

PÉNIBILITÉ, UNE LASSITUDE NOMMÉE TRAVAIL

Denis Maillard

06/01/2023

Les débats sur le projet de réforme des retraites évoquent la notion de « pénibilité » au travail. Si beaucoup a été dit sur l'inhumanité du travail posté et de l'usine et tenté pour en atténuer les effets sur la santé des salariés, la pénibilité demeure, adoptant des formes renouvelées. Denis Maillard livre son analyses et ses propositions, dans le cadre d'un travail de long terme avec la CFDT sur la fatigue.

« Le travail, c'est la santé. Rien faire, c'est la conserver. » On connaît cette chanson d'Henri Salvador, un tube de 1965, annonçant en partie les grèves de mai-juin 68 au nom du droit de ne pas perdre sa vie à la gagner. Cette dénonciation du « métro, boulot, dodo » n'a rien perdu de son acuité du point de vue de ses effets sur la santé : « Ils bossent onze mois pour les vacances, Et sont crevés quand elles commencent. [...] Les gens travaillent comme des sauvages, Pour se payer tout le confort. Quand ils l'ont, eh bien, ils sont morts. »

Voilà un réquisitoire implacable, mais finalement ordinaire de l'ère industrielle et de ses Trente Glorieuses, qui enferme le travail dans une gangue de pénibilité dont il ne peut s'extraire. Des *Temps modernes* de Charlie Chaplin (1936) au superbe *À la ligne* de Joseph Ponthus (2019)¹, en passant par *L'Établi* de Robert Linhart (1978)², tout a été dit ou presque sur l'inhumanité du travail posté et de l'usine ; et tout a été tenté ou presque pour en atténuer les effets sur la santé des salariés grâce aux apports de l'ergonomie, aux évolutions des organisations du travail, mais aussi aux avancées des CHSCT et aux obligations de l'employeur en matière de santé et sécurité, etc. L'histoire du travail est aussi l'histoire de sa désaliénation. Mais force est de constater que si le travail s'humanise, la pénibilité demeure, adoptant si besoin des modes renouvelés venant se loger dans les plis nouveaux de l'économie.

Nouvelle condition ouvrière

Ainsi, malgré la désindustrialisation qui a touché la France depuis la fin des années 1980, notre pays compte aujourd'hui plus d'accidents mortels que l'Allemagne, alors même qu'on y recense moins

d'industries. Ces accidents traduisent en réalité qu'une autre forme de travail intensif s'est fait jour. De fait, manutentionnaires, caristes et transporteurs sont venus prendre le relais des ouvriers de la chaîne tayloriste ; une nouvelle condition ouvrière est née. C'est ce qu'enregistrait une étude de l'Insee de juillet 2020³ : si seulement 20% des personnes exerçant un emploi ont une profession d'ouvrier (-10 points depuis 1982), les « ouvriers qualifiés de type artisanal », selon la terminologie de l'Insee – maçons, agents d'entretien des bâtiments, commis de cuisine, jardiniers, chauffeurs routiers, caristes, ouvriers agricoles –, sont désormais les plus nombreux et représentent 25% des ouvriers en général. Les chaudronniers, les conducteurs de ligne et les tourneurs fraiseurs, soit ceux que l'on trouve sous la catégorie « ouvriers qualifiés de type industriel », ne regroupent plus que 20% des ouvriers. À cette nouvelle condition ouvrière essentiellement masculine, à distance du client final, s'en ajoute une autre majoritairement féminine, à proximité de la relation de service et en lien personnel, voire intime, avec le client ou l'utilisateur. Il s'agit de ce que l'on appelle généralement « les femmes du lien » qui pour une bonne part travaillent dans le domaine du *care* (santé, soins et aide à domicile, propreté, etc.). Cette division sexuelle des métiers n'entraîne pas pour autant une division de même nature de la pénibilité : la manutention, le déplacement des corps, la position debout entraînent la même usure physique des corps féminins et masculins. Conséquences directes sur la santé, les troubles musculo-squelettiques (TMS) représentaient 87% des maladies professionnelles en 2020, passant de moins de 5 000 cas reconnus comme tels au début des années 1990 à près de 45 000 aujourd'hui. Et malgré une population active de 82% dans le secteur tertiaire, 20% des accidents du travail concernent la zone du dos et sont donc fortement liés aux différentes manutentions. Hors de l'usine, sur les zones logistiques et dans les entrepôts, dans les hôpitaux, les Ehpad ou dans de nombreux commerces, le travail continue de faire mal...

Par ailleurs, les risques psychosociaux, qui enregistrent l'intensification psychique du travail, représentaient 34% des arrêts maladie, selon le dernier « Baromètre annuel sur l'absentéisme » de Malakoff Humanis⁴. Ceux-ci seraient, selon les déclarations des salariés, reliés la plupart du temps aux « exigences de leur travail » et à une plus forte pression. On touche ici la rançon de la mise en place d'une autre forme de travail, notamment depuis la pandémie de Covid-19 et l'essor des organisations de travail hybrides : en effet, le télétravail décuple aussi le mal-être pesant sur le moral des salariés à travers un sentiment accru d'isolement, voire de solitude. Ainsi, c'est plus du tiers (34%) des jeunes salariés travaillant dans un bureau en Île-de-France qui affirmaient en 2021 se sentir « souvent » isolés, selon le « Baromètre Paris WorkPlace » de l'Ifop⁵, sur le retour au bureau. Ceci étant, le télétravail donne aussi à l'individu une place centrale dans la relation de travail, avec des avantages en termes d'amélioration de l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle.

