





# Les pathologies au travail



Élisabeth Grebot

# Les pathologies au travail

Stress, burnout, workaholisme  
et harcèlement. Approche intégrative

**DUNOD**

## Maquette de couverture: Le Petit Atelier

<p>Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage.</p> <p>Le Code de la propriété intellectuelle du 1<sup>er</sup> juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée dans les établissements</p>	 <p><b>DANGER</b> LE PHOTOCOPIAGE TUE LE LIVRE</p>	<p>d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, au point que la possibilité même pour les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée.</p> <p>Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).</p>
--	---	--

© Dunod, 2019  
11 rue Paul Bert - 92240 Malakoff  
ISBN 978-2-10-079134-7

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2° et 3° a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

# Table des matières

<i>Introduction</i> .....	9
<b>CHAPITRE 1 – LE TRAVAIL : ÉVOLUTION DES EMPLOIS ET RELATION PARADOXALE DES FRANÇAIS AU TRAVAIL</b> .....	13
1. Les principaux changements du contexte professionnel.....	15
2. L'évolution des emplois en Europe et en France.....	19
3. Faible satisfaction professionnelle et personnelle des actifs français.....	23
4. Le travail : ses significations et ses conceptions.....	24
<b>CHAPITRE 2 – LE STRESS AU TRAVAIL : « PIMENT DE LA VIE OU BAISER DE LA MORT » ?</b> .....	31
1. Polysémie du terme « stress ».....	33
2. Quelques modèles du stress.....	35
3. Les facteurs de stress : stressseurs, agents stressants, dangers psychosociaux.....	60
4. Personnalité et stress.....	80
5. Stratégies de coping et stress.....	84
6. Les effets nocifs du stress.....	90
7. Les instruments d'évaluation du stress professionnel.....	98
8. Le coût du stress.....	105
9. Processus de stress : des facteurs de stress aux syndromes professionnels et aux troubles psychiques.....	106
10. Conclusion.....	109
<b>CHAPITRE 3 – LE BURNOUT : DU PROCESSUS D'ÉPUISEMENT AU SYNDROME D'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL</b> .....	111
1. Actualité de la notion de burnout en France.....	115
2. Le burnout : symptômes et syndrome d'épuisement professionnel.....	117
3. Burnout et stress.....	125
4. Données épidémiologiques.....	127
5. Les modèles du burnout.....	130
6. Les instruments d'évaluation du burnout.....	145
7. Les facteurs du burnout.....	149
8. Burnout et dépression.....	159

9. Profils multiples de burnout.....	168
10. Burnout et personnalité.....	170
11. Burnout et coping.....	174
<b>CHAPITRE 4 – LE WORKAHOLISME .....</b>	<b>183</b>
1. Le workaholisme : un syndrome bidimensionnel ou tridimensionnel?.....	186
2. Le workaholisme : une pathologie addictive?.....	189
3. Pour une approche intégrative du workaholisme.....	190
4. Données épidémiologiques du workaholisme .....	218
5. Conclusion .....	221
<b>CHAPITRE 5 – HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL OU MOBBYING.....</b>	<b>223</b>
1. Historique .....	225
2. Définitions du harcèlement ou mobbing .....	226
3. Différentes approches du harcèlement.....	228
4. Les phases du processus de harcèlement psychologique au travail .....	246
5. Les techniques à l'œuvre dans le harcèlement, les acteurs, les cibles et les témoins.....	250
6. Les conséquences du harcèlement.....	255
7. Conclusion .....	257

## Introduction

Les nouvelles technologies, la mondialisation, la financiarisation de l'économie ont changé le contrat psychologique au travail, les valeurs, les relations sociales, l'activité humaine, le travail réel. La recherche de productivité maximale à court terme et la perception du travail comme un coût à réduire nuisent à la qualité du travail et à la qualité de vie au travail. Dans ce contexte, les nouvelles technologies ont redéfini la plupart des activités professionnelles, sans supprimer pour autant la pénibilité physique dans de nombreux emplois qui restent très éprouvants pour le corps, comme en témoigne l'explosion des troubles musculosquelettiques (TMS). En une décennie, ces troubles ont triplé selon l'Institut de santé et sécurité au travail (INRS, 2015) : ils touchaient 13 390 salariés en 2000, 33 680 dix ans plus tard et 42 150 personnes en 2012. En 2016, les TMS sont le second motif des nouvelles consultations, dans les services de pathologies professionnelles après le surmenage, le stress, les troubles mentaux et comportementaux, selon l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses, 2016). Ces données illustrent l'ampleur actuelle de la souffrance, physique et psychique, liée au travail.

Le stress était considéré comme l'un des plus graves problèmes de santé de notre temps, en 1993, par le Bureau international du travail qui, en 2016, pointe la responsabilité de l'organisation du travail : le stress « est déterminé par l'organisation du travail, la conception du travail et les relations de travail, et se manifeste quand les exigences du travail ne correspondent pas ou dépassent les capacités, ressources ou besoins du travailleur, ou quand les connaissances ou les capacités d'un travailleur ou d'un groupe pour gérer une situation ne correspondent pas aux attentes de la culture organisationnelle d'une entreprise ».

