

Santé au travail

MARC LORIOU

La santé est généralement définie comme « un état de complet bien-être physique, mental et social qui ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité » (charte de l'Organisation mondiale de la santé). Elle ne se réduit pas à un fonctionnement harmonieux du corps et de l'esprit. La perception du bien-être dépend en effet de normes et d'attentes sociales qui varient d'un contexte à l'autre. De plus, la reconnaissance des atteintes à la santé par le travail est l'objet de conflits et de rapports de force entre employeurs et salariés.

L'histoire de la santé au travail a d'abord concerné la santé physique. En France, la première maladie professionnelle reconnue est l'intoxication au plomb en 1919, suivie en 1921 de celle au mercure. Mais seul un petit nombre de pathologies et de professions sont prises en compte. De plus, pour celles qui le sont, très peu de cas sont déclarés et encore moins sont reconnus (cinq pour le mercure en 1925, par exemple). Il faut attendre 1945 pour que la silicose des mineurs fasse l'objet d'un tableau et 1999 pour que certains troubles musculosquelettiques (TMS) puissent être indemnisés. Avec cette dernière catégorie, le champ officiel de la santé au travail s'élargit pour intégrer des approches plurifactorielles, psychosociales et organisationnelles.

La santé mentale n'a encore donné lieu à aucun tableau de maladie professionnelle, même si, depuis la fin des années 1990, d'abord autour du stress et du harcèlement moral, puis des risques psychosociaux (RPS), la souffrance morale est de plus en plus étudiée et prise en charge. Si les approches dominantes tendent à médicaliser, psychologiser et individualiser le mal-être au travail, en en faisant une question de personnalité et de compétences (émotionnelles, relationnelles, organisationnelles, etc.), des approches plus récentes comme la psychodynamique du travail, la clinique de l'activité ou la construction sociale de la santé permettent une lecture collective et plus sensible aux différents contextes économiques et sociaux.

Ces limites du système actuel de protection de la santé au travail sont encore plus saillantes dans les zones grises de l'emploi

et du travail qui exposent particulièrement les travailleurs à des risques accrus et entravent trop souvent la construction de la santé. Par « zones grises », j'entends toutes les formes liminaires et intermédiaires du travail et de l'emploi : entre salariat et indépendance, emploi stable et emploi précaire (le « précaire qui dure », selon l'expression de Robert Castel, 1995), lieu de travail et lien de subordination (comme dans l'intérim ou la sous-traitance), lieu de travail et lieu de vie (→ Lieux de travail), travail et loisir (par exemple quand l'activité est à la fois un emploi salarié et une passion personnelle), etc.

Les risques physiques

L'intérim, l'emploi précaire (→ Précarité), la sous-traitance ou le travail de plateforme ont d'abord pour effet de réduire les formes de protection sociale acquises dans la société salariale (Castel, 1995). La réparation et plus encore la prévention des risques sont moindres ou reportées sur le travailleur lui-même. L'organisateur ou le destinataire du travail est alors exempté de toute responsabilité en la matière. Le rôle incitatif par bonus-malus pour les employeurs du système accident du travail/maladies professionnelles (AT/MP) ne s'applique plus.

Les zones grises favorisent en outre l'invisibilité dans les statistiques (et donc dans le calcul assurantiel et économique) des risques. Par exemple, les accidents du travail des intérimaires sont comptabilisés au sein des entreprises d'intérim et non là où ils se produisent (Daubas-Letourneux, 2021). À partir des seules statistiques officielles, il est donc difficile de mesurer exactement le surrisque lié à l'intérim ou à la sous-traitance, ces catégories étant rarement distinguées et renseignées en tant que telles. L'Assurance-maladie publie chaque année un rapport sur la « Santé et sécurité au travail ». On n'y trouve aucun chiffre sur les salariés sous-traitants, et les données sur l'intérim ne sont détaillées que certaines années. Mais elles sont édifiantes. En 2014, alors que le nombre moyen d'accidents avec un arrêt de travail supérieur à un jour au cours d'une période de 12 mois par million d'heures travaillées est de 22,9 pour les salariés en CDI, il grimpe à 34,9 pour le travail temporaire. Dans certains secteurs, comme celui de la métallurgie, le taux de fréquence est plus de deux fois plus élevé dans l'intérim (42,8 contre 20,1). En 2019, le nombre moyen d'accidents du travail pour 100 salariés est de 5,3 pour le secteur

« Intérim et action sociale », 5,1 pour le BTP et 2,8 pour la métallurgie (sans les intérimaires) !

