime » dans l'analyse d'une situation de harcèlement psychologique au travail », *PISTES*, vol. 7 n°3.

- VOLKOFF SERGE, 2002, « La réduction du temps de travail : quels enjeux pour la santé des salariés âgés ? », *PISTES*, vol. 4 n°1.
- VOLKOFF SERGE, 2006, « « Montrer » la pénibilité : le parcours professionnel des éboueurs », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°163, pp. 62-71.
- VOLKOFF SERGE, 2008, « La recherche et l'action en santé au travail », *Revue française des affaires sociales*, n°2-3, avril-septembre, pp. 13-17.
- WELLER JEAN-MARC, 2002, « Stress relationnel et distance au public De la relation de service à la relation d'aide », *Sociologie du Travail*, vol. 44 n°1, pp. 75-97.
- WOLFF LOUP et ZUNIGO XAVIER, 2010, « Parcours professionnels, expériences du déclassement et risque psychosocial. Les enseignements du questionnaire France Telecom », Séminaire annuel du CREAPT : Le rôle de l'expérience dans les contextes de changement du travail, 10-12 mai 2010.

Annexe I. Liste des revues recensées de manière systématique

- Actes de la recherche en sciences sociales
- Ethnographiques.org
- Genèses
- Informations sociales
- Interrogations
- L'année sociologique
- Le mouvement social
- Mouvements
- Pensée plurielle
- Pistes
- Politix
- Population
- Réseaux
- Revue française de science politique
- Revue française de sociologie
- Revue française des affaires sociales
- Sociétés contemporaine
- Sociologie du travail
- SociologieS
- TEF (Travail-Emploi-Formation)
- Terrain
- Terrains et travaux
- Tracés

- Travail et Emploi
- Travail, genre et société
- American Sociological Review
- Annual Review of Sociology
- British Journal of Sociology
- Contemporary Sociology
- European Sociological Review
- Sociological Forum
- The American Journal of Sociology

Annexe II. Méthodologie des articles utilisés

[AMOSSE, GOLLAC, 2008b] : Quanti 22000 salariés ; enquête FQP.

[ASKENAZY, CAROLI, 2003] : Quanti, Utilisation de conditions de travail 98 + connaissance fichiers américains.

[BALAZS, FAGUER *et al.*, 1996] : Enquête quali. Entretiens

[BARDOT, 2001] : Témoignage liée à l'expérience de médecin du travail. Témoignage d'un médecin du travail

[BARDOT, HUEZ, 2003] : Quali,

[BARIL, 1999] : Quali ergo, Quelques opérateurs.

[BEAUD, PIALOUX, 2002] : Enquête quali.

[BENQUET, 2009] : Un entretien. Entretien avec Nathalie M., caissière à Hypermag Grand Large

[BOUAZIZ, 2001] : (avocat → travail sur des arrêts portant sur le harcèlement)

[BOUJASSON, 2009] : Enquête quali. Parcours biographique d'une personne

[BOUSSARD, LORIOU *et al.*, 2007] : Enquête quali + usage d'une enquête quanti. Observation de terrain de patrouilles de sécurité publique de quatre commissariats, entretiens (N=60) auprès de policiers + usage secondaire d'une enquête quantitative sur les conditions de travail dans la police (IHESI)

[BROCHIER, 2001] : Observation participante. Un fast-food (emploie une cinquantaine de personnes)

[BROWN, FOUGEYROLLAS-SCHWEBEL *et al.*, 2002] : Enquête quanti. Enquête commanditée par le service du droit des femmes et le secrétariat d'État aux droits des femmes. Réalisée par l'IDUP (Paris I). Échantillon représentatif de 6970 femmes âgées de 20 à 59 ans et résidant, hors institution, en métropole ; par téléphone selon la méthode « cati » (vu le thème de l'enquête, dispositif de relais associatifs a été mis en place) ; passation du questionnaire durait en moyenne 45 mn. Modules sur les actes de violence : appréhendent les faits de violence subis pendant les 12 derniers mois dans les différents cadres de vie : espaces publics, sphère professionnelle, couple, famille. Les mots « violence » ou « agression » ne sont pas utilisés, seuls les faits sont évoqués. Ils sont décrits avec le plus de précision possible de façon à limiter la part de subjectivité des réponses ;

[BRUNO, 2008a] : Bilan du programme de recherche « Santé et travail 2004-2006 ». Travail sur la base de recherches quanti et quali

[BRUNO, 2008b] : Revue de littérature sur les travaux « santé et travail ». Travail sur la base de recherches quanti et quali

[BUE, COUTROT *et al.*, 2008] : Enquête quantitative . Travail sur la base de l'enquête SUMER 2003

[BUSCATTO, 2002] : Quali, Entretiens dans un centre d'appels auprès d'opérateur et de la hiérarchie.

[CANCE, 2002] : Quali en deux vagues séparées de 9 à 12 mois (environ 110 individus).

[CAROLY, 2002b] : Quali, Observation de 2 bureaux de poste, guichet.

- [CASTRA, 2004] : Quali : 120 entretiens et 9 mois d'observation participante.
- [CATLLA, ALBANEL, 2009] : Enquête quali. Enquête de 10 mois ; entretiens (N=30), suivi de réunions collectives entre agents et élus syndicaux ; observations au sein de divers services ; analyse de sources documentaires variées (règlements, statistiques internes, tracts syndicaux, notes de services, CR de réunions de CHS etc.)
- [CAZABAT, BARTHE *et al.*, 2008] : Observation de 3 infirmières sur 6 postes et questionnaire de 19 questions passés à X personnes (mais très peu).
- [CHABAULT, 2007] : Enquête quali. Exploitation d'archives syndicales (Cgt et Cfdt), document internes à l'entreprise, entretiens (N=31), observations diffuses.
- [CHATIGNY, VEZINA *et al.*, 2003] : Étude qualitative dans une entreprise
- [CHRISTIN, 1991a] : Un témoignage
- [CHRISTIN, 1991b] : Qualitatif. Entretien (N=1)
- [CINTAS, 2009] : quali, Entretien auprès de plusieurs personnels hospitalier.
- [CLOUTIER, DAVID *et al.*, 2003] : Quali.
- [COUSIN, 2002] : Quali, Centre d'appel.
- [COUTAREL, DANIELLOU *et al.*, 2003] : Revue de littérature.
- [CRAGUE, DE CONINCK *et al.*, 2006] : Enquêtes dans le cadre d'un groupe de suivi paritaire associant la direction du personnel du ministère, quelques chefs de service et les organisations syndicales représentées au niveau central au sein de onze services du ministère avec rencontre de l'équipe de direction ainsi que des organisations syndicales locales + entretiens. 120 entretiens
- [CRU, 2001] : Réflexion et synthèse de travaux personnels.
- [DATCHARY, 2004] : Enquête quali. Observation
- [DATCHARY, 2008] : Quali, Agence d'événementiel.
- [DAUBAS-LETOURNEUX, 2009] : Enquête .
- [DAVEZIES, 2004] : Synthèse de travaux personnels.
- [DAVID, CLOUTIER *et al.*, 2000] : quali.
- [DAVID, VOLKOFF *et al.*, 2001] : Revue de littérature et synthèses de travaux personnels.
- [DE CONINCK, 2004] : Quali et quanti : analyse secondaire.
- [DEBOUT, FAURE *et al.*, 2009] : Introduction du numéro *Mouvements* « La santé à l'épreuve du travail »
- [DEJOURS, 2000] : Quali, À propos de souffrance en France.
- [DELAHAYE, GRANIER, 2006] : À propos de... L'homme flexible, Coninck (de) F., & La société flexible, sous la direction de M. De Nanteuil-Miribel, et A. Le Akremi
- [DELHESTRE, 2008] : Analyse à partir d'une lettre du parcours d'une enseignante précaire de l'éducation nationale. Témoignage
- [DUBOIS, 2007] : Enquête quali. Travail ethnographique (6 semaines de présence dans un Quartier de Femmes) + 40 entretiens
- [FALCOZ, 2004] : Enquête exploratoire quantitative+ entretiens. Question sur l'homophobie au travail en France. Envoi du questionnaire par mail à plus de 300 associations ainsi qu'à des lieux ou manifestations tous LGBT. Obtient 322 réponses. Difficultés à faire une enquête auprès des homosexuels (elles).
- [FLAMANT, 2005] : Quali, Observation et entretien à la SNCF.