Concernant le *stress*, les définitions internationales, européennes et nationales s'accordent sur le fait que la réaction de stress résulte d'un déséquilibre entre des exigences organisationnelles élevées et des ressources sociales insuffisantes. Plusieurs enquêtes récentes nationales (Dares, 2017) ou européennes (Eurofound, 2017)<sup>1</sup> observent qu'en France, l'environnement physique est à haut risque et que l'environnement social est très tendu, par manque de dialogue social et de soutien hiérarchique. Ces enquêtes identifient les facteurs professionnels et les agents stressants à l'origine de tant de maux liés au travail, parmi lesquels le burnout.

---

1. Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound).

La prévalence de ce syndrome d'épuisement professionnel a augmenté dans la population active française entre 2007 et 2015, d'après l'enquête menée par l'Institut national de veille sanitaire alors que le *stress lié à l'emploi* a chuté (INVS, Khireddine *et al.*, 2015). Les médecins du travail ayant participé à cette étude différencient le *stress lié à l'emploi*, le *burnout* et les troubles psychiques (dépressifs, anxieux ou post-traumatiques) en se référant à la Classification internationale des maladies mentales (CIM-10) selon laquelle le burnout est un *état d'épuisement* et non un trouble psychique contrairement à la conception défendue par certains auteurs en faveur d'une équivalence entre le burnout et l'état dépressif qui partagent certes une symptomatologie dysphorique commune mais se différencient à travers des caractéristiques spécifiques. Selon la sociologue Dominique Méda (2004), la psychologisation de la souffrance liée au travail « responsabilise les salariés de leur mal-être au travail donc, de leur prévention ». Cette tendance à *psychiatriser* la souffrance liée au travail est dénoncée par certains psychologues d'orientation divergente (psychodynamique pour Dejours<sup>1</sup> ; intégrative pour Grebot<sup>2</sup>) qui étudient ces maux liés au travail à la lumière d'une analyse des mutations du contexte professionnel. En effet, les nouvelles organisations de travail sollicitent le surengagement, attendent une implication sans limite, valorisent des comportements workaholiques, organisent la mise en concurrence des individus, privilégient l'évaluation individuelle, ignorent le besoin d'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle, etc. En 2016, les travailleurs qui consultent, pour la première fois, un centre de pathologies professionnelles évoquent les difficultés organisationnelles et relationnelles au travail, la violence et le management (Anses, 2016). La violence interne, la violence externe et le stress constituent les risques psychosociaux (RPS) à l'origine du burnout, des états anxieux ou dépressifs, etc.,

.....  
1. Pour Dejours et le courant psychodynamique du travail, le problème du sens est central: « L'objet de la psychodynamique du travail n'est pas le travail (1996, p 7). Ce sont les dynamiques intra-et intersubjectives puisque « la subjectivité est construite au prix d'une activité sur soi-même, sur son expérience vécue et sur ses déterminations inconscientes. Il existe, poursuit-il « une psychologie du travail conventionnelle où le travail figure comme activité-objet. [...] Mais, précisément, la psychodynamique du travail n'est pas une psychologie du travail mais une psychologie du sujet (p 8).

2. La psychologie intégrative met l'accent sur la complémentarité des différentes approches en psychologie et privilégie l'ouverture au climat d'exclusivité. L'approche intégrative de la souffrance liée au travail prend en compte différents modèles théoriques (psychologie de la santé, psychodynamique du travail, psychologie sociale, sociologique, psychopathologique, systémique, cognitif, etc.) et s'intéresse à l'étude des processus professionnels comme le stress, le burnout, le workaholisme et le harcèlement aux facteurs de stress (pression, etc.), aux caractéristiques psychologiques de l'individu, à l'activité psychique de la personne (cognitive, émotionnelle, défensive, etc.), à ses expériences (cognitives, émotionnelles, etc.) et à son état somatique et psychique en termes de santé ou de détresse psychologique, de syndromes professionnels (burnout) ou de pathologies psychiques ou troubles psychiques.

selon l'Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention du travail et des maladies professionnelles (INRS, 2018). Cette notion de RPS est très controversée. Ainsi, Yves Clot (2010) veut en « en finir avec les risques psychosociaux » comme l'indique le titre de son ouvrage *Le Travail à cœur: pour en finir avec les RPS*; cet auteur propose de traduire RPS par « ressources psycho-sociales » car si les ressources étaient satisfaisantes, les employés pourraient effectuer un travail de qualité et moins souffrir dans leur activité souvent « empêchée » du fait du décalage entre les objectifs et les moyens, entre le « travail prescrit » et le « travail réel »<sup>1</sup>. Ce déséquilibre entre les exigences professionnelles et les ressources sociales constitue les antécédents organisationnels des quatre processus professionnels étudiés dans cet ouvrage à savoir, le stress, le burnout, le workaholisme et le harcèlement auxquels les individus font face en adoptant des comportements workaholiques<sup>2</sup>, en faisant preuve de présentéisme<sup>3</sup>, en se désengageant, en souffrant d'épuisement professionnel, en s'absentant, en quittant leur organisation, etc., autant d'attitudes paradoxales pour des salariés très attachés au travail.

