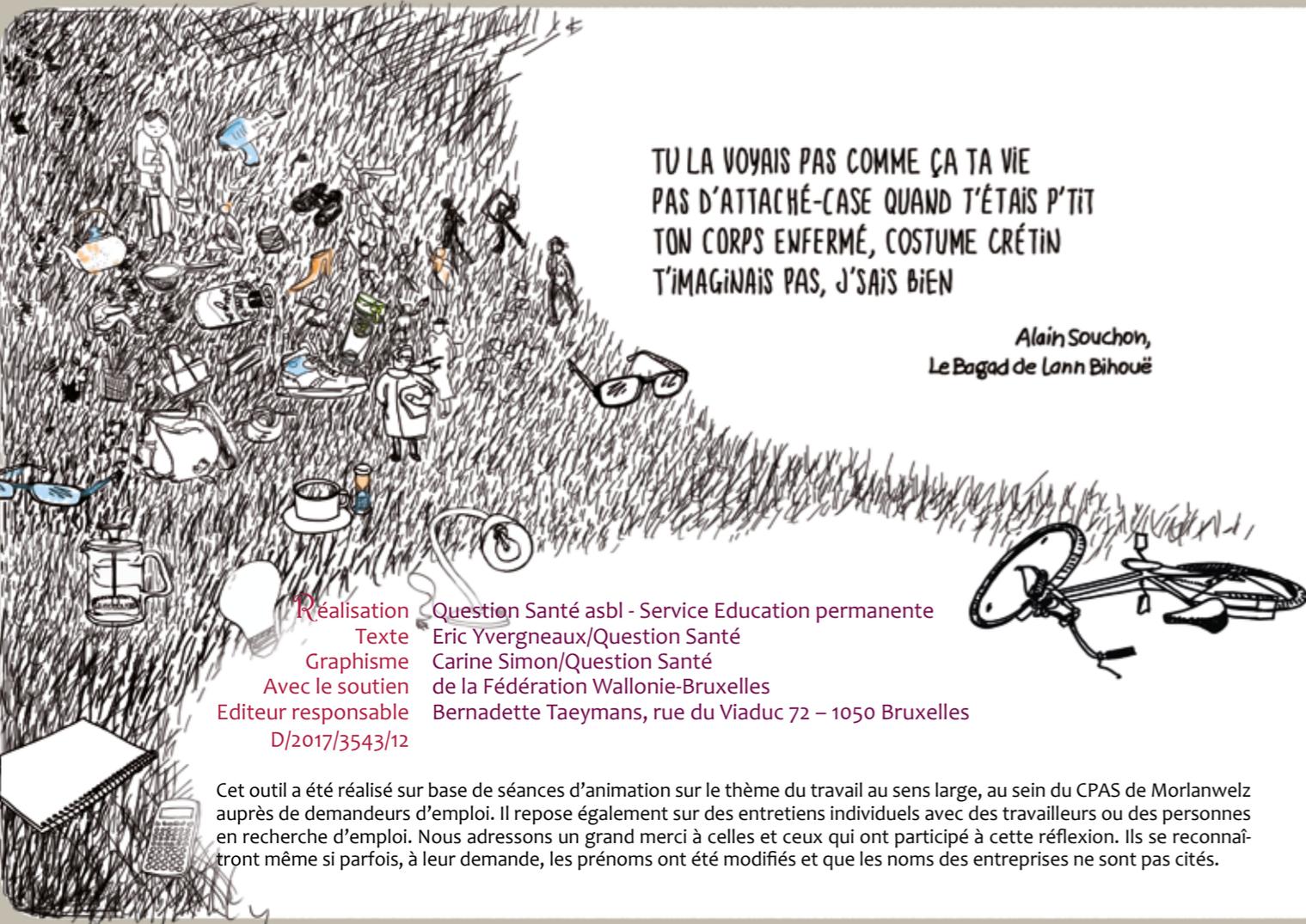


NOUVEAUX STYLES DE MANAGEMENT,
NOUVELLE ECONOMIE,
« PETITS JOBS »...
SI LE TRAVAIL EST À CE PRIX,
IL EST TROP CHER...





TU LA VOYAIS PAS COMME ÇA TA VIE
PAS D'ATTACHÉ-CASE QUAND T'ÉTAIS P'TIT
TON CORPS ENFERMÉ, COSTUME CRÉTIN
T'IMAGINAIS PAS, J'SAIS BIEN

Alain Souchon,
Le Bagad de Lann Bihouë

Réalisation Question Santé asbl - Service Education permanente
Texte Eric Yvergneaux/Question Santé
Graphisme Carine Simon/Question Santé
Avec le soutien de la Fédération Wallonie-Bruxelles
Editeur responsable Bernadette Taeymans, rue du Viaduc 72 – 1050 Bruxelles
D/2017/3543/12

Cet outil a été réalisé sur base de séances d'animation sur le thème du travail au sens large, au sein du CPAS de Morlanwelz auprès de demandeurs d'emploi. Il repose également sur des entretiens individuels avec des travailleurs ou des personnes en recherche d'emploi. Nous adressons un grand merci à celles et ceux qui ont participé à cette réflexion. Ils se reconnaîtront même si parfois, à leur demande, les prénoms ont été modifiés et que les noms des entreprises ne sont pas cités.