Au total, selon une autre enquête de l'Ifop menée pour l'assureur Diot Siaci, ce ne sont pas moins de

60% des salariés qui assuraient en février 2022 que leur métier a des conséquences négatives sur leur santé mentale (avec une surreprésentation des cadres, des personnes évoluant dans une structure de plus de 250 personnes et dans le secteur public) et 50% affirmant que le travail en avait sur leur santé physique, majoritairement parmi les ouvriers, les salariés de TPE et les personnes évoluant dans le secteur du commerce. Sous le prisme de sa pénibilité, le travail tend à se diviser en deux mondes : une nouvelle classe ouvrière en col bleu qui se casse le dos et des cols blancs qui se cassent la tête ; la possibilité ou non de télétravailler délimitant largement la frontière entre les deux...

Troubles dans le travail

Et pourtant, le monde industriel a connu de nombreuses avancées en matière de réduction de la pénibilité du travail et des risques pour la santé et la sécurité ; il n'y a donc aucune fatalité en la matière. C'est plutôt de volontarisme politique et social dont nous devons collectivement faire preuve pour y parvenir. Mais cela suppose, comme nous venons de le voir, de tenir suffisamment compte – c'est-à-dire, en réalité, de les décrire pour les penser – des reconfigurations récentes de l'économie et du travail ainsi que leurs conséquences sur la vie des travailleurs. Jamais aucune avancée sociale ne s'est d'ailleurs réalisée sans cet effort préalable de description et de compréhension. Dit autrement, penser les problèmes généraux liés à la pénibilité du travail implique d'accepter de regarder le travail en face. Et de ce point de vue, la confusion la plus complète règne. À telle enseigne qu'il paraît de plus en plus difficile de dire clairement ce que représente réellement le travail pour nos contemporains. C'est de cette difficulté dont il nous faut partir pour comprendre l'état dans lequel se trouve aujourd'hui le travail et les discours qui en résultent avant d'en examiner les conséquences pratiques sur la vie des uns et des autres.

L'approche la plus remarquable nous paraît être la somme *Troubles dans le travail*⁶, publiée par Marie-Anne Dujarier en 2021, prix du livre RH 2022. Que nous dit la sociologue ? Que le travail est à la fois concept et pratique, soit une *theoria* et une *praxis* désignant différentes actions de production qui mettent chacune en jeu des valeurs individuelles ou sociales et des débats politiques. Marie-Anne Dujarier repère trois significations principales du travail, dont elle montre qu'elles sont aujourd'hui clairement désalignées : d'abord, le travail est activité ; il indique l'effort ou la peine que l'on se donne pour faire quelque chose (« Je fais un travail »). C'est là que se logent les questions de sens ou de santé, donc de pénibilité physique ou psychique. Ensuite, le travail est aussi utilisé pour décrire le produit ou « l'ouvrage », soit le fruit de l'activité (« Voilà mon travail »). On indique ici le processus par lequel une transformation est opérée sur le monde ; sa signification est donc entachée de débats proprement politiques ou éthiques portant sur l'utilité ou la nocivité de ces productions, notamment à l'heure de la transition climatique. Enfin, le travail est emploi, c'est-à-

dire qu'il procure un revenu, résultat d'un certain rapport de pouvoir, qu'il s'agisse de subordination ou de dépendance économique, par exemple (« J'ai un travail »). De ce point de vue, il est censé protéger à travers des droits, mais octroie aussi une identité sociale mettant en jeu les valeurs d'autonomie, de solidarité, de justice sociale, mais aussi de représentation, c'est-à-dire interrogeant la gouvernance et, *in fine*, le modèle économique.

Résumées ainsi, ces diverses significations du travail éclairent d'un jour nouveau non seulement les débats politiques à son sujet, mais aussi les passages successifs d'un sens à l'autre que chacun effectue continuellement, participant ainsi au brouillage généralisé de la réalité du travail. Car dans les faits et dans nos têtes, ces trois significations sont totalement désalignées et désarticulées : la rémunération n'est absolument pas liée ni à l'utilité sociale, ni à l'effort consenti, comme l'ont prouvé les travailleurs dits « essentiels » du premier confinement, semant ainsi la confusion sur la véritable hiérarchie des valeurs sociales : qui vaut quoi ? Personne n'est plus capable de le formuler, ni la pensée politique, ni la théorie économique. Le sujet se traduit évidemment en termes salariaux, mais le revenu n'est que l'aspect visible d'un problème bien plus profond, celui des hiérarchies sociales, explicites ou non. Par ailleurs, la gouvernance n'est pas plus indexée que le reste sur l'utilité sociale, comme l'a révélé par exemple le scandale Orpea. Et si les modèles de l'économie sociale et solidaire (ESS), de l'entrepreneuriat social ou des entreprises à mission progressent, on peut imaginer, sur le front de la transition cette fois-ci, que la capacité du marché à épouser les besoins sociaux sera telle que le capitalisme pourrait bien être vert avant d'être juste... Quant à la qualité des produits du travail, elle n'a rien à voir non plus avec la qualité du travail, ni avec la qualité de vie au travail, comme le suggèrent ces vagues de démission de jeunes diplômés ou encore la relativisation générale de la place du travail dans nos vies, laissant s'échapper dans le reste de l'existence une large part de l'activité utile ou intéressante. Comme le note l'Ifop, si, en 1990, 60% des sondés répondaient que le travail était « très important » dans leur vie, « ils ne sont plus que 24% aujourd'hui à faire cette réponse, soit un recul spectaculaire de 36 points en trente ans⁷ ».