Le chapitre 1 de cet ouvrage explicite cette relation singulière et paradoxale des Français au travail, questionne les différentes significations associées à l'activité professionnelle et expose l'évolution récente des emplois (suppressions, créations, disparités et inégalités).

Le chapitre 2 traite du stress et expose les facteurs de stress, les réactions de stress, les maladies du stress, son coût et ses modèles explicatifs. Nous présenterons les résultats des enquêtes officielles concernant les agents stressants (Dares, 2017) puis les modèles psychologiques du stress qui mettent l'accent sur les processus cognitifs et émotionnels mobilisés par l'individu, lorsqu'il évalue l'enjeu de la situation (stress perçu) et les ressources disponibles comme les stratégies de coping (faire face). Ces transactions sont la signature du modèle du stress de Lazarus et Folkman (1984). Dans la lignée de ce modèle transactionnel du stress sont nés des modèles intégratifs comme, par exemple, celui de la psychologie de la santé qui

1. « Travailler est plus que respecter des consignes. Pour qu'il y ait engagement, mobilisation, bref, pour que le travailleur travaille, il faut qu'il espère trouver la satisfaction d'un besoin. Le but venu de l'extérieur se double rapidement de raisons propres à chacun qui donnent au travail telle ou telle orientation » (Caron, Coppi, Théry et Vasselina, 2011).

2. Le workaholisme est un néologisme désignant le fait de travailler excessivement, de manière compulsive et insatisfaite selon Spence et Robbins (1992).

3. Le présentéisme – par opposition à l'absentéisme – désigne a) une présence excessive sur son lieu de travail qui ne s'accompagne pas d'une performance proportionnelle au temps consacré au travail; b) le fait de venir travailler quand on est malade ou de ne pas prendre ses congés, etc.

décline le caractère protecteur (salutogène) ou à risques (pathogène) des antécédents (organisationnels et psychologiques) et des transactions (stress, perçu, contrôle perçu, soutien social perçu, coping) et l'issue du processus en termes de santé ou de bien-être ou en termes de symptômes physiques (cardiopathies, etc.) ou psychiques (fatigue, épuisement, anxiété, etc.), de syndromes professionnels (burnout, workaholisme) ou de troubles psychiques (état dépressif, état de stress post-traumatique, etc.).

Le chapitre 3 est consacré au burnout et présente les facteurs spécifiques du burnout, ses conceptions bidimensionnelles (épuisement émotionnel et cynisme) ou tridimensionnelles (épuisement émotionnel, dépersonnalisation, manque d'accomplissement personnel), ses définitions (état ou processus), ses modèles (multidimensionnels, intégratifs, cognitifs), les multiples profils de burnout, ses manifestations symptomatologiques et syndromiques, ses différences avec l'état dépressif, les traits de vulnérabilité au burnout et les stratégies de coping fonctionnelles qui, évitent l'évolution du processus d'épuisement professionnel vers un syndrome d'épuisement professionnel (burnout).

Le chapitre 4 s'intéresse au workaholisme, à ses conceptions bidimensionnelles (travail excessif et travail compulsif) ou tridimensionnelles (implication, tendance compulsive à travailler et satisfaction), à ses définitions professionnelles (activisme professionnel) ou pathologiques (addiction au travail), à ses facteurs prédictifs (organisationnels, cognitifs, psychologiques), à ses multiples profils et, enfin, à ses conséquences sur l'organisation, la santé et sur les relations professionnelles et extraprofessionnelles.

Le chapitre 5 est consacré au harcèlement ou mobbing, à sa prévalence, à ses approches psychosociales, systémiques, cognitives et psychodynamiques, à ses processus d'emprise, à ses techniques de communication paradoxale et à ses conséquences traumatiques.

Cet ouvrage vise à distinguer quatre processus professionnels (le stress, le burnout, le workaholisme et le harcèlement), leurs composantes spécifiques, différents modèles explicatifs (cognitif, psychosocial, systémique, psychodynamique, intégratif) et leurs manifestations professionnelles, symptomatologiques, syndromiques ou psychopathologiques que les professionnels de la santé doivent différencier s'ils veulent proposer les mesures préventives organisationnelles adaptées, l'accompagnement psychologique adéquat ou l'indication thérapeutique la plus efficiente.

# **Chapitre 1**

**Le travail :  
évolution des emplois  
et relation paradoxale  
des Français au travail**



# Sommaire

<b>1. Les principaux changements du contexte professionnel.....</b>	<b>15</b>
<b>2. L'évolution des emplois en Europe et en France.....</b>	<b>19</b>
<b>3. Faible satisfaction professionnelle et personnelle des actifs français .....</b>	<b>23</b>
<b>4. Le travail: ses significations et ses conceptions.....</b>	<b>24</b>

Le travail s'exerce dans un contexte socio-économique qui a considérablement changé et ces modifications ont accentué les déséquilibres entre les exigences organisationnelles et les ressources psychosociales, les antagonismes entre les valeurs productivistes et les valeurs d'épanouissement personnel et les injonctions paradoxales dans l'information et la communication entre employés. Les évolutions du monde de travail ont modifié les conditions d'exercice de son activité professionnelle, le contrat psychologique au travail, les relations sociales, les valeurs, les priorités. L'intensification des facteurs de stress et des tensions relationnelles s'accompagne d'une amplification de la souffrance liée au travail.