- [GARCIA, HACOURT *et al.*, 2005] : Quali.
- [GAUDART, 2000] : Quali, Trois sites où il y a un changement de logiciel.
- [GENEST, LECLERC *et al.*, 2005] : Quali, Entretien + étude sur le terrain.
- [GOLLAC, CASTEL *et al.*, 2006] : Synthèses de travaux personnels .
- [GOLLAC, CASTEL *et al.*, 2006] : Travail de synthèse : enquêtes quali et quanti. Réflexion et synthèse à partir d'enquêtes de terrain et d'enquêtes quantitatives
- [GOLLAC, KRAMARZ, 2000] : Enq stat, entretiens compréhensifs.
- [GOLLAC, VOLKOFF, 2002] : Enquêtes stats. Plusieurs enquêtes stats : enquête de la DARES sur les conditions de travail (84-98). Enquête 1987 INDRR sur technique et organisation du travail (TOTTO) et Travail et Modes de vie 1997
- [GONON, 2003] : Quali, Observation et entretiens à l'hôpital.
- [GORGEU, MATHIEU *et al.*, 1996] : Enquête quali. Entretiens, et observations diffuses
- [GOUSSARD, 2008] : Enquête quali.
- [GRENIER-PEZE, 2001] : synthèse de travaux personnels et utilisation de son expérience de médecin du travail.
- [GUYONVARCH, 2008] : Enquête quali. Entretien semi-directifs (N=69)
- [HELARDOT, 2009] : Enquête quali + enquête quanti. Entretiens téléphoniques (N=50) avec des médecins du travail + entretiens approfondis avec des salariés (N=30) ; questionnaire passé auprès de 200 salariés
- [HOLMES, 2006] : Observation participante comme cueilleur de baies + « interviews » d'autres employés de la ferme. Différents terrains ; a accompagné une famille étendue (migrante) de 23 personnes de l'Etat de Washington à la Central Valley Californienne ; a passé ensuite un moment au Mexique dans la ville d'origine de la communauté indienne (*Triqui*) qu'il connaissait ; a fait ensuite un voyage clandestin avec une famille depuis le Mexique jusqu'à la frontière américaine (passer la frontière de barbelés et traverser le désert de nuit jusqu'en Arizona) ; repart ensuite vers le campement de travail de l'Etat de Washington.
- [JACQUINET, 2004] : Enquête quali. Réflexion à partir d'une enquête quali (N=50) auprès d'affiliés mutualistes en Belgique (réserve : va parler aussi des travailleurs sociaux)
- [JAEGER, 2002] : Enquête quali dans deux centre d'appels.
- [JAUVIN, VEZINA *et al.*, 2006] : Quali.
- [JEANTET, 2003] : Quali, Guichetiers à la poste.
- [JEUDY-BALLINI, 2002] : Enquête quali. Enquête dans une entreprise de maroquinerie haut de gamme, répartie sur trois sites géographique
- [JOUNIN, 2006] : Observation participante + entretiens. 12 mois d'observation participante + 50 entretiens
- [JOUNIN, 2008]. : Observation participante + entretiens semi directifs + traitement de seconde main de statistiques sur le bâtiment et l'immigration, plus un fichier du personnel d'une entreprise générale de bâtiment (300 salariés) + lecture systématique durant deux ans de newsletters informatiques concernant le BTP et diverses publications professionnelles. 9 mois d'observation dans des chantiers de gros œuvre franciliens (comme ouvrier intérimaire ou stagiaire) + une cinquantaine d'entretiens (notamment avec des ouvriers)
- [LAE, 1991] : Enquête qualitative.

- [LANGUMIER, 2005] : Enquête ethno + entretiens compréhensifs. Enquête ethnographique (familiarisation avec le terrain par un stage d'un mois comme agent d'exploitation + enquête intensive d'une semaine à la DDE de l'Yonne) + 12 entretiens
- [LAPEYRE, ROBELET, 2007] : Enquête quali + appui sur « d'autres travaux » quali et quantitatif. Enquête pour le CNOM sur les changements professionnels associés à la féminisation de la profession ; 23 médecins de 30 à 35 installés dans les départements du Rhône et de la Haute Garonne ont été interviewés (diversité des situations : médecins générale/spécialisée, chirurgie, salarié/libéral, installation urbaine, semi urbaine, rurale)
- [LE LAY, 2009] : Interview de Thierry Rochefort.
- [LECLERC, 2005] : Synthèse de travaux.
- [LECLERC, SABOURIN *et al.*, 2005] : quali.
- [LEFEBVRE B., 1996] : Quali + connaissances générales. Cite quelques extraits d'entretien
- [LEFEBVRE SOLANGE, 2000] : Quali, Des infirmières.
- [LEGAULT, 2001] : Quali, 70 entretiens.
- [LEGAULT, BELARBI-BASBOUS, 2006] : Quali : enquête dans 7 entreprises pratiquant la gestion par projet.
- [LIVIAN, BARET *et al.*, 2002b] : Quali. 12 entretiens chez les créatifs, une quarantaine pour la grande distribution.
- [LOCOH, PUECH, 2008] : Introduction à un numéro thématique. Introduction à un numéro thématique
- [LORIOU, 2002] : quali..
- [LORIOU, BOUSSARD *et al.*, 2006] : Enquête sur trois professions appartenant au service public et réputés stressantes (policier, infirmière, chauffeur de bus) ; On ne sait rien de plus sur l'enquête (a fait l'objet d'un rapport)
- [MALOCHET, 2007] : Observation de terrain + entretiens (N=85). Deux mois pour deux enquêtes (région parisienne + ENAP)
- [MAMARBACHI, 2007] : Enquête qualitative. Enquête ethno : observation participante (6 mois à mi temps) + 15 entretiens semi directifs
- [METZGER, CLEACH, 2004] : Quali et petit quanti, Entretien et questionnaire dans la même grande entreprise.
- [MOLINIE, 2005] : Quanti, 3200 1^{ère} vague ; 2300 2^{ème} vague .
- [MOLINIE, VOLKOFF, 2000] : Quanti : 2000 salariés interrogés lors de la médecine du travail. Tirés au sort ; 75% de taux de réponse. .
- [MUNAR SUARD, LEBEER, 2006] : 3 recherches quali. Deux recherches sur la santé sécurité au travail dans le cadre du dialogue social européen, une recherche sur le stress dans le secteur du nettoyage belge à la demande de partenaires sociaux ; Les trois études : sélection d'entreprises par les partenaires sociaux, et entretiens approfondis (N= ?)
- [NKUITCHOU NKOUATCHET, 2005] : Quali, Observation et entretien en fast-food.
- [OCTOBRE, 2001] : Quali/quantitatif, Enquête auprès des 1000 conservateurs de musée (600 réponses au questionnaire).
- [OKAS, 2007] (pseudo) : Enquête quali. - environ 16 entretiens (10 avec des journalistes précaires, 4 responsables, 2 juristes spécialisés en droit du travail). Plusieurs observations ethnographiques (quelques semaines dans diverses rédactions)

- [PAVAGEAU, 2006] : Quanti, 1800 questionnaires (pas très clair sur le nombre de répondants).
- [PERILLEUX, 2005] : Réflexion et synthèse de travaux personnels.
- [PEROUMAL, 2008] : Enquête née d'une expérience professionnelle comme agent de sécurité + entretiens + enquête monographique. Enquête monographique à partir d'une des principales entreprises du marché de la sécurité (témoignages de salariés et visites de sites) + expérience professionnelle antérieure dans ce secteur (1 an)
- [PEYRIN, 2007] : Enquête qualitative + enquête quantitative. Enquête qualitative conduite dans une vingtaine de musées (alternant séances d'observations et interactions au sein du musée et du service des pulics) + une centaine d'entretiens (2/3 auprès des médiateurs). Enquête quantitative : exploitation secondaire du recensement administratif des personnels et moyens affectés à l'accompagnement des visiteurs dans le musée de France (réalisée par la Direction des Musées de France en 2001) → questionnaire adressé à 1300 établissements emploi et retourné par 54% d'entre eux.
- [PIALOUX, 1996] : Enquête quali. Entretiens, observation diffuse
- [PINTO, 2000] : S'appuie sur plusieurs enquêtes dont au moins une auprès de 250 secrétaires (1999-2000).
- [PORCHER, 2003] : Quali,
- [PORCHER, 2008] : Enquête qualitative . Treize femmes travaillant dans des élevages bretons + enquêtes précédentes auprès d'éleveurs et de salariés de l'élevage + connaissance du terrain en tant que salariée et technicienne antérieure à sa démarche de recherche
- [PRUVOST, 2008] : Enquête qualitative.
- [PUECH, 2004] : Quali, Entretien, observation.
- [PUECH, 2006] : Travail réalisé auprès d'une vingtaine de femmes de chambre (chez Sourire et chez Clean)
- [PURSER, 2006] : Observation participante. Ethnographie par observation participante dans une succursale d'une des entreprises phares dans l'approvisionnement de main d'œuvre temporaire manuelle de la côté ouest des EU
- [ROGERAT, 2001] : Introduction au dossier *Harcèlement et violence : les maux du travail*, études, genre et société.
- [SINIGAGLIA, 2007] : Enquête quali + éléments quanti. Pré-enquête par questionnaire (75), entretiens (36), observation participante (suivi de plus d'une centaine de réunions ou d'actions contestataires)
- [SOARES, 2000] : Quali : 77 entretiens à Montréal dans les métiers de service.
- [SORIGNET, 2004] : Enquête qualitative. Enquête quali (40 entretiens, observation participante) + un questionnaire (plutôt échec)
- [SORIGNET, 2006] : Enquête par questionnaire + observation + entretiens + participation au travail de danseur au sein des cours de danse et dans des compagnies de danse contemporaine. L'enquête par questionnaire donne des résultats médiocres sur lesquels ne fonde pas son travail ; 71 entretiens ; Travail comme danseur durant deux étés au sein de compagnies contemporaines.
- [SOULIE, 1996] : Enquête quali. Entretiens (N= ??)
- [SPIRE, 2007] : Enquête quali. Observation participante longue + entretiens
- [ST-VINCENT, VEZINA *et al.*, 2003] : Petit quanti (enquête ad hoc) + Quali + revue de littérature, Dans une importante usine d'assemblage.