Le travail n'est pas une valeur

Ce « trouble dans le travail » n'est certes pas nouveau, mais il prend désormais une telle ampleur qu'il est aussi difficile de ne pas s'y intéresser que compliqué de chercher à le penser politiquement, comme le démontrent les débats sur le travail qui agitent régulièrement la gauche⁸. Ce débat se porte invariablement sur la notion de valeur. La fameuse « valeur travail », dont on dit qu'elle serait – au choix – de gauche, de droite, en voie de disparition, à réaffirmer, etc. Or, disons-le sans ambages, le travail n'est pas une valeur. Il est, comme on vient de le voir, un acte productif et une catégorie de pensée, mettant éventuellement en jeu des valeurs personnelles ou collectives.

C'est en quelque sorte « un commun incarné⁹ » porteur d'un sens collectif, pour toutes celles et ceux qui concourent à un projet commun, et il est par ailleurs producteur d'une expérience humaine corporelle, physique comme psychique.

Comme l'a bien montré l'historien François Vatin dans *Le Travail et ses valeurs*¹⁰, l'idée d'une valeur travail est un legs du XIX^e siècle et des schémas énergétistes propres à cette époque assurant le lien entre les sciences de la nature et celles du social autour de l'idée de travail. De ce fait, la valeur travail a toujours été pensée sous le signe de l'effort et de la dépense énergétique. Dans ce type de pensée mécaniste et scientiste, il y a travail s'il y a dépense (d'énergie) permettant de le mesurer – ce qui irriguera, et domine encore, toute la pensée et l'organisation du travail de l'ère industrielle jusqu'à nos jours. Ce faisant, le travail devient une valeur mesurable et non une modalité de la production ; il s'efface alors derrière la figure du travailleur, celui qui produit l'effort à travers le mouvement de son corps. Le producteur n'est donc pas envisagé à partir de son travail, mais c'est plutôt le travail qui est pensé à partir du travailleur, dont l'idéal type est l'ouvrier industriel, celui qui assure des tâches physiques, sécables et donc mesurables ; mais celui aussi qui porte toutes les espérances révolutionnaires ou de transformation. Cependant, cette mise en scène de la valeur travail finit par détruire à la fois le sens et la substance du travail, notamment lorsque les conditions de la production se modifient.

En effet, à partir du début des années 1990, on note une amplification des discussions sur cette fameuse valeur travail et son éventuelle disparition. L'inquiétude qui s'exprime alors révèle en réalité que les trois notions évoquées plus haut – l'activité, le produit et l'emploi – sont désormais entrées dans une crise profonde, dont l'origine est la perte massive des emplois, la perte de la figure du travailleur et la perte du sens du travail. Certes, cette « crise » avait commencé dès le début des années 1960 autour des réflexions sur « la nouvelle classe ouvrière¹¹ » et le constat d'un effacement définitif de l'ouvrier porteur des espérances révolutionnaires. Puis elle s'est approfondie à travers la désindustrialisation et le chômage de masse ; elle s'élargit depuis avec l'explosion des risques psychosociaux, qui ne peuvent conduire qu'à une remise en cause du sens du travail – s'il est acceptable que le travail mette le corps en danger du point de vue de la pensée mécaniste, le *burn-out* ne peut qu'apparaître insensé.

L'effacement du « travailleur-force-de-travail »

L'idée obsédante d'une perte du travail n'a pas cessé d'alimenter l'ensemble des débats sociaux depuis les années 1990. Comme l'écrit François Vatin, « la disparition tendancielle du travailleur [...] alimenta l'idée d'une perte du travail ». Et donc « de la valeur travail elle-même sur laquelle était élaborée la société moderne¹² ». De cette crise, dont nous ne sommes pas sortis, naissent deux

problèmes inextricablement liés.

En premier lieu, nous faisons face à la difficulté de penser les formes modernes de travail, et les pénibilités qui leur sont propres, du fait de cette disparition du « travailleur-force-de-travail ». Certes, les choses se sont un peu améliorées depuis le confinement et la mise en lumière des travailleurs dits essentiels, mais cette prise de conscience reste fragile, notamment de l'autre côté, au sein des professions tertiaires et d'encadrement, marquées par un doute existentiel sur le sens et l'utilité de leur travail immatériel ainsi que le mode de vie que celui-ci impose.

En réalité, l'acte productif qu'est le travail est devenu beaucoup plus insaisissable. Car des nouveaux prolétaires des services aux nouveaux travailleurs de l'immatériel numérique, « des travailleurs de la logistique aux travailleurs du logiciel », pour parler comme le philosophe Pascal Chabot¹³, on ne se sait plus rendre compte ni mesurer l'engagement (corporel ou non) du travailleur : d'un côté, qu'il s'agisse du soin ou de la logistique, de la manutention ou de la livraison, l'organisation du travail s'arc-boute contre le mode déshumanisant d'une taylorisation ultime des services et d'un management 2.0 où le logiciel et le *process* règnent en maîtres, au risque d'une explosion des TMS ; de l'autre, s'agissant surtout des cadres, la survivance du modèle énergétique s'accroche à la mesure de « la charge mentale » que personne, en vérité, ne sait mesurer. Mais de l'un à l'autre, la question reste identique : comment identifier de la production – c'est-à-dire du travail – si l'on ne peut pas identifier de la dépense d'énergie ? Cette interrogation est, par exemple, au cœur du questionnement sur les organisations de travail après l'essor du télétravail massif durant le premier confinement : que font réellement les salariés ?