## 1. Les principaux changements du contexte professionnel

La **mondialisation** a modifié le travail en introduisant une flexibilité accrue, en multipliant les emplois à temps partiel et les emplois temporaires, en augmentant la concurrence, les exigences quantitatives et qualitatives du travail et, en exacerbant l'insécurité de l'emploi et son corollaire, la peur du licenciement (Coutrot, 2017).

Les **crises et les récessions économiques** ont généré du chômage et de l'exclusion sociale à l'origine d'une augmentation des troubles anxieux ou dépressifs et, des passages à l'acte suicidaire (Lhuilier, 2009). De nombreuses organisations ont réduit leurs effectifs, ont privilégié la sous-traitance et ont effectué des restructurations, des délocalisations, des fusions, des licenciements qui créent un climat d'insécurité très anxiogène (Mette, 2015).

Les **changements organisationnels** génèrent de l'incertitude, de l'inquiétude, de l'insécurité et une peur de perdre son emploi qui limitent la confiance, l'engagement et l'implication professionnelle et personnelle. Les salariés doivent accepter des horaires de travail plus souples, une surcharge de travail, une plus grande mobilité, autant de facteurs de stress qui amplifient les tensions relationnelles, détériorent l'atmosphère de travail, dégrade la qualité de vie au travail et au final, détériore la santé des travailleurs. Celle-ci est gravement menacée lors d'accidents du travail, de maladies professionnelles et de syndrome d'épuisement professionnel qui occasionnent des arrêts de travail dont les coûts sont très élevés pour l'organisation, l'économie et la société (OIT, 2016).

**L'émergence d'une économie de services** : en Europe, deux tiers des actifs (65,5 %) travaillent dans le secteur des services, deux fois moins (29,7 %) dans l'industrie et 4,6 % dans l'agriculture. Les emplois agricoles et industriels ont diminué contrairement aux emplois tertiaires. Les employés exerçant dans le secteur des services sont souvent en contact direct avec des clients avec lesquels les relations sont tendues du fait d'incivilités fréquentes, de violence physique ou psychologique.

Les **nouvelles technologies** sont, aujourd'hui, au cœur de tous les emplois. Parfois, elles facilitent le travail, parfois, elles le complexifient. Elles ont diversifié les tâches et exigé de nouvelles capacités cognitives. Certains individus ont échoué dans cette adaptation. L'informatique et les nouvelles technologies imposent leur rythme et permettent plus de contrôle. En effet, en 2016, 35 % des actifs Français déclarent avoir un rythme imposé par un contrôle ou un suivi informatisé, alors qu'ils n'étaient que 25 % en 2005, selon l'enquête sur les conditions de travail en France (Coutrot, Dares, 2017).

L'« infobésité » est un néologisme évoqué par Christophe Dejours lors de son audition à l'Assemblée nationale (Sebaoun, 2017) désignant un « trop-plein d'informations inutiles à travers une situation fréquente liée à la mise en concurrence des individus... lorsqu'un salarié a besoin d'une information que détient un collègue et nécessaire à l'accomplissement de sa tâche, il ne la lui demande pas oralement mais lui envoie un message électronique en prenant soin de mettre en copie son supérieur hiérarchique et plusieurs autres personnes au sein de l'entreprise afin d'être sûr de n'oublier aucun "témoin" ». Le collègue lui répond selon le même procédé. En fin de journée, chaque salarié a reçu un nombre conséquent de messages électroniques dont très peu le concernent en réalité mais qu'il prendra tout de même soin de lire pour ne pas être lui-même pris en défaut. En définitive, « chacun devient prescripteur pour ses collègues car la coopération n'existe pas ».

Les nouvelles technologies ont modifié toutes les activités : elles demandent, par exemple, aux infirmiers, une plus grande vigilance, une plus grande précision et, accélèrent les processus décisionnels liés à l'activité soignante (Keijsers, Schaufeli, Le Blanc, Zwerts et Mirinda, 1995). Les nouvelles technologies ont souvent entraîné une réduction d'effectifs, ce qui a augmenté d'autant, la charge de travail. L'augmentation quantitative et qualitative des exigences professionnelles associée à une diminution des effectifs et des moyens a détérioré la qualité de vie au travail et la santé des individus.

L'autorité professionnelle a changé depuis la fin des années 1970 : aujourd'hui, les professions les plus admirées et respectées sont celles où la rémunération est élevée (artistes, animateurs, mannequins, footballeurs, etc.). De ce fait, les professionnels dont la fonction est éducative, soignante ou sociale voient leur autorité remise en question et affrontent des attentes démesurées des bénéficiaires devenus des consommateurs exigeants et parfois, peu respectueux ou peu reconnaissants.

