

Trimestriel d'information
sur l'évaluation des choix
technologiques, édité
par la Fondation
Travail-Université

Premier trimestre 2010
(mars 2010)
Numéro 61

Bureau de dépôt: Namur 1
Numéro d'agrégation P401118

La technologie et l'évolution des conditions de travail

Dans quelle mesure l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) contribue-t-elle à améliorer les conditions de travail ou, au contraire, produit-elle des effets négatifs sur la qualité de vie au travail ? Plusieurs chercheurs ont traité cette question en exploitant les données des enquêtes quinquennales de la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie au travail – plus communément appelée Fondation de Dublin. Cette institution européenne, cogérée par les partenaires sociaux, réalise tous les cinq ans une enquête de grande envergure sur les conditions de travail dans tous les pays de l'Union européenne. La dernière enquête date de 2005, la prochaine sera réalisée cette année. Les données collectées par la Fondation de Dublin constituent une référence pour de nombreuses études comparatives dans le domaine de la qualité de vie au travail.

L'utilisation des technologies au travail

En moyenne, dans l'Union européenne, 40% des travailleurs utilisent des ordinateurs au travail, 11% utilisent à la fois des ordinateurs et des machines, 22% utilisent des machines



et 27% n'utilisent ni ordinateur ni machine. En Belgique, ces chiffres sont respectivement 50%, 11%, 17% et 22% (données de 2005). Le terme "machine" fait référence, dans cette enquête, à des dispositifs mécaniques ou automatiques qui déterminent les gestes ou les cadences de travail – une définition basée sur des effets plutôt que sur la technique.

L'utilisation de technologies n'est pas répartie de ma-

nière uniforme entre les différentes catégories de travailleurs. Dans toutes les tranches d'âge, les femmes sont plus nombreuses que les hommes à utiliser l'ordinateur ou bien à n'utiliser aucune technologie; elles sont moins nombreuses à utiliser des machines sans ordinateur. Le niveau de diplôme joue un effet important: plus de 80% des diplômés de l'enseignement supérieur utilisent l'informatique, contre moins de 25% chez ceux qui n'ont pas de diplôme secondaire. Seulement les trois quarts des utilisateurs de l'informatique disposent d'un accès à internet et d'un e-mail au travail.

L'enquête de 2005 met également en évidence de grandes disparités entre pays. Dans les pays nordiques et aux Pays-Bas, moins de 30% des travailleurs n'utilisent pas les TIC au travail, alors que cette proportion est de 57% dans les pays méditerranéens, 63% en Europe de l'Est et 77% en Roumanie et en Bulgarie.

Sommaire

La technologie et l'évolution des conditions de travail	1
La fracture numérique s'est-elle réduite en Belgique ?	4
La politisation de la souffrance, une forme de dénonciation de l'injustice ?	7



La Lettre EMERIT
se trouve en version
électronique sur
www.ftu-namur.org/emerit

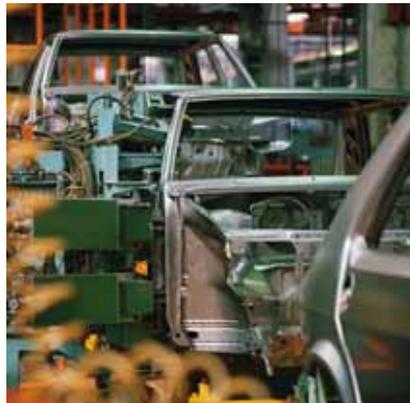
Les différences entre utilisateurs et non utilisateurs

Une étude réalisée pour la Fondation de Dublin a examiné la corrélation entre l'utilisation de technologies et certains paramètres de la qualité de vie au travail: l'intensification du travail (rythmes élevés ou délais serrés), les opportunités d'apprentissage de nouvelles connaissances ou de nouveaux savoir-faire à travers le travail, les risques ergonomiques (gestes fatigants, lourdes charges, mouvements répétitifs), les troubles musculo-squelettiques (dos, nuque, épaules, poignets), les symptômes de stress (migraines fréquentes, lassitude permanente, anxiété, irritabilité, problèmes de sommeil) et la satisfaction générale par rapport aux conditions de travail.

Les résultats figurent dans le tableau ci-dessous. Ils révèlent un net contraste entre les conditions de travail des utilisateurs d'ordinateurs et des utilisateurs de machines. L'utilisation de l'informatique améliore les conditions de travail, sauf en matière d'intensification du travail. Par contre, l'utilisation de machines est corrélée avec des conditions de travail systématiquement moins favorables.

Quant aux travailleurs qui n'utilisent ni ordinateur ni machines, ils sont peu exposés à l'intensification du travail mais ils ont moins d'opportunités d'apprendre au travail.