Si les statistiques nationales manquent, de nombreuses études de cas ou des reconstructions rétrospectives de parcours professionnels de malades mettent bien en évidence les problèmes posés par la sous-traitance ou l'intérim. Le fait que les salariés sous-traitants ou les intérimaires soient surexposés aux risques professionnels est la résultante de différents facteurs. Tout d'abord, beaucoup de grands groupes dans le BTP, la métallurgie, la chimie ou le nucléaire utilisent l'intérim ou la sous-traitance pour externaliser et invisibiliser les risques (Thébaud-Mony, 2008). Dans le nucléaire par exemple, les risques liés aux radiations ne sont pas gérés par la réduction des expositions, mais par la succession de travailleurs précaires, ce qui est appelé en interne la « gestion par la dose », voire plus crûment le recours à de la « viande à rem » [unité de mesure de la radioactivité]. Quand un intérimaire a atteint la limite maximale autorisée, il n'a plus de mission. Les effets nocifs à long terme de ces expositions temporaires et de la précarité professionnelle et géographique qui en découlent ne sont pas renseignés.

Le fait d'être précaire, en CDD, peu formé aux règles locales et mal intégré au sein du collectif peut générer des situations qui conduisent ces travailleurs, souvent jeunes, à prendre des risques et à se blesser au travail (Daubas-Letourneux, 2021). Il est en effet plus difficile de refuser, en situation de précarité, un ordre dangereux. D'autant que les savoir-faire de prudence propres à chaque métier, mais aussi les risques ou les réglementations liés à une entreprise ou un atelier spécifique, sont rarement transmis aux travailleurs qui ne sont que de passage. Il en est de même pour l'information sur un danger ponctuel et exceptionnel qui ne parvient pas toujours aux salariés sous-traitants. D'après l'enquête européenne sur les conditions de travail (EECT, données fournies gracieusement par UK Data Service) menée en 2015 auprès de 42 000 travailleurs de 35 pays, 21 % des intérimaires se sentent mal informés sur les risques pour leur santé, contre 8 % des salariés en CDI.

Plusieurs accidents graves lors d'interventions sur des réseaux ferrés ou électriques, par exemple, sont survenus parce que les intervenants externes n'avaient pas été prévenus de la reprise du trafic ou de la remise sous tension ! L'obligation de tenir les délais sous peine de pénalité et les problèmes d'organisation ou de coordination entre les donneurs d'ordre et un ou plusieurs intervenants

extérieurs empêchent un respect des règles de sécurité. En 1984, la plus grosse catastrophe de l'histoire industrielle mondiale, celle d'Union Carbide en Inde (entre 4 000 et 400 000 morts, suivant les estimations) a été provoquée par un manque de formation et d'information d'ouvriers d'entretien sous-traités.

De plus, pour emporter les appels d'offre, l'entreprise prestataire est souvent poussée à allouer des temps insuffisants pour réaliser le travail attendu, comme dans l'entretien et le nettoyage des bureaux ou des chambres d'hôtel (→ Travailleurs du nettoyage). Les salariés sont alors contraints de se dépêcher en permanence et de faire des heures supplémentaires non payées, au détriment de leur santé (TMS, accidents). En Belgique, les syndicats représentant les personnels d'entretien sous-traités ont tenté de nouer des liens avec les représentants des salariés des entreprises clientes des services de nettoyage pour qu'ils limitent la recherche des contrats les moins chers, mais généralement sans succès.

La mise en concurrence entre salariés permanents et temporaires, l'absence, le plus souvent, de temps suffisants de formation pour les nouveaux arrivants, font que les travailleurs précaires, souvent jeunes, auront un risque accru d'accident, ne seront pas autant encadrés et protégés par les anciens qui connaissent les dangers. Mais la responsabilité est souvent rejetée vers les jeunes travailleurs eux-mêmes, accusés d'être des « casse-cou », de ne pas être solidaires, de ne pas être attachés à l'entreprise.