- [TARTY-BRIAND, 2004] : Quali / thèse, Entretien auprès de chômeurs.
- [THERY, 2009] : Synthèse de travaux et une recherche action engagée par la CFDT.
- [THIBAULT, 2008] : Enquête quali.
- [TROMPETTE, 2002] : Enquête quali. Enquête ethnographique avec entretiens du personnel in situ. Travail d'une année avec de longs séjours sur le site
- [TROTZIER, 2002] : Enquête quali. Entretiens (N=86)
- [TROTZIER, 2006] : Enquête quali et données quantitatif. Entretiens (N=120) en face à face ou par téléphone auprès d'ouvriers et ouvrières ayant subi un licenciement sélectif. Sont extraits d'une enquête plus vaste menée dans le cadre d'une thèse de sociologie qui étudie les trajectoires sur une vingtaine d'années de 230 licenciés issus de la bonneterie Chemise det de l'entreprise de mécanique Moteur dans une vallée du massif Vosgien.
- [VALEYRE, 2006] : Quanti, enquête fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail limité aux salariés de l'industrie soit 8 000 salariés européens.
- [VALLERY, HERVET, 2005] : Revue littérature + quanti petits effectifs.
- [VEZINA, BOURBONNAIS *et al.*, 2006] : Revue de littérature et synthèse de travaux personnels.
- [VEZINA, DUSSAULT, 2005] : synthèse de travaux.
- [VOLKOFF, 2002] : Quali, Deux études de cas.
- [VOLKOFF, 2006] : Données quantitatives (démographiques ou épidémiologiques) + entretiens et observations d'activité (par exemple tournée) .
- [VOLKOFF, 2008] : Réflexion s'appuyant sur des recherches variées se rapportant à la santé au travail. Réflexion sur la base de travaux quali et quanti.
- [WELLER, 2002] : Quali,

Annexe III. Bibliographie complète

Les articles et ouvrages cités ici n'ont pas tous été utilisés dans le rapport mais ont tous été consultés. S'ils ne sont pas utilisés c'est parce qu'il nous a semblé que même si leur propos pouvait paraître proche des risques psychosociaux, ce n'était finalement pas le cas.

- 2001, « Le travail de nuit des femmes », *Travail, genre et sociétés*, vol. 5 n°1, pp. 135-160.
- 2002, « À propos de travail, famille... et genre », *Mouvements*, vol. 24 n°5, pp. 145-153.
- 2003, « À plusieurs voix sur Portrait de l'artiste en travailleur », *Mouvements*, vol. 29 n°4, pp. 146-154.
- AMOSSE THOMAS et GOLLAC MICHEL, 2008, « Intensité du travail et mobilité professionnelle », *Travail et Emploi*, n°113, pp. 59-73.
- ASKENAZY PHILIPPE, 2004, *Les désordres du travail*, Paris, Seuil et République des Idées.
- ASKENAZY PHILIPPE, 2006, « La santé et la sécurité dans les entreprises américaines », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°163, pp. 72-89.
- ASKENAZY PHILIPPE et CAROLI EVE, 2003, « Pratiques « innovantes », accidents du travail et charge mentale : résultats de l'enquête française « Conditions de travail 1998 » », *PISTES*, vol. 5 n°1.
- ASKENAZY PHILIPPE, CARTRON DAMIEN, DE CONINCK FRÉDÉRIC et GOLLAC MICHEL, 2006, *Organisation et intensité du travail*, Toulouse, Octarès, 532 p.
- AUBENAS FLORENCE, 2010, *Le quai de Ouistreham*, Paris, Éditions de l'Olivier, 270 p.
- AUROUSSEAU CHANTAL, 2000, « Les ancrages organisationnels, individuels et sociaux des violences hiérarchique et organisationnelle - vers une approche globale », *PISTES*, vol. 2 n°2.
- BALAZS G., FAGUER J. P., BALAZS GABRIELLE et PIALOUX MICHEL, 1996, « Une nouvelle forme de management : L'évaluation », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°114, pp. 68-78.
- BARDOT FABIENNE, 2001, « L'auscultation de la violence dans l'entreprise. Des médecins du travail parlent. », *Travail, genre et sociétés*, vol. 5 n°1, pp. 43-55.
- BARDOT FABIENNE et HUEZ DOMINIQUE, 2003, « Clinique médicale du travail et souffrance au travail: les dépressions réactionnelles professionnelles », *Travail et Emploi*, n°96, pp. 55-66.
- BARIL RAYMOND, 1999, « Les transformations du travail des opérateurs de raffinerie de pétrole : Le passage des cadrans aux écrans », *PISTES*, vol. 1 n°1.

- BAUDELOT CHRISTIAN, GOLLAC MICHEL, BESSIÈRE CÉLINE, COUTANT ISABELLE, GODECHOT OLIVIER, SERRE DELPHINE et VIGUIER FRÉDÉRIC, 2003, *Travailler pour être heureux ? Le bonheur et le travail en France*, Paris, Fayard, 351 p.
- BEAUD STÉPHANE et PIALOUX MICHEL, 2002, « Jeunes ouvrier(e)s à l'usine », *Notes de recherche sur la concurrence garçons/filles et sur la remise en cause de la masculinité ouvrière*, vol. 8 n°2, pp. 73-103.
- BENQUET MARLÈNE, 2009, « Nathalie M », *Le refus d'encaisser*, vol. N° 21 n°1, pp. 9-24.
- BENSE FERREIRA ALVES CELIA, 2007, « Le théâtre, l'intermittent et le permanent », *Coopérer pour se stabiliser dans l'emploi*, vol. 66 n°2, pp. 17-36.
- BERNARD SOPHIE, 2005, « Le temps de l'activité de la caissière : entre logique productive et logique de service », *Sociologie du Travail*, vol. 47 n°2, pp. 170-187.
- BERTHET MICHEL, CRU DAMIEN et COUTROT THOMAS, 2003, « Travail prescrit, travail réel et santé au travail: De nouveaux modes d'intervention ergonomique ? (French) », n°96, pp. 85-96.
- BOLTANSKI LUC et CHIAPELLO ÈVE, 1999, *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard, 843 p.
- BONVIN FRANCOIS et FAGUER JEAN-PIERRE, 2000, « Une génération d'autodidactes », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°134, pp. 76-81.
- BOUZAZ PAUL, 2001, « Harcèlement moral, harcèlement sexué ? Les difficultés d'une approche juridique. », *travail, genre et sociétés*, vol. 5 n°1, pp. 75-89.
- BOUJASSON LAURA, 2009, « De l'épreuve du travail à l'épreuve de la reconnaissance du cancer en maladie professionnelle », *Mouvements*, vol. 58 n°2, pp. 56-65.
- BOUMAZA MAGALI et PIERRU EMMANUEL, 2007, « Des mouvements de précaires à l'unification d'une cause », *Sociétés contemporaines*, vol. 65 n°1, pp. 7-25.
- BOUSSARD VALÉRIE, 2008, « Plaintes de stress et modèle professionnel. Quand les collectifs encadrent l'expression et la régulation du stress lié à la relation téléphonique », in Marie Buscatto, Marc Loriol, Jean-Marc Weller, *Au-delà du stress au travail. Une sociologie des agents publics au contact des usagers*, Ramonville-Saint-Agne, Éditions Érès, pp. 185-200.
- BOUSSARD VALÉRIE, LORIOLE MARC et CAROLY SANDRINE, 2007, « Une féminisation sur fond de segmentation professionnelle genrée : le cas des policières en commissariat », *Sociologies pratiques*, vol. 14 n°1, pp. 75-88.
- BROCHIER CHRISTOPHE, 2001, « Des jeunes corvéables : L'organisation du travail et la gestion du personnel dans un fast-food », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°138, pp. 73-83.
- BROCHIER CHRISTOPHE, 2006, « Le contrôle du travail par les ouvriers : analyses à partir d'observations participantes », *Sociologie du Travail*, vol. 48 n°4, pp. 525-544.
- BROWN ELIZABETH, FOUGEYROLLAS-SCHWEBEL DOMINIQUE et JASPARD MARYSE, 2002, « Les paroxysmes de la conciliation », *Violence au travail et violence du conjoint*, vol. 8 n°2, pp. 149-165.