Ces résultats doivent cependant être corrigés par le fait que les populations d'utilisateurs d'ordinateurs, d'utilisateurs de machines et de non utilisateurs présentent des caractéristiques sociodémographiques différentes, notamment en termes de niveau de diplôme et de genre. Ils occupent des positions différentes dans l'organisation du travail et leurs emplois sont



répartis différemment entre branches d'activité économique. L'analyse statistique permet d'effectuer ces corrections et de mettre en évidence les effets qui sont attribuables de manière

L'utilisation de l'informatique est corrélée avec une plus grande intensification du travail, des risques ergonomiques moindres et de meilleures opportunités d'apprentissage.

significative à la technologie, indépendamment des autres variables. Cette analyse confirme que l'utilisation de l'informatique est corrélée avec une plus grande intensification du travail, des risques ergonomiques moindres et de meilleures opportunités d'apprentissage (symboles entourés dans le tableau 1). Les effets sur la santé (stress et troubles musculo-squelettiques), de même que la satisfaction au travail en général, sont en revanche plus sensibles à l'interaction entre la technologie et les variables organisationnelles ou socioéconomiques.

L'intensification du travail

Pour les utilisateurs de l'informatique, le point noir en termes de conditions de travail se situe donc au niveau de l'intensification du travail. L'enquête de la Fondation de Dublin identifie deux indicateurs de l'intensification du travail: le fait de travailler à des

Tableau 1 – Corrélation entre l'utilisation de technologies et la qualité de vie au travail en Europe

	Intensification croissante du travail	Meilleures opportunités d'apprentissage dans le travail	Davantage de risques ergonomiques	Davantage de symptômes de stress	Davantage de troubles musculo-squelettiques	Meilleure satisfaction professionnelle
Utilisation de l'ordinateur	⬆️⬆️	⬆️⬆️	⬇️⬇️	↓	⬇️⬇️	⬆️⬆️
Utilisation de l'ordinateur et de machines	⬆️	⬆️	⬆️	-	-	-
Utilisation de machines sans ordinateur	⬆️⬆️	⬇️⬇️	⬆️⬆️	⬆️⬆️	⬆️	⬇️⬇️
Ni ordinateur, ni machines	⬇️⬇️	⬇️⬇️	-	-	-	-

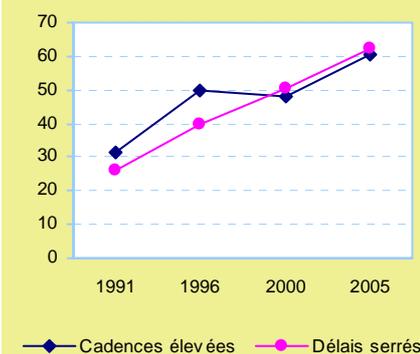
⬆️⬆️ Corrélation forte et positive ⬇️⬇️ Corrélation forte et négative ⬆️ Corrélation faible et positive ⬇️ Corrélation faible et négative
- Pas de corrélation statistiquement significative

Symboles entourés ○ : corrélation significative (forte ou faible) après correction des biais liés au niveau d'études, au genre, à la catégorie professionnelle et au secteur d'activité

Source: d'après Joling C., Kraan K., Fondation de Dublin, 2008, pp. 39 et 44.

cadences élevées (augmentation du rythme, réduction du temps non directement productif) et le fait de travailler dans des délais serrés (flux tendus, échéances rapprochées, urgence permanente). Le tableau 2 montre l'évolution de ces deux indicateurs, en Belgique, de 1991 à 2005. Environ 60% des travailleurs sont concernés par des délais serrés et des cadences élevées. Cette proportion a doublé en quinze ans.

Tableau 2 – Indicateurs d'intensification du travail
(Belgique, % des salariés)



Source: données Fondation de Dublin

Toujours selon les mêmes données d'enquête, l'intensification du travail est attribuée par les salariés à un ensemble de causes, parmi lesquelles la pression des clients est la plus fréquente (pour 70% des salariés en Belgique). Les autres facteurs sont, dans l'ordre d'importance, les normes de production (y compris les normes de qualité), la pression des collègues, le contrôle de la hiérarchie et, en dernier lieu, le rythme imposé par les machines.

Par ailleurs, l'intensification du travail ne se réduit pas aux délais serrés et aux cadences élevées. L'utilisation des TIC favorise d'autres formes d'intensification, notamment en termes d'abstraction et de complexité des tâches. Le lien entre l'utilisation des TIC (ordinateur et internet) et la complexité des tâches a été testé à travers une analyse approfondie des don-

nées des enquêtes de la Fondation de Dublin, réalisée dans le cadre du projet européen WORKS. Le résultat est sans équivoque: il existe bien une corrélation très forte entre l'utilisation des TIC et la complexité croissante des tâches. Cette corrélation est encore plus forte dans certaines branches du secteur des services (services aux entreprises, administration publique, transports et communications) que dans l'industrie manufacturière. En revanche, la corrélation entre l'utilisation des TIC et les effets de la pression des clients est en général très faible, mais avec une exception notable: l'utilisation d'internet dans les services aux entreprises, les transports et les communications est nettement corrélée à une pression croissante des contraintes de marché, notamment la pression des clients.

