

I INTRODUCTION GÉNÉRALE

La directive relative à l'appel à des Médecins du Travail et Spécialistes de la Sécurité au Travail (MSST) est entrée en vigueur le 01.01.1996. Cette directive concrétise l'obligation qui incombe aux employeurs de faire appel à des spécialistes de la sécurité au travail afin de prévenir les accidents et les maladies liées au travail. Les entreprises devaient mettre en place les mesures relatives à la MSST avant le début de l'année 2000. Cependant, la majorité des entreprises helvétiques ont ignoré ces directives jusqu'à ce jour. Cette directive ne mentionne pas uniquement la sécurité au travail, mais aussi la santé. Or, la notion de santé recouvre un domaine relativement étendu. C'est pourquoi nous avons choisi de nous concentrer avant tout sur la santé psychologique et plus particulièrement sur le stress. En effet, parmi les facteurs pouvant provoquer des atteintes à la santé psychologique, le stress occupe une place prépondérante : "quand nous sommes exposés à des facteurs de stress, (...) la plupart d'entre nous éprouvent des réactions telles que l'anxiété, la dépression, le malaise, l'apathie, l'aliénation."¹

Étant donné que notre recherche porte sur la santé au travail et que "des liens de causalité entre la tension au travail et la santé psychologique sont confirmés"², nous aborderons plus particulièrement les incertitudes liées aux conditions de travail en tant que facteur de stress. Ces incertitudes peuvent être de natures diverses³ :

- les changements dans le monde du travail : automatisation, introduction de nouvelles technologies, organisation flexible du travail, nouvelles formes de travail (CDD, travail intérimaire, flux tendus, etc.), risques de chômage, etc.
- les incertitudes quant à l'avenir du poste et/ou de l'entreprise : restructuration, faillite, etc. ;
- les pressions objectives sur l'entreprise : contexte économique régional, concurrence, globalisation, etc. ;
- les incertitudes liées aux structures de l'entreprise : manque de communication, organigramme flou, etc. ;
- les incertitudes quant à la pérennité des salaires préoccupent les employeurs ;
- les incertitudes « subjectives » : sentiment d'insécurité (anxiété, stress, surmenage, etc.).

La relation entre stress et incertitudes liées aux conditions de travail a fait l'objet de recherches dans le domaine médical essentiellement. Cependant, les rapports entre travail et

¹ Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail « Le stress au travail : causes, effets et prévention. Guide pour les petites et moyennes entreprises. »

² CONNE-PERRÉARD E. & alii, *Effets des conditions de travail défavorables sur la santé des travailleurs et leurs conséquences économiques*, Conférence romande et tessinoise des offices cantonaux de protection des travailleurs, Genève, 2001, p. 78-79.

³ CONNE-PERRÉARD E. & alii, *op. cit.*, p. 72-73.

stress ont également été thématiques par la sociologie⁴. En outre, «la démarcation entre santé et maladie, entre normalité et anormalité, est difficile à établir, la ligne de partage ne se situant plus dans l'individu, mais impliquant « la manière dont s'opère la rencontre entre l'individu et son milieu. »⁵ Or, la médecine ainsi que la sociologie⁶ ont démontré que la place de l'individu dans la stratification sociale influence son rapport à la santé, corrélativement au stress. Cependant, les liens qui ont été établis par les recherches dans le domaine médical ne nous renseignent pas sur les perceptions que les individus ont de ces liens, ni même si ceux-ci sont véritablement établis. Ainsi, nous désirons déterminer l'influence des catégories socioprofessionnelles sur la perception du stress.

Plus particulièrement, la présente étude désire appliquer la directive CFST 6508 de la MSST en fonction des propositions et des besoins émanant des employés et des employeurs des PME du secteur de la construction dans le canton de Fribourg au niveau de la gestion du stress sur le lieu de travail. La directive CFST 6508 de la MSST «règle l'appel à des médecins du travail et autres spécialistes de la sécurité au travail dans les entreprises conformément aux articles 11a à 11g de l'ordonnance sur la prévention des accidents et des maladies professionnelles (OPA). (...) Les spécialistes de la sécurité au travail doivent pouvoir entrer directement en contact avec les travailleurs et avoir libre accès aux postes de travail.»⁷

Cette recherche débouche sur une série de propositions concrètes devant faciliter l'application de la CFST 6508 de la MSST pour les PME, plus particulièrement celles du secteur de la construction.. La recherche et les propositions sont orientées vers la gestion du stress, particulièrement dans la mesure où celui-ci aurait des liens avec des incertitudes liées aux conditions de travail.

La présente étude est mandatée par la Fondation Charlotte Olivier dont le principal but est «de promouvoir, soutenir et fédérer des projets et des programmes de prévention, d'évaluation, de recherche et de formation en santé publique et communautaire, en accord avec ses principes fondateurs. Elle entend diffuser de manière fonctionnelle et par tous les moyens pertinents les connaissances et informations dont elle dispose.»⁸ Afin de réaliser au mieux ses objectifs, la Fondation insiste tout particulièrement sur trois aspects : «constituer un corpus de connaissances issues de recherches scientifiques, mettre ce savoir à disposition du plus grand nombre possible d'opérateurs et créer des synergies en supprimant le

⁴ BARTHE J.F., DRULHE M., QUÉRALTO C., *Symptômes dépressifs et trajectoires de désocialisation: une étude de cas dans le secteur tertiaire*, in Beuf P., La santé psychologique comme observable, Paris, Edition de l'INSERM. Coll. Colloques de l'INSERM, vol. 192, 1984.

BOUCHAYER F., *Bilans de santé / bilan de vie. Rapports à la santé et trajectoires socioculturelles*, Paris, Rapport à MIRE, 1989.

CLÉMENT S., *D'un usage sociologique du corps*, Cahiers du Centre de recherches sociologiques, n° 5, 1987.

⁵ Blais L., *Pauvreté et santé psychologique au féminin. L'étrangère à nos portes*, Ottawa, Presses de l'Université d'Ottawa, 1998, p. 30.

⁶ La sociologie de la santé a établi des liens entre rapport au corps, santé et appartenance à une classe sociale. « Prendre au sérieux la notion de structure sociale, c'est supposer (...) qu'elle est affectée par les relations qui l'unissent aux autres parties constitutives de la structure, des *propriétés de position*, relativement interdépendantes de propriétés intrinsèques telles qu'un certain type de pratique professionnelle ou de conditions matérielles d'existence. » in BOURDIEU P., *Condition de classe et position de classe*, Archives européennes de sociologie, tome VII, n° 2, 1966 in DRULHE M., *Santé et société. Le façonnement sociétal de la santé.*, Paris, PUF, 1996, p. 233.

⁷ Ordonnance 832.30 de la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail, Décembre 1996.

⁸ Site Internet de la Fondation Charlotte Oliver : www.fcho.ch

cloisonnement disciplinaire.”⁹ Notre recherche s’inscrit donc totalement dans les principes soutenus par la Fondation Charlotte Olivier.

Notre étude a pour objectif, dans un premier temps, de comprendre les perceptions des employés et des chefs d’entreprise en ce qui concerne les relations entre stress et incertitudes liées aux conditions de travail. Nous avons choisi d’interroger des employeurs et des employés car la représentation de la santé et du bien-être diffère selon le niveau d’éducation et selon la place occupée dans la stratification sociale¹⁰. Suite aux résultats obtenus en ce qui concerne les perceptions des travailleurs et des chefs d’entreprise, nous voulons émettre des propositions rendant possible l’application de la CFST 6508 de la MSST.

⁹ *Ibid.*

¹⁰ CHANTLAT J.-F., *Usure différentielle au travail, classes sociales et santé: un aperçu des études épidémiologiques contemporaines*, le mouvement social, n° 124, 1983.

II PROBLÉMATIQUE

1. INTRODUCTION :

Suite au mandat qui nous a été confié par la Fondation Charlotte Olivier, concernant l'application de la directive CFST 6508 de la MSST qui oblige les employeurs à faire appel à des spécialistes de la sécurité du travail, nous avons cherché à définir les liens entre la santé psychologique et les incertitudes liées aux conditions de travail. Nous allons nous intéresser plus particulièrement au stress ressenti par les personnes employées aux divers échelons hiérarchiques dans les PME fribourgeoises du secteur secondaire.

Le point de départ de cette recherche découle du constat que le contexte socioéconomique a beaucoup évolué ces dernières années, et que cela a eu des répercussions sur les rapports des individus au travail et provoqué des incertitudes nouvelles quant à la pérennité de l'environnement de travail. Ces incertitudes ne sont sans doute pas perçues de la même manière par tous les individus, selon la position qu'ils occupent sur l'échelle de stratification sociale. Il en va de même pour les représentations de la santé (physique et psychologique) et notamment pour le stress.

La problématique nous permet d'identifier les différentes directions à explorer pour obtenir les informations théoriques et conceptuelles pertinentes dans le cadre de cette recherche. De nombreux changements sont intervenus dans notre société au cours de ces dernières décennies : changements économiques et sociaux, mais aussi évolution dans le domaine de la santé et de la santé psychologique. Étant donné que nous nous intéressons particulièrement aux liens entre la santé psychologique et les incertitudes liées aux conditions de travail, nous allons tout d'abord appréhender les mutations économiques et sociales qui peuvent influencer sur la santé, plus spécialement sur la santé psychologique, d'un point de vue théorique. Ensuite, nous analyserons quelques données concernant le contexte économique fribourgeois, afin de déterminer comment les tendances globales ont pu être actualisées dans notre région. Pour finir, nous traiterons les liens existants entre la santé et la stratification sociale. Cette dernière partie abordera les perceptions sociales de la santé psychologique et physique dans les divers milieux socioprofessionnels. La notion de stress étant de plus en plus utilisée pour qualifier des maux divers, elle retiendra plus particulièrement notre attention.

2. LES CHANGEMENTS SOCIAUX :

Ce chapitre présente les principales mutations socio-économiques survenues ces dernières années, afin de donner un cadre concret à notre approche des changements dans le monde du travail, et ceci, tant au niveau structurel et organisationnel qu'au niveau des individus.

2.1. LES MUTATIONS DES ENTREPRISES :

Les évolutions connues par les entreprises ces dernières décennies sont en lien direct avec les mutations plus larges de nos sociétés¹. Ces changements peuvent être catégorisés de diverses façons en fonction du secteur socio-économique étudié. Bien que cette classification ne puisse prétendre être exhaustive, nous reprenons ici les types de changements principalement observés et proposés par Philippe Hermel² :

- Mutations économiques : elles sont liées aux mouvements de concentration et de fusion des entreprises, à ceux des marchés financiers internationaux qui obligent désormais les entreprises à s'adapter en permanence aux « turbulences » de leur environnement, « leur performance étant désormais fonction, en grande partie, de leur *capacité à maîtriser le changement*, »³

- Mutations technologiques : le développement de l'informatique, de la robotique, de la conception et la fabrication assistées par ordinateur,

- Mutations sociales : l'évolution des modes de vies, l'internationalisation du cadre de vie, la multiplication des échanges entre les individus, l'entrée dans la « société de l'information » avec une importance croissante accordée à la communication,

- Mutations psychologiques et culturelles : l'amélioration du niveau et de la qualité de vie, l'accroissement des niveaux d'instruction et de compétences entraînent un développement de l'individualisme. On assiste également à une transformation des mentalités et des valeurs : l'accent est mis dorénavant sur la réalisation et l'expression de soi.

Nous nous référerons à ces différentes dimensions pour conceptualiser et analyser notre sujet, plus particulièrement ce qui concerne les changements économiques, technologiques et organisationnels et les réactions que ceux-ci provoquent chez les individus.

2.1.1 Mutations Économiques

Parmi toutes les mutations proposées par Philippe Hermel, c'est sans doute celles ayant affecté l'économie qui ont le plus profondément modifié le travail et son organisation. Il nous semble donc utile de retracer ici les grandes lignes des changements qu'a connus l'économie depuis les années cinquante, et la façon dont cela a pu influencer sur les entreprises. Pour ce faire, on peut distinguer trois périodes⁴:

Les années 50-60 connaissent une situation de demande très forte. Le niveau de vie et les conditions de vie croissent de façon importante et les entreprises concentrent leurs efforts sur la production de masse pour satisfaire la demande. Les années 60-70 sont une période de meilleur équilibre entre offre et demande, et les stratégies commerciales sont désormais axées vers la distribution (on dénote par exemple une augmentation de l'importance de la publicité et des vendeurs). Le chiffre d'affaire devient le facteur indicatif de la réussite.

¹ À ce propos, voir AUBERT N. & DE GAULEJAC V., *Le coût de l'excellence*, Paris, Seuil, 1991.

² HERMEL P., *Le management participatif*, Paris, Éd. d'organisation, 1988, cité par AUBERT N. & DE GAULEJAC V., *Op. cit.*, p. 51.

³ AUBERT N. & DE GAULEJAC V., *op. cit.*, p. 51.

⁴ Ainsi que l'ont fait BRÉNOT J. & TUVÉE L., *Le changement dans les organisations*, Paris, PUF, 1996.

Suite aux chocs pétroliers, les années 70-80 connaissent un renversement de situation : on connaît une première crise de la consommation, il se crée un déséquilibre entre l'offre et la demande entraînant une surproduction que les entreprises doivent chercher à écouler. Les entreprises s'internationalisent, la concurrence augmente sans cesse, et les entreprises doivent diversifier leurs stratégies afin de se maintenir sur des marchés de plus en plus exigeants.

Depuis 1985, la libéralisation progressive des marchés à l'échelle planétaire renforce encore la concurrence. Pour se maintenir, les entreprises doivent adopter une politique d'excellence, tisser des réseaux d'alliances entraînant toutes sortes d'opérations de fusion et de rachat, et échanger les anciennes hiérarchies contre des formes d'organisation plus souples, susceptibles d'être plus flexibles lorsque l'entreprise doit faire face à des difficultés financières. Paradoxalement, une vague de licenciements peut être reconnue comme un signe de bonne santé pour une entreprise, puisqu'elle n'hésite pas à « couper dans le vif », et constitue un moyen de faire remonter des actions en perte de vitesse. En effet, le capital n'est plus la propriété de quelques individus, mais celle d'une grande masse d'actionnaires anonymes qu'il s'agit de satisfaire à tout prix.

Ces mutations se poursuivent actuellement et les entreprises doivent sans cesse adopter de nouvelles stratégies sur des marchés devenus imprévisibles. Cette imprévisibilité est également ressentie par les employés, pour lesquels la sécurité de l'emploi n'est plus garantie et à qui les règles économiques peuvent paraître de plus en plus arbitraires. Cependant, ces changements économiques ont également entraîné d'autres modifications sur la « place » de travail. Parmi celles-ci, les mutations technologiques occupent une place importante.

2.1.2 Mutations Technologiques

Après la seconde guerre mondiale, le processus de modernisation de l'appareil de production concerne d'abord les entreprises de pointe. Puis, à partir des années huitante, l'informatique, qui permet de robotiser un certain nombre de tâches, apparaît de plus en plus comme un outil essentiel pour les entreprises, conduisant la plupart d'entre elles à moderniser leurs installations. L'informatisation rend possible la création de nouveaux types d'organisations du travail, ce qui a pour conséquence des modifications affectant toute l'entreprise. Le processus d'informatisation génère des paradoxes importants. En effet, l'arrivée de nouvelles machines peut provoquer des licenciements mais elle peut aussi signifier une requalification du personnel affecté à ces machines. D'autre part, lorsque la direction d'une entreprise décide d'investir dans la modernisation d'un atelier, cela peut être perçu par les employés comme une revalorisation de leur travail bien que ce dernier s'avère souvent plus monotone qu'auparavant⁵.

Ainsi que le montre Richard Sennett, l'automatisation des tâches provoque une dévalorisation paradoxale des tâches accomplies : en effet, pour être embauché à certains postes, il faut pouvoir montrer des connaissances informatiques, alors que le travail en lui-même consiste en des tâches simples ne nécessitant aucune réflexion. Quand les machines tombent en panne, les travailleurs ne peuvent même plus effectuer le travail manuellement.

⁵ À ce sujet, voir BERNOUX P., *La sociologie des entreprises*, Paris, Seuil, 1995.

“[Ceux] qui dépendent de programmes [informatiques], ne peuvent pas avoir de connaissance manuelle du travail. Leur travail n’est plus lisible pour eux, dans le sens de comprendre ce qu’ils font.”⁶

2.1.3. Mutations organisationnelles

Les mutations de l’environnement économique auxquelles les entreprises sont confrontées impliquent la nécessité de faire face aux changements par une capacité d’adaptation permanente. Pour cela, la plupart des entreprises se sont vues contraintes de modifier leurs structures et leurs modes d’organisation. Parmi ces changements, il nous paraît important de relever :

- **Le passage de l’entreprise « pyramidale » à l’entreprise « réticulaire »**

Le modèle traditionnel de l’entreprise pyramidale, fortement hiérarchisée, avec une importante division du travail laisse la place à un modèle d’entreprise « réticulaire »⁷ ou « polycellulaire »⁸. L’entreprise est réorganisée en fonction des diverses tâches à accomplir (production, vente, comptabilité, marketing) et chaque cellule crée un mode de fonctionnement, de communication, ainsi que des réseaux qui lui sont propres. Selon Richard Sennett,⁹ ce type de réorganisation a souvent pour conséquence de submerger des petits groupes de travail par des tâches variées, et de créer une « concentration sans centralisation » du pouvoir : celui-ci reste aux mains d’un petit groupe de dirigeants, mais la décentralisation des cellules le rend plus éloigné et plus arbitraire pour les employés du bas de l’échelle hiérarchique.

- **La transformation des modèles de management.**

Pour motiver leurs employés, les entreprises sont passées progressivement de la logique du « donnant-donnant », à celle de l’excellence, puis au « chaos management »¹⁰.

- La logique du donnant-donnant est issue d’une volonté commerciale où prime le chiffre de vente. La pression est mise sur les employés afin de satisfaire cet unique objectif : vendre plus. Le contrat entre l’individu et l’entreprise est sans ambiguïté : “On accepte la pression du travail et l’investissement de tous les instants demandés pas l’organisation contre deux contreparties : un bon salaire et la possibilité de faire carrière.”¹¹

- La logique de l’excellence : lorsque la vente ne suffit plus à maintenir l’entreprise face à la concurrence, il lui faut offrir plus. On verra alors apparaître les démarches de « Qualité ». Les entreprises créent des chartes de qualité et définissent des valeurs auxquelles les employés doivent adhérer. L’individu se doit de réussir pour son propre bien et pour celui

⁶ SENNETT R., *The Corrosion of Character*, New York, W.W. Norton & Co. Inc., 1998, p. 68-70.

⁷ Cf. DE GAULLEJAC V., “L’entreprise managériale” in *Organisation et Management en questions*, Collectif Sciences Humaines Dauphine, Paris, L’Harmattan, 1988.

⁸ Cf. LANDIER H., *L’Entreprise polycellulaire*, Paris, Éd. d’Organisation, 1987.

⁹ SENNETT R., *op. cit.*, p. 51-59.

¹⁰ Cf. PETERS T., *Le Chaos management, manuel pour une nouvelle prospérité de l’entreprise*, Paris, Interéditions, 1988, et ZOHAR D., *Rewiring the Corporate Brain : Using the new Science to Rethink How We Structure and Lead Organisations*, San Fransisco, Berrett-Koehler Publishers, 1997.

¹¹ AUBERT N. & DE GAULEJAC V., *op. cit.*, p. 58.

de l'entreprise : "Être performant, ce n'est plus faire du business (...) c'est tendre vers un idéal de perfection."¹² C'est la logique de l'excellence, accompagnée d'outils destinés à motiver et à donner un sens à cette démarche.

- La logique du chaos : lorsque le sens de la démarche de l'excellence n'est plus aussi clair pour l'individu et qu'il ne peut plus s'identifier, on assiste à l'avènement d'une nouvelle philosophie. Ainsi, "Pour s'en sortir, il faut vivre dans l'urgence permanente" et "le changement doit devenir la norme"¹³. Selon Tom Peters, la logique du chaos management est simple et peut être résumée ainsi :

L'incertitude et la complexité ne font que croître,
On ne peut vaincre l'incertitude et la complexité que par l'action,
Celle-ci mène inmanquablement à l'échec,
Plus l'échec est précoce, mieux c'est,
Il faut donc innover à une vitesse supersonique,
Et ainsi de suite...

Dans un tel système l'action est survalorisée, l'individu est sommé d'être non seulement performant, mais le meilleur, et ne peut se permettre de montrer aucune faiblesse. Il doit par ailleurs faire preuve d'adaptabilité permanente et devient « l'entrepreneur de lui-même » : il reçoit également l'injonction de se construire en tant qu'individu, puis de se construire une carrière. Il devient alors l'unique responsable de ses réussites ou de ses échecs, et doit se promouvoir tel une marchandise sur le marché de l'emploi.

▪ **La flexibilisation de la main-d'œuvre et le travail en flux tendus.**

Obligées d'être capables de s'adapter rapidement aux fluctuations constantes du marché, les entreprises doivent mettre en œuvre des stratégies leur permettant d'être de plus en plus flexibles. Elles peuvent alors délocaliser ou sous-traiter une partie des activités. Elles ont également la possibilité de renoncer à l'embauche de travailleurs fixes, privilégiant les CDD (contrats à durée déterminée), le travail sur appel ou l'embauche d'intérimaires. Certaines entreprises ont poussé la flexibilité jusqu'à exiger de leurs employés de ne pointer qu'au moment où des clients apparaissent, ce qui leur permet de les payer uniquement pour les minutes durant lesquelles ils sont nécessaires¹⁴.

Devant faire face à une demande devenue de plus en plus volatile, ainsi qu'à une importante pression sur les coûts, de nombreuses entreprises, cherchant à diminuer au maximum leurs réserves d'exploitation, ont adopté une gestion en « flux tendus » : une organisation de la production qui vise à limiter au maximum le stockage, par livraison des quantités nécessaires « juste à temps »¹⁵ ; c'est-à-dire dans un créneau horaire bien défini, et si possible, sans stockage intermédiaire. La pratique des flux tendus réduit certes les coûts

¹² *Ibid.*, p. 74.

¹³ PETERS T., *op. cit.*, cité par AUBERT N. & DE GAULEJAC V., *op. cit.*, p. 111.

¹⁴ Cf. HUTTON W., *High Risk Strategy*, in PIERSON C. & CASTLES F.G. (éd.), *The Welfare State reader*, Oxford, Polity Press, 2000, p. 339.

¹⁵ Cf. CHARRIÉ J.P., *Les activités industrielles en France*, Paris, Masson, 1995.

mais implique également que les transports et la communication soient au cœur de l'organisation¹⁶.

2.1.4. Paradoxes des mutations

De nombreux aspects des différents changements dans le monde du travail énumérés auparavant ont des conséquences paradoxales pour les travailleurs. Parmi les oppositions paradoxales qu'ont recensées Jacques Brénot et Louis Tuvée¹⁷ il nous semble pertinent d'en relever trois :

- L'opposition entre court terme et long terme, entre aujourd'hui et demain : dans un contexte où priment les résultats à très court terme, les collaborateurs peuvent éviter d'investir temps et énergie dans l'apprentissage de nouveaux modes de fonctionnement ou dans la mise en œuvre de nouvelles méthodes car cela nécessiterait un temps de préparation et d'adaptation trop important. Cette « culture de l'urgence »¹⁸ tend à dévaloriser le futur et à nier la possibilité de progrès. On se contente de gérer le plus urgent sans pouvoir anticiper l'avenir.

- L'opposition entre réflexion et action : la séparation des sphères décisionnelles des sphères opérationnelles permet de mobiliser toute l'énergie des exécutants vers les tâches à accomplir. Mais cette séparation éloigne les décideurs du terrain et peut entraver des ajustements nécessaires si les exécutants ne disposent pas de la marge de manœuvre leur permettant de rationaliser ou d'optimiser leurs méthodes de travail.

- L'opposition entre humain et rentabilité : la nécessité croissante de réduire les coûts et de se moderniser, donc d'automatiser certaines tâches a conduit progressivement à considérer les individus non plus comme des ressources, mais comme des charges.

Ces oppositions peuvent amener les travailleurs à devoir gérer les tensions qui en découlent. Ainsi, il incombe de plus en plus aux individus d'assumer la gestion de contradictions dont ils ne sont pas responsables, ce qui peut engendrer un certain stress.

2.2 INDIVIDUS, TRAVAIL ET CHANGEMENT

2.2.1 Travail

Parmi les contradictions liées aux mutations du monde du travail, nous pouvons citer la tension entre diminution du temps de travail et importance du travail. En effet, le temps de travail n'a cessé de diminuer au point que nous vivons de plus en plus dans une « société de loisirs », mais l'importance du statut lié à l'emploi n'a pas sensiblement diminué. La place centrale accordée au travail par notre société amène Yves Barel à parler du travail en tant que *Grand Intégrateur*. Il explique « que s'est créée et développée une civilisation du travail, c'est-à-dire un ordre humain où toute la société et tous ses composants commencent à s'articuler ou

¹⁶ Cf. : <http://www.bwl.admin.ch/francais/themen-infra-transp-intime.asp>

¹⁷ BRÉNOT J. & TUVÉE L., *op. cit.*, p. 32-34.

¹⁸ Cf. LAÏ DI Z., « L'urgence ou la dévalorisation culturelle de l'avenir » in *Esprit*, N°2, Février 1998.

à se ré-articuler autour du travail.”¹⁹

De plus, l'activité professionnelle apporte généralement de la satisfaction pour soi-même et de la reconnaissance de la part des autres, ce qui donne à l'individu un sentiment d'appartenance, mais aussi un sentiment d'être utile par le biais de son travail. C'est pourquoi le travail peut être considéré comme moyen de socialisation et d'intégration.

Allant dans la même direction, Patrick Boulte²⁰ affirme que le travail est vécu comme le fondement de l'existence, parce qu'il permet à l'individu d'être dans le « circuit de la société », d'être « comme tout le monde » et de faire des projets. Le travail reste donc le critère essentiel d'une intégration réussie et prend une place centrale dans notre système de valeurs, parce que c'est autour de ce dernier que s'articulent les autres activités et un certain nombre de valeurs morales.

Or, la quantité et la qualité des emplois disponibles a fortement évolué depuis un demi-siècle. Ainsi, dans un contexte optimiste, les « trente glorieuses » entraînent la création de nombreux emplois. Le travail est censé garantir un emploi à plein-temps, stable et garantissant retraite, protections sociales et avantages divers. Mais les acquis de ces trente années vont être en partie remis en cause pas les chocs pétroliers et les crises économiques des années septante. Les conséquences de cette période vont provoquer des dommages dont l'économie souffre encore actuellement : le ralentissement de la croissance, la chute de la production et les suppressions d'emplois accompagnent les mutations industrielles et entraînent un accroissement rapide du nombre de chômeurs dans les pays développés. La problématique de l'emploi, d'après Robert Castel, se transforme : “Le chômage n'y est que la manifestation la plus visible d'une transformation en profondeur de la conjoncture de l'emploi.”²¹ La précarisation du travail en constitue une autre caractéristique. Le contrat de travail à durée indéterminée (CDI) perd l'importance acquise ces dernières années, au détriment de contrats de travail à durée déterminée (CDD), intérim, travail à temps partiel. L'individu doit avoir la possibilité de se former de façon permanente afin d'accéder à de nouvelles qualifications. Cela entraîne aussi beaucoup plus de mobilité, aidée et encouragée par l'ouverture des frontières au niveau européen.

De nouvelles qualités sont exigées de la part des employés : la flexibilité, la mobilité, la capacité à faire face aux incertitudes. Les employés peuvent donc craindre de devenir des victimes du changement, d'en « faire les frais » : on leur demande de plus en plus d'implication sur leur lieu de travail, tout en les forçant à accepter une moindre sécurité que par le passé.

2.2.2 Réactions face aux changements

La perspective de changement suscite chez les individus différentes réactions qui peuvent avoir leur importance pour l'établissement de liens entre incertitudes sur le lieu de travail et santé psychologique. En effet, le changement, même lorsqu'il est souhaité, n'est jamais totalement maîtrisable et est souvent vécu sur le mode de la crise par ceux qui s'y trouvent

¹⁹ BAREL Y., “Le Grand Intégrateur” in *Connexions*, N° 56, février 1990, p. 91.

²⁰ BOULTE P., *Individus en friche*, Paris, Desclée de Brouwer, 1995, pp. 101-104.

²¹ CASTEL R., *Les métamorphoses de la question sociale ; une chronique du salariat*, Gallimard, 1995, p. 645.

confrontés.