La santé des travailleurs de plateformes est elle aussi menacée (→ Plateforme). C'est notamment le cas des « plateformes allégées » (Srniczek, 2017), qui tentent de se présenter comme de simples intermédiaires entre le client et le fournisseur afin de limiter à la fois l'immobilisation de capital fixe et les responsabilités sociales ou légales. D'après une étude auprès de 517 livreurs à vélo (Dablanc, Aguiléra, Krier, Adoue & Louvet, 2021), 25 % avaient déjà subi un accident. Les livreurs autoentrepreneurs sont les plus insatisfaits de leurs conditions de travail. 85,5 % d'entre eux estiment que leur travail les expose à un « risque élevé d'accident » contre 31,5 % des livreurs salariés. Pour garantir un certain niveau de revenu et ne pas prendre de retard (ce qui pourrait entraîner de mauvaises notes et l'exclusion de la plateforme), ces « indépendants » sont dans l'obligation d'aller vite, voire de ne pas respecter le code de la route. Les plateformes jouent à la fois sur la passion du sport et de la compétition et sur la mise en concurrence avec des prestataires de plus en plus précaires, comme des sans-papiers. La seule protection sociale proposée est privée et volontaire. Souvent

jeunes, avec de faibles ressources, beaucoup de livreurs ne peuvent y souscrire et doivent assumer seuls les conséquences des accidents (soins médicaux, arrêt de travail, perte du vélo).

La santé mentale

Le modèle de Karasek (1990) pose que les atteintes à la santé mentale résultent d'un déséquilibre entre demandes (charge de travail élevée, rythmes de travail rapides et morcelés, activités complexes, etc.), marges de manœuvre (liberté sur l'organisation du travail, mobilisation possible des compétences, épanouissement, etc.) et soutien social (aide et réconfort des collègues et supérieurs). Siegrist (1996) propose un modèle complémentaire, plus adapté aux services, en mettant en balance efforts au travail (rythme, charge, interruption, heures supplémentaires, efforts physiques) et retours (respect et soutien des collègues et des supérieurs, justice, perspective de carrière, sécurité de l'emploi, salaire, etc.)

Les travailleurs des zones grises sont souvent dans des situations de fausse indépendance ou de fausse autonomie, avec des marges de manœuvre ou latitudes d'action finalement réduites (→ Subordination/Autonomie). D'après l'EECT de 2015, les intérimaires se sentent moins impliqués que leurs collègues en CDI dans l'organisation du travail (30 % contre 47 %), peuvent moins influencer sur les décisions importantes (28 % contre 44 %), sont moins consultés sur leurs objectifs (34 % contre 48 %).

Pour conserver leur emploi et leurs revenus, les travailleurs des plateformes ne peuvent organiser leur temps et leur travail comme ils le souhaitent, car ils sont soumis à des algorithmes qui rendent leurs possibilités de choix très théoriques (→ Temps). En 2021, Le tribunal de Bologne a condamné *Deliveroo* pour avoir utilisé un système de notation automatique qui excluait des meilleurs créneaux horaires les livreurs qui avaient des retards ou des absences liés à la maladie ou à des faits de grève. En France, un tel système est toujours de mise.

Voir son travail régi par des algorithmes et des objectifs gestionnaires extérieurs à l'activité peut conduire à la démotivation. Une plateforme de livraison de repas, installée aux Pays-Bas, emploie des francophones pour gérer à distance les relations avec les livreurs salariés français. Pour respecter les objectifs financiers sur le « marché France », le système d'algorithmes est changé afin d'accélérer les courses et d'accroître le nombre de livreurs gérés

par chaque gestionnaire. Le travail devient plus dense et il n'est plus possible de passer des arrangements avec les livreurs pour réduire leur pénibilité et entretenir le lien avec la plateforme. Les gestionnaires ont une évaluation annuelle. À partir de 4/5, ils sont automatiquement augmentés. Comme le « budget France » doit être réduit, le système bloque toutes les notations à 3/5. Dégoûtées, les gestionnaires les plus performantes démissionnent, ce qui rend la charge de travail intenable pour les autres. Plusieurs salariés, dont le responsable, se mettent alors en burn-out ; les retards et les problèmes s'accumulent, et la plateforme décide de fermer les deux tiers du « marché France ».