Les auteurs de la publication WORKS soulignent toutefois un paradoxe. Alors que l'analyse statistique établit un lien entre l'informatisation et la complexité croissante du travail, certaines études de cas montrent, au contraire, que la diffusion des TIC conduit à une standardisation et à une simplification des tâches pour la plupart des salariés. Ce "paradoxe de la complexité" ne peut pas s'expliquer par le seul facteur technologique. Il renvoie aux ambiguïtés des nouvelles formes d'organisation du travail.



L'enjeu de l'organisation du travail

De nombreux chercheurs considèrent que la relation entre la technologie et les conditions de travail n'est pas une relation directe, mais une relation qui passe par la médiation de l'organisa-

tion du travail. Par exemple, de nombreux logiciels, comme les progiciels de gestion intégrés (ERP), les systèmes de gestion de la chaîne d'approvisionnement (SCM) ou de la relation clientèle (CRM), les systèmes de contrôle électronique des performances, ou encore les workflows, contiennent un énorme potentiel d'intensifi-

La relation entre technologie et conditions de travail est médiatisée par les formes d'organisation du travail. La technologie peut être porteuse d'un "design organisationnel implicite", qui détermine à son tour les conditions de travail.

cation du travail. Leurs concepteurs y ont incorporé une série de prescriptions qui reflètent et traduisent des modèles d'organisation. La technologie devient ainsi porteuse d'un "design organisationnel implicite". Toutefois, ce sont les choix organisationnels effectués par le management qui détermineront dans quelle mesure ce design implicite sera appliqué tel quel ou, au contraire, reconfiguré en fonction d'objectifs de qualité du travail. À ce sujet, les enquêtes de la Fondation de Dublin mettent en évidence un facteur clé: l'autonomie du salarié dans l'organisation de ses tâches et de son temps. Plus celle-ci est élevée, plus les effets de la technologie sont appréciés positivement.

- Greenan N., Kocoglu Y., Walkowiak E., Csizmadia P., Makó C., *The role of technology in value chain restructuring*, WORKS Report, Unibook / HIVA Leuven, 2009.
- Joling C., Kraan K., *Use of technology and working conditions in the European Union*, Eurofound Dublin, 2008
- Vendramin P., *La santé et le bien-être face à deux décennies de mutations du travail*, dans Reman P., Ladrrière F., Feltesse P. (eds), *La santé au cœur des transformations du travail*, Presses universitaires de Louvain, 2009.

La fracture numérique se réduit-elle en Belgique ?

En juin 2006, lors de la signature de la déclaration de Riga sur l'inclusion numérique, les pays membres de l'Union européenne se sont engagés à "réduire de moitié la fracture numérique sur la période 2005-2010" (voir les numéros 46 et 56 de la Lettre EMERIT). La Belgique va-t-elle atteindre cet objectif ? Pour répondre à cette question, cet article utilise les données collectées en Belgique par le SPF Économie (Statbel), dans le cadre de son enquête annuelle sur les TIC, et accessibles via la base de données Eurostat. Ces données sont également utilisées par la Commission européenne pour mesurer les progrès réalisés dans la réduction de la fracture numérique.

Aujourd'hui, en Belgique, plus de 80% des individus entre 25 et 55 ans utilisent régulièrement internet. Les trois quarts d'entre eux sont des utilisateurs quasiment quotidiens.

Ce sont surtout les inégalités d'accès à internet, c'est-à-dire la fracture numérique au premier degré, qui seront examinées ici. Les inégalités dans les usages, c'est-à-dire la fracture au second degré, ne seront pas abordées dans cet article.

Une large diffusion d'internet au cours des cinq dernières années

Comme le montrent les graphiques de la figure 1, la diffusion d'internet s'est étendue, au cours des dernières années, dans toutes les catégories de la population. Au cours de la période 2005-2009, le nombre d'utilisateurs s'est accru de 29.3%, soit 6.6% par

an en moyenne. Eurostat comptabilise comme "utilisateurs" ceux qui ont utilisé internet au cours des trois derniers mois. Cette définition peut paraître assez vague, mais dans la pratique, il s'agit d'utilisateurs réguliers. Dans la tranche d'âge 25-54 ans, par exemple, plus de 95% des utilisateurs sont des utilisateurs réguliers, c'est-à-dire au moins une fois par semaine, et 75% sont des utilisateurs assidus, c'est-à-dire tous les jours ou presque.