L'une de ces réactions peut être la peur, l'angoisse face à ce que représente un « saut dans l'inconnu ». Accepter de quitter le connu pour l'inconnu, c'est devoir faire face aux craintes de perdre sa sécurité, son expérience ou sa compétence, ainsi qu'un réseau et des relations qui permettent d'agir et de se situer grâce à la reconnaissance d'autrui.

Mais le changement peut aussi être source de plaisir, vu comme une occasion d'apprentissage, d'accomplissement, de dépassement de soi. Le changement peut être perçu comme une opportunité de rééquilibrer le pouvoir, que celui-ci soit défini comme une « relation de domination » ou comme une « capacité d'action »²².

Le travailleur d'aujourd'hui doit donc chercher à satisfaire diverses exigences contradictoires. Les restructurations des entreprises consistant à flexibiliser leurs structures peuvent laisser l'individu face à trop d'incertitudes, qui deviennent alors anxiogènes s'il n'arrive pas à mobiliser les ressources qui lui permettent d'y faire face. Il doit trouver un équilibre entre les différentes tendances évoquées plus haut. L'accent mis sur la flexibilité demande également la capacité de laisser ses acquis derrière soi, de se renouveler sans cesse et d'accepter la fragmentation inhérente aux nouveaux types de gestion : fragmentation des tâches, fragmentation du temps, fragmentation des lignes biographiques de l'individu. Si celui-ci veut résister à ces tendances, il doit être capable de puiser en lui-même des ressources qui, auparavant, étaient fournies par les structures, les institutions. L'accent mis sur les capacités d'actions des individus peut, lorsque la pression est trop forte, engendrer une dépression, réaction d'auto-préservation face à la peur de ne pas être à la hauteur²³. « En somme, chacun aujourd'hui doit trouver le moyen de résoudre une tension qui caractérise la période contemporaine, à savoir une tension entre, d'un côté, la conscience de l'impossibilité d'un contrôle individuel omnipotent et, de l'autre, la nécessité d'agir et d'assumer des responsabilités aussi bien individuelles que collectives, vis à vis des ces événements, pratiques, et phénomènes qui échappent à notre contrôle individuel. »²⁴

Les tensions éprouvées par les individus dans leur travail peuvent porter atteinte à leur équilibre, voire même à leur santé psychologique ou physique. Les facultés d'adaptations des individus peuvent varier grandement en fonction de leur capital économique et social, de leurs ressources psychologiques, voire de leur système de valeurs.

2.3 LE CONTEXTE ECONOMIQUE DE FRIBOURG

Étant donné que notre recherche a une portée locale puisque nous nous intéressons à des entreprises de la partie francophone du canton de Fribourg, il nous faut regarder de quelle façon l'économie fribourgeoise a évolué durant ce dernier quart de siècle.

²² A ce sujet voir AUBERT N. & DE GAULEJAC V., *op. cit.*, p. 269, et BRÉNOT J. & TUVÉE L., *op. cit.*, p. 24-25.

²³ A ce sujet voir EHRENBERG A., *La fatigue d'être soi*, Paris, Poches Odile Jacob, 1998.

²⁴ MESNY A., « Imagination sociologique et sens commun », in LEBRUN M. (s/s la dir.de), *Les représentations sociales, des méthodes de recherche aux problèmes de société*, Québec, Les Éditions Logiques, 2001.

L'économie fribourgeoise est à prédominance industrielle jusque dans les années 1980, tout comme l'économie suisse d'ailleurs²⁵. Les entreprises de l'industrie sont de taille moyenne ou petite, employant moins de deux cents personnes.

Tableau 1 : Évolution de l'économie fribourgeoise 1978 – 1998 :

	Secteur primaire	Secteur secondaire	Secteur tertiaire
1978	16,4%	41%	42,1%
1990	7%	33%	60%
1998	4%	30%	66%

En 1978, les secteurs secondaire et tertiaire sont les premiers pourvoyeurs d'emploi avec respectivement 41% et 42,1% des emplois. Aujourd'hui, l'écart s'est très nettement creusé : le secteur tertiaire occupe une place prédominante sur le marché du travail.

En 1998, les personnes travaillant dans le secteur secondaire représentaient 30%, et c'est la construction qui domine ce secteur avec 29,9% de travailleurs.

En 2001, au sein du secteur tertiaire, la majorité des branches orientées vers l'export ont souffert d'une demande extérieure défailante. En revanche, le secteur des prestations de service s'est révélé le pilier de l'économie fribourgeoise. Globalement, le produit intérieur brut (PIB) a augmenté de 1,9% en 2001. Au deuxième semestre de 2001, on constate une progression globale des exportations de 6,7%.

Le marché de l'emploi a été tiré vers le haut par un contexte conjoncturel privilégié : vers la fin de l'année 2001, on comptait 11% de chômeurs de moins que l'année précédente. "Beaucoup d'entreprises fribourgeoises ont instauré un horaire de travail réduit, ce qui laisse supposer qu'elles considéraient le ralentissement économique comme un phénomène passager et non pas comme un problème de longue durée."²⁶ En revanche, la situation au début de 2002 a été marquée par un taux de chômage en hausse, influencé notamment par les événements du 11 septembre. Mais malgré cela, le marché de l'emploi du canton de Fribourg se porte toujours relativement bien.

Cependant, la construction fribourgeoise, qui dépend essentiellement de la demande locale a été confrontée en 2001 à une situation difficile. En règle générale, la construction affiche un repli de la productivité de 2%. Mais en 2002, il y a eu une amélioration : bien que le début de l'année ait été laborieux, le génie civil et le bâtiment ont remonté la pente au cours de l'année.

De plus il est important de noter le rôle important joué par *expo 02* qui a eu des répercussions positives sur le commerce et sur la construction.

²⁵ GAUDARD G., MACHERET G., PASQUIER J., SCHNEIDER B., VALARCHE J., *Où en est l'économie fribourgeoise ?*, Éditions universitaires Fribourg Suisse, 1978, p. 42.

²⁶ Banque Cantonale de Fribourg, Service de la statistique de l'Etat de Fribourg, *Perspectives économie fribourgeoise*, p. 2.

2.4 DIRECTIVE MSST

La directive relative à l'appel des médecins du travail et spécialistes de la sécurité au travail (MSST) est entrée en vigueur le premier janvier 1996. Cette directive apparaît dans les articles 11a à 11g de l'ordonnance sur la prévention des accidents et des maladies professionnelles (OPA). Elle concrétise l'obligation qui incombe à l'employeur de faire appel à des spécialistes de la sécurité au travail lorsque la protection de la santé des travailleurs et leur sécurité l'exigent, et afin de prévenir les accidents et les maladies professionnelles. L'obligation de faire appel à des spécialistes de la sécurité au travail dépend de plusieurs facteurs, dont :

- le risque d'accidents et maladies professionnels ;
- le nombre de personnes occupées ;
- les connaissances spécifiques nécessaires pour garantir la sécurité au travail dans l'entreprise.

Donc, cette obligation dépend du degré de dangerosité du travail. La directive MSST de la CFST distingue trois catégories d'entreprises :

- Les entreprises qui ne présentent pas de danger particulier : pour elles, il n'existe aucune obligation de faire appel aux spécialistes de la sécurité au travail.

- Les entreprises présentant des dangers particuliers de faible ampleur : il s'agit d'entreprises de niveau de risque intermédiaire. Ici, l'appel à des spécialistes de la sécurité au travail (le cas échéant un médecin du travail) est obligatoire uniquement pour évaluer le risque et décider les mesures à prendre. Mais il est bien sûr aussi possible pour ces entreprises d'avoir recours durablement à un médecin du travail.

- Les entreprises présentant des risques particuliers : "cette catégorie regroupe les entreprises au sein desquelles existent des risques significatifs, voire élevés d'accidents et de maladies professionnelles. Elles sont tenues de s'adjoindre des spécialistes de la sécurité au travail qualifiés et de définir les tâches qui leur incombent."²⁷

Sont désignés comme spécialistes de la sécurité au travail "les médecins du travail, les hygiénistes du travail, les ingénieurs de sécurité et les chargés de sécurité qui satisfont aux exigences de l'ordonnance du 25 novembre 1996 sur les qualifications des spécialistes de la sécurité au travail."²⁸

Les spécialistes de la sécurité au travail ont plusieurs fonctions : en collaboration avec l'employeur et après avoir consulté les travailleurs, ils procèdent à une évaluation des risques pour la sécurité et la santé des travailleurs. Ils conseillent également l'employeur sur les questions de sécurité au travail : entre autre sur l'acquisition de nouvelles installations, de nouveaux appareils, de nouvelles méthodes de travail, etc. Ils forment et informent les travailleurs sur les dangers professionnels auxquels ils sont exposés et sur l'utilisation des installations de sécurité. Aussi, ils organisent les premiers secours, l'assistance médicale

²⁷ THORENS B., *Médecine du travail : quel avenir pour les médecins d'entreprises non titulaires de la spécialité ?* in *Bulletin des médecins suisses*, N° 27, 2002.

²⁸ Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail (CFST), *Ordonnance 832.30 sur la prévention des accidents et des maladies professionnelles*, décembre 1996, article 11d

d'urgence, etc. « *Les spécialistes de la sécurité au travail doivent pouvoir entrer directement en contact avec les travailleurs et avoir libre accès aux postes de travail. L'employeur doit faire appel à eux avant de prendre des décisions ayant trait à la sécurité au travail, notamment avant de prendre des décisions concernant la planification.* »²⁹

La directive MSST a été instaurée pour deux raisons : d'une part à cause d'une insuffisante application de la loi sur l'assurance accident (LAA) et de la loi sur le travail (LT). D'autre part à cause d'une pression extérieure, en particulier de l'Union Européenne. Fort est de constater qu'aujourd'hui la Suisse ne suit pas très assidûment la directive relative à l'appel des médecins du travail.

« *Alors que les autres pays européens sont déjà dotés de tels moyens depuis longtemps, la Suisse démarre à peine sa politique de prévention au travail. Les entreprises avaient jusqu'au premier janvier 2000 pour mettre en place ces mesures. A ce jour, la plupart des entreprises en Suisse ont ignoré ces directives ou la procédure est inachevée. Ce manque d'assiduité s'explique en partie par leur volonté de contrer toute forme de réglementation.* »³⁰

2.4.1 MSST et santé psychologique :

La directive CFST 6508 de la MSST ne mentionne pas uniquement la sécurité au travail, mais utilise aussi le terme de santé. Or, la santé, telle que l'OMS l'a définie, recouvre un champ relativement large : « *La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité.* »³¹ Par sa formulation, la MSST permet d'appréhender différents aspects de la santé au travail.

Étant donné que le champ d'application de la MSST recouvre un très vaste domaine, nous nous sommes concentrés sur la santé psychologique. En effet, un grand nombre d'études sur la santé physique ont été menées, alors que très peu d'analyses se sont concentrées sur la représentation que les individus ont de la santé psychologique.

L'OMS s'exprime au sujet de la santé psychologique de la façon suivante : « *La santé psychologique est cruciale pour le bien-être global des individus, des sociétés et des nations. (...) La santé psychologique a été définie de façon diverse par des savants de cultures différentes. Les concepts de santé psychologique incluent le bien-être subjectif, la perception de sa propre efficacité, l'autonomie, la compétence, la dépendance intergénérationnelle, l'auto-actualisation de son propre potentiel intellectuel et émotionnel, entres autres. D'une perspective trans-culturelle, il est presque impossible de définir la santé psychologique de façon complète. Par contre, on s'entend généralement pour affirmer que la santé psychologique est plus large que la simple absence de désordres mentaux.* »³²

²⁹ Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail (CFST), directive MSST, *Ordonnance 832.30 sur la prévention des accidents et des maladies professionnelles*, décembre 1996, article 11f.

³⁰ Collectif travail santé et mondialisation, *Pour ne pas perdre sa vie à la gagner*, Genève, 2002.

³¹ www.who.int

³² OMS, *World Health Report 2001, Mental Health: New Understanding, New Hope...* Tiré du site: <http://www.who.int/whr2001/2001/main/en/chapter1/001b.htm>. Notre Traduction.

Nous nous sommes focalisés sur le stress, parce qu'il constitue un des facteurs pouvant provoquer des atteintes à la santé psychologique. Cependant, le stress ne fait pas l'objet d'une définition claire ; il est le plus souvent défini par ses symptômes qui sont également ceux d'une atteinte à la santé psychologique. Ainsi, l'étude intitulée « Les coûts du stress en Suisse », réalisée par Daniel Ramaciotti et Julien Perriard met bien en évidence le lien existant entre le stress et la santé psychologique : dans leur enquête, les répondants qui se sentent très souvent nerveux, irrités et tendus sont 81% à être souvent ou très souvent stressés. A l'opposé, seulement 11,9% des les personnes ne ressentant jamais de nervosité sont stressées souvent ou très souvent.³³ Cette étude établit donc une corrélation entre le stress et la sensation de nervosité, d'irritabilité et de tension.

En outre, Karasek et Theorell³⁴ avancent l'hypothèse que plus du tiers des problèmes de santé psychologique pourraient être attribuable au milieu de travail. Aussi, le BIT, dans un document récent³⁵, souligne l'importance de réduire les facteurs de stress au travail et d'adopter des politiques d'entreprise permettant de promouvoir la santé psychologique³⁶.

Aujourd'hui, comme nous l'avons évoqué plus haut, les travailleurs doivent faire face à un grand nombre d'incertitudes et de pressions qui influencent aussi leur santé psychologique, parmi lesquelles : les changements dans le monde du travail (automatisation, nouvelles technologies, organisation flexible du travail, etc.) ; les incertitudes quant à l'avenir de l'entreprise (restructuration, faillite...) ; la concurrence et la globalisation ; les incertitudes « subjectives » : sentiment d'insécurité (anxiété, surmenage, stress, etc.). Or, Jacques Brénot et Louis Tuvéé expliquent que le changement s'accompagne d'un ensemble de contradictions d'oppositions, de paradoxes qui engendrent un climat de déstabilisation s'il n'est pas convenablement géré.

Pour résumer, il semblerait donc que le stress soit généré dans certains cas par le mode d'organisation du travail. Plus généralement, le travail paraît se répercuter sur la santé et engendrerait des maladies d'ordre physique ou psychique. Ainsi, "en Suisse, le nombre de personnes atteintes par des maladies en relation avec leur travail a augmenté de 75% en dix ans."³⁷ Selon le *Collectif travail santé mondialisation*, les principales causes des troubles de la santé liés au travail semblent provenir de la peur de ne pas pouvoir s'adapter, de ne pas être assez performant, de perdre son emploi, etc. ainsi que du stress inhérent aux nouveaux rythmes de travail. En outre, comme nous allons le détailler dans les point suivants, les risques pour la santé sont inégalement répartis selon la position socioprofessionnelle des individus.

En partant des perceptions des chefs d'entreprise et des employés, nous désirons comprendre comment ils définissent la santé psychologique, plus particulièrement le stress, et comment ils perçoivent l'influence de leur travail sur celui-ci. Nous désirons aussi déterminer

³³ RAMACIOTTI D. & PERRIARD J., *Les coûts du stress en Suisse*, Publication du SECO, Conditions de travail n°2, septembre 2001, p.63.

³⁴ KARASEK R. & THEORELL T., *Healthy work : stress, productivity, and the reconstruction of working life*, Basic Books, New York, 1990.

³⁵ GABRIEL P. & LIIMATAINEN M.R., *Mental health in the workplace: Introduction*, Genève, BIT, 2000.

³⁶ CONNE-PERREARD E., GLARDON M.- J, PARRAT J., & USEL M., *op. cit.*, p. 72.

³⁷ *Pour ne pas perdre sa vie à la gagner. Eléments pour un dossier sur la santé au travail*. Collectif travail santé mondialisation, 2001, p. 2.

s'il y a des différences significatives entre chefs d'entreprise et employés. Nous aimerions faire émerger des propositions de la part des personnes interviewées afin d'améliorer la situation. Ainsi, au regard des différentes perceptions du stress, il s'agira de voir à quel niveau intervenir, car la directive CFST 6508 de la MSST ne peut pas être appliquée de manière homogène dans toutes les entreprises.

3. STRATIFICATION ET SANTE

De nombreuses études³⁸ portant sur les groupes socioprofessionnels ont montré une grande inégalité entre ces derniers au niveau de la maladie et de la mortalité précoce. Le sociologue Marcel Drulhe³⁹ évoque une étude menée en Grande-Bretagne afin de souligner les disparités entre classes socioprofessionnelles : “En matière de maladies chroniques et aiguës, il existe un écart important entre les métiers sans qualification et les professions libérales. Chez les hommes, l’absentéisme au travail pour cause de maladie ou d’accident est deux fois plus élevé pour ceux qui occupent des emplois manuels semi-qualifiés et non qualifiés que pour ceux qui exercent des professions libérales. Enfin on se perçoit d’autant plus en mauvaise santé que l’on appartient aux classes populaires.”⁴⁰

Cependant, la catégorie socioprofessionnelle ne joue pas uniquement un rôle au niveau de la maladie et de la mortalité précoce. En effet, nous montrerons dans le présent chapitre que la profession et la catégorie social constituent des facteurs déterminant en ce qui concerne le rapport au corps et les représentations de la santé physique et psychologique. Cependant, notre étude ne prétend pas épuiser une réalité aussi dense que celle-ci, nous allons nous pencher essentiellement sur les différences de représentations de la santé psychologique, plus particulièrement du stress, entre les chefs d’entreprise et les ouvriers. Notons toutefois que la santé psychologique ne peut être dissociée de la santé physique.

3.1 REPRESENTATION DE LA SANTE PHYSIQUE ET RAPPORT AU CORPS

Il semblerait que toutes les classes sociales n’entretiennent pas un rapport au corps identique. En effet, les diverses catégories sociales développent des sensibilités corporelles différentes. Cela veut dire que le corps peut revêtir des significations fort différentes pour un ouvrier, qui le considère plutôt comme un outil de travail ou pour un cadre qui accorde une plus grande importance à des critères esthétiques. Pierre Bourdieu a théorisé dans *la Distinction*⁴¹, l’impact des déterminismes sociaux sur le rapport que les individus entretiennent avec leur corps. Pour cet auteur, la catégorie sociale à laquelle nous appartenons détermine nos conduites. Ainsi, “à la nouvelle éthique de la sobriété pour la minceur, qui est d’autant plus reconnue qu’on se situe plus haut dans la hiérarchie sociale, les paysans et surtout les ouvriers opposent une morale de la bonne vie.”⁴² Cet exemple démontre

³⁸ Pour ne citer que quelques ouvrages portant sur ce thème : APPAY B., THREBAUD-MONY A., *Précarisation sociale, travail et santé*. Paris, IRESO, 1997; BOURGET-DEVOUASOUSS I., « Santé et inégalités » in *Études statistiques*, n° 2, 1992; DESPLANQUES G., « L’inégalité sociale devant la mort » in *Économie et statistique*, n° 162; BOUCHARDY C., SCHULER G., MINDER C., HOTZ P., BOUSQUET A., LEVI F., TORHORST J., RAYMOND L., *Cancer risk by occupation and socioeconomic group among males. A study by the Association of Swiss Cancer Registries*. Scand J. Work Environ Health, 2001; LÉVY C. & VALLIN J., « La mortalité par catégorie socioprofessionnelle. Essai de calcul direct » in *Population*, 36^{ème} année, n° 4-5; ROCHEFORT R. ET MEYER C., « Les inégalités sociales de santé. Rapport de l’atelier n° 2 » in SOUBIE R., *Santé 2010. Équité et efficacité du système*, Paris, la documentation française, 1993.

³⁹ DRULHE M., *Santé et société. Le façonnement sociétal de la santé*, Paris, PUF, 1996. Voici les références de l’étude portant sur la Grande-Bretagne: Office of Population Censures and Surveys, *General Household Survey*, London, HMSO, 1984.

³⁷ DRULHE M., *Santé et société. Le façonnement sociétal de la santé*, op. cit., p. 90.

⁴¹ BOURDIEU P., *La distinction. Critique sociale du jugement*, Paris, Editions de Minuit, 1979.

⁴² *Ibid.*, p. 45.

parfaitement que les types de rapport au corps s'expliquent en partie en fonction du milieu dans lequel les personnes ont été socialisées.

Le sociologue Luc Boltanski⁴³ a étudié le rapport au corps selon les catégories socioprofessionnelles. Il a relevé que les divers groupes socioprofessionnels ont en commun un ensemble de comportements corporels. « Si les individus portent d'autant moins attention à leurs corps et sont avec lui dans un rapport d'autant moins conscient qu'ils sont plus fortement tenus d'agir physiquement, c'est peut-être que l'établissement d'un rapport réflexif au corps est peu compatible avec une utilisation intense du corps. »⁴⁴ Cela signifie donc que les individus des classes socioprofessionnelles supérieures possèdent d'autres critères de rapport à leur corps que les personnes issues des classes socioprofessionnelles plus défavorisées : importance de l'activité physique afin de se maintenir en bonne santé, niveau de conscience du corps plus élevée, etc. David Le Breton reprend en grande partie l'apport théorique de Luc Boltanski mais il analyse plus particulièrement le rapport au corps sous l'angle de la souffrance. Pour lui, la condition socioculturelle des hommes influence fortement leur rapport à la souffrance. Ainsi, « dans les milieux sociaux les plus démunis, « on ne s'écoute pas » et, par une nécessité sociale devenue comme une seconde nature, « on est dur au mal ». (...) Le sentiment d'impuissance, éprouvé devant une société où l'on peine à trouver sa place, est relayé ici par une forme de revanche prise sur son propre corps devenu lieu de souveraineté personnelle. »⁴⁵ Dans les milieux ouvriers, la douleur est généralement acceptée pour autant qu'elle ne constitue pas un obstacle trop important dans la relation aux autres. La douleur et la maladie ne sont perçues que si elles entravent fortement l'activité professionnelle et privée. Cependant, actuellement les ouvriers tendent à écouter davantage leur corps ; cela est dû au fait que « le travail, autrefois valeur relativement unanime est devenu une obligation sociale. Cette mutation, même si elle n'est pas absolue, a diminué les anciennes valeurs ouvrières de résistance à la fatigue et de négligence face à la santé. »⁴⁶ Ainsi, il semblerait que le rapport au travail puisse influencer le rapport au corps. En effet, le travail possédait par le passé une plus forte valeur intégratrice, les individus se définissaient essentiellement par rapport à leur activité lucrative. Cependant, avec l'avènement de la société des loisirs et la diminution des heures de travail (les 35 heures en France), le travail prend une place moins importante que par le passé, au niveau temporel du moins. Malgré les différentes mutations socioprofessionnelles évoquées auparavant, la diminution quantitative du travail n'enlève en rien son importance dans le quotidien de tout un chacun.

Pour aller plus loin dans l'analyse de la souffrance perçue par les différentes catégories socioprofessionnelles, il paraît intéressant de se pencher sur les relations entre maladie et travail. Ainsi, les ouvriers mettent surtout en avant les nuisances physiques liées au travail : mal de dos, fatigue, douleurs articulaires, etc. Un ouvrier imprimeur interrogé par Claudine Herzlich explique les méfaits des horaires de travail sur la santé : « On marche à une cadence dure. Pas au point de vue travail, au point de vue horaires. Moi je travaille en 3 x 8, alors il est évident que c'est pénible. Faut reconnaître que c'est très dur, que l'organisme prend un

⁴³ BOLTANSKI L., « Les usages sociaux du corps » in *Annales*, 26^{ème} année, n° 1, 1971 in Drulhe, *op. cit.*

⁴⁴ *Ibid.*, p. 281.

⁴⁵ *Ibid.*, p. 24.

⁴⁶ *Ibid.*

coup. »⁴⁷ Pour les membres de la classe moyenne, «il s’agissait moins alors d’usure organique que de dégradation d’un potentiel psychique : on parle de « déséquilibre », de « fatigue », ou de « tension » nerveuse, d’« angoisse ».”⁴⁸ Les individus issus de toutes les classes sociales dénoncent donc les relations entre conditions de travail et santé. Cependant, les ouvriers tendent plus à parler de douleur physique tandis que les dirigeants mettent en avant la douleur psychique.

Après avoir abordé avec les deux auteurs précédents la conscience corporelle ainsi que le rapport à la douleur selon les catégories socioprofessionnelles, nous allons appréhender une autre dimension du rapport au corps en mobilisant les apports de Christophe Dejours⁴⁹. Ce sociologue a voulu comprendre les raisons du silence et de la gêne provoqués, dans les milieux populaires, par les événements liés au corps (maladie, grossesse) conduisant à les négliger ou à les dissimuler. Des mécanismes psychiques sont développés par cette catégorie de personnes afin de nier des symptômes pouvant mener à l’arrêt de travail ou à la perte d’emploi. Cette étude de Christophe Dejours est applicable à la situation économique actuelle qui est caractérisée par la flexibilisation et la précarisation du travail. En effet, de nos jours, certains travailleurs acceptent des conditions de travail très difficiles, au détriment parfois de leur santé physique et psychique. Afin d’illustrer cela, prenons l’exemple des risques de troubles musculo-squelettiques (TMS) qui semblent plus prononcés dans certaines branches d’activité telles que la construction. Ainsi, une étude⁵⁰ portant sur les effets des conditions de travail sur la santé des travailleurs a démontré que les travailleurs de la construction ont un risque relatif deux fois plus élevé de souffrir de TMS. Christophe Dejours⁵¹, dans une autre étude menée en 1985, a d’ailleurs établi que si les ouvriers du bâtiment étaient conscients des risques liés à leur travail, ils n’exerceraient pas leur profession.

Selon tous les auteurs auxquels nous avons fait référence jusqu’à présent, le rapport au corps dépend fortement de la condition socio-économique des individus. Les classes sociales les plus favorisées sont plus à l’écoute de leur corps et de facto “plus attentifs aussi à l’hygiène de vie – qu’il s’agisse de sport ou de régime amaigrissant.”⁵²

Les perceptions de la santé physique des diverses catégories socioprofessionnelles sont fort différentes. En effet, les critères de santé ou de maladie ne dépendent pas uniquement de l’expérience individuelle mais aussi de la société et plus particulièrement du groupe social d’appartenance. Ainsi, “étudier la représentation sociale de la santé et de la maladie, c’est

⁴⁷ HERZLICH C & PIERRET J., *Malades d’hier, malades d’aujourd’hui*, Paris, Editions Payot, 1984, p. 150.

⁴⁸ *Ibid.*, p. 151.

⁴⁹ DEJOURS C., *Travail, usure mentale. Essai de psychopathologie du travail*. Paris, Bayard, 1993.

⁵⁰ CONNE-PERREARD E. & alii, *Effets des conditions de travail défavorables sur la santé des travailleurs et leurs conséquences économiques*, Conférence romande et tessinoise des offices cantonaux de protection des travailleurs, Genève, 2001, p. 51.

⁵¹ DEJOURS C, *op. cit.*, 1985.

⁵² HERZLICH C, « Consommation médicale et catégories sociales : des disparités subsistent mais les écarts se réduisent », in *Santé et médecine*, sous la dir. de C. Brisset et J. Stoufflet, Paris, La Découverte, /INSERM/Orstom, p. 67, cité dans ADAM P. et HERZLICH C., *Sociologie de la maladie et de la médecine*, Paris, Éditions Nathan, 1994, p. 48.

observer comment cet ensemble de valeurs, de normes sociales et modèles culturels est pensé et vécu par des individus de notre société.”⁵³

Les représentations de la santé et de la maladie ont fait l’objet de nombreuses études menées entre autre par Claudine Herzlich. Elle a commencé à étudier les représentations sociales de la santé et de la maladie au cours des années soixante⁵⁴. Cette étude a établi que les notions de santé et de maladie sont indépendantes du savoir médical : la manière de percevoir la maladie et la santé dépend du rapport de l’individu à la société, et notamment du milieu social de ce dernier. Par exemple, pour les classes moyennes, la santé est une valeur personnelle en fonction de laquelle on adapte son comportement. Par contre, dans les classes populaires, la santé est assimilée à l’absence de maladie ou à la capacité de travail.