De même, la reconnaissance et le soutien social sont plus problématiques pour les intérimaires et les salariés d'entreprises sous-traitantes, d'une part parce que les destinataires du travail ne sont pas leurs supérieurs hiérarchiques, que les liens avec les collègues permanents sont plus fragiles et, d'autre part, parce que l'attachement à l'entreprise et le sens du travail ont moins le temps de se construire, la transmission du métier et de ses valeurs se fait moins. D'après l'EECT de 2015, les intérimaires estiment moins souvent que les salariés en CDI que leur travail est apprécié (66 % contre 74 %), ont moins le sentiment de bien faire leur travail (60 % contre 83 %) et ont moins le soutien de leurs collègues (13 % contre 28 %) ou de leur chef (57 % contre 65 %).

La psychodynamique du travail, développée en France par Christophe Dejours (1980), pose que le travail est source de construction de soi dans la confrontation au réel et aux autres, mais aussi de souffrance, car l'activité productive implique des efforts, une prise de risque, un renoncement au plaisir immédiat pour un résultat qui ne sera jamais estimé à sa juste valeur. Le beau travail, en effet, ne peut être apprécié que par les pairs qui en connaissent la difficulté et l'intérêt de l'intérieur. La hiérarchie, si elle évalue l'activité selon des critères extérieurs sans connaître les contraintes réelles, peut obliger le travailleur à tricher, comme le livreur qui doit enfreindre le code de la route pour tenir les délais. Cela entraîne des angoisses. Mais les individus et les équipes mettent en place des mécanismes de défense. Ces mécanismes peuvent être individuels, comme pour celui qui prend de l'alcool ou des médicaments pour oublier sa souffrance. Mais ils sont plus souvent collectifs. C'est le cas, par exemple, quand un groupe de livreurs à vélo transforme la course en défi sportif, sacralise l'exploit, la prise de risque, développe une éthique de l'effort physique ou de la livraison écologique (Jan, 2018). Cependant, si la plateforme ne

valorise pas ces aspects et, au contraire, ne met en avant que les rendements ou la satisfaction du client, si elle organise une mise en concurrence avec des livreurs de plus en plus précaires pour faire baisser les tarifs, elle rend plus délicats le maintien et l'entretien de ce récit collectif avec de nouveaux arrivants plus préoccupés de survie économique que de construction de sens (→ Livreurs et chauffeurs sur une plateforme numérique).

La clinique de l'activité (Yves Clot, 2006) porte l'analyse sur ce qui entrave le « pouvoir d'agir », l'actualisation et la réalisation du genre (collectif) et du style (individuel) professionnels. Si cette démarche évoque les notions de contrôle ou de latitude, elle va plus loin en posant que la « bonne façon de faire », un agir professionnel reconnu et gratifiant, ne peut naître que du débat et des controverses collectives autour du travail et de sa qualité, car chaque situation est spécifique. Les controverses sur le travail (et non les conflits interpersonnels ou de pouvoir) sont la condition d'une meilleure prise en compte par l'intelligence collective du réel de l'activité et d'un arbitrage plus légitime et acceptable entre les moyens et les fins.

Les zones grises de l'emploi et du travail ne favorisent pas le développement de collectifs stables où le travail et ses problèmes peuvent être discutés en toute confiance. Hajar Jerdioui (2020) donne l'exemple des ingénieurs informatiques de deux SSII marocaines qui doivent travailler avec des sous-traitants indiens pour des clients européens, parfois à distance, en étant sous les ordres de supérieurs hiérarchiques soumis à des impératifs de délais et de rentabilité. Leur lieu de travail est changeant, à la fois physique et virtuel (→ Entreprise dématérialisée). À chaque mission correspondent des problèmes techniques, des langages informatiques, des normes et des règles sociales différents qu'il faut réapprendre. Le travail ne peut être ni discuté ni valorisé avec les collègues.