LE TRAVAIL, VALEUR ZÉRO, ZÉRO VALEUR

Depuis une vingtaine d'années, le monde du travail a connu de considérables évolutions. Les lois du plus vite, plus loin, plus fort, plus souple, plus rentable se sont imposées. Avec elles, toute une série de nouvelles consignes, de nouvelles contraintes, de nouvelles exigences se sont ajoutées aux anciennes.

Trop, c'est trop? De nombreux travailleurs font état de difficultés physiques, mentales, de santé ou d'une impossible conciliation entre leur vie privée et leur vie professionnelle.

Désormais, la question de la pénibilité du travail n'en finit plus de revenir au premier plan de l'actualité. De nouvelles maladies professionnelles, comme le burn out, côtoient ou accompagnent les nouvelles méthodes de management qui se sont imposées. Parallèlement, l'ubérisation¹ du travail gagne du terrain. Basé sur les technologies digitales, le modèle économique de l'ubérisation entre en concurrence avec tous les usages de l'économie classique : il crée de nouveaux types d'emplois (et d'employés), soumis à de nouvelles exigences. Le tout sans certitude, à ce stade, que l'humain et les droits sociaux y trouvent leur compte.

Cette brochure n'a pas pour vocation d'énumérer l'intégralité des secteurs touchés par ces nouvelles pratiques ni même de lister les nombreuses difficultés rencontrées dans le monde du travail. En revanche, elle a choisi de faire une place à ceux et celles qui, pour diverses raisons et dans des conditions parfois très différentes, ont le sentiment de se retrouver coincés dans ce que l'on appelle, depuis un certain temps, des 'boulots de merde'.

Dans certains cas, ces emplois sont proposés par la 'Nouvelle Economie'. Dans d'autres, ils se développent dans des entreprises 'classiques', en particulier lorsqu'elles font la part belle à de nouvelles formes de management. Quant au secteur des 'emplois en pénurie', il n'échappe pas à cette tendance, ceci expliquant d'ailleurs cela ? En tout cas, pour les employés, souvent, le résultat est le même : progressivement, ils se voient obligés de mettre leurs valeurs de côté et/ou ils ne comprennent pas (ou plus) le sens de leur travail.

Faut-il accepter de travailler à tout prix,
y compris celui de sa santé, de sa famille, ou de sa vie ?

FRANÇOIS À VÉLO OU LA GRANDE DÉMILLUSION

François a été livreur à bicyclette pour une société fleuron de la Nouvelle Economie, particulièrement active en Région Bruxelloise. Son job consistait à livrer, à vélo, au domicile des clients, leur commande passée au restaurant de leur choix. Et cela, le plus rapidement possible. Il travaillait durant des courtes périodes, des shifts, se produisant parfois plusieurs fois sur la journée. En tout cas, il se devait d'être disponible durant ces périodes. Très enthousiaste lors de son engagement, son point de vue sur son activité a progressivement changé...

« Au début, je trouvais ça fun... J'adore le vélo, j'en fais beaucoup, y compris en ville. Je me suis dit que gagner de l'argent en roulant pouvait être assez sympa ! Pour moi, les arguments des recruteurs étaient presque logiques. Rester indépendant, rouler quand je le veux, pouvoir prévoir quand je roulais, faire du sport et être payé pour, ça le faisait ! »

Une aubaine, donc ? Pas si sûr !

« Au premier contact, on m'a demandé si j'avais un smartphone évolué et de quel style était mon vélo... Comme mon vélo est de bonne qualité et que j'ai pratiquement tout le temps le dernier ou l'avant-dernier modèle de smartphone, je me suis dit : 'Super, je suis déjà équipé' ! Cela a eu l'air de leur plaire. Pour un indépendant, c'est normal de travailler avec ses outils, m'ont-ils dit. A peu de choses près, j'étais d'accord avec eux. De plus, en travaillant chez eux, j'avais aussi droit à des réductions sur des achats de vélos ou d'accessoires chez certains partenaires. Je ne m'étais pas encore rendu compte qu'utiliser son propre matériel, ce n'est pas nécessairement la bonne idée ».

Petit à petit, la médaille montre son revers. Et François découvre que son nouveau job est peut-être moins glamour qu'il ne l'avait imaginé...