3.2 Les représentations de la santé psychologique et définition du stress selon la stratification

La santé psychologique a fait l’objet d’une multitude de définitions qui sont souvent en désaccord les unes avec les autres. Etant donné que notre objectif n’est pas le recensement des diverses définitions, nous allons évoquer une seule définition issue d’une étude⁵⁵ sur la santé au travail afin de cadrer quelque peu la notion de santé psychologique. Ainsi, “la notion d’atteinte à la santé psychologique recouvre un vaste champ qui va de la maladie psychiatrique au mal-être (réduction du bien-être psychologique, souffrance psychique). Elle s’exprime par des troubles psychiatriques avérés (psychose, dépression), des symptômes non spécifiques et plus ou moins insidieux tels que tristesse, fatigue, irritabilité, troubles du sommeil et/ou des dysfonctionnements sociaux (burn-out, isolement).”⁵⁶ Cette définition nous permet d’entrevoir que la notion de santé psychologique est imprécise et qu’elle recouvre une réalité très vaste. De plus, comme nous l’avons dit plus haut, il n’existe pas de définition faisant consensus.

Étant donné que la santé psychologique ne fait pas l’objet d’une définition acceptée par tous, nous allons nous intéresser plus particulièrement aux représentations que les diverses catégories de la population se font de la santé psychologique. Notre recherche tentera donc de faire émerger des définitions de la santé psychologique afin de mettre en évidence les différences éventuelles entre les représentations des cadres et des chefs d’entreprise et celles des ouvriers. Du fait que le domaine de la santé psychologique recouvre un champ relativement vaste, il convient de définir un objet d’étude plus restreint. C’est pourquoi nous allons plus particulièrement nous intéresser aux représentations du stress dans les diverses catégories socioprofessionnelles. Nous avons choisi d’étudier ce domaine particulier de la santé psychologique après avoir consulté la littérature relative aux pathologies du travail. En effet, la majorité des études consacrées à ce type de pathologies font état de la prégnance du stress dans le milieu du travail. Par exemple, selon une étude menée par le Secrétariat d’État à

⁵³ HERZLICH C., *Santé et maladie : analyse d’une représentation sociale*, Paris, Édition de l’école des hautes études en sciences sociales, 1984, p. 23.

⁵⁴ *Ibid.*

⁵⁵ CONNE-PERREARD E. & alii, *op. cit.*

⁵⁶ *Ibid.*, p. 71.

l'Économie (SECO) ⁵⁷, la plupart des pathologies liées au travail (troubles musculo-squelettiques, lombalgies, dépressions, etc.) ont comme dénominateur commun le stress.

Le psychisme semble jouer un rôle prépondérant dans la genèse des maladies. Le psychisme est donc mis en cause dans la maladie organique. Cette pensée est commune à toutes les classes sociales mais la manière de l'exprimer peut différer. Parmi tous les maux psychiques, nous allons, comme nous l'avons dit plus haut, nous intéresser plus particulièrement au stress. Cependant, de même que pour la santé psychologique en général, il existe une multitude de définitions du stress qui se contredisent parfois. Au niveau historique, plusieurs conceptions du stress se sont succédées. Dans la première moitié du vingtième siècle, le stress faisait l'objet d'une approche biologique. Dès le début des années septante, le modèle biologique fait place à une perspective sociale. Par exemple, le modèle de Karasek, qui analyse le stress professionnel, prend en compte la charge de travail ainsi que le degré d'autonomie. Ce modèle démontre que l'écart entre les exigences liées aux tâches et l'autonomie accordée à leur exécution constitue la principale source de tension dans le monde du travail. Certains développements plus récents du modèle le complexifient en prenant en compte le soutien social sur le lieu de travail et le stress hors travail.

Dans le contexte du travail, le stress se révèle lorsqu'il y a une discordance entre les besoins de l'individu et ses conditions de travail. Selon une étude mandatée par le SECO⁵⁸, portant sur les coûts du stress en Suisse, «les sujets n'ayant suivi que la scolarité obligatoire se déclarent plus fréquemment stressés souvent ou très souvent (31,8%) que la moyenne des personnes interrogées (26,6%). Il en va de même des groupes d'individus ayant effectué des études supérieures (maturité, école normale, université ou haute école). Les sujets ayant effectué un apprentissage ou suivi une école professionnelle, qui constituent plus des deux tiers de l'échantillon (673 personnes sur 906), se considèrent moins stressés que ceux appartenant aux autres groupes.»⁵⁹ Cela signifie donc que le niveau de formation, qui correspond dans la majorité des cas à une catégorie socioprofessionnelle spécifique, influence de manière importante le niveau de stress des individus. Cependant, cette enquête ne nous renseigne point sur les représentations que les individus se font du stress.

Notre recherche analysera donc les liens éventuels entre la catégorie socioprofessionnelle et la représentation du stress, et entre le stress et la perception du travail.

⁵⁷ RAMACIOTTI D., PERRIARD J., Les coûts du stress en Suisse, Publication du SECO, 2000.

⁵⁸ Ces chercheurs ont défini le stress par rapport au modèle de la « maladie à médiation psychosociale » tel qu'élaboré par KAGAN A.R. & LEVI L., « Health and environment – psychosocial stimuli : a review » in LEVI L., *Society, stress and disease childhood and adolescence*. London, New York and Toronto, Oxford University Press, Vol. 2, pp. 241-260. Ce modèle permet de représenter les différents types de relations entre situations de travail, modes de vie et santé. Cités par RAMACIOTTI D. & PERRIARD J., *op.cit.*, p. 18.

⁵⁹ *Ibid.*, p. 41.

III METHODOLOGIE

1 ECHANTILLONNAGE

Nous avons choisi de prendre dans notre échantillonnage des personnes travaillant dans des PME de la partie francophone du canton de Fribourg. Nous avons volontairement évité les entreprises germanophones afin de ne pas buter sur des problèmes de traduction. Notre choix s'est arrêté sur les PME car nous avons estimé que ce type d'entreprise ne disposait pas forcément de structures destinées à lutter contre le stress, contrairement à certaines autres entreprises. En effet, dans des multinationales telles que Nestlé¹, des études approfondies ont été menées afin de prévenir les maladies et de promouvoir la santé.

Les PME sont généralement définies en fonction du nombre de personnes employées et de la branche d'activité :

Tableau 2 : Caractéristiques des PME² :

Type d'entreprise	Secondaire	Tertiaire
Petite	1 à 49 employés	1 à 19 employés
Moyenne	50 à 499 employés	20 à 199 employés

Nous avons opté pour des entreprises du secteur secondaire, plus particulièrement pour des PME dans le secteur de la construction. Bien que le secteur tertiaire soit plus largement représenté dans le canton de Fribourg, nous avons remarqué que la grande majorité des entreprises de ce secteur étaient soit des institutions publiques, soit de grandes chaînes de distribution. Le nombre de PME dans le tertiaire se révèle donc relativement peu important. Le secteur de la construction nous est apparu intéressant étant donné les difficultés auxquelles il doit faire face en ce moment.

Il nous a paru préférable de sélectionner plutôt des entreprises de taille moyenne. En effet, il nous a semblé que dans les petites entreprises, de nombreuses sources de stress peuvent dépendre des facteurs spécifiquement liés à la qualité des rapports interpersonnels. D'autre part, ce type d'entreprise ne possède pas forcément les ressources nécessaires à la mise en place de programmes visant la promotion de la santé.

¹ MEYSTRE-AUGUSTINI G., WIESTLISBACH V., PACCAUD F., *Renforcer la prévention des maladies et la promotion de la santé dans l'entreprise. Évaluation des besoins et de l'intérêt des collaborateurs pour le renforcement de la politique sanitaire développée par l'entreprise Nestlé sur son site de Vevey-Bergère*, Raisons de santé N°55., Lausanne, Institut universitaire de médecine sociale et préventive, 2000.

² CHARDONNENS J.-P., *Comptabilité des sociétés*, Cham, Édition Adoc Treuhand & Consulting AG, 2001.

Nous avons sélectionné dix-neuf entreprises employant entre cinquante et cinq cents employés et leur avons fait parvenir un courrier afin de solliciter leur participation. Après ce premier contact épistolaire, nous avons téléphoné aux personnes habilitées à décider de la participation de l'entreprise à cette recherche. Suite à ces contacts téléphoniques, nous avons dû exclure certaines entreprises pour diverses raisons. Ainsi, le siège social d'une des sociétés avait été déplacé hors du canton, tandis que le domaine d'activité de deux autres entreprises ne correspondait pas aux critères retenus. En outre, quelques entreprises n'ont pas désiré participer à la présente recherche. Notre échantillon se compose donc de six entreprises.

Étant donné que la présente recherche s'intéresse aux différentes perceptions et constructions sociales de la santé ainsi qu'aux répercussions des effets du stress tel qu'il est perçu et défini selon les divers acteurs, nous avons choisi d'interviewer des personnes provenant des divers niveaux socioprofessionnels. Ainsi, des ouvriers, des contremaîtres, des cadres et des chefs d'entreprise ont pris part à notre étude. Nous avons pris un échantillon de quatre personnes par entreprise : deux personnes parmi les cadres, contremaîtres et chefs d'entreprise ainsi que deux ouvriers. Nous avons donc interrogé vingt-quatre personnes. Plus exactement, onze ouvriers, trois chefs de chantier ou d'atelier, huit cadres et deux chefs d'entreprise ont pris part à notre étude.

Précisons tout de même que cet échantillon, représentatif d'une sous-population restreinte, ne permet pas la généralisation des résultats à l'ensemble des travailleurs ni même à d'autres types d'entreprises.

La composition sociodémographique de notre échantillon est la suivante :

Tableau 3 : La composition sociodémographique de l'échantillon :

Poste occupé actuellement	Sexe (H/F)	Age (ans)	État civil	Nb. d'enfants	Nationalité	Ancienneté (ans)
Directeur/propriétaire de l'entreprise	H	54	Marié	3	Suisse	30
Directeur administratif	H	63	Marié	2	Suisse	16
Chef de département/fondé de pouvoir	H	39	Marié	2	Suisse	2
Directeur de division	H	43	Marié	?	Française	2
Responsable Planification	H	34	Concubin	–	Suisse	3 ½
Responsable Préparation	H	59	Marié	3	Suisse	42
Cadre commercial	H	42	Marié	2	Suisse	20
Chef de chantier	H	35	Marié	2	Suisse	12
Responsable production	H	41	Concubin	–	Suisse	8
Cadre	H	41	Marié	2	Suisse	25
Responsable usinage	H	56	Marié	2	Suisse	32
Contremaître	H	35	Marié	2	Suisse	17
Responsable tournage CWC	H	29	Marié	2	Portugais Permis C	6
Service de vente	F	31	Mariée	–	Suisse	1 ½
Peintre	H	64	Marié	2	Suisse	44
Vendeur	H	26	Célibataire	–	Suisse	4 ½
Affûteur	H	62	Marié	3	Suisse	11
Ouvrière	F	53	Mariée	1	Suisse	12
Ouvrier	H	44		1	Suisse	15
Maçon	H	40	Divorcé	-	Suisse	3
Grutier	H	57	Marié	2	Suisse	10
Décolleteur	H	49	Marié	–	Suisse	32
Ouvrière	F	30	Divorcée	1	Portugaise Permic C	3
Ouvrier	H	22	Concubin	–	Suisse	7

La grande majorité des entreprises dans lesquelles nous nous sommes rendus avaient dû faire face à des restructurations durant ces dernières années. Ces restructurations ont entraîné des licenciements ou de grands bouleversements au niveau organisationnel. En effet, certaines entreprises ont fusionné avec d'autres ou alors se sont vues rachetées. Ainsi, certaines entreprises dépendent de maisons-mères se trouvant pour la plupart en Suisse allemande ou alors à l'étranger. Malgré tout, les entreprises gardent une certaine indépendance et une responsabilité face à d'éventuelles difficultés.

2 METHODES CHOISIES

Nous avons opté pour deux méthodes différentes, dans un souci de complémentarité des approches. Nous avons effectué des entretiens semi-directifs complétés par des questionnaires privilégiant une approche plus quantitative.

2.1 Grille d'entretien³

Étant donné que le but de cette recherche est de faire émerger les perceptions des individus, nous avons choisi d'avoir recours à des entretiens semi-directifs. Nous avons donc utilisé des grilles d'entretien avec des questions ouvertes qui faisaient une large place à la discussion sans pour autant s'éloigner du thème de notre recherche.

Les grilles d'entretien comportaient deux parties : la première ayant trait plus particulièrement au travail et la deuxième à la santé. Étant donné qu'il existe d'importantes différences au niveau de la nature des tâches et de l'organisation quotidienne du travail selon le poste occupé, nous avons établi deux grilles d'entretien différentes : l'une pour les chefs d'entreprise et les cadres supérieurs et l'autre pour les ouvriers et les cadres intermédiaires. La grille destinée aux chefs d'entreprises et aux cadres supérieurs était plus particulièrement axée sur les responsabilités, ainsi que sur l'environnement socio-économique. Nous avons estimé que les dirigeants étaient plus particulièrement stressés par les éventuelles conséquences liées à la gestion de l'entreprise. Par contre, la grille destinée aux ouvriers et aux cadres intermédiaires mettait en avant les marges de manœuvre. En effet, nous avons postulé que le stress des ouvriers pouvait provenir en partie du manque d'indépendance de ces derniers dans l'organisation de leur travail.

³ Cf. Annexe III.

2.2 Questionnaire⁴

Comme nous l'avons déjà mentionné plus haut, nous avons demandé aux sujets de remplir un questionnaire en fin d'entretien. Nous recherchions des informations supplémentaires sur leur situation personnelle, professionnelle et sur leur état de santé.

Ce questionnaire final contient deux échelles graduées de 1 à 5 (1 étant mauvais, 5 excellent) à partir desquelles les personnes devaient estimer d'une part leur état de santé et d'autre part leur niveau de stress. Les personnes devaient aussi justifier leur estimation en quelques mots, et énumérer les problèmes de santé qu'ils pouvaient avoir. Au fil des entretiens, nous avons constaté un profond décalage entre l'interview et les estimations au moyen de ces échelles. Ainsi, une personne nous confiant avoir été gravement malade durant l'année écoulée estimait sa santé à 5, donc excellente. Cela signifie que chacun a une perception différente des chiffres, ils ne représentent pas la même valeur pour tous. Il semblerait donc que les individus expriment leur « bien-être » d'une manière différente lors des interviews et dans le cas d'un questionnaire de ce type.

Cependant, l'absence de concordance entre l'interview et le questionnaire final nous a permis de mettre en lumière certains aspects. Ainsi, nous avons remarqué que les ouvriers, qui verbalisent très peu leur souffrance lors des entretiens, présentent parfois des pathologies. En outre, le questionnaire nous a renseignés sur les parcours de vie des personnes, ce qui nous a permis de complexifier notre analyse.

2.3 Déroulement des entretiens

Dans la moitié des entreprises ayant pris part à la présente étude, un responsable nous a accueillis avant les interviews afin de nous donner quelques explications sur l'entreprise et son fonctionnement.

Les entretiens, qui duraient en moyenne quarante-cinq minutes, ont eu lieu entre novembre et décembre 2002. Nous avons au préalable testé notre grille d'entretien auprès de personnes employées dans le domaine de la construction. Pour chaque entretien, nous étions deux chercheurs pour interroger une personne. Nous avons opté pour cette solution afin de permettre une plus grande interactivité et un meilleur approfondissement des thématiques. Afin de restituer le plus fidèlement possible le discours des personnes, nous avons enregistré les entretiens. Pour des raisons liées à l'organisation au sein de l'entreprise, nous avons par trois fois interviewé en même temps deux personnes appartenant à une catégorie socioprofessionnelle similaire. Nous regrettons de ne pas avoir eu l'occasion, en raison des disponibilités de l'entreprise, de mener d'autres entretiens de ce type. En effet, les entretiens effectués à quatre sont plus riches et plus vivants que les autres. Cependant, il semblerait que le fait de trouver en présence d'un autre employé puisse provoquer des inhibitions chez certains. Ainsi, dans

⁴ Cf. Annexe IV.

un des entretiens de ce type, une des deux personnes interrompait l'autre et parlait en son nom.

Afin de faciliter l'organisation du travail au sein des entreprises, le chef d'entreprise ou un cadre supérieur choisissait les personnes prenant part à notre étude, en fonction des critères que nous avons énoncés. Malgré cela, les personnes interviewées se sont montrées coopératives. Nous avons craint, lors des premières interviews, que le fait de ne pas avoir pu choisir nous-mêmes les personnes à interroger allait constituer un biais. En effet, les responsables auraient pu sciemment choisir des personnes peu soumises au stress. Lors de l'analyse des entretiens, nous avons constaté que cette crainte n'était pas fondée.

3 ECHEANCIER

1.05.02	Début de la recherche.
27.06.02	Remise de la convention de recherche au titulaire de la Chaire de Travail Social et Politiques Sociales.
01.07.02-31.08.02	Documentation, lecture de la bibliographie en vue de l'élaboration des supports méthodologiques et des questionnaires.
01.09.02-30.10.02	Prise de contact avec les entreprises en vue d'accords de collaboration. Réalisation des questionnaires de recherche.
01.11.02	Début de recherche de terrain.
01.11.02-30.03.03	Réalisation des entretiens et retranscription. Analyse des données.
01.04.03- 31.05.03	Rédaction du rapport final.
01.06.03-20.06.03	Relecture du rapport final.
26.06.03	Remise du rapport final.

IV RÉSULTATS ET ANALYSE

Les chapitres qui suivent font état des résultats de notre recherche. Nous avons abordé nos questions de recherche d'un point de vue qualitatif avant tout. Cette méthode est complétée par les résultats quantitatifs issus des questionnaires de fin d'entretien que nous avons répertoriés dans les tableaux mis en annexe¹.

Nos résultats, regroupés par thèmes, sont présentés au sein même des chapitres qui suivent. Dans un premier temps, nous aborderons les définitions du stress en fonction de la stratification :

- le stress défini par ses symptômes, (p. 29)
- le stress défini par ses causes, (p. 32)
- le stress positif et négatif, (p. 34)
- le stress : une maladie ? (p. 36)

Ensuite, nous examinerons plus particulièrement les causes du stress : les causes endogènes et exogènes. Parmi les causes exogènes nous trouvons :

- la vie privée, (p. 41)
- le stress dans la vie privée et au travail, (p. 42)
- les causes liées au travail (délais, culture du travail et perception du stress, formes d'implication, charge de travail, technique, flexibilité), (p. 44)
- les incertitudes (conjoncture, concurrence, restructuration et changements dans l'entreprise). (p. 54)

Par la suite, nous traiterons des conséquences du stress :

- les conséquences physiques, (p. 58)
- les conséquences psychologiques, (p. 62)
- les conséquences selon la stratification. (p. 64)

Enfin, nous nous intéresserons à la gestion et à la prévention du stress d'une manière générale tout d'abord puis plus particulièrement au niveau de l'entreprise (organisation, communication, programmes spécifiques). (p. 66)

Pour terminer, nous étudierons les propositions faites par les travailleurs afin de diminuer le stress. (p. 71)

¹ Cf. Annexe V : « Réponses aux questionnaires de fin. »

1. DEFINITION DU STRESS ET STRATIFICATION

Dans cette partie, il sera essentiellement question des différences de perception du stress par rapport aux diverses catégories socioprofessionnelles. Ces différences de perception seront analysées en fonction des définitions que les personnes interrogées donnent du stress.

Au cours des entretiens, nous avons remarqué qu'il s'avère relativement difficile de définir la notion de stress, étant donné le vaste champ qu'elle recouvre et son caractère plus ou moins flou. Afin de faire émerger plus facilement ces définitions, les personnes interviewées ont été invitées à expliquer les détails de leur dernière situation de stress sur leur lieu de travail. Malgré ce moyen détourné pour faciliter la verbalisation du stress, il est apparu que la majorité des personnes ont éprouvé des difficultés à donner une définition du stress. Par contre, elles n'ont eu aucun problème pour trouver des exemples de stress professionnel.

Afin de compléter les définitions données durant l'entretien par les personnes interrogées, il leur a été demandé de remplir un questionnaire² visant à recueillir des données plus quantitatives. Parmi les questions relatives à la définition du stress dans ce questionnaire nous pouvons mentionner :

- Durant l'année écoulée, avez-vous souffert des troubles suivants ? (fatigue, maux de tête, migraines, trouble du sommeil, perte d'appétit, nervosité, difficulté de concentration / troubles de la mémoire, angoisses / palpitations cardiaques, troubles gastro-intestinaux, raideur de la nuque / des épaules, douleurs dorsales / rhumatismales, bouffées de chaleur, autres...)

- Comment estimez-vous globalement votre niveau de stress ? (sur une échelle graduée de 1 à 5) Pourquoi ?

- Selon vous, quel est le principal facteur de stress dans votre vie ?

- Selon vous, quel est le principal facteur de stress dans votre travail ?

1.1 LE STRESS DEFINI PAR SES SYMPTOMES

Les définitions que les personnes ont données du stress diffèrent selon la place que ces dernières occupent dans la hiérarchie de l'entreprise. Ainsi, les ouvriers appréhendent le stress avant tout par les symptômes qui en découlent. Dans la grande majorité des définitions, les ouvriers font état de la fatigue physique ressentie ainsi que de l'énerverment ou de la tension provoqués par le stress.

« Je crois que le stress, c'est quand même dû à la fatigue, première chose. Je crois pas que je me trompe.»

² Cf. Annexe IV : « Questionnaire de fin. »

« Ouais, le stress, c'est la fatigue, l'excitation, ... »

« C'est être excité, pis être hors de soi, ... comment on dit, énervé, quoi. »

« Moi, c'est vrai des fois j'arrive le soir à la maison, je suis fatigué, j'arrive à rien faire. »

Paradoxalement, quand on demande à ces mêmes ouvriers s'ils sont ou non stressés, certains affirment être simplement fatigués mais pas stressés. Il semblerait donc que la définition du stress qu'ils ont donné ne s'applique pas directement à eux ou alors ils tentent de minimiser leur propre niveau de stress.

Ainsi, l'ouvrier qui avait affirmé que « le stress, c'est quand même dû à la fatigue » ne s'estime pas stressé alors qu'il se dit fatigué :

« Q. : Et puis vous trouvez que vous êtes stressé, ces temps ?

R: Non, je suis pas spécialement stressé. (...) Pis le soir on est fatigué aussi, c'est par le bruit. Il y a beaucoup de bruit. C'est qu'on a fait pas mal de kilomètres pendant la journée, pis le bruit surtout. C'est fatiguant le soir, quant on arrive à la maison, on aime bien être tranquille, ça c'est sûr. » (ouvrier)

Bien que les ouvriers fassent plus souvent état de la fatigue ressentie quand ils définissent le stress, les résultats des questionnaires remplis à la fin des entretiens démontrent que la fatigue touche toutes les catégories socioprofessionnelles. En effet, la grande majorité des personnes interrogées ont mentionné la fatigue parmi les troubles éprouvés durant l'année écoulée.

Malgré le fait que toutes les catégories socioprofessionnelles font état de leur fatigue (lors des entretiens ou dans le questionnaire de fin), il semblerait que le type de fatigue ressentie ne soit pas de la même nature. En effet, les ouvriers font plus particulièrement état de la fatigue physique tandis que les cadres et les chefs d'entreprise mentionnent en règle générale la fatigue psychique. Ainsi, quand les ouvriers mentionnent leur fatigue, ils la mettent en relation avec la pénibilité physique de leur travail. Pour aller plus loin, la fatigue physique représente, pour les ouvriers, une atteinte à leur outil de travail qu'est le corps. Cette atteinte corporelle est causée par des facteurs exogènes liés à leur activité professionnelle, dont ils ne sont pas responsables. Par contre, les cadres et les chefs d'entreprise font le lien entre leur fatigue et les pressions psychologiques liées à leurs responsabilités. Malgré tout, les cadres ainsi que les chefs d'entreprise interrogés insistent sur leurs marges de manœuvre face aux pressions psychologiques. Selon eux, ces dernières pourraient ainsi être diminuées grâce à une meilleure organisation, par exemple.

Certains cadres définissent aussi le stress par les symptômes ressentis. Cependant, les cadres mentionnent des symptômes liés aux pressions psychologiques éprouvées dans leur travail. Ainsi, plusieurs cadres ont parlé d'insomnies dues à ces pressions psychologiques. Certains cadres sont si obnubilés par les responsabilités liées à leur activité professionnelle qu'ils éprouvent des troubles du sommeil. Ce résultat est en

contradiction avec ceux d'une étude menée auprès des employés de Nestlé en 2000. En effet, selon cette étude, "une proportion plus élevée d'employés que de cadres ou de directeurs rencontrent souvent ce problème [trouble du sommeil]." ³ Néanmoins, il est important de souligner que les questionnaires que nous avons fait passer en fin d'entretien font état d'une proportion relativement similaire de troubles du sommeil tant chez les cadres que chez les ouvriers. Cela signifie peut-être que les troubles du sommeil sont perçus comme étant liés directement au travail par les cadres (qui en ont fait mention dans leur définition du stress durant l'entretien), tandis que les ouvriers ne font pas forcément de relation entre cette pathologie et leur travail (ils en ont fait part uniquement dans le questionnaire de fin).

« Ben, le stress c'est ce qui nous empêche de dormir. Le stress c'est quand tout vous arrive dessus, et vous arrivez plus à tourner normalement. » (chef d'entreprise)

« Si je devais donner une définition du stress, c'est finalement pour moi, c'est une (*hésitation*), le stress c'est quand on a l'esprit qui est occupé à un pourcentage très important par un ensemble de phénomènes extérieurs sur lesquels on craint de ne pas avoir de prise finalement. Donc pour moi c'est très lié à la notion de perte de maîtrise en fait. Donc ça, c'est un mauvais stress je dirais. (...) c'est ce qui finalement va vous réveiller la nuit parce que vous vous demandez si effectivement vous allez arriver à trouver une solution à tel problème, etc. » (cadre)

« Il y a certains trucs, qu'on retrouve la nuit. Qu'empêchent de bien se reposer. J'ai eu deux trois fois des choses qui sont ressorties la nuit. » (cadre)

En résumé, nous pouvons dire que dans leur définition du stress, la majorité des ouvriers invoquent les symptômes physiques qui s'y rattachent. Pour les ouvriers, le stress se définit donc essentiellement par les pathologies physiques découlant de l'exercice de leur activité professionnelle. La fatigue physique est la pathologie la plus souvent citée. Par contre, les cadres et les chefs d'entreprise sont moins nombreux à définir le stress par ses symptômes. Cependant, ceux qui le font citent des symptômes d'ordre psychique dus à la forte pression occasionnée par leurs responsabilités professionnelles. De même que les ouvriers, les cadres citent la fatigue comme symptôme principal. Néanmoins, le type de fatigue diffère car les cadres font état d'une fatigue psychique. Ces résultats corroborent une étude menée par Claudine Herzlich ⁴ selon laquelle les ouvriers mettent en évidence les nuisances physiques relatives à leur travail. En revanche, toujours selon cette étude, les membres des classes moyennes font plus souvent état des troubles psychiques causés par le travail.

³ MEYSTRE-AUGUSTINI G.G., WIESTLISBACH V., PACCAUD F., *op. cit.*, p. 28.

⁴ HERZLICH C & PIERRET J., *Malades d'hier, malades d'aujourd'hui*, Paris, Editions Payot, 1984.

1.2 LE STRESS DEFINI PAR SES CAUSES

Le stress n'est pas toujours défini par les symptômes qu'il engendre mais aussi par ses causes. Ainsi, la surcharge de travail de même que l'impossibilité d'assurer les délais reviennent de manière récurrente dans les diverses définitions que les personnes interviewées ont données. Ces causes sont citées par des personnes issues de toutes les catégories socioprofessionnelles.

« Et pis le délai du travail surtout, alors là ça stresse assez vite surtout quand il y a une responsabilité. » (ouvrier de chantier)

« Des fois c'est le stress parce qu'ils veulent absolument pour cinq heures et demie ou bien pour le lendemain matin. Et pis on a pas le choix de se dépêcher et pis ça nous excite aussi des fois. » (ouvrier)

« On voit qu'on a beaucoup de travail et on a l'impression qu'on arrive pas au bout, quoi. Aussi on arrive pas d'arrêter de penser dans la tête. » (cadre)

« Donc ça veut dire finalement plus avoir le temps de tout faire, ou de tout faire à fond. » (cadre)

Malgré le fait que toutes les catégories socioprofessionnelles citent la surcharge de travail ainsi que les délais trop courts, des différences subsistent tout de même dans leur manière d'appréhender ces causes. Les chefs d'entreprise ainsi que les cadres pensent en général à la manière dont ces causes peuvent être éliminées. Ainsi, ils intègrent dans leur définition du stress des moyens visant à le diminuer : meilleure organisation, amélioration de la communication, etc.