- BRUNO ANNE-SOPHIE, 2008, « Programme de recherche "santé et travail 2004-2006", acquis et limites », *Revue française des affaires sociales*, n°2-3, avril-septembre, pp. 355-390.
- BRUNO ANNE-SOPHIE, 2008, « Quelques perspectives sur les travaux récents en "santé et travail". Les approches développées dans les revues de sciences sociales (2001-2007) », *Revue française des affaires sociales*, n°2-3, avril-septembre, pp. 71-96.
- BUÉ JENNIFER, COUTROT THOMAS, GUIGNON NICOLE et SANDRET NICOLAS, 2008, « Les facteurs de risques psychosociaux au travail. Une approche quantitative par l'enquête Sumer. », *Revue française des affaires sociales*, n°2-3, avril-septembre, pp. 45-70.
- BURCHELL BRENDAN, 2006, « Anglais, encore un effort ! : L'intensité du travail au Royaume-Uni », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°163, pp. 90-100.
- BURGI-GOLUB NOËLLE, 2002, « Exiler, desoeyrer les femmes licenciées », *Travail, genre et sociétés*, vol. 8 n°2, pp. 105-122.
- BURNOD GUILLAUME, CARTRON DAMIEN et PINTO VANESSA, 2000, « Étudiants en fast-food : les usages sociaux d'un "petit-boulot" », *Travail et emploi*, n°83, pp. 137-156.
- BUSCATTO MARIE, 2002, « Les centres d'appels, usines modernes ? Les rationalisations paradoxales de la relation téléphonique », *Sociologie du Travail*, vol. 44 n°1, pp. 99-117.
- BUSCATTO MARIE, LORIOLE MARC et WELLER JEAN-MARC, 2008, *Au-delà du stress au travail. Une sociologie des agents publics au contact des usagers*, Ramonville-Saint-Agne, Éd. Érès, 287 p.
- CANCE RAPHAËL, 2002, « Travailler en contrat à durée déterminée, entre précarité contrainte, espoir d'embauche et parcours volontaire », *Travail et Emploi*, n°89, pp. 29-44.
- CAROLY SANDRINE, 2002, « Différences de gestion collective des situations critiques dans les activités de service selon deux types d'organisation du travail », *PISTES*, vol. 4 n°1.
- CAROLY SANDRINE, 2007, « Les mutations du travail face aux défis technologiques : quelles incidences sur la santé ? », *PISTES*, vol. 9 n°2.
- CARTIER MARIE, 2001, « Nouvelles exigences dans les emplois d'exécution des Services publics », *Genèses*, vol. 42 n°1, pp. 72-91.
- CARTRON DAMIEN, 2000, *Excès de vitesse. Les effets de l'intensification sur les pénibilités et les risques*, rapport remis pour: Dares. Noisy-le-Grand, Centre d'études de l'emploi, 123 p.
- CARTRON DAMIEN, DE CONINCK FRÉDÉRIC et GOLLAC MICHEL, 2003, *Séminaire intensification du travail. Tome I : Synthèse des travaux*, rapport remis pour: ACI Travail, 38 p.
- CARTRON DAMIEN et GOLLAC MICHEL, 2006, « Fast-work et maltravail », in Philippe Askenazy, Damien Cartron, Frédéric de Coninck, Michel Gollac, *Organisation et intensité du travail*, Toulouse, Octares, pp. 227-238.

- CARTRON DAMIEN et GOLLAC MICHEL, 2009, « "C'est quand même un peu violent !". Le désarmement de la critique dans les entreprises néo-libérales », in Marc Breviglieri, Claudette Lafaye, Danny Trom, *Compétences critiques et sens de la justice*, Paris, Économica, pp. 333-343.
- CASTEL ROBERT, 2003, *L'insécurité sociale : qu'est-ce qu'être protégé ?*, Paris, Seuil, 96 p.
- CASTEL ROBERT, EDWARDS PAUL, BAGNASCO ARNALDO, PIORE MICHAEL J. et LALLEMENT MICHEL, 2009, « Le travail. Une sociologie contemporaine », *Sociologie du Travail*, vol. 51 n°1, pp. 126-144.
- CASTEL ROBERT, ENRIQUEZ EUGÈNE et STEVENS HÉLÈNE, 2008, « D'où vient la psychologisation des rapports sociaux ? », *Sociologies pratiques*, vol. 17 n°2, pp. 15-27.
- CASTRA MICHEL, 2004, « Faire face à la mort : réguler la "bonne distance" soignants-malades en unité de soins palliatifs », *Travail et Emploi*, n°97, pp. 53-64.
- CASTRA MICHEL, 2008, « L'usage de l'analyse psychologique comme support à la gestion de la mort en unité de soins palliatifs », in Marie Buscatto, Marc Loriol, Jean-Marc Weller, *Au-delà du stress au travail. Une sociologie des agents publics au contact des usagers*, Ramonville-Saint-Agne, Éditions Érès, pp. 119-136.
- CATLLA MICHEL et ALBANEL XAVIER, 2009, « L'insaisissable mal-être au travail dans la Fonction publique territoriale », *Sociologies pratiques*, vol. 19 n°2, pp. 23-37.
- CAZABAT SANDRINE, BARTHE BÉATRICE et CASCINO NADINE, 2008, « Charge de travail et stress professionnel : deux facettes d'une même réalité ? Étude exploratoire dans un service de gérontologie », *PISTES*, vol. 10 n°1.
- CEZARD MICHEL, GOLLAC MICHEL et ROUGERIE CATHERINE, 2000, « L'ordinateur, outil de travail et bien culturel : Diffusion de l'informatique et sélection des utilisateurs », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°134, pp. 22-28.
- CHABAULT VINCENT, 2007, « Entre le commerce et la culture. Les pratiques de travail des vendeurs de livres de la FNAC », *Sociétés contemporaines*, vol. 67 n°3, pp. 27-45.
- CHATIGNY CÉLINE, VÉZINA NICOLE et PRÉVOST JOHANNE, 2003, « Formation et soutien à l'apprentissage : des conditions indispensables à la polyvalence et à la santé et sécurité au travail », *PISTES*, vol. 5 n°2.
- CHAUMETTE PATRICK, 2008, « De la prévention à la pêche maritime. Protéger les marins autant que la ressource halieutique ? », *Revue française des affaires sociales*, n°2-3, avril-septembre, pp. 323-339.
- CHAUVIN SÉBASTIEN, 2009, « En attendant les papiers. L'affiliation bridée des migrants irréguliers aux États-Unis ? », *Politix*, vol. 22 n°3, pp. 47-69.
- CHAUVIN SÉBASTIEN, 2010, *Les agences de la précarité journaliers à Chicago*, Le Seuil, 339 p.
- CHRISTIN R., 1991, « Première génération : entretiens avec un professeur de lettres d'un collège de la banlieue parisienne », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°90, pp. 37-52.

- CHRISTIN R., 1991, « Travail de nuit : entretien avec Danielle G., employée dans un centre de tri postal à Paris », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°90, pp. 20-28.
- CINTAS CAROLINE, 2009, « Pénibilité du travail en hôpital psychiatrique », *PISTES*, vol. 11 n°1.
- CLOT YVES, 2004, « Travail et sens du travail », in Pierre Falzon, *Ergonomie*, Paris, PUF, pp. 317-331.
- CLOT YVES, 2006, *La fonction psychologique du travail*, Paris, Presses universitaires de France, 243 p.
- CLOT YVES, 2006, « Sens du travail », in José Allouche, *Encyclopédie des ressources humaines*, Paris, Vuibert, pp. 1391-1401.
- CLOUTIER ESTHER, DAVID HÉLÈNE et TEIGER CATHERINE, 2003, « Agir sur les conditions de travail des auxiliaires de vie : croiser les accroches », *Travail et Emploi*, n°94, pp. 75-83.
- COSSALTER CHANTAL, 2002, « Les plateaux téléphoniques dans les banques et les assurances », *Continuité et rupture dans la dynamique d'organisation*, vol. 114 n°4, pp. 23-50.
- COUSIN OLIVIER, 2002, « Les ambivalences du travail. Les salariés peu qualifiés dans les centres d'appels », *Sociologie du Travail*, vol. 44 n°4, pp. 499-520.
- COUSTEAUX ANNE-SOPHIE et PAN KE SHON JEAN-LOUIS, 2008, « Le mal-être a-t-il un genre ? Suicide, risque suicidaire, dépression et dépendance alcoolique », *Revue française de sociologie*, vol. 49 n°1.
- COUTAREL FABIEN, DANIELLOU FRANÇOIS et DUGUÉ BERNARD, 2003, « Interroger l'organisation du travail au regard des marges de manoeuvre en conception et en fonctionnement. La rotation est-elle une solution aux TMS ? », *PISTES*, vol. 5 n°2.
- COUTROT THOMAS, 2003, « La santé au risque du travail », *Travail et Emploi*, n°96, pp. 5-7.
- CRAGUE GILLES, DE CONINCK FRÉDÉRIC, DELAHAY HÉLÈNE et GALLAND JEAN-PIERRE, 2006, « Les transformations du travail collectif l'impact de l'aménagement et de la réduction du temps de travail dans une administration », *Sociétés contemporaines*, vol. 61 n°1, pp. 119-139.
- CRU DAMIEN, 2001, « Le mal-être au travail, comment intervenir ? », *Travail, genre et sociétés*, vol. 5 n°1, pp. 57-73.
- DATCHARY CAROLINE, 2004, « Prendre au sérieux la question de la dispersion au travail. Le cas d'une agence de création d'événements », *Réseaux*, vol. 125 n°3, pp. 175-192.
- DATCHARY CAROLINE, 2008, « Gérer la dispersion : un travail collectif », *Sociologie du Travail*, vol. 50 n°3, pp. 396-416.
- DAUBAS-LETOURNEUX VÉRONIQUE, 2009, « Accidents du travail : des blessés et des morts invisibles », *Mouvements*, vol. 58 n°2, pp. 29-37.
- DAUBAS-LETOURNEUX VÉRONIQUE et THEBAUD-MONY ANNIE, 2003, « Organisation du travail et santé dans l'Union européenne », *Travail et Emploi*, n°96, pp. 9-35.