« J'ai vite vu que si je voulais bien gagner, il allait falloir y aller à fond... Heureusement, j'étais en bonne condition physique, j'avais un vélo au top, je connaissais bien Bruxelles et comment y circuler. Mais cela ne suffisait pas. Je me suis rendu compte que si je voulais être un minimum rentable, il fallait gagner du temps, oublier un certain nombre de règles du code de la route et, aussi, prendre un petit peu de risques en plus. Je roulais comme je n'aurais pas voulu que mes enfants roulent. J'ai fait un peu de casse sur le vélo, à mes frais, bien sûr. Mais au moins, je ne me le suis pas fait voler et je n'ai eu aucun accident, car là, franchement, ça aurait été la catastrophe, avec aucune intervention dans mon cas. »

Autre 'surprise', l'adaptabilité au temps de travail, annoncée au moment de l'embauche comme un argument incontournable, n'a pas vraiment eu le sens et les répercussions qu'il imaginait.

« En fait, la souplesse dont on parle, elle est illusoire... On ne choisit pas nécessairement ses créneaux, sauf si on veut travailler... dans les plus mauvais. Nous étions censés exprimer nos choix sur un document accessible en réseau à un moment précis. Si je n'étais pas parmi les premiers à réagir quand l'horaire sortait, c'était déjà foutu : les créneaux rentables avaient déjà été attribués. De plus, les 'bons' employés avaient accès un petit peu plus tôt que les autres à la feuille de planning. Et puis, l'entreprise a continué à 'embaucher', alors que les équipes étaient déjà suffisantes. Donc, finalement, il y a eu moins de commandes pour chacun. Pour certains, vraiment moins de boulot... »

Autre facteur négatif, la pression constante liée à l'évaluation détruit l'esprit d'équipe des employés.

« Les livreurs sont évalués tout le temps, sur leur vitesse, sur la satisfaction du client... Etre évalué par le client, ce n'est pas du tout évident. Il suffit qu'il y ait un souci avec un restaurant qui ne délivre pas à temps, ou pas ce qui est commandé, ou pas la qualité espérée, et le client est de mauvaise humeur. Alors, il transmet sa mauvaise humeur au moyen d'une évaluation négative, qui fait baisser la moyenne du livreur. Une moyenne plus basse, c'est moins d'accès aux bons shifts, moins de bonus, donc moins d'argent... On n'est pas 'coté' sur son vrai travail. On est évalué sur le hasard de la commande, la qualité ou la rapidité d'un restaurant, le trafic au moment de la livraison ou que sais-je. C'est arbitraire.

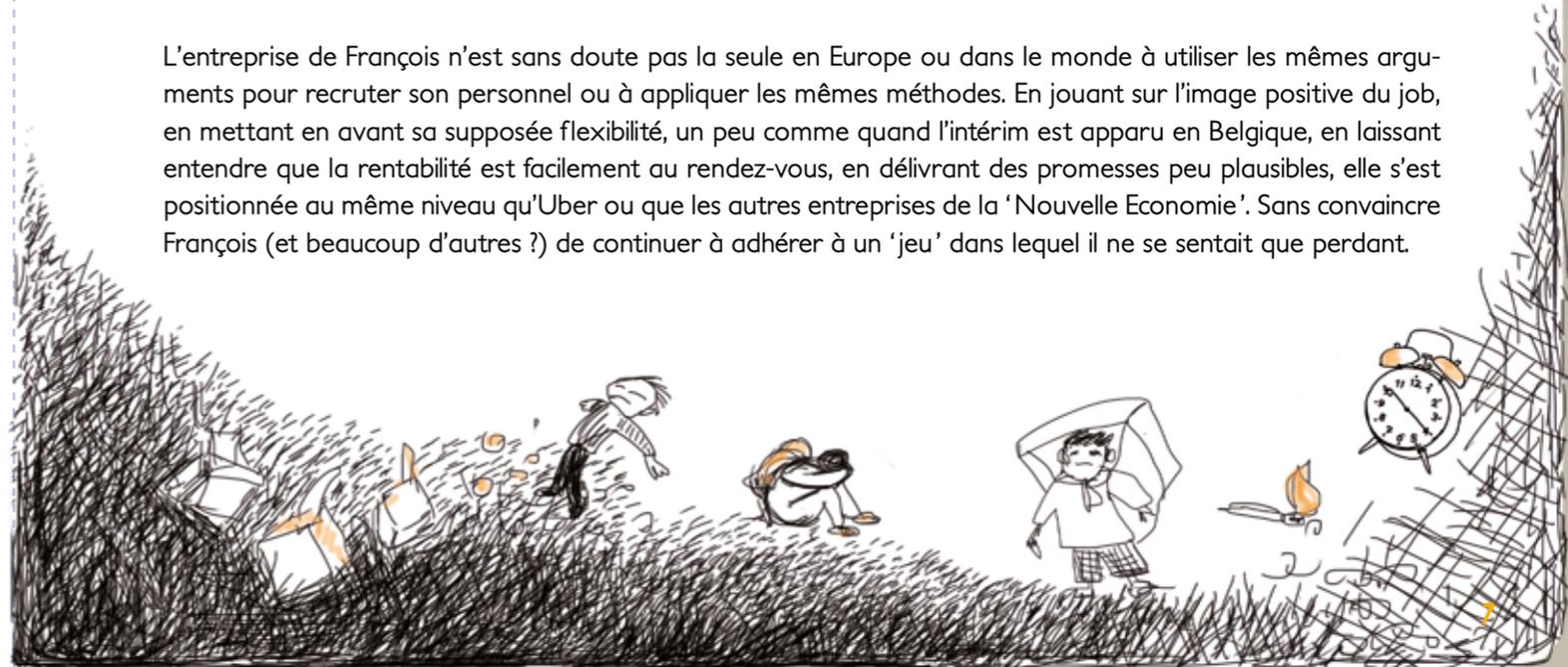
Il y a aussi un autre souci. Une grande partie du service contacts clientèle a été délocalisée. Le service est moins bon, les clients sont moins satisfaits et ils le font savoir.

