



THÈSE

En vue de l'obtention du

DOCTORAT DE L'UNIVERSITÉ DE TOULOUSE

Délivré par l'Université Toulouse Jean Jaurès

Présentée et soutenue par

Messan Joël Francis TODO-ALI PUI

Le 19 décembre 2023

Une approche communicationnelle de la pénibilité des « sales boulots »

École doctorale et discipline ou spécialité
Arts, Lettres, Langues, Philosophie, Communication (ALLPH@) – Sciences de
l'information et de la communication

Unité de recherche
Laboratoire d'Études et de Recherches Appliquées en Sciences Sociales (LERASS)

Directrice(s) ou Directeur(s) de Thèse
Laurent Morillon, Professeur des Universités en Sciences de l'information et de la
communication, Université des Antilles

Alice Falières-Garcia, Maître de conférences en Sciences de gestion, Université Paul
Sabatier Toulouse 3

Jury

Jean-Luc Bouillon, Professeur des Universités en Sciences de l'information et de la
communication, Université Rennes 2 - Rapporteur

Valérie Carayol, Professeure Emérite des Universités en Sciences de l'information et de
la communication, Université Bordeaux Montaigne - Rapporteur

Sylvie Guerrero, Professeure en Sciences de gestion, UQAM (Canada)

Université Toulouse 2-Jean Jaurès
Laboratoire d'Études et de Recherches Appliquées
en Sciences Sociales (LERASS)

THÈSE

Pour obtenir le grade de
DOCTEUR DE L'UNIVERSITÉ

Spécialité
Sciences de l'Information et de la Communication

Une approche communicationnelle de la pénibilité des « sales boulots »

TODO-ALIPUI Messan Joël Francis

Présentée et soutenue publiquement
Le 19 décembre 2023

Directeurs de recherche

Laurent Morillon, Professeur des Universités en Sciences **de l'information et de la communication**, Université des Antilles

Alice Falières-Garcia, Maître de conférences en Sciences de gestion, Université Paul Sabatier Toulouse 3

JURY

Jean-Luc Bouillon, **Professeur des Universités en Sciences de l'information et de la communication**, Université Rennes 2 - Rapporteur

Valérie Carayol, **Professeure Emérite des Universités en Sciences de l'information et de la communication**, Université Bordeaux Montaigne - Rapporteur

Sylvie Guerrero, Professeure en Sciences de gestion, UQAM (Canada)

Remerciements

Ce travail de recherche n'aurait pas existé sans le soutien, l'aide et l'accompagnement de certaines personnes dont j'ai pu croiser le chemin et avec qui je partage mon quotidien tant sur le plan personnel que professionnel. Mes remerciements vont à elles et plus particulièrement :

à Valérie Carayol pour avoir favorisé la rencontre avec ma direction de thèse ;

à mes directeurs de thèse, Laurent Morillon et Alice Falières-Garcia, d'abord pour avoir accepté de diriger ce travail. Ensuite pour leur patience, leur disponibilité, leur écoute attentive et surtout pour la rigueur scientifique avec laquelle ils ont encadré cette recherche doctorale.

à M. et Mme D., pour leur confiance en acceptant de m'ouvrir les portes de leur entreprise pour en faire le terrain de recherche, ainsi qu'à tout le personnel de la société A, en particulier M. d. O., les directeurs d'agence, les coordinateurs et tous les salariés l'entreprise ;

aux membres du jury, Jean-Luc Bouillon, Valérie Carayol et Sylvie Guerrero pour l'honneur d'accepter de participer à l'évaluation de ce travail ;

à ma chère et tendre épouse Nicole et à ma fille Ivanka pour leur soutien inconditionnel et les sacrifices consentis ;

à mes parents Dodzi et Akouvi, mes frères Raymond et Angelo, ma sœur, Esther pour leurs encouragements et leur soutien de tous ordres ;

à Bernadette, Théo, Jeannette, Clément, Catherine et Gaëtane, mes « parents » en France pour leur attention.

à Jean-Marie et Elisabeth Pécatte pour leur simplicité, leur gentillesse et leurs aides ;

au personnel du département MMI de l'IUT de Castres spécialement à Sandrine Michel, Sylvia Gourion et Vincent Séguier pour leurs aides durant mes deux années d'ATER à l'IUT et aussi à Catherine Malassis, la responsable du CDRSHS-UPS

à mes amis de tous les jours Thierry, Atassé, Piyabalo, Etienne, Romaric, Edmond, Jeanne, Marie, Claire, Flore-Michaëlle, Diane, Amandine, Hermann, Daniel, Ali, David A., David T., Ibrahim, Brice Arnaud pour leur disponibilité et leurs conseils ;

Enfin, à tous mes proches qui se reconnaîtront ici et que je ne pourrai pas nommer pour leurs soutiens et accompagnements.

Table des matières

Introduction générale	11
Première partie - De la qualité de vie au travail à la pénibilité des « sales boulots »	17
Introduction de la première partie	19
Chapitre 1 - La qualité de vie au travail	21
I. Travail et organisation	22
1. La notion du travail et ses évolutions	22
2. Les formes d'organisation du travail.....	23
2.1 Une typologie des formes d'organisation en quatre classes.....	23
2.2 Les nouvelles formes d'organisations du travail	26
II. Le travail et la santé	28
1. Le travail c'est « la santé »	29
2. Les impacts négatifs du travail sur la santé	31
3. Vers une prise en compte des enjeux de santé et sécurité au travail.....	34
3.1 Le droit du travail et ses obligations de protection des travailleurs	34
3.2 Une participation exigée des salariés pour leur sécurité	40
3.3 Les exigences des pouvoirs publics face aux RPS	41
III. La qualité de vie au travail comme « démarche » de prévention des risques et de la pénibilité au travail.....	43
Chapitre 2 - La pénibilité au travail : facteurs de risque et cadre d'analyse.....	51
I. Une définition de la pénibilité au travail	52
II. Les facteurs de pénibilité au travail	54
1. L'intensification du travail révélatrice des formes de pénibilité	57
1.1 L'organisation responsable de l'intensification du travail.....	60
1.2 L'urgence et la charge du travail, causes de l'intensification du travail.....	62
2. Les conflits comme facteurs de pénibilité au travail	63
3. L'influence du temps de travail sur la pénibilité.....	66
3.1 Horaire atypique et pénibilité.....	66
3.2 Densification, flexibilité du temps de travail et pénibilité.....	68
4. D'autres facteurs liés à la nature de l'emploi et au ressenti des individus	71
III. La pénibilité comme construit social	74
IV. Cadre de lutte contre la pénibilité.....	78
Chapitre 3 - De la pénibilité des « sales boulots ».....	85
I. La conceptualisation des « sales boulots ».....	87

II. Les « sales boulots » comme une construction sociale.....	89
1. L'existence de teintes.....	90
2. Les préjugés de l'opinion publique	91
3. Le faible prestige de l'emploi	92
4. L'évaluation faite par le salarié de son emploi	96
III. Les stratégies de gestion des « sales boulots »	98
1. Le recadrage.....	101
2. Le recalibrage	102
3. Le recentrage	105
Conclusion de la première partie.....	108

Deuxième partie - Une approche communicationnelle de la pénibilité des « sales boulots » : problématisation et méthode.....

Introduction de la deuxième partie

Chapitre 1 - Approcher communicationnellement la pénibilité des « sales boulots ».....

I. Une recherche sur la pénibilité des « sales boulots » inscrite en Sciences de l'information et de la communication.....	115
II. Un positionnement épistémologique interactionniste	117
III. Les ACO pour appréhender la pénibilité des « sales boulots »	119

Chapitre 2 - Quelle problématique pour approcher communicationnellement la pénibilité des « sales boulots » ?

1. Une question principale de recherche.....	129
2. Une série de questions secondaires	131

Chapitre 3 - Quels choix méthodologiques pour une approche communicationnelle de la pénibilité des « sales boulots » ?

I. Une recherche-action pour une étude de cas.....	137
1. Le terrain de recherche	137
1.1 Les caractéristiques de la société A	137
1.2 Organisation du travail de la société A	138
2. Une recherche action.....	139
II. Une méthode inscrite dans un paradigme compréhensif et une approche qualitative	143
1. Une approche qualitative.....	143
2. Le corpus de matériaux de l'étude	144
3. Les techniques de recueil.....	146
3.1 L'observation	146
3.2 La collecte documentaire.....	149

3.3 L'entretien semi-directif	150
4. Les techniques d'analyse	157
III. Limites méthodologiques et difficultés	159
1. Limites méthodologiques.....	160
2. Les difficultés liées au recueil de données.....	162
2.1 Une collecte donnée retardée par la crise sanitaire liée au coronavirus.....	162
2.2 Des difficultés pour obtenir des rendez-vous d'entretien avec les agents	162
Conclusion de la deuxième partie	166

Troisième partie - Une approche communicationnelle de la pénibilité des « sales boulots » au sein de la société A

Introduction de la troisième partie.....

Chapitre 1 - Les représentations sur le métier d'agent d'entretien et sa pénibilité : « sale boulot » ?

I. Les représentations des agents d'entretiens sur leur métier	175
1. Agent de nettoyage : un métier teinté physiquement	175
2. Agent de nettoyage : un métier socialement teinté.....	177
3. Augmentation de la charge du travail et postures « inconfortables » : des conditions vécus comme pénibles.....	178
4. Un métier aux horaires de travail vécus comme pénibles	181

II. Les représentations du management sur la pénibilité du métier d'agent de nettoyage.....	182
1. Les risques psychiques	183
2. Les risques physiques.....	184

III. Les représentations du management sur les perceptions sociales du métier d'agent de nettoyage.....	186
---	-----

Chapitre 2 : Le livret d'accueil et la pénibilité des « sales boulots ».....

I. Le livret d'accueil de la société A	193
II. Des discours institutionnels qui « agissent sur » la connaissance autour de la pénibilité et des « sales boulots ».....	193
III. Des discours institutionnels qui « font agir » pour prévenir la pénibilité des « sales boulots »	197
IV. Des paradoxes du discours institutionnel sources de pénibilité des « sales boulots ».....	203
1. Un support écrit pour une population qui lit peu ou pas	203
2. Un quasi-effacement des teintes des « sales boulot » et une « absence de pénibilité »	204

Chapitre 3 - La communication managériale sur la pénibilité des « sales boulots »	208
I. La communication managériale de la société A	209
II. Des pratiques managériales pour amoindrir la pénibilité des « sales boulots »	214
III. Des « causeries éducatives » pour réduire les facteurs de pénibilité.....	218
IV. Des certifications, enjeu de communication sur la prévention des risques	220
V. Le « plan de prévention » comme support de communication pour prévenir la pénibilité	223
Chapitre 4 - Des interactions sources de pénibilité du « sale boulot »	227
I. Les interactions au cœur des représentations du « sale boulot »	228
II. Les interactions et la pénibilité des « sales boulots »	233
III. Les interactions au fondement des stratégies de normalisation professionnelle	237
Conclusion de la troisième partie	246
Quatrième partie - Une approche communicationnelle de la pénibilité des « sales boulots » : quel apport pour les SIC ?	250
Introduction de la quatrième partie	252
I. Approche communicationnelle de la pénibilité des « sales boulots » : quels liens avec les travaux critiques en communication et la QVT	253
1. Les paradoxes de la communication institutionnelle	253
1.1 Une communication institutionnelle euphémisée	253
1.2 Un discours contrastant avec le vécu des salariés	255
2. Des paradoxes de la communication managériale	260
3. L'approche communicationnelle de la pénibilité pour appréhender la QVT	267
3.1 L'isolement au travail et la QVT	269
3.2 L'intensification du travail et la QVT.....	271
II. Les apports et les limites	272
1. Apports.....	273
2. Limites	278
III. Des pistes pour de futures recherches.....	280
Conclusion générale	282
Bibliographie	288

Introduction générale

La question du rapport entre le travail et la santé retient l'intérêt des chercheurs depuis les années 1960 (Becker, 1964) et des pouvoirs publics depuis quelques décennies. Elle reste aujourd'hui encore, un sujet d'actualité en France avec par exemple les manifestations suscitées par la réforme des retraites en 2023. Certains travaux (Grossman, 1972 ; Jusot, 2006) inscrits dans une approche de l'économie de la santé (Barnay et Jusot, 2018), analysent l'activité professionnelle comme présentant un bénéfice pour la santé. L'activité professionnelle est perçue comme un déterminant des conditions de vie. Si le travail peut participer à la construction identitaire de l'individu, à l'épanouissement personnel et à la satisfaction de vie (Hélaridot, 2005), il peut également être à l'origine de plusieurs atteintes pour la santé des individus voire même de décès. En 2021, par exemple, l'Assurance maladie¹ compte 645 morts à la suite d'accidents de travail pour 604 565 cas d'accidents du travail et 46 448 cas de maladies professionnelles², parmi lesquels 2 183 cas de Covid-19.

Gollac (2007) suggère d'analyser les effets délétères du travail sur la santé à travers les conditions dans lesquelles l'activité professionnelle est réalisée. Celles-ci renvoient aux aspects matériels (contraintes physiques, moyens de travail, condition similaire, expositions à des substances dangereuses, etc.), organisationnels (organisation du temps de travail, rythme de travail, autonomie et marge de manœuvre, etc.) et psychosociaux (relations avec les clients, la hiérarchie et les collègues, conflits de valeurs, satisfaction et difficultés au travail, etc.) dans lequel le travailleur exerce son activité³. Plusieurs enquêtes telles que « Condition de Travail (CT) » ; « Santé et itinéraire professionnel (SIP) », « Surveillance médicale des expositions aux risques professionnels (SUMER) », menées régulièrement depuis les années 1980 par les structures publiques fournissent des données permettant de rendre compte des effets pathologiques du travail sur la santé. Il en ressort que les conditions de travail semblent se dégrader au fil des années (Mette et *al.*, 2013). Dans l'enquête sur « Conditions de travail-risques psychosociaux 2016 »⁴, par exemple, un salarié français sur trois dit être soumis à au

¹ Source : <https://www.inrs.fr/actualites/accidents-du-travail-et-maladies-professionnelles-2021.html>

² « Une maladie peut être considérée comme professionnelle lorsqu'elle est contractée du fait de votre travail (par exemple, cancer lié à la manipulation de matériaux comme l'amiante) ». Source : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F31880>

³ Source : Rapport de la Direction de l'Animation de la Recherche, des Études et des Statistiques portant sur les « Conditions de travail - Risque psycho-sociaux » en 2021 (<https://dares.travail-emploi.gouv.fr/publication/chiffres-cles-sur-les-conditions-de-travail-et-la-sante-au-travail>)

⁴ Enquête du Ministère de l'emploi

moins trois contraintes physiques : rester longtemps debout ; posture pénible ; déplacement à pied longs ou fréquents, port de charges lourdes, secousses ou vibrations. Une personne sur trois est également en contact avec un produit dangereux. A côté de ces atteintes physiques, d'autres formes de souffrance sont apparues avec les nouvelles formes d'organisation du travail et modes de management (Appay, 1993 ; Coutrot, 1998 ; Valeyre, 2004) ainsi qu'avec le développement et l'intégration des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans les organisations (Miège, 2007 ; Carayol, 2018). Les risques associés à ces nouvelles formes d'atteintes sont qualifiés de psychosociaux (RPS) et sont définis comme englobant

« les expositions des salariés d'une entreprise à des dangers qui pourraient être à l'origine d'une atteinte et d'une dégradation temporaire ou durable de leur santé psychique et mentale mais aussi une atteinte à leur santé physique (pathologies directement liées comme les troubles du sommeil, de la concentration, l'irritabilité, les atteintes cardiovasculaires - tachycardie, les troubles musculo-squelettiques, les troubles psychosomatiques). » (Auger, 2018 : en ligne).

Une définition de l'Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles (INRS) permet de mieux cerner le périmètre de ces risques :

« Les risques psychosociaux (RPS) correspondent à des situations de travail où sont présents, combinés ou non :

- *du stress : déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes de son environnement de travail et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face ;*
- *des violences internes commises au sein de l'entreprise par des salariés : harcèlement moral ou sexuel, conflits exacerbés entre des personnes ou entre des équipes ;*
- *des violences externes commises sur des salariés par des personnes externes à l'entreprise (insultes, menaces, agressions...). »⁵*

Les travaux de certains sociologues comme Hirigoyen (2017) et Faulx et *al.* (2009) font le lien entre le développement des RPS et l'action des managers. Poilpot-Rocaboy (2010) identifie que

⁵ <https://www.inrs.fr/risques/psychosociaux/ce-qu-il-faut-retenir.html> - Dernière consultation 30/06/2023

les modes de management dits « autoritaire » et « laisser faire » favoriseraient le harcèlement moral. En sciences de l'information et de la communication (SIC), certains travaux ont aussi relevé les effets potentiellement néfastes liés au mauvais usage des TIC dans les organisations. Les phénomènes d'hyperconnexion (Félio, 2013 ; Carayol, 2018), d'accélération des temporalités (Carayol, 2015), d'urgence permanente (Laborde, 2016), des incivilités numériques (Dupré, 2020) sont associés aux RPS. En sciences de gestion, les recherches sont orientées vers la gestion de ces risques. Les travaux s'intéressent par exemple au rôle des managers dans la prévention des RPS (Journoud et Pezè, 2012) ou encore aux dispositifs et démarches pour leur gestion (Beau, 2017 ; Vuattoux, 2020).

Face à ces atteintes pour la santé des travailleurs dans l'espace socio-économique, les pouvoirs publics ont pris des mesures qui font obligation aux entreprises d'évaluer les risques (physiques et psychosociaux) et de prendre les mesures nécessaires pour garantir la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses salariés⁶. Cette obligation générale repose sur la prévention des risques professionnels. L'accord national interprofessionnel (ANI) portant la Qualité de vie au travail (QVT) et l'égalité professionnelle signé en 2013 promeut la QVT comme l'ensemble des actions qui permettent de concilier à la fois l'amélioration des conditions de travail pour les salariés et la performance globale des entreprises. Il est conforté par la loi du n°2015-994 du 17 août 2015 relative au dialogue social et à l'emploi, dite loi Rebsamen, qui oblige les entreprises de plus de cinquante salariés à négocier de manière annuelle la QVT autour des thèmes suivants : l'articulation entre vie personnelle et vie professionnelle ; l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes (rémunération, accès à l'emploi, formation professionnelle, déroulement de carrière, promotion professionnelle, conditions de travail et d'emploi) ; la lutte contre toute discrimination en matière de recrutement, d'emploi et d'accès la formation professionnelle ; l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés ; les modalités d'un régime de prévoyance ; l'exercice du droit d'expression directe et collective des salariés ; le droit à la déconnexion et la régulation de l'utilisation des outils numériques.

Aujourd'hui, le rapport entre la santé et le travail est abordé au prisme de ces nouveaux enjeux évoqués, en l'occurrence les RPS, le harcèlement, la souffrance au travail, la QVT, le bien-être au travail, etc. La présente recherche s'inscrit dans le prolongement des autres travaux du champ de la communication organisationnelle (Blanc, 2016 ; Dumas, 2016 ; Dupré, 2020 ;

⁶ Confer Article L4121 du Code du Travail

Laborde, 2020 ; Morillon, 2020) questionnant le lien entre la santé et le travail à l'aune des pratiques informationnelles et communicationnelles des organisations ou de leurs acteurs. Elle se propose d'appréhender la santé au travail au prisme de la pénibilité, notamment celle des « sales boulots ».

Notion polysémique, la pénibilité « désigne le caractère contraignant et éprouvant issu du travail et de l'organisation ; c'est-à-dire les difficultés que l'opérateur doit supporter et/ou les efforts distinctifs qu'il doit fournir dans la réalisation d'une tâche donnée. » (Leduc et Valléry, 2016 : 321). Les mêmes auteurs proposent de considérer un travail comme pénible quand il est à l'origine d'une fatigue psychologique ou physique (Leduc et Valléry, 2015), faisant ainsi distinguer deux formes de pénibilité au travail : l'une qualifiée de physique car en lien avec les efforts physiques et l'autre psychique pour ses sources d'origine psychologique. Les travaux de Delgoulet et *al.* (2011), Lorient (2010), Leduc et Valléry (2016), évoquent les contraintes physiques, psychosociales et mentales, le vécu et l'état de santé des personnes, les conditions de réalisation de l'activité professionnelle et les facteurs organisationnels (qui sont révélateurs des conditions de travail) comme participant à la manière dont la pénibilité est perçue par les individus. Or, ces mêmes conditions de travail sont jugées susceptibles de générer des maladies et de porter des atteintes physiques et psychiques et donc d'altérer la QVT des travailleurs (Gurses et *al.*, 2009 ; Vagharseyyedin et *al.*, 2011).

Notre acception de la pénibilité dans ce travail, nous amène à concevoir tout emploi, quelle que soit sa nature, comme comportant un risque d'exposition à une forme de pénibilité (physique et/ou psychique) (Burellier et *al.*, 2019). Certains métiers ou emplois sont réputés plus pénibles que d'autres car présentant et combinant plusieurs risques et atteintes pour la santé des travailleurs (Krenier et *al.*, 2006). Ainsi, les « sales boulots » définis par Hughes comme « *des emplois qui sont vus par la société comme physiquement, socialement ou moralement teints* » (1958 : 122), feraient partie de ces métiers jugés pénibles. Les teintes ou stigmates qui s'y rapportent sont associées aux fluides humains (sang, déchets humains), aux conditions de travail dangereuses, à la mort et à la saleté (Ashforth et Kreiner, 1999) pour celles dites physiques ; aux relations de travail entraînant la servitude pour celles sociales et enfin aux métiers jugés comme peu moraux ou aux vertus douteuses (Ashforth et Kreiner, 1999). Du fait de ces stigmates, les « sales boulots » impliquent généralement des tâches physiques exigeantes, un manque de reconnaissance sociale à cause du faible prestige de l'emploi et des conditions de travail difficiles et dangereuses. Ils sont porteurs d'atteintes à la santé physique

et psychique des travailleurs à travers les troubles musculo-squelettiques, les accidents et les RPS (Bosmans et *al.* 2016) qu'ils engendrent.

C'est à partir des SIC et du champ de la communication organisationnelle que nous nous proposons de travailler la pénibilité des « sales boulots ». Les SIC apparaissent pertinentes pour traiter cet objet, en étant une discipline aux champs et objets pluriels qui se propose de les traiter sous l'angle des phénomènes informationnels et communicationnels qui les créent, les animent ou les construisent. La pénibilité est une dimension de la santé au travail. Elle est dépendante d'un ensemble de facteurs individuels mais surtout organisationnels qui l'influencent largement. Ainsi, elle peut être approchée à partir des dispositifs, pratiques et processus communicationnels qui construisent les organisations, c'est-à-dire, la communication organisationnelle (d'Almeida et Andonova, 2014). Ce champ de recherche a des objets variés. Il peut s'agir des dispositions et dispositifs humains et non humains de communication dans ou des organisations (Morillon, 2016). Les études peuvent porter aussi sur les contenus et/ou les modalités des actes de communication, sur leurs rôles dans les situations de travail, sur les processus, la signification, les phénomènes cognitifs et sociaux attachés, sur les interactions entre acteurs, sur les politiques et les moyens de communication mis en œuvre ainsi que leurs effets. Des chercheurs questionnent également l'organisation dans ses relations à la communication, les logiques de communication qu'elles soient instituant ou structurantes (Comtet et Fourrier, 2012).

Les travaux inscrits en communication organisationnelle adoptent plusieurs cadres théoriques et approches pour aborder les objets. Nous faisons le choix de mobiliser les « approches communicationnelles des organisations » (ACO) proposées par Bouillon, Bourdin et Loneux (2007) pour appréhender la pénibilité des « sales boulots ». Elles sont définies comme « *une démarche scientifique se proposant d'étudier les phénomènes sociaux en prenant comme clé d'entrée les différents types de phénomènes informationnels et communicationnels qui les caractérisent* » (Bouillon et *al.*, 2007 : 9). Leur but est de comprendre l'organisation et les réalités qui s'y déroulent à partir des phénomènes de communication qui les produisent : « *Il s'agit d'appréhender un objet d'étude organisationnel – un changement dans l'organisation du travail, une technologie – en l'observant de manière systématique à partir des activités de production de sens par les différents acteurs en situation de travail, des logiques techniciennes et économiques dans lesquelles ils s'insèrent ; et enfin des discours et légitimations qui les accompagnent à différents niveaux.* » (Bouillon et *al.*, 2007 : 13). Elles se développent autour

de trois dimensions communicationnelles, complémentaires et interdépendantes pour apporter un triple éclairage sur le phénomène étudié. Celles-ci renvoient tout particulièrement aux interactions en situation sociale, aux processus de communication abordés dans le sens des médiations et aux politiques de communication vues sous l'angle des messages produits et diffusés par les organisations (Bouillon *et al.*, 2007). Partant de cette perspective, nous retenons la question de recherche suivante : en quoi et comment certains phénomènes informationnels et communicationnels sont susceptibles de participer à la pénibilité des « sales boulots » ?

Pour tenter d'y répondre nous portons intérêt aux interactions des salariés, aux pratiques de communication managériale, et à la communication institutionnelle de l'organisation saisie à partir du livret d'accueil. Nous adoptons une épistémologie interactionniste ancrée dans une approche compréhensive pour asseoir la validité scientifique de ce travail. Celle-ci paraît conforme à l'objectif de notre recherche. Elle postule que les processus interactifs et les relations sociales façonnent les comportements et les attitudes des individus. Ces derniers sont également influencés par les contextes spécifiques dans lesquels ils sont produits et partagés.

Notre méthode s'appuie sur une étude de cas dans un contexte de recherche-action, suggérée par une entreprise de nettoyage française que nous désignons par « société A ». Nous retenons une méthode qualitative que nous inscrivons dans une approche compréhensive telle que revendiquée par les ACO. Nous faisons le choix de croiser trois techniques de collectes de données : l'observation non participante, l'entretien semi-directif, et la constitution d'un corpus documentaire. Nous mobilisons une analyse de contenu thématique des transcriptions d'entretiens, du carnet de bord d'observation et livret d'accueil afin de donner du sens au contenu du matériau collecté.

Le présent document est structuré en quatre parties. Dans la première, nous définissons l'objet de recherche à partir des concepts de la QVT, de la pénibilité et des « sales boulots ». La deuxième partie contextualise et problématise la recherche, spécifie la posture épistémologique et précise la méthode mobilisée. Dans la troisième partie, nous apportons des réponses aux questions de recherche. Nous présentons les représentations des agents sur leur métier et montrons comment elles se construisent à partir des interactions, des pratiques de communication managériale et des discours institutionnels. Enfin dans la quatrième et dernière partie, nous discutons les résultats obtenus à l'aune des éléments de la littérature sur notre sujet, avant de présenter les apports et les limites de ce travail. Ces dernières ouvrent la voie à des réflexions sur de futurs travaux à réaliser dans le prolongement de celui-ci.

Première partie - De la qualité de vie au travail à la pénibilité des « sales boulots »

Introduction de la première partie

Depuis l'avènement de l'ère industrielle, le travail a considérablement évolué avec de nouvelles formes d'organisation (Kelliher et Richarson, 2012), de nouveaux modes de management (Lorenz, Valeyre, 2004) et même de nouvelles manières de travailler. Dans le même temps, de nouvelles problématiques liées à la santé des travailleurs ont émergé (Fontaine et *al.*, 2016 ; Auger, 2018). Les conditions de travail peuvent varier selon le secteur d'activité, l'environnement professionnel et les exigences spécifiques du poste. Certains emplois peuvent exposer à des risques physiques, tels que le contact avec des produits chimiques, la réalisation des mouvements répétitifs, la manutention de charges lourdes, pouvant entraîner des problèmes de santé à court ou long terme (Lasfargues et *al.*, 2005). D'autres peuvent être stressants, avec des conséquences psychologiques néfastes pour les travailleurs, comme l'anxiété, la dépression, le syndrome d'épuisement professionnel ou même le suicide (Légeron, 2008). Les employeurs et les gouvernements reconnaissent de plus en plus l'importance de protéger la santé des travailleurs, non seulement pour des raisons éthiques, mais aussi économiques. Des employés en bonne santé seraient plus productifs, moins absents et contribueraient positivement à la société (Boulenger et *al.*, 2012).

Cette première partie se propose donc de dresser un panorama succinct sur le rapport entre le travail et la santé qui va déboucher ensuite sur une conceptualisation de notre objet de recherche. Pour ce faire, elle se structure autour de trois chapitres. Le premier présente les impacts négatifs du travail sur la santé et les obligations légales et réglementaires faites aux employeurs pour protéger la santé des salariés dont la QVT. Présentée comme une démarche visant à la fois l'amélioration des conditions de travail des salariés et la performance économique des entreprises, la QVT est aussi approchée scientifiquement comme objet de recherche dans certaines disciplines comme la psychologie, la médecine, les sciences de gestion, le droit et sous différents angles de ses déterminants soit positifs ou négatifs (Brillet, Sauviat et Soufflet, 2017). Dans le deuxième chapitre, nous faisons le lien entre QVT et pénibilité. Cette dernière résultant des contraintes physiques et psychiques que l'individu subit (Leduc et Valléry, 2015) et découlant des conditions de travail (Loriol, 2010 ; Leduc et Valléry, 2016), peut être perçue comme combinant un ensemble de déterminants négatifs. Enfin dans le troisième chapitre, nous conceptualisons les « sales boulots » qui désignent les emplois stigmatisés physiquement, socialement et moralement (Hughes, 1958) et susceptibles d'être pénibles.