S'agissant des autres métiers de service dans lesquels il est difficile voire impossible de télétravailler, là aussi la question se pose, mais d'une autre manière : le néotaylorisme qui a gagné l'ensemble de ces activités induit une intensification du travail (de manutention ou de soin, par exemple) et donc une pénibilité accrue. Mais celle-ci n'est pas seulement liée à la nature des métiers, elle est surtout due au fait que l'imaginaire industriel, qui est encore le nôtre aujourd'hui, empêche de comprendre quelles sont les nouvelles pénibilités propres à l'essor de l'économie de services – un modèle productif dans lequel l'acte de production s'éloigne de nos représentations canoniques du travail. Le cas des caissières est à ce titre particulièrement éclairant, comme le note Philippe Askenazy¹⁴ : une caissière peut ainsi « manipuler deux tonnes de produits en une journée et son activité, grâce aux technologies, est parfaitement contrôlée », mais elle subit de surcroît « une accumulation de tâches mentales – multiplicité des moyens de paiement, carte de fidélité, contrôle du client pour éviter la « démarque inconnue » – tout en répondant à l'injonction contradictoire de satisfaire la clientèle en « gérant » son humeur ». À quoi s'ajoute, de plus en plus souvent, « une exigence de polyvalence (passage de la ligne de caisse au remplissage des rayons) ».

Progresser sur tous ces points, et donc réduire la pénibilité et les risques inhérents aux formes modernes de travail, implique de commencer par comprendre le fonctionnement précis de cette économie et de la manière dont elle reconfigure le travail ainsi que le sens qu'elle lui octroie ; cela suppose de partir de la parole des travailleurs sur leur travail, soit l'inverse de cette mystique industrielle qui domina le monde, de Taylor à Stakhanov, héroïsant d'autant plus le « travailleur-force-de-travail » que cela évitait de s'intéresser à son travail réel et aux conditions dans lesquelles celui-ci était concrètement réalisé¹⁵.

Par ailleurs, l'effacement du « travailleur-force-de-travail » a une autre conséquence : le glissement du sens de cette même valeur travail. En effet, d'une grandeur mathématique qui se compte, le discours sur le travail a peu à peu évolué vers une grandeur morale qui se respecte – de gauche à droite, pourrait-on dire, sans que la pensée des transformations du travail ne progresse d'autant... Ce qui constitue l'un des principaux problèmes qui affectent la gauche aujourd'hui et la politique dans son ensemble : depuis ces mêmes années 1990, qui virent l'irruption de débats sur la perte du travail et coïncident de fait avec l'acceptation générale de la société de marché, la gauche de gouvernement s'est ralliée elle aussi à un point de vue que l'on pourrait dire « de droite », faisant à son tour du travail une « valeur » de type moral. À telle enseigne que les politiques publiques qui ont été conduites ont traduit cette évolution en termes de rémunération : si le travail est un bien en soi, travailler est d'ores et déjà une rétribution autre que matérielle... Si bien que s'est installée petit à petit une porosité entre revenus du travail et allocations de toute nature, comme l'a bien montré le sociologue Nicolas Duvoux dans une tribune parue dans *Le Monde*¹⁶ : plutôt que d'augmenter les salaires, ce qui aurait impliqué d'entrer dans un rapport de force avec les entreprises au risque de détériorer la compétitivité-coût, la politique sociale a soutenu les revenus des travailleurs modestes en interpénétrant le monde du travail et celui de l'allocation ou de la prime : prime pour l'emploi (2001), RSA (2008) ou prime d'activité (2016), sans oublier la prime Macron (2019, reconduite en 2022 sous une forme augmentée). La frontière est devenue entièrement poreuse entre « assistés » et « salariés pauvres », induisant dans les mondes populaires des effets pervers autour de ce qu'on appelle « les cassos ». En réaction, la gauche intellectuelle n'a eu d'autres choix que de relativiser cette nouvelle valeur travail qui ne lui convenait pas non plus. En expliquant qu'elle était en voie de disparition – alors que c'est en réalité d'autres dimensions qui s'amenuisaient, faisant entrer *de facto* le travail dans une crise de sens –, puis en la faisant quasiment disparaître dans des discussions sur le revenu universel, déconnectées de la réalité de l'acte de production, tel que le vivaient les salariés.

Par conséquent, le constat est accablant, mais il est sans appel : depuis vingt-cinq ans maintenant, le discours politique, quand il ne se perd pas dans des réflexions oiseuses sur la fin du travail ou le droit à la paresse, ne mobilise plus le travail que comme un pur artefact ; tantôt socialisateur, parce

qu'imposant des contraintes collectives aux personnes qui y sont soumises, tantôt moralisateur, parce que permettant de maintenir l'ordre social face au fantasme d'une démoralisation collective ou d'une lassitude nichée dans la quête de sens. Morale et contrôle social, cette situation est malheureusement la nôtre et, par conséquent, le ressort des actuelles réformes de l'assurance-chômage, du RSA ou même des retraites.

Ainsi, le travail est en proie à un immense malaise qui a éclaté au grand jour avec ce désenchantement et cette langueur post-Covid ayant saisi l'ensemble des actifs. Toutes ces manifestations – peu importe leur nom, qu'il s'agisse de fatigue, de flemme, de grande démission ou de *quiet quitting* – nous paraissent entretenir un lien avec le sujet de la pénibilité en général et la manière dont nous devons la prendre en compte.