Quand ils m'ont embauché, ils ont insisté sur l'esprit d'équipe, l'émulation, le sentiment de faire partie de la grande famille des bikers... Mais toutes les évaluations sont individuelles, sans rien en rapport avec une équipe. Ça met une pression pas possible. »

Au fil du temps, François a accumulé les questionnements sur cette entreprise où la relation de travail semble particulièrement floue et où les relations numériques prennent l'avantage sur les contacts humains de proximité.

« J'ai fini par arrêter, pour un certain nombre de raisons. Parmi elles, la rentabilité, mais pas uniquement. Par exemple, chez eux, la maison-mère est à l'étranger, la majeure partie du service clientèle est à des milliers de kilomètres. Ici, il ne reste plus personne ou presque. C'est ce qui a achevé de me décourager... Aujourd'hui encore, je n'ai aucune idée précise de qui étaient les gens pour lesquels je travaillais, au final. »

L'entreprise de François n'est sans doute pas la seule en Europe ou dans le monde à utiliser les mêmes arguments pour recruter son personnel ou à appliquer les mêmes méthodes. En jouant sur l'image positive du job, en mettant en avant sa supposée flexibilité, un peu comme quand l'intérim est apparu en Belgique, en laissant entendre que la rentabilité est facilement au rendez-vous, en délivrant des promesses peu plausibles, elle s'est positionnée au même niveau qu'Uber ou que les autres entreprises de la 'Nouvelle Economie'. Sans convaincre François (et beaucoup d'autres ?) de continuer à adhérer à un 'jeu' dans lequel il ne se sentait que perdant.



SANS VALEURS, ON N'EST RIEN...

Autre métier, autre exemple. Anne travaille dans une OISP, un Organisme d'Insertion Socioprofessionnelle. Loin d'être à l'abri de difficultés, ce secteur peut engendrer de la pénibilité chez ses employés. Et cela parce que, comme le raconte Anne, en quelques années, dans ce domaine, le travail a changé de nature.

« Au début, nous aidions des bénéficiaires – c'est comme cela qu'on les appelle maintenant – qui connaissaient de grosses difficultés. Il s'agissait de personnes qui n'avaient plus travaillé depuis des années, des gens d'origine étrangère, des primo-arrivants, des personnes avec un handicap, des demandeurs d'emploi avec des parcours très atypiques, etc. Il y avait un gros boulot à faire avec eux, avec un parcours assez long aussi. Et nous aimions cela!

Nous essayions de leur apprendre l'autonomie, à déchiffrer les offres de manière critique, de mieux les armer pour leur recherche d'emploi. Nous les aidions à trouver un job au minimum un peu en rapport avec ce qu'ils avaient envie de faire... Nous leur permettions de dire non aussi, de dire : 'ça je ne veux pas !'. Dans les autres OISP, nous rencontrions des collègues, – et même des facilitateurs à l'Onem! – qui étaient sur la même longueur d'onde, à savoir, le travail, oui, mais pas à n'importe quel prix! Ce n'était pas toujours facile, car la plupart des personnes qui entraient dans notre dispositif étaient vraiment très éloignées de l'emploi. Mais quand nous arrivions à placer quelqu'un, je peux vous dire que nous savourions ce moment et que nous étions fiers! »

De nouvelles règles imposées aux travailleurs peuvent entraîner de nouvelles manières de travailler. Parfois, elles ne sont pas seulement différentes : elles entrent en conflit avec les précédentes. C'est exactement ce qui s'est passé pour Anne.