**Le travail est malade de la gestion comptable :** le mal-être au travail redouble quand les professionnels sont managés par des gestionnaires préoccupés des seuls coûts qu'il faut réduire. Ainsi, les chirurgiens doivent réaliser des opérations dans un temps imparti programmé par des comptables niant toutes complications médicales éventuelles<sup>1</sup>. Toutefois, de nombreuses activités ne peuvent être quantifiées. Par exemple, des enseignants volontaires rémunérés pour accompagner des étudiants de première année et faciliter leur adaptation à l'enseignement supérieur voient cette fonction supprimée sous prétexte que les notes aux examens n'ont pas augmenté, comme si l'évaluation chiffrée des connaissances pouvait évaluer un bienfait psychologique et un mieux-être subjectif. Plusieurs ouvrages du sociologue Vincent de Gaulejac (2005) décrivent l'absurdité de cette maladie de la gestion et les conséquences de ces modalités managériales qui attaquent le sentiment d'auto-efficacité professionnelle à l'origine d'une détresse psychologique telle qu'elle conduit certains individus au passage à l'acte suicidaire. Par exemple, l'hôpital est comparé par les soignants à l'entreprise France Télécom, étant donné le nombre de tentatives de suicides et de suicides dans ces deux organisations<sup>2</sup>.

**Le culte de la performance croissante et de l'évaluation individuelle :** les nouvelles organisations du travail valorisent des croyances de performance, de réussite, d'implication personnelle, d'épanouissement personnel, de réalisation de soi au travail. Ces valeurs conviennent aux individus qui, sont en pleine forme et qui peuvent concourir mais la moindre baisse de régime, un changement de vie comme la naissance d'un enfant ou un événement affectif douloureux comme la perte d'un proche sont autant de grains de sable qui perturbent la performance, diminuent l'investissement et risquent d'exclure l'individu de la compétition. Ces idéaux de performance olympique permanente et de réalisation de soi continue sont parfois atteints au prix d'un sacrifice de soi, d'un coût affectif pour l'entourage et d'un déséquilibre important

1. Le Maire, J. (2017). *Dans le ventre de l'hôpital*, ou *Burning-out*, documentaire diffusé sur Arte, 3 octobre 2017.

2. Prud'homme, C. (2018). « Suicides à l'hôpital, un médecin urgentiste s'alarme après le suicide d'une technicienne de laboratoire », *La Vraie Démocratie*, 9 mars 2018.

entre vie privée et vie professionnelle. Ces valeurs entretiennent le mythe de l'invincibilité et nient la réalité de la vulnérabilité humaine. La chute est d'autant plus dure que l'éventualité d'une faiblesse passagère ou d'un échec temporaire est inconcevable. La désillusion risque d'être d'autant plus douloureuse que les illusions étaient élevées. Ce processus de désillusion a été décrit chez les enseignants débutants par Jaoul et Kovess (2004). Ainsi, le jeune enseignant attend des attitudes positives des élèves et de leurs parents alors qu'il rencontre parfois des comportements opposants, agressifs, dévalorisants ou méprisants. Une telle dissonance entre l'idéal et la réalité affecte le sentiment d'auto-efficacité professionnelle et peut initier un processus d'épuisement professionnel susceptible d'évoluer vers un burnout. La désillusion, la désidérialisation et l'érosion psychologique de l'enthousiasme, de l'engagement, etc., touchent d'autres jeunes professionnels qu'ils soient ingénieurs, médecins, etc., et sont les éléments constitutifs du processus d'épuisement professionnel.

**La rupture du contrat psychologique:** le contrat psychologique désigne la croyance à l'égard des conditions d'échanges réciproques régissant la relation de l'individu et de l'organisation qui l'emploie. Ce contrat est affaibli quand les professionnels doivent travailler plus avec des moyens constants ou réduits, ou quand la charge de travail est excessive, l'insécurité constante, les rythmes accélérés, etc. Cette rupture du contrat psychologique se manifeste à travers l'absentéisme, le turnover, l'insatisfaction au travail, le désengagement et le burnout (Robinson et Rousseau, 1994; Schaufeli, van Dierendonck et van Gorp, 1996). L'engagement et le burnout se situent aux deux extrémités d'un continuum selon Maslach et Leiter (2017, p. 55). Parfois, l'engagement est confondu avec le surengagement qui ne donne pas forcément lieu à des récompenses supplémentaires et déséquilibre totalement la balance efforts-récompenses. De tels décalages génèrent des symptômes d'épuisement, des conduites workaholiques, des syndromes d'épuisement professionnel, des relations conflictuelles entre collègues ou avec les bénéficiaires susceptibles de favoriser l'émergence d'un processus de harcèlement.

