

## Intensité, densité et sens du travail : quelques configurations de l'expérience des salariés aux prises avec la précarisation

Valentine Hélardot et Marcel Drulhe

Comment l'expérience personnelle du travail et de son contexte organisationnel est-elle affectée par l'expérience de la précarité (Paugam, 2000) ? Comment cette double expérience contribue-t-elle à façonner le rapport à la santé ? Notre enquête par questionnaire auprès de 200 salariés<sup>1</sup> de Midi-Pyrénées<sup>2</sup>, recrutés au cours d'une consultation en médecine du travail, permet de décrire des formes d'expérience du travail, que nous mettons en perspective avec quelques facettes de la précarité et de la santé (Appay et Thébaud-Mony, 1997), telles qu'elles nous ont été livrées par les réponses des salariés enquêtés. Notre choix de privilégier le point de vue des acteurs concernés n'écarte pas l'attention portée à un certain nombre d'indicateurs relativement indépendants de leur expérience de sujets (revenus, statut de l'emploi, caractéristiques de la trajectoire professionnelle et de l'histoire de santé, etc.). Mais plus que l'emploi, le travail, la précarité et la santé, nous avons analysé le rapport à l'emploi, le rapport au travail, etc. Cela signifie que nous ne préjugeons pas d'une définition *a priori* de ces statuts, de ces qualifications, de ces activités : c'est une façon d'échapper à une « sociologie du trait » (Appay, 1997) qui énumère un ensemble de caractéristiques propres à un phénomène déterminé sans le référer en même temps d'une part à la structure des rapports sociaux (les restructurations économiques et les transformations du travail) (Boltanski et Chiapello, 1999 ; Pinard, 2000), et d'autre part à l'expérience propre des personnes concernées (notamment le sentiment de fragilité lié à l'instabilité et à l'incertitude radicale de leur situation et de leur parcours<sup>3</sup>).

1. Peut-être faudrait-il écrire « salarié(e) » pour rappeler que le genre est une dimension du rapport au travail.

2. M. Drulhe, V. Hélardot, C. Clément, J. Mantovani et M. Membrado (2002). *Précarisation au travail et santé : l'expérience sociale des salariés et de leur famille confrontée au jugement des médecins du travail*, Rapport de recherche pour l'Inserm, mars, (contrat n° 4M602E).

3. Le sentiment de fragilité est une composante de l'expérience existentielle dont nous ne recherchons pas une explication psychologique, mais que nous référons à la situation. Cf. R. Ledrut (1961a et b).

## Les expériences du travail

Le questionnaire a proposé aux salariés de réagir à des sollicitations ayant trait à quelques-unes des facettes des conditions de travail. L'intensité, qui vise l'amplitude de l'activité par unité de temps, est décrite par le constat d'un rythme imposé ou non, ainsi que par le sentiment d'être à l'aise ou non sur le plan du budget-temps. La densité du travail exprime l'enjeu de l'intrication synchronique et de la succession continue (ou non) des tâches à accomplir : un travail est d'autant plus dense qu'il ne comporte pas de moment de relâchement ou de répit pour soulager la tension musculaire et nerveuse. Cette dimension a été décrite à travers des observables relativement extérieurs, et d'autres qui traduisent un mode de perception ou un sentiment quant à la structuration du travail : gênes dans l'environnement, multiplication de consignes jugées superflues, surveillance dans l'exécution, place laissée à l'initiative, changement des lieux d'exécution, sentiment de répétition et de monotonie dans le travail.

Déjà implicite dans la densité du travail, l'enjeu des *relations sociales au sein des situations de travail* est décrit en fonction de ce qu'elles suscitent comme soutien ou comme obstacle.

Les travailleurs occupent également leur emploi avec la mémoire de leur parcours biographique professionnel : ils peuvent dès lors apprécier les *changements des conditions de travail* qui leur sont faites.

Quand l'expérience du travail rencontre l'expérience de la précarité, quelles configurations d'expériences de vie se dessinent alors ? Nous prendrons la mesure de l'hétérogénéité des configurations observées à travers une classification des rapports au travail que nous rapporterons aux variables de précarité, puis de santé.

Si les trois-quarts des personnes interrogées ont le sentiment que le temps de travail prévu pour effectuer leurs tâches est suffisant, l'*intensité* du travail s'impose très nettement dans les contraintes de rythme : 44 % exercent leur activité sous ce régime. Soulignons que devoir soutenir un rythme imposé peut constituer un défi valorisant permettant de manifester aux collègues et aux supérieurs des habiletés techniques insoupçonnées (Dodier, 1995, chap. 6). On devine par là que l'enjeu de l'intensité du travail n'est pas du même ordre selon le degré de qualification de l'agent.