« Puis est arrivé l'Etat Social Actif, avec les changements des politiques d'emploi, avec la rémunération à la tête de pipe, au nombre de personnes mises à l'emploi. Sans oublier l'absurdité des appels à projets mettant en concurrence nos associations ou, par exemple, nous forçant à démarrer les mêmes actions en même temps, avec le même public et sur un même territoire...

Mes collègues et moi avons dû changer notre fusil d'épaule. Les manières d'évaluer notre travail par les pouvoirs subsidants ont aussi évolué. On s'est retrouvé avec de plus en plus de listes de bénéficiaires à remplir, plus de choses à faire, mais de moins en moins de pédagogie à mettre en place.

Puis, on a vu arriver d'autres préoccupations des autorités politiques : nous n'allions plus devoir uniquement assister les chercheurs d'emploi, nous allions aussi participer à leur contrôle. C'est là que tout a basculé! A la place d'accueillir les gens, de leur tendre la main et d'apprendre à les connaître, nous avons commencé par leur demander leur numéro national...

Cela fait déjà pas mal d'années que je suis dans le secteur de l'insertion et les choses ont bien changé depuis mes débuts. L'arrivée des nouvelles méthodes managériales a transformé notre manière de travailler! Nous ne choisissons plus les personnes que nous aidons parce que nous croyons qu'elles ont réellement besoin d'aide. Nous les sélectionnons quand nous estimons qu'elles seront faciles à mettre à l'emploi rapidement. Quand nous nous occupons de ces personnes, elles nous font confiance et pensent que nous les aidons parce qu'elles ont des difficultés particulières. C'est faux. En fait, nous nous occupons d'elles parce qu'elles rapportent plus... »

Les changements imposés par de nouvelles techniques managériales et par des 'redéfinitions' des fonctions exercées risquent d'entraîner la perte du sens du travail chez les employés, un point clé, source de l'insatisfaction qu'ils ressentent dans leur boulot. Anne, qui ne reconnaît plus son travail et s'y sent mal, cumule une autre difficulté : elle contribue à placer des personnes à des postes et dans des jobs qui pourraient probablement figurer dans la catégorie : 'boulots de merde'...

« Chez nous, les rotations de personnel sont devenues infernales. Mes collègues des débuts ont presque tous changé de secteur. Ils ont été remplacés par des profils commerciaux ou des spécialistes en relation publique. L'autonomie des bénéficiaires, qui était notre valeur principale, a disparu de nos préoccupations : il faut faire du chiffre. On fait des gros coups, on envoie des gens chez des employeurs que l'on sait figurer parmi 'les pires', pour des jobs que je ne voudrais jamais faire. Mais cela fait bien, sur un Excel. Et si un bénéficiaire ne trouve rien dans un délai 'raisonnable', on lui propose... les titres-services.

Notre réunion d'équipe, qui consistait en échanges de bonnes pratiques et supervision, est devenue l'exposé de nos tableaux de chasse, de nos scores et la vérification de l'adéquation de ceux-ci avec les objectifs chiffrés. Le bien-être, le confort, l'autonomie, l'épanouissement des gens que nous mettons à l'emploi, ça fait longtemps que nous n'en parlons plus.

Je me suis souvent demandé comment les facilitateurs de l'Onem à qui on ordonne de sanctionner des demandeurs d'emploi pour faire 'baisser le stock' vivaient leur travail. Avec ce qu'on me demande de faire au quotidien, je commence tout doucement à en avoir une idée plus précise... »

Chaque travailleur a en tête une série de critères qui renforcent ou non son adhésion au projet de celui qui l'emploie.
Mais que faire quand les règles changent en cours de partie ?



QUAND L'EMPLOI NE CHERCHE MÊME PLUS À SÉDUIRE

Parfois, certains employeurs ne se donnent pas la peine de présenter le job qu'ils proposent de manière positive. Un demandeur d'emploi, Laurent, nous en parle avec humour... et humeur.

« Je cherche un emploi depuis pas mal de temps dans le secteur des parcs et jardins. Au début, je voulais un boulot dans ce qui me plaisait un minimum. Comme les résultats n'étaient pas au rendez-vous et que je commençais à sentir la tension monter autour de moi (pas uniquement de l'Onem, mais aussi celle de ma famille, des voisins...), j'ai commencé à élargir mes recherches. La question de savoir si cela me plaisait ou non était subitement devenue secondaire...

Je me souviens d'une offre en particulier. Une association d'aide à la recherche d'emploi, une Mission régionale, proposait un job de vendeur/réassortisseur, avec un CDD de 6 mois pour 25 heures par semaine, dans un magasin discount. Il fallait être dynamique, flexible (c'est-à-dire être dispo de 6 à 19 heures), avoir une bonne résistance au stress et une bonne condition physique.