« Pratiquement, on va diminuer le temps de travail sur une tâche ponctuelle, en disant ben, là j'fais vite de l'ordre pis j'm'arrête, j'vais directement à la suivante, pour, pour avancer finalement, pour résoudre le problème, et bon finissons vite fait ! » (cadre)

« Le stress, dans une entreprise, dû à l'entreprise est dû presque essentiellement à un manque d'organisation. Il y a aussi des conflits de personnes bien sûr, ça peut arriver bien sûr. C'est pas la source principale mais c'est un manque d'organisation. » (chef d'entreprise)

Cependant, la surcharge de travail ainsi que les délais ne sont pas les seules causes de stress. Ainsi, certains cadres et certains contremaîtres ont cité les responsabilités inhérentes à leurs fonctions. Le fait de ne pas pouvoir se décharger quelque peu de leurs responsabilités sur d'autres personnes engendre du stress :

« Pour moi le stress... c'est, je m'engouffre, je m'engouffre. C'est comme un trou noir; je ne vois plus d'issue...

Q : Suite à ...

R : Suite à une surcharge de travail. Sans aller me plaindre à personne plus haut, quoi. A un moment, je ne peux plus. » (cadre)

« Des fois quand on a 10 ouvriers. Et que les 10 gaillards viennent vous demander ce qu'ils doivent faire en même temps, alors là vous avez une tension. » (contremaître)

En outre, dans les causes qui définissent le stress, les ouvriers citent souvent les accidents. En effet, le fait d'assister à un accident ou alors d'en entendre parler engendre un grand stress chez les ouvriers car cela leur rappelle les risques liés à leur travail. Cependant, les accidents ne sont pas toujours perçus comme des causes du stress mais aussi comme des conséquences de celui-ci. Ainsi, selon certains ouvriers, les accidents découlent du stress occasionné par l'obligation de respecter des délais et par la surcharge de travail.

« Alors disons que le type est fatigué, s'il y a du stress avec ; il peut tout d'un coup avoir un accident, il peut y avoir n'importe quoi. Il ne réagit pas la même chose que si le type est à 100%, s'il est bien reposé. » (ouvrier)

« Autrement, quand il y a des accidents c'est le stress. » (ouvrier de chantier)

« J'ai un collègue qui s'est coupé le pouce quoi. C'est pas moi qui me suis coupé, mais c'était tout en stressant, en se dépêchant de faire et pis on prend pas soin de mettre les protections, sans trop faire attention et pis il s'est coupé le pouce quoi. Ça fait drôle quoi. C'est pas le premier accident que je vois, mais c'était le pire. » (ouvrier)

Certains chefs d'atelier évoquent aussi les accidents comme étant des causes de stress supplémentaire. En effet, les accidents engendrent des problèmes au niveau de l'organisation du travail.

« Le problème, c'est quand on a des pannes ou des accidents, il faut parer, ... parer rapidement, quoi. » (chef d'atelier)

« Tandis que le stress je le sens venir, si vous avez une grosse casse ; ça travaille encore la nuit, quoi. Ça pour moi, c'est le stress, quoi. » (cadre)

Ainsi, certaines personnes interrogées ont défini le stress par rapport à ses causes. Les causes du stress les plus souvent citées tant par les ouvriers que par les chefs d'entreprise sont les délais ainsi que la surcharge de travail, qui vont souvent de pair. Le fait que des personnes issues de toutes les catégories socioprofessionnelles définissent le stress par ces deux causes signifie que chacun détient, à son niveau, une part de responsabilité dans son travail. Parmi les travailleurs ayant défini le stress uniquement par ses causes, nous retrouvons les ouvriers de chantier. Il semblerait que le travail sur le chantier implique davantage les ouvriers que le travail en usine. En effet, les ouvriers de chantier que nous avons interrogés nous ont expliqué qu'il leur fallait absolument respecter les délais afin de permettre aux autres corps de métier (peintres, carreurs, etc.) de travailler et d'éviter les pénalités à l'entreprise. La peur des pénalités semble

favoriser l'engagement des ouvriers. Un ouvrier nous a ainsi confié qu'il a dû terminer un chantier entre vingt heures et trois heures du matin pour respecter les délais :

« On est retourné à 8 heures du soir et pis on a commencé à talocher ça, et on a fini presque à 3 heures du matin. ».

Cependant, les ouvriers de chantier tendent à relativiser leur part de responsabilité par rapport à celle des contremaîtres :

« Disons qu'il y a quand même un planning qui doit se tenir. C'est surtout le problème du contremaître. ».

Parmi les personnes ayant cité les délais comme étant des causes de stress, nous retrouvons les chefs d'entreprise ainsi que les cadres supérieurs. Cependant, quand ces personnes citent des causes du stress, elles émettent consécutivement des solutions afin de diminuer ces causes. Parmi les solutions proposées figurent des améliorations au niveau organisationnel, au niveau de la communication, etc. Les positions relativement élevées que ces personnes occupent dans l'entreprise influencent leur manière d'appréhender le stress. En effet, les cadres ainsi que les chefs d'entreprise se doivent de trouver constamment des solutions afin d'améliorer le fonctionnement de leur entreprise. Ils font de même afin de trouver des solutions pour diminuer le stress.

Mis à part les délais ainsi que la surcharge de travail, certains ouvriers et contremaîtres définissent le stress par une autre cause : les accidents. Ces derniers sont le plus souvent perçus comme étant des causes de stress car ils génèrent de la peur chez les ouvriers et complexifient l'organisation du travail pour les contremaîtres. Il est en outre important de souligner que les ouvriers perçoivent les accidents comme une fatalité et de ce fait parviennent à dépasser leur peur :

« Des fois, c'est un peu la fatalité, pis des fois ma foi ben. - Disons c'est tellement vite arrivé sur un chantier... ».

1.3 STRESS POSITIF ET STRESS NÉGATIF

Parmi toutes les personnes interviewées, la grande majorité des cadres et des chefs d'entreprise ont fait allusion à l'existence de deux sortes de stress. Un stress négatif, destructeur, sur lequel nous ne possédons pas d'emprise et qui nous empêche de travailler correctement. Ce stress-là s'exprime souvent à travers des douleurs, de la fatigue, de la nervosité.

« Le stress dans sa connotation négative, c'est plutôt lié à la perte de maîtrise, c'est ce qui finalement va vous réveiller la nuit parce que vous vous demandez si effectivement vous allez arriver à trouver une solution à tel problème, etc. » (cadre)

À l'opposé, un autre stress existe aussi, qui serait plutôt stimulateur. Ce type de stress est avant tout mis en avant par les dirigeants des entreprises. Cependant, les personnes ne savent pas vraiment s'il faut le qualifier de stress :

« Il y a le stress quotidien, on dit le stress c'est un moteur, être stressé parce qu'on doit finir un travail, etc., je le qualifie pas de stress : c'est stimulant, c'est une motivation. » (cadre)

De même, un cadre nous confie que pour lui le stress est parfois très positif car il permet de dépasser ses limites :

« Moi je pense, oui, que c'est un peu l'esprit de compétition d'un sportif, c'est un petit peu la sublimation dans l'effort. »

Il est important de noter que si l'existence de ces deux sortes de stress a été verbalisée par les personnes se situant au sommet de l'échelle hiérarchique, ce n'est pas pour autant que les ouvriers ne perçoivent pas ces deux facettes du stress. Cependant, ils n'ont pas fait mention explicitement du stress positif et du stress négatif. Si les cadres ont verbalisé clairement le stress positif et négatif, cela provient de leur culture du travail qui assimile les pressions à des formes de motivation⁵.

Le stress positif paraît indispensable pour certains cadres et chefs d'entreprise, car sans celui-ci, ils n'auraient pas envie de travailler. Ils estiment que ceci est aussi le cas pour les ouvriers : si le volume de travail s'avère trop petit, les personnes n'ont pas envie de travailler. Ce stress positif leur permet d'être efficace, et il s'agit de trouver un juste milieu : avoir une charge de travail correcte qui ne stresse pas trop.

« Je ne sais pas si j'appellerais ça du stress, mais on s'est quand même rendu compte d'une chose, c'est que quand il y a beaucoup de boulot, les gens travaillent quand même plus ou moins vite, ou quand ils voient pas de boulot à suivre, ils ont presque tendance à traîner...si c'est ça le stress, avoir un peu de pression fait maintenir un rythme peut-être plus soutenu, sans être quand même un rythme exagéré, quoi ». (contre-maître)

Cette notion de stress positif va de pair avec la notion d'implication dans le travail : une personne qui n'éprouve aucun stress est perçue comme quelqu'un ne s'intéressant pas du tout à son emploi et n'appréciant pas sa chance.

De même qu'il existe un stress négatif et un stress positif, certaines causes du stress peuvent aussi être perçues de manière positive. Ainsi, parmi les causes de stress citées, la flexibilité peut aussi représenter un changement agréable, une variation dans la monotonie, surtout pour les ouvriers effectuant un travail posté.

« Ça c'est une chose, c'est avoir une polyvalence, de sorte que les gens peuvent changer, pas toujours faire la même chose. Parce que moi je vois les opérateurs ce qu'ils font c'est chaque fois même s'ils contrôlent pas la même chose, ils font toujours un peu le même travail. » (contre-maître)

« Normalement, je suis fixe au poste x, mais là je fait aussi des autres petits boulots. Un moment à ce poste, un moment à cet autre, un moment partout, quoi.(...) Ça c'est quand même agréable, avant j'étais toujours au poste x, j'étais, maintenant, si y'a pas

⁵ A ce propos, consulter EHRENBURG A., *Le culte de la performance*, Paris, Calmann-Lévy, 1991.

assez de travail au poste x, ben je vais là, ou bien ailleurs. C'est plus intéressant. »
(ouvrier)

Quant aux cadres, ils ont tendance à considérer la flexibilité comme une compétence professionnelle, qui peut par ailleurs être un atout lors d'une promotion :

« Y'a une grosse grosse flexibilité dans la manière de travailler qui est exigée. (...) Mais pour moi, c'est pas un facteur de stress. ça peut être perçu comme tel par certaines personnes, mais pas pour moi. »

« On change quand même. Dans les chefs d'équipes, on a plusieurs personnes qui sont capables de prendre toutes les chaînes qui existent, quoi. On a une formation qui est permanente, si on veut. »

La flexibilité peut donc être une source de stress, mais ce n'est pas toujours le cas. La façon dont elle est demandée ou exigée joue sans doute un rôle, car, ainsi que nous l'examinerons plus bas, la qualité de la communication au sein de l'entreprise est primordiale.

Il est cependant difficile de situer la limite entre le stress positif et le stress négatif. Le stress positif peut facilement mal tourner et devenir accablant. Dès que la charge de travail est trop grande, que la personne ne peut plus gérer cette charge alors cette dernière bascule dans ce qu'elle qualifie de mauvais stress. Il suffit parfois de très peu de chose : d'une pression à cause d'un délai trop court par exemple ou d'un problème soudain pour que le travailleur sombre dans le stress négatif. Il paraît difficile de s'affranchir de ce mauvais stress : plus les travailleurs « courent », plus ils sont stressés, et moins il y a de rendement, etc.

1.4 LE STRESS : UNE MALADIE ?

Afin de mieux comprendre la représentation du stress des personnes interrogées, nous leur avons demandé si elles considéraient le stress comme une maladie. Or, il s'avère, pour la grande majorité des personnes, que le stress n'est pas perçu comme une maladie. Toutes les catégories socioprofessionnelles s'accordent sur ce point. Cependant, certaines personnes, issues de tous les échelons hiérarchiques, ont souligné les méfaits que le stress peut avoir sur la santé. Le stress n'est donc pas perçu comme une maladie en soi mais comme un générateur de maladies. Cela signifie que, selon ces personnes, le stress peut engendrer des pathologies graves à long terme. Cette constatation vient renforcer les résultats d'une étude menée par Herzlich et Adam⁶. En effet, selon cette recherche, le rôle prépondérant du psychisme dans la genèse des maladies organiques est reconnu par les personnes issues de toutes les classes sociales.

« Une maladie, euh (*silence*) non. C'est pas une maladie, parce que chacun gère le stress comme il veut, quoi. Y en a qui le gèrent mieux, y en a qui le gèrent moins bien, »
(ouvrier)

⁶ ADAM P. et HERZLICH C., *Sociologie de la maladie et de la médecine*, Paris, Editions Nathan, 1994.

« Je pense pas que c'est une maladie, mais ça peut devenir (provoquer) une maladie chez certaines personnes. » (cadre)

« On voit maintenant des gens mourir de plus en plus jeunes d'arrêt cardiaque, de maladies qui étaient dans la définition, plutôt des maladies de vieillards, et je crois que c'est pas un hasard. Je suis pas scientifique, médical où comme ça, mais euh, c'est quand je vois des gens de trente, trente-cinq ans mourir d'un arrêt cardiaque, j'dis, mais y'a quand même un problème. » (cadre)

Certains cadres ainsi que certains chefs d'entreprise mettent en outre l'accent sur le fait que chacun se crée son propre stress. Pour eux, le stress peut donc être évité à condition par exemple de mieux s'organiser. Comme nous l'avons déjà remarqué dans le chapitre précédent, les cadres et les dirigeants mettent en avant les capacités des individus ainsi que leurs marges de manœuvre. De ce fait, ils responsabilisent les individus par rapport à leur travail et à leur stress. Pour les cadres et les chefs d'entreprise, le stress est donc imputable à des faiblesses individuelles telles que l'incapacité de faire face à ses responsabilités, la mauvaise organisation des tâches, etc. Dans *La fatigue d'être soi*⁷ Alain Ehrenberg théorise cette responsabilisation extrême des individus dans tous les domaines de la vie. Selon cet auteur, le fait de devoir être totalement responsable de ses actes génère de la peur et des angoisses débouchant sur des pathologies mentales ou physiques. Cela signifie donc que la responsabilisation extrême des individus tend à augmenter leur stress.

« - Est-ce que pour vous le stress pour vous c'est une maladie ?

- Non, c'est une déformation, le stress. Vous me direz qu'il y en a qui deviennent stressés, mais en réalité pour moi ce n'est pas une maladie, non. C'est un état qu'on provoque, un état déformé si on veut. Une nature qui a été changée, peut-être par le travail, peut-être par autre chose. Mais c'est psychique souvent, hein. » (chef d'entreprise)

A travers leur discours, les chefs d'entreprise ainsi que les cadres (dans une moindre mesure) refusent d'endosser la responsabilité du stress des employés au sein de leur entreprise. Selon eux, le stress relève de la responsabilité individuelle et non d'un dysfonctionnement au sein de l'entreprise. Cette vision des choses fait partie intégrante de la culture de la performance qui prédomine chez les dirigeants.

« - Donc selon vous il n'y aurait pas vraiment beaucoup de gens stressés dans l'entreprise ?

- Je dirais, il n'y a pas de gens qui ont des raisons de se stresser à cause de l'entreprise, c'est clair. » (chef d'entreprise)

Comme nous l'avons vu, les personnes issues de toutes les catégories socioprofessionnelles s'accordent à dire que le stress n'est pas une maladie en soi. En

⁷ EHRENBURG A., *La fatigue d'être soi*, Paris, Poches Odile Jacob, 1998.

outre, quelques personnes interrogées soulignent les conséquences du stress sur la santé. Ainsi, selon les personnes interrogées, le stress n'est pas une maladie en soi mais plutôt un générateur de maladies. Il semblerait donc que la maladie soit perçue principalement en tant que disfonctionnement d'ordre organique. En effet, même si certaines personnes s'accordent sur le fait que le stress peut être ressenti physiquement (« Le stress, ça veut dire, ça me met mal au ventre, ça veut dire j'ai des crampes au ventre, j'ai souvent mal à la tête, ça arrive même que des fois je commence à trembler. » (contremaître)), ce dernier n'est pas considéré comme une maladie en raison de l'absence de troubles organiques.

2. LES CAUSES DU STRESS

Nous disposons, pour établir les origines du stress, de deux sortes de données : celles qui sont issues des entretiens et les réponses au questionnaire. Car bien que nous n'ayons pas prévu de poser la question « Qu'est-ce qui génère le stress ? » pendant l'entretien, nous avons prévu d'aborder les causes de stress à travers la question de la marge de manœuvre personnelle, en partant de l'hypothèse qu'un manque de marge de manœuvre au sein de l'entreprise pouvait constituer un facteur de stress. La plupart des facteurs évoqués comme causes de stress l'ont donc été spontanément par les personnes à un moment ou à un autre de l'entretien.

Les réponses obtenues dans le cadre du questionnaire de fin, qui comportait les questions : « Selon vous, quel est le principal facteur de stress dans votre vie ? » et « Selon vous, quel est le principal facteur de stress dans votre travail ? » sont en général plus laconiques, mais elles permettent de mettre le doigt sur ce que les personnes considèrent comme essentiel de leur point de vue.

Comme nous l'avons mentionné précédemment, les personnes interviewées ont souvent défini le stress par ce qui, à leur avis, causait le stress. Les causes de stress évoquées peuvent être réparties en deux types de facteurs : les facteurs endogènes, qui dépendent de la personne elle-même, et les facteurs exogènes, qui sont liés à la situation, au contexte. Les deux sont le plus souvent étroitement entrelacés, et il n'est pas toujours possible de les démêler :

« Pour moi, [le stress] c'est ..., ça fait partie du travail, quoi.» (cadre)

Ici, il est difficile de déterminer quel est la part de stress « personnelle », et quelle est la part qui est due au contexte. Étant donné cette difficulté, nous allons concentrer notre analyse plus longuement sur les causes exogènes qu'endogènes.

2.1 LES CAUSES ENDOGENES

Les causes endogènes sont celles qui n'ont pas une origine extérieure à la personne, qui sont liées au fonctionnement psychologique de chacun. Étant donné que notre sujet est d'analyser les causes de stress liées au travail, nous n'allons pas détailler ici tous les mécanismes psychologiques des individus, mais relater et expliquer brièvement les opinions entendues à ce sujet. En effet, nous avons entendu plusieurs fois des personnes prendre la responsabilité de leur stress en nous disant qu'elles se l'étaient créé elles-mêmes :

« Eh bien, disons que parfois je me stresse pour rien quoi. » (ouvrier)

« Si je suis stressé, c'est que je suis stressé de moi-même parce que je n'ai pas trop avancé un après-midi » (ouvrier)

Ou alors, elles sous-entendent qu'une situation peut mettre une certaine pression sur les individus, mais que cela n'est pas suffisant pour causer du stress : à la pression inhérente à la situation doit se rajouter, pour une raison quelconque, une forme d'inaptitude de la personne à gérer cette pression, pour que cela devienne un stress.

« À partir du moment où y'a une forte pression, on commence à gamberger un petit peu plus dans la tête. (...) Certaines personnes, vous allez vers eux demander un petit chouia de quelque chose, et pis ils vous arrachent la tête parce que c'est pas le moment, quoi. Le problème c'est qu'effectivement y'a des gens qui réagissent à certaines situations très mal, et d'autres très bien. Et puis, ça peut être certains de manière cyclique, justement, un jour oui, un jour non, et puis certains autres, c'est toujours non, ou bien toujours oui. » (cadre)

Ce cadre intermédiaire insiste sur le fait qu'à la pression inhérente à telle ou telle situation se rajoute l'aptitude de la personne à gérer cette situation, et cela peut varier selon le lieu et l'heure, selon l'humeur de la personne ou selon d'autres facteurs qui peuvent faire partie de la vie intime de la personne concernée.

Ce que « certaines personnes » ont de différent par rapports à leurs collègues, c'est leur personnalité, un tempérament plus ou moins nerveux ou, comme cela a souvent été exprimé, cela dépend du « caractère » ou de l'humeur du moment.

« Alors là je dois dire que je suis un type nerveux. Non, je dois dire que je suis un type ultra nerveux, (...) mais c'est comme ça, je suis nerveux.» (ouvrier)

« Oh, on est pas tous de la même humeur au travail. » (ouvrier)

« Je ne suis pas spécialement stressé, je suis plutôt tendu comme gars. Tendu, moi je dirais, c'est mon caractère, quoi. » (cadre)

On nous a également fait remarquer que la mauvaise humeur (ou éventuellement la motivation) pouvait être communicative :

« Donc ça, c'est aussi une question de personnalité, parce que si t'es tout le temps entrain de crier sur les gens, tout le monde devient un peu nerveux ou bien t'es tout le

temps en train de courir, tout le monde te voit courir, c'est ... si tout le monde travaille normalement, ça fait du bien à tout le monde. » (cadre)

L'effet d'entraînement, l'humeur du moment peuvent donc influencer sur la gestion de la résistance des personnes au stress. Mais l'importance du stress varie surtout en fonction des causes extérieures qui le provoquent.

2.2 LES CAUSES EXOGENES

Les causes exogènes sont celles qui proviennent de l'environnement et des événements extérieurs à l'individu. Au cours de l'entretien, nous avons demandé s'il existait un stress « privé » et s'il était comparable au stress « professionnel ». Mais nous disposons aussi ici des données du questionnaire final qui permettent de désigner précisément ce qui est essentiel aux yeux des personnes interviewées et apportent des réponses complémentaires à celles que nous avons obtenues durant les entretiens.

D'après les réponses obtenues à travers le questionnaire final, les principales causes de stress sont dans l'ordre : le travail, la vie privée, les loisirs et les obligations financières. En effet, à la question « Selon vous, quel est le principal facteur de stress dans votre vie ? », nous avons obtenu les réponses suivantes. Ces dernières sont classées en fonction du domaine auquel elles se rapportent :

Tableau 4 Les causes du stress : réponses du questionnaire final :

TRAVAIL	VIE PRIVEE, HOBBIES.
Le travail (réponse la plus fréquente, 4 x cette réponse).	Souvent la famille, les enfants me causent du souci, du stress.
Le travail : c'est une part principale de notre vie.	Le travail et la maison, la fatigue.
L'obligation d'atteindre des buts, prendre le temps de bien organiser.	La musique (loisir principal de la personne ayant donné cette réponse).
Les problèmes non résolus, les compétences.	Les responsabilités financières : de faire manger mes enfants.

Nous allons donc explorer ces différentes sources de stress. Nous traiterons principalement du stress lié à la vie professionnelle étant donné qu'il est l'objet principal de la présente recherche. Cependant, le stress éprouvé dans la vie privée peut aussi avoir des répercussions sur le travail, c'est pourquoi nous l'évoquons au point suivant.

2.2.1 La vie privée

Bien que la plupart des personnes aient fait montre d'une certaine pudeur lorsqu'il s'agissait de parler de leur vie privée, préférant à ce sujet prendre pour exemple certains de leurs collègues de travail, elles nous ont fréquemment affirmé que la vie privée et familiale pouvait également être une source de stress importante, particulièrement lorsqu'il s'était produit des événements douloureux tels que les divorces, les décès, etc.

« Mais si par exemple quelqu'un dans l'entourage est malade, ça peut créer un stress qui peut se sentir au travail. » (ouvrier de chantier)

« C'est clair que quelqu'un qui est en instance de divorce par exemple, si en plus il a quelques petits problèmes au travail, il sera vite stressé. » (chef d'entreprise)

« Moi j'ai un cas là, y bossent ensemble si y doivent vraiment, mais c'est pas l'amour, c'est des frères quoi, par des problèmes familiaux, le partage, tout ça, maintenant ça tourne un peu moins bien... » (cadre)

Par contre, en l'absence d'événements importants ou traumatisants, le stress qu'on impute à la vie quotidienne est en général moindre que celui généré par la vie professionnelle :

« Est-ce que le stress est plus grand dans votre vie privée ou au travail, est-ce que c'est le même stress ?

- C'est dans le travail, parce que dans la vie privée on peut l'éviter. » (ouvrier de chantier)

« Stress dans la vie privée ?? ... Je sais pas, le stress dans la vie privée il me semble pas que j'ai vraiment du stress dans la vie privée. » (ouvrier)

Notons cependant une exception, celle d'une ouvrière ayant un jeune enfant, qui nous a dit :

« Moi, je dis le stress, euh, on travaille, on va à la maison, pour moi en tout cas, j'ai le petit, après faire un peu le ménage, donner son bain, faire à manger, ...et voilà, c'est le stress, il faut courir, courir. Il faut faire un peu tout ça, et après le soir ouf ... Pour moi, le stress, c'est ça. »

Cependant, si l'on peut donc concevoir que cumuler une maternité et un travail à 100% puisse générer un certain stress, étant donné que nous n'avons parlé qu'à une seule personne dans cette situation, nous ne pouvons en tirer de conclusion définitive.

Plusieurs personnes que nous avons interviewées avaient également une vie sportive et/ou associative bien remplie, et nous ont fait remarquer que cela pouvait être une source de fatigue, voire de stress, se répercutant sur leur état général.

Mais, ainsi que le montrent les réponses obtenues, les principaux facteurs de stress sont liés à la vie professionnelle. C'est donc cet aspect que nous allons détailler plus abondamment.

2.2.2 Le stress dans la vie privée et au travail

Dans certains cas, le stress est dû au mode d'organisation du travail. Karasek et Theorell⁸ estiment que plus du tiers des problèmes de santé psychologique pourrait être attribuable au milieu du travail.⁹ Ainsi, le travail représente une source importante de stress, mais n'est pas la seule. Dans les entretiens réalisés, les cadres supérieurs ont mis en avant le stress éprouvé dans le cadre de leur vie professionnelle, plutôt que celui de leur vie privée. Au contraire, les ouvriers ont plus souvent parlé de deux facteurs de stress que sont le travail et la vie privée. Ces constatations se retrouvent dans une étude menée par le Secrétariat d'État à l'Économie portant sur les coûts du stress en Suisse¹⁰ : dans cette étude, il est dit que le niveau de formation, qui correspond dans la majorité des cas à une catégorie socioprofessionnelle spécifique, influence de manière importante le niveau de stress des individus. Il existe aussi un lien entre la catégorie socioprofessionnelle et la représentation du stress : les causes du stress ne sont pas les mêmes pour les ouvriers que pour les chefs d'entreprise. Néanmoins, toutes les catégories socioprofessionnelles mettent en avant le stress éprouvé dans le cadre de leur travail. En effet, la majorité des personnes interrogées affirme pouvoir plus ou moins maîtriser le stress dans le cadre de leur vie privée. Pour la quasi-totalité des personnes (ouvriers, cadres et chefs d'entreprise), le travail représente quelque chose de très important ; c'est autour du travail qu'ils construisent leur quotidien. Le travail est la source des soucis, des incertitudes, du stress, mais aussi de l'épanouissement, de la reconnaissance et de l'intégration. Ainsi, La théorie de Patrick Boulte¹¹ qui consiste à dire que le travail est vécu comme le fondement de l'existence, parce qu'il permet à l'individu d'être dans le « circuit de la société », d'être comme tout le monde et d'établir des projets de vie se vérifie ici. Pour cet auteur, le travail occupe encore une place centrale dans notre système de valeurs, et c'est autour de ce dernier que s'articulent les autres activités et un certain nombre de valeurs morales.

Les ouvriers et les cadres distinguent le stress vécu à la maison de celui vécu au travail. Pour eux, ce sont deux stress différents.

« (...) je peux facilement l'éviter dans la vie privée. Par contre, dans le travail le stress est plus présent ; on peut pas toujours l'éviter facilement. (...) Quand on est au travail, il faut le faire jusqu'au bout, il y a le stress toute la journée, hein. » (ouvrier)

« Le stress du travail pèse plus sur le moral. » (contre-maître)

Ce qui distingue entre autre ces deux stress, c'est la notion de responsabilité. En effet, le stress du travail n'est pas toujours imputable au personnel, comme il a été dit auparavant, cela peut aussi être dû à un déficit d'organisation. Si l'entreprise n'est pas suffisamment bien organisée, s'il manque de personnel ou si les supérieurs décident

⁸ KARASEK R. & THEORELL T., *op. cit.*

⁹ CONNE-PERREARD E, GLARDON M-J., PARRAT J, USEL M., *op. cit.*

¹⁰ RAMACIOTTI D., PERRIARD J., *Les coûts de la santé en Suisse*, publication du SECO, 2000.

¹¹ BOULTE P., *Individus en friche*, Desclée de Brouwer, Paris, 1995, p. 101-104.

qu'il faut exécuter une quantité excessive de travail par jour, alors les employés estiment qu'ils ne sont pas responsables de ce stress. Il s'avère très difficile de contourner ce stress puisque les travailleurs ne possèdent pas d'emprise sur celui-ci. Au contraire, dans la vie privée, les personnes interviewées se disent plus aptes à éviter les situations de stress. Ainsi, ces deux cadres se considèrent comme étant les seuls responsables du stress dans leur vie privée :

« Dans un job, vous avez une pression qui vient de l'extérieur, par vos supérieurs et ainsi de suite, et puis y'a aussi une pression personnelle. Vous avez des buts dans votre profession, des attentes. (...) Par contre, au niveau de la sphère privée, moi je pense que le stress, on se le met nous-même ».