À ce sujet, deux aspects au moins nous paraissent essentiels et sonnent comme des « théorèmes sociaux » qu'il n'est pas possible d'ignorer et à partir desquels il faut penser si l'on veut s'attaquer tant au sujet de la pénibilité qu'à celui des retraites.

Première proposition : il faut sauver le travail humain

Que devient le travail humain dans une société qui a fait du loisir et de la consommation les axes principaux de son développement, au point d'avoir divisé par deux, en un peu plus d'un siècle et demi, le temps de veille consacré au labeur ? En effet, le 2 mars 1848, le temps de travail était ramené à 10 heures par jour et 66 heures par semaine ; en 2021, l'ensemble des actifs travaillait en moyenne 36,9 heures au cours d'une semaine habituelle, soit un peu plus de 1 600 heures par an. Si de juin 1936 à mai 1981, on a pu s'imaginer que le « temps libre » ainsi récupéré allait favoriser l'éducation populaire, force est de constater que les politiques ultérieures de réduction du temps de travail – la loi Robien de 1996 et surtout les lois Aubry de 1998 et 2000 – ont surtout été menées au nom de la lutte contre le chômage et que le temps gagné par les salariés a été largement consacré à la consommation matérielle ou immatérielle et à leur bien-être.

Le réarmement moral sous la forme incantatoire de la valeur travail n'y pourra rien : la baisse tendancielle du labeur dans la vie humaine est programmée, comme l'est sa substitution par une hausse tendancielle du temps de loisir. Dans une étude récente, Jérôme Fourquet et Jérémie Peltier le notent pertinemment : « Alors qu'en 1990, deux fois plus de sondés considéraient comme "très important" le travail (60%) par rapport aux loisirs (31%), cette hiérarchie est aujourd'hui renversée : 41% pour les loisirs *versus* 24% seulement pour le travail¹⁷. »

Cette évolution séculaire emporte des conséquences majeures nécessitant de prendre soin du

travail comme acte productif porteur de sens pour celui ou celle qui l'accomplit. C'est en cela qu'il faut « sauver » le travail humain ; le protéger de son amenuisement programmé en le préservant de ce qui le rend insoutenable, sa pénibilité. Mais le mot pénibilité prend ici un sens plus large que la seule contrainte physique, même si celle-ci s'est accrue avec le développement de l'économie de services, nous allons y revenir.

En effet, dans un monde dominé par la consommation, l'imaginaire qui accompagne celle-ci ne connaît plus la différence entre la vie personnelle et la vie professionnelle, comme cela pouvait être encore le cas durant les Trente Glorieuses : elle colonise l'ensemble de la vie, donc le travail. On touche ici la véritable raison de la désaffection du travail pour une partie de plus en plus importante de la population, surtout la plus jeune : le travail peut-il être une consommation comme une autre ? À l'instar de « l'expérience utilisateur » qui tire une bonne part du développement de l'économie de services – numérique en tête –, existe-t-il réellement une « expérience collaborateur » au-delà du jargon néo-managérial convenu ? Et si oui, peut-elle devenir une expérience sensationnelle sans laquelle les salariés commenceront à s'ennuyer et à rêver d'ailleurs ou de rester chez eux ?

Paradoxalement, cette question a été totalement occultée dans le débat lancé il y a quelques années par David Graeber autour de ce qu'il a appelé les *bullshit jobs*, alors qu'en réalité elle y était centrale. Anthropologue, militant anarchiste, vétéran de *Occupy Wall Street*, David Graeber a été l'auteur en 2013 d'un article qui l'a rendu célèbre, « *On the Phenomenon of Bullshit Jobs* »¹⁸. Dans ce texte de quelques pages, il évoquait le cas de tous ces salariés de l'industrie des services (ressources humaines, management, finance, droit des affaires, marketing, communication, relations publiques, mais aussi administration) nourrissant le sentiment que leur travail est inutile. Le terme *bullshit jobs* – « boulots à la con » – est devenu l'une de ces expressions qui n'ont plus besoin d'être définies tant elles subsument dès leur prononciation l'ensemble de la réalité qu'elles sont censées décrire : chacun croit y reconnaître tout ou partie de ce qu'il vit ou de ce qu'il craint être amené à vivre. Mais cette épiphanie professionnelle laisse apparaître une aspiration pour un travail considéré avant tout comme une consommation¹⁹ : le salarié qui se sent prisonnier d'un *bullshit job* n'est pas loin de se persuader qu'il pourrait s'engager professionnellement s'il consommait son travail sans s'ennuyer. Que cela s'appelle l'utilité, le sens ou l'impact, l'idée est toujours la même, le travail doit être fluide et vecteur de satisfaction, si ce n'est de sensation – à l'image de ce qu'est devenue la consommation.

Force est de constater qu'avec l'extension de la société de consommation, un capitalisme « sensationnel » est en train de voir le jour dans lequel l'individu refuse toute viscosité ou toute résistance du réel. À l'instar des loisirs, le travailleur se doit de vivre l'expérience laborieuse sans temps mort et d'en jouir sans entrave. Mais un tel travail, sans tension, sans ennui, tissé

essentiellement d'émotions et de sensations fortes sous le mode du *gaming*, est-il possible ? Rien n'est moins sûr. Par contraste, cette aspiration au travail expressif indique une piste de réflexion : celle de la réévaluation de l'acte productif pour lui-même et donc de la nécessaire prise en compte de ce qu'il est, de ce qu'il fait réellement au corps et à l'esprit, et du sens que chacun lui accorde. Ce vieux combat syndical se mue sous nos yeux, désormais, en une lutte des organisations elles-mêmes pour satisfaire leurs salariés au risque, sinon, de les perdre. La réduction de la pénibilité, entendue non plus seulement comme épreuve physique, mais comme épreuve tout court – « c'est pénible ! » – est désormais à l'ordre du jour. Mais cette pacification du travail ne peut se réaliser qu'à partir de ce que les opérateurs, les travailleurs ou les collaborateurs expriment sur leur travail et la manière dont ils le réalisent et l'éprouvent. C'est à un véritable renversement copernicien que nous sommes en train d'assister, quarante ans après l'invention du droit d'expression par les lois Auroux en 1982. Certes, les vieilles organisations coercitives font de la résistance, mais le rééquilibrage actuel des forces en faveur du travail joue contre elles.