**L'insécurité de l'emploi** est le premier facteur de stress au travail en Europe suivi de la charge de travail, du harcèlement et du manque de soutien, d'après l'enquête européenne EU-OSHA (2013). L'insécurité ressentie au travail concerne non seulement, le risque de perdre son emploi mais aussi, la crainte d'une dégradation des conditions du travail (Paugam, 2000; Courtrot, 2017). En France, la crainte pour son emploi touche un quart des salariés et concerne 10% de fonctionnaires qui anticipent une dégradation de leurs conditions d'emploi (Dares, 2017). Cette crainte est très vive dans la fonction publique territoriale où les réorganisations et les mutualisations se succèdent. L'insécurité de l'emploi et du

travail augmente le risque de symptômes dépressifs d'après Coutrot (2017). Plus d'un quart des salariés (28 %) présentent un symptôme dépressif<sup>1</sup> parmi ceux ayant une crainte pour leur emploi et des changements imprévisibles tandis qu'ils sont 7 % parmi les salariés qui ne craignent pas pour leur emploi et ne vivent pas de changements imprévisibles. L'insécurité liée aux changements imprévisibles a un impact sur le risque dépressif aussi élevé que l'insécurité liée à l'emploi. Le sens de la causalité va de l'insécurité vers la santé mentale (Green, 2015). Cependant, les effets néfastes de ces changements dépendent de la qualité de l'information sur ces changements et de la consultation des individus. Les salariés bien informés présentent moins de symptômes dépressifs que ceux qui ne l'ont pas été et les salariés ayant influencé les modalités du changement présentent encore moins de symptômes dépressifs. Le risque dépressif est plus faible quand le salarié a participé à la décision. Ainsi, 6 % des personnes consultées et écoutées présentent un symptôme dépressif alors que c'est le cas de 21 % d'employés qui n'ont pas été informés ni consultés suffisamment. Toutefois, informer et consulter n'est pas suffisant car il faut écouter : 13 % des personnes consultées mais non écoutées ont un symptôme dépressif, soit trois points de plus que celles qui ont été bien informées mais pas consultées.

Pour conclure, la structure des emplois a considérablement changé en Europe et en France mais ces évolutions structurelles ont plus particulièrement touché certaines catégories comme, par exemple, les jeunes qui subissent une certaine exclusion du travail idéal et les femmes qui occupent des emplois à temps partiel.

## 2. L'évolution des emplois en Europe et en France

### 2.1 En Europe

D'après la 6<sup>e</sup> enquête européenne (Eurofound, 2017)<sup>2</sup>, l'évolution des emplois en Europe sur une décennie (2005-2015) se caractérise par une hausse de la part du

1. L'indicateur de santé mentale utilisé est le score de bien-être psychologique au questionnaire élaboré par l'OMS.

2. Eurofound : Enquête comparative sur les conditions de travail en Europe, réalisée tous les cinq ans depuis 1990 par la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail. Lors de sa sixième édition, en 2017, plus de 43 000 personnes actives provenant de 35 pays ont été interrogées.

temps partiel et plus particulièrement pour les femmes. Le pourcentage de temps partiel dans la population active des 28 pays européens concernait 7 % d'hommes, en 2005, 9 % en 2010 et 10 % en 2015 et occupait respectivement, 30 %, 31 % et 33 % de femmes (Eurofound, 2017, p. 19).

En Europe, l'emploi des femmes a augmenté mais elles occupent des emplois d'employées (67 %) tandis que les hommes sont plus souvent artisans, managers, ouvriers ou agriculteurs ; elles sont surreprésentées dans les secteurs de la santé (78 %), l'éducation (72 %) tandis que les hommes le sont dans la construction (90 %), les transports (78 %), l'industrie (72 %) et l'agriculture (65 %). Un meilleur équilibre existe dans les secteurs du commerce, hôtellerie, services, secteurs financiers et l'administration publique.

L'enquête européenne Eurofound (2017) demande aux répondants d'indiquer le sexe de la majorité de leurs collègues ayant un titre semblable au leur. Plus de la moitié des hommes (58 %) et des femmes (54 %) déclarent que leurs « collègues de travail ayant le même titre d'emploi » sont pour la plupart du même sexe alors que, seulement 19 % des hommes et 22 % des femmes déclarent qu'il y a un nombre égal d'hommes et de femmes qui travaillent dans un poste similaire. L'étude conclut à une « ségrégation de genre » dans l'emploi en Europe. Les femmes déclarent aussi des rémunérations inférieures aux hommes et moins de perspectives professionnelles. Les jeunes européens se sentent quant à eux, exclus de l'emploi.

### Les jeunes Européens et l'emploi

L'enquête consacrée à la jeunesse européenne (Nancy, Eurobarometer, 2016) montre que 57 % des jeunes Européens ont un sentiment d'exclusion de la vie économique et sociale. Ce sentiment est massif pour les jeunes, grecs (93 %) portugais (86 %), chypriotes (81 %) et espagnols (79 %) contrairement aux jeunes, allemands (27 %) ou danois (31 %). En France, deux tiers des jeunes (66 %) ont le sentiment d'être mis à l'écart de la vie économique et sociale. Ce sentiment de marginalisation des jeunes Français est supérieur à la moyenne européenne (57 %) et plus élevé que celui des jeunes allemands.

## 2.2 En France

La structure de l'emploi par métiers a fortement évolué en France, au cours des trente dernières années (Dares, 2017). Comme en Europe, les secteurs, les plus créateurs d'emplois sont dans le tertiaire.