Sur le plan de la *densité* du travail et de sa perception, la moitié des salariés déclarent qu'ils travaillent sous surveillance, et le quart considèrent qu'ils doivent suivre des consignes superflues. Pour près d'un tiers, il existe des sources de gênes importantes dans l'environnement de travail.

Pour 40 % de notre échantillon, le travail est ressenti comme répétitif et monotone, alors même que les trois-quarts considèrent qu'ils ont suffisamment d'initiative au cours de leur activité professionnelle. Ce sentiment de pouvoir prendre des initiatives paraît constituer un antidote à la densification du travail : l'initiative rompt la monotonie en introduisant de la nouveauté (ce ne sont pas les mêmes capacités qui sont sollicitées), et la créativité sous-jacente participe à la construction ou au maintien de l'estime de soi (c'est la fierté d'être innovant dans l'incertitude). Cependant, on sait par ailleurs que l'initiative ou l'autonomie dans le travail ne sont bénéfiques

que si le salarié a les moyens (matériels, temporels...) de les mettre à profit dans l'exécution des tâches. Dans le cas contraire, et notamment lorsque les contraintes de temps se font plus fortes, cette autonomie se traduit par une mise en cause personnelle du salarié et devient un facteur de stress (Jonge, Bosma, Peter et al., 2000).

Par ailleurs, changer sans cesse de lieu de travail participe de cette densification : la fragmentation des temps de travail permet à l'employeur de concentrer des tâches sur chaque lieu et de veiller à leur exécution rapide : 30 % des salariés interrogés déclarent que leur travail exige des changements de lieux dans une même journée.

Enfin, la moitié des salariés déclarent qu'en cas de problème de santé sur leur lieu de travail, il leur faut « tenir coûte que coûte ». Quand les exigences de l'intensité et de la densité sont là, la préservation de la santé passe au second plan.

L'expérience du travail se constitue aussi à travers les *relations* que les agents entretiennent entre eux, à différents niveaux de la hiérarchie de l'entreprise, et qui peuvent engendrer des tensions et une ambiance difficile, ou au contraire apporter soutien et solidarité. Notre enquête montre que les relations de travail sont nettement plus agréables avec les collègues qu'avec les supérieurs (55 % contre 37 %), et que les relations difficiles, que ce soit avec les uns ou les autres, restent largement minoritaires (sur ce point, l'écart entre collègues et supérieurs est faible)\*.

L'expérience du travail n'est pas seulement une donnée immédiate : à travers les savoirs et les savoir-faire qu'elle mobilise, elle sollicite un rapport au passé qui est réinvesti dans l'exécution des tâches. Ainsi, quand on demande aux salariés de mettre en perspective les conditions de travail qui sont les leurs au moment de l'enquête avec leur expérience antérieure en la matière, près du quart considèrent que ces conditions se sont détériorées. Au regard de données apportées par d'autres enquêtes (Gollac et Volkoff, 1996), on peut s'étonner de la fréquence relativement faible d'une telle appréciation. Il faut cependant rapporter le constat à la relative jeunesse de notre échantillon : la perception d'une dégradation des conditions de travail est davantage le fait des 50 ans et plus (38 %, c'est la proportion la plus élevée).

### Des sous-groupes identifiables

Afin de synthétiser les composantes de l'expérience du travail, nous avons effectué une classification automatique<sup>4</sup> sur les variables qui les traduisent. La combinaison de leurs différentes modalités permet de construire des formes intermédiaires entre les situations les plus enviables et celles où les difficultés s'accumulent. Au terme de cette procédure statistique, on obtient cinq classes équilibrées décrites dans le tableau 1.

4. Ces observations doivent être nuancées par le fait que beaucoup de salariés qui ont donné la réponse « relations correctes » n'ont en réalité pas ou très peu de contacts avec des collègues ou des supérieurs dans le déroulement quotidien de leur travail (information recueillie dans les annotations libres sur les questionnaires). Cette remarque est à rapprocher d'un autre résultat : à la question « quand vous avez un problème de santé sur votre lieu de travail, avez-vous le sentiment d'un soutien de la part de vos collègues ? », environ un quart des salariés répondent « non ».

5. Selon la méthode des nuées dynamiques du logiciel SDT. Fondée sur le calcul des  $Khi^2$ , cette procédure permet de créer des groupes d'individus ayant donné des réponses similaires à une série de questions.