« C'est quand même le plaisir la maison. C'est vous qui l'avez voulu. Les enfants, le mariage. Le stress à la maison, c'est vous qui le décidez. »

Il semblerait que même s'il y a de grands problèmes dans la sphère familiale, ceux-ci ne peuvent pas être aussi accablants que ceux causés par le travail ; ils sont même parfois niés. Ceci peut-être expliqué par le fait que le travail constitue toujours le centre de la vie quotidienne, comme nous l'avons mentionné auparavant. Lorsque les personnes interviewées estiment qu'elles sont responsables des soucis de leur vie privée, c'est presque comme si elles ne prenaient pas en compte le fait que ces soucis sont parfois provoqués par le stress vécu au travail. C'est comme si ces personnes se créaient elles-mêmes le stress. Pourtant, comme nous l'expliquons après, toutes les personnes interviewées disent que le stress du travail se répercute sur la vie privée. Ceci constitue un paradoxe. Aussi, les personnes se sentent responsables lorsque par exemple les enfants causent du stress.

Pour les ouvriers, le travail est perçu comme contraignant, incontournable ; ils se doivent d'obéir aux ordres de la direction, de finir leur travail dans les délais. Etant donné qu'ils n'ont pas le choix, le stress est vécu plus négativement que celui de la sphère privée, et il possède une connotation fataliste : de toute façon, ils ne peuvent rien changer, c'est comme ça.

« Au travail, s'ils nous disent qu'il faut finir pour cinq heure et demie on doit finir ».

Certains ouvriers affirment ne pas ressentir de stress dans la vie privée :

« Quand on est à la maison, c'est la détente, on est plus au travail »

« A la maison, je suis calme, il faut savoir gérer les choses »

Étant donné leurs conditions de travail difficiles (ouvriers sur un chantier tributaires des conditions climatiques par exemple), le stress dans la sphère privée, s'il existe, est défini différemment que celui ressenti dans le cadre du travail et est souvent perçu comme moindre. Ceci est aussi vrai pour certains cadres et contre-maîtres. Au contraire, les chefs d'entreprise paraissent moins catégoriques. En effet, certains estiment que le travail ne cause pas de stress, ce serait plutôt la vie privée qui stresse les gens :

« C'est la vie privée qui est amenée ici, car le travail ça se gère mais pas la vie privée ».

En outre, pour toutes les personnes interviewées, le stress qui se manifeste dans un domaine peut se répercuter dans un autre domaine : le stress du travail par exemple se répercute dans la vie privée, et vice-versa. Quelques nuances s'avèrent pourtant nécessaires : les cadres et les chefs d'entreprise paraissent plus catégoriques que les ouvriers lorsqu'ils parlent des répercussions du stress de la vie privée sur le travail. En effet, les ouvriers pondèrent en disant que le stress dans la vie privée peut avoir des conséquences sur le travail dans certains cas, alors que les cadres et chefs d'entreprise en sont sûrs. Pour les ouvriers, c'est plutôt le stress éprouvé au travail qui se répercute sur la vie privée que le contraire. Ceci vient renforcer l'idée de l'importance du travail aujourd'hui et de son impact sur d'autres domaines. Si des contrariétés apparaissent sur le lieu de travail, il est difficile de les oublier et de passer à autre chose.

Donc, ces deux types de stress sont liés, et pour un grand nombre de travailleurs, il s'avère difficile de ne pas penser au travail lorsqu'ils sont chez eux :

« Je n'arrive pas à claquer la porte de l'usine pis dire tout va bien, et vice-versa, »
(cadre)

« Ah oui, si ça va pas bien en famille, ça va pas bien au travail. » (chef d'entreprise)

« Bien quelques heures après le travail, quand il y a un stress sur le lieu de travail, c'est vrai que des fois en rentrant je suis agressif et nerveux. » (ouvrier de chantier)

2.2.3 Causes liées au travail

Le questionnaire de fin comporte la question : « Selon vous, quel est le principal facteur de stress dans votre travail ? ». Les réponses obtenues font apparaître différents éléments, celui qui revient le plus fréquemment étant sans conteste la question des délais.

Les réponses sont les suivantes, par thème :

Tableau 5 Les principaux facteurs de stress : réponses du questionnaire final :

DELAIS	PANNES ET IMPREVUS	ORGANISATION
Les délais (réponse la plus fréquente, 3 x cette réponse).	Les imprévus.	Le manque d'organisation et l'apport du stress privé.
Les délais et l'organisation.	Le dérangement des processus de travail définis (pannes...).	Le manque d'organisation de l'entreprise.
L'obligation de tenir les délais et ne pas pouvoir remettre à demain.	Les périodes de boom dans le travail.	Les ouvrages à réaliser et le rendement des chantiers.
Les délais d'exécution des ouvrages (2 x cette réponse)	Le travail irrégulier.	La qualité du travail (2 x cette réponse).
AUTRES		
Les conditions climatiques.		Les responsabilités.

Au vu de ces réponses, nous pouvons constater l'importance de la question des délais comme cause de stress.

▪ Les délais

La majorité des personnes interviewées qui admettent se sentir stressées au travail ont désigné les délais comme principale source de stress. En effet, la généralisation d'une organisation du travail en flux tendus et la diminution du personnel affecté à une tâche entraînent fréquemment des délais plus courts, ainsi que l'obligation de travailler dans l'urgence.

« Des fois, on a des délais qui sont à la limite de l'impossible, ça nous met une pression pour pouvoir finir dans les délais » (chef de chantier)

« Là pour le moment, c'est les délais, qui sont très courts. C'est l'entraîneur, souvent il donne pas des commandes aux termes voulus, alors, ça veut dire, c'est toujours des express. » (cadre)

Le travail en flux tendus est l'une des causes majeures de stress ; l'impossibilité de pouvoir prévoir suffisamment à l'avance pour pouvoir planifier le travail à exécuter fait que les personnes ont l'impression de toujours travailler dans l'urgence, et de toujours devoir réaliser l'impossible. Ce sont principalement les ouvriers (4 réponses), et les cadres intermédiaires (3 réponses) comme les contremaîtres ou les responsables d'atelier qui mentionnent les délais comme source première de stress. Cela découle du

fait que cette forme de travail exige que les différentes étapes de la chaîne de production se déroulent de façon parfaitement fluide pour que tout se passe bien et que le rythme de travail reste soutenable. Le moindre retard à un endroit ou à une autre de la chaîne se répercute inévitablement plus loin. Logiquement, ce sont donc les exécutants finaux, c'est-à-dire les ouvriers et les contremaîtres qui doivent organiser leur travail, qui ressentent le plus fortement le stress lié à des délais très courts.

La question des délais révèle l'importance que peut prendre l'organisation du travail au sein d'une entreprise et à quel point celle-ci peut influencer sur le stress des travailleurs.

▪ Culture du travail et perception du stress

En fonction de leur position dans la hiérarchie de l'entreprise, les employés ressentent différemment les pressions liées à ces modes de fonctionnement ; les perceptions du stress et de ses causes varient fortement en fonction du poste occupé et de l'entreprise.

En effet, les cadres supérieurs et les chefs d'entreprises ont plutôt tendance à minimiser le stress lié à l'organisation et à la façon dont il se répercute aux divers échelons de la production. Ceci est explicable par le fait qu'ils se situent en début de chaîne, et que leurs perceptions du stress et de ses causes diffèrent profondément de celles des ouvriers. Les dirigeants et les cadres ont également une culture du travail qui diffère sensiblement de celle des ouvriers. Ainsi que le montrent Nicole Aubert et Vincent de Gaulejac¹², la culture du management demande expressément aux cadres de se surpasser et le stress peut être une incitation positive à le faire. Le poids des responsabilités liées à leur fonction est perçu comme « faisant partie du travail », de ce fait, ils tendent à ne pas les considérer comme une cause de stress.

Par contre, les ouvriers s'investissent de façon différente dans leur travail : « Ces derniers ne se préoccupent plus de leur travail une fois celui-ci terminé, les cadres si. »¹³ Le travail représente pour eux avant tout une source de revenu et un lieu de socialisation. En effet, la notion d'utilité est centrale : travailler implique d'occuper une place dans la société. La culture de travail des ouvriers n'exige pas d'eux un investissement personnel aussi important que celui des cadres. Contrairement à ces derniers, à qui il est demandé de puiser dans leurs ressources psychologiques afin d'en faire bénéficier l'entreprise, les ouvriers ne « vendent » que leur force de travail physique. Leur corps est leur instrument de travail¹⁴, ce qui explique les différences de définition du stress entre les ouvriers et les dirigeants¹⁵.

¹² AUBERT N. & DE GAULEJAC V., *Le coût de l'excellence*, Paris, Seuil, 1991.

¹³ BOZON M. & LEMEL Y., « Les petits profits du travail salarié. Moments, produits et plaisirs dérobés. », in *Revue Française de sociologie*, 1989, p. 124.

¹⁴ A ce propos, se référer à l'ouvrage de DETREZ C., *La Construction sociale des corps*, Paris, Point Seuil, 2002, chapitre 2, « Le corps-instrument ».

¹⁵ Cf. Résultats et Analyse, « Définition du stress et stratification », pp. 29-37.

▪ Les formes d'implication

Malgré un investissement dans le travail moins personnel, les ouvriers se sont souvent déclarés satisfaits de leurs horaires et de leurs conditions de travail. En règle générale, ils semblent s'estimer chanceux de pouvoir travailler, étant conscients du chômage et de la situation économique. Cela explique peut-être qu'ils acceptent des conditions de travail difficiles ainsi que des tâches pénibles. En outre, le fait d'exprimer les côtés positifs de leur travail (horaires adaptés, bonne ambiance, etc.) leur permet de relativiser la pénibilité de ce dernier.

De plus, les ouvriers perçoivent leur emploi comme une nécessité : il faut travailler pour gagner sa vie. Donc, il s'avère préférable d'adopter une attitude positive, d'apprécier son emploi plutôt que de se plaindre toute la journée, même si le stress est parfois très présent et lourd à gérer.

« S'il y a plus de travaux ici, il faut aller manger du pain ailleurs » (ouvrier)

« Il ne faut pas avoir peur et travailler avec plaisir. (...) Et quand il est fait le travail vous êtes content. C'est comme quand vous aurez le résultat final ». (ouvrier)

Le fait qu'un grand nombre d'ouvriers ressentent un certain stress montre qu'ils s'impliquent dans leur travail : ils emportent souvent leurs soucis du travail à la maison et le stress du travail pèse plus sur leur moral que le stress de la maison.

Les ouvriers interrogés ici possèdent un sens de la perfection, ils ont peur de mal faire, surtout dans la conjoncture actuelle. Ils veulent être sûrs de finir leur travail à temps, n'aiment pas prendre du retard. Ainsi que nous le développerons ultérieurement¹⁶, la majorité des entreprises ayant participé à l'étude ont fait l'objet d'une restructuration. Il semblerait que l'incertitude quant au futur de l'entreprise et la menace d'un éventuel licenciement a pour conséquence une plus grande assiduité, un plus grand investissement : les ouvriers veulent montrer à leur directeur qu'ils sont capables de travailler efficacement et qu'ils sont prêts à sacrifier quelques heures de leur temps libre pour l'entreprise. Il faut en effet se monter prêt à exécuter des heures supplémentaires, et ne pas poser trop de conditions.

Aussi, le fait que le stress au travail soit vécu plus négativement que le stress de la vie privée montre une bonne implication dans le travail.

« On est obligé d'être minutieux à 100%. Mais il faut quand même, disons qu'on mette du sien pour que le travail soit réussi ; (...) le travail doit être fait correctement. » (ouvrier)

« Je veux toujours aller trop vite pour finir le truc quoi. » (ouvrier)

Il faut tout de même noter que les formes d'implication dépendent de plusieurs facteurs. Ces facteurs varient selon le positionnement socioprofessionnel.

Pour les ouvriers, l'ambiance de l'entreprise, les relations entre la direction et le personnel et des relations interpersonnelles constituent des facteurs importants dans la

¹⁶ Cf. Résultats et Analyse, « Les incertitudes et la conjoncture », pp. 54-57.

détermination de l'implication. Ainsi, plus les rapports sont bons, plus les ouvriers s'investissent dans l'entreprise.

« Si je serais dans une entreprise où on crie dessus tout le temps et tout et tout, fais gaffe on doit faire du chiffre sinon ... Je veux dire j'aurais pas tellement de plaisir et puis je chercherais déjà ailleurs. » (ouvrier)

L'implication semble dépendre également de l'âge : nous avons constaté que les ouvriers plus âgés s'impliquent davantage que les plus jeunes. Ceux-ci se plaignent lorsqu'il faut travailler plus tard le soir, veulent finir à l'heure prévue. Les personnes plus âgées estiment que les jeunes ne font pas d'efforts, s'investissent moins qu'elles-mêmes. Les plus anciens ne comptent pas les quelques minutes passées en plus au travail. C'est peut-être parce que ces personnes ont connu une organisation du travail différente, lorsqu'il fallait travailler cinquante heures par semaine. Elles sont donc habituées à des horaires plus conséquents et à se consacrer davantage à leur travail. Les jeunes, au contraire, n'ayant pas connu cela, accordent une plus grande importance aux loisirs et à la détente. Aussi, les travailleurs plus âgés constatent une différence entre le passé et aujourd'hui :

« Peut-être les jeunes se plaignent plus que les vieux, j'sais pas. » (ouvrier, 59 ans)

« Des fois, si y a beaucoup de travail je reste pas plus longtemps, mais si c'est cinq dix minutes je reste, mais sinon pas. » (ouvrier, 22 ans)

« Avant, les personnes étaient plus consciencieuses, je trouve. Aujourd'hui, elles sont moins soucieuses. » (ouvrier, 52 ans)

« Dans le temps, c'était convivial, c'était familial, et maintenant c'est devenu un peu ... » (ouvrier, 64 ans)

Nous avons constaté une grande implication chez les cadres et les chefs d'entreprise. Cette implication est visible à plusieurs niveaux, que l'on peut regrouper comme suit :

- La notion de responsabilité revient assez souvent : les cadres apprécient le fait de gérer des équipes, de prendre des décisions, et d'être responsables d'une ou de plusieurs équipes.

Cette responsabilité implique un pourcentage important d'heures de travail ; les cadres et les chefs d'entreprise ne comptent pas leurs heures de travail. Aussi, la ponctualité et la présence sont très importants :

« On est dépendant les uns des autres ; je ne pourrais pas me dire ben tiens, je viens tous les jours à huit heures et demi, pis je pars tous les jours à quatre heures et demi, pourvu que j'ai mes heures. » (cadre)

Leur but consiste évidemment à ce que l'entreprise marche, à obtenir de bons résultats :

« On est content quand ça fonctionne bien. Les succès commerciaux, c'est très valorisant. » (cadre)

Et pour ceci, ils se doivent de beaucoup travailler, ils n'ont pas le choix. Ainsi, ils pensent énormément à l'entreprise, même à la maison :

« J'en rêve toutes les nuits. Celui qui ne rêve jamais à son travail, c'est que ça lui plaît pas, ou ... » (chef d'entreprise)

Un grand nombre de chefs d'entreprises ou de cadres sont stressés par leur travail, leurs responsabilités leur pèsent, ils ont peur de perdre leurs clients. Mais ils essaient de ne pas le montrer lorsqu'ils sont au travail : il ne faut pas paraître inquiet ou surchargé, ni se plaindre, sinon cette attitude se répercutera sur les ouvriers qui stresseront à leur tour. Ceci paraît indispensable pour que l'entreprise fonctionne bien, et pour que le personnel ait une image positive de la direction.

« J'estime que quand vous avez une responsabilité, dans le cadre professionnel, vous devez vous maîtriser ; vous dirigez pas des gens pour aller leur expliquer vos problèmes, donc vous avez la responsabilité de maîtriser votre stress. »

La plupart des chefs d'entreprise et des cadres s'investissent beaucoup dans les relations interpersonnelles, gèrent les conflits et les difficultés relationnelles des employés et prennent du temps avec eux pour parler de ce qui ne va pas. La disponibilité s'avère essentielle pour le bon fonctionnement de l'entreprise. Pour eux, il est important de régler les problèmes entre les travailleurs pour que l'ambiance soit bonne au sein de l'entreprise. Mais ils disent tout de même que ce n'est pas toujours facile, et qu'il faut une certaine disponibilité intellectuelle et une liberté d'esprit.

« C'est mon boulot quoi, je dois faire le tampon entre les deux, et le joint quoi. Je suis les yeux du patron, la bouche des ouvriers ... le boulot, c'est moi qui l'ai voulu aussi, je n'ai pas trop à me plaindre de ce côté-là. » (cadre)

Dans certaines entreprises, les contremaîtres et cadres se réunissent régulièrement avec le directeur ou simplement entre eux pour parler des projets, de ce qui ne fonctionne pas bien, pour trouver des solutions ou pour demander conseil au directeur. Il est plus facile de trouver des solutions ensemble que tout seul. Il semble donc que la concertation prend une place importante au sein des entreprises.

Nous avons donc constaté une grande implication chez les contre-maîtres, chefs d'atelier, etc., mais parfois leur charge de travail est si lourde qu'ils se trouvent découragés et savent qu'il n'est pas possible de terminer une tâche dans les délais. Nous avons également remarqué une certaine lucidité face à la situation économique : ils se rendent compte qu'ils ne sont pas à l'abri d'un licenciement. Malgré cette incertitude face à l'avenir, ils s'investissent dans leur travail quotidien.

« Bon, ben je travaille, je donne le meilleur de moi-même sur une période et puis ptêtre qu'un jour on va se débarrasser de moi, euh, comme un numéro. C'est pas agréable, mais d'un côté je crois que ça fait partie d'une tendance actuelle, c'est d'après

moi quand même relativement irréversible, (...) donc il faut l'accepter, puis vivre avec, ne pas trop y penser, ne pas s'énerver à cause de ça ... et faire du mieux qu'on peut pour se rendre en guillemets indispensables, quoi. » (cadre)

▪ Charge de travail

La charge de travail peut être un élément causant du stress, mais c'est surtout les brusques variations dans la charge de travail qui peuvent être stressantes.

Il y a deux cas de figure : un trop plein ou alors un manque de travail. Nous allons traiter ici de la surcharge de travail, tandis que la pénurie renvoie, comme nous le verrons, à l'inquiétude face à l'avenir de l'entreprise et de son poste ¹⁷.

Dans le cas d'une surcharge de travail, celle-ci peut être momentanée, auquel cas, le stress que cela génère n'est pas perçu comme « dangereux, » ou alors on considère qu'il peut être résolu par une bonne organisation et quelques négociations.

« Oui, oui ça peut arriver qu'il y ait des boums, oui. Maintenant on n'est pas dans un boum mais ça peut arriver qu'il y ait. Des fois on dirait que les clients se donnent le mot pour tout commander en même temps. Après on est plus calme alors moi je fais du stock. C'est là que je profite de faire mon stock. » (ouvrier)

« La période creuse chez nous c'est plutôt mars-avril pour la raison suivante : vers Noël on doit tout finir, c'est la première « fin du monde » et il y en a deux dans l'année ! Ensuite janvier-février on finit ce qui était en route mais on fait des travaux intérieurs et les maçons commencent à travailler seulement vers le mois de mars. Alors nous on a fini à ce moment là et nous on ne peut pas aller poser les charpentes quand les maçons font leur travail et ça c'est une question d'intempéries. Après ça remonte régulièrement avec la deuxième « fin du monde », c'est les vacances du bâtiment, c'est infernal. » (chef d'entreprise)

Une surcharge de travail quasi permanente était ressentie comme beaucoup plus stressante, et comme pouvant avoir des conséquences graves sur la santé physique ou psychologique des personnes.

« J'dirai [la prévention du stress] c'est de plus en plus discuté et c'est de moins en moins mis en pratique. Parce qu'effectivement, on nous demande dans une entreprise toujours plus, ça c'est certain, euh, on a de moins en moins les moyens de payer du personnel, donc on regroupe les tâches sur certaines personnes, toujours plus, et ça c'est valable pour l'administratif comme pour le productif, et, et, de plus en plus c'est toujours plus difficile de dire non à quelqu'un, à un chef qui vous donne une tâche, dans ce cas là, et malheureusement, ben, chaque tâche qui se rajoute, c'est clair, c'est un facteur de pression, et il y a un moment où on arrive plus à suivre, c'est clair. Et là il faut, ouais, on est dans le cycle où c'est pas possible d'engager du monde systématiquement, donc ça veut dire plus de pression pour ceux qui restent. » (cadre)

¹⁷ A ce propos, se référer à infra 2.3.4 « Les incertitudes ». pp. 54-57.

« Ben disons que, le problème c'est que, il faut toujours faire plus de volume de travail avec les personnes qu'on a, toujours plus vite, alors au bout d'un moment, euh ... » (cadre)

Le stress dû à une surcharge de travail chronique se ressent plus intensément que celui qui est dû à une surcharge passagère. Un des hommes que nous avons interviewés, un cadre intermédiaire, mettait également sur le compte de la pression permanente qu'il subissait sur son lieu de travail le fait d'avoir fait un infarctus.

▪ Technique

Conséquence logique d'une organisation du travail privilégiant l'immédiateté, les machines ont été plusieurs fois citées comme un facteur de stress important. En effet, pannes, réparations et réglages peuvent prendre une dimension importante lorsque la planification du travail ne prévoit pas les perturbations techniques dans les processus de production. Or, machines et ordinateurs peuvent se montrer capricieux, et cela peut ajouter à la pression déjà importante d'avoir à livrer des produits dans des délais restreints.

Par ailleurs, le temps d'effectuer les réglages nécessaires à la production d'une petite série de pièces est souvent perçu comme une perte de temps. Or cela se produit de plus en plus souvent, puisque les nouvelles méthodes de gestion tendent à éviter la création de stocks.

« Si on aurait tout des grandes séries on aurait les machines qui tourneraient 2 semaines, 3 semaines pis vu la conjoncture, le contexte économique on reçoit beaucoup de prototypes, on règle une machine pour faire 50 pièces, c'est-à-dire on fait un jour de réglage pour une heure de production. » (contremaître)

« Avant, on faisait cinq, six commandes en même temps, ça veut dire, si des fois demain, il y a beaucoup d'express, comme on dit, ben alors chaque fois il doit changer, il doit arrêter les commandes qu'il a dans la machine, alors là, il doit refaire des autres, changer, pis là on perd du temps. » (ouvrier)

Les pannes de machines ou le retard d'un camion, se répercutant sur toute la chaîne de production, peuvent prendre de l'ampleur et générer des problèmes en cascade, générant du stress à tous les niveaux.

« Bon si un jour, il y a une panne ou une connerie comme ça, la semaine, c'est raide, quoi. » (cadre)

« Sinon, si on fait les pièces mauvaises, il faut que je regarde à la machine, et puis qu'elle corrige, et puis qu'elle fait encore les pièces pas bonnes, alors, on s'énerve, en tout cas moi, et puis, euh, je lui dis qu'elle m'énerve : « Hier tu travaillais bien et puis aujourd'hui, tu déconnes, alors ! » Un jour, elle travaille bien, pis l'autre jour j'arrive à

cinq heures, pis l'autre y me dis : « Ah, ça va pas, aujourd'hui la machine elle va pas bien, parce qu'il y a cette côte, cette côte, ... » Alors, moi je dis... (soupir) » (ouvrier)

Cette source de stress varie considérablement en fonction du poste occupé. Les cadres intermédiaires doivent assurer le bon fonctionnement de la production en évitant au maximum les interruptions. Cependant, les ouvriers chargés de la production sur une machine ressentent moins ce stress, car, ils n'ont pas souvent la possibilité d'effectuer eux-mêmes les réglages, et n'ont pas à résoudre les problèmes que ces pannes peuvent engendrer à l'autre bout de la chaîne de production :

« Si une machine est en panne – je suis en panne ce matin, tout bêtement. C'est pas de ma faute... Bon ben, dans cinq minutes, ça tourne et pis c'est bon. Je me débrouille moi-même ou je téléphone à un mécano. On a assez de mécanoS dans l'usine. »

Ceux qui doivent faire face aux conséquences d'une telle situation, lui trouver des solutions et négocier avec les clients, sont le plus souvent les cadres intermédiaires :

« Bon y suffit d'une panne en bas, suffit d'un camion qui arrive pas à l'heure, suffit de ce genre de choses pour qu'on commence à courir un petit peu. J'dirai c'est ce genre de situation de stress, c'est d'avoir un problème qui apparaît, ou bêtement une panne de machine, c'est clair vu qu'on travaille en ligne, une machine au milieu qui tombe en panne, et tout est bloqué. Et ça effectivement c'est tout d'un coup, y faut courir, y faut résoudre le problème. »

Et en effet, plusieurs personnes nous ont dit que le fait de devoir annoncer qu'il y aurait un retard au client, au partenaire commercial, ou aux autres corps de métiers travaillant sur un chantier, pouvait s'avérer extrêmement stressant.

« Qu'est-ce que j'aime pas [dans mon travail] ... C'est difficile à dire. De dire les mauvaises nouvelles au client, je crois. C'est surtout ça, je veux dire. » (cadre intermédiaire)

« Q. : Et alors, si on vous donne une commande, pis vous voyez que c'est pas possible, c'est vous qui devez expliquer au client ?

R. : C'est moi, c'est moi, c'est moi, c'est ma responsabilité. C'est comme ce matin, (...) j'arrive, et pis il y a une pile comme ça de livraisons qu'on doit faire. Alors le responsable du transport, il m'a dit : « Écoute, j'ai personne. » Alors, ça veut dire on a énormément à faire. J'ai déjà eu deux clients au bout du fil qui m'ont dit : « Dis donc, ma marchandise, elle est où ? » Alors, j'ai essayé d'expliquer en disant, pour le moment j'ai pas de camion, j'ai vraiment personne. « Mais il me faut ça justement pour le délai ! » Alors, c'est à moi de... Il faut pas s'énerver... Il faut dire si ça va pas, ça va pas, on viendra lundi, mardi, mais lui, il a les ferrailleurs sur place, (...). Pis si la marchandise est pas sur place, les ferrailleurs, ils sont pas gratuits sur le chantier, alors chez eux, toutes les minutes, ça compte, après, il y a la facture qui vient (...). » (cadre)

Devoir garantir l'exécution d'un travail dans les délais, alors même que l'on ne maîtrise pas toutes les étapes qui la permettent, peut s'avérer extrêmement stressant,

puisque la personne porte la responsabilité d'un processus qu'elle ne maîtrise pas ou alors que partiellement.

Le fait de ne pas toujours avoir les moyens pour régler et assumer les problèmes constitue une cause importante de stress. Puisque le statut de « responsable » implique de pouvoir gérer les imprévus et les problèmes d'organisation, il est difficile de vivre des situations où aucune solution ne paraît trouvable. La peur de perdre un client est omniprésente, et lorsque cela arrive, c'est vécu comme une défaite, c'est paniquant et cela ne doit absolument plus se reproduire. Régler les problèmes implique une certaine disponibilité intellectuelle ; or, le fait qu'il manque de personnel, et le fait de travailler dans l'urgence constitue un handicap et entrave la capacité de penser de façon lucide.

Deux rapports aux délais sont donc observables. D'une part, les ouvriers et les cadres intermédiaires se soucient avant tout de tenir les délais imposés par la direction, ce qui engendre un stress dû au travail dans l'urgence. D'autre part, les cadres supérieurs et les chefs d'entreprise se préoccupent plus particulièrement de satisfaire aux exigences des clients. Cela signifie qu'ils doivent assumer la responsabilité d'une exécution rapide du travail afin de conserver leur clientèle.

▪ **Flexibilité**

Liée de près à la question des délais, la flexibilité croissante qui est demandée aux employés peut être une source de stress importante. Ainsi, même les ouvriers se doivent d'être de plus en plus polyvalents. Cette flexibilité a un double aspect. D'une part, elle peut être une source de tensions, car devoir changer de poste ou de chantier du jour au lendemain peut demander une faculté d'adaptation importante : on change de lieu, de moyen de transport, de collègues de travail, etc.

« C'est vrai que du jour au lendemain ils peuvent venir te chercher, et il faut vite prendre tes affaires et partir. Et pis deux jours après il faut retourner là-bas ... Ça c'est un peu désagréable. (...) Mais quand on est sur des grands chantiers comme ça y a des fois des équipes extérieures qui viennent.» (ouvrier de chantier)

« Les maçons normalement ils font comme ça, mais des fois ça peut arriver qu'il y ait besoin d'un autre maçon ou d'un autre métier ailleurs et pis il faut partir tout de suite. Ça peut arriver. (...) Flexible, oui oui. » (ouvrier)

La flexibilité est donc ressentie négativement par les ouvriers qui sont plus habitués à effectuer des tâches répétitives. L'exigence de flexibilité leur demande donc un effort supplémentaire d'adaptation qui peut engendrer du stress.