La lecture des graphiques de la figure 2 révèle que la seule catégorie de la population dans laquelle le nombre d'utilisateurs n'a pas augmenté est celle des individus dont les revenus sont les plus bas (premier quartile). Le revenu reste donc une cause importante des inégalités d'accès à internet.

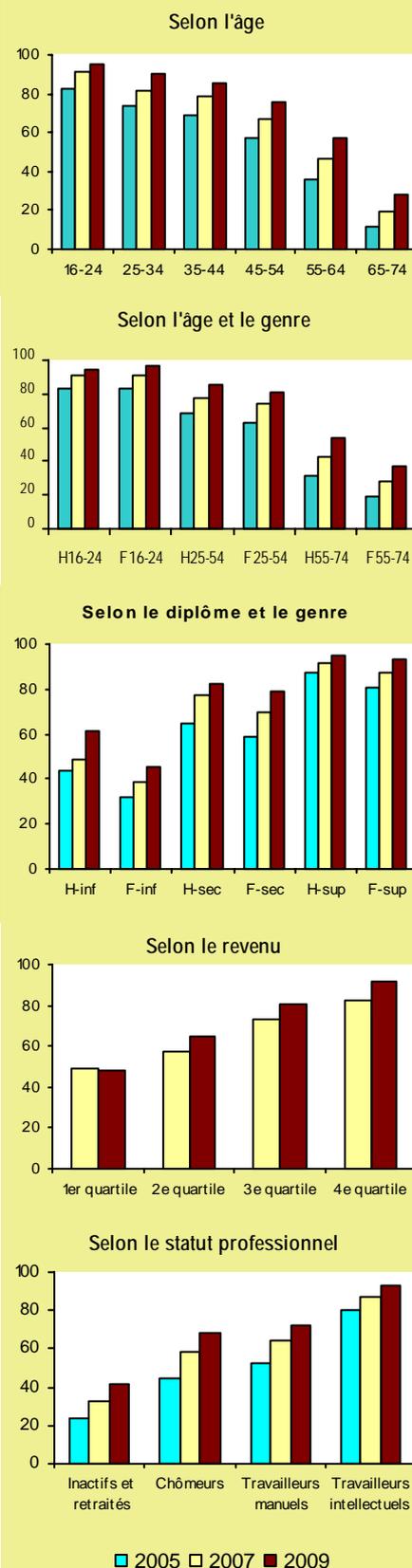
Le niveau de diplôme est également une variable discriminante, au détriment de ceux qui ont tout au plus un diplôme du secondaire inférieur (H-inf et F-inf dans le graphique).

Le statut professionnel joue également un rôle important dans les inégalités d'accès, à l'avantage des travailleurs intellectuels et au détriment des retraités et des autres inactifs.

Les écarts entre les hommes et les femmes se concentrent chez les personnes qui ont un niveau d'instruction plus faible et chez les plus de 55 ans, où l'on trouve également moins de femmes diplômées. Pour les autres niveaux d'instruction et les autres tranches d'âge, les disparités de genre sont faibles.

Par ailleurs, les disparités géographiques n'ont pas disparu. Les situations défavorables concernent les personnes qui vivent dans des zones rurales

Figure 1 – Évolution de la proportion d'utilisateurs d'internet dans la population, 2005-2009



Source: données Eurostat pour la Belgique, calculs FTU 2010

ou dans des régions économiquement défavorisées – mais celles-ci comptent aussi davantage d'inactifs et de chômeurs.

Entre 2005 et 2009, les taux de croissance les plus élevés sont observés dans certaines catégories sociales où les pourcentages d'utilisateurs étaient les plus bas en 2005: les seniors (+ 58% chez les 55-64 ans, + 133% chez les 65-74 ans), les demandeurs d'emploi (+ 51%), les habitants des zones rurales (+ 47%), ainsi que les adultes de 25 à 54 ans ayant un niveau de diplôme inférieur (+ 41%). Ceci indique une sorte d'effet de rattrapage pour ces catégories sociales.

Certains écarts se réduisent, d'autres subsistent

Avec cette expansion de l'utilisation d'internet, peut-on déduire que la fracture numérique se réduit ? Intuitivement, oui, puisque la diffusion s'est élargit et qu'on constate un effet de rattrapage de certaines catégories

La réduction de la fracture numérique ne se mesure pas à l'augmentation de la diffusion d'internet, mais à la diminution des écarts entre les différentes catégories de la population.

sociales défavorisées. Cependant, la fracture numérique ne se mesure pas au nombre total de personnes connectées, mais aux écarts au sein de la population. Ce sont ces écarts qui peuvent être à l'origine d'inégalités sociales face au développement de la société de l'information.