Chapitre 1 - La qualité de vie au travail

Ce premier chapitre a pour objectif de présenter la qualité de vie au travail (QVT) en contexte organisationnel. A ce titre, notre propos est de faire émerger les enjeux de cet objet que nous allons appréhender à plusieurs niveaux. Tout d'abord à une échelle macrosociale, au travers des éléments qui lui confèrent une légitimité : le travail, son évolution, ses nouvelles organisations et ses atteintes à la santé des individus. Ensuite au niveau des organisations avec les enjeux de prévention et de promotion de la santé et la sécurité des individus qui s'y déroulent.

A cet effet, la première section de ce chapitre s'apparente à une contextualisation de la notion du travail avec ses évolutions jusqu'à déboucher sur les nouvelles formes d'organisation du travail ainsi que les nouveaux modes de management qui s'imposent aujourd'hui au sein des organisations. Se présentant comme une entrée en matière, il ouvre la voie à une deuxième section qui s'intéresse aux atteintes du travail à la santé. Le droit français a connu des évolutions significatives en faisant désormais obligation aux employeurs de prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer la sécurité et de protéger la santé physique et mentale des salariés. La jurisprudence va jusqu'à imposer une véritable obligation de résultat qui participe au développement d'une fonction Santé Sécurité au Travail (SST) au sein des organisations. Les enjeux de prévention des risques et de la protection de la santé sont bien réels et sont pris en compte dans les modes de gestion et d'organisation du travail. La QVT présentée comme un construit de l'organisation fait partie des politiques vers lesquelles les pouvoirs publics incitent les entreprises à se tourner pour leur performance économique (Desmoulins, 2020). Ainsi la troisième section est consacrée à sa présentation.

I. Travail et organisation

1. La notion du travail et ses évolutions

Le travail est l'un des facteurs déterminants de la condition humaine. Il serait également une très longue chaîne qui lie et relie les hommes en quête de liberté et de dignité et à la recherche de toujours plus de richesses à travers les siècles (Tiberghien, 2001). Ainsi, un lien a toujours existé entre l'homme et le travail. La notion du travail a connu une évolution. C'est à l'époque « moderne » qu'il a pris sa valeur d'activité laborieuse professionnelle et rétribuée. Auparavant, il renvoyait aux activités manuelles ou intellectuelles exercées pour parvenir à un résultat déterminé (Flichy, 2017).

Dans l'antiquité, une partie de l'économie est basée sur l'esclavage. Il est la principale source du travail qui va perdurer pendant des millénaires avec même une spécialisation des esclaves allant jusqu'à une formation dans les écoles spécifiques pour certains (Guillemin, 2011). Tiberghien (2001) met en évidence le début d'une « *utilisation des esclaves dans des entreprises artisanales, parfois de grande taille, vouées au textile, à la métallurgie, à l'armement, à la poterie, à l'orfèvrerie, au travail de cuir, au commerce terrestre ou maritime, au bâtiment. C'est le premier ancêtre correctement répertorié de l'organisation collective du travail, une première esquisse de l'emploi industriel* » (Tiberghien cité dans Guillemin, 2011 : 25).

Durant les siècles suivants, l'esclavage est aboli et le moyen-âge voit une évolution des formes de travail qui est composé de trois entités : maître, compagnon et apprenti. Dans cette relation, Tiberghien précise que « *le maître, c'est-à-dire l'employeur à un droit de regard étendu sur la vie privée de ses employés et la séparation entre vie professionnelle et vie personnelle ou familiale reste très tenue* » (Guillemin, 2011 : 26). Les organisations du travail sont alors extrêmement codifiées et la hiérarchie maître-compagnon-apprenti détermine le statut de chacun, son salaire et sa place sociale. Mais ce statut n'est pas figé, un compagnon pouvant devenir maître à son tour.

La révolution industrielle modifie les organisations et relations de travail. En 1835, la journée de travail est de 15 heures. « *Le clivage entre les employeurs et les travailleurs atteint des proportions inquiétantes. Les riches ont peur des pauvres (travailleurs d'usines) et ces derniers ont peur des machines et des nouvelles technologies qui risquent de leur faire perdre leur travail* (Guillemin, 2011 : 27). Durant cette période, les conflits sont récurrents et ce sont les

partenaires sociaux, tels que les représentants des employeurs et des travailleurs qui établissent les conventions collectives et qui sont chargés de négocier autour du travail. C'est en 1841 que l'Etat met en place des mesures, amorçant l'émergence des lois sociales qui progressent lentement vers une protection des plus faibles et vers plus de justices sociales.

Après les guerres mondiales, c'est également par le travail que la reconstitution des pays passe. Il représente alors une grande valeur sociale et culturelle. Il était l'élément essentiel de la vie des hommes. Depuis lors, les conditions de vie n'ont cessé de s'améliorer et l'effort collectif a peu à peu fait place à l'effort individuel, c'est-à-dire à l'amélioration des conditions de vie personnelle. Cette quête du bien-être fait évoluer la valeur du travail, conduisant ainsi les organisations à en développer des formes d'organisations.

2. Les formes d'organisation du travail

2.1 Une typologie des formes d'organisation en quatre classes

Pour pouvoir établir cette classification des principales formes d'organisation du travail, Edward Lorenz et Antoine Valeyre (2004) se sont basés sur une analyse de quinze variables organisationnelles construite à partir des questions sur l'organisation du travail tirées de l'enquête européenne sur les conditions de travail⁷.

De leurs travaux, il est apparu qu'au cours des dernières décennies, l'organisation du travail a connu d'importantes transformations surtout dans les pays dits « développés ». Si des formes tayloriennes⁸ d'organisation perdurent encore aujourd'hui, ou s'infléchissent encore en devenant plus flexibles, de nouvelles formes tendent à se diffuser, à la fois plus décentralisées et moins bureaucratiques notamment avec la mise en place d'équipes autonomes ou d'équipes projets (Lorenz, Valeyre, 2004). Les travaux de Womak, John et Roos (1990) ; MacDuffie et

⁷ La fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail réalise périodiquement des enquêtes sur les conditions de travail. Cette troisième enquête a été effectuée dans 15 pays membres de l'Union Européenne. Environ 1500 personnes ayant un emploi ont été enquêtées dans chaque pays, à l'exception du Luxembourg où 500 personnes y ont répondu. Au total, l'échantillon de l'enquête compte 21 703 personnes. Il a été constitué selon le principe des itinéraires aléatoires. La stratification est effectuée par régions, catégories urbaines, secteurs d'activités économique, groupe professionnel, genre et âges. Les entretiens ont été réalisés en face à face au domicile des personnes enquêtées. Compte tenu de leur spécificité organisationnelle, les très petites unités de travail et les activités non marchandes ne sont pas prises en compte dans l'analyse des formes d'organisation du travail. L'étude porte donc sur la population des actifs salariés des établissements d'au moins 10 personnes travaillant dans les secteurs d'activités économiques à dominante marchandes et non agricoles ou domestique (à l'exclusion de l'administration publique, la sécurité sociale, l'éducation, la santé et l'action sociale, l'agriculture et la pêche et les services domestiques).

⁸ Mode d'organisation de travail caractérisé par la décomposition du « process » de production en tâches simples et segmentées n'exigeant plus la maîtrise d'un « métier » mais une simple accoutumance à un geste répétitif. Dans ce mode, le niveau de contrôle hiérarchique est élevé.

Krafic (1992) ou encore de Osterman (1994) estiment qu'un nouveau « *One best Way* » organisationnel, la *lean production*⁹, doit succéder au modèle Taylorien/Fordien. Cependant la grande diversité des configurations organisationnelles ne semble illustrer la pluralité des modèles d'organisation efficiente de travail, développée par Appelbaum et Batt (1994) dans le contexte américain ou par Boyer et Freysennet (2000) dans le cas de l'industrie automobile à l'échelle mondiale. Ces travaux ont permis de construire une typologie des formes d'organisations du travail en quatre catégories : organisation apprenante, organisation en *lean production*, organisation taylorienne, et organisation de structure simple. Elles se différencient selon les deux dimensions : d'une part l'opposition entre les variables d'autonomie procédurale et de contenu cognitif du travail et les variables de contraintes de rythme de travail ; et d'autre part l'importance ou non accordée au travail en équipe à la cotation des tâches et à la gestion de la qualité.

- **Les organisations tayloriennes**

Dans les organisations tayloriennes, les salariés sont soumis à d'importantes contraintes de rythme de travail. Ils réalisent des tâches répétitives et sont soumis à des normes de qualité précises. Ils bénéficient d'une faible autonomie dans les procédures et leur travail les sollicite très peu cognitivement. Le travail en équipe et la rotation des tâches y sont importants entraînant l'émergence de nouvelles formes d'organisation tayloriennes que sont le « taylorisme flexible » (Boyer, Durand, 1993) ou le « taylorisme assisté par ordinateur » (Cézar, Dussert, Gollac, 1992 ; Linhart, 1994).

- **Les organisations « apprenantes »**

Dans l'organisation apprenante, les salariés sont autonomes dans les procédures et subissent moins de contraintes dans leur travail. Ce mode d'organisation se caractérise par une importante sollicitation cognitive dans le travail (apprentissage, résolution de problèmes, complexité des tâches) et une moindre contrainte de rythme du travail. Il offre une autonomie dans le travail aux salariés, invités à s'auto-organiser pour la réalisation des objectifs établis avec la hiérarchie. En rupture avec la conception taylorienne du travail, ce mode d'organisation offre une intelligibilité au travail.

⁹ Une organisation du travail qui vise à organiser la production d'une entreprise en optimisant ses ressources productives. Elle repose ainsi sur une élimination systématique des gaspillages : réduction des stocks, des déplacements, des temps d'attente, des déchets, des défauts, etc.

- **Les organisations en lean production**

Le travail en équipe, la rotation des tâches et le management de la qualité (autocontrôle de la qualité et normes de qualité précises) caractérisent le mode d'organisation dit en « *lean production* ». Les salariés y sont soumis à des contraintes du rythme de travail et à une répétition des tâches. Ils bénéficient d'une moindre marge d'autonomie dans le travail, même s'ils font souvent face à des situations d'apprentissage. Ce mode d'organisation se caractérise aussi par la production en flux tendus, une des causes d'intensification du travail (Valeyre, 2004).

- **Les organisations de structure simple**

Les organisations à structure simple tendent à s'opposer aux organisations en *lean production*. Cette organisation s'apparente au modèle de « structure simple » de Mintzberg (1982) avec des procédures peu formalisées et un mode de supervision exercé sur les salariés par les dirigeants ou les managers. L'autonomie, la sollicitation cognitive et les contraintes du rythme du travail y sont peu présentes.

L'étude de Lorenz et Valeyre (2004), souligne aussi que les configurations d'organisations du travail varient selon les caractéristiques économiques et les secteurs d'activités des entreprises. Les organisations apprenantes par exemple sont particulièrement développées dans les secteurs des banques et assurances et des services aux entreprises. Les organisations en *lean production* concernent les activités industrielles, notamment celles de la fabrication de matériels de transport, de matériels électrique et électronique, les industries extractives. Les organisations Tayloriennes sont surtout présentes dans les industries du textile et de l'agro-alimentaire. Enfin, les organisations de structure simple se rencontrent principalement dans les activités de service, notamment le transport terrestre, les services aux particuliers, l'hôtellerie et le commerce.

Par ailleurs, l'étude montre que la taille des établissements ne constitue pas un facteur de différenciation des formes d'organisations du travail. Pour autant, les établissements de taille moyenne adoptent le mode d'organisation taylorienne plutôt que celui qualifié d'apprenant.

Pour ce qui concerne les formes d'organisations de travail et les catégories socio-professionnelles, la corrélation semble forte. Une prédominance des cadres et des professions intermédiaires s'observe dans les organisations apprenantes. Celles en *lean production* concentrent plus les ouvriers, de même que celles tayloriennes. Enfin, les organisations de structure simple concentrent les employés de commerce et les personnels non qualifiés.

Lorenz et Valeyre (2004) ont également que le statut de l'emploi présente un lien avec les formes d'organisations du travail. Pour eux, le modèle taylorien recourt beaucoup au travail intérimaire. A cause du grand nombre de salariés anciens qu'elles regroupent, les organisations apprenantes privilégient les contrats à durée indéterminée. Dans les organisations en *lean* production, ce sont des contrats de travail à durée déterminée qui prédominent. Enfin, aucune différenciation du statut de l'emploi n'est constatée dans les organisations de structure simple. Toutefois, le travail à temps partiel y est très développé avec une forte féminisation des emplois. Ceci n'est pas le cas dans les organisations en *lean* production employant une main d'œuvre plutôt masculine.

2.2 Les nouvelles formes d'organisations du travail

Depuis quelques années, l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) ont contribué à transformer les modes et structures dans les organisations. Elles sont désormais invitées à délaisser une forme d'organisation traditionnelle associée à la rigidité du modèle taylorien/fordien pour adopter de nouvelles formes d'organisation du travail (NFOT) (Geary, 2003 ; Chênevert et Dubé, 2008 ; Kelliher et Richardson, 2012). Le contexte ou les raisons justifiant cette évolution semblent encore peu connus. En effet, la littérature sur les NFOT peine à identifier les raisons pour lesquelles, les organisations souhaitent développer de tels modes (Chênevert et Dubé, 2008).

Néanmoins quelques-uns des travaux ont mis en évidence deux raisons : la première concerne les récentes transformations technologiques, économiques ou encore sociologiques survenues dans le travail avec le développement des TIC ou l'émergence de nouvelles formes d'organisation du travail (Geary, 2003 ; Bonnivert et *al.* 2003 ; Taskin et Tremblay, 2008 ; Kelliher et Richardson, 2012). Pour la seconde raison, La prise en compte des éléments relevant des stratégies internes et externes aux organisations est nécessaire pour comprendre l'émergence des nouveaux modes d'organisations au travail. Sur cette base, une multitude de facteurs se combinent à des niveaux macro, méso et micro et soutiennent le développement des NFOT (Ajzen et *al.*, 2015). Le macro tient compte de la mondialisation, la flexibilisation, l'individualisation et la digitalisation. Le méso, de la dilution des frontières organisationnelles, la pression sur la productivité et enfin le micro concerne les attentes individuelles en matière de bien-être au travail.

Cependant, divers auteurs soulignent que la conceptualisation des NFOT reste problématique (Bonnivert et *al.*, 2003). Elles regroupent selon Ajzen et *al.* (2015) un nombre conséquent de

pratiques et processus de travail très diversifiés qui auraient « *pour trait commun de constituer une rupture avec les formes hiérarchiques et tayloriennes héritées à la fois de l'ère industrielle et de la bureaucratie. Les NFOT favorisent le travail en équipe, l'autonomie encadrée, le travail par projet, le temps de travail flexible, l'implication personnelle dans le travail* » (Vendramin et Valenduc, 2006 : 2). Ainsi, le cercle de qualité, les équipes autonomes, le travail mobile ou encore les équipes virtuelles se retrouvent également associés à ces NFOT (Ajzen et al., 2015)

Pour arriver à une définition concrète et à des éléments de caractérisation, le rapport Ewon (*The European Work Organisation Network*) de 2001, désigne les NFOT comme l'ensemble des principes et pratiques mis en œuvre au sein des entreprises qui visent le profit, et cherchent à développer le sens de la créativité et l'engagement chez les employés, en tenant compte de l'environnement social, économique et technologique dans lequel existe l'entreprise¹⁰. Cette définition met l'accent sur le développement de biens ou de connaissances et partant, l'apprentissage que les NFOT permettraient de favoriser. Dans ce sens, Valeyre et Lorenz (2005) soulignent que « *les nouvelles formes d'organisation du travail sont porteuses de dynamiques d'apprentissage et d'initiative* » (2005 : 3).

D'autres travaux mettent en évidence d'autres caractéristiques des NFOT : flexibilité, autonomie, responsabilisation, contrôle, bien-être, élargissement des tâches ou encore perméabilité des frontières organisationnelles ayant pour conséquences l'apparition des formes décentralisées, plus réactives et plus souples (Ajzen et al., 2015). Bonnivert et al. (2003) y ajoutent l'hybridation des modes d'organisations et de gestion des ressources humaines (RH), la responsabilisation des individus et des groupes et la recomposition de la fonction RH au sein de l'organisation.

Ajzen et al. (2015) proposent de considérer les NFOT selon trois contenus spécifiques : « *les pratiques de flexibilité spatio-temporelle, les modes d'organisation du travail collaboratif et les pratiques de management participatif. L'usage des technologies est alors considéré comme nécessaire à la réalisation de ces trois composantes* » (2015 : 132). Cette caractérisation cadre avec la définition de Taskin établie en 2012 où les NFOT sont présentées comme :

¹⁰ « *the application of principles and practices within enterprises which aim to capitalise on, and develop the creativity and commitment of employees at all levels in achieving competitive advantage and in meeting the business and service challenges posed by the social, economic and technological environment in which the enterprise exists* ». Extrait du rapport « *The European Work Organisation Network* », 2001, P. 5.

« un mix organisationnel de pratiques de flexibilité du temps et de l'espace de travail, d'organisation du travail (en équipe semi-autonome, virtuelle, par exemple) et de management (par projets, par objectifs et tournées vers le partage des connaissances, essentiellement) dont la mise en œuvre est facilitée par les TIC et qui s'inscrit au cœur d'une vision particulière de l'entreprise » (2012 : 6).

II- Le travail et la santé

Aujourd'hui, la définition du mot travail est « poreuse » avec les reconfigurations récentes du capitalisme industriel dans les sociétés occidentales (Albert et al., 2017) et les NFOT. En sciences humaines et sociales, est qualifié de travail : *« un nombre croissant d'activités considérées jusqu'alors comme relevant de la générosité, du partage, de la solidarité, du don, du plaisir, de la création ou de l'engagement. »* (Albert et al., 2017 : 7). De ce fait, plusieurs catégories de travail ont été identifiées telles que le travail domestique (Delphy, 1978), le travail bénévole (Simonet, 2010), le travail militant ou associatif (Hely et Simonet, 2013), etc. Cependant, pour Albert et al. (2017), définir ce qu'est le travail et ses frontières consiste à relever à en qualifier l'activité :

« Dans une économie capitaliste, le premier indicateur retenu est souvent la rémunération et la rétribution. La tradition interactionniste (Hugues, 1996) propose quant à elle de penser le travail à partir de la notion de carrière ouvrant la voie à une définition par la durée et l'évolution des compétences. D'autres critères peuvent être mobilisés tels que l'existence d'un contrat de travail, le caractère contraint ou la pénibilité de la tâche, le temps passé à l'activité ou encore la spécialisation des travailleurs » (2017 : 7).

Dans le cadre de cette thèse, nous choisissons une définition du travail d'Albert et al. (2017), à savoir toute activité humaine menée sur la base d'un contrat, offrant la possibilité à l'individu d'évoluer et de développer de nouvelles compétences.

Le travail, comporte alors une forme d'épanouissement qui permet de contrer l'ennui : *« Il est l'occupation journalière à laquelle l'homme est condamné par son besoin et à laquelle il doit en même temps sa santé, sa substance, sa sérénité, sa vertu et son bon sens peut-être »* (Dewerpe, 2001 : 71). Vis-à-vis de la santé, des travaux scientifiques l'ont appréhendé tantôt comme un contexte potentiellement pathogène et vecteur d'exposition à des risques, tantôt comme facteur de protection ou de promotion de santé.

1. Le travail c'est « la santé »

Au prisme de l'économie de la santé (Barnay et Jusot, 2018), Grossman (1972) en prenant appui sur les travaux de Becker (1964) sur la notion de « capital humain », propose un modèle d'analyse de lien protecteur de l'emploi sur la santé. Pour lui, les individus disposent d'un capital santé à leur naissance qu'ils vont gérer jusqu'à leur mort. Avec l'âge, celui-ci est soumis à une dépréciation et pour y remédier, les individus investissent dans leur santé par l'achat de soins curatif ou en achetant des soins préventifs grâce aux revenus du travail.

Dans ce modèle, travail et santé forment un cercle vertueux : d'un côté, un bon état de santé permet d'obtenir un emploi et donc de disposer de revenus et de l'autre disposer de ressources permet de se payer des soins et de se garder en bonne santé. Plusieurs travaux de chercheurs ont confirmé cette indépendance. Preston en 1975 mettait en évidence l'existence d'une courbe concave liant les revenus moyens dans différents pays avec l'espérance de vie. La pauvreté dégraderait l'état de santé et le développement économique des états les plus pauvres serait associé à une forte diminution de la mortalité. Cette relation semble également vérifiée au niveau des individus. En France par exemple, un doublement des revenus est associé à une réduction de 43% de la probabilité de décéder dans l'année (Jusot, 2006). Ainsi, les 20% d'individus les plus pauvres risquent deux fois plus que les 20% d'individus les plus riches d'avoir un mauvais état de santé perçue ou de souffrir de limitation dans leurs activités quotidiennes en raison d'un problème de santé (Celant, Guillaume, Rocherau, 2014). Au-delà de cette corrélation mentionnée, l'effet causal du revenu issu du travail semble également établi sur la santé mentale, la santé perçue et plusieurs maladies chroniques. Celui-ci passe par un meilleur accès aux soins, à de meilleures conditions matérielles de vie, à un meilleur statut social (Smith, 1995 cité dans Barnay et Jusot, 2018).

Outre le revenu qu'il engendre, le travail permet de bénéficier plus facilement d'une assurance santé. Si cela n'est pas souvent le cas dans les pays en voie de développement, c'est une réalité en France, où pendant longtemps l'affiliation à la sécurité sociale a été conditionnée à l'exercice d'une profession. Selon les statistiques de l'Enquête Santé et Protection Sociale (ESPS) en 2014 (Barnay et Jusot, 2018), 95% des individus sont couverts par une assurance complémentaire santé : 53% le sont à titre individuel, 35% grâce à une assurance complémentaire collective et 6% en tant que bénéficiaire de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC). Par la suite, Jusot et Barnay (2018) affirment que l'absence d'assurance complémentaire santé s'observe plus chez les populations exclues du marché du

travail ou marginalisées : 14% parmi les chômeurs et 11% des populations ayant les revenus les plus faibles. Ainsi, l'effet positif de l'assurance sur la santé des travailleurs peut être analysé à travers deux mécanismes sous-jacents : celui de l'assurance sur la consommation des soins et celui des soins sur la santé elle-même.

Dans le premier mécanisme, il est prédit que l'assurance améliore l'accès financier aux soins en réduisant le prix des biens et services. C'est ce que semble confirmer Dourgnon, Jusot et Fantin (2012) et Jusot (2013) : en France, l'accès aux soins, surtout pour les personnes aux revenus les plus modestes, reste très dépendant de la possession d'un contrat de couverture complémentaire santé et de sa qualité. Il a été constaté, par exemple, que l'introduction de la CMUC en Janvier 2000 a été suivie par une augmentation du nombre de visites chez le médecin généraliste.

Dans le second mécanisme, il est question de vérifier les effets positifs des soins sur la santé. Pour Evans et Stoddart (1994) cité par Barnay et Jusot (2018), les soins n'ont pas un rôle déterminant dans la santé des individus au travail. Celle-ci dépendrait de nombreux paramètres notamment culturels, environnementaux, sociaux et économiques. Cependant, après les années 1950, le rôle de la médecine curative sur l'état de santé s'est renforcé. L'augmentation de l'espérance de vie des hommes aux Etats Unis de 1950 à 2000 est principalement liée à la réduction de la mortalité par crise cardiaque et accident vasculaire cérébral (Muphy et Topel, 2006) et ce grâce aux progrès médicaux. Les résultats d'une expérience menée n'a pas permis de conclure que l'amélioration de l'état de santé a résulté de l'accroissement de la consommation des soins induit par l'amélioration de la couverture de l'ensemble des populations (Manning, Neuhouse et *al.*, 1987). Toutefois, il a été démontré *a contrario* que les renoncements aux soins, qui peuvent être dus à l'absence ou la faible qualité de la couverture complémentaire santé, avaient un effet causal négatif sur la dégradation de l'état de santé ultérieur (Dourgnon et *al.*, 2012).

L'aspect bénéfique du travail sur la santé peut être également analysé en inversant les choses et en prenant comme déterminant le chômage et l'insécurité professionnelle. Il semble que de façon générale, la perte d'emploi est associée à une dégradation du bien-être et de la santé à court et long terme. Ces effets se ressentiraient dans le cas du chômage par la diminution des revenus, la perte de l'assurance santé, l'incapacité de payer des soins ainsi que des coûts psychologiques. Cambois et Jusot (2011) ont montré que la survenue d'épisodes de précarité au cours de la vie dus essentiellement aux périodes de chômage de plus de six mois et d'isolement durable est associée à des problèmes de santé deux fois plus fréquents. Cependant,

la perte d'emploi ou le chômage entraîne chez le salarié une perte de la couverture complémentaire santé d'entreprise. Ceci pourrait avoir un effet négatif sur la santé en raison de la rupture du parcours de soins ou d'un diagnostic plus tardif des maladies.

Sur le plan mental, une étude longitudinale américaine réalisée par Mossakowski (2009) a montré qu'en début de vie professionnelle, le chômage peut favoriser l'apparition ultérieure de symptômes dépressifs. En France, Blasco et Brodaty (2016) ont mené des études similaires. Ils ont étudié le lien de causalité entre le chômage et l'anxiété et la dépression. Ils sont arrivés à la conclusion que les hommes qui ont connu plus de six mois de chômage entre 2006 et 2010 voient le risque de dépression majeure ou d'anxiété généralisée s'accroître par rapport à ceux qui sont restés en emploi durant toute la période. Ce résultat n'est pas le même chez les femmes. Une analyse plus approfondie montre que l'anxiété est l'indicateur le plus sensible à l'expérience du chômage et que les hommes âgés de plus de 40 ans sont particulièrement touchés par la relation causale.

Le travail et la santé sont dans un rapport ambivalent. L'activité professionnelle détermine en effet en grande partie les conditions de vie. Elle participe également à la définition des identités et des statuts sociaux et elle contribue, au quotidien, à l'épanouissement personnel et à la satisfaction de l'existence (Hélarlot, 2005). En même temps, travailler présenterait des risques et dangers pour la santé des individus. Selon les chiffres de la Caisse Nationale de l'Assurance Maladie des Travailleurs salariés (CNAMTS), chaque année, en France, près de 700 personnes trouvent la mort dans l'exercice de leur travail, et plus de 30 000 sont atteintes de maladies dont l'origine professionnelle¹¹ est reconnue. De plus, lorsque les contenus et les conditions de travail sont marqués par des pénibilités physiques ou mentales, ou lorsque le travail s'accomplit au sein de rapports sociaux violents et conflictuels, l'expérience du travail est porteuse d'insatisfactions et de souffrances qui vont à l'encontre de la santé et du bien-être des salariés.

2. Les impacts négatifs du travail sur la santé

Les effets pathologiques du travail sur la santé sont à analyser au travers des situations dans lesquelles, celui-ci est exercé. Pour Gollac, dire qu'une caractéristique est une condition de travail, résulte de processus sociaux complexes. « *Parler des conditions de travail implique de*

¹¹ Selon les données de l'Institut National de Recherche et de Sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles (INRS), pour les salariés relevant du régime général de la Sécurité sociale, il existe aujourd'hui plus de 100 tableaux de maladies professionnelles. (Source : <https://www.inrs.fr/publications/bdd/mp/listeTableaux.html>)

détacher du travail certains de ses aspects, de convenir que, d'un certain point de vue, ils ne font pas partie du travail, qu'ils en constituent des éléments contingents » (Gollac, 2007 : 7). Ainsi, elles peuvent être définies comme renvoyant aux aspects matériels (contraintes physiques, moyens de travail, condition similaire, expositions à des substances dangereuses, etc.), organisationnels (organisation du temps de travail, rythme de travail, autonomie et marge de manœuvre, etc.) et psychosociaux (relations avec les clients, la hiérarchie et les collègues, conflits de valeurs, satisfaction et difficultés au travail, etc.) dans lequel le travailleur exerce son activité¹². Cependant, il est toujours difficile pour les travailleurs de parler de leurs situations de travail. Ils ont tendance à intérioriser, à naturaliser ce que le regard extérieur appelle conditions de travail (Teiger et Laville, 1991). Les individus selon Gollac et Volkoff (2000) décriraient leur travail en se référant largement à la tâche prescrite et non à leur activité réelle. Ce qui paraît une condition de travail « normale » pour un individu ne l'est pas forcément pour un autre. C'est en cela que se pose la question de l'objectivisation de celles-ci. Les bonnes situations sont celles qui donneraient au travailleur la liberté de construire une activité favorable à sa santé (Gollac et Volkoff, 2000) et plus généralement, à son bien-être.