	Classe 1 21,5 %	Classe 2 21,5 %	Classe 3 21,5 %	Classe 4 19,5 %	Classe 5 16 %
Temps de travail suffisant	Oui	Oui	n.s.	Non	n.s.
Rythme imposé	Non	Non	Oui	Non	Oui
Gênes	n.s.	Non	Non	Oui	Oui
Consignes superflues	n.s.	Non	Non	n.s.	Oui
Surveillance	Oui	Non	n.s.	Non	Oui
Initiative suffisante	Non	Oui	Oui	Oui	Non
Travail répétitif et monotone	n.s.	Non	Oui	Non	Oui
Relations avec les supérieurs	Correctes	Agréables	Agréables	Agréables	Difficiles
Relations avec les collègues	Correctes	n.s.	Agréables	Agréables	Difficiles
Conditions de travail plus dures	Non	Non	Non	Oui	Oui

Tableau 1 - Classes d'expérience du travail

La première classe regroupe les personnes dont les réponses s'associent ainsi : bien que le temps de travail soit suffisant eu égard à la tâche à effectuer et qu'il n'y ait pas de rythme imposé, le travail est réalisé sous surveillance et laisse peu de place à l'initiative. Les relations avec les collègues et les supérieurs sont simplement correctes. Les conditions de travail vécues au moment de l'enquête sont considérées comme plus difficiles qu'antérieurement. Cette classe comporte 40 % d'ouvriers non qualifiés de type artisanal et de personnels de service.

La deuxième classe représente les conditions de travail « idéales » dans la mesure où s'y cumulent l'absence des aspects contraignants du travail (temps de travail suffisant pour accomplir sa mission, pas de rythme imposé, pas de surveillance, pas de consignes superflues, pas de gênes), son caractère créatif (le travail n'est ni répétitif, ni monotone, et il est accompli avec suffisamment d'initiative), des relations de travail agréables avec sa hiérarchie, et finalement un parcours professionnel où les conditions de travail ne deviennent pas plus difficiles. Les 40 ans et plus sont sur-représentés dans cette classe.

En troisième lieu on observe des individus majoritairement âgés de moins de 30 ans pris dans un rythme imposé et dans un travail répétitif et monotone qui fait tout de même une place à l'initiative. Ils ne travaillent pas avec des sources de gênes proches et ne se voient pas imposer des consignes qu'ils jugent superflues. Les relations professionnelles sont agréables. Une fois encore, ces salariés n'ont pas le sentiment d'un accroissement des difficultés dans leurs conditions de travail.

La quatrième classe est plutôt celle des jeunes professions intermédiaires et supérieures. On s'y plaint d'un temps de travail insuffisant pour tout faire et de sources de gênes, mais il n'y a pas de rythme imposé ni de surveillance, et le travail n'est ni répétitif ni monotone : il appelle au contraire l'initiative. Les rapports de travail, tant avec la hiérarchie qu'avec les pairs, sont agréables. Mais on a conscience que les conditions de travail évoluent vers davantage de dureté et d'exigences.

La dernière classe représente l'opposé des conditions idéales de travail : toutes les difficultés s'y trouvent accumulées. Aux rythmes imposés, à la surveillance et aux consignes jugées superflues s'adjoint un travail répétitif et monotone, sans initiative, dans un environnement source de gênes et où les relations professionnelles sont difficiles. Et le sentiment d'un accroissement de la dureté des conditions de travail caractérise cette expérience professionnelle qui concerne préférentiellement les salariés de plus de 45 ans, à l'exception des professions intermédiaires et supérieures.

## Les expériences croisées du travail et de la précarité

Comment la précarité économique et l'incertitude sur l'avenir professionnel s'associent-elles avec les expériences du travail ? Nous avons croisé les classes décrites ci-dessus avec les variables qui traduisent ces deux façons d'appréhender la précarité.

La précarité financière (revenu mensuel du ménage inférieur à 760 euros) concerne de façon significative les salariés de la classe 5, c'est-à-dire celle des conditions de travail les plus dégradées. Cette classe est également sur-représentée parmi les salariés qui font état de dettes. Le faible effectif de notre échantillon ne permet pas de dégager d'autres résultats statistiquement significatifs, mais on peut souligner des tendances cohérentes qui indiquent par ailleurs qu'aisance économique (revenu supérieur à 1 220 euros et situation financière jugée satisfaisante) et bonnes conditions de travail vont de pair, tandis que les classes de conditions de travail « mixtes » sont plus présentes dans les modalités intermédiaires de revenu et d'appréciation de la situation financière.

La précarité de l'emploi (contrat de travail non durable) ainsi que le « sentiment de précarité » (penser que l'on risque de perdre son emploi à court ou moyen terme) sont observés de façon plus forte dans les classes où l'expérience du travail est partiellement dégradée, avec notamment une association significative entre la classe 5 et le groupe des salariés intérimaires.

La constellation des expériences du travail fait donc largement écho aux formes de précarité économique et professionnelle.