2.2.4 Les incertitudes

▪ La conjoncture

Le bâtiment est une branche de l'industrie qui a considérablement souffert au cours de la dernière décennie. Cela n'a pas été sans effets sur les entreprises que nous avons visitées. En effet, *toutes* avaient connu récemment des restructurations, voire un rachat par une entreprise plus grande.

Parmi les personnes interrogées, deux avaient déjà connu des licenciements pour motifs économiques.

« Q. : Mais est-ce que vous avez déjà par exemple eu peur de perdre votre travail ?

R. : C'est même pas une question de l'entreprise, c'est plutôt une question de conjoncture à la limite. On sait pas ce qui peut arriver. (...) Ben moi j'ai déjà connu ça une fois justement : un licenciement économique, mais pas dans cette entreprise-là. C'est clair que ça fait toujours un peu peur, quand on voit comme ça se passe maintenant, on a des collègues qui ont reçu leur congé. On est quand même inquiet, disons. Ça se passe tellement vite, on est là, et on se demande qui va y passer au prochain tour. Ça stresse encore plus. » (ouvrier)

Plusieurs autres ont avoué être conscientes de courir un risque de licenciement, même si ce risque n'était pas perçu comme un risque immédiat, mais plutôt comme quelque chose qui faisait partie du domaine des possibles, voire des probables et qui tenait à la branche d'activité.

« Q. : Donc, en fait, bon, si on résume, les sources d'incertitudes de l'entreprise, ce serait surtout la conjoncture, et puis euh, et que vous n'êtes pas non plus à l'abri d'un licenciement, pour vous c'est ça ?

R. : Tout à fait. C'est surtout ça et puis principalement par le fait que la conjoncture est très mauvaise en ce moment, euh, c'est clair que ça met tout le monde euh, sur un escabeau, et puis l'escabeau, y prend, quoi. C'est à dire y'a un moment où ça tombe ou ça se stabilise. Et on voit ces dernières années que ça a du mal à se stabiliser, quoi, on est, ... on est en crise. (...) Ce qui fait que nous par rapport à un emploi, ben, on sait jamais quoi. À tout moment, c'est ben c'est terminé, quoi, ça pourrait ... » (cadre)

Ainsi, la majorité des personnes interrogées ont conscience que la sécurité de l'emploi n'est plus garantie dans leur branche d'activité.

■ La concurrence

Dans un tel contexte, la concurrence entre les entreprises d'un même domaine est féroce. On nous a fait part à plusieurs reprises d'une concurrence forte, aussi bien au niveau local qu'international.

« Actuellement, sur place de Fribourg, il y a tellement de marchands du produit X qu'on est beaucoup trop, alors, le client, il peut dire et bien donne-moi la liste et puis je vais ailleurs. Donc, ça veut dire qu'on ose pas dire non. » (cadre)

« Il faut que notre offre soit la meilleure techniquement et la meilleure marché et c'est seulement après qu'on reçoit le travail. Ça c'est pour chaque chantier, on doit passer par ces étapes là » (chef d'entreprise)

« D'un autre côté on a des charges en Suisse, qui sont très importantes, au niveau social, mais aussi au niveau environnemental, ce genre de choses, qui font que, que petit à petit nous on est trop chers. (...) Nous ici dans l'entreprise [...], avec nos produits, on a une très forte concurrence qui vient de l'Est. Et ça effectivement, c'est inquiétant pour nous, parce que ces gens là arrivent avec des produits qui ont une qualité comparable à la notre, euh, avec des prix qui sont nettement inférieurs ; automatiquement, le client réfléchit pas plus. (...) Ils arrivent à vendre des produits ici moins cher que nous...c'est quand même pas logique, avec les frais de transports et tout, ça devrait pas être le cas. Donc à ce niveau là, on sait que petit à petit ça va s'élargir, la mondialisation c'est ça finalement. C'est ce risque là. Avec le problème pour nous occidentaux que soit on baisse notre niveau de vie, soit on arrête ce genre de choses, quoi. Donc sur une certaine durée, oui, je suis inquiet. » (cadre)

Conjoncture, concurrence et mondialisation contribuent donc à créer un sentiment d'insécurité face à l'avenir : cela peut contribuer à un certain stress, une angoisse diffuse toujours présente en l'arrière plan.

Mais surtout, cadres et ouvriers ne sont pas égaux face à ces incertitudes. Les cadres du niveau décisionnel, mieux formés, plus polyvalents, sont moins stressés par ces perspectives, car pour eux, il est plus facilement envisageable de changer de branche d'activité en cas de perte d'emploi. En effet, la flexibilité et l'adaptabilité font partie intégrante de leurs compétences professionnelles. D'autre part, ces compétences sont transposables d'une branche d'activité à une autre. Par contre, pour les ouvriers, dont les compétences sont étroitement liées au poste occupé, la perte de l'emploi peut signifier devoir faire face au chômage ou à des problèmes de réinsertion.

■ Restructurations, changements dans l'entreprise

Comme nous l'avons déjà mentionné, toutes les entreprises que nous avons visitées ont connu *récemment* soit des licenciements, soit une restructuration, soit un rachat. Ces changements ont été mentionnés comme des sources de stress, cependant, la façon dont ces changements ont été gérés par les responsables, ainsi que le temps écoulé depuis la dernière vague de licenciements, font que l'identification de ces changements comme source de stress varie beaucoup d'une entreprise à l'autre.

Ainsi ce cadre d'une entreprise ayant été rachetée nous confie qu'on sent bien que l'avenir n'est plus assuré.

« Ah ben oui, vous savez quand votre chef vient vous dire : « Dès que tu as fini ce bâtiment là, t'en as un autre à Fribourg. » Bon ben on se dit que ça va, qu'on a encore du travail. Mais là, dès que j'ai fini ça, je sais pas où je vais, quoi. Ça tourne quand même dans la tête. Faut quand même assurer un salaire complet à la fin du mois... pour vivre. C'est l'angoisse de ne plus avoir de travail à la fin du chantier »

Dans les entreprises ayant licencié récemment, les réactions étaient partagées entre la peur de faire partie de ceux qui devraient partir si la situation se reproduisait, et la satisfaction de faire partie de ceux qui restent.

« Là, la vague de licenciement, ben, j'dirai le vent nous est passé dans le dos quoi, et euh, c'est ceux qui restent ici ne font pas partie de cette charrette, finalement. Maintenant, ça veut pas dire que dans six mois une année on fera pas partie du prochain wagon. » (cadre)

« R¹: Oh, c'était un peu dur, on avait peur, on a eu peur de se faire foutre dehors, parce que c'était pas facile.

R². : Moi, je me rappelle, j'ai bien pleuré.

R¹. : Pas facile. On savait pas si on allait dehors ou si on reste.

Q. : Vous disiez qu'avant c'était un peu moins bien ?

R¹. : Oui, parce qu'on avait plus de monde, une huitantaine, je crois. Ils en ont débauché bien quelques-uns, une trentaine. Ouais, maintenant ça va mieux, y'a des autres chefs des autres responsables, c'est une meilleure ambiance, ça va beaucoup mieux. Ouais, ça va mieux hein ? Avant on faisait la gueule, tout le temps, maintenant, on rit plus.

Q. : Ceux qui sont restés, c'était déjà des personnes qui étaient là depuis longtemps ?

R¹ : Pas spécialement. Ceux qui travaillaient le mieux, je pense, ceux qui étaient le mieux aptes à faire le boulot. » (deux ouvriers)

On voit donc qu'il y a une certaine ambivalence par rapport aux restructurations : d'un côté, le soulagement de faire partie de ceux qui sont restés, et la crainte, toujours présente, de se retrouver un jour au chômage.

La façon dont l'entreprise gère les licenciements est également primordiale. Lorsque la situation a été expliquée avec clarté, les personnes ont plus l'impression que le changement a été maîtrisé, et donc, ils souffrent moins de l'insécurité que génèrent les licenciements. En effet, nous avons constaté une différence importante entre deux des entreprises ayant débauché récemment. Dans celle où la situation financière et la nécessité de se séparer d'un certain nombre de collaborateurs avaient été expliquées avec transparence aux employés, le niveau de confiance et de satisfaction de ceux-ci était plus élevé. Une bonne communication au sein de l'entreprise joue donc un rôle considérable dans la prévention du stress.

3. CONSEQUENCES DU STRESS

A la lumière de tout ce qui a été exposé jusqu'ici, ce qui suit va nous permettre d'estimer les effets des contraintes de travail. Tous ces effets doivent être supportés par l'individu lui-même et sa famille, par ses collègues et l'employeur, mais aussi, suivant les cas, par la société, dans le cadre des diverses assurances maladies, sociales, et autres. Un cadre évoque la manière avec laquelle son stress se répercute sur sa famille et ses enfants aussi :

«C'est ma fille qui me le fait remarquer. Ils n'ont pas à supporter mes problèmes de travail. Le plus souvent, j'essaie de ne pas mélanger les deux.»

Le rôle important que joue le travail et l'activité professionnelle dans la vie de chaque individu et dans l'échelle des valeurs sociales font que l'expérience acquise sur le lieu de travail se répercute aussi sur les autres aspects de la vie. Ainsi, en Suisse – et en Europe – 28% des actifs se plaignent de stress dans leur activité professionnelle¹⁸. Le stress est partout y compris dans la vie privée et donc difficile à quantifier et à déterminer. Cependant, les conséquences qu'il engendre sont, elles, estimables. Même sans formuler une telle question, les entretiens font ressortir deux types d'effets du stress ; l'un agissant sur un plan physique, l'autre sur un plan psychologique.

Les conséquences physiques et psychologiques du stress sont réparties inégalement dans les catégories socioprofessionnelles. Ainsi, les dirigeants souffrent plus particulièrement de troubles psychologiques tandis que les ouvriers subissent avant tout des problèmes d'ordre physique.

¹⁸ Dr Kiener A., interviewé par DR HUGONNAUD C., in *Optima*, Mars 1999, p. 33.

3.1 LES CONSÉQUENCES PHYSIQUES

En 1964 déjà, Georges Friedmann¹⁹ déplore – au cours de différentes enquêtes dans des usines, parmi des équipes - un fait dénommé «accoutumance» aux conditions d'un travail pénible, qui n'exclut pas l'adaptation psychomotrice à une cadence rapide et certaines formes d'habileté. Il met en jeu la question de la routine et caractérise cette dernière comme cause de graves appauvrissements ou altérations de la personnalité. A cette accoutumance et à cette routine, un parallèle peut s'opérer avec le rétrécissement de l'attention que provoquent stress et habitude.

Ainsi, la réunion de ces quelques facteurs amène les ouvriers de nos entretiens à évoquer les accidents comme une conséquence indirecte du stress. Par conséquence indirecte, ils entendent que ces accidents sont régulièrement causés par une mauvaise organisation des tâches et par une accumulation de fatigue ; autrement dit, par une charge de travail très importante. A la question : « A quoi sont dus ces accidents? », un ouvrier nous rétorque qu'ils sont le fait de « la précipitation, [de] l'inattention, [de] la fatigue certainement ». Dans certains cas - notamment celui où une commande intervient trop tardivement, mais qu'il faut tout de même satisfaire – le temps de bien faire n'existe plus et l'ouvrier « se dépêche de travailler, [il] s'excite, parce que ça [l'] énerve de travailler de cette façon-là, et [il] a l'habitude de travailler normalement tout en se dépêchant quand même, mais normalement, et pis là des fois, c'est le stress parce que les [clients] veulent absolument pour [telle heure]. [Il] n'a pas le choix de se dépêcher et puis ça [l'] excite aussi. »

Ainsi, les ouvriers ont intégré ces accidents comme un élément de leur travail. Le risque d'accident fait partie de la profession, «comme partout». Il semblerait donc que le risque fasse partie de la «culture ouvrière» : la notion de risque est omniprésente dans les entretiens que nous avons menés. Toutefois, pour se détacher de la mainmise du risque sur leur activité professionnelle, les ouvriers entretiennent un rapport de résignation avec ce dernier. En effet, ils savent qu'ils ne peuvent rien contre les risques inhérents à leur métier alors ils se contentent de dire que ça peut arriver à n'importe qui mais qu'il ne faut pas non plus penser à cela tout le temps :

« Disons c'est tellement vite arrivé sur un chantier... Toutes les 5 minutes on pourrait avoir un accident sur un chantier, parce qu'il y a la boue, des cailloux qui ressortent, après on est sur les hauteurs, ça souffle, il pleut, on est tout mouillé, on est peut-être moins bien concentré...» (ouvrier, 55 ans)

« - On se dit toujours est-ce qu'il est tombé sur les fers ou sur le béton, du 3^{me} étage ; là, c'est stressant. (ouvrier, 35 ans)

« Des risques il y en a partout. Avec les machines on n'est pas à l'abri. Une fois j'ai eu un pied cassé, un doigt arraché. » (ouvrier, 32 ans)

¹⁹ FRIEDMANN G., *Le travail en miettes ; spécialisations et loisirs*, Paris, Gallimard, 1964

« - C'est stressant quand on voit d'autres personnes, vous avez peur après ?

- Oui, sur le moment, quand y en a un qui tombe... » (ouvrier, 35 ans)

Malgré tout, les ouvriers reconnaissent que les accidents ne sont pas toujours imputables à la fatalité mais découlent parfois de la précipitation. Ils rejettent les causes de cette dernière sur les cadres de l'entreprise, lesquels négocient les délais et les mandats de l'entreprise. Néanmoins, les supérieurs sont partagés entre le souci de satisfaire le client, lequel ira voir ailleurs si on ne répond pas à ses attentes, et celui de respecter les capacités de ses employés ainsi que leur intégrité physique.

Notons que les dirigeants perçoivent les accidents professionnels d'une toute autre manière que les ouvriers. En effet, pour eux, les accidents proviennent d'un manque de concentration des employés ou alors d'un non-respect des normes de sécurité. Ainsi, les dirigeants imputent les accidents avant tout à des erreurs des ouvriers. Comme nous l'avons déjà dit à plusieurs reprises, les dirigeants tendent à responsabiliser les ouvriers à tous les niveaux.

« Le dernier accident qu'on a eu et ça me fait sauter en l'air, il s'est coupé un bout de doigt et il avait enlevé les sécurités. » (chef d'entreprise)

Selon les ouvriers, une autre conséquence découlant de la surcharge de travail est le manque de temps destiné à améliorer l'efficacité et la qualité de leur travail. Les travailleurs n'ont plus l'occasion de développer des idées ou de nouveaux concepts, le travail se fait dans l'urgence²⁰, tout doit être fait avant une échéance déterminée par les chefs d'entreprises et les clients, et, parfois, sans trop avoir conscience des possibilités réelles de réalisation de cette tâche. Néanmoins, l'ouvrier n'a guère le choix. Le chef d'entreprise et décideur de cette date limite, lui, doit tenir compte de la concurrence et réussir l'impossible, car ce que lui ne pourra faire, d'autres entreprises le feront. Certains cadres abondent dans ce sens :

« La mécanisation à outrance, elle pourra pas être, parce qu'on a pas les machines qui savent tout changer comme les ouvriers, et puis ne pas en prendre, à mon avis, c'est se mettre trop en retard et perdre de la compétitivité. Il y a pas mal de concurrence. »

Au discours des cadres, un ouvrier rétorque en évoquant les causes d'accidents :

« C'est quand on est un peu poussé pour finir quelque chose, quand on est pressé de faire quelque chose. »

« Il fallait absolument préparer ça parce que le lundi matin ils devaient charger sur le camion, (...) il fallait donc se dépêcher, et on était deux ou trois personnes aux machines, et puis j'ai un collègue qui s'est coupé le pouce quoi. »

En outre, nous avons également eu l'occasion d'interviewer des personnes travaillant sur des chantiers. Toutefois, sur les chantiers, stress, accoutumance et fatigue ne sont

²⁰ Pour plus de détails sur la politique de l'urgence, se référer à la problématique, plus particulièrement au chapitre concernant les mutations dans les entreprises.

pas les seuls critères à risque. Parfois, les conditions météo rendent les chantiers glissants ou boueux, ce sont également des facteurs fréquemment cités par le personnel de terrain. Cependant, ces accidents, qui sont imputés aux mauvaises conditions météorologiques, peuvent être interprétés de manière différente. En effet, ces accidents sont davantage occasionnés par des erreurs de jugement et d'action que l'ouvrier ne commettrait pas dans de bonnes conditions, autrement dit, le stress accumulé préoccupe la personne et occasionne un rétrécissement de l'attention. Cela rend l'employé stressé plus enclin à être distrait et à manquer des informations, des signaux environnementaux utiles pour prendre des décisions sûres et effectives. Ainsi, on nous a cité l'exemple d'un employé si préoccupé par sa tâche qu'il est retourné seul, le samedi, sur le chantier. Dans le cadre de son activité, suite à une chute, il s'est retrouvé coincé entre deux faces de bétons et n'a été retrouvé que le lundi par ses collègues. Cet accident n'est, à en croire les ouvriers interviewés, pas exceptionnel, mais en temps normal il y aurait eu des collègues pour secourir la personne. Cet ouvrier était au courant des risques, mais sa pensée était si occupée à satisfaire cette échéance, qu'il n'a su mesurer et prévoir les conséquences de ses actes. Pourtant, les ouvriers savent qu'il y a des risques, il est même remarquable de constater à quel point les gens que nous avons interrogés, ont tenté de nous rassurer – et peut-être de se rassurer eux-mêmes – en nous disant qu'ils n'ont pas une profession beaucoup plus risquée que les autres. Ils connaissent les menaces, mais parfois, par inattention, les oublient :

« C'est tous des risques comme dans les autres métiers, tout le monde est sujet à risques. Il faut juste savoir travailler en sachant qu'il y a toujours des risques d'avoir des accidents. Mais on essaie de les éviter au maximum en apprenant aux gens comment il faut agir. Bon, c'est vrai, il y a toujours des petits accidents qui arrivent. »

Le stress ne débouche pas uniquement sur un risque accru d'accidents mais aussi sur certaines pathologies physiques. A cet effet, le questionnaire qui concluait nos entretiens relève quelques points intéressants. L'une des questions soumises à l'appréciation des ouvriers les interroge sur les différents troubles dont ils auraient pu souffrir durant l'année écoulée²¹. La fatigue cause des problèmes à 12 personnes sur 24, les douleurs dorsales importunent également régulièrement les gens, puisque c'est le mal le plus souvent cités (15/24). Autant de cadres que d'ouvriers se plaignent de la fatigue, alors que 9 cadres – trois de plus que les ouvriers – souffrent de maux de dos. Toutefois, parmi ces cadres, six sont régulièrement présents sur les chantiers. Parmi les autres troubles mentionnés, dix personnes signalent des raideurs de la nuque et des épaules.

Les personnes devaient aussi juger leur niveau de santé sur une échelle de 1 à 5. La moins bonne note que s'est attribuée une personne est un 3. La moyenne arithmétique que nous obtenons pour l'ensemble des cadres est de 4,4, celle des ouvriers est de 3,95. En totalisant les deux moyennes, cela donne une très bonne note de 4,2²². La stratification, dont il a déjà été fait mention dans ce travail, influence la perception de

²¹ Voir tableau annexe IV.

²² La note maximale est un 5.

l'état de santé, en fonction du niveau de formation. En effet, les cadres se donnent des évaluations bien meilleures que les ouvriers. Bien plus que cela, ces appréciations ne reflètent que très peu ce qui nous a été dit lors des entretiens ou même ce qui a été rempli dans les questionnaires. La manière dont les personnes verbalisent leur niveau de santé au quotidien est en contradiction avec la manière dont ils la perçoivent à un moment précis. Ainsi, la moyenne des cadres (4,4) est paradoxale par rapport à la liste des troubles de santé relevée dans les tableaux placés en annexe. En effet, ils sont plus nombreux que les ouvriers à se plaindre de divers troubles, mais malgré cela ils se trouvent en bonne forme physique.

Lorsque les problèmes physiques sont évoqués, les individus ont une vision des choses au moment où la question est soulevée. Nous nous sommes aperçus que les personnes interrogées, les ouvriers surtout, « refoulent » l'incertitude liée à leur état de santé. Ils considèrent leur corps comme un outil de travail - sans lequel ils ne pourraient plus fournir les mêmes prestations - et toutes les vérités que pourraient révéler leur corps (ou leur état physique) ne sont pas bonnes à dire et à entendre. Ils ne tiennent pas à ce qu'une nouvelle inconnue s'ajoute aux difficultés qui dominent le marché du travail. C'est pourquoi ils ajustent la perception de leur état de santé aux exigences du travail. Comme pour se « pardonner » ces troubles, les ouvriers généralisent leur situation ; ils ont conscience de ne pas exercer un métier facile, mais trouvent des risques comparables dans d'autres corps de métier. L'expression « c'est comme ça partout » revenait souvent dans le discours des ouvriers interrogés, comme pour justifier leurs maux. Pour aller plus loin, il semblerait que les troubles physiques ainsi que les risques professionnels font partie des compétences professionnelles des ouvriers. Cela signifie qu'ils considèrent la douleur physique comme partie intégrante de leur travail. A ce propos un ouvrier nous confie :

« Physiquement... disons que je sens assez, on a mal à une jambe, pis bon ça passe quoi.» (ouvrier, 60 ans)

Comme nous l'avons fait remarquer plus haut, des différences significatives sont apparues entre les entretiens et le questionnaire final. Ainsi, durant les entretiens, peu d'ouvriers ont expliqué les divers maux dont ils souffrent quotidiennement. L'absence de verbalisation de la douleur semble pouvoir être interprétée de deux manières. La première explication s'appuie sur les recherches de David le Breton qui a théorisé le caractère tabou de la douleur dans le monde ouvrier. D'un autre côté, la non-verbalisation pourrait aussi provenir du caractère implicite de la douleur physique chez les ouvriers. Nous ne pouvons pas trancher entre ces deux explications en raison du manque d'indices ressortant dans nos entretiens.

3.2. LES CONSÉQUENCES PSYCHOLOGIQUES

La frontière entre les conséquences physiques et psychologiques est assez minime : il est en effet difficile de savoir si les troubles physiques peuvent être causés par des pressions psychologiques trop lourdes à porter. Néanmoins, la perception des personnes interrogées justifie l'intitulé de ce chapitre, car souvent, eux-mêmes classifient les différents troubles de cette façon.

Parmi les personnes interrogées, ce sont avant tout les cadres et les chefs d'entreprise qui ont parlé de leur souffrance psychologique. De même que les ouvriers en ce qui concerne la douleur physique, les dirigeants acceptent les pressions mentales que leur impose leur travail. Ils vivent ces pressions comme étant inhérentes à leurs responsabilités professionnelles. Si les personnes situées au niveau supérieur de l'échelle hiérarchique acceptent la pression mentale, c'est donc aussi et surtout car ils ont choisi leur travail en connaissance de cause. En effet, ils savaient, en acceptant leur poste, que les responsabilités engendreraient probablement une certaine pression psychique.

« Je peux encaisser beaucoup avant de m'énerver et de vraiment de me sentir stressé. » (chef d'entreprise)

Parmi les effets qui reviennent régulièrement dans les plaintes des personnes, il y a les effets émotionnels, tels que la faible estime de soi, le déplaisir, l'insatisfaction, ou encore l'ennui, pour ne citer que ces éléments :

« Je pense que c'est un manque de confiance en soi-même, pour moi. (...) On parle de vous par derrière et même si ce n'est pas vrai, ça vous stresse quand même. »

« Vous avez des buts dans votre profession, vous avez des attentes, parce que c'est une question de fierté aussi. »

Parfois, ces différents effets peuvent aller jusqu'à des pathologies sévères, tels que des troubles dépressifs majeurs qui débouchent sur des risques de suicide. Un lien existe entre l'apparition de problèmes de la santé psychologique, à travers la dépression et le syndrome d'épuisement²³, et l'importance du stress professionnel. A ces effets émotionnels peuvent s'ajouter des effets comportementaux. Parmi ces derniers, il y a les comportements de destruction et d'autodestruction, des comportements de type impulsif ou des colères :

« Lundi un des responsables n'était pas au boulot. On se fait du souci ; il nous a déjà fait le coup une fois. (...) Pendant la journée, j'ai commencé à dire qu'il fallait téléphoner aux hôpitaux, puis on l'a retrouvé à l'hôpital psychiatrique ; paraît-il qu'il a tout cassé à la maison et ce sont les « flics » qui l'ont emmené là-haut. (...) C'est des gens, ce sont des cadres de l'usine, on essaie de les sauver, de tout mettre en œuvre pour qu'ils puissent rester, mais je ne sais pas si on leur rend service. Quand tout va bien, il est tout à fait agréable, puis il débloque. Alors, il sait qu'il ne doit pas boire de l'alcool

²³ A ce sujet, l'émission télévisuelle *Temps Présent* du jeudi 24 avril 2003 a présenté un sujet sur un nouveau mal : le Burn-out, ou l'épuisement total et incontrôlé.

– je n'ai pas la certitude que c'est à cause de l'alcool qu'il a eu ça, mais ce sera certainement ça – on a l'impression qu'il est dépassé. » (chef d'entreprise)

Il apparaît de plus en plus que le nombre croissant de troubles psychologiques ne peuvent s'expliquer uniquement par référence à certains caractères du domaine industriel et d'un milieu exigeant qu'il instaure, de plus en plus artificiel, dense, omniprésent, distribuant de plus en plus massivement des sollicitations multiples et impérieuses. Mais les travailleurs « ne sont pas des machines. » (cadre) Déjà Maurice Halbwachs, entre les deux guerres, faisait observer que l'accroissement de la prospérité matérielle en Europe s'était accompagné d'un nombre croissant de suicides²⁴. De nos jours, les psychiatres et psychologues mettent en cause le milieu créé par la civilisation technique. Le manque de confiance en soi agit lorsque l'individu ne se sent pas capable d'assumer une tâche, laquelle, s'il ne la fait pas, sera réalisée par un autre.

« Si on a pas fini, il faut faire des heures supplémentaires, parce qu'en fait, on n'a pas le choix, parce qu'il y a quand même le patron qui est là, et puis si on refuse à chaque fois, c'est pas bon pour nous non plus ; on peut risquer la place ou quelque chose comme ça. » (ouvrier)

« C'est clair que j'ai une position importante, entre guillemets, ... Ca veut dire que personne n'est irremplaçable, et surtout que chaque position peut-être éliminée finalement dans une entreprise, avec la conséquence que d'autres vont devoir faire ce travail-là » (cadre)

Ainsi, le travailleur se sent obligé de tenir cette fonction et il camoufle son angoisse, notamment à travers le sport, lequel revient souvent comme « une source essentielle d'élimination du stress, [avec] la famille, les enfants ou les amis. » (cadre) Toutefois, ces éléments ne sont pas les seules sources que nous connaissons, de nos jours, afin de diminuer le stress. Nous pouvons remarquer que lors des entretiens, les individus n'ont pas mentionné l'aide de psychiatres ou de psychologues. Or, ces professions sont en plein essor depuis quelques décennies. Il y a une rupture entre ce dont les gens interrogés nous font part et la réalité délicate dont ils évitent toute allusion.

Nous venons d'évoquer la masse de travail que les personnes n'osent pas refuser de peur de voir un mandat être confié à une autre entreprise. Corrélativement, la crainte de la perte de l'emploi constitue une grosse épreuve que chaque individu affronte régulièrement dans sa carrière, qu'il soit cadre ou ouvrier. De plus, quelle que soit la situation sociale dans laquelle se trouve la personne, de nombreux facteurs indépendants de sa volonté tiennent un rôle qui influence la carrière professionnelle ; la concurrence, la compétitivité, l'efficacité priment sur tout autre élément plus humaniste. Or, un grand principe affirme l'importance capitale du travail pour l'équilibre de la personnalité humaine. Si la personne se retrouve hors du monde du travail, un sentiment d'inutilité peut se faire sentir, et – une nouvelle fois – il y a un risque de perte de confiance chez certains individus :

²⁴ HALBWACHS M., *Les Causes du Suicide*, Paris, Alcan, 1939, pp. 109-112.