Le débat sur le travail est également plus délicat dans les zones grises entre activité professionnelle et passion personnelle, du fait d'un fort investissement subjectif et de pressions sociales à la réussite. C'est le cas, par exemple, des salariés des scènes de musiques actuelles (SMAC), des lieux labellisés par le ministère de la culture et dédiés à la promotion et à la diffusion de concerts de musiques du monde, de rock, de hip-hop... Ceux qui y travaillent sont des passionnés de musique et ont souvent travaillé bénévolement dans le secteur (tourneur, organisateur de festival). Être payés pour faire ce qu'ils aiment les pousse à vouloir toujours en faire plus. Les objectifs valorisants sont en effet innombrables : faire connaître les

créations musicales les plus innovantes, diffuser la culture auprès d'un large public, accompagner les groupes amateurs locaux, associer jeunes professionnels et musiciens confirmés, etc. Les poursuivre tous à la fois est impossible. Dans l'une des SMAC observées, pourtant, de peur de mettre au jour des désaccords, aucune priorité n'est définie, et les salariés s'épuisent et voient leur vie privée se réduire de plus en plus (Loriol, 2017).

Le télétravail, qui a vu sa place exploser avec l'épidémie de Covid-19, brouille également les frontières entre travail et vie privée (→ Télétravail). Il isole les salariés en limitant les communications face à face et non verbales. L'effet sur la santé et le bien-être est ambivalent. D'un côté, il limite la fatigue et les risques (accidents, contagion) liés aux déplacements, donne plus de marges de manœuvre dans la gestion des temps, mais il présente aussi d'autres dangers. Les études (par exemple la *Global Survey of Working Arrangements*, National Bureau of Economic Research, 2022) ont montré que les personnes en télétravail abattaient une charge de travail plus importante. Une partie de la hiérarchie, de peur de la flânerie et de la perte de contrôle, peut imposer des objectifs plus nombreux et impératifs. Les salariés, moins assurés que leur investissement est bien reconnu et moins pris dans les échanges informels avec leurs collègues, sont amenés à travailler plus. La discussion sur le travail au sein des collectifs, les stratégies collectives de défense, tout comme la transmission du métier et de ses valeurs se font moins bien. C'est notamment le cas pour les jeunes qui n'ont pas encore construit leurs réseaux professionnels ni consolidé leur expérience et leur savoir-faire. Malgré leur appétence supposée pour les outils numériques, ils ont moins apprécié que leurs aînés le passage au travail à distance du fait de la situation sanitaire (→ Jeunes).

La construction de la société salariale s'est faite en accordant petit à petit des droits et des protections à ceux qui vivaient de leur travail (Castel, 1995). Les accidents du travail et les maladies professionnelles ont pu être partiellement indemnisés et des politiques de prévention ont été mises en place. La concentration dans un même lieu de travailleurs dont le métier et les qualifications étaient officiellement reconnus a favorisé la constitution de collectifs de travail et de formes de représentations collectives, ce qui a permis de mieux lutter contre les mauvaises conditions de travail et d'emploi, de développer des stratégies collectives de défense, de débattre de l'activité réelle et d'augmenter le pouvoir d'agir. Avec retard et dans une moindre mesure, les travailleurs indépendants

et libéraux ont pu obtenir une meilleure protection sociale, développer une défense de leurs intérêts collectifs et des formes de soutien mutuel (→ Travail indépendant).

Mais la fragilisation de la société salariale depuis la fin des années 1970, l'intensification du travail depuis la fin des années 1980, les nouvelles formes de gouvernance des entreprises et de gestion de la main-d'œuvre ont progressivement remis en cause les protections sanitaires et sociales, fragilisé les collectifs de travail et conduit à développer une fausse autonomie. Les indépendants traditionnels, qui avaient su construire des ressources collectives et individuelles pour faire face, sont en recul, tandis que de nouveaux indépendants (sans traditions d'indépendance) et surtout de faux indépendants (contraints de choisir ce statut, souvent pour un donneur d'ordre unique) voient leurs effectifs augmenter (→ Travailleurs économiquement dépendants). D'après l'EECT de 2015, les indépendants qui ont pris ce statut de façon contrainte pour conserver un revenu sont plus nombreux que ceux qui l'ont fait par choix à penser que le travail influe négativement sur leur santé (35 % contre 23 %). De plus, nombre de salariés, face à une organisation qui leur laisse trop peu de marges de manœuvre et de sources de reconnaissance, cultivent le rêve de créer un jour une activité à leurs yeux plus libre et riche de sens. Mais le passage du rêve à la réalité se fait souvent à l'occasion d'une crise (licenciement, conflit avec un supérieur, burn-out), c'est-à-dire à un moment où la personne est fragilisée, alors qu'il faut au contraire avoir pu préparer son projet et avoir accumulé des ressources (familiales, relationnelles, cognitives, financières, etc.) pour réussir au mieux la reconversion et l'autonomisation.