Pour savoir si la fracture numérique s'est réduite, il faut donc mesurer les écarts entre différentes catégories de la population pour une même variable sociodémographique et examiner si ces écarts se sont réduits – ou, en d'autres termes, si les catégories ex-

trêmes se sont rapprochées de la moyenne. Cet exercice a été effectué en calculant les écarts relatifs par rapport à la moyenne des utilisateurs, pour diverses variables sociodémographiques. Les résultats sont représentés dans les graphiques de la figure 2.

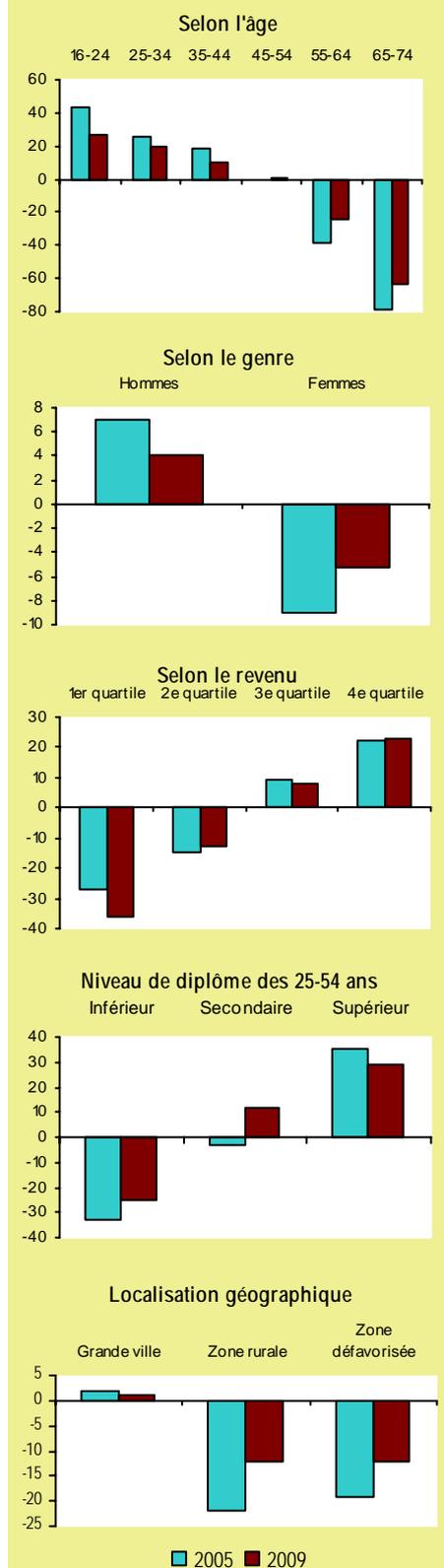
La lecture de ces graphiques révèle que, de 2005 à 2009, tous les écarts se sont réduits, sauf par rapport au revenu. Dans ce domaine, le fossé s'est creusé au détriment du quart de la population qui dispose des revenus les plus bas (premier quartile).

Les objectifs européens de réduction de moitié de la fracture numérique entre 2005 et 2010, fixés dans la déclaration de Riga, sont déjà atteints ou presque atteints en Belgique pour certains groupes cibles : c'est le cas des 55-64 ans et des habitants des zones rurales, ainsi que pour les disparités entre hommes et femmes.

En revanche, pour d'autres catégories sociales, les objectifs de la déclaration de Riga sont loin d'être atteints. C'est notamment le cas des personnes peu diplômées, c'est-à-dire ayant terminé au mieux le secondaire inférieur. Le graphique représente la situation des 25-54 ans, car le niveau de diplôme obtenu par les 16-24 ans n'est pas représentatif (car beaucoup sont encore aux études) et le niveau de diplôme des plus de 55 ans porte la trace d'une scolarité qui ne correspond plus à celle d'aujourd'hui. Parmi les peu diplômés, la situation des femmes est encore bien plus défavorable que celle des hommes: leur écart relatif par rapport à la moyenne des 25-54 ans s'est à peine réduit en quatre ans.

Les personnes vivant dans des ménages à faible revenu constituent une autre catégorie sociale défavorisée. Les revenus les plus bas (premier quartile) ont vu leur situation se détériorer et les revenus du second quartile n'ont pas connu une réduction significative de leur écart par rapport à la moyenne.