## De l'expérience du travail à l'expression de la santé

Afin de saisir des configurations associant l'expérience du travail et celle de la santé, nous avons croisé notre classification avec 4 variables de santé : la santé actuelle perçue, le fait d'avoir éprouvé au cours des derniers mois des difficultés physiques/des difficultés psychologiques, et enfin le fait de souffrir de quelque chose (Tableau 2, page suivante).

Les résultats indiquent un lien très clair entre la perception des conditions de travail et les déclarations en matière de santé. Ainsi, la classe 2, celle des conditions de travail « idéales », est systématiquement associée aux modalités positives des variables de santé : 30 % des salariés de cette classe s'estiment en très bonne santé, 65 % n'ont pas éprouvé récemment de difficultés fortes sur le plan psychologique, et 53 % ne déclarent pas souffrir de quelque chose.

Classes d'expérience du travail	en % <sup>6</sup>								
	Santé actuelle			Difficultés physiques		Difficultés psychologiques		Souffrir de quelque chose	
	TB	Bonne	Mauvaise	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Classe 1	21	72	7	23	77	51	49	70*	30
Classe 2	30*	58	12	23	72	33	65	47	53*
Classe 3	21	72	5	19	77	40	58	47	49
Classe 4	18	72	3	26	74	31	69*	51	49
Classe 5	6	56	31*	63*	38	63*	34	78*	22
Ensemble	20	67	11	29	69	43	56	58	42

\* Avec un Khi<sup>2</sup> significatif

Tableau 2 - Expérience du travail et celle de la santé

Lire ainsi : 21 % des salariés de la classe 1 déclarent que leur santé actuelle est très bonne.

A l'inverse, la *classe 5*, caractérisée par une accumulation de mauvaises conditions de travail, est aussi celle où la santé est la plus problématique : 31 % des salariés se disent en mauvaise santé et, de façon également significative, c'est la classe qui déclare le plus avoir éprouvé des difficultés sur le plan psychologique (63 %) et souffrir de quelque chose (78 %). En outre, 63 % des salariés de cette classe ont éprouvé des difficultés physiques, pour seulement 19 % à 26 % dans les autres classes.

La *classe 1*, celle des salariés artisanaux sans qualification, se caractérise par la forte présence des modalités positives de la variable « santé actuelle » : 72 % des répondants se déclarent en bonne santé, 21 % en très bonne santé. Mais les salariés de cette classe sont un peu plus nombreux que dans l'ensemble de l'échantillon à avoir éprouvé des difficultés sur le plan psychologique (51 % contre 43 % de l'ensemble), et sont significativement associés à une réponse positive à la question de la souffrance : 70 %.

La *classe 3*, caractérisée par un environnement de travail plutôt agréable malgré des contraintes de temps, regroupe des salariés dont la santé déclarée est majoritairement bonne ou très bonne, et dont les réponses sont proches de la moyenne générale de l'échantillon pour les autres variables : 58 % n'ont pas éprouvé de difficultés psychologiques, et 49 % ne déclarent pas de souffrance notable.

Enfin, la *classe 4* (où les conditions de travail sont globalement bonnes même si elles sont jugées plus dures qu'auparavant) présente un pourcentage significatif de salariés n'ayant pas eu de difficultés sur le plan psychologique (69 %), et se caractérise également par une anticorrélation avec la réponse « mauvaise santé ». On peut lier ces résultats à la jeunesse des salariés de cette classe.

Au terme de ce bref parcours, nous pouvons conclure que les enjeux de l'intensification et de la densification, dimensions fondamentales de l'expérience contemporaine du travail, sont étroitement liés à la précarité professionnelle et existentielle, ainsi qu'aux perceptions en matière de santé. Retenons aussi que dans les configurations où intensité et densité réduisent les parts déjà faibles d'initiative, c'est l'affleurement à la conscience d'une souffrance continue qui devient un trait majeur de l'existence au travail.

6. Les non-réponses ne figurent pas sur le tableau mais les chiffres sont exprimés en pourcentages bruts.

Collection Le travail en débat

Série Entreprise, Travail, Emploi

# Organisation et intensité du travail



**Philippe Askenazy, Damien Cartron  
Frédéric de Coninck et Michel Gollac**

(Coordinateurs)

Tous droits de traduction, d'adaptation et de reproduction par tous procédés réservés pour tous pays. La loi du 11 mars 1957 n'autorisant, aux termes des alinéas 2 et 3 de l'article 41, d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective », et d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale, ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause, est illicite » (alinéa 1<sup>er</sup> de l'article 40).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du Code pénal.

Première édition  
© 2006 OCTARÈS Éditions  
24, rue Nazareth, 31000 Toulouse, France  
[www.octares.com](http://www.octares.com)  
ISBN 2-915346-32-1  
EAN 9782915346329