Les « zones grises » explorées dans cette notice, au-delà de leur hétérogénéité, ont en commun de rendre les régulations formelles ou informelles des risques ainsi que la construction et la protection de la santé particulièrement délicates. Il est plus difficile de stabiliser des collectifs de travail, de mener des actions syndicales pour faire valoir des droits et lutter pour améliorer les conditions de travail et d'emploi (→ Conflits du travail), de produire du sens, de faire reconnaître les efforts pour affronter le réel de l'activité, la qualité du travail réalisé ou son utilité sociale (Loriol, 2023). Bref, ces « zones grises », auxquelles d'autres auraient pu être ajoutées (placardisation, situations entre l'emploi et l'aide sociale, comme pour les établissements et services d'aide par le travail ou l'insertion par l'économique, etc.) participent des « troubles dans le travail » (Dujarier, 2021), générateurs de troubles de santé.

Au sein des zones grises de l'emploi, des tentatives de pallier l'isolement, la perte du pouvoir d'agir et du collectif et un rapport de force défavorable par rapport aux donneurs d'ordre peuvent être observées (Corsani, 2020) : espaces de *coworking*, plateformes coopératives, collectifs d'indépendants, etc. Mais celles-ci restent peu nombreuses et fragiles face à la concurrence inégale avec les plateformes à but lucratif, les agences d'intérim, les firmes multinationales... Par exemple, les espaces de *coworking*, pour garantir leur rentabilité, doivent souvent privilégier l'adhésion des indépendants les plus dotés en ressources ainsi que des partenariats avec de grandes entreprises, les liens qui se constituent sont plus souvent temporaires et excluent ceux qui en auraient le plus besoin (→ Coworkers/Coworking).

Des formes d'étayage et de défense collective pour protéger la santé et le bien-être des travailleurs des zones grises de façon comparable à ce que la société salariale avait pu mettre en place au cours du temps restent encore à inventer et à développer.

Bibliographie

- Castel, R. (1995) *Les Métamorphoses question sociale*, Paris: Fayard.
- Clot, Y. (2006) 'Clinique du travail et clinique de l'activité', *Nouvelle revue de psychosociologie*, 1 (1) :165–177.
- Corsani, A. (2020) *Chemins de la liberté. Le travail entre hétéronomie et autonomie*, Éd. du Croquant.
- Dablanc, L., A. Aguiléra, C. Krier, F. Adoue & N. Louvet (2021) *Étude sur les livreurs des plateformes de livraison instantanée du quart nord-est de Paris*. Rapport, Université Gustave Eiffel.
- Daubas-Letourneux, V. (2021). *Accidents du travail. Des morts et des blessés invisibles*, Paris: Bayard.
- Dujarier, M.-A. (2021) *Trouble dans le travail*, Paris: PUF.
- Jan, A. (2018) 'Livrer à vélo... en attendant mieux', *La Nouvelle Revue du Travail* (en ligne), 13.
- Jerdioui, H. (2020) *La Construction sociale des risques psychosociaux au travail dans le contexte socioéconomique marocain*, thèse en cotutelle, Universités Hassan et Paris-I-Panthéon-Sorbonne.
- Lemozy, F. & S. Le Lay (2021) 'Le rapport subjectif au travail dirigé par les algorithmes', *Mouvements*, 2 (106):99–107.
- Loriol, M. (2017) 'The collective regulation of SMAC workers' passion and involvement', *Sociologia del Lavoro*, 145:168–183.
- Loriol, M. (2023) *L'Addiction au travail*, Paris: Éd. Le Manuscrit.

- Siegrist, J. (1996) 'Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions', *Journal of Occupational Health Psychology*, 1 (1):27–41.
- Thébaud-Mony, A. (2008) *Travailler peut nuire gravement à votre santé*, Paris: La Découverte.
- Srnicek, N. (2018). *Le Capitalisme de plateforme. L'hégémonie de l'économie numérique*, Montréal: Lux.