« Avant, si grand-papa travaillait au CFF, t'allais au CFF et tu étais tranquille toute ta vie. Maintenant, ça, c'est fini. On va dans une entreprise, on ne sait pas pour combien de temps. Ça, quelque part, ça doit stresser quelques personnes, ne pas avoir la sécurité de dire : "Cette fois, j'ai ma place, je suis tranquille jusqu'à la fin." » (cadre)

« Je crois qu'il faut accepter l'idée de dire, bon, ben, je travaille, je donne le meilleur de moi-même sur une période et puis peut-être qu'un jour on va se débarrasser de moi, euh, comme un numéro. C'est pas agréable, mais d'un autre côté, je crois que cela fait partie d'une tendance actuelle. » (cadre)

Tous ces licenciements, liés à la conjoncture actuelle, créent, selon les propos des personnes interviewées, un entourage malsain pour l'individu. Cela facilite la naissance de tensions parmi les ouvriers, pour qui, à cette pression psychologique, s'ajoutent des efforts physiques considérables et, ainsi, diminuent la faculté de répondre correctement et de manière constructive. Le stress occasionné par des conflits interpersonnels crée une situation tendue et fragile. Les gens stressés sont moins capables d'empathie et de sensibilité interpersonnelles. Étant donné que leurs sentiments sont influencés par les conséquences psychologiques du stress et comme leur attention est centrée sur leurs propres problèmes, certaines personnes deviennent progressivement moins sensibles aux problèmes des autres :

« S'il y a des pressions, plus les gens deviennent de mauvaise humeur parce qu'on est poussé et que tout d'un coup, il y a une erreur qui se fait, et pis voilà, c'est la petite étincelle qui commence à mettre une mauvaise ambiance. (...) Puis, les gens viennent et commencent à être encore plus stressés, ils ont peur de faire encore une erreur, ça peut mettre un climat tellement malsain. » (chef de chantier)

« On avait même eu des bagarres, pour vous dire. A la fin de la journée, tellement ils étaient à leur maximum de leurs capacités. Au bout d'un moment, l'être humain, il craque, ça se bagarre.» (chef de chantier)

3.3 SYNTHÈSE : LES CONSÉQUENCES SELON LA STRATIFICATION

Après avoir mis en évidence tous les points relatifs aux conséquences du stress, nous allons nous attacher à classer ces dernières selon la stratification sociale. En effet, nous avons constaté certaines différences entre les diverses catégories socioprofessionnelles au niveau des conséquences du stress. Nous distinguons deux groupes principaux : les ouvriers ainsi que les cadres et les chefs d'entreprise. Notons en outre que d'importantes variations sont perceptibles à l'intérieur de ces deux groupes.

Dans la catégorie des ouvriers, les conséquences sont principalement d'ordre physique. En effet, les ouvriers sont très exposés aux risques physiques dans leur activité professionnelle : accidents, douleurs, rhumatismes, fatigue physique, etc. Malgré le fait que les ouvriers sont peu enclins à verbaliser leur douleur lors des entretiens²⁵, les questionnaires de fin d'entretien nous ont tout de même renseigné sur

²⁵ Se référer au point : 1.2 « Le stress définit par ses symptômes », pp. 29-31.

leur rapport à la douleur. Cette différence entre l'entretien et le questionnaire final signifie que les individus perçoivent leur état de santé au quotidien d'une manière différente que dans les questionnaires sanitaires. D'autre part, cette divergence s'explique aussi par le fait que le questionnaire de fin proposait une palette de pathologies²⁶, parmi lesquelles les personnes pouvaient opérer un choix. Nous pouvons imaginer que si certains d'entre eux avaient eux-même dû définir leurs maux, ils auraient peut-être omis certaines pathologies.

Les pathologies physiques sont considérées par les ouvriers comme faisant partie intégrante de leur activité professionnelle. Parmi ces conséquences physiques, les accidents constituent l'exemple le plus manifeste. En effet, les ouvriers perçoivent les risques d'accidents comme une part de leur travail. Il semblerait même que la manière de gérer ces risques constitue une compétence à part entière. Ainsi, afin d'évacuer la pression liée aux risques d'accident, les ouvriers perçoivent ces derniers comme relevant de la fatalité : ils doivent vivre quotidiennement avec ces risques, mieux vaut donc les accepter. Malgré tout, les ouvriers expliquent aussi certains accidents par la précipitation liée à la surcharge de travail et aux délais jugés trop courts. Notons que les accidents ne sont pas uniquement perçus comme des conséquences du stress mais aussi comme des causes de ce dernier. Ainsi, les ouvriers qui assistent à un accident ou qui en ont entendu parler, nous ont confié être plus stressés dans les heures qui suivent.

Les cadres, les chefs de chantier (ou d'atelier) ainsi que les chefs d'entreprise perçoivent d'une manière différente les conséquences du stress sur leur santé. En effet, ces personnes parlent plus des conséquences psychologiques liées à leur travail. Cette différence s'explique en partie par un type de travail, certes astreignant, mais moins axé sur l'effort physique. Parmi les pathologies psychologiques les plus souvent citées par les personnes interrogées, nous retrouvons : les troubles du sommeil, la nervosité, la difficulté de concentration, etc. Cependant, les dirigeants acceptent ces pressions psychologiques car elles sont inhérentes aux responsabilités liées à leur fonction. La majorité d'entre eux nous a d'ailleurs dit que ce type de pression fait pratiquement partie de leur cahier des charges. Contrairement aux ouvriers qui verbalisent très peu leur souffrance, les dirigeants dévoilent plus facilement les pressions dont ils font l'objet.

Jusqu'ici, nous avons essentiellement parlé des différences au niveau de la stratification en ce qui concerne les conséquences du stress. A présent, nous allons examiner plus particulièrement ce qu'il y a de commun entre les deux catégories détaillées plus haut. Ainsi, dans les questionnaires de fin, sous la rubrique « troubles de la santé », les réponses sont relativement similaires pour toutes les catégories socioprofessionnelles, et contrastent fortement avec les entretiens. La majorité des individus souffrent des mêmes types de troubles, à savoir : douleurs dorsales et rhumatismales (15 personnes), fatigue (12 personnes), troubles du sommeil (10 personnes), raideur de la nuque et des épaules (10 personnes). Il semblerait donc que les douleurs d'ordre psychologiques dont souffrent les dirigeants engendrent des

²⁶ Cf. Annexe IV : « Questionnaire de fin »

pathologies similaires à celles des ouvriers. Cette relation entre souffrance psychologique et physique avait d'ailleurs été verbalisée durant l'entretien par toutes les catégories socioprofessionnelles. Le stress est en effet perçu comme un générateur de maladies.

En outre, les ouvriers aussi bien que les dirigeants considèrent la douleur comme faisant partie intégrante de leur activité professionnelle, voire même de leurs compétences. Ainsi, les personnes n'éprouvant aucun stress sont perçues comme moins compétentes ou comme moins impliquées dans leur travail. Le stress semble donc être une obligation sociale dans le monde du travail, même si cette dernière n'est pas verbalisée par tous :

« Y'a des gens qui passent beaucoup de temps à discuter, à chercher toutes les heures un café, bon, automatiquement, on se rend compte, y'a des gens qui, faut pas dire qu'ils sont pas stressés, mais qui le montrent pas en tous cas. » (cadre)

4. GESTION ET PRÉVENTION DU STRESS

4.1 GESTION DU STRESS

Lors des entretiens, nous avons demandé aux personnes interrogées de nous expliquer leurs stratégies de gestion du stress. Parmi les stratégies les plus souvent citées par toutes les catégories socioprofessionnelles, nous retrouvons les activités sportives.

Chez les ouvriers, nous avons constaté que la propension à exercer une activité sportive dépend de l'âge des sujets. En effet, en règle générale les jeunes ouvriers (20 à 35 ans) exercent une activité physique régulière. Par contre, les plus âgés accordent une large place au repos ou alors à d'autres loisirs (activités associatives, culturelles, etc.) durant leur temps libre. Nous constatons donc que la pratique d'une activité sportive afin de gérer le stress ne dépend pas forcément de la stratification sociale mais plutôt de l'âge des personnes interrogées.

« J'ai un chien alors je vais me balader avec le chien, ça décompresse quand même. Je bouge quoi. » (ouvrier, 22 ans)

« Je fais du vélo qui bouge pas, du spinning. Ca ça décharge bien. » (ouvrier, 32 ans)

« Alors moi, c'est ce qui me fait le plus de bien. Quand je sors de l'usine, je vais m'asseoir à la maison, c'est tout autre chose. Je vais écouter des CD's, des partitions ; rien que de faire ça, cela me repose. » (ouvrier, 47 ans)

Ces résultats ne corroborent pas ceux de l'étude menée par l'Institut universitaire de médecine sociale et préventive de Lausanne auprès de collaborateurs de Nestlé²⁷. En effet, cette recherche démontre que la propension à exercer une activité physique croît

²⁷ MEYSTRE-AUGUSTINI G.G., WIESTLISBACH V., PACCAUD F., *op. cit.*, p. 43

en fonction de l'allongement de la formation des travailleurs. Ainsi, parmi les collaborateurs ayant intensifié leur activité physique, on dénombre 27,8% parmi les personnes ayant simplement terminé leur scolarité obligatoire, 44% parmi les détenteurs d'un CFC²⁸, 45,5% parmi les titulaires d'une maturité, 59% parmi les universitaires. De même, nos résultats ne correspondent pas aux conclusions des recherches de Luc Boltanski²⁹. En effet, cet auteur a étudié le rapport au corps des différentes catégories socioprofessionnelles et il a démontré l'existence de dissemblances relativement importantes. Ainsi, les classes supérieures ont un rapport au corps plus conscient, elles accordent une place importante à l'exercice physique et adoptent des comportements favorables à la santé. Par contre, les ouvriers, dont l'activité physique est plus importante au niveau de leur profession, ont tendance à moins entretenir leur corps durant leurs loisirs.

Les cadres ainsi que les chefs d'entreprise exercent de manière générale une activité physique plus ou moins régulière. Il n'existe pas de différence significative en fonction de l'âge. Cependant, pour des raisons médicales, certaines personnes plus âgées ont dû partiellement ou totalement renoncer au sport. Le sport constitue pour la majorité des cadres et des chefs d'entreprise le moyen principal pour gérer la pression subie durant leur activité professionnelle. Les études de Luc Boltanski ainsi que celles menées auprès des employés de Nestlé se vérifient donc pour les chefs d'entreprise ainsi que pour les cadres.

« J'ai une journée de congé, alors c'est une journée où je peux me reposer, je prends du temps pour moi : je peux aller nager, aller à la sauna... » (cadre, 35 ans)

« Je faisais de la course à pied. Maintenant, j'ai des problèmes avec la santé, je fais du vélo, pour aller prendre l'air, et je fais le vide. » (chef de chantier, 56 ans)

Ainsi, les stratégies de gestion du stress qui ressortent le plus souvent lors des entretiens sont les activités sportives. Ces dernières sont évoquées par toutes les catégories socioprofessionnelles. La stratification sociale n'est donc pas un facteur déterminant en ce qui concerne les stratégies de gestion du stress. Il semblerait que la classe d'âge ait un impact plus important sur la pratique d'une activité sportive, chez les ouvriers du moins. Il est cependant important de souligner que les divers moyens de gérer le stress qui ressortent dans les entretiens n'épuisent pas la réalité. En effet, il semblerait plutôt que ces moyens sont les seuls à avoir été verbalisés, surtout quand on sait par exemple que plus de vingt pour-cent des adultes prennent des médicaments contre le stress. Cependant, dans nos sociétés actuelles, les individus ne reconnaissent pas facilement avoir recours à ce type de moyen afin d'évacuer leur stress.

L'analyse des stratégies de gestion du stress nous permet en outre de mieux comprendre le rapport au corps des personnes interrogées. Ainsi, il semblerait que le rapport au corps soit construit différemment selon la classe socioprofessionnelle, pour

²⁸ CFC : Certificat Fédéral de Capacité, délivré en fin d'apprentissage.

²⁹ BOLTANSKI L., « Les usages sociaux du corps » in *Annales*, 26^{ème} année, n° 1, 1971.

les individus les plus âgés de notre échantillon. En effet, malgré leur proximité générationnelle, les ouvriers et les cadres de plus de 45 ans semblent avoir un rapport au corps très différent. La majorité des ouvriers de cette classe d'âge définissent leur corps comme un outil de travail souffrant de pathologies causées par la pénibilité de leur travail. Cependant, les ouvriers acceptent ces pathologies car elles sont inévitables, elles semblent quasiment faire partie de leur travail. De même, pour les ouvriers de cette catégorie d'âge, il paraît naturel de ne plus faire de sport.

« Q. : Est-ce que vous faites quelque chose pour évacuer le stress ?

R. : Non, du sport je fais plus. » (ouvrier)

Par contre, les chefs d'entreprise ainsi que les cadres perçoivent plutôt leur corps comme un bien à entretenir afin de pouvoir être toujours performant dans le cadre de leur activité professionnelle. Dans un sens, il semblerait donc que ces personnes considèrent aussi leur corps comme un outil de travail. Toutefois, à travers l'activité physique, ils cherchent avant tout à préserver leurs facultés psychologiques (résistance au stress, faculté de concentration, etc.).

« J'ai toujours fait beaucoup de sport et encore maintenant j'essaie de me ménager des plages pour d'autres activités. (...) J'en ai absolument besoin de pouvoir me donner des coupures dans une année. » (chef d'entreprise, 54 ans)

Une autre stratégie de gestion du stress qui a été évoquée autant par les personnes se situant au sommet de l'échelle hiérarchique que par les ouvriers, c'est la pause-cigarette. Les fumeurs se sentent sécurisés par le fait de fumer une cigarette, cela leur permet de s'échapper momentanément de leur travail, de prendre du recul. Le rôle de la cigarette est perçu de la même manière par toutes les catégories socioprofessionnelles :

« Bon, je fume, donc de temps en temps c'est ma petite clope, c'est clair, je sais pas si c'est vraiment déstressant, mais enfin, psychologiquement, ça aide un petit peu quand même... » (cadre)

« Q. : Quand vous êtes stressés, comment cela se manifeste en vous, physiquement ?

R. : Je fume plus. Heu...Ça c'est sûr. » (cadre)

« A la limite fumer une cigarette cinq minutes, ça aide. Enfin non, ça aide pas mais ça fait plaisir, il y a quand même un certain réconfort. » (ouvrier)

Paradoxalement, les personnes ayant cité la cigarette comme moyen de diminuer le stress ont aussi insisté sur les bienfaits d'une activité sportive régulière. Il semblerait donc que le fait de fumer une cigarette durant la pause leur procure un sentiment d'apaisement essentiellement durant leur travail. Les moments passés à fumer leur permettent en quelque sorte de prendre du recul par rapport à leur stress professionnel³⁰.

³⁰ Cependant, Michel Bozon et Yannick Lemel réfutent « la représentation bipolaire opposant de manière stricte le travail au non-travail ». Pour ces auteurs, la pause cigarette fait donc partie intégrante de l'activité

Par contre, les activités sportives constituent des modalités de gestion du stress à plus long terme.

4.2 GESTION DU STRESS AU NIVEAU DE L'ENTREPRISE

Après avoir examiné les modalités de gestion du stress des personnes interrogées, nous allons nous intéresser plus particulièrement aux moyens mis en œuvre par les entreprises afin de diminuer le stress des employés.

4.2.1 Organisation

Dans toutes les entreprises, une organisation du travail adaptée a été citée comme un facteur pouvant influencer de manière importante sur le niveau de stress des collaborateurs, et cela à tous les échelons hiérarchiques. Ainsi, les personnes qui trouvaient l'organisation de leur travail adaptée s'estimaient peu stressées.

« Sinon, non, du point de vue de l'organisation on est quand même pas mal au point je dirais. » (ouvrier)

« Quand c'est organisé, quand c'est bien structuré c'est beaucoup plus facile à gérer. Non seulement pour celui qui donne les ordres mais pour ceux qui sont en dessous savent qu'il y a un planning et que s'ils suivent le planning il n'y a plus de stress. Du moment que c'est bien organisé, il n'y a plus de stress parce qu'on maîtrise les choses. » (cadre supérieur)

Cependant, d'autres facteurs entrent également en ligne de compte, (notamment le fait que l'organisation du travail doive permettre une certaine souplesse) et la perception de ce qu'est une bonne organisation du travail varie grandement en fonction du poste et de l'échelon hiérarchique. En effet, pour les patrons, une bonne organisation doit permettre de satisfaire aux demandes des clients ainsi qu'aux exigences de rentabilité. Pour les exécutants, l'organisation du travail est jugée convenable lorsque les cadences sont soutenables et relativement régulières. Pour permettre les ajustements nécessaires, une bonne communication est donc essentielle.

4.2.2 Communication

La qualité du dialogue entre les différents échelons hiérarchique a été reconnue comme primordiale autant par les ouvriers que par les cadres. Le fait de se sentir écouté est important pour les ouvriers, même lorsqu'ils savent qu'il ne sera pas toujours possible à l'entreprise de répondre à leurs sujets de préoccupations.

professionnelle. BOZON M. & LEMEL Y., « Les petits profits du travail salarié. Moments, produits et plaisirs dérobés. », in *Revue Française de sociologie*, 1989, p. 124.

« Ah oui bon si y a un truc vraiment qui me déplaît ou bien comme ça je peux toujours en parler : si vraiment ça va pas je peux en parler, ça c'est sûr. Autrement je le fais toujours. »

« Oui, on peut dire ce qu'on veut, ce qu'on pense. Bon, c'est pas toujours faisable, mais bon, on peut dire ce qu'on pense. Ils sont assez ouverts à la discussion et tout. »

Les cadres supérieurs ont tous déclaré qu'ils étaient ouverts à la communication et que celle-ci était indispensable à une bonne gestion du travail de chacun.

« Du dialogue, du dialogue du dialogue. (...) Je veux dire par là que c'est autour d'une table qu'on peut très souvent trouver une solution. Très souvent. »

« Les décisions sont prises toujours sur la base d'un échange, et d'une recherche en commun de la meilleure organisation. Donc là on a toute une organisation chez nous pour justement échanger sur les problèmes d'organisation, la charge de travail, la répartition des ressources et généralement les décisions sont prises sur la base de concertations.

Q. : Vous avez des réunions avec les délégués ?

R. : Oui. On est une petite structure, donc dans notre organisation y a des cadres et des non cadres. En général, les cadres participent aux discussions et les non cadres sont représentés ou par leur chef de service ou par leur cadre en fait. Mais parfois on fait participer les monteuses parce que c'est eux qui travaillent au quotidien donc ils savent quels sont leurs besoins, quelles sont leurs difficultés. Donc on fait beaucoup participer les gens. »

Tous les enquêtés s'accordaient sur l'importance d'une bonne communication au sein de l'entreprise car elle permet d'éviter ou de résoudre des situations de stress. Cependant, si l'organisation de certaines entreprises valorise déjà la communication et la promeut, d'autres entreprises n'ont pas encore développé une structure permettant une communication efficiente.

4.2.3 Programmes spécifiques

Deux des six entreprises que nous avons visitées avaient des programmes visant explicitement à améliorer les conditions de travail par le dialogue et la formation. Ces programmes ne visaient pas explicitement la diminution du stress, mais ils ont été mentionnés à différentes reprises comme des efforts bienvenus dans cette direction.

- L'un de ces programmes visait principalement une meilleure organisation et consistait en des journées de formation et de discussion.
- L'autre était plus spécifiquement un programme de prévention visant les atteintes à la santé dans sa globalité. La participation à ce programme faisait partie intégrante du contrat de travail. Les cadres et cadres intermédiaires avaient l'obligation d'aller parler avec les personnes qui dépendaient d'eux et dont la santé leur semblait mise en danger d'une manière ou d'une autre.

Il comprenait du matériel didactique afin d'apprendre à reconnaître certains symptômes pouvant signaler une atteinte à la santé.

Dans les deux cas, les collaborateurs ont déclaré qu'ils appréciaient les efforts de prévention et d'amélioration des entreprises, même lorsque cela représentait une surcharge de travail pour eux.

4.3 PROPOSITION DES ENQUÊTÉS

A la fin des entretiens, nous avons demandé si les personnes interviewées avaient des propositions concrètes afin de diminuer le stress dans les entreprises ; les personnes ont manifesté de la difficulté à trouver des idées, mais quelques propositions ont tout de même émergé. Les ouvriers et cadres étaient d'accord sur plusieurs points :

- L'organisation : pour les ouvriers tout comme pour les chefs d'ateliers et les cadres, une bonne organisation permet d'exécuter les tâches sans problèmes et en toute tranquillité. Certaines personnes estiment que l'organisation pourrait être améliorée : en ce qui concerne les commandes, par exemple, le matériel ne se trouve pas toujours là au moment où on en a besoin, car les personnes oublient de le commander en pensant qu'il en reste dans les stocks. La gestion du temps pourrait aussi être améliorée dans certains cas ; si un département a de la peine à se tenir à jour, les autres départements en pâtissent, puisqu'ils dépendent les uns des autres.

« Et pis des fois eux ils ont du retard ou bien ils acceptent des délais de suite disons, et c'est à nous de stresser dans l'atelier pour le faire quoi. » (ouvrier)

- Un grand nombre d'ouvriers et responsables de secteurs souhaiteraient plus de personnel, car ils ne parviennent pas à terminer leur travail dans les délais. S'il y avait assez de personnel, l'ambiance de travail et la communication entre les collaborateurs serait meilleure. Mais ils savent que la conjoncture ne permet pas d'engager plus de personnes, donc ce souhait reste un « rêve ».

« C'est clair que ça permettrait de travailler moins vite, plus correctement. De faire moins d'erreurs, d'avoir moins de réclamations ».

« Une grande solution à notre stress, c'est aller moins vite, donc il n'y a pas vraiment de solution à part engager plus de personnes. » (cadre intermédiaire)

Les cadres, chefs d'atelier et directeurs mettent en avant divers points :

- Un grand nombre d'entre eux estiment que le dialogue joue un rôle non négligeable : dialoguer permet de régler les problèmes (inter)personnels, de travail, et d'organisation entre autre. Les entreprises qui n'accordent pas assez d'importance à la communication ne peuvent pas bien fonctionner et ne prennent absolument pas les souhaits et problèmes des travailleurs en compte. Un des rôles clé du manager et du directeur consiste à écouter les gens.

« Si vous communiquez pas ou si vous communiquez mal, ça n'ira pas. Après vous avez effectivement un mauvais climat qui s'installe. Il faut pas prendre les gens pour des andouilles, donc il faut leur expliquer ce qu'on peut leur expliquer, leur dire la situation, être transparent : quand il y a des difficultés, il vaut mieux les expliquer aux gens, et surtout leur dire ce qu'on va faire, ce qu'on fait pour améliorer la situation. Je crois que ça c'est un traitement préventif contre le stress ». (cadre)

- Mettre en place des ateliers de discussion sur un thème précis pour que les participants puissent s'exprimer librement sur leurs soucis, leurs revendications, leur stress, etc. Certains cadres ont proposé la mise en place de cours internes à l'entreprise axés sur la gestion du stress, afin de traiter du problème avec un spécialiste de ce domaine.

- Un cadre estime qu'une salle de repos et de sport pourrait être installée, comme dans certaines entreprises aux Etats-Unis, afin que les employés se relaxent pendant la pause de midi. Cependant, ceci impliquerait un changement dans la façon de travailler : c'est peut-être une question de culture de travail.

- Un autre point important relevé par les cadres et les chefs d'ateliers est la flexibilité dans les horaires : le fait de pouvoir finir plus tôt si on a un rendez-vous par exemple représente une chance. Il est ainsi plus aisé de s'organiser et le stress est moins présent.

« On a des horaires libres, si le soir on finit un peu plus tard, on peut commencer un peu plus tard le lendemain ».

Cependant, l'organisation du travail en horaires flexibles n'est pas toujours réalisable dans toutes les entreprises ainsi que dans tous les postes de travail.

Les ouvriers, quant à eux, proposent plusieurs choses :

- La question du dialogue représente aussi une revendication importante : les ouvriers qui ne se sentent pas écoutés, qui estiment que la communication pourrait être améliorée dans leur entreprise jugent que la direction devrait être à l'écoute du personnel, et se déplacer sur la place de travail pour se rendre compte de la pénibilité des tâches. La communication est primordiale : lors de licenciements, par exemple, le directeur se doit d'expliquer la situation à ses collaborateurs ; ainsi, la confiance s'installe. Si le directeur montre de l'intérêt pour les ouvriers, ceux-ci le respecteront et s'impliqueront dans leur travail.

« Je pense que c'est tous ceux qui sont responsables, d'être un peu plus...justes disons, qu'ils accordent plus d'importance aux plus petits, vous voyez, à l'écoute des gens. (...) Il y en a qui ne connaissent même pas le directeur, il y a pas assez d'information, ils ont aussi des soucis, c'est clair, mais... ».

« Des fois ce que je trouve triste dans une grande entreprise comme celle-là, c'est qu'on nous dit rien. On est des numéros pour le boss. »

- Ils voudraient que les personnes travaillant dans le bâtiment et l'industrie aient tous droit à la retraite à soixante ans. Tous nous ont dit que leur métier est usant et qu'ils commencent à travailler à l'âge de 18 ans.

- Une meilleure organisation : recevoir les commandes plus rapidement par exemple.

- Sur un chantier, par exemple, les ouvriers nous ont fait part de leurs bonnes conditions de travail : entre autre le chauffage dans les cabanes, et l'entreprise paie une partie de leurs habits de travail et leur a offert une veste. Ceci est primordial pour que les employés se sentent bien sur le lieu de travail, aient envie de s'investir, s'identifient à l'entreprise et ne ressentent pas de stress. Or, les conditions ne sont pas aussi bonnes sur tous les chantiers ; il n'y a pas forcément de chauffage dans les cabanes par exemple.

- Baisser les heures de travail afin de se consacrer davantage à la vie de famille et aux loisirs. Cette proposition va de pair avec l'augmentation de personnel, qui permettrait une meilleure collaboration et éviterait les accidents.

« Des fois on se dit, je fais vite ça moi-même, ça doit aller, pis l'accident arrive ». (ouvrier)

- Des délais plus longs et plus réalistes afin de ne pas se sentir oppressé par le temps.

Ainsi, même si les personnes paraissaient un peu empruntées et manquaient d'imagination lorsque nous leur avons posé cette question concernant les propositions, elles ont réussi à émettre des idées: les ouvriers avaient des revendications concrètes, pragmatiques, concernant l'amélioration de leurs conditions de travail. Les cadres et directeurs, quant à eux, ont surtout parlé de la communication, et estimaient qu'elle était satisfaisante au sein de leur entreprise. Il semblerait qu'il y ait parfois un certain décalage entre les dires des ouvriers et des cadres au sujet du dialogue : les premiers le jugeant insuffisant et les seconds satisfaisant.

Quelques propositions s'avèrent assez difficilement accessibles, comme par exemple la diminution du temps de travail du personnel, mais sont le reflet d'un véritable besoin aujourd'hui. D'autre part, les propositions soulevées par les ouvriers concernent avant tout les problèmes rencontrés dans leur poste de travail. Leurs idées sont donc ciblées sur des ennuis très précis, ils tiennent peu compte de l'organisation globale de l'entreprise contrairement aux cadres.

Les propositions des ouvriers semblent découler avant tout de facteurs exogènes. En effet, ils remettent en cause les problèmes liés à l'organisation au sein de leur équipe de travail. Par contre, les dirigeants ont plus tendance à évoquer des idées de type endogène afin de diminuer le stress. Ces derniers sont en effet plus enclins à remettre en cause leur manière d'interagir avec les employés. Ils tentent de trouver des solutions qu'ils pourraient eux-même réaliser afin de permettre une diminution du stress dans l'entreprise.

Les réponses apportées aux questions relatives aux mesures potentiellement réalisables afin de prévenir et de diminuer le stress dans l'entreprise contrastent en

général avec le reste de l'entretien. En effet, les propositions émises sont soit très stéréotypées car les enquêtés reproduisent le discours vulgarisé de la prévention du stress, soit du domaine de l'utopie.

V MISE EN VALEUR ET OPÉRATIONNALISATION DES RÉSULTATS

Cette dernière partie a pour objectif de proposer des moyens concrets visant la diffusion des résultats auprès des entreprises enquêtées ainsi qu'auprès d'autres publics cibles. Ensuite, nous reprendrons les propositions faites par les enquêtés (cf. point 4.3) afin d'en faire des propositions qui pourraient être concrètement applicables.