Ce que l'on connaît actuellement sous le terme de « grande démission » ou de *quiet quitting* n'est rien de moins que la fin d'un « bonheur différé²⁰ », étendu à tout le champ du travail qui en était exclu jusqu'à présent et, au-delà du travail, au temps de la retraite également. C'est cela, « sauver le travail humain » : partir du principe que plus personne ne sera dans le sacrifice de soi au point de souffrir maintenant pour gagner son paradis plus tard. Tel était pourtant le mantra de la société française jusqu'à il n'y a pas si longtemps : il fallait se résigner à un travail pénible et différer son plaisir pour ne s'épanouir que plus tard, c'est-à-dire au paradis pour les catholiques, à l'avènement de la Révolution si l'on était communiste et durant les vacances ou à la retraite pour les réformistes sociaux-démocrates. Ce monde est terminé. Et si chacun comprend que l'on puisse repousser l'âge de la retraite pour des raisons d'équilibre des comptes publics, personne n'acceptera plus de l'atteindre péniblement, le corps en miettes. Prenons le cas des enseignants, exemplaire à maints égards : souvent éreintés par un métier pénible tant psychologiquement que physiquement, mal payés, ils se voient opposer la satisfaction d'un statut reconnu, la garantie de la liberté pédagogique, l'assurance d'un emploi à vie et la certitude que leur (maigre) pouvoir d'achat en fin de carrière ne sera pas totalement rogné par leur retraite. Mais qui, aujourd'hui, nourrit encore de tels espoirs ?

Sauver le travail humain pourrait donc s'écrire sous la forme d'un oxymore : nous allons évidemment travailler moins longtemps (par jour, par semaine), mais nous devons impérativement travailler plus longtemps (tout au long de notre vie). Mais cette évolution doit bien évidemment se soucier avant tout des conditions de travail tout au long de la vie. Or, depuis vingt-cinq ans, toutes les discussions sur la réforme des retraites achoppent sur ce point. C'est pourquoi parler retraite pour demain revient en réalité à parler travail aujourd'hui. Il ne s'agit donc pas de se contenter de faire partir plus tôt ceux que le travail abîme ou que le chômage exclut, mais d'aménager le travail

ici et maintenant pour qu'il soit soutenable tout au long de la vie ; avant de débattre des retraites, parlons pénibilité !

Deuxième proposition : le hors travail structure le travail

Cependant, le temps de travail n'est pas distribué également selon la place que l'on occupe dans la division du travail. Et du point de vue de la pénibilité, entendue cette fois-ci dans son sens classique, cette réalité est précisément celle sur laquelle le développement de cette société des services, du bien-être et des loisirs pose problème.

Partons, pour le comprendre, d'un constat présent dans plusieurs ouvrages du sociologue Jean Viard²¹ : « Le hors travail structure le travail », nous dit-il, se situant ici dans la perspective que nous venons d'évoquer. À ses yeux, le temps passé hors travail (les loisirs, les soins et la formation, principalement) a largement pris le pas sur le temps de travail, divisé par deux en un siècle et demi. Ce hors travail reconfigure totalement le travail au sein d'un même individu, devenu de moins en moins travailleur et de plus en plus consommateur – avant que le travail ne se mue à son tour en consommation. Pourtant, ce qui apparaît comme une « émancipation » n'est possible que si l'on formule la même phrase dans un autre sens : « Le hors travail structure le travail », mais au sein de deux individus différents, l'un travaillant pour l'autre. C'est-à-dire que la consommation, à savoir la disponibilité immédiate de toute chose au service de l'émancipation et du bien-être de certains, impose que d'autres restent à disposition en permanence. Par conséquent, il faut que des travailleurs s'activent continuellement pour nous procurer les objets matériels, culturels ou sanitaires, assurant notre épanouissement ; un travail indispensable à la continuité économique et sociale, mais socialement invisible, ce que nous avons choisi d'appeler « le *back office* de la société de services ». Aujourd'hui, celui-ci représente près de la moitié de la population active.

En effet, l'économie de services dans laquelle la France s'est coulée depuis la fin des années 1980 approfondit formidablement les potentialités de la société de consommation, laquelle s'épanouit à partir d'une infrastructure permanente, mais invisible – son *back office* composé de logisticiens, caristes, manœuvres, transporteurs, caissières, aides-soignantes, infirmières, aides à domicile, livreurs, vigiles, etc. C'est lui qui permet à cette société de se poursuivre dans le temps, comme l'ont largement démontré les divers confinements. Le *back office* reste donc nécessairement invisible, car il représente ce qui nous permet de vivre en société comme si celle-ci ne pesait pas sur les épaules des uns et des autres ; il en assure la fluidité. Et la présence, plus ou moins discrète, de ces travailleurs atteste non seulement que la société se poursuit au fil du temps, mais tout simplement qu'elle fonctionne.