Au cours des dernières décennies, plusieurs outils et moyens ont pu être développés permettant de mesurer et évaluer les conditions de travail. Il s'agit entre autres de l'enquête Condition de Travail (CT), la base de données Santé et itinéraire professionnel (SIP), l'enquête Surveillance médicale des expositions aux risques professionnels (SUMER). Ainsi, l'enquête sur les conditions de travail mise en place depuis 1978 offre une description précise de celles-ci avec un intérêt sur les items : marge de manœuvre, coopération, rythme de travail, efforts physiques et rythmes encourus. Dans les éditions de 2013 et de 2016, des questions étaient consacrées à l'exposition aux Risques Psychosociaux (RPS) à savoir : intensité et temps de travail, exigences émotionnelles, autonomie, rapports sociaux au travail, conflit de valeur et intensité de la situation de travail.

La base de données SIP, mise en place par la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (DARES) et la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES) en 2006 et 2010, permet d'analyser les causalités plurielles entre état de santé et conditions de travail afin de mesurer les déterminants de la santé en lien avec

¹² Rapport de la Direction de l'Animation de la Recherche, des Études et des Statistiques portant sur les « Conditions de travail - Risque psycho-sociaux » en 2016.

celles-ci et les parcours professionnels d'une part et d'identifier l'influence de l'état de santé sur le parcours professionnels des individus, d'autre part.

L'enquête SUMER, menée par la DARES et la Direction générale du travail, quant à elle décrit les conditions auxquelles sont soumis les salariés grâce à l'expertise des médecins du travail. Elle fournit des informations sur la fréquence des expositions des salariés mais également la durée d'exposition. Les RPS ressentis au travail par les salariés ont été introduits dans cette enquête en 2003.

Ces trois enquêtes combinées rendent compte des conditions de travail en France. En effet, leurs enjeux ont évolué au fil des années. En un siècle, bien de tâches pénibles ont disparu (Gollac, Volkoff, 2000), mais la pénibilité physique demeure. Depuis une vingtaine d'années le travail se densifie, les rythmes s'accroissent, l'autonomie se réduit (Askénazy, 2004). Une analyse plus poussée de la situation révèle que les conditions de travail se dégradent au fil des années avec une pénibilité plus accrue (Mette et *al.*, 2013). L'enquête « SUMER 2017 » a révélé les évolutions enregistrées en ce qui concerne le temps de travail et l'exposition aux contraintes professionnelles des salariés du secteur privé au cours des vingt dernières années. Elle montre que la fréquence des longues durées de travail (plus de 40 heures par semaine) diminue sensiblement au fil des années, passant de 29% à 18% sur la période. Les autres variables comme le travail du dimanche, les horaires modulables ne sont pas modifiées. Cependant, alors qu'une baisse des expositions aux contraintes physiques devrait être constatée du fait de la tertiarisation de l'économie, de la mécanisation et de l'autonomisation, cela n'a pas été le cas. Un salarié français sur trois déclare dans l'enquête sur les conditions de travail de 2016, être soumis à au moins trois contraintes physiques : rester longtemps debout ; posture pénible ; déplacement à pied longs ou fréquents, port de charges lourdes, secousses ou vibrations. Une personne sur trois est également en contact avec un produit dangereux. Près d'une personne sur cinq subit un bruit intense, gênant pour converser avec une personne située à trois mètres. Cette proportion concerne 8% des cadres et 6% des ouvriers. Les écarts sont un peu plus réduits lorsqu'il s'agit d'évaluer l'intensité du travail et la pression temporelle. En moyenne 35% estiment être sujets à au moins trois des contraintes de rythmes suivants : rythme de travail imposé par le déplacement automatique d'un produit ou d'une pièce, la cadence automatique d'une machine, d'autres contraintes techniques, la dépendance immédiate vis-à-vis des collègues, des normes de production à satisfaire en une journée, une demande extérieure, les contraintes ou une surveillance permanente exercée par la hiérarchie.

Pour ce qui concerne les contraintes organisationnelles et relationnelles, l'intensification des expositions est notoire. Entre 1994 et 2017, la proportion des salariés subissant au moins trois contraintes de « rythme de travail » est passée de 28% à 36%. Elle concerne tous les secteurs d'activités et toutes les catégories salariales. Parmi les évolutions les plus significatives, la proportion des salariés confrontés à un contrôle ou à un suivi informatisé a doublé en passant de 15% à 30% ; le fait d'avoir un rythme de travail obligeant à une réponse immédiate a crû de 50% à 57% et la contrainte « de devoir fréquemment interrompre une tâche pour en faire une autre non prévue » a crû de 46% à 56% (Barnay, Jusot, 2018).

Fontaine et *al.* (2016) à partir des données SIP ont étudié quant à eux l'évolution entre 2006 et 2010, de l'exposition des travailleurs aux RPS, afin d'établir si la montée du chômage entre ces deux dates s'est accompagnée d'une augmentation des RPS. L'étude montre une aggravation pour ce qui concerne l'intensité du travail, les exigences émotionnelles, le manque d'autonomie, les tensions dans les relations de travail et surtout le manque de reconnaissance. Celle-ci n'est pas corrélée à l'ampleur de la récession dans le secteur d'activité mais paraît plus forte dans les établissements qui ont connu un plan de licenciement entre 2006 et 2010.

Si les conditions de travail se sont dégradées en vingt ans, c'est en raison de changements dans le travail, dans la manière dont il s'exerce, dans l'environnement dans lequel il s'exécute ou encore au sein des collectifs qui s'organisent autour. Ces situations peuvent créer de la souffrance au travail, face à laquelle les pouvoirs publics tentent d'agir par des lois et en prenant certaines décisions allant dans le sens de la prévention des risques et de la promotion de la santé et sécurité au travail (SST).

3. Vers une prise en compte des enjeux de santé et sécurité au travail

La souffrance au travail ayant conduit à des suicides des salariés au sein de grands groupes entre 2006 et 2009, ont conduit les pouvoirs publics à étendre le champ de la prise en compte des risques professionnels du côté des RPS et à renforcer ainsi les obligations de prévention et de protection de la santé de l'employé par l'employeur.

3.1 Le droit du travail et ses obligations de protection des travailleurs

Une définition du droit du travail n'est pas toujours facile à trouver. Ni la loi, ni les autres sources de règles n'ont pu lui en proposer. Toutefois, les travaux de Gérard Lyon-Caen¹³

¹³ Professeur en droit social, auteur de plusieurs publications sur le droit du travail

poursuivis par Antoine Lyon-Caen, ont permis d'esquisser quelques pistes de réflexion autour du sujet. Pour Antoine Lyon-Caen, l'expression « droit du travail » a trois sens. Il serait un sous-ensemble du droit étatique en étant considéré comme l'œuvre de l'Etat. Cependant, il existe également d'autres sources supranationales du droit du travail comme la convention collective, la réglementation unilatérale d'entreprise, etc. (Lyon-Caen, 2007). Ainsi, dans un deuxième sens, il y a lieu de dire que le droit du travail recouvre l'ordonnement juridique des relations du travail. Dans un troisième sens, le droit du travail ne désigne pas un ensemble de règles, mais les savoirs dont cet ensemble est l'objet, c'est-à-dire une discipline.

Sur la base de ces éléments de conceptualisation, Antoine Lyon-Caen, propose une définition du droit du travail qui fait référence à l'objet des règles : il s'agit des règles qui ont trait aux relations du travail, au sens large, c'est-à-dire aux rapports de travail et aux relations professionnelles. L'expression de rapports de travail est courante, même si elle n'est pas sans équivoque. Le droit du travail, en effet, ne concerne que les rapports de travail subordonnés, ce qui exclut le travail indépendant ou autonome (Lyon-Caen, 2007). Il regroupe ainsi l'ensemble des règles qui régissent les rapports de travail subordonné, depuis leur formation et ce que celle-ci requiert (notamment l'apprentissage ou les formes juridiques de mise au travail, ou encore le recrutement) jusqu'à la cessation de ces rapports et leurs conséquences, tel le chômage et son indemnisation. Il s'étend aux relations professionnelles, c'est-à-dire les relations, qu'elles soient de coopération, de négociation, de contrôle, ou encore de conflits, qui se nouent entre les travailleurs subordonnés et leurs organisations d'une part, et les employeurs et leurs organisations d'autre part. Le droit du travail regroupe, à ce titre, les règles qui ont trait à la participation des travailleurs, aux syndicats et à leurs activités, à la négociation collective et aux conflits du travail.

3.1.1 Une obligation de prise en compte des risques professionnels par l'employeur

Les premières lois sociales voient le jour au milieu du 19^{ème} siècle avec les risques liés aux activités industrielles. A l'époque, le droit du travail n'existait pas encore et la pratique d'activités professionnelles est régie par le Code civil de 1804 qui, sur la base de l'autonomie de la volonté, pose le principe de la liberté contractuelle impliquant, dans les rapports sociaux, la souveraineté de la loi de l'offre et de la demande (Dumas, 2016).

L'autonomie de la volonté repose sur le principe de la liberté de l'homme consacrée par la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen de 1789 avec pour effet la libre organisation des intérêts privés par les individus eux-mêmes. Seuls deux articles du Code civil sont

consacrés au contrat du travail désigné par l'expression "louage de service", faisant du travail un bien quelconque, négociable librement dans le respect de la protection de la propriété. Le fait que la relation de travail soit rattachée au Code civil semble conférer un « pouvoir » à l'employeur vis-à-vis du salarié. L'employeur est le seul à déterminer le contenu de la relation du travail. Cette « puissance » de l'employeur est renforcée par la loi « Le Chapelier du 14 juin 1791 » qui interdit aux salariés de se mettre en corporation ou de s'organiser en syndicat, les laissant seuls face à leur employeur. Sur le plan sanitaire et social, la population ouvrière se voit soumise à une situation de grande précarité. Une première loi en date du 22 mars 1841 fait suite au rapport Villermé, issu d'une grande enquête de terrain menée sur la condition ouvrière et publiée en 1840. Celle-ci interdit le travail des enfants de moins de 8 ans, réduit le travail pour les enfants de 8 à 12 ans à 8 heures par jour et pour les enfants de 12 à 16 ans à 12 heures par jour. Elle marque le point de départ de l'intervention de l'État en matière de protection sanitaire des salariés. Il fixe alors des règles minimales protégeant le salarié. La loi du 19 mars 1874 renforce la protection des femmes et des enfants dans l'emploi et institue un premier corps d'inspection du travail. Elle interdit, par ailleurs, le travail des femmes dans les mines. Elle sera complétée par celle de 1892 interdisant pour les femmes le travail de nuit. Enfin, la loi fondamentale du 9 avril 1898 institue une responsabilité de l'employeur en cas d'accident du travail. Jusqu'alors le salarié ne pouvait obtenir de dédommagement que sur le fondement des dispositions de l'article 1382 du Code civil : il lui appartenait de prouver une faute de la part de son employeur pour pouvoir prétendre à une indemnisation selon le mécanisme de la responsabilité civile. La loi de 1898 dispense le salarié victime d'un accident du travail d'établir la preuve de la faute de son employeur ainsi qu'il devait le faire auparavant en application des dispositions de l'article 1382 du Code civil, pour pouvoir être indemnisé. La responsabilité de l'employeur devient automatique et objective c'est-à-dire non fondée sur une question de faute mais sur le risque. Dès lors, pour faire face aux risques professionnels, l'employeur va s'assurer et ce sont les sociétés d'assurance privées qui prendront en charge la réparation et le versement des indemnités aux victimes. L'interventionnisme étatique va se développer au 20^{ème} siècle en matière de protection des travailleurs. Dès 1900, la loi réduit à 10 heures le travail journalier pour les femmes et les enfants. Une loi de 1906 instaure un repos hebdomadaire dominical et, en 1909, un congé maternité de 8 semaines non rémunéré. Le premier Code du travail, qui recense tous les textes de lois adoptés jusqu'alors, est publié en 1910. En 1919, la journée de travail de 8 heures est généralisée, soit 48 heures de travail par semaine pour l'ensemble des salariés (Dumas, 2016).

L'essor du droit du travail s'amorce dans les années 1930. Les accords de Matignon du 8 juin 1936 entre les partenaires sociaux, sous l'égide du gouvernement Blum, érigent les conventions collectives en lois de la profession. La loi du 21 juin 1936 limite à 40 heures la durée de travail hebdomadaire et celle du 20 juin 1936 institue deux semaines de congés annuels payés. Après la seconde guerre mondiale de 1936 à 1944, le contexte sanitaire et social qui régnait en France conduit les pouvoirs publics à instaurer un nouveau système de protection sociale. Par les ordonnances d'octobre 1945, le législateur institue un régime général de sécurité sociale réservé aux salariés et également destiné système destinée à absorber les régimes spéciaux déjà existants pour les marins, les mineurs, les cheminots, etc. Celui-ci devrait également bénéficier aux professions non encore protégées. Sa gestion n'est pas étatique mais paritaire, c'est-à-dire confiée aux partenaires sociaux. Ces ordonnances vont contribuer au développement de « l'État-providence », défini par l'implication de l'État dans les domaines économiques et sociaux. En 1946, le préambule de la Constitution de la 4^{ème} République stipule le fait que « la Nation assure à l'individu et à la famille les conditions nécessaires à leur développement. Elle garantit à tous, notamment à l'enfant, à la mère, et aux vieux travailleurs, la protection de la santé, la sécurité matérielle, le repos et loisirs »¹⁴. La loi du 11 octobre 1946 instaure la surveillance obligatoire des salariés, le décret du 1^{er} août 1947 crée le service de médecine du travail et met en place le Comité d'Hygiène et de Sécurité (CHS), dont la mission est la prévention des risques professionnels. Ce comité deviendra avec la loi Auroux du 23 décembre 1982 le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)¹⁵, structure qui fait fusionner le comité d'hygiène et de sécurité et le comité d'amélioration des conditions de travail (CACT) institué en 1973 et mis en place dans les structures de plus de 300 employés. Cette loi apporte également une innovation en matière du droit social en admettant que le lien de subordination supporterait désormais une nécessaire limite (Arseguel, Reynes, 2004). Les salariés se voient reconnaître le « droit » de se retirer d'une situation de travail présentant, selon

¹⁴ Préambule de la Constitution de la 4^{ème} République, article 11.

¹⁵ Constitué dans tous les établissements disposant d'un effectif d'au moins 50 salariés, le CHSCT est une personne morale. Il est composé de représentants du personnel désignés par les membres élus des représentants du personnel, du médecin du travail et présidé par le chef d'entreprise. Il se réunit au moins une fois par mois et suite à un accident du travail. Il a pour mission de contribuer à la protection de la santé et de la sécurité des travailleurs notamment au travers de l'analyse des conditions de travail et des risques professionnels, auxquels peuvent être exposés les salariés. Il procède également à la vérification du respect des prescriptions législatives et réglementaires et à la mise en œuvre des mesures de prévention. Il dispose d'un certain nombre de moyens pour mener à bien sa mission (information, recours à un expert...) et les représentants du personnel qui y siègent bénéficient d'un crédit d'heures et d'une protection contre le licenciement. En l'absence de CHSCT, ce sont les délégués du personnel qui exercent les attributions normalement dévolues au comité.

eux, un danger grave et imminent pour leur vie ou leur santé¹⁶. Ils devenaient ainsi les acteurs de leur propre sécurité.

3.1.2 L'obligation légale de sécurité

La loi du 12 juin 1893 introduit un devoir général de prévention imposant aux employeurs d'aménager les établissements et les locaux de travail de telle sorte qu'ils soient dans un état constant de propreté afin de garantir la sécurité de ceux qui y travaillaient. C'est la preuve que la santé se situe au cœur de l'édification du droit social communautaire (Vacarie, 1989). L'article L. 230-2 du code du travail, dans son premier paragraphe, énonce en effet que « le chef d'établissement doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs dans l'établissement, y compris les travailleurs temporaires ». Cette rédaction est le fruit d'une « conception élargie » de la santé, non seulement physique mais psychique, qui a été voulue par la loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002 (Arseguel, Reynes, 2004).

Si l'employeur est tenu à une obligation de sécurité de résultat et non de moyens, les mesures nécessaires quant à la mise en œuvre de la sécurité et de la santé des salariés sont laissées, en grande partie, à son appréciation. La loi précise toutefois que celles-ci comprennent « des actions de prévention des risques professionnels et de la pénibilité au travail ; des actions d'information et de formation ; et enfin la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés. L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes »¹⁷.

Si le droit s'accorde à remarquer l'étendue des obligations ainsi mises à la charge du chef d'entreprise par l'article L. 230-2 du code du travail, en revanche, il est réservé sur l'effectivité de cette réglementation, notamment quant aux sanctions applicables à la violation de ces devoirs de prévention. Sur ce point, elle fait preuve de scepticisme en relevant que la méthode proposée n'est pas assortie de sanctions spécifiques.

Sur le plan pénal, la méconnaissance de ces dispositions ne peut entraîner la responsabilité du chef d'entreprise puisque l'article L. 263-2 du code du travail, qui détermine le champ

¹⁶ Le salarié, confronté à un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé, a le droit d'arrêter son travail et, si nécessaire, de quitter les lieux pour se mettre en sécurité. L'employeur ou les représentants du personnel doivent en être informés. Ce droit de retrait est un droit protégé. La décision du salarié ne doit cependant pas créer pour d'autres personnes une nouvelle situation de danger grave et imminent. (Confer les articles L4131-1 à L4131-4 du code du travail)

¹⁷ Article L. 4121-1, Code du travail.

d'application des sanctions pénales, ne vise pas ces principes généraux de prévention d'où est tiré l'article L. 230-2 du code (Maggi-Germain, 2002). Cependant, nous pensons qu'il ne faut pas nécessairement en déduire l'impunité de l'employeur. Un inspecteur du travail qui conclurait que le non-respect de ces impératifs crée une situation dangereuse pour les salariés peut adresser un rapport au directeur départemental du travail, lequel pourrait alors décider de dresser une mise en demeure pour remédier à cette situation, tout en accordant au chef d'entreprise le temps nécessaire pour la faire cesser conformément à l'article L. 230-5 du code du travail (Arseguel, Reynes, 2004). Si, à l'issue de ce délai l'état dangereux persiste, l'inspecteur du travail peut dresser procès-verbal¹⁸.

Par ailleurs, si une situation du même ordre est à l'origine d'une atteinte à l'intégrité physique d'un salarié, elle peut constituer un élément important pour une qualification pénale d'homicide ou de blessures par imprudence, les principes de prévention constituant, pour les autorités de poursuite, les fondements de ces infractions.

Sur le plan civil, les obligations générées par ce même texte sont considérées comme des « obligations sans sanction » puisque, au moins pour l'instant, la responsabilité de l'employeur n'a jamais été engagée pour défaut d'évaluation des risques et pour refus de prendre les moyens adéquats de les faire disparaître. En effet, pour sanctionner ces comportements, la chambre sociale préfère se référer à l'article 1147 du code civil dans l'hypothèse où l'affection dont se plaint un salarié, bien qu'en relation avec son activité professionnelle, ne peut être prise en charge au titre de la réglementation sur les risques professionnels. Les hauts magistrats retiennent alors la responsabilité contractuelle de l'employeur du fait des mauvaises conditions de travail qui ont été imposées aux salariés.

Le chef d'établissement supporte une obligation légale de sécurité qui peut s'avérer faible en sanctions, générant alors la crainte que l'exigence de sécurité ne s'en ressente. Voilà pourquoi les hauts magistrats ont tiré du contrat de travail une obligation contractuelle de sécurité de résultat dont l'employeur est le débiteur. Cependant, la prévention des risques professionnels qui est un noyau dur de l'obligation de sécurité (Verkindt, 2003), peut devenir un champ de performance pour l'entreprise (Moreau, 2002), où le salarié doit jouer son rôle.

¹⁸ Article L. 231-5 Code du travail.

3.2 Une participation exigée des salariés pour leur sécurité

Dans une acception minimaliste, la lutte contre les risques se traduit par une obligation spéciale de prévention conduisant à agir directement sur la source du danger identifié par les textes, en imposant des mesures de nature spécifique (Arseguel, Reynes, 2004). Cette obligation vise alors directement le chef d'entreprise ou le chef d'établissement. L'article L. 230-2 du code du travail montre le passage d'une obligation de sécurité, destinée à parer un risque précis, à une obligation de prévention, applicable à toutes les entreprises et déterminant des principes généraux afin d'éradiquer ces risques par tous moyens. S'il est compréhensible que ce comportement soit exigé de l'employeur, il est légitime aussi qu'il soit attendu des travailleurs. La sécurité consistant à ne rien laisser se faire tout seul, même les « exécutants les plus modestes » sont en mesure d'apporter une contribution utile (Deschamp, 1998). C'est dans cet esprit qu'est apparue l'obligation, pour les salariés, de veiller à leur sécurité et à leur santé ainsi qu'à celles des autres personnes concernées du fait de leurs actes ou de leurs omissions au travail, conformément aux instructions qui leur sont données par l'employeur ou le chef d'établissement et en fonction de leur formation ou de leurs possibilités¹⁹. L'obligation ainsi produite a, d'une part, une efficacité étendue puisqu'elle englobe toutes les personnes présentes sur les lieux de travail avec les salariés concernés ; d'autre part, elle est contingente dans la mesure où son effectivité dépend aussi des instructions données aux salariés, de la formation qu'ils ont reçue et de leurs possibilités dans ce domaine.

L'article L. 230-3 du code du travail, allait susciter l'inquiétude de certains qui craignaient que, sur le plan juridique, les salariés ne deviennent responsables des manquements à l'obligation de sécurité, alors que, jusque-là, cette responsabilité n'était supportée que par les seuls chefs d'entreprise. L'article L. 230-4 du code du travail énonce que le précédent texte ne remet pas en cause le principe de responsabilité de l'entrepreneur ou du chef d'établissement. De même, l'article L. 231-11 du code du travail formule que les « mesures concernant la sécurité, l'hygiène et la santé au travail ne doivent, en aucun cas, entraîner des charges financières pour les travailleurs ».

Pour résumer, si l'obligation de sécurité au travail supportée par les salariés est loin d'être aussi contraignante que celle qui est mise à la charge du chef d'entreprise ou d'établissement, désormais leur responsabilité peut être recherchée non pas simplement quand ils sont convaincus d'un manquement aux règles de prudence mais aussi pour toute violation de cette

¹⁹ Article L. 230-3 du code du travail

obligation de sécurité prévue par l'article L. 230-3 du code du travail. Toutefois, le texte lie très explicitement cette obligation à des conditions étroitement rattachées au lien de subordination. D'abord, parce que l'employeur supporte, en ce domaine, un devoir de formation envers ses salariés. Ensuite, parce qu'il doit leur fournir des instructions et des directives dans les conditions prévues par le règlement intérieur. Enfin, quant à la part d'initiative qui leur est demandée, elle dépend de leurs possibilités. Dans ce cadre légalement défini, le manquement d'un salarié à ses attributions se traduit désormais par le non-respect de l'obligation contractuelle de sécurité ; elle peut être sanctionnée.

3.3 Les exigences des pouvoirs publics face aux RPS

L'obligation de réparation des risques professionnels imposée par la loi de 1898, qui visait les seuls risques industriels encourus par les salariés dans les manufactures, s'est transformée au fil du temps, notamment avec le concours de la jurisprudence de la Chambre sociale de la Cour de cassation, en une obligation de résultat (Dumas, 2016). Avec l'émergence des nouveaux métiers, cette obligation a été étendue à tous les risques, y compris ceux liés à la santé mentale des travailleurs. Cette mutation du droit du travail a été amorcée par la loi n°91-1414 du 31 décembre 1991. Celle-ci pose les principes généraux de la prévention et élargit l'obligation de sécurité à la santé mentale ainsi qu'en dispose l'article L. 4121-1 pour s'adapter aux nouvelles problématiques de santé au travail que posent les RPS.

Ainsi, face à l'ampleur à leurs ampleurs et compte tenu de leurs causes multifactorielles, les pouvoirs publics sont alors contraints de réagir. Dès 2004, la Confédération européenne des syndicats (CES) et plusieurs organismes de lobbying et de défense des intérêts des travailleurs et patrons signent un accord cadre autonome sur le stress lié au travail qui vise à augmenter la prise de conscience et la compréhension du stress au travail, par les employeurs, les travailleurs et leurs représentants ; attirer leur attention sur les signes susceptibles d'indiquer des problèmes de stress au travail et ce, le plus précocement possible ; et enfin à fournir aux employeurs et aux travailleurs un cadre qui permette de détecter, de prévenir, d'éviter et de faire face aux problèmes de stress au travail.

Par cet accord, les partenaires sociaux européens et les pouvoirs publics français reconnaissent une importance particulière au phénomène et consacrent la nécessité de le lutter contre cette problématique. Un accord national interprofessionnel (ANI) sur le stress au travail est signé le 2 juillet 2008 et rendu obligatoire par un arrêté ministériel du 23 avril 2009. Celui-ci institue, notamment, la mise en place par l'employeur d'indicateurs de dépistage du stress au travail en

tant que risque psychosocial ainsi que l'instauration d'un cadre d'intervention pour le prévenir²⁰. L'employeur est ainsi tenu d'évaluer dans le document unique (DU) l'ensemble des risques auxquels ses salariés sont exposés au sein de son entreprise, dont les risques psychosociaux. Par ailleurs, les pouvoirs publics ont le devoir d'organiser une campagne publique d'information sur le stress au travail, la France étant en retard par rapport à d'autres pays de l'Union européenne dans la diffusion d'information sur le sujet²¹. Faisant suite à ces recommandations, un plan d'urgence pour la prévention du stress au travail est lancé en octobre 2009, et deux rapports sont ordonnés sur le sujet, attestant de la volonté des pouvoirs publics de se saisir de ces questions. Ils préconisent entre autres un plus grand investissement de la part des managers en la matière et mettent l'accent sur le fait que ces questions doivent être prises en charge par les entreprises et non pas externalisées²².

L'ANI de 2008 a été complété par un autre sur le harcèlement et la violence au travail, signé par les partenaires sociaux français le 26 mars 2010 et étendu par un arrêté du 23 juillet 2010. Il fait suite aux lois réprimant le harcèlement sexuel²³ et le harcèlement moral²⁴. La loi protège le salarié qui a subi ou refusé de subir des agissements constitutifs de harcèlement, ainsi que celui qui a témoigné de tels agissements ou les a relatés. Sont interdites toute mesure discriminatoire, toute sanction ou tout licenciement à l'encontre du salarié victime ou témoin. L'accord de 2010 fournit également une trame d'intervention à formaliser par l'entreprise le cas échéant : suivi des plaintes, respect de la confidentialité, prise en compte des avis de toutes les parties concernées, sanction disciplinaire en cas de fausse accusation, recours à un avis extérieur, instauration d'une médiation, etc. Il rappelle que l'employeur a la responsabilité de

²⁰ Un accord cadre relatif à la prévention des risques psychosociaux dans la fonction publique a été signé le 22 octobre 2013. Il prévoit la mise en œuvre d'un plan national d'action pour la prévention des RPS, qui impose à chaque employeur public l'élaboration d'une évaluation des RPS (rendu obligatoire à compter de 2015) ainsi que d'une stratégie d'intervention en vue de leur prévention.

²¹ « Il est temps de dépasser les positions de déni (le stress, une mode qui passera) ou de stigmatisation (cela ne concerne que les faibles) pour aborder sereinement la problématique des risques psychosociaux et faire du stress au travail un "vrai" sujet. Le rôle des pouvoirs publics est bien sûr, dans ce domaine aussi, irremplaçable. Le ministère du travail pourrait ainsi davantage relayer les actions européennes dans ce domaine mais aussi, à l'image de ce qui est régulièrement réalisé dans le domaine de la sécurité routière ou de la santé publique, prendre utilement l'initiative d'une campagne nationale d'information sur les risques psychosociaux et en particulier le stress. » (Rapport Nasse-Légeron, 2008, p.34).

²² H. Lachmann, C. Larose et M. Pénicaut (2010), Bien-être et efficacité au travail. Dix propositions pour améliorer la santé psychologique au travail.

²³ La loi du 6 août 2012 du Code pénal est une modification de la loi du 2 novembre 1992. Elle donne une définition précise mais aussi plus large du délit de harcèlement sexuel. La qualification de harcèlement sexuel n'est plus liée à la recherche d'un acte de nature sexuelle dans la mesure où des propos et des comportements à connotation sexuelle portant atteinte à la dignité de la victime peuvent être considérés comme relevant d'un harcèlement sexuel. La loi aggrave également les peines maximales encourues et réprime les discriminations commises à l'encontre des victimes (loi rectificative n°2012-954 du 6 août 2012, Code pénal).

²⁴ Loi du 17 janvier 2002

déterminer, d'examiner et de surveiller les mesures appropriées à mettre en place, en consultation avec les salariés et/ou leurs représentants, afin de garantir la sécurité et la santé physique et mentale de ses employés. La prévention du harcèlement et des violences au travail s'inscrit dans l'obligation générale de sécurité de résultat qui incombe à l'employeur. Plus récemment, a été conclu un accord national interprofessionnel, en date du 19 juin 2013, pour la Qualité de Vie au Travail (QVT) et l'Égalité Professionnelle (EP) qui vise à l'amélioration de la qualité de l'emploi, des conditions et du bien-être au travail en lien avec la performance de l'organisation, thèmes qui entrent ainsi dans les négociations obligatoires entre les partenaires sociaux.