**La croissance des métiers du tertiaire.** Les emplois se sont principalement développés dans quatre secteurs :

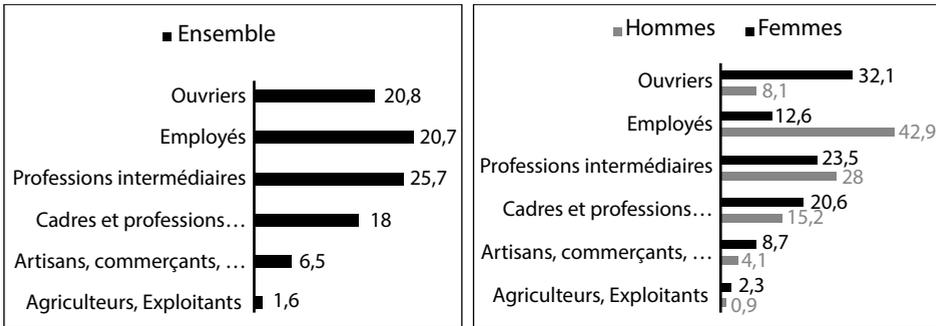
- 1) la santé et l'action sociale, culturelle et sportive (10 % de l'emploi total en 2012-2014) qui occupent deux fois plus de personnes (2 671 000 personnes) qu'il y a trente ans ;
- 2) les services aux particuliers (12 % de l'emploi total) occupant 3 084 000 personnes en 2012-2014 dont 1 million d'aides à domicile, aides-ménagères et assistantes maternelles, soit trois fois plus qu'en 1980 ;
- 3) le commerce (11 % de l'emploi global) où la croissance des activités de conception et de marketing a démultiplié les emplois de cadres commerciaux et technico-commerciaux ;
- 4) les services administratifs et les fonctions-support car les technologies de l'information et de la communication ont développé les emplois dans l'informatique, la gestion des entreprises, la communication, l'information, les arts, les études et recherches et la formation.

**La diminution des emplois industriels.** Les métiers industriels ne représentent plus que 12 % de l'emploi contre 18 %, il y a trente ans. Cette baisse résulte de l'automatisation des procédés, de la concurrence des pays ayant une main-d'œuvre à bas coût et des innovations technologiques. Plus d'un million d'emplois d'ouvriers ont disparu dans les métiers de l'industrie. En revanche, les emplois de techniciens, d'ingénieurs ou cadres de l'industrie ont augmenté. Ces changements ne touchent pas de la même manière tous les pays européens : par exemple, l'Allemagne a conservé ses emplois industriels contrairement à la France.

**Les métiers de l'agriculture.** Ils ont considérablement chuté : presque 1 million de personnes exerce un emploi lié à l'agriculture, l'élevage et la pêche en 2012-2014 alors qu'ils étaient plus de 2 millions au début des années 1980.

**Les caractéristiques des personnes en emploi.** La structure de l'emploi s'est nettement déformée en trente ans en faveur d'une montée en qualification et d'une féminisation des emplois. Les femmes occupent 48 % des emplois en 2012-2014 contre 41 % il y a trente ans. Certains métiers, exclusivement masculins il y a trente ans, se sont féminisés comme les métiers d'ingénieurs et cadres de l'industrie (25 % de femmes), de cadres du bâtiment et travaux publics (19 %) et les métiers de l'armée, police, pompiers (14 %). Par contre, l'emploi reste très majoritairement féminin dans les métiers de service (assistantes maternelles, aides à domicile et aides ménagères, secrétaires avec 95 % de femmes). Ces disparités apparaissent dans la répartition des actifs dans les différentes catégories socioprofessionnelles :

la population active française occupe principalement des emplois d'employés, de professions intermédiaires et d'ouvriers. Les femmes occupent surtout, des emplois d'employés, de professions intermédiaires et de cadres et professions intellectuelles supérieures alors que les hommes occupent surtout, des emplois d'ouvriers, de professions intermédiaires, de cadres et professions intellectuelles supérieures.



**Figure 1.1 – Les catégories socioprofessionnelles en 2017 en France selon l'INSEE (2018).**

La population en âge de travailler a vieilli au cours des quinze dernières années. La part des 50 ans et plus, dans l'emploi atteint 29 % en 2012-2014. Les métiers les plus touchés par le vieillissement des effectifs sont ceux de la Fonction publique. À l'inverse, certains métiers sont principalement exercés par des jeunes mais il s'agit d'emplois :

- d'ouvriers non qualifiés qui comptent 33 % de jeunes ;
- d'employés peu qualifiés ou d'emplois saisonniers, occupés par les jeunes poursuivant des études (46 % des employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration, 39 % des vendeurs, 38 % des caissiers et employés de libre-service, et 37 % des professionnels de l'action culturelle, sportive et surveillants sont âgés de moins de 30 ans) ;
- dans les secteurs de l'informatique et les télécommunications où 27 % des techniciens ont moins de 30 ans.

Le travail à temps partiel s'est beaucoup développé en France: près de 4,8 millions de personnes travaillent à temps partiel (18 % des personnes en emploi) contre 2,2 millions au début des années 1980 soit, 10 % de l'emploi en 2012-2014. Les femmes sont particulièrement concernées: 79 % des personnes à temps partiel sont des femmes et, près d'un tiers des femmes sont à temps partiel (2012-2014).