Il existe de fait un véritable paradoxe du *back office* que résume la phrase « Le hors travail structure le travail » : plus une partie de la société se libère du travail pour mieux le consommer, plus elle peut choisir de vivre et travailler quand, où et comme elle le désire, alors plus ce mode de vie va faire peser sur les travailleurs du *back office* une somme accrue de contraintes en termes de disponibilité, de transport et d'efforts. De ce point de vue, l'enquête de mars 2022 réalisée par Occurrence pour la Fondation Travailler autrement²² révèle qu'avec 44% de personnes se tenant dans l'invisibilité du service rendu, du soin prodigué ou du colis déplacé, transporté et livré, on peut affirmer que derrière chaque Français faisant l'épreuve de l'autonomie au travail se tient une autre personne, travaillant à son épanouissement et faisant la plupart du temps l'expérience inverse.

Ce qui apparaît de manière forte tout au long de cette enquête est le caractère contraint de chaque aspect de la vie (professionnelle, personnelle et financière) de cette société du *back office*. Souvent exposés à un management directif du fait de la nature exécutive des tâches qui leur sont affectées, assignés à des postures physiques pénibles et à des horaires atypiques, ces travailleurs ont moins de marges de manœuvre que d'autres actifs dans leur quotidien. En effet, la plupart du temps, leurs horaires de travail et les cadences auxquelles ils sont soumis sont fixes, décidés par d'autres qu'eux-mêmes, leur management est plus souvent disciplinaire et ils se trouvent évidemment – pour 75% d'entre eux – dans une quasi-impossibilité de télétravailler ; près de la moitié (45%) portent un vêtement de travail uniforme, ce qui les rend reconnaissables, mais pas plus visibles pour autant. Au contraire, l'uniforme les banalise et les rend substituables les uns aux autres.

Le résultat de tout ceci – mais telle est encore la logique de fonctionnement du *back office* –, c'est de rendre le travail opaque à notre regard parce que les conditions de travail de ceux qui le réalisent paraissent aller de soi, quand elles ne nous sont pas radicalement inconnues lorsque le travail s'effectue en horaires décalés, la nuit ou dans des entrepôts dans lesquels nul autre qu'eux-mêmes ne pénètre. Tout ceci emporte une conséquence majeure : ce sont surtout les pénibilités qu'ils affrontent qui demeurent invisibles. Par exemple, 63% travaillent dans une posture semblant anodine, mais pourtant épuisante : debout ! Leur invisibilité est donc surtout celle de leurs modes de vie et de travail. S'enchaîne alors une dévalorisation sociale où se combinent entre elles la croyance dans leur faible productivité, la certitude de leur absence de qualification et de faibles rémunérations – la moitié vit avec moins de 1 500 euros brut par mois, ce qui implique que 44% estiment ne pas parvenir à combler leurs besoins primaires. Résultat, 40% de ces travailleurs ne trouvent peu ou pas de sens à leur travail quotidien, contre 26% pour les autres Français. 40% également estiment que leur vie professionnelle n'offre pas ou peu d'opportunités de progresser et d'apprendre, contre 26%. Enfin, 61% d'entre eux estiment n'avoir aucune perspective de progression professionnelle, contre 44% pour le reste de la population.

Que conclure de l'ensemble de ces constats ?

Le tableau général de l'économie de services montre que l'épanouissement des uns tend à se renforcer au détriment des conditions de travail des autres, d'autant plus quand le marché et principalement « l'économie de la flemme » se tiennent prêts à venir suppléer toutes les fatigues possibles grâce au travail d'un *back office* quasiment esclavagisé – pensons à tous ces livreurs urbains, souvent sans papiers, dont la plupart, comme le révèle une étude récente du Centre d'observation de la société Compas²³, proviennent des quartiers les moins favorisés. Mais à la différence de la lutte des classes, où le prolétariat pouvait nourrir l'espoir de finir par terrasser la bourgeoisie capitaliste, s'organisant même sans elle dans des contre-sociétés solidaires (coopératives, mutuelles, syndicats, associations, etc.), là, chaque partie de la population n'existe et ne peut vivre sans l'autre : il n'y a pas de grand soir du *back office* – lundi, après la Révolution, il faudra bien continuer de sortir et de ramasser les poubelles... C'est pourquoi l'attention aux pénibilités que les transformations du travail induisent dans l'autre partie de la population est non seulement essentielle, mais surtout indispensable si l'on veut les réduire.

Pour cela, quatre tâches nous attendent qui concernent le travail en général. Premièrement, s'attaquer aux multiples pénibilités nécessite de les rendre visibles et sensibles. À côté d'une représentation politique, syndicale et sans doute aussi culturelle, tout ceci passe, on l'a déjà indiqué, par une plus forte capacité d'expression des travailleurs, leur permettant d'énoncer eux-mêmes les conditions dans lesquelles ils réalisent leur travail. C'est là un pas vers l'autonomie qui est le deuxième élément de ce chantier : si l'on est capable de « dire son travail », c'est aussi qu'on en constitue l'un des meilleurs experts, susceptible par conséquent d'en formuler les améliorations et même jusqu'à l'organisation. À côté de ces aspects préventifs, s'ajoute un troisième volet incitatif qui concerne le renchérissement substantiel du coût des accidents et maladies du travail. Un certain nombre d'acteurs peuvent d'ailleurs venir jouer un rôle essentiel dans ce chantier : les groupes de prévoyance, mutuelles et assurances. Ce sont eux – et l'Assurance maladie – qui paient les dégâts du travail. Pour des raisons qui seraient trop longues à indiquer ici, mais qui tiennent principalement à l'obligation de tous les salariés d'être couverts par une complémentaire santé (mais pas par une couverture prévoyance) et à la concurrence entre assureurs qui en découle, tous ces acteurs ont un intérêt direct à réduire la sinistralité. Dans un contexte différent, les États-Unis ont connu au début des années 1990 une problématique similaire qui a permis une spectaculaire amélioration de la santé et de la sécurité des travailleurs. Dans son livre *Les Désordres du travail*²⁴, Philippe Askenazy explique que l'action conjuguée de la pression syndicale et du système d'assurances a alors poussé les employeurs à améliorer la vie au travail grâce à une tarification incitative. La France de l'après-crise, de la grande démission et du quasi-plein-emploi est sans doute mûre pour cette évolution.