III. La qualité de vie au travail comme « démarche » de prévention des risques et de la pénibilité au travail

Avant de conceptualiser la QVT, nous présentons le concept de la qualité de vie (QV) dont elle est l'émanation. La QV est indissociable du contexte dans lequel elle est utilisée. Selon Spitz (1999), elle ne couvre pas les mêmes domaines. En médecine, elle se rapporte aux améliorations physiques (Shohl, Trappe et Lichten, 1994)²⁵, alors qu'en Sciences Humaines et Sociales (SHS), elle reste souvent liée à la santé mais explore également les notions de stress, de motivations, de satisfaction des buts de vie et la qualité des relations familiales et sociales (Rizzo et Spitz, 2002). Elle paraît à ce titre, un ensemble complexe surtout avec la prise en compte de la définition que l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) : « [...] *la perception qu'a un individu de sa place dans l'existence, dans le contexte de la culture et du système des valeurs dans lequel il vit en relation avec ses objectifs, ses attentes, ses normes et ses inquiétudes. Il s'agit ici d'un large champ conceptuel englobant la santé physique de la personne, son état psychologique, son niveau d'indépendance, ses relations sociales, ses croyances personnelles et sa relation des spécificités de son environnement [...]* ». Ici, la QV est considérée comme la perception de soi-même, dans un contexte social donné, déterminant les facteurs qui caractérisent une position existentielle (Morin, 2004)²⁶. Elle est un concept multidimensionnel (Emeriat, 2012), comprenant plusieurs domaines. Pour Leplège et Coste (2001) la QV se structure autour de l'état physique (autonomie, capacités physiques) ; de l'état psychologique (émotivité, anxiété, dépression) ; du statut social (relations sociales et rapport à l'environnement familial ou amical) et enfin des sensations somatiques (symptômes,

²⁵ Cité par Chateaux, 2012 : 65

²⁶ Cité par Préau et Morin, 2005 : 2

conséquence des traumatismes ou des procédures thérapeutiques, douleurs). D'autres auteurs, tels que Théofilou (2013), pensent que la QV concerne la perception qu'a un individu de sa vie et de son équilibre psychologique et/ou psychique. Au vu de ces définitions, la QV s'apparente à un état complet de bien-être, prenant en compte à la fois l'individu et le contexte dans lequel il se trouve (Medzo-M'Engone, 2017).

La QVT émerge de l'intérêt des psychologues pour l'amélioration des conditions de travail (Althaus et *al.*, 2015). C'est dans le courant des années 1970 qu'elle va véritablement s'imposer dans le monde des organisations (Althaus et *al.*, 2015). Les premiers travaux sur le thème de la QVT apparaissent en Europe et plus précisément en Suède sous l'impulsion du gouvernement social-démocrate au début des années 1960. Les préoccupations s'orientent alors vers une modification des conditions de travail favorisant le bien-être des travailleurs. Cette politique est supportée par les syndicats, les partis politiques et les employeurs (Cherns et Davis, 1975 cités dans Locufier, 2015). Cette impulsion est suivie quelques années après par les Etats-Unis et c'est en 1972, dans le cadre d'un programme mis en place par la compagnie General Motors, qu'est utilisé pour la première fois le terme de "*quality of work life*" (Goode, 1989). Le but est alors d'évaluer la satisfaction des salariés dans une perspective de développement pour atteindre de meilleures rentabilité et productivité. La QVT est donc pensée comme liée à la satisfaction au travail et elle s'envisage comme un moyen d'atteindre l'efficacité organisationnelle. Pour l'ensemble des personnes concernées : employeurs, employés, syndicats, communauté scientifique, etc., il s'agit là d'un point de départ pour tenter de définir quelles sont les conditions de travail qui permettraient de concilier les buts et les aspirations de tous (Dupuis et *al.*, 2009).

Au cours des années 1970, les travaux scientifiques sur la QVT se développent en France (Ripon, 1983). La conférence²⁷ tenue en 1972 aux Etats-Unis incite les chercheurs à bâtir ensemble un corpus théorique autour de la question de la QVT. C'est alors qu'est créé en 1973, le Conseil International de la QVT dont le but est de promouvoir la recherche dans le domaine de la santé mentale au travail et de la qualité de vie au travail.

Malgré l'intérêt suscité et le nombre important de recherches menées autour du sujet, il paraît toujours difficile de conceptualiser la QVT (Pelletier, 2015). Elle n'a pas en effet de définition

²⁷ La première conférence internationale sur la QVT a lieu à New York en 1972 où est prise la décision de créer le Conseil International de la Qualité de Vie au Travail avec comme mandat la construction d'un corpus théorique favorisant la promotion de la recherche dans le domaine de la santé mentale au travail et de la qualité de vie au travail, les deux étant déjà intimement liés.

unique et officielle ; celle-ci varie d'un pays à l'autre en fonction de l'héritage historique, culturel, voire socio-économique (Thorsrud, 1979).

La QVT est parfois réduite à des notions comme le bien-être ou le bonheur au travail (Thiebaux, 2022). De plus, du fait des enjeux et de l'intérêt qu'elle suscite dans le monde professionnel traduits par la multiplicité d'offres de conseil et d'accompagnement, la QVT elle est galvaudée :

« Elle devient le véhicule des pratiques les plus diverses allant de l'hygiène de vie (sport, lutte contre le tabagisme, diététique, etc.) à l'outillage gestionnaire (lean, etc.) ; tantôt associé à des notions philosophiques (le bonheur, etc.) ; tantôt à des aspects plus terre à terre (open space, etc.), ou encore à des nouveaux modèles (l'entreprise libérée, etc.). On aboutit à une situation paradoxale où les acteurs dans les entreprises souffrent, à la fois d'une surabondance d'informations sur le sujet, qui risque de devenir une promesse incantatoire avec un risque de désenchantement à la clé et d'un manque de repères clairs et stabilisés pour agir efficacement » (Pelletier, 2015 : 10).

En dépit du manque de consensus autour d'une définition, deux écoles de pensée coexistent pour définir la QVT (Larouche et Trudel, 1983) : l'école des ressources humaines et l'école de l'approche socio-technique. Celles-ci ne s'opposent pas, mais ont même une visée complémentaire.

L'école des ressources humaines l'aborde sous l'angle de la satisfaction des besoins de l'individu :

« La QVT peut être mise en relation avec la satisfaction des besoins individuels, qu'ils soient intrinsèques (participation aux décisions, développement personnel, individualisation du travail, etc.) ou extrinsèques (organisation du travail, temps de travail, modes de gestion et notamment de rémunération, etc.). Ce postulat étant mis en perspective avec les axes forts de cette école, à savoir, d'une part, une valorisation/revalorisation du rôle de l'individu dans l'organisation et, d'autre part, une importance dans la prise en compte des facteurs psychologique et de l'épanouissement des salariés. » (Brillet, Sauviat et Soufflet, 2017 : 99)

Dans ce courant, il est préconisé une participation de l'individu dans la prise de décision, ainsi qu'une plus grande autonomie ; la finalité étant de lui accorder un rôle actif afin qu'il puisse s'épanouir. Pour Sanderson (1978) cité dans Locufier (2015), l'individu bénéficierait d'une

QVT s'il peut satisfaire ses besoins d'estime de soi et d'actualisation de soi. Cela peut passer par différentes gestions de l'activité : plus de responsabilités dans le travail, une plus grande autonomie, l'élargissement et l'enrichissement des tâches, la rotation des emplois pour un accroissement des connaissances, etc. Dans cette même école de pensée, les auteurs comme Herrick et Maccoby (1975) ainsi que Walton (1974) caractérisent la QVT comme prenant en compte à la fois les facteurs individuels (épanouissement et possibilité de développement) et sociaux (intégration sociale), liés au travail (conditions de travail saines et sécuritaires, sécurité d'emploi). Elle a également trait à des éléments en lien avec la gestion des hommes dans l'organisation (démocratie sur le lieu de travail, conciliation vie de travail et vie hors travail, équité et participation aux décisions).

Dans la **deuxième école de pensée, sociotechnique**, l'individu est un acteur de sa QVT, celle-ci étant un « *processus d'apprentissage dynamique, unique et en constante évolution* » (Locufier, 2015 : 99). Ce courant préconise de considérer les aspects techniques et sociaux du travail dans le développement de la QVT :

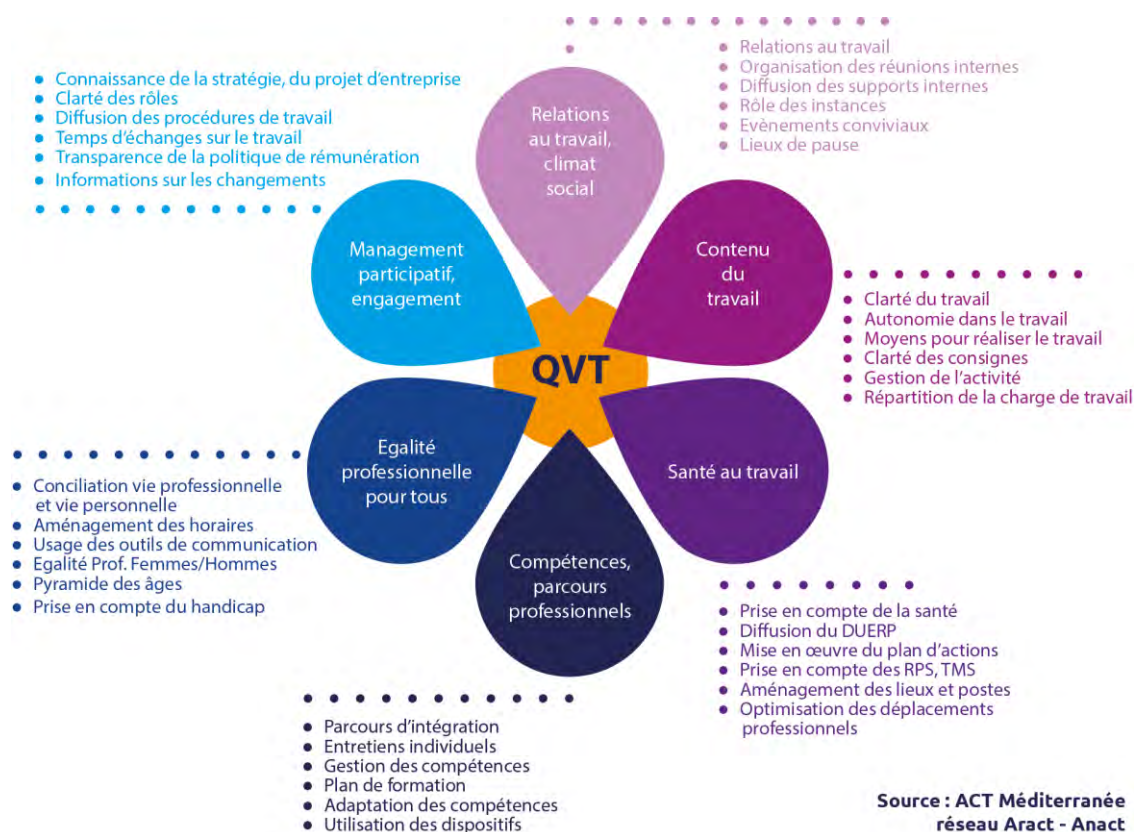
« Si les facteurs individuels, psychologiques ou encore collectifs et affectifs de la performance d'une organisation sont essentiels, ils ne peuvent être considérés sans intégrer simultanément une prise en compte des aspects techniques (système de production, organisation du travail, procédures techniques). C'est l'une des différences majeures qui distingue l'approche socio-technique de l'école des relations humaines » (Brillet, Sauvat et Soufflet, 2017 : 100-101).

Aujourd'hui, la conceptualisation proposée par ces deux écoles a quelque peu évolué en incluant d'autres aspects liés à l'individu à son travail. Il est question de prendre en compte les facteurs objectifs du travail et ceux issus de la vie extra-professionnelle des salariés pour définir la QVT (Medzo-M'Engone, 2017). Ainsi, pour la Commission Européenne, appréhender la QVT, c'est prendre en considération certaines caractéristiques comme : les attentes des salariés vis-à-vis de leur travail et de l'équilibre avec leur vie privée ; l'égalité et la solidarité permettant d'aborder la question de l'égalité entre les sexes dans la sphère professionnelle et enfin, la réduction de la fréquence des accidents de travail, des maladies professionnelles et du stress professionnel, tous requérant le développement d'une culture de prévention et du dialogue social ainsi que la participation des travailleurs à la vie de l'entreprise. Dans le même sens, l'Accord National Interprofessionnel sur l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail

(ANI) signé entre le patronat et les organisations syndicales de salariés le 19 juin 2013 définit la QVT en ces termes :

« La notion de qualité de vie au travail renvoie à des éléments multiples, relatifs en partie à chacun des salariés mais également étroitement liés à des éléments objectifs qui structurent l'entreprise. Elle peut se concevoir comme un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué. »²⁸.

L'accord identifie dix points autour desquels se structure la QVT. En partant de ceux-ci, le réseau Anact-Aract a développé un outil spécifique, dénommé la "Boussole qualité de vie au travail". Celui-ci se veut plus concret et pragmatique pour les organisations afin d'identifier les leviers sur lesquels agir pour une performance économique et une meilleure condition de travail des salariés. Il définit six axes de la QVT comme le montre la figure ci-dessous :



²⁸ Source : « Accord National Interprofessionnel du 19 juin 2013 : Vers une politique d'amélioration de la qualité de vie au travail et de l'égalité professionnelle », Page 2.

En prenant en compte ces dimensions, de multiples déterminants sont associés à la QVT. Brillet, Sauviat et Soufflet (2017) identifient deux familles de déterminants qui agissent sur la QVT :

« Ainsi, plusieurs déterminants négatifs ressortent en matière de QVT :

- *Les conflits au travail, les exigences émotionnelles, qu'ils soient relatifs au rôle, à la fonction ou à l'autonomie dans la structure de l'entreprise ou aux valeurs (éthique, image du métier...) détériorent la qualité de vie au travail.*
- *Les violences internes (abus d'autorité, harcèlements moral ou sexuel) et externes au travail (agressions verbales ou physiques des tiers à l'entreprise) sont des facteurs aggravant le mal-être au travail.*
- *Enfin, les mauvaises ambiances physiques de travail (sonores, thermiques, lumineuses, ergonomiques...) ou organisationnelles (travail de nuit, isolé, les jours fériés, heures supplémentaires, ...) conditionnent bien évidemment la qualité de vie au travail.*

À l'opposé, il y a des déterminants positifs à la QVT :

- *Le soutien social au travail, l'aide et la reconnaissance de la part des supérieurs ou des collègues, en diminuant la charge mentale, améliore la qualité de vie au travail : compte tenu des capacités intellectuelles de l'individu et de l'organisation mise en place dans l'entreprise (technique, administrative), sa motivation agit directement sur le poids de la charge mentale qu'il ressent en mobilisant au mieux ses capacités psychiques.*
- *De même, le plaisir ressenti de faire une tâche utile et/ou gratifiante sur un plan intellectuel, le sentiment d'utilité sociale, d'efficacité personnelle et d'estime de soi, améliorent sensiblement la qualité de vie au travail. » (Brillet, Sauviat et Soufflet, 2017 : en ligne).*

Dans ce travail, nous adoptons la conceptualisation de la QVT selon l'ANI à travers ses six dimensions. Cet accord constitue en effet le texte de référence pour les entreprises en la matière, son objectif étant de « *fournir aux employeurs et aux salariés et à leurs représentants un cadre qui permette d'identifier les aspects du travail sur lesquels agir pour améliorer la qualité de*

vie au travail des salariés au quotidien et l'égalité professionnelle »²⁹. La QVT apparaît alors comme une réponse apportée à la souffrance que peuvent ressentir les salariés dans leur travail, à travers « *des actions qui permettent de concilier à la fois l'amélioration des conditions de travail pour les salariés et la performance globale des entreprises.* »³⁰.

²⁹ Source : « Accord National Interprofessionnel du 19 juin 2013 : Vers une politique d'amélioration de la qualité de vie au travail et de l'égalité professionnelle », Page 2.

³⁰ Source : « Accord National Interprofessionnel du 19 juin 2013 : Vers une politique d'amélioration de la qualité de vie au travail et de l'égalité professionnelle », Page 1.

Conclusion du chapitre

La question du lien entre le travail et la santé a été centrale dans ce premier chapitre. Le rapport entre ces deux notions est perçu dans le sens des effets délétères du premier sur le second. Contraintes physiques, postures difficiles, position forcée pour les articulations, cadence et rythme de travail soutenus, contraintes de l'environnement du travail, exposition aux produits dangereux, relations conflictuelles entre collègues ou avec la hiérarchie, exigences émotionnelles, manque de reconnaissance, etc. le travail comporte des conditions qui peuvent porter atteinte à la santé des travailleurs. Les pouvoirs publics français prennent alors des mesures visant à préserver la santé des salariés. Parmi celles-ci, nous pouvons citer l'obligation légale qui incombe à l'employeur d'évaluer les risques, y compris ceux psychosociaux, et de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des salariés. L'ANI sur la QVT est également une matérialisation des mesures prises par les pouvoirs publics pour améliorer les conditions de travail et promouvoir la santé des salariés. L'accord stipule que sa promotion suppose :

« un dialogue social de qualité qui aboutisse à de bonnes relations sociales et de travail ; de veiller à écarter tout impact pathogène des modes d'aménagement du travail ; de promouvoir un choix collectif qui implique les salariés et les dirigeants des entreprises, les partenaires sociaux, l'Etat et les collectivités territoriales à tous les niveaux ; d'encourager toutes les initiatives qui contribuent au bien-être au travail et au développement des compétences et à l'évolution professionnelle ; que le travail participe de l'épanouissement physique, psychique et intellectuel des individus ; que chacun trouve sa place au travail et que le travail garde sa place parmi les autres activités humaines. »³¹.

Abordée comme un objet d'étude par plusieurs disciplines, la QVT révèle une conception positiviste de la souffrance au travail qu'elle tend à cacher. Selon Desmoulins, les discours de présentation de la démarche s'articulent autour d'« une concession discrète à la négativité du travail au profit de l'argument de politiques de QVT économiques et éthiques » (2020 : en ligne).

³¹ Accord national interprofessionnel du 19 juin 2013

Chapitre 2 - La pénibilité au travail : facteurs de risque et cadre d'analyse

Si la QVT se veut une démarche promue par les pouvoirs publics pour améliorer les conditions de travail des salariés, elle a été également saisie comme objet de recherche par des disciplines comme la psychologie, les sciences de gestion et les sciences de l'information et de la communication. Ainsi, plusieurs cadres conceptuels se sont développés autour de cette notion. Celui proposé par Brillet et *al.* (2017) évoque le temps, la quantité de travail, mais aussi des facteurs liés aux interactions internes et externes de travail comme influençant la QVT. Tel qu'évoqué à la fin du premier chapitre, les auteurs identifient, en se basant sur ces facteurs, des déterminants positifs et négatifs de la QVT. Ceux positifs concentrent tous les aspects qui agissent favorablement sur le travail de sorte à ce que le travailleur ressente moins de souffrance. *A contrario*, ceux négatifs concernent les aspects et les conditions qui rendent difficiles et créent de la souffrance.

Dans ce second chapitre, nous nous proposons de présenter un état de l'art sur la pénibilité au travail qui peut être perçue comme un ensemble de déterminants négatifs de la QVT. Elle est conçue comme la résultante des contraintes physiques et psychiques que l'individu subit (Leduc et Valléry, 2015) et découlant des conditions de travail (Bourgeois et *al.*, 2006 ; Lorient, 2010 ; Leduc et Valléry, 2016). Des études de Gershon et *al.* (2007) et Althaus, Kop et Grosjean (2019) concluent respectivement que les conditions de travail sont des facteurs de la QVT et que celle-ci est centrée sur les conditions de travail dans leurs dimensions favorables pour l'individu et l'organisation. Lorsque les conditions de travail sont dégradantes et défavorables (ce qui peut être attaché à de la pénibilité), la QVT sera dégradée.

Nous structurons ce chapitre autour de quatre points. Dans la première section, nous esquissons une définition de la pénibilité, avant de présenter dans la suivante, les facteurs qui l'influencent. Dans la troisième section, nous montrons ce qui justifie le fait que la pénibilité soit appréhendée comme un construit social, avant de terminer par un panorama des mesures « anti-pénibilité » prises par les pouvoirs publics. Cet état de l'art sur la pénibilité n'a aucune prétention d'exhaustivité.

I. Une définition de la pénibilité au travail

La notion de pénibilité au travail a fait son apparition dans les discours politiques au début des années 2000. Pour Leduc et Valléry (2016), l'intérêt pour le sujet s'est accru nettement au cours des années suivantes pour atteindre son paroxysme en 2010, corrélativement à la loi du 9 novembre à l'origine de l'article L. 4121-3-1 du Code du travail français. Le débat sur la pénibilité, né à la suite des négociations de la réforme des régimes spéciaux en 2003, appelle à une prise de conscience de l'impact de l'organisation du travail sur la santé et le bien-être des salariés qui excède une approche strictement médicale et concerne tous les acteurs sociaux. Toutefois, les scientifiques n'ont pas attendu les injonctions politiques pour s'intéresser à la pénibilité au travail. En France, les premiers travaux universitaires sur le sujet remontent aux années 1960. Louis Le Guillant en 1966 dans « Réflexions sur une condition de travail particulièrement pénible : la Vacma » qualifiait le métier de conducteur de train comme pénible. Depuis lors, plusieurs autres ont suivi dans différentes disciplines : psychodynamique du travail, sociologie, psychologie, sciences de gestion, droit, ergonomie, etc. Pour autant, la notion de pénibilité ne se laisse aborder facilement surtout d'un point de vue de sa conceptualisation. Yves Struillou (2003) considère que le fait pour une personne d'avoir exercé pendant un certain nombre d'années des fonctions comportant des risques est susceptible de créer une forme de pénibilité. Ainsi, il fait allusion à certains métiers dits « dangereux », dans lesquels les risques d'accidents sont bien visibles et élevés comme le travail de couvreur, charpentier, fondeur, convoyeur de fonds, etc. Deux critères selon lui, peuvent être utilisés pour définir le caractère et/ou la nature « dangereuse » d'un travail. Il s'agit premièrement de la nature même du métier comportant l'exposition à une activité dangereuse ou présentant un risque avéré comme l'emploi d'armes par exemple. Le deuxième critère concerne les statistiques disponibles en matière d'accidents du travail et de maladies professionnelles (taux de fréquence et taux de gravité des accidents du travail, taux et indice de gravité des incapacités temporaires, nombre d'accidents mortels, accidents du travail, etc.). Sur ce plan, le rapport 2018³² de l'assurance maladie établit que même si les accidents de travail augmentent dans tous les secteurs d'activité, ils connaissent une moins forte évolution dans les métiers en lien avec la chimie, la pharmacie, en plasturgie et dans des secteurs de l'administration, de la banque et assurance avec respectivement 0,8% et 0,9% d'accidents supplémentaires. Cette évolution est plus forte dans les métiers du bois, d'ameublement, papier et plus particulièrement dans le

³² Rapport annuel 2018, Assurance Maladie, Risques professionnels

secteur du nettoyage et de l'aide à domicile, avec respectivement 4,5% et 5% d'accidents supplémentaires par rapport à 2017. Quant au code du travail, il définit la pénibilité en son article L. 4121-3-1 comme le fait d'être exposé à des risques susceptibles d'avoir un impact durable, identifiable et irréversible sur la santé. Ces facteurs de risques sont liés à des contraintes physiques marquées, à des environnements de travail agressifs ou à certains rythmes de travail.

Sur le plan scientifique, la pénibilité n'est pas spécifiquement définie dans la littérature. Polysémique, elle est associée à des concepts comme ceux de « charge de travail » ou de « stress »³³. Pour Leduc et Valléry « *la pénibilité désigne le caractère contraignant et éprouvant issu du travail et de l'organisation ; c'est-à-dire les difficultés que l'opérateur doit supporter et/ou les efforts distinctifs qu'il doit fournir dans la réalisation d'une tâche donnée.* » (2016 : 321). La notion renverrait en premier lieu, à la contrainte qui se définit au travers des conditions organisationnelles et environnementales, des objectifs des tâches à accomplir ainsi que des modalités pour les effectuer (rythme soutenu, environnement restreint, etc.). En second lieu, elle fait référence à l'astreinte qui génère une mobilisation physiologique et/ou psychologique singulière de l'individu en réponse à la contrainte (charge, fatigue...). Par conséquent, la pénibilité au travail dépend d'un ensemble de caractéristiques physiques, psychiques et sociales qui forment l'activité de travail (Coutrot et Waltisperger, 2010). Il est également possible d'envisager cette notion au travers de la perception ou du sentiment de réaliser un travail pénible comme le ressenti de difficultés importantes pour effectuer son travail du fait de contraintes multiples. Ainsi, la pénibilité se compose d'une dimension objective associée à une autre, qui relèverait du subjectif : elle découle de la confrontation entre des sollicitations physiques, psychiques, sociales ou relationnelles et le vécu du travailleur, apparaissant lorsque ces sollicitations entraînent un effort d'adaptation qui laisse des traces durables chez un individu, telles que la fatigue récurrente, la souffrance physique ou morale, l'altération des aptitudes, etc.

Nicot et Roux (2008) proposent pour leur part une définition qui va au-delà des aspects évoqués précédemment. Pour elles, la pénibilité est conçue globalement comme « *un ensemble d'effets liés aux conditions de réalisation du travail qui contribuent à altérer, de façon réversible ou non, les capacités des personnes à agir, et qui les conduisent à des situations d'inadaptation*

³³ « *Le stress est un état d'inquiétude ou de tension mentale causé par une situation difficile.* », Organisation mondiale de la santé

professionnelle plus ou moins prononcée » (Nicot et Roux, 2008 citées dans Leduc et Valléry, 2015 : en ligne). Hélardot (2005) pour sa part propose de prendre en compte l'expérience vécue pour appréhender la pénibilité qu'elle définit comme « *l'opérateur intermédiaire entre le travail et la santé, c'est-à-dire le processus par lequel les tâches, les conditions et les environnements de travail interagissent avec la santé dans ses multiples composantes. L'idée est qu'il n'y a pas de travail ou de tâche pénible de façon intrinsèque et dans l'absolu, mais que la pénibilité est toujours relative à l'individu qui en fait l'expérience : elle est indexée sur son état de santé, sur son histoire, ses normes et ses valeurs* » (Hélardot, 2005 cité dans Leduc et Valléry, 2015 : en ligne). Sur cette base, il apparaît que tous les métiers n'exposent pas pareillement aux risques de blessure et de dégradation de la santé. De même les critères de pénibilité ne peuvent relever d'une grille figée (Sarhou-Lajus, 2010). Comment décider alors de la pénibilité d'un emploi ?

II. Les facteurs de pénibilité au travail

Leduc et Valléry (2015) considèrent un travail comme pénible quand « *il est à l'origine d'une fatigue psychologique ou physique, même si la notion de « fatigue » reste un phénomène complexe, polysémique et dépendant de caractéristiques individuelles et contextuelles qui ne permet pas de proposer un modèle scientifique explicatif unique* » (Leduc et Valléry, 2015 : en ligne). Dans cette définition, il apparaît clairement l'existence de deux formes de pénibilité : l'une que nous allons qualifier de physique car en lien avec les efforts physiques et l'autre psychique pour les sources d'origine psychologique.

Dans la littérature sur le sujet, il faut distinguer des facteurs de pénibilité au sens de la loi et d'autres au sens des disciplines scientifiques. Pour Sarhou-Lajus (2010), trois facteurs objectifs déterminent la pénibilité d'un travail : 1- le travail de nuit, cause du vieillissement prématuré ; 2- le travail à la chaîne et le déplacement de charges lourdes ; 3- l'exposition à des produits dangereux ou un environnement agressif. Ces facteurs cadrent parfaitement avec ceux définis en 2008 et rendus officiels par décret, depuis une loi du 1er octobre 2017 du code du travail. Au nombre de dix, les facteurs de pénibilité physique en milieu de travail sont regroupés dans trois grandes catégories que sont : 1- les contraintes physiques marquées, en lien avec les manutentions manuelles de charges, les postures définies comme positions forcées des articulations et les vibrations mécaniques ; 2- un environnement physique agressif qui désigne les agents chimiques dangereux (y compris les poussières et fumées), les activités exercées en

milieu hyperbare, les températures extrêmes et le bruit ; et enfin 3- certains rythmes de travail comme le travail de nuit, le travail en équipes successives alternantes et le travail répétitif caractérisé par la réalisation de travaux impliquant l'exécution de mouvements répétés, sollicitant tout ou partie des membres supérieurs, à une fréquence élevée et sous cadence contrainte.³⁴

Cette approche de la pénibilité du travail tient compte uniquement des facteurs physiques. Cependant, ces derniers peuvent avoir un effet parfois important sur la santé mentale des travailleurs. D'après Auger (2018), « *le bruit par exemple, outre ses conséquences sur le plan physique peut avoir, s'il n'est pas maîtrisé, des conséquences en termes de risques psychosociaux et notamment de stress* » (2018 : en ligne). Il en est de même pour le travail de nuit ou le travail répété : « *la moindre perturbation du rythme circadien peut affecter profondément et durablement la santé, via une augmentation de certaines pathologies affectant le cerveau, le système immunitaire ou encore le pancréas. Cela ne veut pas dire que l'exposition à ces facteurs de risque entraîne de facto une situation de pénibilité au travail, encore faut-il que le travailleur s'y expose durablement, dans le cadre de seuils spécifiques* » (Auger, 2018 : en ligne).