Le temps partiel est très fréquent dans les métiers du commerce, des services aux particuliers et d'employés.

### 3. Faible satisfaction professionnelle et personnelle des actifs français

Plusieurs enquêtes illustrent l'insatisfaction professionnelle des Français. L'analyse de l'enquête *Histoire de vie*<sup>1</sup> par Garner, Méda et Senik (2005) révèle que « plus de la moitié des individus déclarent que, concernant leur travail, les motifs d'insatisfaction l'emportent sur les motifs de satisfaction ou que les deux s'équilibrent ». Une frontière sépare d'un côté, les cadres et les indépendants pour lesquels « le travail apparaît comme un élément fort de l'identité », le travail est « très important ou plus important que le reste » et leur procure de la satisfaction et de l'autre, les employés, les ouvriers et les professions intermédiaires qui évaluent plus négativement leur travail. L'insatisfaction et la pénibilité du travail produisent un absentéisme élevé et coûteux. Le coût de l'absentéisme au travail en France est évalué en novembre 2018 par l'Institut Sapiens à 108 milliards d'euros soit, 4,7 % du produit intérieur brut. Cet absentéisme est le résultat d'une dégradation des conditions de travail, d'une perte de sens des salariés vis-à-vis de leur travail, de « défauts de management, un manque de considération, une organisation du travail défaillante, une communication inadaptée ». Cet institut suggère une « révolution managériale » pour « une meilleure croissance et l'autofinancement d'augmentations substantielles des salaires pour les employés ». Une telle conclusion surprend, de la part d'un Institut libéral car, les discours économiques d'inspiration libérale évoquent plus souvent la baisse du coût du travail. Cette proposition rejoint l'augmentation du pouvoir d'achat exprimée par les participants du mouvement social des gilets jaunes dont l'émergence est concomitante à la publication de ce rapport. Plusieurs enquêtes européennes alertent sur le mal-être des salariés français. Ainsi, l'enquête européenne sur le climat social (Eurobarometer, 2014) indique que :

- la perception de la situation professionnelle des Français (1,8) est inférieure aux scores de satisfaction observés en Belgique (2,6), au Royaume-Uni (2,8), aux

1. L'enquête *Histoire de vie – Construction des identités* a été réalisée au printemps 2003 par l'INSEE et de nombreux partenaires (Ined, Dares, Drees, DEP, ministère de la Culture, Inserm, Délégation interministérielle à la ville).

- Pays-Bas (3), en Allemagne (3,2), Autriche (3,8), Malte (3,9), au Luxembourg (4,3) et, dans les pays scandinaves [Finlande, (5,3), Suède (5,6), Danemark (5,8)];
- la perception de la situation professionnelle a diminué en France de 4 points entre 2013 et 2014;
  - la satisfaction de la vie des Français (2,4) se situe, loin derrière celle de la Belgique (3,8), l'Allemagne (4), l'Irlande (4,6), l'Autriche (4,6), le Royaume-Uni (4,7), la Finlande (5), le Luxembourg (5), Malte (5,3), la Suède, (6), des Pays-Bas (6.2) et du Danemark (7,9).

Ces tendances sont confirmées dans la récente enquête européenne sur les conditions de travail (Eurofound, 2017). Le score de satisfaction de la vie des actifs français se situe derrière celui de la Pologne, l'Allemagne, la Belgique, Malte, le Royaume-Uni, la Suède, l'Autriche, le Luxembourg, la Finlande et le Danemark, qui caracole en tête.

La France ne rayonne donc pas par la satisfaction professionnelle de ses actifs qui connaissent une dégradation de leurs conditions de travail, d'après cette 6<sup>e</sup> enquête européenne (Eurofound, 2017). Il faudra se souvenir de ces disparités entre pays européens quand la prévalence du burnout en France sera évaluée à l'aide d'extrapolations de statistiques belges ou néerlandaises.

## 4. Le travail : ses significations et ses conceptions

Le travail est un terme dont l'étymologie *tripalium* désigne un instrument de torture mais il eut des significations opposées, au cours des siècles. Il fut considéré comme une bénédiction et une vertu par opposition à une malédiction et au Péché; un facteur de production de richesses au XVIII<sup>e</sup> siècle par Adam Smith, contrairement au jeune Marx (XIX<sup>e</sup> siècle) qui, oppose le travail, essence de l'homme, au travail réel qui est aliéné et, qu'il faut libérer par l'abolition du lien salarial. En 1968, la fin du travail est revendiquée en réponse à une crise des valeurs où, le plaisir et les loisirs pour tous s'opposent à l'aliénation et, à l'exploitation. Le travail est conceptualisé comme une libération par Jean-Paul Sartre et Simone de Beauvoir car le travail rémunéré assure aux femmes, indépendance, autonomie et liberté.

Notre conception actuelle du travail est constituée de trois niveaux de signification déposés à des époques différentes selon la sociologue Dominique Méda (Méda, 2015; Bigi, Cousin, Méda, Sibaud et Wiewiorka, 2015):