'Flexible', pour moi cela signifiait ne pas connaître son horaire avant la dernière minute et dépendre du bon vouloir du manager. De plus, 25 heures par semaine, cela veut donc dire un salaire insuffisant pour faire bouillir la marmite mais sans possibilité de compléter avec un autre temps partiel. De plus, un CDD de 6 mois permet juste de garder la pression sur le travailleur, en lui promettant de le réengager plus tard et, ainsi, le presser comme un citron. Et je ne parle même pas de la partie résistance au stress et bonne condition physique : il faut être un haltérophile au moral d'acier pour décharger des palettes en un temps record, à 6 heures du mat'. En lisant l'offre, je me suis dit : ça donne vraiment envie! Bien sûr, lors de mon prochain contrôle Onem, j'exprimerai cela différemment...



Peut-être l'un ou l'autre ministre de l'Emploi me traiterait-il de fainéant? Mais bon, franchement, travailler là-bas, pour un job comme cela, est-ce vraiment ce qu'on veut faire de notre vie? »

Suffit-il d'avoir un boulot, peu importe lequel?

Toutes les conditions de travail sont-elles 'acceptables', soutenables?

A qui revient-il de mettre des limites aux offres d'emploi qui entrent dans la catégorie 'boulots de merde' ?

RÉSISTER AU CHANGEMENT, COMME ON ENTRE EN RÉSISTANCE

Il y a quelques années, Jean-Pierre a travaillé comme cadre dans une grande entreprise belge. Son malaise est encore perceptible lorsqu'il y décrit son parcours.

« Avant, en Belgique, quand vous aviez la chance d'entrer dans les grandes entreprises familiales, c'était pour la vie... Il fallait presque tuer père et mère pour être viré. On pouvait espérer faire toute sa carrière dans la même boîte, si on était un peu prudent. Puis sont arrivés les nouveaux modes de management et, avec eux, les Nouveaux Managers. Des gars qui ne connaissent rien au business, à l'activité, mais étaient très sûrs d'avoir la solution à tous nos problèmes!

Ça a commencé par les changements incessants. En six mois, ma fonction a changé trois fois, mon titre aussi, mes collègues, n'en parlons même pas. Comme on nous l'a répété durant d'interminables séminaires de forma-

tion, il fallait découvrir le plaisir du changement! Après quelques autres rapides coups de volant, plus personne ne savait vraiment clairement où il en était ni où il allait. Nos nouveaux 'n+1' et même 'n+2' (NDLR : les supérieurs directs et ceux à un niveau plus haut) encore moins. »

La question du bien-être au travail se révèle parfois plus complexe qu'à première vue. Ne cache-t-elle pas d'autres enjeux décisifs ?

« On nous a assuré que notre bien-être était primordial. Alors, on a fait de nombreuses activités de socialisation et de team building. Du bowling, du karting, des ateliers cuisine, une visite à Walibi... J'avais parfois l'impression de travailler dans un parc d'attractions. Je trouvais cela assez absurde, et surtout humiliant, comme si mon bien-être était plus important que mon travail et mes compétences. J'étais là pour bosser, finalement, pas pour qu'on s'occupe de mon bien-être. En tout cas, pas de cette manière-là !

Ensuite, on nous a répété à de nombreuses reprises que nous devons absolument développer notre autonomie, car elle était la clé de la créativité. Mais, en même temps, on a commencé à nous bombarder de formulaires d'auto-évaluation et aussi de fichiers à remplir sur le tout nouveau système informatique capable de 'monitorer' notre activité. Mais ce n'est pas facile d'exprimer sa créativité et de développer son autonomie quand on passe parfois plus de temps à évaluer qu'à produire, sur un ordinateur qui permet à des inconnus de 'regarder au-dessus de votre épaule'.

Enfin, dernière étape, ils ont engagé d'autres managers, des chiens fous, juste là pour faire le ménage. Il fallait, disaient-ils, se séparer des membres du personnel résistants au changement et peu impliqués dans l'évolution de l'entreprise. Ça n'a pas raté : j'ai été viré, avec quand même un petit pactole. En fin de compte, cela m'a soulagé ! Maintenant, quand je vais à Walibi avec les enfants, c'est parce que je l'ai choisi ! »

Tous les emplois sont-ils susceptibles d'entrer dans la catégorie 'boulots de merde' et, dans ce cas, pour quelles raisons ?

EMPLOIS EN PÉNURIE OU PÉNURIE D'EMPLOIS ?

Un mardi matin, au CPAS de Morlanwelz, une séance a lieu sur le thème du 'Travail à tout prix...'. Voilà l'occasion d'aborder avec des demandeurs d'emploi la question des pénuries d'emploi. Un participant lit une partie de la liste des 'fonctions critiques et des métiers en pénurie'. Ces emplois sont réputés manquer de candidats. Selon le Forem, ils proposent des 'opportunités nombreuses'.