Ainsi, pour Auger (2018), la pénibilité psychique n'est pas spécifiquement reconnue au sens de la loi sauf si l'on considère que certaines formes de pénibilité physique, notamment liées au rythme de travail, sont génératrices de difficultés sur la santé mentale des salariés. Les séquelles des facteurs psychiques ne sont ni pris en compte ni répertoriés au titre des maladies professionnelles. Pour autant, cela ne signifie pas que l'employeur est libre de toute obligation : « *Il n'en reste pas moins que l'obligation générale de sécurité vise autant la santé physique que mentale. Il y a donc lieu de traiter la pénibilité mentale de ses salariés et ce sans avoir forcément des critères et des seuils de références* » (Auger, 2018 : en ligne).

La plupart des travaux scientifiques dépassent ce qu'il paraît utile de qualifier de « pénibilité au sens légal », qui se limiterait aux facteurs physiques. Même si elle semble émaner de critères objectifs, Nathalie Sarthou-Lajus (2010) invite à distinguer la pénibilité physique de « la pénibilité vécue ». Celle-ci d'ordre psychique, serait liée au ressenti des individus, avec des seuils de tolérance peut être variable d'une personne à l'autre. Pour elle, si la pénibilité physique persiste, de nouvelles formes, d'ordre psychique sont apparues. Ces dernières seraient

³⁴ Article L4161-1 du code du travail

liées à l'intensification du rythme de travail, à la pression de la rentabilité ainsi qu'au mode de management. Le travail de nuit par exemple peut être vécu comme pénible sur le long terme, mais aussi agréable, à cause des primes ou encore parce que certains préfèrent des journées de récupération. De ce fait, dans une même entreprise, tous les salariés ne ressentiraient pas la même usure liée au travail pour un même poste et le seuil de tolérance peut évoluer en fonction de l'âge et aussi des conditions de vie plus ou moins confortables et heureuses en dehors du travail (Sarhou-Lajus, 2010).

Les travaux de Leduc et Valléry (2015) permettent de recenser un ensemble de facteurs de pénibilité qui relèvent de sept catégories de contraintes aussi bien physiques que psychiques : posturales, environnementales, organisationnelles, liées aux enfants, psychosociales, parentales et mentales. Ils relèvent que dans leur travail, les assistantes maternelles perçoivent le fait d'être souvent debout, de se baisser pour être à la hauteur des enfants, de porter ces derniers et de faire le ménage comme facteurs de pénibilité faisant partie des contraintes posturales. Au titre des contraintes liées à l'environnement, elles listent les conditions de travail bruyantes, les températures souvent chaudes, l'espace sieste mal adapté et la non-adaptation du matériel mis à disposition comme sources de pénibilité. Le manque ou l'absence de professionnels, le rythme de travail soutenu, la transmission à l'équipe, l'organisation des horaires et le nombre d'enfants accueillis, sont cités comme facteurs de pénibilité relevant des contraintes organisationnelles. Des contraintes propres aux enfants comme : la difficulté avec la sieste et le repas, les pleurs, les frustrations, la séparation avec les parents, les conflits entre les enfants et les enfants difficiles à gérer sont également perçues comme facteurs de pénibilité chez les assistantes maternelles. La non-reconnaissance du métier ; les attentes et exigences des parents ; la vigilance et la responsabilité sont respectivement des contraintes psychosociales, parentales et mentales qui pèsent sur les agents rendant leur travail pénible.

Les mêmes auteurs en 2016 proposent un cadre d'analyse de la pénibilité qui se base sur celui des déterminants de l'activité de travail (Leplat et Cuny, 1984). Dans ce modèle, Leplat (2000), distingue deux facteurs relatifs à la pénibilité au travail. Les facteurs internes de pénibilité renvoient aux caractéristiques des individus comme l'âge, les compétences, la formation, le parcours professionnel ou même la vie hors travail. Les dimensions sociales construites au fil de l'expérience professionnelle, telles que les valeurs liées au travail ou les considérations morales portées par les collectifs de travail plus ou moins élargis peuvent être associées aux facteurs externes de pénibilité qui représentent un ensemble d'exigences ou de contraintes

imposées par l'organisation. La combinaison de ces deux types de facteurs influencerait sur l'activité du travailleur et sa représentation de la situation comme le sens qu'il donne à ses actions (Leduc et Valléry, 2016). Ainsi, l'activité réellement mise en œuvre renvoie à l'astreinte et est fonction du degré de mobilisation (physique, cognitive, psychique) de l'opérateur. Elle peut également constituer une médiation entre les facteurs de pénibilité et ses effets, en particulier à travers des stratégies de régulation qui sont capitales pour en diminuer l'impact sur la santé, les collectifs de travail et/ou sur l'efficacité du système. Pour les auteurs l'impossibilité de réaliser l'activité (dite « empêchée », « contrariée », « occultée ») peut générer de la pénibilité au travail.

D'autres travaux en sociologie, en psychologie des organisations, en ergonomie et en psychodynamique du travail permettent également de dresser une liste non exhaustive de facteurs de pénibilité. Ceux-ci basent leurs analyses sur l'activité du travail elle-même, l'organisation qui en est faite ainsi que les relations qui s'organisent autour d'elle. Parmi ces facteurs, nous pouvons citer « les tensions ». Leur existence au travail peut rendre ce dernier pénible pour celui qui l'effectue. Struillou (2003), distingue deux types de tensions qui selon lui, peuvent se combiner : la tension créée par une intensification du travail (cet aspect est développé un peu plus loin comme autre facteur de pénibilité au travail) et la tension née de rapports conflictuels avec des clients ou des usagers, la hiérarchie ou les collègues de travail.

La tension liée à l'intensification du travail se traduit par le renforcement de contraintes de temps dans la réalisation du travail demandé. Aux formes traditionnelles de travail sous contrainte de temps, sont venues s'ajouter, selon les spécialistes en ergonomie et les médecins du travail, de nouvelles formes notamment dans les activités de service. Les tensions sont d'autant plus mal vécues que coexistent de fortes exigences de travail avec une faible autonomie.

1. L'intensification du travail révélatrice des formes de pénibilité

D'après Raveyre et Ughetto (2002), de plus en plus d'études font état d'un sentiment d'intensification du travail chez les salariés. Les origines remontent aux années 1970 dans un contexte historique d'accentuation des pressions sur le travail. Pour Davezies (2016), l'achèvement de la reconstruction des économies européennes et le rattrapage du retard vis-à-vis des États-Unis ont eu pour conséquence un essoufflement de la croissance dans un contexte d'inflation élevée vers la fin des années 1970. Les pouvoirs publics ont répondu à cette situation

par l'ouverture des économies aux échanges internationaux et par la libéralisation de la sphère financière. La concurrence s'est alors exacerbée sur les marchés de biens et de services, sur ceux des capitaux et du travail. La pression sur le travail s'est accrue dans tous les secteurs et à tous les niveaux hiérarchiques. Cette situation traduit les notions d'intensité et d'intensification du travail dont les définitions et la mesure (Cartron, de Coninck et Gollac, 2003) restent difficiles à stabiliser. Toutefois, l'intensité du travail peut être « classiquement » définie par la quantité de travail ou d'effort de travail dépensée par unité de temps de travail (Valeyre, 2004). De façon liée, l'intensification du travail se traduit par l'augmentation dans le temps de l'intensité du travail. Pour Molinié et Volkoff (2000), elle renvoie à l'accumulation conjointe d'exigences et de contraintes qui se caractérise par un temps de réalisation du travail plus contraignant. Elle semble être une cause de la dégradation des conditions de travail ressentie par les salariés en général et est associée à une augmentation des pénibilités physiques et psychologiques et des risques (Gollac, 2005), qui sont des aspects particuliers des conditions du travail (Gollac, 2005). La littérature ergonomique permet de mieux appréhender cette relation.

L'intensification du travail, source de tension,

« peut provoquer non seulement un état de fatigue ou de nervosité mais également des douleurs cervicales. Cela peut s'expliquer par le fait qu'une mobilisation forte de l'attention, sous contrainte de temps élevée, provoque une hyper contraction musculaire, entraînant des risques accrus de douleurs ostéo-articulaires. La fréquence des douleurs lombaires apparaît statistiquement liée au fait de déclarer ne pas disposer de moyens, comme le temps, l'information et le matériel pour pouvoir réaliser un travail de qualité. Si ces troubles ne sont pas nécessairement graves, ils perturbent l'existence dans et hors du travail et sont difficiles à supporter à la longue » (Volkoff et al., 2000, cité dans Struillou, 2003 : 30).

De plus, la notion d'effort apparaît clairement dans les concepts d'intensité et d'intensification du travail. Il existe de ce fait un lien de causalité entre intensification et dégradation des conditions de travail (Gollac et Volkoff, 1996). Une intensification excessive apporte tensions psychiques et maladies cardio-vasculaires (Karasek, 1984). Pour Hamon-Cholet (2001), la survenue d'accidents est d'autant plus probable que l'intensité ressentie est forte. Aussi, est-il apparu que des formes d'organisation innovantes comme les normes de qualité ou la polyvalence entraînent pénibilités mentales et accidents (Askenazy et al., 2002).

Une revue de littérature effectuée par Poilpot-Rocaboy et *al.*, (2017) à partir des travaux portant sur l'influence du temps sur la pénibilité révèle aussi le lien entre intensification du travail et pénibilité. En citant les travaux de (Hamon-Cholet et Rougerie, 2000), les auteurs soulignent que « *Dès la fin des années 90, les enquêtes sur les conditions de travail ont montré que l'intensification des rythmes de travail est le principal facteur de pénibilité mentale et psychologique* » (Poilpot-Rocaboy et *al.*, 2017 : en ligne). Une étude de Munard Suard et Lebeer (2006) citée dans (Poilpot-Rocaboy et *al.*, 2017) montre que « *dans le secteur du nettoyage, l'intensification du travail et l'hypersollicitation du corps sont dues à l'activité elle-même mais aussi à une concurrence forte, et à des marchés attribués sur la base de l'offre la moins chère qui conduisent à limiter les temps d'intervention.* » (2017 : en ligne). Pour Doniol-Shaw et *al.* (1998), l'intensification des rythmes de travail accroît significativement le risque de déclarer des troubles du sommeil, un état de fatigue ou d'anxiété. Enfin, Poilpot-Rocaboy et *al.* (2017) évoquent les travaux de Herquelot et *al.* (2015) qui concluent : « *une intervention visant à diminuer la fréquence de l'exposition aux rythmes de travail imposés aux salariés a un effet direct et indirect sur les douleurs physiques qu'ils peuvent ressentir. Toutefois, ils évoquent que cet effet du rythme de travail, s'il est significatif, est plus faible que celui des contraintes physiques.* » (2017 : en ligne).

Le lien entre pénibilité et intensification du travail semble alors établi. Seuls certains chercheurs se sont intéressés aux facteurs explicatifs de cette intensification du travail, ceux-ci pouvant indirectement être perçus comme sources pénibilités. Les travaux en ce sens ont questionné l'organisation non seulement en tant que structure et de réalisation travail, mais aussi comme la manière dont les différentes ressources humaines, techniques, matérielles etc., sont gérées et le mode de management qui s'y pratique. Il apparaît que de nombreux facteurs contribuent au développement de l'intensification du travail :

« les changements dans l'organisation de la production, notamment avec la diffusion des systèmes de production en flux tendus ; les changements dans l'organisation du travail, notamment avec le développement de la polyvalence et de la flexibilité interne qu'elle autorise ; les changements technologiques avec les progrès de l'automatisation et de l'informatisation ; les nouvelles politiques de gestion des ressources humaines recherchant une plus forte implication des salariés par des pratiques d'évaluation individuelle ou d'incitation financière ; les politiques de downsizing avec allègement d'effectifs sans réduction des charges globales de travail ; les pratiques de réduction du

temps de travail sans embauche compensatrice ; le déclin du pouvoir syndical ; la précarisation des emplois ; la pression du chômage ; ainsi que l'investissement de certains salariés dans leur travail. » (Valeyre, 2004 : 3).

Raveyre et Ughetto (2002), à partir d'enquêtes menées dans les hôpitaux, ont cherché à voir dans quelle mesure leurs hypothèses portant sur les liens entre organisation et intensification du travail sont vérifiées. Dans un premier temps, ils ont observé le sentiment d'intensification du travail éprouvé par les salariés, en s'interrogeant sur le rôle joué par l'organisation du travail. Cela les a conduits dans un second temps, à mettre en évidence que les tensions peuvent, dans certains cas, être générées par un défaut d'organisation, défaut vécu différemment suivant la nature des identités professionnelles.

1.1 L'organisation responsable de l'intensification du travail

Aujourd'hui dans plusieurs secteurs d'activités, le travail des salariés a évolué et beaucoup d'entre eux évoquent une charge de travail plus ou moins importante à assumer et moins de temps accordé par les employeurs pour les effectuer (Gollac, Volkoff, 1996). Cette augmentation de la charge du travail, selon les salariés serait due à une complexification du travail :

« Les entreprises et les administrations ont cherché à adapter leurs productions ou prestations à une plus grande variété de la demande, à des innovations plus fréquentes, à un souci de renforcement de la qualité, etc., mais aussi, en même temps, à un raccourcissement des délais et à une maîtrise des coûts. Parallèlement, elles ont raccourci les lignes hiérarchiques et confié aux différents niveaux hiérarchiques une plus grande responsabilité. » (Raveyre et Ughetto, 2002 : 2).

Les auteurs rappellent que les salariés doivent faire face à un travail plus exigeant avec obligation de faire de nouveaux apprentissages sur les techniques et les produits utilisés. Ils ont aussi obligation à faire un travail de qualité. Dans le secteur médical, par exemple, les personnels d'hôpitaux évoquent la complexité des savoirs et savoirs-faire qu'ils doivent maîtriser avec le développement technologique dans le traitement des pathologies (Raveyre et Ughetto, 2002). Les tâches administratives deviennent prégnantes pour les soignants : *« L'informatisation a eu tendance à faire remonter vers les services d'hospitalisation l'enregistrement des entrées et sorties des malades, tâche d'autant plus lourde que les durées*

d'hospitalisation baissent et que la rotation des personnes s'accroît [...] » (Raveyre et Ughetto, 2002 : 2). Le personnel soignant souligne aussi une sollicitation émotionnelle forte face aux demandes des familles et parents : « “on nous en demande chaque jour encore un peu plus”, disent-ils en substance, “mais tout en exigeant que l'on se montre capable d'assumer toujours aussi parfaitement le cœur de notre fonction” ». (Raveyre, Ughetto, 2002 : 2).

Une conséquence de cette situation évoquée est que les salariés se trouvent dans une situation d'urgence et de pression temporelle, du fait qu'ils ont du travail constamment pour davantage que ce qu'ils ont le sentiment de pouvoir assumer (Raveyre, Ughetto, 2002). Les auteurs de l'étude relèvent une sorte de chaos décrit par les salariés, où l'organisation a des exigences multiples sans hiérarchie explicite. Tout semble urgent à l'hôpital alors que tout ne peut être fait au même moment du fait du manque d'effectif. Face à cette situation, Raveyre et Ughetto (2002) constatent que *« la hiérarchie a parfois tendance à répondre par la multiplication de procédures, mais celles-ci sont alors ressenties par les agents davantage comme un surcroît de contrainte que comme un véritable soutien à leur activité. » (2002 : 3)* Ainsi c'est l'organisation qui est remise en cause à travers ses défaillances : *« dans un milieu comme l'hôpital, les efforts fournis par les salariés pour faire en sorte que le service soit réalisé “malgré tout”, prennent appui sur la capacité des collectifs, tout spécialement de soignants, de s'auto-organiser, mais, du même coup, ces personnels redoutent que, en haut lieu, on soit encore moins amené à voir la réalité des difficultés rencontrées et des efforts fournis. » (Raveyre, Ughetto, 2002 : 3).*

Par ailleurs, une organisation du travail fondée sur l'autonomie peut être source de dégradation des conditions de travail (Raveyre et Ughetto, 2002). Les travaux soutenant cette thèse remettent en cause les postulats d'une mauvaise condition de travail associée à un modèle de contrôle. Tout paraît dépendre de la manière dont l'organisation soutient ou contraint l'activité. Raveyre et Ughetto (2002) proposent de considérer le vécu au travail des salariés pour se rendre compte des effets potentiels de l'organisation sur l'intensité du travail. Elle serait un support de l'action, fournissant des ressources d'une manière suffisante ou moins pour affronter les l'activité de travail. *« Dès lors, les individus souffrent quand elle fait défaut, quand ils doivent agir dans un contexte non organisé, qui les conduit à devoir se dépenser au-delà du nécessaire » (Raveyre, Ughetto, 2002 : 4).* Cette vision rejoint celle de Clot (1999) pour qui les individus au travail ont tendance à s'économiser. C'est donc la preuve que l'organisation peut aussi faire souffrir les salariés si elle ne leur permet pas de se conserver.

1.2 L'urgence et la charge du travail, causes de l'intensification du travail

L'urgence peut aussi être une cause de l'intensification du travail. Elle rend la tâche plus difficilement gérable, implique des contraintes plus fortes (Oudot, 2008) et influence le travail. Selon Gollac (2005) « *les objectifs, les procédures à respecter, les moyens disponibles, l'environnement sont des contraintes à l'intérieur desquelles chaque travailleur optimise son activité, afin de préserver au mieux sa santé physique et mentale (Montmollin, 1986). L'urgence les resserre. A la limite, elle oblige à travailler de façon plus rapide, sans tenir compte des spécificités physiologiques et psychologiques de chacun (Leplat et Cuny, 1984).* » (2005 : en ligne).

La charge de travail peut être intimement liée à l'intensification (Oudot, 2008). Les travaux de Karasek (1979) apportent un éclairage sur cette notion. La charge de travail se positionne à travers la charge quantitative et la charge qualitative. La charge quantitative représente la quantité de travail à produire dans une limite de temps, alors que la charge qualitative se définit comme la capacité à réaliser, de manière satisfaisante, la tâche. Elles sont perçues de différentes manières et le travail se transforme en une surcharge pour le salarié, si ce dernier juge ne pas avoir assez de temps pour l'accomplir. Par contre, le sentiment de surcharge peut être diminué si l'individu a une latitude suffisante pour le réaliser comme il le souhaite (Karasek, 1979). Alors, la surcharge de travail va se situer au niveau des sollicitations mentales.

Leduc et Valléry (2015), voient directement un lien entre pénibilité et charge du travail, le second servant de base d'étude pour le premier. Derrière cette notion, les auteurs rappellent faut distinguer la charge physique, liée à des contraintes physiques, comme le port de charges, les déplacements importants, imposées à l'organisme dans l'exécution des tâches et leurs effets sur la personne ; de la charge mentale, qui fait référence au degré de sollicitation des ressources cognitives de l'opérateur, mais aussi à la façon dont elles sont mobilisées (Amalberti, 2001). Cependant Leduc et Valléry (2015) préviennent : « *Toutes les études sur la charge de travail précisent que ce n'est pas tant la quantité objective de travail physique ou mental qu'il est nécessaire d'évaluer mais plutôt la façon dont elle est perçue relativement aux ressources dont disposent les individus (Lancry, 2009). En conséquence, la complexité subjective des situations est inégale en fonction des compétences des personnes, mais aussi de la représentation qu'elles ont de la situation vécue* » (2015 : en ligne). Ainsi, il existerait aussi une pénibilité basée sur les facteurs subjectifs que Lasfargues (2006) qualifie de « pénibilité vécue ». Leduc et Valléry (2015) expliquent que « *celle-ci dépend de plusieurs facteurs comme l'équilibre entre*

la contribution au travail et la rétribution obtenue en retour, la qualité des collectifs de travail ou le sens attribué au travail effectué. » (2015 : en ligne). Les auteurs concluent que dans tous les cas, « il existe un lien entre « pénibilité ressentie » et « charge de travail » : la charge devient pénible quand un certain niveau ou une forme de charge est mal tolérée, l'expression du ressenti est alors centrale. Le sens donné au travail doit être pris comme un élément explicatif central de la pénibilité. » (Pour Leduc et Valléry, 2015 : en ligne).

Outre l'intensification du travail, une autre forme de tension née des rapports conflictuels avec des clients ou des usagers, avec la hiérarchie ou les collègues de travail peut être également perçue comme source de pénibilité.

2. Les conflits comme facteurs de pénibilité au travail

La notion de conflit désigne une situation relationnelle structurée autour d'un antagonisme. Celui-ci peut être due à la présence simultanée de forces opposées, à un désaccord par exemple sur des valeurs, des opinions, des positions à une rivalité lorsque des acteurs sont en compétition pour atteindre le même but ou posséder le même objet ou à une inimitié affective comme l'hostilité et la haine (Picard et Marc, 2015). Pour Dupré (2018) le conflit naît des changements légers, ou brutaux, dans la communication. En sociologie, la question de l'utilité du conflit fait débat. Pour certains auteurs comme Auguste Comte et Émile Durkheim, il est considéré comme un élément perturbant du système social et un obstacle à la nécessaire harmonie des rapports humains. En ce sens, et même s'il peut être facteur de changement, le conflit peut provoquer la rupture du lien et engendrer de la souffrance. Des conflits intrapsychiques trop présents submergeraient le moi et susciteraient d'intenses souffrances et une désorganisation durable de la personnalité (Picard et Marc, 2015). Les conflits peuvent revêtir plusieurs formes. Ils sont le plus souvent en lien avec le relationnel au sein des organisations :

« D'abord parce qu'elles sont traversées par des tensions internes : entre les intérêts divergents des différents acteurs ; entre les logiques opératoires et les logiques affectives qui en résultent ; entre les principes contradictoires de coopération et de compétition qui gèrent les relations entre les individus et les services. Ensuite parce que les rapports de places y sont marqués par la dissymétrie, la hiérarchie et les luttes de pouvoir. Enfin, parce que la question fondamentale de la quête de reconnaissance identitaire y prend une coloration particulière. » (Picard et Marc, 2015a : 104).

Dans le monde du travail, les relations entre individus s'articulent et se définissent autour d'un organigramme à structure hiérarchique qui peut être potentiellement source de conflits. Pour Picard et Marc (2015), cela se justifie par le fait que dans un rapport hiérarchique, qu'il soit pyramidal ou matriciel, le pouvoir des uns appelle la soumission des autres. Cet état de fait mal ou partiellement accepté induit souvent des comportements réactifs des uns et des autres : les subordonnés tentent de contourner les ordres qui contreviennent à leur propre intérêt, alors qu'en face, la hiérarchie cherche à développer des stratégies de surveillance. C'est ainsi que s'installe ce que Mintzberg (1995) qualifie de « jeu de l'insoumission », à l'origine d'une opposition permanente et de l'instauration d'un climat de suspicion réciproque entre les différents acteurs en cause.

La relation hiérarchique favorise les dérives perverses : le supérieur peut être tenté de détourner la situation à son profit pour imposer sa volonté ou pour satisfaire ses désirs personnels. Dans ses manifestations extrêmes, ce genre d'« abus » peut prendre la forme du harcèlement moral³⁵ qui relève de la pathologie, mais aussi, parfois, d'une manipulation délibérée pour pousser, par exemple, un agent à la démission. Hirigoyen, (2017) recense les impacts du harcèlement moral, qui, au regard du courant déterministe, génère des formes de pénibilité physique et psychique. Les atteintes relevées chez l'individu font état de réaction de stress ; d'apparition de troubles psychosomatiques caractérisés par des pertes ou prises de poids, des troubles digestifs, cardiaques, des maladies de la peau, des troubles endocriniens ; de troubles psychiques tels que les symptômes anxieux constants et persistants ainsi que des manifestations d'une activation neurovégétative, avec des troubles du sommeil, une irritabilité, une hypervigilance, une agitation motrice et des réactions de sursaut exagérées. Bourbonnais et al. (2001) ont montré à travers une étude réalisée au Québec que 35 % des personnes harcelées présentaient un niveau élevé de détresse psychologique avec en particulier de l'anxiété et des dépressions. Le suicide apparaît également comme un des effets du harcèlement moral, même si celui-ci est un acte complexe conditionné par un ensemble de facteurs. En France, il n'existe pas d'études statistiques concernant les causes du suicide et leur lien éventuel avec le travail (Hirigoyen, 2017). Au Québec, Soares (2012) a étudié le lien entre le harcèlement psychologique et les idées de suicide. A partir de l'échelle de désespoir de Beck³⁶ (*Beck Hopelessness Scale*), il a pu

³⁵ « Ensemble d'agissements répétés qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte aux droits du salarié et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel » (Hirigoyen, 2017 : 11)

³⁶ L'échelle évalue le niveau de pessimisme chez un individu souffrant d'un trouble dépressif et les schémas cognitifs concernant le futur. Elle reflète indirectement l'intention suicidaire. Elle se présente sous forme d'un

établir que le risque de voir apparaître des idées suicidaires est fonction de la durée et la fréquence du harcèlement mais qu'il varie selon l'origine du harcèlement : le harcèlement venant d'un collègue a moins d'impact que celui venant d'un supérieur hiérarchique ou d'un groupe de personnes. L'étude montre également une corrélation entre les idées suicidaires et le stress post-traumatique³⁷.

La quête de reconnaissance reste une dynamique fondamentale des relations entre individus en milieu de travail : le travailleur a besoin d'exister vis-à-vis de ses pairs, de ses supérieurs et de ses subordonnés ; d'être valorisé par son action, d'être intégré dans son équipe et même d'être respecté par les clients ou les bénéficiaires de ses services. Cette quête et les défenses qu'elle entraîne rendent les relations potentiellement conflictuelles (Picard et Marc, 2015b), en ce sens que son absence crée de la souffrance :

« De la reconnaissance dépend en effet le sens de la souffrance. Lorsque la qualité de mon travail est reconnue, ce sont aussi mes efforts, mes angoisses, mes doutes, mes déceptions, mes découragements qui prennent sens. Toute cette souffrance n'a donc pas été vaine, elle a non seulement produit une contribution à l'organisation du travail mais elle a fait, en retour, de moi un sujet différent de celui que j'étais avant la reconnaissance. » (Dejours, 1998 : 41).

L'absence de reconnaissance peut prendre plusieurs formes que Laing (1971) a regroupées en deux grandes catégories : le « déni » et le « rejet ». Selon lui, un déni s'opère quand on ne reconnaît pas d'existence ni de place à quelqu'un qui estime y avoir droit. Ne pas répondre à un salut, changer la composition d'une équipe de travail sans consulter les intéressés ou encore ne pas accorder d'intérêt ou de considération au travail de quelqu'un sont, par exemple, des formes de dénis. Celui qui en est la cible éprouve alors, selon les cas, le sentiment d'être « transparent », de « ne pas compter », de ne pas « être considéré », voire de « ne pas en être » lorsqu'il a l'impression qu'il est laissé en dehors d'un groupe dont il revendique l'appartenance : quand des décisions se prennent sans lui. Le rejet consiste à refuser la définition identitaire proposée et pourrait se traduire par la phrase : « Tu n'es pas ce que tu veux me faire croire que tu es » Laing (1971). Certaines situations sont illustratives de ce fait : montrer à quelqu'un qui se présente comme une victime qu'il est responsable de ses échecs ; dire à celui qui se décrit

questionnaire dont les items correspondent à 20 phrases qui expriment des sentiments, des opinions ou des réactions et les modalités de réponse sont de type binaire ("vrai"/"faux").

³⁷ Le trouble de stress post-traumatique (TSPT) est caractérisé par des réactions intenses, désagréables, et dysfonctionnelles qui apparaissent après un événement traumatisant accablant.

généreux qu'il se fait exploiter, etc. Dénis et rejets peuvent être ressentis comme des blessures et des injustices. Selon les cas, ils peuvent provoquer de la souffrance, de la frustration, de la révolte ou de la rancœur qui sont autant de germes de mésententes et de conflits, mais aussi des sources de pénibilité psychique.

3. L'influence du temps de travail sur la pénibilité

Différents travaux ont identifié les dimensions du temps pour mieux comprendre ses impacts sur la pénibilité au travail (Zarifian, 1995). Une récente revue de littérature de Poilpot-Rocaboy et al. (2017) traite notamment des liens entre pénibilité, horaires atypiques, densification et flexibilité du temps de travail.