- DAVEZIES PHILIPPE, 2004, « Les impasses du harcèlement moral », *Travailler*, vol. 11 n°1, pp. 83-90.
- DAVID HÉLÈNE, CLOUTIER ESTHER, TEIGER CATHERINE et PRÉVOST JOHANE, 2000, « Réflexions sur une expérience interdisciplinaire dans le cadre d'une recherche exploratoire », *PISTES*, vol. 2 n°1.
- DAVID HÉLÈNE, VOLKOFF SERGE, CLOUTIER ESTHER et DERRIENNIC FRANCIS, 2001, « Vieillesse, organisation du travail et santé », *PISTES*, vol. 3 n°1.
- DE CONINCK FRÉDÉRIC, 2004, « Du post-taylorisme à l'effritement des organisations », *Travail et Emploi*, n°100, pp. 139-149.
- DE NANTEUIL MATTHIEU et BRUNET FRANÇOIS, 2002, « Vers de nouvelles formes de vulnérabilité sociale? Réflexion sur les rapports entre flexibilité et précarité », *Travail et Emploi*, n°89, pp. 65-80.
- DE SAINT LAURENT ANNE-FRANCE, 2000, « Qui fait quoi ? Pratiques de l'informatique et résistance des métiers dans un quotidien régional », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°134, pp. 56-61.
- DEBOUT FRÉDÉRIQUE et FAURE SONYA, 2009, « Quand l'art met en scène le travail et la santé (1). Table ronde réunissant Klara Vidic-Stanic, Sylvain Rossignol et Jean-Michel Carré », *Mouvements*, vol. 58 n°2, pp. 125-130.
- DEBOUT FRÉDÉRIQUE, FAURE SONYA, FLIPO FABRICE, GERNET ISABELLE, LE LAY STÉPHANE, LUSSON JULIEN et VINCENT JULIEN, 2009, « La santé à l'épreuve du travail », *Mouvements*, vol. 58 n°2, pp. 7-12.
- DEJOURS CHRISTOPHE, 2000, « Travail, souffrance et subjectivité », *Sociologie du Travail*, vol. 42 n°2, pp. 329-340.
- DELAHAYE HÉLÈNE et GRANIER FRANÇOIS, 2006, « La flexibilité au risque de la désaffiliation ? », *Sociologies pratiques*, vol. 12 n°1, pp. 81-87.
- DELHESTRE MARIE, 2008, « « Un si beau métier... » : Précaire de l'enseignement : L'insécurité comme condition de travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°175, pp. 54-61.
- DESMOND MATTHEW et GUILHOT NICOLAS, 2006, « Des morts incompetents », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°165.
- DEVETTER FRANÇOIS-XAVIER, JANY-CATRICE FLORENCE et RIBAUT THIERRY, 2009, *Les services à la personne*, Paris, la Découverte, 122 p.
- DODIER N., 1994, « Causes et mises en cause. Innovation sociotechnique et jugement moral face aux accidents du travail », *Revue française de sociologie*, vol. 35 n°2, pp. 251-281.
- DUBOIS CHRISTOPHE, 2007, « Le fonctionnement concret d'un quartier de détention pour femmes : ressorts organisationnels et implications sur l'identité personnelle des surveillants », *SociologieS*.
- DURAND JEAN-PIERRE, BASZANGER ISABELLE et DEJOURS CHRISTOPHE, 2000, « Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale », *Sociologie du Travail*, vol. 42 n°2, pp. 313-313.
- DUROY L., 1996, « Embauché dans une usine », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°115, pp. 38-47.

- EMANE AUGUSTIN, 2008, « La santé au travail sous l'angle de la protection et de la réparation des risques professionnels. Évolution et perspectives. », *Revue française des affaires sociales*, n°2-3, avril-septembre, pp. 279-300.
- FALCOZ CHRISTOPHE, 2004, « Virilité et accès aux postes de pouvoir dans les organisations », *Le point de vue des cadres homosexuel-le-s*, vol. 12 n°2, pp. 145-170.
- FALCOZ CHRISTOPHE et BÉCUWE AUDREY, 2009, « La gestion des minorités discréditables : le cas de l'orientation sexuelle », *Travail, genre et sociétés*, vol. 21 n°1, pp. 69-89.
- FANTASIA RICK, 2001, « Dictature sur le prolétariat : Stratégies de répression et travail aux Etats-Unis », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°138, pp. 3-18.
- FAURE SONYA, 2009, « Quand l'art met en scène le travail et la santé (2). Entretien avec Sophie Bruneau, réalisatrice du documentaire Ils ne mouraient pas tous mais tous étaient frappés », *Mouvements*, vol. 58 n°2, pp. 131-135.
- FAURE SONYA et LE LAY STÉPHANE, 2009, « Faire reconnaître la responsabilité patronale dans les accidents mortels au travail : un parcours éprouvant mais nécessaire. Entretien avec Michel Bianco », *Mouvements*, vol. 58 n°2, pp. 38-44.
- FLAMANT NICOLAS, 2005, « Conflit de générations ou conflit d'organisation ? Un train peut en cacher un autre », *Sociologie du Travail*, vol. 47 n°2, pp. 223-244.
- FOOT ROBIN, 2008, « Paroles et silences autour du suicide voyageur », in Marie Buscatto, Marc Loriol, Jean-Marc Weller, *Au-delà du stress au travail. Une sociologie des agents publics au contact des usagers*, Ramonville-Saint-Agne, Éditions Érès, pp. 57-74.
- FOURNIER P., 1996, « Deux regards sur le travail ouvrier : A propos de Roy et Burawoy, 1945-1975 », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°115, pp. 80-93.
- GARCIA ADA, HACOURT BERNARD et BARA VIRGINIE, 2005, « Harcèlement moral et sexuel. Stratégies d'adaptation et conséquences sur la santé des travailleurs et des travailleuses », *PISTES*, vol. 7 n°3.
- GAUDART CORINNE, 2000, « Quand l'écran masque l'expérience des opérateurs vieillissants : changement de logiciel et activité de travail dans un organisme de services », *PISTES*, vol. 2 n°2.
- GENEST CHRISTIAN, LECLERC CHANTAL et MARANDA MARIE-FRANCE, 2005, « Les conduites de retrait comme stratégies défensives face au harcèlement psychologique au travail », *PISTES*, vol. 7 n°3.
- GEORGES ISABEL, BEAUJOLIN-BELLET RACHEL et SAINT-MARTIN ANNE, 2002, « Nouvelles formes de productivité du travail et rationalisation du travail : le cas des opératrices du téléphone », *Travail et Emploi*, n°91, pp. 79-87.
- GERNET ISABELLE, 2009, « Les relations entre santé et travail du point de vue de la psychodynamique du travail », *Mouvements*, vol. 58 n°2, pp. 79-84.
- GOLLAC MICHEL, 1994, *Donner un sens aux données : l'exemple des enquêtes statistiques sur les conditions de travail*, Paris, 75 p.

- GOLLAC MICHEL, CASTEL MARIE-JOSÈPHE, JABOT FRANCOIS et PRESSEQ PHILIPPE, 2006, « Du déni à la banalisation : Sur la souffrance mentale au travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°163, pp. 39-45.
- GOLLAC MICHEL et KRAMARZ FRANCIS, 2000, « L'informatique comme pratique et comme croyance », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°134, pp. 4-21.
- GOLLAC MICHEL et VOLKOFF SERGE, 1996, « Citius, altius, fortius. L'intensification du travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°114, pp. 54-67.
- GOLLAC MICHEL et VOLKOFF SERGE, 2002, « La mise au travail des stéréotypes de genre. Les conditions de travail des ouvrières », *Travail, genre et sociétés*, vol. 8 n°2, pp. 25-53.
- GOLLAC MICHEL et VOLKOFF SERGE, 2006, « La santé au travail et ses masques », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°163, pp. 4-17.
- GOLLAC MICHEL et VOLKOFF SERGE, 2007, *Les conditions de travail*, Paris, La découverte, 121 p.
- GONON OLIVIER, 2003, « Des régulations en lien avec l'âge, la santé et les caractéristiques du travail : le cas des infirmières d'un centre hospitalier français », *PISTES*, vol. 5 n°1.
- GORGEU A., MATHIEU R., BALAZS GABRIELLE et PIALOUX MICHEL, 1996, « Les ambiguïtés de la proximité : Les nouveaux établissements d'équipement automobile », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°114, pp. 44-53.
- GOUSSARD LUCIE, 2008, « Le consentement limité au travail. Résistances et consentements des salariés dans l'ingénierie automobile », *Tracés*, vol. 14 n°1, pp. 175-194.
- GRAU PINEDA CARMEN, 2007, « Le harcèlement moral au travail dans la législation espagnole : du risque psychosocial à l'obligation de sécurité de l'employeur », 49-61, n°112.
- GRENIER-PEZÉ MARIE, 2001, « contrainte par corps : le harcèlement moral », *Travail, genre et sociétés*, vol. 5 n°1, pp. 29-41.
- GROOT LOEK F. M., SHIPPERS JOOP J. et SIEGERS JACQUES J., 1990, « The Effect of Unemployment, Temporary Withdrawals and Part-Time Work on Workers' Wage Rates », *European Sociological Review*, vol. 6 n°3, Dec. 1990, pp. 257-273.
- GROZELIER ANNE-MARIE, 2006, « Les syndicats difficilement en phase avec les transformations du travail », *Mouvements*, vol. 43 n°1, pp. 15-22.
- GUYONVARCH MÉLANIE, 2008, « La banalisation du licenciement dans les parcours professionnels », *Déstabilisation ou recomposition des identités au travail ? (enquête)*, vol. 14 n°1, pp. 149-170.
- HANIQUE FABIENNE, 2008, « Les guichetiers de la Poste sont-ils stressés ? contribution à une acception sociologique et clinique de la notion de stress », in Marie Buscatto, Marc Loriol, Jean-Marc Weller, *Au-delà du stress au travail. Une sociologie des agents publics au contact des usagers*, Ramonville-Saint-Agne, Éditions Érès, pp. 155-176.