Enfin, le dernier volet concerne les droits dont chacun devrait disposer en lien avec son travail. En effet, savoir que le droit du travail s'applique dans un secteur ou un métier, c'est assurer la tranquillité de celles et ceux qui ont recours à ce travail sous forme d'un service ou d'une prestation – ce qui équivaut aux garanties d'hygiène ou de sécurité lors de l'achat et de l'utilisation d'un produit – puisqu'il n'est en effet pas besoin de s'assurer du niveau de salaire, de compenser celui-ci par un pourboire ou de se demander de quelle protection sociale bénéficie la personne qui se tient face à soi. Simple à avancer, cette dernière tâche est pourtant redoutablement vaste, nécessitant sans doute de repenser à terme l'ensemble des droits et garanties de l'individu au travail dans une société faisant de la consommation en général, et de la consommation de travail en particulier, l'assise de sa félicité comme de sa dignité.

1. Joseph Ponthus, *À la ligne. Feuilles d'usine*, Paris, La Table ronde, 2019.
2. Robert Linhart, *L'Établi*, Paris, Minit, 1978.
3. Voir Virginie Forment et Joëlle Vidalenc, « Les ouvriers : des professions toujours largement masculines », *Insee Focus*, n° 199, 24 juillet 2020.
4. « Baromètre annuel d'absentéisme. Regards croisés salariés et dirigeants face à l'arrêt maladie », *Malakoff Humanis*, 8 septembre 2022.
5. « Baromètre Paris WorkPlace. Retour au bureau, comment les jeunes salariés imposent de nouveaux standards », *Ifop*, 22 octobre 2021.
6. Marie-Anne Dujarier, *Troubles dans le travail. Sociologie d'une catégorie de pensée*, Paris, Presses universitaires de France, 2021.
7. Chiffres issus de l'enquête « Norme Ifop de climat social », 2021, citée dans Jérôme Fourquet et Jérémie Peltier, *Grosse fatigue et épidémie de flemme : quand une partie des Français a mis les pouces*, *Fondation Jean-Jaurès*, 11 novembre 2022.
8. Voir à ce sujet mes réflexions sur « François Ruffin, la gauche et le travail », *Métis Europe*, 6 décembre 2022.
9. Denis Maillard, *Quand la religion s'invite dans l'entreprise, malaise dans le travail*, Paris, Fayard, 2017, p. 208 et suivantes.
10. François Vatin, *Le Travail et ses valeurs*, Paris, Albin Michel, 2008.
11. Serge Mallet, *La Nouvelle Classe ouvrière*, Paris, Seuil 1963.
12. François Vatin, *Le Travail et ses valeurs, op. cit.*, 2008, p. 144 et p. 155.
13. Pascal Chabot, « Nous vivons une métamorphose du travail d'ordre civilisationnel », *PhiloMag*, 4 février 2021.
14. Philippe Askenazy, *Tous rentiers ! Pour une autre répartition des richesses*, Paris, Odile Jacob, 2016, p. 125.
15. Dans son maître ouvrage, *La Cité du travail, le fordisme et la gauche* (Paris, Fayard, 2012), Bruno Trentin, syndicaliste et homme politique italien, a analysé cette question mieux que personne en mettant en lumière ces mécanismes idéologiques qui nous ont pendant longtemps rendus aveugles au travail réel et à ses pénibilités.
16. Nicolas Duvoux, « Contrairement à ce qu'affirme Fabien Roussel, il n'y a plus de séparation claire entre le monde du travail et celui des prestations sociales », *Le Monde*, 14 septembre 2022.
17. Jérôme Fourquet et Jérémie Peltier, *Grosse fatigue et épidémie de flemme : quand une partie des Français a mis les pouces*, *Fondation Jean-Jaurès*, 11 novembre 2022.
18. David Graeber, « On the Phenomenon of Bullshit Jobs », *Atlas of places*, 2013.
19. Pour le prolongement de cette idée, voir Denis Maillard, « Sous le travail, les "bullshit job" », *Metis Europe*, 18 septembre 2020.
20. L'expression est de Jean-François Sirinelli, *Les Révolutions françaises (1962-2017)*, Paris, Odile Jacob, 2017.

21. Voir par exemple Jean Viard, *Nouveau Portrait de la France. La société des modes de vie*, La Tour-d'Aigues, l'Aube, 2012.
22. Marie Dalle-Molle, « "Les invisibles", plongée dans la France du back office », [Fondation Travailler autrement](#), mars 2022.
23. Hugo Botton, « L'uberisation des quartiers populaires », [Compas zoom](#), n°27, 24 novembre 2022.
24. Philippe Askenazy, *Les Désordres du travail. Enquête sur le nouveau productivisme*, Paris, Seuil, 2004.