Figure 2 – Réduction de la fracture numérique au premier degré: évolution 2005-2009 des écarts relatifs par rapport à la moyenne (*)



(*) Écart relatif pour une catégorie = (% d'utilisateurs dans la catégorie - % moyen) / % moyen
Source: données Eurostat pour la Belgique, calculs FTU 2010

L'évolution des modalités d'utilisation d'internet

La proportion d'utilisateurs assidus (tous les jours ou presque) a significativement augmenté au cours des dernières années, passant de 66% des utilisateurs en 2005 à 75% en 2009. Elle est supérieure à la moyenne dans la tranche d'âge de 16 à 34 ans, parmi les diplômés de l'enseignement supérieur, dans les ménages à revenu élevé et chez les travailleurs intellectuels. Elle est significativement inférieure à la moyenne chez les plus de 65 ans, parmi les personnes de plus de 25 ans ayant un niveau d'instruction faible, dans les ménages à faible revenu, chez les travailleurs manuels et les demandeurs d'emploi, ainsi que dans les ménages qui ne disposent pas d'une connexion à large bande.

Le domicile est devenu le principal lieu d'utilisation d'internet, mais des formes d'accès plus nomades se développent. L'accès au travail est moins répandu, il ne concerne qu'un travailleur sur deux en moyenne.

La plupart des utilisateurs d'internet (92% en 2009) ont un accès à domicile. Cette proportion a augmenté au cours des dernières années (81% en 2005).

L'accès à internet sur le lieu de travail est nettement moins répandu que l'accès à domicile. Dans la tranche d'âge 25-54 ans, qui est celle de la pleine activité professionnelle, seulement 52% des personnes utilisent internet au travail en 2009 (40% en 2005). Les hommes sont plus nombreux que les femmes à utiliser internet au travail (56% contre 49%), les travailleurs intellectuels sont plus nombreux que les travailleurs manuels (68% contre 22%) et les diplômés de l'enseignement supérieur sont nettement plus nombreux que ceux

qui n'ont pas de diplôme secondaire (78% contre 20%).

Les travailleurs vieillissants se trouvent dans une situation défavorable. En 2009, il y a 59% d'utilisateurs d'internet au travail chez les 25-34 ans, contre 45% chez les 45-54 ans. En 2005, l'écart était moins prononcé: 42% chez les 25-34 ans contre et 37% chez les 45-54 ans.

Les personnes de 25 à 54 ans qui utilisent internet uniquement sur leur lieu de travail, sans y accéder à domicile, ne représentent plus que 3% des utilisateurs en 2009, contre encore 12% en 2005.

Les lieux d'utilisation d'internet se sont considérablement diversifiés au cours des dernières années : 20% des utilisateurs accèdent aujourd'hui à internet dans leur réseau de relations (voisins, amis, parents), contre 8% en 2005. Cette proportion est la plus élevée chez les moins de 35 ans, les étudiants et les demandeurs d'emploi.

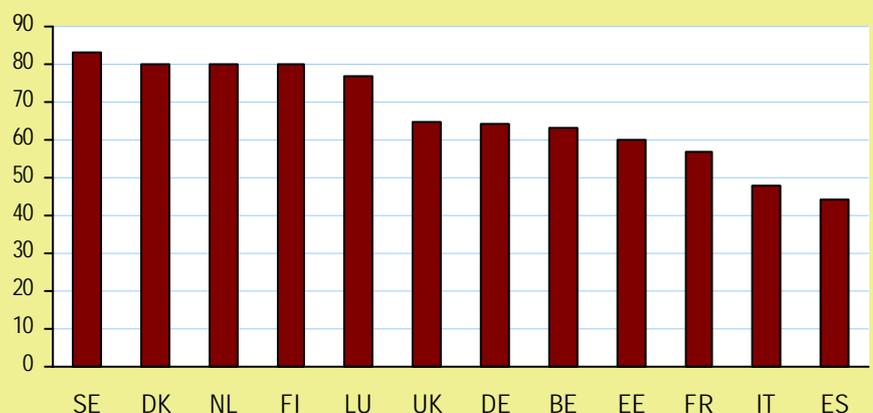
Une comparaison internationale

La figure 3 compare la proportion d'utilisateurs assidus d'internet en 2009 dans divers pays européens, dans la tranche d'âge 25-54 ans. La comparaison porte sur cette tranche d'âge plutôt que sur l'ensemble de la population, afin de ne pas pénaliser

les pays qui ont une structure de population vieillissante, comme la Belgique, et de ne pas favoriser ceux qui ont une population plus jeune. Une fois que les écarts démographiques ont été ainsi lissés, la position de la Belgique apparaît assez favorable par rapport à ses grands voisins: l'Allemagne, la France, la Grande-Bretagne, où la proportion d'utilisateurs assidus d'internet est proche de 60%. Elle est semblable à celle de l'Estonie, un pays souvent pris en exemple dans la diffusion d'internet. Elle est meilleure que celle des pays méditerranéens, dont l'Italie et l'Espagne sont les plus avancés. La Belgique se situe uniquement en retrait par rapport au groupe des pays nordiques, des Pays-Bas et du Luxembourg, où la proportion d'utilisateurs assidus dans la tranche d'âge 25-54 ans avoisine les 80%.