- HATZFELD NICOLAS, 2002, « La pause casse-croûte: Quand les chaînes s'arrêtent à Peugeot-Sochaux », *Terrain*, n°39, pp. 33-48.
- HATZFELD NICOLAS, 2004, « L'individualisation des carrières à l'épreuve. Les grippages de la mobilité sur les chaînes de Peugeot-Sochaux », *Sociétés contemporaines*, vol. 54 n°2, pp. 15-33.
- HATZFELD NICOLAS, 2004, « L'intensification du travail en débat. Ethnographie et histoire aux chaînes de Peugeot-Sochaux », *Sociologie du Travail*, vol. 46 n°3, pp. 291-307.
- HATZFELD NICOLAS, 2006, « Ergonomie, productivité et usure au travail : Une décennie de débats d'atelier à Peugeot-Sochaux (1995-2005) », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°165, pp. 92-105.
- HATZFELD NICOLAS, 2008, « Affections périarticulaires : une longue marche vers la reconnaissance (1919-1991) », *Revue française des affaires sociales*, n°2-3, avril-septembre, pp. 141-160.
- HÉLARDOT VALENTINE, 2009, « Les salariés face à la dialectique santé-travail précarisé », *Mouvements*, vol. 58 n°2, pp. 21-28.
- HÉNAUT LÉONIE, 2007, « Polymères et vieilles dentelles », *La restauration et la conservation dans un musée de costumes*, vol. 66 n°2, pp. 79-99.
- HODSON RANDY, 1996, « Dignity in the Workplace Under Participative Management: Alienation and Freedom Revisited », *American Sociological Review*, vol. 61 n°5, oct. 1996, pp. 719-738.
- HOLMES SETH M., 2006, « « Parce qu'ils sont plus près du sol » : L'invisibilisation de la souffrance sociale des cueilleurs de baies », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°165, pp. 28-51.
- HUBAULT FRANÇOIS, 2009, « L'approche ergonomique des questions santé / travail », *Mouvements*, vol. 58 n°2, pp. 97-102.
- HUGHES E., 1996, « Le drame social du travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°115, pp. 94-99.
- HUGRÉE CÉDRIC et KERN ABIGAÏL-LAURE, 2008, « Observer des télénquêteurs », *Les paradoxes de la rationalisation de la production statistique*, vol. 72 n°3, pp. 102-118.
- JACQUINET SERGE, 2004, « Souffrance sociale des usagers et malaise des travailleurs sociaux », *Pensée plurielle*, vol. 8 n°2, pp. 39-49.
- JAEGER CHRISTINE, 2002, « L'impossible évaluation du travail des téléopérateurs. Le cas de deux centres d'appel », *Réseaux*, vol. 114 n°4, pp. 51-90.
- JAUVIN NATHALIE, VÉZINA MICHEL, BOURBONNAIS RENÉE et DUSSAULT JULIE, 2006, « Violence interpersonnelle en milieu de travail: une analyse du phénomène en milieu correctionnel québécois », *PISTES*, vol. 8 n°1.
- JEANTET AURÉLIE, 2003, « « À votre service ! » La relation de service comme rapport social "At your service!" Service relations as a social relationship », *Sociologie du Travail*, vol. 45 n°2, pp. 191-209.
- JEUDY-BALLINI MONIQUE, 2002, « Et il paraît qu'ils ne sont pas tous sourds ? Le travail comme exploit et résistance au quotidien », *Terrain*, n°39, pp. 17-32.

- JOUNIN NICOLAS, 2006, « La sécurité au travail accaparée par les directions : Quand les ouvriers du bâtiment affrontent clandestinement le danger », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°165, pp. 72-91.
- JOUNIN NICOLAS, 2008, « Humiliations ordinaires et contestations silencieuses. La situation des travailleurs précaires des chantiers », *Sociétés contemporaines*, vol. 70 n°2, pp. 25-43.
- JOUNIN NICOLAS, 2009, *Chantier interdit au public. Enquête parmi les travailleurs du bâtiment*, Paris, la Découverte, 274 p.
- JOUNIN NICOLAS, PALOMARES ÉLISE et RABAUD AUDE, 2008, « Ethnicisations ordinaires, voix minoritaires », *Sociétés contemporaines*, vol. 70 n°2, pp. 7-23.
- JOUZEL JEAN-NOËL, 2008, « La dénonciation du problème des éthers de glycol en France. Les organisations syndicales face à l'après-crise de l'amiante », *Revue française des affaires sociales*, n°2-3, avril-septembre, pp. 99-118.
- JULHE SAMUEL, 2006, « Les employés de la grande distribution : entre le chef et le client », *Travail et Emploi*, n°105, pp. 7-18.
- KORNIG CATHEL et VERDIER ÉRIC, 2008, « De très petites entreprises de la réparation automobile face aux normes publiques de la prévention des risques professionnels. Le cas d'une action collective. », *Revue française des affaires sociales*, n°2-3, avril-septembre, pp. 161-184.
- LAÉ JEAN-FRANÇOIS, 1991, « L'inaptitude à la RATP, de la protection à la sanction . In: N°8, Décembre 1991. Production domestique. pp. . », *Sociétés contemporaines*, n°8, pp. 107-125.
- LANGUMIER JULIEN, 2005, « Des ouvriers de la fonction publique d'Etat face aux réformes de modernisation. Enquête auprès des agents d'exploitation de la DDE », *Sociétés contemporaines*, vol. 58 n°2, pp. 65-84.
- LAPEYRE NATHALIE et ROBELET MAGALI, 2007, « Les mutations des modes d'organisation du travail au regard de la féminisation. L'expérience des jeunes médecins généralistes », *Sociologies pratiques*, vol. 14 n°1, pp. 19-30.
- LASFARGUES GÉRARD, 2005, *Départ en retraite et "travaux pénibles". L'usage des connaissances scientifiques sur le travail et ses risques à long terme pour la santé*, Noisy-le-Grand, Centre d'études de l'emploi, 38 p.
- LAZARUS JEANNE, 2009, « L'épreuve de l'argent. Une sociologie de la banque et de ses clients. », *thèse pour l'obtention du doctorat de sociologie*, sous la direction de Luc Boltanski, Paris, EHESS, juin 2009
- LE LAY STÉPHANE, 2009, « L'introuvable renouvellement de l'organisation du travail. Entretien avec Thierry Rochefort », *Mouvements*, vol. 58 n°2, pp. 14-20.
- LECLERC CHANTAL, 2005, « Intervenir contre le harcèlement au travail : Soigner et sévir ne suffisent pas », *PISTES*, vol. 7 n°3.
- LECLERC CHANTAL, SABOURIN CÉCILE et BONNEAU MICHELINE, 2005, « La collégialité détournée : les racines organisationnelles du harcèlement psychologique dans les universités », *PISTES*, vol. 7 n°2.
- LEFEBVRE B., 1996, « Espace professionnels et flux tendus », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°114, pp. 79-88.