Quelques exemples de métiers en pénurie...

- Maître d'hôtel
- Cuisinier(ère)
- Infirmier(ère) en soins spécialisés
- Médecin généraliste
- Chauffeur d'autocar
- Chauffeur poids lourds
- Chaudronnier tôlier
- Technicien(ne) en systèmes d'usinage (métal)
- Electromécanicien(ne) de maintenance industrielle
- Boucher(ère)
- Technicien(ne) de maintenance et de diagnostic
- Technologue en imagerie médicale
- Rédacteur(rice) technique
- Responsable en bio-logistique
- Responsable des méthodes et industrialisation
- Etc. etc.



Voici les réactions du groupe à cette lecture, ses commentaires, ses interrogations sur les raisons des pénuries. A travers leurs réactions transparaissent leurs considérations sur les conditions de travail et le marché de l'emploi.

Marie : « On entend souvent à la radio que les demandeurs d'emploi devraient se diriger vers les métiers en pénurie. Comme si ces métiers allaient absorber tout le chômage! En fait, la plupart de ces métiers, je ne les connais pas. Boucher, boulanger, je vois ce que c'est. Mais pour 'Technicien de maintenance et de diagnostic' ou 'Responsable en bio-logistique', je ne sais même pas de quoi il s'agit. »

Freddy : « Ces jobs-là ne sont pas très attirants. Si en plus, le patron veut un diplôme pointu, le permis de conduire et le véhicule, 30 ans d'expérience, la flexibilité et, bien sûr, si possible, un beau plan Activa, c'est sûr qu'il aura du mal à trouver. D'autant que pour encore moins cher, il peut compter sur des travailleurs des pays de l'Est, comme dans les transports.

S'il y a des pénuries, c'est qu'il y a une raison. A première vue, certains métiers peuvent avoir l'air sympa... C'est chouette d'aller acheter un croissant le dimanche matin avec ses enfants. Mais le boulanger, lui, il voit cela autrement. Ouvrir le dimanche, les jours fériés, les livraisons, se lever tôt, travailler dans la farine. C'est moins attirant vu de l'intérieur, comme infirmière, chauffeur, boucher... »

Déborah (qui, sur ses dernières remarques, rejoint certaines revendications émanant des organisations patronales) : « Ce sont des emplois qui ne sont pas accessibles à tout le monde, surtout quand on est une femme. D'abord, il y a des métiers avec des longues études. Ensuite, beaucoup sont des métiers techniques... On dit beaucoup de mal de l'enseignement technique mais c'est peut-être là qu'il faudrait faire des efforts. Quand tu sors de l'école professionnelle ou technique, ce qu'on t'a appris est tellement loin de la réalité du boulot que ton diplôme est déjà périmé. »

Olivier : « Si ces métiers sont en pénurie, peut-être faudrait-il aller voir du côté des conditions de travail. Si tu signes pour un mi-temps et reçois des sous pour un mi-temps, ce n'est pas pour devoir être disponible jour et nuit ! Au niveau salaire aussi... A force de vouloir payer des gens avec des cacahuètes, il ne faut pas s'étonner de n'avoir que des singes... »

Valérie : « C'est à qui de trouver du travail ? Apparemment, on nous dit que c'est à nous. Moi je pensais que c'était aussi aux entreprises ainsi qu'à l'Etat ou aux Régions. Est-ce qu'il y a quelqu'un qui oserait dire que Caterpillar, c'est la faute des travailleurs ? Pour les chômeurs, on ose dire que c'est leur faute. »

Marc : « Dans mon ancien boulot, ils faisaient passer des offres d'emploi alors qu'ils n'engageaient jamais personne. A quoi cela pouvait servir ? En revanche, dans l'entreprise d'à côté, dans le secteur du bâtiment, ils n'en ont jamais envoyé une seule... »

Karim : « J'ai travaillé comme ouvrier de production. Ce qui est pénible dans ce travail, c'est la répétition. La répétition, ce n'est pas mauvais uniquement pour la tête, car c'est l'ennui, mais pour le corps aussi. A force de faire la même chose, on s'use. Si la machine s'use, on peut remplacer la pièce. Avec un travailleur, ce n'est pas encore possible. Et puis, cela n'intéresse pas le patron. Il ne va pas se poser la question de savoir si c'est la machine qui use le travailleur. Le travailleur, on le change quand il est usé. La machine, on ne pense même pas que c'est elle qui use et que c'est elle qu'il faut changer. »

QUELQUES RÉPONSES À CEUX QUI DISENT : « C'EST QUAND MÊME PAS LA MINE ! »

On le voit au travers de ces témoignages, qu'on soit à l'emploi ou non, la question du travail suscite plus que jamais doute, désarroi, incompréhension, colère, inquiétude et souffrances.