1. DIFFUSION DES RÉSULTATS

1.1 Auprès des entreprises enquêtées

Tout d'abord, il semble judicieux de faire parvenir le document final de la présente recherche ainsi qu'un résumé aux diverses entreprises ayant pris part à cette dernière. Ces deux manières de présenter nos résultats permettent de toucher un plus grand nombre de personnes. Par la suite, nous envisageons de convier les chefs d'entreprise, les cadres ainsi que des délégués des ouvriers à une table ronde afin de confronter nos résultats et de solliciter un feed-back. Le fait de réunir le personnel ainsi que les directeurs des diverses entreprises ayant pris part à notre recherche favorise la mise en commun des expériences vécues. La table ronde pourrait avoir lieu au sein même de la chaire de Travail Social et Politiques Sociales de l'Université de Fribourg.

En préambule à l'ouverture de la table ronde, nous envisageons de présenter brièvement les résultats de notre recherche. Ensuite, nous proposerons des thématiques à discuter en groupe. Il paraît intéressant de former successivement deux types de groupes. Tout d'abord, des groupes composés d'une part de cadres et de dirigeants des diverses entreprises et d'autre part d'ouvriers ou de leurs représentants confronteraient leurs points de vue. Après une mise en commun des discussions ayant émergé dans ces deux types de groupes, nous proposerons de former une table ronde composée de personnes issues de la même entreprise. Pour finir, nous proposerons de faire une synthèse des diverses discussions.

Si le contenu des discussions émergeant de la table ronde semble offrir des intérêts qui pourraient être appliqués à d'autres entreprises ; il serait envisageable de diffuser un compte rendu de cette table ronde sur Internet.

1.2 Auprès des publics intéressés

Parmi les publics susceptibles d'être intéressés à notre recherche nous pouvons citer :

Dans le canton de Fribourg :

- la Fondation Charlotte Olivier de Fribourg,
- l'Université de Fribourg, plus particulièrement la Chaire francophone de Travail Social et Politiques Sociales ainsi que la Faculté de Médecine,

- KMU Institute PME, Haute Ecole de Gestion, Fribourg,
- Entraide ouvrière du canton de Fribourg,
- Inspectorat du travail du canton de Fribourg¹,
- Le département de l'économie et de l'emploi du canton de Fribourg (DEE),
- La direction de la santé et des affaires sociales du canton de Fribourg (DSAS), plus particulièrement le service de l'AI et le service de la santé publique,
- Etablissement cantonal des assurances sociales de Fribourg,
- La section fribourgeoise de l'association suisse des personnes invalides,
- Les antennes syndicales du canton de Fribourg,
- Etc.

Au niveau national :

- IST - Institut universitaire romand de Santé au Travail, Lausanne,
- Le Secrétariat d'Etat à l'Economie (SECO),
- Le service Travail et Santé (AGAB),
- La Task Force PME²,
- Caisse Nationale d'Assurance (CNA),
- Etc.

Personnes travaillant sur le sujet :

- Docteur Alain Kiener,
- Elisabeth Conne-Perreard et son équipe de recherche,

Afin de toucher le public susmentionné, nous envisageons d'en publier les résultats au moyen d'un site Internet, lequel sera lié à celui de la Fondation Charlotte Olivier ainsi qu'à celui de la Chaire de Travail Social et Politiques Sociales. Ce site pourrait comporter le résumé de notre recherche, une bibliographie thématique ainsi qu'une page de questions-réponses (FAQ).

D'autre part, la Chaire de Travail Social nous offre la possibilité de publier les principaux résultats de notre recherche dans le semestriel « Liens de Chaire » ainsi que dans le mensuel « Universitas Friburgensis » publié par l'Université. En outre, nous

¹ <http://www.etatfr.ch/ict/>

² <http://www.pmeinfo.ch>

pourrons bénéficier des débats publics « Les Midis du Social »³ organisés tous les premiers mardi du mois par la Chaire de Travail Social. Nous y animerons un débat autour du thème du stress au travail, encadrés par les partenaires de notre recherche. Cette participation fera l'objet d'un article dans le quotidien fribourgeois « La Liberté ».

2. PROPOSITIONS CONCRÈTES

Parmi les propositions envisagées par les enquêtés, nous pouvons citer, selon leur fréquence d'apparition :

- Amélioration de la communication : ateliers de discussion,
- Amélioration de l'organisation de l'entreprise : augmentation des délais, du nombre d'employés, diminution et flexibilisation des heures de travail, âge de la retraite,
- Cours donnés par un spécialiste afin de diminuer le stress,
- Salle de repos

Nous retrouvons dans les propositions émises par les enquêtés, les trois niveaux d'intervention que distingue habituellement la promotion de la santé : le niveau sociétal, l'entreprise et le niveau individuel.

Les propositions susmentionnées nous paraissent pertinentes en ce qu'elles font écho à la littérature médicale⁴. Celle-ci établit que les mesures visant à réduire la flexibilisation des horaires (travail posté, travail irrégulier, etc.), à diminuer les heures de travail et à offrir une retraite anticipée pour les personnes employées à des travaux pénibles permettent une diminution de la morbidité précoce. Cependant, les propositions visant des modifications dans l'organisation du travail (au niveau social et au niveau des entreprises) sont certainement pertinentes mais dépassent malheureusement notre sphère de compétence. En effet, ces dernières relèvent plus particulièrement des revendications syndicales ainsi que des politiques sociales.

Cependant, les propositions allant dans le sens d'une meilleure communication entre les diverses sphères de la hiérarchie nous permettent d'émettre des recommandations pour l'instauration de mesures concrètes de prévention du stress. Il serait en effet possible d'organiser des ateliers de discussion entre les chefs d'entreprise, les cadres et les délégués des ouvriers afin de trouver ensemble des solutions face au stress. Pour

³ A ces débats publics participent différentes personnalités du monde politique et académique, encadrés par un médiateur.

⁴ Une littérature abondante traite de ces diverses problématiques. Nous pouvons citer entre autres: PETERSON M., «Work, Corporate Culture and Stress: Implications for Worksite Health Promotion. » in *American Journal of Health Behaviour* 21.4. 97, p. 243-252.; DE GAUDEMARIS R., LANG T., HAMICI L., DIENNE E., CHATELLIER G., «Social and professional factors, occupational environmental strain and cardiovascular diseases », Service de médecine et santé au travail, Centre Hospitalier Universitaire de Grenoble ; CEZARD M., DUSSERT F., GOLLACM., « Les facteurs de pénibilité mentale au travail, résultats de l'enquête Conditions de travail de 1991 », *Premières informations*, N°265, SES, février 1992; BUE J., CEZARD M., HAMON-CHOLET S., ROUGERIE C., VINCK L., « De l'intensification du travail », *Santé et Travail*, N°27, Mutualité Française, avril 1992, etc.

permettre le bon fonctionnement de ces ateliers, il semble important de les agencer à intervalle régulier, même en cas d'absence apparente de problèmes à discuter. En outre, la présence d'un modérateur externe à l'entreprise est incontournable afin de permettre une équité de parole entre les diverses catégories socioprofessionnelles et d'assurer une certaine neutralité dans les débats. Il convient dès lors de fixer des règles précises afin de permettre une communication libre et spontanée et de protéger les participants d'éventuelles mesures de rétorsion pouvant faire suite aux opinions émises durant les ateliers⁵.

Parmi les propositions envisagées, les cours donnés par un spécialiste nous semblent pertinentes et applicables. Toutefois, ces cours permettraient de compléter l'approche mentionnée ci-dessus car ils visent avant tout à améliorer les facultés de gestion du stress des individus. Cette approche, malgré son apparent bien-fondé, contribue à reporter sur l'individu la responsabilité de son stress alors que celui-ci découle principalement de facteurs macro-sociaux⁶. En outre, cette manière de résoudre les problèmes de stress, bien que pouvant s'avérer utile, ne remplace en aucun cas une réflexion de fond sur l'impact du travail sur la santé. Cette réflexion devrait avoir lieu au niveau macro-social mais n'exclut pas que certaines entreprises choisissent de s'engager activement pour la promotion de la santé.

⁵ De telles réunions sont fréquemment appelées « cercles de qualité » ou « groupes de progrès », et on pourra consulter à ce sujet : KÉLADA J., *Comprendre et réaliser la qualité totale*, Dollard-des-Ormeaux, Éditions Quafec, 1991, pp. 119-151, MONTEIL B. et alii, *Cercles de qualité et de progrès pour une nouvelle compétitivité*, Paris, Éditions d'organisation, 1983, ou sur Internet :

<http://www.geocities.com/CollegePark/Library/2251/cercles.htm>

⁶ A ce propos, consulter, par exemple: BECK U., *La Société du risque*, Paris, Aubier, 2002.

VI CONCLUSION

Suite au mandat qui nous a été confié, nous avons exploré les diverses manières d'aborder la problématique de la santé au travail. Étant donné que de nombreuses études se sont déjà préoccupées de la santé physique, nous nous sommes intéressés plus particulièrement aux aspects psychologiques de la santé. Afin de définir plus précisément notre champ d'étude, nous avons axé notre recherche sur le stress et la façon dont il est perçu. En effet, la notion de stress apparaît de plus en plus fréquemment sans pour autant être toujours bien définie. C'est pourquoi il nous a paru intéressant d'aborder le sujet à travers les perceptions des individus.

Ce thème nous a amenés à nous interroger sur différentes thématiques, à savoir : les changements macro-économiques et leurs répercussions sur les entreprises et sur les travailleurs, les mutations organisationnelles des entreprises ainsi que leurs effets sur les travailleurs. D'autre part, nous avons exploré les influences de la stratification sur la perception que les individus ont de la santé physique et psychologique.

Ces pistes théoriques nous ont conduit à élaborer un guide d'entretien autour de deux thèmes : le travail et la santé. En effet, nous avons cherché à obtenir des renseignements relatifs à l'évolution du contexte économique et organisationnel des entreprises à travers les regards croisés de leurs employés provenant de divers niveaux hiérarchiques. Par ailleurs, nous voulions comprendre l'influence de ces évolutions sur la santé psychologique des individus et déterminer en quoi elles peuvent constituer des facteurs de stress. Nous avons interrogé vingt-quatre personnes dans sept PME fribourgeoises du domaine de la construction.

Ces entretiens nous ont permis de faire émerger quatre dimensions d'analyse différentes : les différences de définition du stress en fonction de la stratification sociale, les diverses causes de stress, les conséquences de ce stress ainsi que des propositions visant à prévenir et à diminuer le stress lié au travail.

Les définitions du stress qui ont émergé de nos entretiens avec les enquêtés varient selon la position hiérarchique des individus. Les causes du stress revêtent une grande importance dans les définitions du stress, toutes catégories professionnelles confondues. Malgré tout, des différences subsistent dans les manières d'appréhender ces causes. Ainsi, les cadres définissent prioritairement le stress par rapport à ses causes et cherchent spontanément des solutions à celles-ci, se responsabilisant par là même face à leur stress. D'autre part, les ouvriers ont tendance à définir leur stress par ses symptômes, principalement la fatigue physique. Le stress n'est généralement pas considéré comme une maladie mais comme un générateur de pathologies.

La question des délais liée à l'organisation du travail en flux tendus représente une source majeure de stress. Ce type d'organisation du travail contraint les individus à une flexibilité accrue et dans ce contexte, toute perturbation de la chaîne de production se répercute inmanquablement d'une étape à l'autre, générant des problèmes en

cascade ainsi que du stress à tous les niveaux. Les nouvelles formes d'organisation du travail sont donc les principales responsables de l'augmentation du stress chez les travailleurs.

Cependant, les entreprises sont souvent contraintes de travailler de cette façon pour assurer leur viabilité, notamment dans le domaine du bâtiment. En effet, les entreprises doivent faire face à une concurrence accrue et à une conjoncture instable. Cela les contraint fréquemment à des restructurations pouvant entraîner des licenciements. Cette instabilité est perçue de manière négative pas les travailleurs, pour qui elle peut constituer un facteur de stress important. Toutefois, les cadres semblent moins préoccupés par les risques de licenciement pour des motifs économiques. Cela peut s'expliquer par leur culture du travail qui valorise la flexibilité et la responsabilité individuelle.

Parmi les types de conséquences du stress citées par les enquêtés, nous pouvons en distinguer principalement deux, à savoir : les conséquences physiques et psychologiques. Ceux-ci sont très nettement répartis en fonction de la stratification. Les ouvriers ont mis en évidence les conséquences d'ordre physique liées aux risques inhérents à leur activité professionnelle : accidents, rhumatismes, douleurs diverses, fatigue, etc. Ces pathologies physiques sont considérées par les ouvriers comme faisant partie intégrante de leur travail. Par contre, les cadres insistent sur les conséquences psychologiques : nervosité, difficulté de concentration, troubles du sommeil, etc. De même que les ouvriers, les cadres perçoivent ces conséquences comme inhérentes aux responsabilités liées à leur fonction.

Nous avons conclu nos entretiens par une question visant à faire émerger des propositions concrètes afin de prévenir et de réduire le stress dans les entreprises. Parmi celles-ci, certaines nous paraissent relever d'une sphère de compétence qui dépasse le niveau des entreprises. Ainsi, l'abaissement de l'âge de la retraite, l'augmentation des délais de production, la diminution des heures de travail, l'embauche de personnel supplémentaire, etc. nécessitent des changements macro-sociaux tant au niveau de l'économie que des politiques sociales.

Par contre, à partir d'autres idées émises, il nous est possible de proposer des moyens concrets afin de prévenir ou de diminuer le stress. Il serait par exemple envisageable de mettre en place des ateliers de discussion afin d'améliorer la communication au sein de l'entreprise. En effet, l'importance d'une bonne communication est apparue comme primordiale pour toutes les personnes interrogées. Le recours à une aide plus personnalisée au niveau de la gestion du stress (sous la forme de cours ou d'atelier par exemple) pourrait constituer une autre solution ou une solution complémentaire.

Nous espérons que cette recherche et les propositions qui en découlent soient un premier pas vers une prise en compte plus importante de la promotion de la santé dans le monde du travail.

BIBLIOGRAPHIE :**LITTÉRATURE MÉDICALE :**

- BOUCHARDY C., SCHULER G., MINDER C., HOTZ P., BOUSQUET A., LEVI F., TORHORST J., RAYMOND L., *Cancer risk by occupation and socioeconomic group among males. A study by the Association of Swiss Cancer Registries. Scand J Work Environ Health*, 2001.
- BUE J., CEZARD M., HAMON-CHOLET S., ROUGERIE C., VINCK L., « De l'intensification du travail », *Santé et Travail*, N°27, Mutualité Française, avril 1992.
- CEZARD M., DUSSERT F., GOLLAC M., « Les facteurs de pénibilité mentale au travail, résultats de l'enquête Conditions de travail de 1991 », *Premières informations*, N°265, SES, février 1992.
- CONNE-PERREARD E. & alii, *Effets des conditions de travail défavorables sur la santé des travailleurs et leurs conséquences économiques*, Conférence romande et tessinoise des offices cantonaux de protection des travailleurs, Genève, 2001.
- COX S. & COX T., *Psychosocial and organizational hazards at the workplace: control and monitoring*, Copenhagen, WHO Regional Office for Europe, 1993.
- DE GAUDEMARIS R., LANG T., HAMICI L., DIENNE E., CHATELLIER G., « Social and professional factors, occupational environmental strain and cardiovascular diseases », Service de médecine et santé au travail, Centre Hospitalier Universitaire de Grenoble, 2000.
- GABRIEL P. & LIIMATAINEN M.R., *Mental health in the workplace: Introduction*, Genève, BIT, 2000.
- MEYSTRE-AUGUSTINI G.G., WIESTLISBACH V., PACCAUD F., *Renforcer la prévention des maladies et la promotion de la santé dans l'entreprise : Évaluation des besoins et de l'intérêt des collaborateurs pour le renforcement de la politique sanitaire développée par l'entreprise*, Éd. Raisons de Santé, IUMSP, Lausanne, 2000.
- Programme National de promotion de la santé N° 1 : « Promotion de la santé et travail », CNA, sur mandat de la Fondation suisse pour la promotion de la santé, 1995.
- Psychosocial factors at work and their relation to health*, Geneva, World Health Organization, 1987.
- RAMACIOTTI D. & PERRIARD J., *Les coûts du stress en Suisse*, Publication du SECO, 2000.

LITTÉRATURE SOCIOLOGIQUE:

- ABRIC J.C., *Pratiques sociales et représentations*, Paris, PUF, 1994.
- ADAM P. & HERZLICH C., *Sociologie de la maladie et de la médecine*, Paris, Editions Nathan, 1994.
- APPAY B. & THEBAUD-MONY A. (ss dir. de), *Précarisation sociale, travail et santé*, Paris, IRESCO, 1997.
- AUBERT N. & DE GAULEJAC V., *Le coût de l'excellence*, Paris, Seuil, 1991.
- BAREL Y., « Le Grand Intégrateur » in *Connexions*, N° 56, février 1990.
- BARTHE J.-F., DRULHE M., QUERALTO C., *Symptômes dépressifs et trajectoires de désocialisation: une étude de cas dans le secteur tertiaire*, in BEUF P., *La santé psychologique comme observable*, Paris, Edition de l'INSERM. Coll. Colloques de l'INSERM, vol. 192, 1984.
- BECK U., *La société du risque*, Paris, Éd. Aubier, 2002.
- BERNOUX P., *La Sociologie des entreprises*, Paris, Éd. du Seuil, 1999.
- BERNOUX P., *La Sociologie des organisations*, Paris, Éd. du Seuil, 1985.
- BLAIS L., *Pauvreté et santé mentale au féminin. L'étrangère à nos portes*, Ottawa, Presses de l'Université d'Ottawa, 1998.
- BLIN J.F., *Représentations, pratiques et identités professionnelles*, Paris, L'Harmattan, 1997.
- BOLTANSKI L., « Les usages sociaux du corps » in *Annales*, 26^{ème} année, n° 1, 1971.
- BOUCHAYER F., *Bilans de santé / bilan de vie. Rapports à la santé et trajectoires socioculturelles*, Paris, Rapport à MIRE, 1989.
- BOULTE P., *Individus en friche*, Paris, Desclée de Brouwer, 1995.
- BOURDIEU P. & BOLTANSKI L., *Le titre et le poste : entre le système de production et le système de reproduction*, Actes de la recherche en sciences sociales (2), 1975, p. 95-107.
- BOURDIEU P., *Condition de classe et position de classe*, Archives européennes de sociologie, tome VII, n° 2, 1966.
- BOURGET-DEVOUASSOUSS J., « Santé et inégalités » in *Etudes statistiques*, n° 2, 1992.
- BOUVIER P., *Le travail*, Paris, PUF, 1991.
- BOZON M. & LEMEL Y., « Les petits profits du travail salarié. Moments, produits et plaisirs dérobés. », in *Revue Française de sociologie*, 1989.
- BRÉNOT J. & TUVÉE L., *Le changement dans les organisations*, Paris, PUF, 1996.

- CASTEL R., *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Paris, Gallimard, 1995.
- CHANTLAT J.-F., *Usure différentielle au travail, classes sociales et santé: un aperçu des études épidémiologiques contemporaines*, le mouvement social, n° 124, 1983.
- CHARRIÉ J.P., *Les activités industrielles en France*, Paris, Masson, 1995.
- CLEMENT S., *D'un usage sociologique du corps*, Cahiers du Centre de recherches sociologiques, n° 5, 1987.
- Collectif travail santé mondialisation, *Pour ne pas perdre sa vie à la gagner*, Genève, 2002.
- COSTALAT-FOUNEAU A.M., *Identité sociale et dynamique représentationnelle*, Rennes, Presse Universitaire de Rennes, 1997.
- DE CERTEAU M., *L'invention du quotidien, arts de faire*, Paris, Gallimard, 1990.
- DE GAULLEJAC V., "L'entreprise managériale" in *Organisation et Management en questions*, Collectif Sciences Humaines Dauphine, Paris, L'Harmattan, 1988.
- DESPLANQUES G., « L'inégalité sociale devant la mort » in *Economie et statistique*, n° 162.
- DEJOURS C., *Travail, Usure mentale : Essai psychopathologique du travail*, Paris, Bayard, 1993.
- DETREZ C., *la construction sociale des corps*, Paris, Point Seuil, 2002.
- DRULHE M., *Santé et société. Le façonnement sociétal de la santé*, Paris, PUF, 1996.
- DUBAR C., *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*, Paris, Armand Colin, 1991.
- EHRENBERG A., *Le culte de la performance*, Paris, Calmann-Lévy, 1991.
- EHRENBERG A., *La fatigue d'être soi*, Paris, Poches Odile Jacob, 1998.
- FOURASTIE J., *Les trente Glorieuses ou la révolution invisible de 1946 à 1975*, Paris, Éditions Fayard, 1979.
- FRIEDMANN G., *Le travail en miettes*, Paris, Éditions Gallimard, 1964.
- GIDDENS A., *Les conséquences de la modernité*, Paris, Éd. L'Harmattan, 1994.
- GAUDARD G., MACHERET G., PASQUIER J., SCHNEIDER B., VALARCHE J., *Où en est l'économie fribourgeoise ?*, Éditions universitaires Fribourg Suisse, 1978.
- HALBWACHS M., *Les Causes du Suicide*, Paris, Alcan, 1939.
- HERMEL P., *Le management participatif*, Paris, Éd. d'organisation, 1988.
- HERZLICH C. & PIERRET J., *Malades d'hier, malades d'aujourd'hui*, Paris, Éditions Payot, 1984.

- HERZLICH C., *Santé et maladie : analyse d'une représentation sociale*, Paris, Édition de l'école des hautes études en sciences sociales, 1984.
- HUTTON W., *High Risk Strategy*, in PIERSON C. & CASTLES F.G. (éd.), *The Welfare State reader*, Oxford, Polity Press, 2000.
- JODELET D. (ss la dir. de), *Les représentations sociales*, Paris, PUF, 1989.
- JODELET D., *Folies et représentations sociales*, Paris, PUF, 1989.
- JODELET D., *La Représentation sociale du corps*, Paris, Cordes, 1976.
- KARASEK R. & THEORELL T., *Healthy work : stress, productivity, and the reconstruction of working life*, Basic Books, New York, 1990.
- KUTY O., *La Négociation des valeurs, Introduction à la sociologie*, Bruxelles, De Boeck Université, 1998.
- LAÏ DI Z., "L'urgence ou la dévalorisation culturelle de l'avenir" in *Esprit*, N°2, Février 1998.
- LALLEMENT M., *Histoire des idées sociologiques, de Parsons aux contemporains*, Paris, Nathan, 2000.
- LE BRETON D., « Les dimensions culturelles de la douleur », in *Sciences Humaines* n° 49, avril 1995.
- LECLERC A., FASSIN D., GRANDJEAN H., KAMINSKI M., LANG T., *Les inégalités sociales de la santé*, Paris, Éditions La Découverte et Syros, 2000.
- LÉVY C. & VALLIN J., « La mortalité par catégorie socioprofessionnelle. Essai de calcul direct » in *Population*, 36^{ème} année, n° 4-5.
- MONROY M., *La violence de l'excellence, Pressions et contraintes en entreprise*, Revigny-sur-Ornain, Éd. Hommes et Perspectives/Martin Média, 2000.
- PETERS T., *Le Chaos management, manuel pour une nouvelle prospérité de l'entreprise*, Paris, Interéditions, 1988.
- PROVIDOLI N., *L'organisation des entreprises au fil du temps*, Mémoire de licence, Dpt de sociologie, Université de Genève, 1995.
- ROCHEFORT R. ET MEYER C., « Les inégalités sociales de santé. Rapport de l'atelier n° 2 » in SOUBIE R., *Santé 2010. Équité et efficacité du système*, Paris, la documentation française, 1993.
- SENNETT R., *The Corrosion of Character*, New York, W.W. Norton & Co., Inc., 1998.
- ZOHAR D., *Rewiring the Corporate Brain : Using the new Science to Rethink How We Structure and Lead Organisations*, San Fransisco, Berrett-Koehler Publishers, 1997.

MÉTHODOLOGIE :

- DEMAZIERE D. & DUBAR C., *Analyser les entretiens biographiques. L'Exemple des récits d'insertion*, Paris, Nathan, 1997.
- DOISE W., CLÉMENCE A. & LORENZI-CIOLDI F., *Représentations sociales et analyses de données*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, 1992.
- LEBRUN M. (ss. la dir. de), *Les représentations sociales, des méthodes de recherche aux problèmes de société*, Québec, Les Éditions Logiques, 2001.
- MAGET M., *Guide d'étude directe des comportements culturels*, Paris, CNRS, 1962.
- QUIVY R. & VAN CAMPENHOUDT L., *Manuel de recherche en sciences sociales*, Paris, Editions Dunod, 1995.

ARTICLES :

- BODART SENN J., « Un brin d'éthique dans les entreprises? », in *Repère social*, N° 36, avril 2002, pp. 21-22.
- BOZON M. & LEMEL Y., « Les petits profits du travail salarié. Moments, produits et plaisirs dérobés. », in *Revue Française de sociologie*, 1989, p. 101-127.
- CHAVAZ O., « Un patron intelligent se soucie de la santé de ses employés », in *Le Courrier*, 24 mars 1998.
- DUVAL J.F., « Le Salut nous viendra du Chaos », in *Construire* N°43 du 26 octobre 1999.
- GOUMAZ M., « Les chantiers, ça use, ça use », in *Le Courrier*, 18 novembre 2002, p. 16.
- DR HUGONNAUD C., « Interview du Dr Kiener A. », in *Optima*, mars 1999, p. 33.
- FOLLEA L., « La modification des conditions de travail génère de nouvelles souffrances », in *Le Temps*, 20 mai 1998.
- KAPFER E., « Compatibilité entre travail et santé », in *Magazine CSS* 2/02, p. 6-7.
- PETERSON, M., « Work, Corporate Culture and Stress: Implications for Worksite Health Promotion. » in *American Journal of Health Behaviour* 21.4.97, p. 243-252.
- PLOMB G., « De mauvaises conditions de travail coûteraient de 6 à 12 milliards », in *Le Courrier* du 24 janvier 2002, p. 7.
- RIGUZZI R., « Die Unternehmensphilosophie und ihre praktische Anwendung », in *Die Schweizer Treuhänder*, N° 9, 1998.
- SCHONENBERGER P., « SSMT 2001 : le monde du travail de la médecine du travail », in *Forum Med Suisse*, N° 51/52, décembre 2001.
- TAMOOL-BOURQUIN S., « Le non-emploi gangrène l'âme, les psychiatres en savent quelque chose », in *Le temps*, 21 août 1998.

THORENS B., *Médecine du travail : quel avenir pour les médecins d'entreprises non titulaires de la spécialité ?*, *Bulletin des médecins suisses*, N° 27, 2002.

AUTRES :

CHARDONNENS J.-P., *Comptabilité des sociétés*, Cham, Édition Adoc Treuhand & Consulting AG, 2001.

KÉLADA J., *Comprendre et réaliser la qualité totale*, Dollard-des-Ormeaux, Éditions Quafec, 1991.

MONTEIL B. et alii, *Cercles de qualité et de progrès pour une nouvelle compétitivité*, Paris, Éditions d'organisation, 1983.

POTIÉ C. & SALOMÉ J., *Oser travailler heureux : Entre prendre et donner*, Paris, Albin Michel, 2000.

Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail « Le stress au travail : causes, effets et prévention. Guide pour les petites et moyennes entreprises. »

INTERNET :

<http://perso.club-internet.fr/sergecar/prepa/travail.htm>

<http://www.cci.ch/fribourg/fr/Default.htm>

<http://www.css.ch>

<http://www.etatfr.ch/ict>

<http://www.geocities.com/CollegePark/Library/2251/cercles.htm>

<http://www.federationsantetravail.org>

<http://www.ilo.org/public/french/index.htm>

<http://www.meditrav.com>

<http://www.pmeinfo.ch>

<http://www.questionsante.org>

<http://www.quint-essenz.ch/fr/>

<http://www.who.int/peh/>

INDEX DES TABLEAUX

Tableau 1 : Évolution de l'économie fribourgeoise 1978-1998.	p. 12
Tableau 2 : Composition des PME.	p. 22
Tableau 3 : La composition sociodémographique de l'échantillon.	p. 24
Tableau 4 : Les causes du stress : réponses du questionnaire final.	p. 40
Tableau 5 : Les principaux facteurs de stress : réponses du questionnaire final.	p. 45

ANNEXES :

Annexe 1 : La directive CFST 6508 de la MSST.	p. I
Annexe 2 : La Fondation Charlotte Olivier (FCHO).	p. V
Annexe 3 : Grilles d'entretiens.	p. VII
Annexe 4 : Questionnaire de fin.	p. XI
Annexe 5 : Tableau des réponses au questionnaire de fin.	p. XIV