- LEFEBVRE SOLANGE, 2000, « Après les retraites massives dans deux hôpitaux québécois : Enjeux des rapports entre générations différentes de travailleurs », *PISTES*, vol. 2 n^o1.
- LEGAULT MARIE-JOSÉE, 2001, « Violence auprès des femmes dans les secteurs d'emploi non traditionnellement féminins et indemnisation », *PISTES*, vol. 3 n^o1.
- LEGAULT MARIE-JOSÉE et BELARBI-BASBOUS HIND, 2006, « Gestion par projets et santé mentale au travail dans la nouvelle économie », *PISTES*, vol. 8 n^o1.
- LEROUGE LOÏC, 2009, *Risques psychosociaux au travail. Étude comparée Espagne, France, Grèce, Italie, Portugal*, Paris, L'Harmattan, 264 p.
- LHUILIER DOMINIQUE et LITIM MALIKA, 2009, « Le rapport santé-travail en psychologie du travail », *Mouvements*, vol. 58 n^o2, pp. 85-96.
- LIVIAN YVES-FRÉDÉRIC, BARET CHRISTOPHE, BEAUJOLIN-BELLET RACHEL et SAINT-MARTIN ANNE, 2002, « Le contrôle de la productivité dans les activités de service : peut-on dépasser les outils tayloriens ? », *Travail et Emploi*, n^o91.
- LOCOH THÉRÈSE et PUECH ISABELLE, 2008, « Migrations et discriminations », *Travail, genre et sociétés*, vol. 20 n^o2, pp. 23-28.
- LORIOU MARC, 2002, « « Mauvaise fatigue » et contrôle de soi : une approche sociohistorique », *PISTES*, vol. 4 n^o1.
- LORIOU MARC, 2003, « La construction sociale de la fatigue au travail : l'exemple du burn out des infirmières », *Travail et Emploi*, n^o94, pp. 65-73.
- LORIOU MARC, 2008, « La reconnaissance juridique du stress au travail », in Marie Buscatto, Marc Lorient, Jean-Marc Weller, *Au-delà du stress au travail. Une sociologie des agents publics au contact des usagers*, Ramonville-Saint-Agne, Éditions Érès, pp. 91-109.
- LORIOU MARC, 2009, « Les contraintes psychosociales au travail : un regard sociologique », in Loïc Lerouge, *Risques psychosociaux au travail. Étude comparée Espagne, France, Grèce, Italie, Portugal*, Paris, L'Harmattan,
- LORIOU MARC, BOUSSARD VALÉRIE et CAROLY SANDRINE, 2006, « La résistance à la psychologisation des difficultés au travail : Le cas des policiers de voie publique », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n^o165.
- LURON MARTINE et PÉLISSÉ JÉRÔME, 2002, « Les 35 heures des hommes et des femmes », *Travail, genre et sociétés*, vol. 8 n^o2, pp. 167-192.
- MALOCHET GUILLAUME, 2007, « Des femmes dans la maison des hommes. L'exemple des surveillantes de prison », *Travail, genre et sociétés*, vol. 17 n^o1, pp. 105-121.
- MAMARBACHI ALEXANDRE, 2007, « « Se soumettre ou se démettre ». Les ressorts du consentement au travail dans un centre de traitement de la presse », *Sociétés contemporaines*, vol. 65 n^o1, pp. 147-173.
- MARSH CATHERINE et ALVARO JOSÉ LUIS, 1990, « A Comparison of Spain and the United Kingdom », *European Sociological Review*, vol. 6 n^o3, pp. 237-255.
- MASHKOVA ELENA, 2008, « Travail stable, travail précaire : confrontation productrice de risques. L'hypothèse mise à l'épreuve dans le secteur du bâtiment. Note de

- synthèse du rapport de recherche. », *Revue française des affaires sociales*, n°2-3, avril-septembre, pp. 391-398.
- MÉNAL DANIEL, 2008, « La reconnaissance des maladies professionnelles », *Revue française des affaires sociales*, n°2-3, avril-septembre, pp. 207-212.
- MESSING KAREN, RANDOIN MAUDE, TISSOT FRANCE, RAIL GENEVIÈVE et FORTIN SYLVIE, 2004, « La souffrance inutile: la posture debout statique dans les emplois de service », *Travail, genre et sociétés*, vol. 12 n°2, pp. 77-104.
- METZGER JEAN-LUC et CLÉACH OLIVIER, 2004, « Le télétravail des cadres : entre suractivité et apprentissage de nouvelles temporalités », *Sociologie du Travail*, vol. 46 n°4, pp. 433-450.
- MEURS DOMINIQUE et PAILHÉ ARIANE, 2008, « Descendantes d'immigrés en France : une double vulnérabilité sur le marché du travail ? », *Travail, genre et sociétés*, vol. 20 n°2, pp. 87-107.
- MOISY MURIEL, 2008, « Travail stable, travail précaire : confrontation productrice de risques. L'hypothèse mise à l'épreuve dans le secteur du bâtiment. Note de synthèse du rapport de recherche. », *Revue française des affaires sociales*, n°2-3, avril-septembre, pp. 391-409.
- MOLINIÉ ANNE-FRANÇOISE, 2005, « Se sentir capable de rester dans son emploi jusqu'à la retraite ? », *PISTES*, vol. 7 n°1.
- MOLINIÉ ANNE-FRANÇOISE et VOLKOFF SERGE, 2000, « Intensité du travail et santé dans un organisme administratif: une enquête statistique à l'Agence nationale pour l'Emploi », *PISTES*, vol. 2 n°1.
- MONCHATRE SYLVIE, 2004, « De l'ouvrier à l'opérateur : chronique d'une conversion », *Revue française de sociologie*, vol. 45 n°1, pp. 69-102.
- MONESTIER JEAN, 2009, « Aux racines de tous les stress », *Mouvements*, vol. 58 n°2, pp. 136-144.
- MOULIÈRE MONIQUE, 2001, « À propos des interactions au guichet de l'État-social », *Mouvements*, vol. 15-16 n°3, pp. 190-192.
- MUNAR SUARD LORENZO et LEBEER GUY, 2006, « L'engagement dans les activités de nettoyage et de gardiennage », *Travail, emploi, formation*, n°6, pp. 93-111.
- NKUITCHOU NKOATCHET RAOUL, 2005, « La précarité de l'emploi au service de la prospérité du fast-food », *Sociologie du Travail*, vol. 47 n°4, pp. 470-484.
- OCTOBRE SYLVIE, 2001, « Construction et conflits de la légitimité professionnelle : qualification et compétence des conservateurs de musée », *Sociologie du Travail*, vol. 43 n°1, pp. 91-109.
- OKAS LIONEL, 2007, « Faire de nécessité vertu. Pratiques de la précarité des journalistes dans deux entreprises d'audiovisuel public », *Sociétés contemporaines*, vol. 65 n°1, pp. 83-111.
- PAVAGEAU PIERRE, 2006, « Les effets conjoints du travail et des horaires alternants sur la santé des agents de surveillance des établissements pénitentiaires », *PISTES*, vol. 8 n°2.

- PAVAGEAU PIERRE, NASCIMENTO ADELAIDE et FALZON PIERRE, 2007, « Les risques d'exclusion dans un contexte de transformation organisationnelle », *PISTES*, vol. 9 n°2.
- PÉRILLEUX THOMAS, 2001, *Les tensions de la flexibilité. L'épreuve du travail contemporain*, Paris, 221 p.
- PÉRILLEUX THOMAS, 2005, « Le déni de l'évaluation », *Travailler*, vol. 13 n°1, pp. 113-134.
- PEROUMAL FRÉDÉRIC, 2008, « Le monde précaire et illégitime des agents de sécurité : L'insécurité comme condition de travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°175, pp. 4-17.
- PEYRIN AURÉLIE, 2007, « Les usages sociaux des emplois précaires dans les institutions culturelles », *Le cas des médiateurs de musées*, vol. 67 n°3, pp. 7-25.
- PIALOUX MICHEL, 1996, « Stratégies patronales et résistances ouvrières : La modernisation des ateliers de finition aux usines Peugeot de Sochaux (1989-1993) », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°114, pp. 5-20.
- PINTO JOSIANE, 2000, « Les secrétaires et la nouvelle économie des bureaux », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°134, pp. 62-65.
- PORCHER JOCELYNE, 2003, « Bien-être et souffrance en élevage : conditions de vie au travail des personnes et des animaux », *Sociologie du Travail*, vol. 45 n°1, pp. 27-43.
- PORCHER JOCELYNE, 2008, « Ouvrière en production porcine industrielle : le prix de la reconnaissance », *Ethnographique.org*, n°15.
- PREMJI STÉPHANIE, LIPPEL KATHERINE et MESSING KAREN, 2008, « « On travaille à la seconde! » Rémunération à la pièce et santé et sécurité du travail dans une perspective qui tient compte de l'ethnicité et du genre », *PISTES*, vol. 10 n°1.
- PRUVOST GENEVIÈVE, 2008, « Ordre et désordre dans les coulisses d'une profession », *L'exemple de la police nationale*, vol. 72 n°4, pp. 81-101.
- PUECH ISABELLE, 2004, « Le temps du remue-ménage. Conditions d'emploi et de travail de femmes de chambre », *Sociologie du Travail*, vol. 46 n°2, pp. 150-167.
- PUECH ISABELLE, 2005, « Mayant Faty », *Ménages et remue-ménage d'une femme de chambre*, vol. 13 n°1, pp. 5-25.
- PUECH ISABELLE, 2006, « Femmes et immigrées : corvéables à merci », *Travail, genre et sociétés*, vol. 16 n°2, pp. 39-51.
- PURSER GRETCHEN, 2006, « «Que du sale boulot» : Risques et accidents corporels chez les travailleurs journaliers aux États-Unis », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°165, pp. 52-71.
- ROGERAT CHANTAL, 2001, « Harcèlement et violence : les maux du travail », *Travail, genre et sociétés*, vol. 5 n°1, pp. 21-28.
- ROSENTAL PAUL-ANDRÉ, 2008, « La silicose comme maladie professionnelle transnationale », *Revue française des affaires sociales*, n°2-3, avril-septembre, pp. 255-277.