3.1 Horaire atypique et pénibilité

Les horaires atypiques de travail, comme entre autres le travail de nuit, le travail de fin de semaine, le dépassement d'horaires, etc. se sont développés ces dernières années (Poilpot-Rocaboy et al., 2017). Selon l'enquête Emploi de l'INSEE de 2012, en 20 ans, la proportion de salariés déclarant travailler habituellement de nuit a doublé, tandis que le travail de nuit occasionnel est devenu un peu moins fréquent : 15,4 % des salariés travaillent la nuit habituellement (7,4 %) ou occasionnellement (8 %), soit environ 3,5 millions de personnes. Ce travail de nuit est souvent associé à du travail posté avec changement d'équipes. Certaines études réalisées par Barthe, Quéinnec et Verdier en 2004 ; Costa en 2010 et Algava en 2014, pour ne citer que celles-ci présentent les effets négatifs et positifs des horaires atypiques sur la pénibilité au travail, sur la santé et la sécurité des personnes. L'enquête Emploi³⁸ fait remarquer que les salariés qui travaillent de nuit ont des conditions de travail beaucoup plus difficiles que les autres salariés. Ils seraient aussi soumis à d'importants facteurs de pénibilité physique, à une forte pression du temps et à des tensions avec leurs collègues ou avec le public plus fréquentes (Poilpot-Rocaboy et al., 2017). Les travaux de Costa (2010) sur le travail posté³⁹, permettent de mesurer son impact sur la santé de ceux qui y sont assujettis. Les mécanismes en

³⁸ <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2415221?sommaire=2415511>

³⁹ « Le travail posté correspond à tout mode d'organisation du travail en équipe selon lequel des travailleurs sont occupés successivement sur les mêmes postes de travail, selon un certain rythme, rotatif. Il peut être de type continu ou discontinu, entraînant pour les travailleurs la nécessité d'accomplir un travail à des heures différentes sur une période donnée de jours ou de semaines. », Source : <https://www.espace-droit-prevention.com/fiches-pratiques/rythmes-de-travail-travail-isole/travail-poste#:~:text=Selon%20la%20directive%20europ%C3%A9enne%20du,%C3%AAtre%20de%20type%20continu%20ou>

cause sont à la limite du psychique et du somatique. Le travail posté affecte les rythmes circadiens d'une façon voisine du décalage horaire. Il en résulte des troubles du sommeil, de la somnolence et par conséquent des risques accrus d'accident de travail ou de transport (Akerstedt, 2003). Les travailleurs postés se plaignent souvent d'être irritables, nerveux ou anxieux. Les interruptions du rythme circadien et le déficit de sommeil peuvent causer de la fatigue chronique, des troubles de l'humeur, de l'anxiété chronique ou de la dépression, ce qui se traduit par une consommation accrue de médicaments psychotropes et un absentéisme élevé (Cole et al., 1990 ; Colquhoun et al., 1996). Les travaux de Costa pointent également les liens entre le travail posté comportant des postes de nuit d'une part, l'obésité, les troubles du métabolisme des lipides, l'hypertension, le diabète de type 2 d'autre part, même si les effets de sélection rendent cependant délicat l'établissement d'un lien entre travail posté et troubles cardio-vasculaires (Nabe-Nielsen et al., 2008). C'est aussi la présence de postes de nuit qui fait que le travail posté est considéré comme probablement cancérigène par l'IARC⁴⁰. Par ailleurs, une étude prospective (Jansen et al., 2003), indique que le travail posté interfère avec la vie familiale. Il semble aussi restreindre la vie sociale, notamment les activités bénévoles. Gadbois (2004) met en évidence l'impact du travail posté sur la vie de couple, à travers des processus passablement complexes, où les caractéristiques psychologiques, professionnelles et sociales du conjoint, ainsi que la division du travail dans le couple, jouent un rôle important.

Le travail de nuit comporte aussi potentiellement des facteurs de pénibilité physique, avec le risque d'accident et de blessures déclaré par les travailleurs (Algava, 2014). D'autres travaux tentent de montrer le lien entre les horaires atypiques et les accidents. Une étude de Vogel (2004 cité dans Poilpot-Rocaboy et al., 2017) montre que le taux d'accidents du travail augmente de façon significative lorsque la durée quotidienne du travail dépasse huit heures. L'étude souligne aussi que les accidents croissent à partir de la neuvième heure de travail ou après de nuits successives. La somnolence, touchant 32,2% des travailleurs de nuit selon Didier-Marsac (2009) est aussi montrée comme un facteur d'accident de la route. De plus, le travail de nuit est classé comme un facteur « cancérigène probable », d'après les études du Centre International de Recherches sur le Cancer (CIRC) en 2007. Les résultats suggèrent que les postes longs ne devraient être adoptés *« que dans des cas d'absolue nécessité dans le respect des temps de repos, de pause et d'amplitude des journées et moyennant le respect strict des*

⁴⁰ Centre International de Recherche sur le Cancer.

préconisations qui en limitent les effets négatifs » (Weibel et al., 2014, cités dans Poilpot-Rocaboy et al., 2017 : en ligne).

3.2 Densification, flexibilité du temps de travail et pénibilité

La densification du temps de travail « *s'explique à la fois par les réformes de réduction du temps de travail que par la nécessité conséquente de réduire les pauses et les repos durant la période travaillée. Elle répond également au souhait de limiter les délais pour satisfaire au mieux le client et se base sur de nouvelles formes d'organisation du travail et de production (just in time, zéro stock, zéro délai, etc.)* » (Poilpot-Rocaboy et al., 2017 : en ligne). Pour Durand (2001), contrairement à l'intensification, il ne s'agit pas d'accélération des rythmes de travail réel en tant que tel, mais de l'abaissement des temps de récupération ou de la mise en activité des hommes. Le résultat est bien une augmentation de l'activité productrice de valeur dans le temps imparti au travail. Le rythme de travail apparaît alors soumis à plusieurs contraintes telles que les cadences des machines, les normes de production, le travail des collègues, les demandes des clients, etc. (Gollac et Volkoff, 2012).

Les TIC renforcent ces contraintes par une culture de l'urgence et de l'immédiateté (Carayol, 2005). Felio (2013), considère ces technologies comme support d'un nouveau rapport au temps. L'usage des TIC semble donc impliquer un bouleversement du rapport à la temporalité : par le flux informationnel et par la porosité des sphères de vie. De ce fait, « *les pratiques de communication organisationnelle se trouvent nécessairement modifiées* » (Carayol, 2004 : 44). En favorisant une rapidité dans l'exécution de plusieurs tâches professionnelles, ces outils véhiculent également des « *“infopollutions” ; et ils sont le vecteur de transition de sursollicitation, d'urgence et de stress* » (Boudokhane-Lima et Felio, 2015 : en ligne). L'usage du courrier électronique traduit cette situation. L'e-mail semble l'outil incontournable qui répond aux besoins opérationnels des organisations. Cependant, les dérives de son utilisation sont relevées dans les différentes études analysant les impacts des TIC sur le travail. « *Son abondance est accusée par ailleurs d'être une cause de souffrance au travail : surcharge informationnelle, stress dû à un sentiment d'urgence et à une exigence de réactivité quasi-immédiate.* » (Boudokhane-Lima et Felio, 2015 : en ligne).

Par ailleurs, l'usage des TIC renforce chez certains salariés le sentiment de dépendance à l'égard du travail (Boudokhane-Lima et Felio, 2015). Ces technologies peuvent instaurer de nouvelles formes de sollicitation et accroître les possibilités de travailler hors du lieu et du

temps de travail formels. Ainsi, les outils numériques peuvent devenir des « laisses électroniques » (Ray, 2009). Ces dernières ont une incidence sur un des droits fondamentaux du salarié qui est le respect de son intégrité et de sa santé physique, mais aussi mentale.

La densification induit intensification, arrêt et fragmentation du travail. Une étude de Gollac en 2009 citée dans Poilpot-Rocaboy et *al.* (2017) démontre que les exigences liées au travail (quantité, pression temporelle, caractère haché, rythme et complexité du travail) sont de plus en plus fortes : « 22,6% des personnes interrogées estiment avoir une quantité excessive de tâches, que 30,9% considèrent ne pas disposer du temps nécessaire pour faire leur travail et que 44,8% jugent “avoir trop de choses à faire à la fois” » (2017 : en ligne).

La flexibilité du temps de travail quant à elle serait liée à la nécessité pour les entreprises de s'adapter aux évolutions de l'environnement (Woodward, 1965). Les organisations contemporaines valorisent l'urgence qu'elles perçoivent comme un mode de survie dans la mouvance des marchés économiques et une figure généralisée du temps professionnel (Bernard, 2006). Pour « *répondre aux exigences de flexibilité, le temps est manipulé. Dans un objectif de productivité rapide, le temps devient comprimé. Les exigences des marchés économiques et financiers conduisent à placer le temps sous l'emprise du culte de l'urgence* » (Felio, 2013 : 82). En outre, des organisations peuvent attendre du salarié une flexibilité dans son contrat et ses horaires de travail. Pour Hitt et *al.* (1998), celle-ci semble être la solution pour faire face aux nouvelles contraintes de l'économie. Définit comme « *la capacité d'adaptation sous la double contrainte de l'incertitude et de l'urgence* » (Everaere, 1997 : 48), la flexibilité reste un concept approprié pour décrire les pratiques managériales dans un environnement changeant (Goudswaard et *al.*, 2000). Cette notion n'est pas un champ d'investigation récent. De nombreux travaux ont été publiés pour l'appréhender tant du côté de la sociologie que de l'économie ou de la gestion (Reix, 1979 ; Boyer, 1986). Boyer (1986) distingue « flexibilité interne » et « flexibilité externe ». Raymond et *al.* (2003) expliquent :

« La première renvoie à des capacités de réactivité à partir des ressources internes à l'entreprise. Ces solutions peuvent être quantitatives par le recours aux heures supplémentaires, à l'annualisation du temps de travail, au recours au temps partiel ou plus qualitatives à travers la polyvalence des salariés, la formation tout au long de la vie active, la mobilité interne entre établissements ou services de l'entreprise. La « flexibilité externe » renvoie, quant à elle, à des solutions trouvées à l'extérieur de l'entreprise : recours aux contrats d'intérim, saisonniers, aux contrats à durée déterminée (CDD), par

exemple. La multiplication des contrats commerciaux de sous-traitance peut aussi être assimilée à la flexibilité externe. » (2003 : en ligne).

Les auteurs précisent que ces deux formes de flexibilité « *peuvent conduire à une précarisation de l'emploi au travers de la multiplication des formes « atypiques » des contrats de travail se substituant à ceux à durée indéterminée.* » (Raymond et al., 2003 : en ligne). Depuis les années 1980, ces types de contrats précaires se sont développés. En France, selon les données de l'INSEE (2018), la proportion de contrats à durée limitée est passée de 4,5 % en 1982 à 11,5% en 2015. De plus, 87% des nouvelles embauches (hors intérim) se font désormais en contrat à durée déterminée (CDD) (Milin, 2018).

Certains travaux révèlent le lien entre la densification, la flexibilité et la pénibilité au travail. Pour Poilpot-Rocaboy et al. (2017), la densification du temps de travail est directement associée au développement des troubles musculo-squelettiques (TMS). Ils fondent leur argument sur les travaux de Gollac et Volkoff (2012) qui font remarquer que sous une forte contrainte de temps, le travailleur est obligé d'adopter certains gestes, postures et une accélération de cadence qui conduisent à la pénibilité physique. Poilpot-Rocaboy et al. (2017) souligne aussi que face à l'urgence dans le travail, les travailleurs ont tendance à modifier leurs comportements au risque de se mettre en danger. Gehin (2010) à ce propos écrit : « *La pression du temps intériorisée dans le comportement des ouvriers, les conduit à prendre des risques et à ne pas respecter les normes de sécurité ... un processus d'intériorisation de la pression du temps non seulement pour les individus mais aussi par le groupe, qui produit ses propres règles implicites de ce qu'il faut ou ne faut pas faire* » (2010 : 252).

La flexibilité du temps de travail impacte aussi la pénibilité physique, avec des horaires devenus plus irréguliers dans les entreprises. L'organisation du travail chez les éboueurs qui part du principe qu'ils peuvent rentrer chez eux, dès qu'ils ont fini désigné par le terme « fini parti » est une illustration de la flexibilité du temps de travail. Elle est présentée par Poilpot-Rocaboy et al. (2017) comme pouvant « *avoir des effets négatifs sur la santé des salariés et la qualité du travail rendu car en souhaitant finir plus vite pour se libérer du travail et se consacrer au hors travail, l'intensité du travail s'accroît, la pénibilité physique du travail augmente et à long terme la santé physique des personnes se dégrade* » (2017 : en ligne).

Au-delà de la pénibilité physique et du risque d'accident, Gollac et Volkoff (2012) soutiennent que la densification et la flexibilité du temps de travail sont des facteurs de la pénibilité

psychique au travail. Une durée de travail importante est perçue comme une source de mal-être (Abord de Chatillon et Desmarais, 2010). Le fait de ne pas pouvoir répondre à l'urgence et le sentiment ne peut pas être à la hauteur des demandes développent le stress qui dans la durée peut créer chez les individus, la perte d'estime de soi, la dépression, l'épuisement professionnel, la tentative de suicide (Poilpot-Rocaboy et *al.*, 2017). Cet état de stress peut contribuer aux troubles musculo-squelettiques évoqués précédemment, les pénibilités physique et psychologique se complètent et s'alimentent (Poilpot-Rocaboy et *al.*, 2017).

La densification et la flexibilité du temps de travail peuvent aussi rendre la conciliation entre vie privée et vie professionnelle difficile et accroissent la pénibilité psychique du travail. La difficulté de conciliation entre les temps de travail et hors-travail crée, selon le Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail (2010), des conflits sociaux qui trouvent leurs explications à travers différents mécanismes : les horaires de travail des deux membres d'un couple peuvent faire qu'ils disposent de très peu de temps en commun (Lesnard, 2008) ; dans certains métiers, de multiples tâches sont à réaliser en dehors du temps sur le lieu de travail : c'est notamment le cas des enseignants (Christin, 1991a) ; les horaires décalés ou atypiques, créent un déphasage par rapport aux rythmes de vie familiale et sociale (Christin, 1991b ; Volkoff, 2006 ; Lorient et *al.*, 2006). Les difficultés de conciliation ont des répercussions sur la santé mentale : elles sont associées à des troubles de l'humeur et à d'autres anxieux. Un lien est établi entre la présence de conflits et le stress (Pal, Saksvik, 2008), et entre le stress et les troubles anxieux (Young et *al.*, 2009).

Les contraintes de temps dans le secteur du nettoyage caractérisées par les horaires atypiques (tôt le matin, tard le soir, fragmenté) sont aussi décrites par Munard-Suard et Lebeer (2006) comme impactant négativement la conciliation entre la vie personnelle et la vie professionnelle. Elles accroissent la pénibilité psychique au travail des personnes concernées par le sentiment de culpabilité à l'égard de la famille qui les traverse.

4. D'autres facteurs liés à la nature de l'emploi et au ressenti des individus

D'autres études empiriques se sont intéressées à la pénibilité dans certains métiers, confirmant ainsi les hypothèses selon lesquelles, elle serait fonction du métier et du ressenti des individus. Ainsi ces facteurs déterminants peuvent varier d'une profession à une autre. Serge Volkoff (2006) aborde la question de la pénibilité au travail chez les éboueurs. Pour lui, le métier a des

effets usants ou fragilisants sur l'organisme à long terme. Il note une baisse significative de trois ans d'espérance de vie chez les éboueurs des collectivités locales comparativement aux salariés des autres corps de métiers. Il base son analyse selon des méthodes classiques en ergonomie : entretiens préalables avec plusieurs éboueurs dans chacune des villes ; observation d'une dizaine de tournées ; visionnage de film de plusieurs heures d'activité en quelques séquences ; dépouillement de ces films avec relevé systématique de certains gestes, efforts, ou postures. Au vu des résultats, il fait remarquer que les modèles de compréhension de la pénibilité s'éloignent de schémas causalistes simples. Plusieurs facteurs seraient en cause et interagiraient de façon combinée. Les observations montrent avant tout, le rôle considérable du matériel utilisé et spécialement du type de contenant : *« les poubelles à poignées par exemple obligent trois fois plus souvent à lever les bras au-dessus de la tête, les sacs-poubelles entraînent sept fois plus de torsions du buste, assortis de « coups de rein » si le sac est gros, de flexions importantes pour le ramassage s'il est petit, etc. »* (Volkoff, 2006 : en ligne). L'analyse des entretiens montre également que les sources de pénibilité peuvent se situer à ailleurs qu'au niveau du poste de travail lui-même et concerne : *« les usages des résidents, les arbitrages faits par les municipalités en matière de stationnement, les préférences des commerçants, et la plus ou moins grande fermeté des entreprises de collecte dans la défense des conditions de travail de leur propre personnel, fermeté évidemment compromise quand la concurrence pour obtenir le marché est rude »* (Volkoff, 2006 : en ligne).

Devetter et al. (2012) pour leur part, se sont intéressés à la pénibilité ressentie dans le travail et le lien qu'il pouvait y avoir entre elle, la professionnalisation, et d'autres facteurs. La distinction n'est pas forcément faite entre pénibilité physique et psychique. Leur étude a été réalisée auprès des salariés du secteur de l'aide à domicile, caractérisé notamment par la faiblesse des durées de travail et l'éclatement des horaires. Elle s'appuie également sur les résultats de l'enquête menée en 2008 par la Direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques (DREES) auprès des intervenants au domicile des personnes fragiles (IAD). Les résultats de leur étude montrent tout d'abord que la nature du travail (travail sollicitant un effort physique important, des postures inconfortables) est le premier facteur de pénibilité que les enquêtés ont évoqué (38% des cas). La dimension liée à l'environnement du travail (lieux insalubres et exigus, etc.) est le second facteur cité (32%), suivi enfin de l'état de santé de la personne aidée (30%).

En somme, plusieurs éléments sont associés à la pénibilité ressentie dans le travail. Devetter et *al.* (2012), font remarquer que loin de s'opposer les uns aux autres, ils se complètent entre eux pour renforcer l'exposition du salarié à de fortes contraintes temporelles, physiques ou psychologiques, sources de pénibilité.

Des accords de branche reconnaissent la pénibilité liée à la pratique du métier et proposent en compensation un départ anticipé à la retraite. Dans un rapport en date de 2003, Yves Struillou s'interroge sur les possibles relations existantes entre pénibilité et retraite. Il établit ainsi sur cette base un lien de cause à effet entre pénibilité et l'espérance de vie. Dans son rapport, il révèle l'existence d'une corrélation entre « pénibilité au travail » et « réduction de l'espérance de vie ». Il part d'un premier constat selon lequel il existerait une mortalité différentielle selon les catégories socioprofessionnelles. Pour une période couvrant les années 1982 à 1996, les études de l'INSEE montrent une différence d'espérance de vie à 35 ans de 6,5 ans chez les hommes entre les ouvriers et les cadres et les professions libérales. Le risque de décéder entre 35 et 65 ans est chez les ouvriers le double de celui des cadres et professions libérales. Par ailleurs, 18,5% des ouvriers et 7,6% des ouvrières meurent entre 65 et 70 ans contre 8,2% pour les hommes et 2,3% pour les femmes parmi les « cols blancs qualifiés » comprenant les employés qualifiés, les techniciens, les cadres moyens et supérieurs. Plus de trente ans après, les études de l'INSEE confirment les mêmes écarts : entre 2009 et 2013, l'espérance de vie des hommes cadres de 35 ans est de 49,0 ans, soit 6,4 ans de plus que celle des hommes ouvriers.

Pour Struillou (2003), les inégalités entre catégories socioprofessionnelles peuvent être appréhendées également au regard des différentes causes de mortalité. S'agissant par exemple du cancer, qui constitue la première cause de mortalité pour les hommes et la deuxième pour les femmes, le risque de décès pour un homme actif âgé de 25 à 54 ans appartenant à la catégorie « ouvriers-employés » était 2,7 fois supérieur à celui d'un actif de la catégorie « cadres supérieurs et professions libérales » pour la période 1979-1985 et 3,4 fois supérieur pour la période 1987-1993. Le risque de décès par cancer du poumon, calculé pour ces deux périodes, était pour un homme actif de la catégorie « ouvriers-employés » respectivement 2,7 et 3,5 fois supérieur à celui d'un homme de la catégorie « cadres supérieurs et professions libérales ». Une autre étude publiée en 2008, révèle que les différences sont encore plus marquées avec les espérances de vie sans incapacité. Celle ne présentant pas de limitations fonctionnelles est de 34 ans pour les hommes cadres et de 24 ans pour les ouvriers. Celle sans restriction pour les activités de soins personnels s'élève à 45 ans pour les cadres contre 38 ans

pour les ouvriers. Les différences persistent aux âges élevés et à 60 ans, les problèmes fonctionnels courants occupent 45 % de l'espérance de vie des cadres et 62 % de celle des ouvriers. Pour les problèmes les plus sévères, les chiffres sont de 9 et 16 %. (Cambois et *al.*, 2003). Les auteurs concluent que les ouvriers passent plus de temps en situation d'incapacité et de handicap avec une espérance de vie plus courte. Les différences d'exposition aux risques tout au long de la vie et les modes de prise en charge des problèmes fonctionnels expliquent ces inégalités sociales.

III. La pénibilité comme construit social

Au regard des facteurs apparus dans les différentes disciplines, il ressort que la pénibilité est bien réelle à travers les conditions de réalisation du travail (Delgoulet et *al.*, 2011 ; Ribert-Van De Weedt, 2007 ; Teiger et *al.*, 2005). Toutefois, elle ne se résume pas seulement qu'à celles-ci. Les contraintes psychosociales et mentales, les éléments des environnements professionnel et familial, le vécu, les normes, les identités participent de la manière dont la pénibilité est perçue par les individus. Elle révèle avant tout, une construction sociale dans le sens où elle est dépendante d'un contexte socio-économique par les enjeux qu'elle soulève (Loriol, 2010 ; Leduc et Valléry, 2016). Elle est donc liée à une représentation sociale dont les éléments centraux, au sens du noyau central des représentations d'Abric (1976), sont caractérisés par des aspects physiques du travail. La plupart des travaux de recherche n'ont que très peu abordés les aspects psychiques et relationnels de la pénibilité du travail (Gonzales, Weill-Fassina, 2005 ; Odena, 2009). Dans ceux abordant la pénibilité physique, il apparaît clairement qu'il existe des métiers où la pénibilité est socialement acceptée et reconnue de tous du fait des sollicitations physiques qu'ils requièrent. Ainsi, pour Leduc et Valléry (2015), le fait de « s'occuper d'enfants » renvoie à une certaine pénibilité telle qu'attendue et à une réalité socialement acceptable, exprimée (reproduite) par les agents. Pour les chercheurs, ces éléments confirment la dimension normative (sur le plan social, voire sociétal) présente dans ces situations de travail d'un point de vue organisationnel (besoins de réaffirmer des repères, de mobiliser des règles formelles d'organisation du travail, etc.).

« In fine, la construction des représentations des agents sur la pénibilité met au premier plan les aspects physiques associés à la nature de l'activité, au détriment de la dimension psychologique ou psychique du travail ; cette dernière est alors minorée par les agents bien qu'elle puisse exister. » (Leduc et Valléry, 2015 : 60).

Cette mise en avant faite par les agents sur la pénibilité physique peut s'expliquer par le lien qu'ils établissent entre des tâches sollicitant le corps (porter, nettoyer, adopter des postures contraignantes) et, une symptomatologie éprouvée au quotidien (en termes de douleurs, de « raideurs »).

Les travaux de Volkoff (2006), chez les éboueurs confirment également les questions de construit social de la pénibilité dans ce corps de métier. Une faible longévité est associée à leur travail. Les différentes études réalisées confortent l'idée que le métier d'éboueur, « *au moins pour les générations actuellement à l'âge de la retraite, a des effets usants ou fragilisants sur l'organisme à long terme* » (2006 : 66). L'auteur explique aussi :

« Dans le personnel des collectivités locales, l'espérance de vie à 60 ans des éboueurs territoriaux se situe trois ans en-dessous de celle des autres agents de sexe masculin. [...] L'espérance de vie à cet âge, pour d'anciens éboueurs territoriaux (16 ans) se situe en dessous de celle des hommes ouvriers non qualifiés en France (17 ans), alors même que l'appartenance au secteur public est habituellement associée à une longévité un peu plus élevée. Par ailleurs, le départ en cours de carrière semble de mise dans le métier. »
(Volkoff, 2006 : 66).

D'après l'étude de Volkoff (2006), dans la profession d'éboueur, le maintien à un âge élevé est relativement rare. Dans son échantillon, les moins de 30 ans représentaient environ 28 %. Les 50 ans et plus comptent pour 11 % environ. A l'opposé, les chauffeurs des camions de ramassage sont à la fois plus âgés et plus « vieillissants » : chez eux, la proportion des moins de 30 ans était passée en cinq ans de 16 % à 13 %, et celle des 50 ans et plus, de 13 % à 18%. Les résultats ont confirmé que « *la pénibilité du travail des éboueurs pousse une partie d'entre eux vers cette voie de sortie : le passage à la conduite. Mais elle n'est pas ouverte à tous, compte tenu du nombre limité d'emplois et de la nécessité de passer un permis spécial.* » (2006 : 66). Ce plan qui consiste à s'orienter vers le métier de chauffeur, qui est vu comme moins pénible comparativement à celui d'éboueur participe également de ce que nous pouvons qualifier de stratégie d'évitement. Elle est mise en place par les éboueurs pour atténuer un peu les effets ou ressentis de la pénibilité sur leur organisme. L'étude de Volkoff en recense une autre qui est dans l'utilisation des marchepieds. Celle-ci est repérable chez les agents les plus âgés : « *Alors que les jeunes effectuent plusieurs dizaines de montées et descentes par heure sur les marchepieds des camions de collecte, les âgés limitent ce nombre, en raison de l'usure*

des tendons que provoquent des sauts répétés sur l'asphalte, avec des chaussures de sécurité au revêtement métallique. » (Volkoff, 2006 : 67).

Hélaridot (2005), souligne qu'il n'y a pas de travail ou de tâche pénible de façon intrinsèque et dans l'absolu, mais que la pénibilité est toujours relative à l'individu qui en fait l'expérience. Elle serait indexée sur son état de santé, sur son histoire, ses normes et ses valeurs. Ainsi, certains métiers sont socialement perçus comme pénibles. Fortino (2014) dans ses travaux de recherche menés dans le secteur ferroviaire auprès des conducteurs et agents commerciaux, fait le lien entre les représentations sociales de la pénibilité et les rapports sociaux de sexe des salariés. Pour elle, le métier de conducteur de train ayant fait l'objet de plusieurs travaux scientifiques et cliniques, en ergonomie et en psychologie du travail, est un « idéal-type masculin de la pénibilité au travail⁴¹ » (Fortino, 2014 : en ligne). Dans les années 1960, l'activité de conducteur est qualifiée comme un travail particulièrement pénible (Le Guillant, 1966) en référence aux conditions de travail, favorables au bruit, à la température, aux vibrations, aux postures, etc., qui pouvaient aisément être décrites comme dures et éprouvantes. L'enquête de Le Guillant (1966) met également en cause une organisation du travail en termes d'horaires ne respectant « *pas le rythme des grandes fonctions physiologiques telles que l'alimentation et le sommeil* » (1966 : 153). Elle insistait sur les répercussions de la solitude, de la fatigue « mentale » et physique des conducteurs sur leur vie familiale et sexuelle.

Dans une autre étude réalisée au début des années 2000, dans un contexte de survenue d'une série d'accidents ferroviaires tout au long des années 1980, Clot et Faïta (2000) ont également montré les effets de la rupture des collectifs de travail sur la pénibilité des conducteurs de train. Ils font remarquer que si ces collectifs ne constituaient plus des cadres d'échanges et de débats sur les pratiques professionnelles, chaque salarié se trouve alors renvoyé à ses propres doutes et à la peur de mal faire. Ceci alourdit la charge psychique pour le conducteur de train qui se voit privé de l'expérience de ses collègues pour agir et réagir dans des situations professionnelles complexes.

Fortino (2010), puis Fortino et Linhart (2011) ont montré que les pénibilités reconnues, il y a plus de cinquante ans dans le métier, n'ont pas disparu malgré l'amélioration de l'ergonomie

⁴¹ Ceci du fait que les contraintes professionnelles spécifiques vécues par les quelques deux cent conductrices recensées en 2011 sur plus de quatorze mille conducteurs semblent minorées : rien n'est fait pour elles en matière d'accueil, de vestiaires, de sanitaires ; le flou règne sur la préservation de la santé des femmes enceintes, etc. (Fortino, 2014).

du poste de travail et du matériel. Pour eux, la fatigue et les contraintes physiques sont toujours présentes.

Ces constats contrastent avec la situation du personnel commercial. Pour Fortino (2014), un postulat d'une absence de pénibilité dans les métiers non-techniques semble faire consensus chez les salariés et les dirigeants de la société ferroviaire dans laquelle son investigation a été réalisée. Par ailleurs, elle voit un lien entre cette absence ou déni de pénibilité et le sexe des individus dans la mesure où les postes non-techniques, sont occupés majoritairement par des femmes. *« Ces métiers souffrent d'un déficit de reconnaissance et de visibilité face aux métiers de la conduite ou de la maintenance. Les salaires y sont bas et aucun métier de la filière commerciale ne bénéficie d'une bonification permettant un départ anticipé à la retraite. »* (Fortino, 2014 : en ligne). L'auteure rapporte qu'au sein de la société, ils sont considérés comme non pénibles, y compris du côté des principaux concernés. Elle relève que lors de son investigation, les agents commerciaux ont tendance à rejeter le terme de pénibilité lorsqu'ils parlent de leur travail, car, selon eux, il manquerait à leur activité une dimension physique et technique censée en légitimer l'usage. Elle rapporte les propos de Matthieu, agent commercial en ces termes : « un métier pénible, c'est un métier de force physique ». Ce dernier préfère utiliser les expressions de « souffrances » et du « stress vécus » par les agents du commercial, parce que leur travail est plus lié au mental. A l'écouter, il ne serait pas erroné de dire que les contraintes professionnelles dans ce métier se limiteraient aux relations parfois difficiles avec la clientèle, à la tension nerveuse générée par un travail d'accueil de la clientèle, surtout en situation de forte affluence et à la pression hiérarchique sur les résultats. Ainsi, dans la représentation collective des salariés de cette entreprise, la pénibilité n'existerait que pour certains métiers qui relèveraient de la technicité tout étant lié au sexe masculin.