Ces considérations sur la réduction de la fracture numérique mettent l'accent sur la nécessité de mieux identifier qui sont ceux et celles qui n'ont toujours pas accès à internet et de comprendre dans quelle mesure ces personnes sont exposées à des risques accrus d'exclusion sociale. Au fur et à mesure que la fracture se réduit, des politiques plus ciblées deviennent nécessaires, pour favoriser à la fois l'inclusion numérique et l'inclusion sociale.

Figure 3 – Pourcentage d'utilisateurs assidus d'internet (tous les jours ou presque) dans la tranche d'âge 25-54 ans, dans divers pays européens (Eurostat, 2009)



La politisation de la souffrance, une forme de dénonciation de l'injustice ?

Une série de livres et de films ont récemment apporté des témoignages et des analyses sur le thème de la souffrance au travail. L'irruption du terme "souffrance" dans la description de situations sociales interpelle aujourd'hui les chercheurs en sciences humaines.

La souffrance est généralement considérée comme une expérience intime et personnelle. À cet égard, il peut être étonnant de constater l'utilisation

Le terme "souffrance" est de plus en plus utilisé pour dénoncer des injustices qui ont des causes sociales, institutionnelles ou organisationnelles.

grandissante de ce terme (en lieu et place de ceux d'exploitation ou d'aliénation) par un nombre croissant de chercheurs en sciences humaines, d'intervenants, d'acteurs politiques, de soignants, de professionnels du travail psychosocial ou de journalistes pour dénoncer les causes sociales, institutionnelles ou organisationnelles d'injustices dont il sont les témoins. Ce faisant, les uns et les autres, selon l'angle d'observation qui est le leur, "politisent" la souffrance.

Les réflexions et les témoignages livrés par les auteurs des contributions rassemblées dans l'ouvrage "Destins politiques de la souffrance" partent de ce constat et de cet étonnement. En questionnant la notion de souffrance et la manière dont elle se déploie – non sans débat – dans l'espace public et les médias, ils interrogent le rapport entre politique, justice et souffrance.

Comment l'intervention sociale et les pouvoirs publics font-ils face aux diverses formes de fragilités sociales (pauvreté, précarité d'emploi, etc.) dans un contexte croissant d'individualisation ? Comment comprendre le discours sur la souffrance au travail, sa popularité et, malgré tout, les difficultés qui demeurent à en dénoncer les causes ?

La souffrance n'est pas un état

La diversité des approches proposées (sociologie, psychologie, philosophie, histoire ou anthropologie) ne permet pas ici une définition unique de la souffrance. Les auteurs partagent toutefois une même conviction : la souffrance n'est jamais un "état", ou si elle le devient, il faut interroger les possibilités de son dépassement. Comme l'indiquent plusieurs auteurs de l'ouvrage, la souffrance est une amputation du pouvoir d'agir. Elle



affecte la personne et ses capacités créatrices, elle les altère dans un sens imprévisible, risqué, potentiellement destructeur. Pour y résister, on doit admettre qu'elle n'est pas le résultat d'une fatalité naturelle. Il faut croire qu'il est possible de la "retourner" en capacité d'agir.

Le propos soutenu dans cet ouvrage n'est donc pas celui d'une utopie de suppression de la souffrance. Ce qui est en jeu, pour les professionnels de l'intervention et les acteurs sociaux qui souhaitent dénoncer des souffrances injustes, c'est d'abord un travail d'identification puis de transformation (de la personne, de la situation, du contexte) : où sont les souffrances contre lesquelles il faut lutter et comment en faire l'enjeu d'une action collective et politique utile au progrès

Un préalable est que les victimes et les témoins d'une situation de souffrance considèrent qu'il s'agit d'une injustice et qu'il est dans le pouvoir de l'action humaine de changer cet état de choses.

social ? Les auteurs constatent que ce travail ne va pas de soi et qu'il doit affronter plusieurs obstacles.

Premier obstacle : identifier et rendre visible les souffrances injustes

L'identification des souffrances injustes est loin d'aller de soi, tout d'abord parce que les souffrances ne sont pas des faits et que plusieurs points de vue sur ce qui est juste et injuste peuvent être légitimes. S'accorder sur le caractère injuste d'une souffrance est un préalable indispensable mais il faut pour cela que les victimes elles-mêmes – et que les témoins de leur condition – considèrent que leur sort est effectivement injuste, qu'il est dans le pouvoir de l'action humaine de changer cet état de choses et qu'il est nécessaire de provoquer ce débat.

Or, le sentiment de honte, comme les défenses individuelles et collectives, empêchent l'individu de prendre conscience de sa situation ou de s'exprimer à son propos et constituent les premiers remparts qui se dressent entre l'expérience d'une souffrance

injuste et sa prise en compte par des acteurs politiques ou institutionnels.