- ROT GWENAËLE, 2006, « Les incidences inattendues des transformations organisationnelles sur le travail », *Le Mouvement Social*, vol. 217 n°4, pp. 5-10.
- SALMON ANNE, 2009, « Les démarches éthiques des entreprises. Inculquer des normes pour responsabiliser individuellement les salariés ? », *Sociologies pratiques*, vol. 18 n°1, pp. 51-63.
- SARFATI FRANÇOIS, 2008, « L'expérience du stress, son cadre social et ses usages managériaux », in Marie Buscatto, Marc Loriol, Jean-Marc Weller, *Au-delà du stress au travail. Une sociologie des agents publics au contact des usagers*, Ramonville-Saint-Agne, Éditions Érès, pp. 23-38.
- SIBLOT YASMINE, 2002, « Stigmatisation et intégration sociale au guichet d'une institution familière le bureau de poste d'un quartier populaire », *Sociétés contemporaines*, vol. 47 n°3, pp. 79-99.
- SIBLOT YASMINE, 2006, « « Je suis la secrétaire de la famille ! » La prise en charge féminine des tâches administratives entre subordination et ressource », *Genèses*, vol. 64 n°3, pp. 46-66.
- SIBLOT YASMINE, 2008, « Travailler avec le public : contrainte ou ressource au guichet ? », in Marie Buscatto, Marc Loriol, Jean-Marc Weller, *Au-delà du stress au travail. Une sociologie des agents publics au contact des usagers*, Ramonville-Saint-Agne, Éditions Érès, pp. 223-242.
- SINIGAGLIA JÉRÉMY, 2007, « Le mouvement des intermittents du spectacle : entre précarité démobilisatrice et précaires mobilisateurs », *Sociétés contemporaines*, vol. 65 n°1, pp. 27-53.
- SOARES ANGELO, 2000, « Au cœur des services : les larmes au travail », *PISTES*, vol. 2 n°2.
- SORIGNET PIERRE-EMMANUEL, 2004, « Être danseuse contemporaine : une carrière "corps et âme" », *Travail, genre et sociétés*, vol. 12 n°2, pp. 33-53.
- SORIGNET PIERRE-EMMANUEL, 2006, « Danser au-delà de la douleur », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°163, pp. 46-71.
- SOULIE C., 1996, « Précarité dans l'enseignement supérieur : allocataires et moniteurs en sciences humaines », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°115, pp. 58-64.
- SPIRE ALEXIS, 2007, « L'asile au guichet : La dépolitisation du droit des étrangers par le travail bureaucratique », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°169, pp. 4-21.
- STEWART PAUL, DURAND JEAN-PIERRE, LEWCHUK WAYNE, YATES CHARLOTTE et DANFORD ANDY, 2006, « Les ouvriers de Vauxhall face à la lean production », *Le Mouvement Social*, vol. 217 n°4, pp. 33-52.
- ST-VINCENT MARIE, VÉZINA NICOLE, DUFOUR BERNARD, ST-JACQUES YVES et CLOUTIER ESTHER, 2003, « La rotation des postes: ce qu'en pensent des travailleurs d'une usine d'assemblage automobile », *PISTES*, vol. 5 n°2.
- TARTY-BRIAND ISABELLE, 2004, « Du travail au chômage : la place des enjeux de santé dans l'exclusion de l'emploi chez des chômeurs « âgés » », *PISTES*, vol. 6 n°1.

- THEBAUD-MONY ANNIE, 2006, « Histoires professionnelles et cancer », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°163, pp. 18-31.
- THÉBAUD-MONY ANNIE, 2008, « Construire la visibilité des cancers professionnels. Une enquête permanente en Seine-Saint-Denis », *Revue française des affaires sociales*, n°2-3, avril-septembre, pp. 237-254.
- THÉBAUD-MONY ANNIE et ROBATEL NATHALIE (coord.), 2009, « Stress et risques psychosociaux au travail », *Problèmes politiques et sociaux*, n°965, 120 p.
- THÉRY LAURENCE, 2009, « Face à l'intensification, quand les syndicalistes interrogent leurs pratiques », *Mouvements*, vol. 58 n°2, pp. 117-124.
- THIBAUT MARTIN, 2008, « Agent RATP plutôt qu'ouvrier, la sécurité ? L'insécurité comme condition de travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°175.
- TREMBLAY DIANE-GABRIELLE, NAJEM ELMUSTAPHA et PAQUET RENAUD, 2007, « Temps de travail et organisation du travail : une source de stress et de difficultés de conciliation emploi-famille ? », *PISTES*, vol. 9 n°1.
- TROMPETTE PASCALE, 2002, « Un rayon de soleil dans l'atelier... : Le quotidien du travail dans une usine nucléaire », *Terrain*, n°39, pp. 49-68.
- TROTZIER CHRISTIAN, 2002, « La déstabilisation des ouvrières licenciées », *Travail, genre et sociétés*, vol. 7 n°1, pp. 147-172.
- TROTZIER CHRISTIAN, 2006, « Le choc du licenciement: femmes et hommes dans la tourmente », *Travail, genre et sociétés*, vol. 16 n°2, pp. 19-37.
- VALEYRE ANTOINE, 2001, « Le travail industriel sous la pression du temps », *Travail et emploi*, n°86, pp. 127-149.
- VALEYRE ANTOINE, 2003, *Formes d'intensification du travail, dynamiques de l'emploi et performance économique dans les activités industrielles*, Noisy-le-Grand, Centre d'études de l'emploi, 30 p.
- VALEYRE ANTOINE, 2006, *Conditions de travail et santé au travail des salariés de l'Union européenne : des situations contrastées selon les formes d'organisation.*, Noisy-le-Grand, Centre d'études de l'emploi, 48 p.
- VALLERY GÉRARD et HERVET CAROLINE, 2005, « Impact de diverses modalités organisationnelles du travail posté sur le sommeil, les comportements alimentaires, la vie sociale et familiale : le cas du personnel soignant en milieu hospitalier français », *PISTES*, vol. 7 n°1.
- VEZINA MICHEL, BOURBONNAIS RENÉE, BRISSON CHANTAL et TRUDEL LOUIS, 2006, « Définir les risques : Sur la prévention des problèmes de santé mentale », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°163, pp. 32-38.
- VÉZINA MICHEL et DUSSAULT JULIE, 2005, « Au-delà de la relation « bourreau-victime » dans l'analyse d'une situation de harcèlement psychologique au travail », *PISTES*, vol. 7 n°3.
- VIET VINCENT, 2008, « Les risques professionnels seraient-ils singuliers ? », *Revue française des affaires sociales*, n°2-3, avril-septembre, pp. 7-12.
- VILLETTE M., 1992, « La relation salarié-entreprise dans l'iconographie d'entreprise », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°91-92, pp. 61-69.

- VINCENT JULIEN, 2009, « Pour une histoire par en bas de la santé au travail. Entretien avec l'historien Jean-Claude Devinck », *Mouvements*, vol. 58 n°2, pp. 68-78.
- VOLKOFF SERGE, 2002, « La réduction du temps de travail : quels enjeux pour la santé des salariés âgés ? », *PISTES*, vol. 4 n°1.
- VOLKOFF SERGE, 2006, « « Montrer » la pénibilité : le parcours professionnel des éboueurs », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°163, pp. 62-71.
- VOLKOFF SERGE, 2008, « La recherche et l'action en santé au travail », *Revue française des affaires sociales*, n°2-3, avril-septembre, pp. 13-17.
- WACQUANT L. J. D., 1996, « La généralisation de l'insécurité salariale en Amérique : Restructurations d'entreprises et crise de reproduction sociale », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°115, pp. 65-79.
- WELLER JEAN-MARC, 2002, « Stress relationnel et distance au public De la relation de service à la relation d'aide », *Sociologie du Travail*, vol. 44 n°1, pp. 75-97.
- WHELAN CHRISTOPHER T., 1994, « Social Class, Unemployment, and Psychological Distress », *European Sociological Review*, vol. 10 n°1, May 1994, pp. 49-61.
- WOLFF LOUP et ZUNIGO XAVIER, 2010, « Parcours professionnels, expériences du déclassement et risque psychosocial. Les enseignements du questionnaire France Telecom », Séminaire annuel du CREAPT : Le rôle de l'expérience dans les contextes de changement du travail, 10-12 mai 2010.
- YUN GAO, LÉVY FLORENCE et POISSON VÉRONIQUE, 2006, « De la migration au travail. L'exploitation extrême des chinois-e-s à Paris », *Travail, genre et sociétés*, vol. 16 n°2, pp. 53-74.
- ZOLELIO EMMANUELLE, 2009, « Des femmes dans un métier d'hommes : l'apprentissage de la chirurgie », *Travail, genre et sociétés*, vol. 22 n°2, pp. 117-133.