Que disent-ils, Anne, Jean-Pierre, François, Marie, Olivier, Karim et tous les autres ? Ils parlent (ils rêvent ?) d'emplois qui permettent de gagner sa vie sans y laisser son âme, son énergie, sa santé, sa vie sociale et familiale. Bien souvent aussi, ils demandent davantage de vraie autonomie, davantage de vraie créativité.

En réponse à leurs aspirations, les nouvelles méthodes managériales, mais aussi l'irruption de l'Etat Social Actif, proposent de nouveaux types d'organisation de travail, comme la production 'Just on time' où le moindre contretemps entraîne un retard critique, plaçant le stress à un niveau rarement atteint. L'irruption des nouveaux managements, comme le lean management², aussi dans des secteurs où on ne les attendait pas, comme dans les milieux hospitaliers, le travail social et les services aux personnes, a souvent modifié profondément le sens du travail. De plus, les démarches de qualité totale qui se sont développées entraînent également une évaluation permanente et la hantise du défaut, avec des contrôles permanents de l'activité. Un facteur supplémentaire s'ajoute parfois aux difficultés rencontrées par les travailleurs : souvent, la communication avec leur hiérarchie diminue, s'étiole, devient floue ou disparaît.

Autre constat : l'ensemble de ces nouvelles méthodes managériales rend (encore) plus difficile l'accès au travail pour les personnes précarisées. Ces méthodes ont aussi probablement renforcé les inégalités hommes/femmes. Progressivement, certaines nouvelles législations sur le travail semblent également avoir suspendu des acquis qui servaient de protection à tous et en particulier aux plus faibles.

Ce ne sont sans doute pas ces réponses-là que les travailleurs inquiets attendaient. Pourtant, leur désarroi ne semble trouver aucun écho de la part des dirigeants.

Dans de telles conditions, comment s'étonner des problèmes de santé mentale ou physique dont font état ceux qui travaillent?

Ces tensions entre les attentes et les réponses proposées vont-elles perdurer?

Continuera-t-on à faire comme si avoir un emploi était suffisant/magnifique/inespéré/formidable en période de crise (barrez la ou les mentions inutiles), sans aller voir ce qui se cache derrière le mot 'emploi'?

Et dans ce cas, peut-on s'attendre à voir diminuer les répercussions négatives de l'emploi sur la santé, sur la qualité de la vie privée et sociale et au final, sur le vivre ensemble?

1. Ce néologisme a été créé à partir du nom de la société américaine Uber qui, avec ses bas tarifs, a bouleversé le monde du transport.

2. Lean management : le lean management est une méthode de management qui tend à l'amélioration des performances de l'entreprise par le développement de tous les employés. Au programme du lean management (lean signifie dégraissé, en anglais), entre autres, la production « juste à temps », le zéro défaut, la réduction du stock, la chasse aux mouvements inutiles, etc.

Pour aller plus loin :

- « Travailler aujourd'hui », Nicolas Latteur, Editions du Cerisier, 2017
- « Le travail, une question politique », Nicolas Latteur, Editions Aden, 2013
- « Réinventer le travail », Dominique Meda, Patricia Vendramin, Presses Universitaires de France, 2013

Autour de la thématique du travail, d'autres brochures sont disponibles sur le site www.questionsante.be ou peuvent être demandées via education.permanente@questionsante.be

Parmi elles :

- « Allez hop, du boulot pour les malades. Retour sur un chemin qui, après une longue absence, mène (peut-être) au travail » (2017) complète la brochure « Allez hop les malades, au boulot. Vers une nouvelle approche du retour au travail après une longue absence » (2016)
- « Etre chômeur aujourd'hui, entre surveillance et punition » (2014) complète la brochure « Etre chômeur, la belle vie ? » (2010)
- « L'équilibre vie privée, vie professionnelle : balade sur un fil » (2012)
- « Souffrance au travail » (2010)



Au boulot, la règle du 'plus vite, plus loin, plus fort, plus souple, plus rentable' s'impose partout. Elle s'accompagne de nouvelles contraintes, de nouvelles exigences.
Sans effet sur le travail et sur les travailleurs?

François, Jean-Pierre, Anne et les autres racontent ici comment leur travail a changé, comment il a perdu son sens, comment eux-mêmes se sont perdus face aux nouvelles injonctions auxquelles ils doivent ou devaient se plier.

En filigrane de leurs récits, c'est un monde du travail loin d'être idyllique qui se dessine. Avec une foule d'emplois que l'on occupe contraint et forcé – et souvent avec des répercussions sur sa santé – et que l'on souhaiterait surtout... ne pas occuper.

Assiste-t-on à l'émergence d'une série de 'boulots de merde', à tous les postes et dans tous les secteurs possibles?

Cet outil pédagogique s'adresse à tous les publics.
Il est téléchargeable sur le site www.questionsante.be

Edition 2017