Les travaux de Lada (2009) réalisés auprès des femmes de chambre montrent que celles-ci *« sont surexposées aux contraintes et pénibilités physiques ainsi qu'à la division sexuelle des pénibilités physiques. »* (Lada, 2009 : en ligne) et confortent le caractère du construit social de la pénibilité. L'auteure souligne que les femmes de chambre sont exposées aux contraintes temporelles et psychiques qui s'ajoutent à la pénibilité physique du travail. Elle relève ainsi des traits communs de mise au travail selon le genre dans le métier et qui sont sources d'atteinte à la santé des travailleuses. Cadences de travail, pressions temporelles et rapport conflictuels avec l'encadrement intermédiaire sont cités comme des situations de dégradation des conditions de travail et entraînant la souffrance au travail :

« Les femmes de chambre évoquent par exemple toutes des douleurs dans les bras, au niveau des jambes, etc., quelle que soit la position occupée dans la division sexuelle du travail. La rapidité et la répétitivité des gestes qui provoquent les arthralgies, tendinites du coude ou encore de l'épaule, constituent une expérience commune aux femmes. [...] Les maux de tête et à l'estomac souvent mentionnés s'expliquent, quant à eux, par l'absence de repas ou des repas pris en même temps que les femmes de chambre travaillent, en raison de nouveau des cadences, cette pression temporelle étant accentuée par une autre réalité souvent constatée dans des entretiens menés auprès de femmes : le travail domestique. » (Lada, 2009 : en ligne).

IV. Cadre de lutte contre la pénibilité

Nous ne saurions terminer cet état de l'art sans aborder les questions de prise en compte ou de lutte contre la pénibilité. Pour Auger (2018), la pénibilité au travail est issue des principes fondateurs de la médecine du travail qui est d'éviter toute altération de la santé dans le milieu professionnel. A cet effet, la mission des médecins du travail est de veiller à l'état de santé des salariés individuellement et de surveiller les lieux de travail en matière d'hygiène et de prévention des risques professionnels. Cette mission constitue une obligation légale pour les entreprises qui doivent veiller à mettre en place des conditions pour leur réalisation. Les entreprises peuvent s'associer pour créer un service de santé inter-entreprises ou organiser individuellement leur propre service de santé avec des personnels de santé salariés. Les services de médecine du travail ont été modifiés sous la forme de service de santé au travail par la loi du 21 juillet 2011⁴², dont les nouvelles attributions sont les suivantes : la surveillance de l'état de santé des salariés, la réalisation des actions en milieu de travail, le conseil et la veille sanitaire. Ainsi la pénibilité est prise en compte dans l'ensemble de ces missions tant du point de vue de l'état de santé individuel que du point de vue collectif en fonction des conditions de travail et des risques professionnels.

Au-delà, de cet aspect préventif en milieu du travail, il existe également un cadre réglementaire bien défini. Les entreprises de plus de 1000 salariés ont ainsi l'obligation de négocier un accord sur la prévention des risques psychosociaux ; de reconsidérer son mode de management ; et surtout de développer la formation professionnelle en continue. Au début des années 2000, des textes en matière de prévention des risques professionnels physiques et de protection de la santé

⁴² <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000024389212/> - date de dernière consultation le 25.08.23

des salariés ont fait leur apparition dans la législation en France. Dès 2002, cette obligation s'est étendue à la prévention des risques pour la santé psychique et mentale : « *Peu à peu sont apparues les notions de stress au travail et de risques psychosociaux. De la même manière, prévention de la pénibilité au travail (pénibilités physique et psychique) s'est imposée à l'employeur avec une réglementation complexe dont l'application reste encore imparfaite.* » (Auger, 2018 : 76).

Avec la loi du 20 janvier 2014 n°2014-40, le compte professionnel de prévention de la pénibilité (C3P) a été mis en place. Ce dispositif permettait au travailleur, exposé à des facteurs de pénibilité définis par la loi, d'acquérir des points leur permettant de bénéficier des formations en vue d'une éventuelle reconversion ou encore, de partir à la retraite de façon anticipée. En 2017, l'ordonnance n°2017-1389 du 22 septembre 2017 relative à la prévention et à la prise en compte des effets de l'exposition à certains facteurs de risque professionnels remet en cause le dispositif. La notion de « pénibilité » disparaît de la dénomination du dispositif. Désormais, il est question de compte professionnel de prévention (C2P). L'ordonnance exclut certains facteurs du bénéfice de l'ancien compte. Cette exclusion répond à un souci de simplification : « *compte tenu des difficultés à apprécier concrètement les contraintes physiques marquées, celles-ci ne font plus partie de cette déclaration* » (Auger, 2018 : en ligne). Ainsi, seuls six facteurs de pénibilité sur les dix sont concernés et permettent d'acquérir des points sur le C2P. Il s'agit du travail de nuit, du travail répétitif, du travail en équipes successives alternantes, du travail en milieu hyperbare, du bruit et du travail sous température extrême. Pour les salariés exposés aux quatre autres facteurs de pénibilité que sont les manutentions manuelles de charges ; les postures pénibles ; les vibrations mécaniques et l'exposition aux agents chimiques dangereux, il est prévu un aménagement du dispositif spécifique de compensation prévu depuis la loi portant réforme des retraites du 9 novembre 2010, modifiée par la loi n° 2023-270 du 14 avril 2023 de financement rectificative de la sécurité sociale pour 2023.

1. Les modifications apportées par l'ordonnance concernant la gestion du compte

La gestion du C3P était confiée à la branche vieillesse de la sécurité sociale, donc à la caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV). Avec la nouvelle ordonnance, elle revient à la branche accident du travail et maladie professionnelle (AT/MP) du régime général de la

sécurité sociale⁴³, et ce, au regard de l'article L.4163-14 du Code du travail. L'article L.4163-15 du Code du travail précise qu'il appartiendra à la CNAM, ou à l'organisme délégataire, d'enregistrer les points acquis par les travailleurs au regard de la déclaration faite par l'employeur. L'article poursuit que cette transcription est annuelle.

2. Les modifications apportées par l'ordonnance concernant le financement du compte

Avant, l'ordonnance, le dispositif bénéficiait d'une double cotisation des entreprises (Véricel, 2017). L'employeur était redevable d'une cotisation de base égale à 0,01% des rémunérations des salariés et à une cotisation additionnelle fixée à 0,02% due pour les salariés exposés à des facteurs de pénibilités. Depuis le 1er octobre 2017, date d'entrée en application de l'ordonnance, le financement du C2P revient uniquement à la branche accident de travail/maladie professionnelle (AT/MP) du régime général de la sécurité sociale. Les cotisations ainsi que « le fond de gestion chargé du financement des droits au C3P » sont supprimées⁴⁴. Les cotisations au titre de la pénibilité étaient encore maintenues à la charge de l'employeur jusqu'au 1er janvier 2018.

3. Les apports de l'ordonnance concernant l'utilisation du compte professionnel de prévention

Le C2P est crédité d'un certain nombre de points en fonction de l'exposition du salarié aux facteurs de risques. A ce titre, il revient à l'employeur d'évaluer l'exposition des salariés aux facteurs de risques et de déclarer annuellement ceux qui y sont exposés. Ainsi, la CNAM ou l'organisme délégataire en fonction de l'activité de certaines entreprises tel que la caisse de mutualité sociale agricole peut procéder ou faire procéder à des contrôles de l'effectivité et de l'ampleur de l'exposition aux facteurs de risques professionnels ainsi que de l'exhaustivité des données déclarées, sur pièces et sur place.

L'ordonnance n'a pas modifié la manière dont le compte peut être utilisé par les salariés. Le C2P permet toujours, comme ce fut le cas pour le C3P, au travailleur exposé à des facteurs de risque professionnels de cumuler des points afin de bénéficier de certains avantages. Conformément à l'article L. 4163-7 du Code du travail, le titulaire du C2P peut décider

⁴³ « Le compte pénibilité devient le compte professionnel de prévention, avec des obligations allégées pour les employeurs », *RF Social Groupe revue fiduciaire*, 02/10/2017.

<http://rfsocial.grouperf.com/depeches/39773.html#> consulté le 21/05/2020.

⁴⁴ « Fiches techniques : le C3P devient le compte professionnel de prévention », *Semaine Sociale Lamy*, n°1790, 13 nov. 2017

d'affecter tout ou partie des points inscrits sur son compte à une ou plusieurs des trois utilisations suivantes :

- « *la prise en charge de tout ou partie des frais d'une action de formation professionnelle continue en vue d'accéder à un emploi non exposé ou moins exposé aux facteurs de risque professionnels* ». La possibilité d'une reconversion est alors offerte au salarié.
- « *le financement du complément de sa rémunération et des cotisations et contributions sociales légales et conventionnelles en cas de réduction de sa durée de travail* ». Le travailleur a la possibilité d'accéder à un mi-temps.
- « *le financement d'une majoration de durée d'assurance vieillesse et d'un départ en retraite avant l'âge légal de départ en retraite de droit commun* ». Le salarié peut accéder à une retraite anticipée. L'âge minimum de départ à la retraite de façon anticipée dans le cadre du C2P est fixé à 55 ans.

L'article R.4162-4 du Code du travail, informe sur la convertibilité des points :

- Un point ouvre le droit à vingt-cinq heures de prise en charge de tout ou partie des frais d'une action de formation professionnelle continue en vue d'accéder à un emploi non exposé ou moins exposé
- Dix points ouvrent le droit à un complément de rémunération dont le montant correspond à la compensation pendant trois mois d'une réduction du temps de travail égale à un mi-temps
- Dix points ouvrent le droit à un trimestre de majoration de durée d'assurance vieillesse.

Lorsque le travailleur bénéficie des points suffisants, il peut les utiliser afin de bénéficier de l'un des dispositifs pré-cités. Cependant, si le salarié est libre de décider de la façon dont il va se servir de ces points, il a l'obligation de dédier les vingt premiers à une formation professionnelle⁴⁵.

L'ordonnance n'a fait aucune précision sur le système d'attribution des points. Ainsi, tous les acteurs concernés s'appuient toujours sur l'article R.4162-2 du Code du travail qui prévoit les modalités d'abondement du compte professionnel de prévention. Pour les salariés titulaires d'un contrat de travail dont la durée est supérieure ou égale à l'année civile, « quatre points sont

⁴⁵ Ministère des affaires sociales et de la santé, Ministère du travail, de l'emploi et du dialogue social, « présentation du compte personnel de prévention de la pénibilité », réforme des retraites, dossier de presse 2014, p.16.

attribués lorsqu'il est exposé à un seul facteur de risque professionnel. Il bénéficie de huit points lorsqu'il est exposé à plusieurs facteurs de risques professionnels ». Pour les salariés titulaires d'un contrat de travail dont la durée, supérieure ou égale à un mois, débute ou s'achève en cours d'année civile, chaque période d'exposition de trois mois à un facteur de risque professionnel donne lieu à l'attribution d'un point. Chaque période d'exposition de trois mois à plusieurs facteurs de risques professionnels donne lieu à l'attribution de deux points. L'article précise également que le nombre total de points inscrits sur le compte personnel de prévention ne peut excéder 100 au cours de la carrière professionnelle du salarié.

Cependant, l'ordonnance a exclu quelques facteurs du C2P. Ainsi, certains travailleurs ne peuvent pas bénéficier du C2P. Il s'agit de ceux exposés à des contraintes physiques marquées comme la manutention manuelle de charges, les postures pénibles, les vibrations mécaniques ; et l'exposition à des agents chimiques agressifs, au titre de l'environnement physique agressif. Pour autant, cette catégorie de salariés peut bénéficier d'une retraite anticipée. Celle-ci est envisageable pour l'ensemble des dix facteurs mais est facilitée pour les quatre facteurs de risque professionnels exclus du C2P. Dès lors que, le taux d'incapacité du travailleur exposé à un ou plusieurs facteurs de risques professionnels est situé entre 10% et 20%, et que cette incapacité est reconnue au titre d'une maladie professionnelle, le travailleur peut bénéficier d'office d'une retraite anticipée⁴⁶.

⁴⁶ « Ordonnances Macron : le volet santé au travail », *Liaisons sociales Quotidien – le dossier juridique*, n°185/2017, 13 octobre 2017.

Conclusion du chapitre

Au terme de ce second chapitre qui aborde la pénibilité au travail, nous retenons que la notion tend à se confondre avec des concepts connexes comme le stress ou la charge du travail. Leduc et Valléry proposent de la définir comme « *le caractère contraignant et éprouvant issu du travail et de l'organisation ; c'est-à-dire les difficultés que l'opérateur doit supporter et/ou les efforts distinctifs qu'il doit fournir dans la réalisation d'une tâche donnée.* » (2016 : 321). Le code du travail, pour sa part, la définit en son article L. 4121-3-1 comme le fait d'être exposé à des risques susceptibles d'avoir un impact durable, identifiable et irréversible sur la santé. Ces facteurs de risques sont liés à des contraintes physiques marquées, à des environnements de travail agressifs ou à certains rythmes de travail.

Ceci étant, la pénibilité existerait sous deux formes. Une première qualifiée de physique est associée aux facteurs de ce genre en milieu de travail et que le code du travail mentionne. Il s'agit de : 1- les contraintes physiques marquées, en lien avec les manutentions manuelles de charges, les postures définies comme positions forcées des articulations et les vibrations mécaniques ; 2- un environnement physique agressif qui désigne les agents chimiques dangereux (y compris les poussières et fumées), les activités exercées en milieu hyperbare, les températures extrêmes et le bruit ; et enfin 3- certains rythmes de travail comme le travail de nuit, le travail en équipes successives alternantes et le travail répétitif caractérisé par la réalisation de travaux impliquant l'exécution de mouvements répétés, sollicitant tout ou partie des membres supérieurs, à une fréquence élevée et sous cadence contrainte.⁴⁷ La seconde forme de pénibilité, qualifiée par Sarthou-Lajus (2010) de « pénibilité vécue » est d'ordre psychique et serait liée au ressenti des individus, avec des seuils de tolérance variable d'une personne à l'autre.

Plusieurs travaux ont établi des liens entre certaines conditions du travail et la pénibilité d'une manière générale. L'intensification du travail (Valeyre, 2004), les conflits en milieu professionnel (violences verbales), les horaires de travail atypiques (travail de nuit, travail posté), la densification et la flexibilité du travail sont évoqués comme des facteurs pouvant être liés directement ou indirectement à la dégradation de la santé des salariés : troubles musculo-squelettique, stress, dépression, épuisement professionnel, etc.

⁴⁷ Article L4161-1 du code du travail

Si la pénibilité reste influencée par les conditions de travail et le ressenti des individus, certains chercheurs comme Leduc et Vallery (2015) proposent également de la considérer comme un construit social. Pour eux, il existe des métiers où la pénibilité est socialement acceptée et reconnue de tous du fait des sollicitations physiques qu'ils requièrent (Clot et Faïta, 2000 ; Fortino, 2014). Nous postulons que les emplois considérés comme des « sales boulots » (Hughes, 1958), feraient partie de ces métiers admis comme pénibles car présentant des conditions de travail particulières.

Chapitre 3 - De la pénibilité des « sales boulots »

La pénibilité renvoie à des contraintes issues des conditions organisationnelles et environnementales du travail et désigne l'astreinte qui génère une mobilisation physiologique ou psychologique singulière de l'individu en réponse à ces contraintes (Leduc et Valléry, 2015). Les situations de travail caractérisées par une intensification, une densification et une flexibilité ont été documentées comme facteurs de pénibilité (physique et psychique) du travail car sollicitant physiquement et mentalement les individus. Elles sont associées au développement des troubles musculo-squelettiques (Gollac et Volkoff, 2012), de l'anxiété, du stress, de la perte d'estime de soi, de la dépression, de l'épuisement professionnel (Poilpot-Rocaboy et *al.*, 2017) et du mal-être (Abord de Chatillon et Desmarais, 2010).

De ce qui précède, la pénibilité apparaît alors intimement liée aux conditions de travail et au ressenti des individus (Nicot et Roux, 2008 ; Sarthou-Lajus, 2010). Les « sales boulots » (Hughes, 1958) désignent les emplois stigmatisés physiquement, moralement et socialement pour leurs conditions de travail particulières. Ce sont des métiers qui s'exercent en contact avec la saleté ou présentant des conditions d'exercice dangereuses, qui se font au service d'autrui ou dont les pratiques transgressent l'ordre moral de société (Ashforth et Kreiner, 1999).

Nous proposons alors d'étudier la pénibilité de ces « sales boulots », pour la raison que nous venons d'évoquer, dans ce chapitre, structuré autour de trois points. Le premier est consacré à la conceptualisation de la notion. Si les « sales boulots » sont peu, voire non abordés en sciences de l'information et de la communication, ils sont présents dans la littérature d'autres disciplines scientifiques comme la sociologie, les sciences de gestion, la psychologie du travail et des organisations. La mobilisation de quelques travaux de ces disciplines est utile pour la présentation du concept.

L'utilisation du qualificatif « sale » associé au mot « boulot » fait penser à des métiers où le contact avec la saleté est établi. Toutefois, le « sale boulot » dépasse ce cadre singulier. Ainsi nous explicitons dans la seconde section ce qui donne à voir ou qui participe à la construction sociale du « sale boulot ». La discrimination et la stigmatisation associées aux emplois qualifiés de « sales boulots » peut constituer une menace pour l'identité des individus traduite en perte d'estime sociale (Ashforth et Kreiner, 1999), et source potentielle de pénibilité. Les salariés effectuant les « sales boulots » élaborent des stratégies, dites de normalisation, pour gérer les

émotions négatives et le sentiment de dévalorisation rattachés à l'emploi (Ashforth et *al.*, 2007). La présentation de ces stratégies est l'objet de la troisième section.

I. La conceptualisation des « sales boulots »

La notion de « sales boulots » a été utilisée pour la première fois par Hughes dans son ouvrage intitulé « *Men and their Work* », qui les définissait comme « *des emplois qui sont vus par la société comme physiquement, socialement ou moralement teintés* » (Hughes, 1958 : 122, traduction empruntée à Guerrero et Maisy-Marengo, 2011). La notion de « teinte » qui apparaît dans cette conceptualisation peut aussi être assimilée à la « salissure » ou au « stigmaté ». Elle correspond à un élément de l'emploi qui est potentiellement discrédité par les membres d'une société ou d'une organisation (Guerrero et Maisy-Marengo, 2011). Ainsi, de par la définition qui en est faite, les « sales boulots » comportent trois types de teintés : physiques, sociales et morales.

La teinte physique se rapporte aux fluides humains (sang, déchets humains), aux conditions de travail dangereuses, à la mort et à la saleté (Ashforth et Kreiner, 1999). Ainsi, ce stigmaté se retrouve souvent associé à des métiers comme celui d'éboueur, d'agent de nettoyage, de boucher, de concierge, d'entrepreneur de pompes funèbres, de mineur, de soldat, de dentiste, etc.

La teinte sociale apparaît lorsque la relation au travail entraîne une servitude avec autrui comme cela pouvait s'observer par exemple dans le métier de cireur de chaussure ou de femme de chambre. Les stigmates sociaux apparaissent également lorsque le travail implique un contact régulier avec des individus ou des groupes qui sont eux-mêmes stigmatisés comme les gardiens de prison (contact avec les détenus), les avocats commis d'office, les travailleurs sociaux, etc. (Burellier et *al.*, 2019).

Enfin, la teinte morale concerne un emploi qui est discrédité à cause de pratiques jugées douteuses par la société ou lorsque l'individu doit utiliser des méthodes intrusives dans son travail. Elle est associée aux métiers jugés comme peu moraux ou aux vertus douteuses comme celui de stripteaseur, de médium, de gérant de casino, etc. (Ashforth et Kreiner, 1999).

Théoriquement, ces différents stigmates peuvent être distinctement appréhendés. Cependant, les travaux de Ashforth et Kreiner (2014) révèlent qu'ils se combinent généralement dans la pratique, faisant du « sale boulot » un agrégat de ces différentes teintés. Dans des recherches antérieures, Ashforth et Kreiner (1999) proposent de considérer les « sales boulots » comme une entité variable. Pour eux, ils sont associés à une liste d'emplois qui sont plus ou moins

teintés. Dans leur approche, les emplois de soldat, d'exterminateur et de directeur de pompes funèbres sont considérés comme étant teintés physiquement ; ceux de gardien de prison, de travailleur social et de chauffeur de taxi comme étant teintés socialement ; et enfin ceux de prostitué, de directeur de casino, d'avocat, de téléprospecteur et de percepteur de factures impayées comme étant teintés moralement. Ainsi, la teinte morale est intense quand on songe à un emploi de prostitué. Elle l'est moins mais demeure forte quand on pense au contrôleur des impôts (Guerrero et Maisy-Marengo, 2011). Cette approche rejoint celle de Burellier et *al.* (2019) qui se veut plus contextualisante et dans laquelle le « sale boulot » n'est pas envisagé comme uniforme.

« Il va d'abord varier selon les activités qu'il concerne. Les teintes peuvent s'avérer plus ou moins "profondément" et "amplement" diffuses au sein d'un rôle selon : l'intensité de la "saleté", la mesure dans laquelle un individu y est directement confronté (la profondeur de la teinte) et la proportion du travail qui est "sali" (l'ampleur de la teinte). Plusieurs situations peuvent alors exister : les teintes invasives, qui sont profondes et concernent l'entièreté du rôle ; les teintes compartimentées, qui sont profondes mais ne concernent que quelques activités du rôle ; les teintes diluées, qui sont légères mais touchent l'ensemble du rôle ; les teintes idiosyncratiques, qui ne sont ni profondes ni étendues (Krenier et al., 2006) » (Burellier et al., 2019 : 180).

Il ressort de cette approche que tout emploi peut être teinté, même si la teinte peut avoir une intensité plus ou moins faible et ne porte que sur des tâches bien délimitées. Dans ce sens, Krenier et *al.* (2006) reconnaissent l'impossibilité de mettre au même niveau le métier d'avocat, de prostitué, d'un gardien de prison ou d'un médecin spécialisé en psychiatrie ou en gériatrie. Ils établissent ainsi une typologie de quatre formes d'emplois : ceux dont la teinte est omniprésente (gardien de prison par exemple), ceux dont les stigmates sont forts mais localisés sur des tâches précises tels qu'un journaliste faisant un reportage sur un accident par exemple, les emplois dont la teinte est prédominante mais de faible intensité comme les mécaniciens d'automobiles et les emplois peu teintés (tout autre emploi).

Toujours dans cette approche contextualisante, le « sale boulot » peut également varier selon les individus (Dick, 2005). Dans cette optique, une même activité peut être considérée comme teintée par une personne, et non par une autre. Les « sales boulots » peuvent par conséquent concerner, à degrés variés, toutes les activités. C'est la perception des individus mais aussi celle de leur environnement social qui va conditionner l'existence d'une teinte (Burellier et *al.*,

2019). Nous ancrons nos réflexions dans le cadre de cette thèse, sur cette dernière approche qui prend en compte les aspects individuels et le contexte environnemental ou social de réalisation du métier.

II. Les « sales boulots » comme une construction sociale

La notion de saleté est importante à cerner en premier lieu, avant d'aborder le « sale boulot » comme un construit social. Pour ce faire, nous empruntons la définition que Foucart (2004) qui la qualifie comme une sorte de ramassis d'éléments rejetés par nos systèmes ordonnés. Pour lui par exemple, les souliers ne sont pas sales en eux-mêmes ; mais c'est le fait de les poser sur la table de la salle à manger qui serait sale. De même, les aliments ne sont pas sales, mais la présence de leurs éclaboussures sur un vêtement le serait. Ainsi la saleté serait une idée relative, *« une construction sociale qui prend son sens au sein d'un groupe d'individus qui partagent la même conception de ce qui est sale »* (Guerrero et Maisy-Marengo, 2011 : 78). Le caractère sale d'un objet ou d'une situation est alors conféré par les règles sociales qui créent un ordre de sorte que tout ce qui est jugé sale par le groupe est repoussé et évité (Douglas, 1966).

Dans certains métiers, le contact avec les ordures ou déchets est clairement établi. Dick (2005) suggère alors de les considérer comme des « sales boulots » car ils renvoient à une conception partagée de la saleté par la société. Ainsi, pour Guerrero et Maisy-Marengo (2011), plus la personne est en contact avec la saleté physique dans son emploi, plus elle effectue un « sale boulot ». Sur cette base, les salariés qui nettoient les rues, les agents de nettoyage, les éboueurs, les aides à domicile effectueraient des « sales boulots ». Les auteures proposent également de considérer ce qui est sale comme transgressant l'ordre moral. En ce sens, les « sales boulots » deviennent subjectifs et peuvent varier dans le temps et selon les cultures. Alors que pendant des siècles, les métiers autour des salons funéraires sont considérés comme nobles, Cahill (1996) montre qu'ils sont perçus socialement comme porteurs de stigmates. Ceci du fait qu'au vingtième siècle, le sens donné à la mort a changé. Elle est désormais associée à un sentiment d'échec et le corps mort étant vu comme une source de pollution et souillure. Duffy (2007) de son côté montre que déléguer les tâches domestiques aux employés subalternes maintient un stigmate sur ce métier, de sorte que les personnes effectuant des services à domicile ou en garderie sont regardées comme faisant un travail ingrat. Par ailleurs, Ball (1970) estime qu'un même emploi ou une même tâche peut être jugé sale dans un lieu et pas dans un autre, dans un groupe donné et pas dans un autre.

De ce qui précède, « faire un “sale boulot” s’avère une construction sociale qui prend son sens dans le regard qu’un groupe porte sur un emploi donné » (Guerrero et Maisy-Marengo, 2011 : 78). Nous nous appuyons ainsi sur un état de l’art réalisé sur le sujet par Guerrero et Maisy-Marengo (2011) pour montrer comment le jugement de dévalorisation des « sales boulots » se construit socialement à travers certains facteurs.

1. L’existence de teintes

Pour identifier un emploi comme « sale boulot », les travaux menés par les sociologues et les chercheurs en sciences de gestion s’accordent à utiliser certaines catégories théoriques. Celles-ci se fondent souvent sur la notion de « teinte ». Dick (2005) avance que les agents de police doivent faire face à un dilemme moral lorsqu’ils prennent la décision d’utiliser ou non la force contre les citoyens. L’usage de la force est assimilé à un « sale boulot » en raison de la réprobation sociale liée à la violence (teinte morale). Pour Manrique Rueda (2018), qui a réalisé une thèse sur les groupes paramilitaires en Colombie habitués à utiliser la force et la violence au quotidien, leur travail peut être considéré comme un « sale boulot » pour plusieurs raisons. L’acte violent implique d’être confronté en face à face à la mort et à la souffrance des victimes (Browning, 1992) qui sont des teintes physiques d’après Ashforth et Kreiner (1999). Manrique Rueda (2018) compare le travail des paramilitaires colombiens à ceux des personnels des abattoirs, dont une des tâches consiste à tuer, à vider et à dépecer des animaux (Guigon et Jacques-Jouvenon, 2007). Pour elle, les exécuteurs de la violence de masse exercent leurs pratiques sur les corps des êtres humains, qui, en même temps, peuvent être torturés et manipulés. Le travailleur est confronté au contact tactile, à la vue et à l’odeur du sang qui s’incorporent à lui, faisant qu’il est assimilé à la saleté (Guidon et Jacques-Jouvenon, 2007) renvoyant ainsi à l’idée d’une teinte physique du métier.

L’existence de la teinte ne serait pas seulement liée à certains métiers. Arborio (1995), considère le « sale boulot » comme un trait universel des métiers. Tout emploi, quel que soit son prestige dans l’organisation, comporte des tâches qui peuvent être considérées comme relevant du « sale boulot ». « *Cela n’a donc bien sûr rien de spécifique à un métier comme celui d’aide-soignante : il y a aussi un sale boulot de l’infirmière ou du médecin ; la secrétaire en a un, de même que son patron.* » (Arborio, 1995 : 108). Shaw (2004) estime que le fait de traiter un patient difficile est une forme de « sale boulot » pour les médecins qui tendent à réagir en excluant ces patients de manière à focaliser leur énergie sur les patients avec lesquels ils établissent des relations qu’ils jugent « normales ». Stacey (2005) postule qu’effectuer des

ménages à domicile est un « sale boulot » à cause du contact avec la saleté. Pour lui, les teintes physiques et sociales induites par les tâches liées au ménage sont renforcées par la présence de salaires peu élevés et l'absence de formation requise dans ce métier.