Deuxième obstacle : passer du singulier au général

Ensuite, on ne change pas une loi pour une victime mais parce que cette victime en représente d'autres, effectives ou potentielles, qui doivent être également prises en compte par ce même changement.

Celui qui dénonce en tant que témoin ou en tant que victime ne peut donc, en d'autres termes, le faire qu'en identifiant ce qu'il y a de général dans la singularité de la situation qu'il veut dénoncer car c'est cette généralité qui justifie, par exemple, l'attribution de nouveaux moyens ou une modification du cadre législatif.

Pour devenir une cause politique, il faut donc proposer aux interlocuteurs (monde politique ou management d'entreprise) une description objective, générale et réfutable d'expériences éminemment intimes, ce qui pose une double difficulté. D'une part, traduire une plainte ou un symptôme en protestation générale suppose certaines capacités, matérielles ou intellectuelles, dont sont inégalement dotés les acteurs sociaux. D'autre part, il faut assumer le risque que, ce faisant, certaines victimes se sentent dépossédées, incomprises ou trahies car elles ne retrouveront pas la singularité de leur situation dans le propos général qui est tenu à leur sujet.

Troisième obstacle : coaliser durablement les victimes

La coalition des victimes et/ou l'intervention d'un tiers – porte-parole, intervenant social, professionnel de l'intervention, chercheur ou citoyen – sont un appui essentiel à toute action politique. À l'inverse, l'impossibilité de s'appuyer sur un tiers constitue une entrave de taille à la dénonciation de certaines injustices.

Plusieurs auteurs donnent divers exemples de ces coalitions et du rôle clinique et politique qu'elles peuvent jouer. Ils évoquent aussi leur fragilité voire leur ambivalence. D'un côté, s'emparer durablement d'un rôle politique est une nécessité pour assurer la continuité et la finalisation de l'action mais cela nécessite des ressources (temps, méthode, connaissance, financement, stabilité organisationnelle...) qui manquent parfois, y compris aux professionnels de l'intervention. D'un autre côté, lorsque l'on se lance dans un projet de protestation publique, le souci d'objectivation, de généralisation et de cohérence du



propos s'accompagne de la nécessité d'ériger des frontières entre les cas qui sont concernés et ceux qui ne le sont pas. Ces derniers se trouvent dès lors doublement victimes.

Notons encore que, à mesure que son engagement se prolonge, la position d'un porte-parole peut être mise à l'épreuve par divers écueils : le maintien de la victime dans une démarche critique qui l'empêche de se reconstruire et de "tourner la page" ; la tendance de la critique à faire de nouvelles victimes par ses accusations ; le risque de se saisir de la parole des victimes, sur une scène qui leur est étrangère, pour agir à leur place... La parole du critique risque d'être tenue pour une "parole verbale" plutôt qu'une "parole agissante".

Quatrième obstacle : dénoncer les mauvaises solutions

Enfin, il ne faut pas nécessairement se réjouir de l'incorporation de la souffrance aux discours politiques et managériaux. Il faut encore, à ce stade, demeurer vigilant concernant les solutions proposées. L'invocation de la souffrance peut en effet être un "anesthésiant" qui édulcore les contradictions de la vie collective. Sa saisie politique renoncerait alors à dénoncer les mécanismes sous-jacents de violence et d'oppression et amputerait toute puissance d'émancipation.

Comme l'illustraient encore récemment les réponses apportées par le management de France Telecom à la multiplication des cas de suicides sur le lieu de travail, les seules réponses sont souvent celles de la thérapie individualisée ou d'une médicalisation aveugle au contexte dans lequel s'exprime cette souffrance. Ces réponses suggèrent que les individus s'arrangent pour gérer eux-mêmes les impasses qui paralysent leur existence. Finalement, c'est d'une instrumentalisation qu'il s'agit, quand on se dispense d'écouter ce qu'il y a de singulier dans chacune des expressions du malaise, ou quand on ne méprise pas tout simplement le potentiel créateur des vies ordinaires.

- Périlleux T. et Cultiaux J., *Destins politiques de la souffrance. Intervention, justice sociale, travail*, Ed. Erès, Coll. Sociologie clinique, Paris, 2009.

FTU

Centre de recherche Travail & Technologies
ASBL Association pour une
Fondation Travail-Université
Rue de l'Arsenal 5, B-5000 Namur
Tél. 081-725122 - fax : 081-725128
E-mail: gvalenduc@ftu-namur.org
<http://www.ftu-namur.org>

Conception, rédaction et mise en pages:
John Cultiaux, Gérard Valenduc et
Patricia Vendramin
© FTU – Reproduction partielle autorisée
moyennant citation de la source et des auteurs

Editeur responsable: G. Valenduc
Imprimé par Deneff SPRL, Louvain-la-Neuve