Guerrero et al. (2020), se sont également intéressés au secteur de l'aide à domicile. Leur étude est réalisée auprès des salariés d'une coopérative d'aides à domicile de personnes âgées dans la ville de Montréal au Canada. Les résultats de leur recherche révèlent l'existence de teintes physiques et sociales auxquelles les salariés doivent faire face. Pour les auteurs, la nature du travail (faire du ménage) renvoie en premier lieu à la teinte physique, au sens où les personnes qui l'exercent sont en contact avec la saleté et les salissures. Les entretiens semi-directifs réalisés dans le cadre de cette étude font ressortir la notion de servitude dans la mesure où les aides à domicile relatent que leur travail est perçu comme « faire du ménage chez des gens ». Cela traduit une forme de dévalorisation sociale du travail des aides à domicile : « *Elles mentionnent la vision de servilité associée à leur activité, comme le montrent l'extrait suivant* : “Pour les gens, on est une servante, une domestique !” », (Guerrero et al., 2020 : 76). La teinte sociale s'exprime lorsque le travail implique des contacts avec des groupes ou des personnes stigmatisées. Dans leur étude, Guerrero et al. (2020), relèvent que le contact avec des personnes âgées souffrant d'une faible santé physique et mentale est associé à une forte charge émotionnelle chez les aides à domicile. Celles-ci vivent alors leur métier comme un « sale boulot » en étant en confrontation avec l'intimité parfois douloureuse des personnes âgées : contact avec la maladie, la solitude, la mort, la folie (Guerrero et al., 2020).

2. Les préjugés de l'opinion publique

En ce qui concerne les préjugés de l'opinion publique, Hughes (1951) souligne que :

« le métier est l'un des éléments pris en compte pour porter un jugement sur quelqu'un et, certainement, l'un des éléments qui influence le plus la manière dont on se juge soi-même. [...] Le métier d'un homme est l'une des composantes les plus importantes de son identité sociale, de son moi, et même de son destin dans son unique existence » (traduction et citation tirées de Lhuilier, 2005 : 77).

Il apparaît alors de cette définition, que le regard de l'entourage ou d'autrui fait partie des aspects à prendre en compte pour une conceptualisation des « sales boulots ». Ainsi, cette approche permet d'aller au-delà de la seule considération centrée sur l'existence d'une teinte physique pour définir la notion de « sale boulot ». Dick (2005), souligne que le sens que les

individus donnent au travail est un phénomène construit socialement. Ashforth et al. (2007) ont validé cette hypothèse en questionnant auprès de six cent quarante-sept étudiants de trois différentes universités américaines une liste de dix-huit emplois parmi lesquels : pompier, chauffeur ou travailleur social par exemple. Les résultats montrent que ces métiers sont diversement appréciés. Tous ne sont pas perçus comme « sales » par tous les étudiants, mais leur degré d'accord sur l'existence d'une teinte est suffisamment élevé pour estimer que les dix-huit emplois sont dans l'ensemble discrédités par l'opinion publique. Plus généralement, Guerrero et Maisy-Marengo (2011), relèvent que les enquêtes sur la popularité de certains emplois envoient un signal sur l'attrait d'un emploi aux yeux de la société :

« Certes, les gens d'affaires, les banquiers, les directeurs des ressources humaines ne font de sales boulots tels que définis par Hughes (1958), mais leur emploi est entaché par une teinte morale que doivent apprendre à gérer les personnes qui décident de faire carrière dans ces domaines. » (Guerrero et Maisy-Marengo, 2011 : 79).

Guerrero et al. (2020), dans leur étude sur les aides à domicile indiquent que celles-ci ressentent l'existence de préjugés sociaux sur leur métier. Sur cent quatre enquêtées, quarante-neuf confient que faire le métier d'aide à domicile auprès des personnes âgées dépendantes est perçu comme une activité dégoûtante par les autres comme le confirme la citation suivante tirée de leur entretien : *« pour certains, torcher les gens, ils feraient jamais ça ! »*. (Guerrero et al., 2020 : 76). Les préjugés peuvent donner lieu à une stigmatisation qui affecte moralement l'individu qui fait le « sale boulot » ou crée chez lui une forme de pénibilité psychique : *« Quand on parle de notre travail, les gens pensent qu'on est là juste pour laver des bols de toilettes... Ah bien, tu fais ça dans la vie ?! Le ton, c'est comme, on dirait quasiment que c'est du dégoût. »* (Guerrero et al., 2020 : 76).

3. Le faible prestige de l'emploi

Pour Hughes (1951), l'évocation de la notion du « sale boulot » renvoie à la division morale du travail. Si chaque poste ou chaque métier constitue un ensemble de tâches, on peut explorer à la fois ce qui fait l'unité de cet ensemble, mais aussi la hiérarchie de valeurs associées à chacune d'elles. Leur prestige social ainsi que leur désirabilité contribuent à les diviser en haut et en bas d'une échelle de valeurs du travail. L'enjeu est celui des jugements portés sur le travail réalisé, sur la légitimité et la respectabilité dans la division du travail. Et, dans cette quête, les professionnels font usage d'un jeu combiné de délimitation et de délégation des tâches (Guerra

Gomes Pereira, 2013). Cette stratégie, Everett Hughes l'identifie à travers une enquête menée auprès du personnel soignant des hôpitaux américains avec Irwin Deutscher et Helen MacGill Hughes. Les résultats de l'étude publiés sous forme d'un article intitulé *Studying the Nurse's Work* (Hughes, 1951b), dévoilent la mise en place d'un processus vertical qualifié de « délégation du sale boulot ». Selon ce processus, l'élévation dans la hiérarchie professionnelle des membres d'un métier survient lorsque ceux-ci parviennent à déléguer officiellement leur « sale boulot » ou une partie de celui-ci à un autre groupe professionnel ; autrement dit avec l'apparition d'un nouveau métier au bas de la hiérarchie professionnelle, structuré autour des tâches déléguées.

Les travaux respectifs d'Avril (2014) puis d'Avril et Ramos Vacca (2020) sont également très féconds au sujet de la délégation de tâches les moins prestigieuses dans les métiers. A travers l'article intitulé « *Se salir les mains pour les autres. Métier de femme et division morale du travail* », Avril et Ramos Vacca (2020) présentent les résultats d'une étude menée sur le travail des femmes à l'aune de la division morale du travail, dans trois corps de métiers : les aides à domicile, les aides-soignantes et infirmières en pédiatrie à l'hôpital et les secrétaires médicales. Pour les auteures, le concept de rôle paraît plus pertinent pour qualifier le travail des femmes dans la mesure où elles n'assument pas une tâche. Dans le secteur des aides à domicile par exemple, Avril et Ramos Vacca (2020), affirment que les femmes font « ce qu'il reste à faire » une fois les aidants professionnels mais aussi profanes intervenus. Pour elles, cet état de fait s'apparente à une délégation, qui examiné de près, concerne entre autres tâches les moins qualifiées, les plus indignes, les plus immorales ou encore les plus pénibles. L'étude du travail des aides à domicile (les femmes) et en particulier du processus de délégation des tâches suggère que la position de ces femmes dans la division du travail tient à la fois à la nature et au contenu des tâches ainsi qu'au fait de s'occuper de « ce qu'il reste à faire » dans une division du travail indissociablement professionnelle et profane. Toujours est-il que le « ce qu'il reste à faire » dans le métier de l'aide à domicile s'apparente à ce qu'il conviendrait de qualifier de tâche à faible prestige. Pour Guerrero et al. (2020), ce travail a de tout temps souffert d'un manque de reconnaissance sociale et est associé à des tâches serviles déléguées à ceux qui ne peuvent faire mieux : « *Pour les gens, on est une servante, une domestique ! ; Des gens qui lavent la voiture, qui nettoient la maison, on appelle ça des servants, des domestiques. Chez nous, ce n'est pas vraiment un travail honorifique, honorable vous voyez !* » (2020 : 76-77).

Ce trait ne semble pas seulement être une réalité dans les métiers de l'aide à la personne. Dans les hôpitaux, par exemple, où le contexte organisationnel est plus institué (Avril et Ramos

Vacca, 2020), infirmières et aides-soignantes assument des tâches qui leur reviennent dans la division du travail : les premières s'occupent des malades dont elles ont la responsabilité, en installant les perfusions, en leur distribuant les médicaments, en préparant les examens spécifiques et en assistant les médecins. Les secondes ont en charge les soins « d'hygiène générale » et des tâches domestiques en contact direct avec le malade comme gérer des plateaux repas, refaire le lit ou changer un drap souillé en présence du malade et aussi faire les toilettes (Arborio, 2001). Les autres tâches domestiques reviennent aux agents de service hospitalier comme la désinfection du lit, le nettoyage de la chambre, ou encore le changement des draps après le départ du patient ou avant l'arrivée du suivant (Avril et Ramos Vacca, 2020). L'attention au processus de délégation des tâches conduit à saisir des « dysfonctionnements » dans cette division en apparence si nette :

« A partir de 15h, lorsque les agents de service hospitalier ont terminé leur journée de travail, à partir de 16h, lorsque l'enseignante et l'éducatrice du service partent et jusqu'à ce que les parents n'arrivent (globalement vers 19h-20h), aides-soignantes et infirmières assument indifféremment les tâches ménagères et la garde des enfants » (Avril et Ramos Vacca, 2020 : 91).

Même si cette délégation ne semble pas volontaire, il apparaît que ce qui caractérise le travail chez les infirmières et les aides-soignantes c'est « *faire tout ce qui est nécessaire (quelle qu'en soit la nature) et qui risquerait de ne pas être fait* » (Hughes, 1996 : 68).

Selon cette prémisse, Dick (2005) relève que dans tous les métiers, les travailleurs ont tendance à transférer les tâches qu'ils perçoivent comme « sales » ou moins valorisantes et valorisées à leurs yeux aux personnes situées au bas de l'échelle sociale. Ainsi, les personnes aisées confient les tâches ménagères à des employés de maison (Duffy, 2007). A l'hôpital, c'est aux infirmières que revient la responsabilité de récupérer et de se débarrasser des parties du corps humain que les chirurgiens auraient sectionnées (Dick, 2005). Payet (1997) pour sa part questionne la délégation des tâches jugées ingrates dans les écoles sous l'angle de la gestion des déviances scolaires. En se basant sur des travaux menés dans un collège situé dans une zone dite « sensible », il relève que dans le milieu scolaire, les enseignants ont tendance à décharger sur les conseillers d'éducation, le principal ou son adjoint du « sale boulot ». Ici, celui-ci constitue l'ensemble des problèmes des élèves que Payet (1997) considère comme relevant de l'ordre d'une « acceptabilité morale » au sens de Hughes et Becker. Ces problèmes renvoient à la déviance de tout genre à laquelle le corps enseignant doit faire face. Il s'agit du langage verbal

souvent grossier, incorrect et insultant ; des indices corporels de présentation de soi ; des comportements agressifs, etc.

La délégation du « sale boulot » apparaît également comme une dévolution de celui-ci que Dubet (2012) associe à une certaine catégorie de travailleurs. Pour lui, il semble clair que dans plusieurs entreprises ou métiers, « *les risques d'accident, de stress et de maladie sont déportés sur les populations les plus fragiles, celles qui ne peuvent pas refuser de travailler sur des machines dangereuses, avec des produits toxiques et dans des ambiances agressives.* » (Dubet, 2012 : 207-208). Cette situation serait favorisée par le fait que les contrats de travail précaires proposés ainsi que la pression du chômage, ne laissent pas la possibilité de refuser des activités et des conditions de travail dangereuses. Pour Dubet (2012), les travailleurs les plus précaires et les moins qualifiés ne sont pas les mieux armés pour opposer des dispositions réglementaires et leur droit de retrait aux demandes des employeurs. Ceci explique pourquoi la hiérarchie des risques suit assez précisément celle des statuts et des qualifications : « *celui qui tient le volant du camion n'a souvent ni le même statut ni la même origine nationale et culturelle que celui qui tient la pelle ou le marteau-piqueur. Le "petit jeune", l'étranger et le précaire ont toutes les chances d'hériter du plus sale boulot* » (Dubet, 2012 : 208).

La question de l'origine sociale et ethnique des travailleurs qui font des « sales boulots » est également abordée par Lada (2009) à travers une étude réalisée auprès des femmes de chambre dans le secteur de l'hôtellerie. Penser l'articulation des rapports sociaux ethniques et de classe aux rapports sociaux de sexe ainsi que les relations de coconstruction (Kergoat, 1978) qu'ils entretiennent a, par exemple, permis d'interroger la distribution des salariées selon l'origine⁴⁸ supposée ou imputée et le sexe dans la division des postes. L'analyse des données de terrain a ainsi fait apparaître la sexuation des dynamiques d'assignation : les femmes et les hommes ne sont pas assignés aux mêmes emplois, ou encore aux mêmes « sales boulots » (Doniol-Shaw, 1991). Ainsi, il existerait des emplois socialement catégorisés comme « masculins » et « féminins » qui seraient assignés aux individus : le poste de « femme de chambre », inscrit dans la continuité du travail domestique, concentre encore des femmes alors que celui de veilleur de nuit des hommes (Lada, 2009). L'étude de cas, a également

⁴⁸ La référence à l'origine constitue une identification d'appartenance qui vise une différence qui sera donnée pour ethnique parce qu'elle implique des caractères collectifs distinctifs. Ce marquage de naissance n'est pas circonstanciel, mais signifie une transmission substantielle qui donne précisément ces caractères que l'on reconnaît à vue, proprement par préjugé. (Galissot, 1997)

« mis en lumière comment les femmes “faisant figure d’étrangères” et, plus spécifiquement, comment les femmes d’Afrique subsaharienne faisant figure de “femmes noires” sont surexposées aux risques. Ceci en raison de la construction sociale de la catégorie de travailleuse “femmes noires” à laquelle est assigné le sale boulot au regard des stéréotypes sociaux de sexe et de “race” hérités de l’esclavage et de la colonisation » (Lada, 2009 : en ligne).

4. L’évaluation faite par le salarié de son emploi

Dans son acception globale, le « sale boulot » est saisi au travers d’une approche sociale centrée sur le regard d’autrui. Cela signifie que c’est en fonction d’un jugement social partagé par un groupe de personnes que la teinte d’un emploi ainsi que l’ampleur des stigmates associés sera déterminé. Appréhender cette notion sous l’angle du regard social revient à occulter un versant de la définition du « sale boulot », d’autant plus qu’« une autre dimension définit le travail comme « sales boulots » lorsque les acteurs jugent eux-mêmes leur action comme moralement contradictoire, voire indigne » (Payet, 1997 : 25). C’est le cas des conseillers d’éducation interrogés par Payet (1997). Ils ont le sentiment de faire du « sale boulot » lorsqu’ils sont appelés à renvoyer au bureau de vie scolaire, l’élève exclu du cours parfois sans aucun motif écrit de l’enseignant. Ils considèrent ce rôle comme une délégation méprisante, alors que l’éthique professionnelle de leur métier pourrait se définir en partie par l’« épanouissement de l’enfant ».

Les psychosociologues proposent ainsi d’adopter une approche qui viendrait en complément à celle dite sociale. Celle-ci place le travailleur en son centre et demande de s’intéresser aux perceptions que ce dernier nourrit lui-même au sujet de son emploi. Pour Pinel et Paulin (2005), la perception du stigmaté (stéréotype ou marque qui sera laissée sur l’individu) associé à sa profession varie d’une personne à une autre. Les auteures montrent en effet, dans une étude menée auprès de cent vingt-deux employés de bureau d’une université que, plus une personne perçoit son emploi comme étant stigmatisé, moins elle a l’impression d’être respectée renforçant ainsi la stigmatisation. Ce sentiment est également partagé par les aides à domicile interrogées par Guerrero et al. (2020), lorsque celles-ci affirment : « Des gens qui lavent la voiture, qui nettoient la maison, on appelle ça des servants, des domestiques. Chez nous, ce n’est pas vraiment un travail honorifique, honorable vous voyez ! » (2020 : 77).

L'évocation de la notion de stigmaté, fait référence aux écrits de Goffman (1963, 1986). Dans son ouvrage intitulé « *Stigma, Notes on the management of spoiled identity* » paru en 1963, il définit les porteurs de stigma comme des personnes qui possèdent un attribut profondément discréditant qui les conduit à ne pas être considérés comme des humains à part entière. Par la suite, les psychologues sociaux ont enrichi la conceptualisation de la notion. Stafford et Scott (1986) relèvent que toute qualité individuelle ou ethnique peut devenir un stigmaté : la vieillesse, la paralysie, la toxicomanie, la folie, l'alcoolisme, l'obésité, l'illettrisme, le handicap physique, la nationalité ou la religion. Toutefois, pour Ainley (1986), le stigmaté peut varier et entraîner des conséquences différentes d'une culture à l'autre. En ce sens, il n'est pas réellement lié à un individu mais exprime les attributs personnels que la société ou l'organisation désigne comme indésirables à un moment donné. Chaque collectivité établit une hiérarchie des qualités invalidantes et, de ce fait, régule le processus de stigmatisation (Dericquebourg, 1989). Cette acception rejoint celle de Goffman qui considère le stigmaté comme une construction sociale.

Pour illustrer la manière dont le stigmaté lié à la profession se construit socialement, Guerrero et Maisy-Marengo (2011) suggèrent d'analyser les propos qu'elles ont recueillis auprès d'employés effectuant des ménages à domicile chez des personnes à mobilité réduite. Il ressort des discours des employés, que « *les teintes physiques et sociales de l'emploi sont transmises à travers des remarques et des jugements faits par des personnes qui ne pratiquent pas ce métier et qui les regardent avec condescendance* » (Guerrero et Maisy-Marengo, 2011 : 80). Ainsi, la perception qu'un salarié a de son emploi se nourrit du regard que l'organisation ou son environnement social porte sur son travail. Ceux qui se perçoivent comme étant membres d'un groupe stigmatisé - apparent ou non aux yeux des personnes de leur entourage - vivent souvent de la détresse psychologique et se méprisent eux-mêmes (Heatherton et al., 2000). Il arrive ainsi aux employés de se sentir inférieurs et diminués car imprégnés des attitudes sociales vis-à-vis de leur stigmaté. Comte (2010) cite en exemple le cas des danseuses érotiques se faisant continuellement traiter de « pute » et rabaisser par leur partenaire amoureux, mais qui en acceptent la condamnation comme étant inévitable, puisque dans nos sociétés, il est « normal » de mépriser les femmes qui s'offrent en tant qu'objets sexuels. Ceci les amène à vivre de la honte par rapport à leur travail. Le même sentiment est observé chez les escortes mâles. Malgré qu'ils disent avoir l'impression de répondre aux besoins de leurs clients, ils se sentent honteux de faire ce travail car c'est une transgression de la morale que de vendre des services sexuels (Taylor, Newton-West, 1994). Si certains arrivent malgré tout à maintenir leur

estime de soi, d'autres se sentent dégradés et en perte d'estime de soi. Pour Goffman (1963) ceci s'explique par le fait que les individus stigmatisés internalisent leur identité négative et arrivent donc à s'auto-stigmatiser par l'incorporation de visions stigmatisantes dans leur perception d'eux-mêmes. Boudra (2020) fait remarquer le sentiment de honte exprimé par certains opérateurs des centres de tris des déchets ménagers vis-à-vis de leur travail.

Les personnes occupant des emplois qualifiés de « sales boulots » doivent affronter les préjugés et le regard des autres qui les discréditent au point de se voir dévaloriser. Le sentiment d'être jugé négativement est accru par le fait que l'opinion publique tend à considérer que l'emploi exercé relève d'un choix personnel qui demeure sous le contrôle de l'individu (Guerrero et Maisy-Marengo, 2011). Ainsi, ces travailleurs doivent affronter plusieurs difficultés pouvant être perçues comme sources de pénibilité, en acceptant le jugement du plus grand nombre et à l'estimer légitime (Jost et Elsbach, 2001). Pour Guerrero et Maisy-Marengo (2011), cette situation s'observe par exemple chez les salariés occupant des emplois pouvant être qualifiés de physiquement sales, pour lesquels les gens sont portés à éprouver du dégoût et des émotions marquées. Il en est de même pour ceux ayant peu de prestige et qui sont socialement dévalorisés.

Cette confrontation au regard et aux remarques des autres, de même que l'acceptation du « sale boulot » passe par une domination de ses propres émotions. Ainsi comme l'indique Lhuilier (2005 : 93) : *« ceux qui sont en charge du sale boulot ont à construire les conditions d'une légitimation qui permettent d'éviter l'assimilation-identification avec l'objet déchu et/ou la transgression et qui ouvre l'accès à la sublimation »*. Les études réalisées sur le sujet révèlent que les personnes effectuant un « sale boulot » parviennent à être fières de leur emploi et à acquérir une bonne estime d'elles-mêmes (Guerrero et Maisy-Marengo, 2011). Autrement, elles arrivent à transformer le dégoût, la répugnance et la dévalorisation qui sont associés à leur travail en éléments valorisant à travers des stratégies de défense. La confrontation au « sale boulot » crée des conflits de valeurs qui émergent dans l'activité (Molinier, 2000) et qui supposent pour les individus de construire des stratégies de défense mais également de produire des ressources pour construire le sens de leur travail (Boudra, 2020).

III. Les stratégies de gestion des « sales boulots »

Les questions de valorisation du travail sont centrales au sujet des « sales boulots ». Les teintes ou stigmates associés aux emplois apparaissent comme une menace pour l'identité des

individus et donc source de perte d'estime sociale (Ashforth et Kreiner, 1999). De ce fait, les personnes effectuant ce type de travail élaborent des stratégies, dites de normalisation, pour gérer les émotions négatives et le sentiment de dévalorisation rattachés à l'emploi (Ashforth et al., 2007).

Une première approche, que nous pouvons qualifier de « traditionaliste », consiste à envisager les dynamiques par lesquelles les individus tentent de déléguer tout ou partie de leur travail. C'est ce que Hughes (1996) définit comme un glissement de tâches. Cette stratégie ressort souvent des études menées en milieu hospitalier⁴⁹ où le contexte organisationnel semble favoriser le transfert de tâches jugées moins complexes et rationnelles, sur la base d'un rapport à la subordination (Arborio, 1995).

Burellier et al. (2019) questionnent la manière dont les membres des équipes de pôle⁵⁰ conçoivent leurs activités de gestion en tant que « sale boulot » et comment ils parviennent collectivement à les légitimer vis-à-vis de leurs collègues. A travers une étude qualitative menée auprès de sept équipes de pôle d'activité « Mère-Enfant » dans différents hôpitaux français, ils tentent d'appréhender comment ces acteurs s'emparent et « défendent » leurs activités de gestion à l'égard de leurs collègues. Les résultats montrent que les membres des pôles envisagent leurs activités comme du « sale boulot » soit globalement, soit de manière compartimentée au sens de Krenier et al. (2006). Dans cette conception, soit l'activité est considérée dans sa globalité comme « sale boulot », soit elle est envisagée comme une composition de tâches. Par ailleurs, l'étude révèle également que les membres de pôles « *empruntent des stratégies variées, à la fois d'ordre organisationnel et discursif, mais également imbriquées les unes par rapport aux autres.* » (Burellier et al., 2019 : 179). Ces stratégies rendent compte de deux configurations de gestion du « sale boulot » : celle dans laquelle le chef de pôle délègue et laisse son équipe légitimer ; et une autre où le chef s'empare des activités et accompagne la légitimation. C'est la première configuration qui nous intéresse particulièrement, dans la mesure où elle résulte d'une sorte de rejet du « sale boulot » et nécessite la mise au point de plusieurs stratégies de légitimation. Dans ce cas, les chefs de pôle n'assument pas ce qu'ils perçoivent comme « sale boulot ». Ils le délèguent soit de façon

⁴⁹ Arborio (1995) ; Burellier et al. (2019).

⁵⁰ « *En 2005, la réforme de la Nouvelle Gouvernance Hospitalière prévoit la mise en place de pôles d'activité, consistant en des regroupements de services, ainsi que l'introduction d'une équipe de gestion de ces pôles, constituée par un médecin chef de pôle, un cadre soignant coordonnateur, et un cadre administratif – parfois un directeur fonctionnel peut également y être adjoint.* », (Burellier et al., 2019 : 178)

partielle, soit de façon totale à leurs partenaires. Dans les délégations partielles, les chefs de pôle préfèrent assumer seulement une partie de leurs attributions tout en délaissant l'autre partie qu'ils transfèrent à d'autres membres de l'équipe. Dans les délégations totales par contre, le chef de pôle considère toute l'activité comme « sale boulot » et la délègue entièrement. Dans les deux cas, Burellier et *al.* (2019) soulignent que le manque de temps, mais aussi et surtout l'écart cognitif ou identitaire avec leur métier d'origine (la médecine), sont des éléments évoqués par les chefs de pôle comme participant à la construction de leur perception du « sale boulot ».

La délégation entraîne donc le transfert du « sale boulot » vers d'autres acteurs qui réalisent ainsi des activités teintées. Ces acteurs, pour protéger leur identité positive, développent des mécanismes de défense identitaire (Guerrero et *al.*, 2020). Ceux-ci portent sur la capacité des individus à donner du sens à leur travail. La création de sens paraît indispensable, car de la diversité des interprétations données par différents acteurs organisationnels émerge une perception partagée de la réalité (Laramée, 2010). Pour Weick et *al.* (2005), en créant du sens, les individus construisent leur propre perception de la réalité et rationalisent leur travail, qu'ils s'approprient et auquel ils donnent une valeur positive.

Le modèle théorique de création de sens peut s'appliquer dans plusieurs situations. Dans le contexte du « sale boulot », « *il permet de comprendre comment l'individu se positionne, réagit et apprend face à la dévalorisation des tâches qu'il effectue* » (Guerrero et *al.*, 2020 : 74). En somme, ce modèle permet d'identifier les stratégies mises en place par les salariés, pour « surmonter » ou « dominer » les stigmates associés à leur emploi. C'est la seconde approche de gestion ou de légitimation des « sales boulots ».

La littérature met en avant plusieurs stratégies identitaires : les unes qualifiées de défensives et les autres d'offensives (St-Onge et Provost, 2014). Nous choisissons de nous focaliser sur trois stratégies offensives : le recadrage, le recalibrage et le recentrage, qualifiées de « normalisation par idéologie professionnelle » (Ashforth et Kreiner, 1999). Ces stratégies nous semblent intéressantes au sens où elles permettent de construire une image positive de soi au travail et visent à considérer l'emploi, de manière à minimiser les éléments dévalorisés que la société lui associe. Elles valorisent ainsi des aspects du positif travail qui ne souffrent pas d'un stigmatisme social (Guerrero et *al.*, 2020).

1. Le recadrage

La stratégie de recadrage consiste à se centrer sur son travail, à faire valoir son utilité et son importance aux autres et à la société. Tout se passe comme si le travailleur niait les aspects négatifs de sa tâche en n'y voyant que du positif. Les employés, en considérant que leur emploi est utile, se disent que celui-ci devient valorisant et enrichissant pour eux. Cette stratégie est particulièrement présente dans la littérature sur les « sales boulots ». Elle a été observée par exemple chez les personnes pratiquant des interruptions de grossesse (Chiappetta-Swanson, 2005), les techniciens qui euthanasient les animaux (Sanders 2010), les préposés auprès de personnes âgées dans une maison de retraite (Jervis, 2001) et les policiers (Dick, 2005). L'étude d'Ashforth et *al.* (2007), menée auprès de 54 superviseurs d'employés effectuant des emplois stigmatisés comme par exemple vendeur de voitures d'occasion, percepteur de factures impayées, avocat en dommages corporels, chercheur utilisant des animaux de laboratoire, confirme que ces derniers éprouvent de la fierté et de la satisfaction dans leur travail parce qu'ils s'estiment utiles aux autres et à la société. Dans les travaux qui leur sont consacrés par Guerrero et *al.* (2020), les aides à domicile perçoivent leur travail comme utile. Ainsi, soixante-quatorze personnes sur les cent quatre interrogées témoignent ressentir de la reconnaissance et de l'utilité lorsqu'elles sont en contact avec les personnes âgées. Elles insistent sur le fait qu'elles apportent du mieux-être aux personnes âgées : les aider dans le maintien de leur autonomie, rompre leur isolement, améliorer leur quotidien et leur état de santé, tant physique que psychologique, sont autant d'éléments mis en avant dans les entretiens pour valoriser leur travail. Le recadrage est également la stratégie la plus répandue dans les pratiques des équipes de pôles hospitaliers d'après l'étude de Burellier et *al.* (2019). Les directeurs délégués et cadres administratifs re-situent les tâches teintées dont ils ont la charge, derrière un objectif d'ordre supérieur et surtout plus valorisant au regard des autres acteurs du pôle. Les directeurs délégués se servent par exemple de cette technique pour expliquer que les injonctions de réorganisation et d'économies de direction le sont avant tout pour que l'établissement se porte mieux et que la qualité des soins progresse.

Pour Hughes (1996), un « sale boulot » a d'autant plus de chances d'être accepté qu'il peut être inscrit dans un rôle positif. Cette forme d'appropriation positive s'observe également chez des employés de plusieurs autres secteurs d'activités. C'est le cas des secrétaires d'hôpital, enquêtées par Christelle Avril et Irène Ramos Vacca entre 2014 et 2017 dont le poste consiste théoriquement en « la gestion du dossier malade ». Elles assument un rôle maternant et ménager

qui ne sont pas inscrits dans la division technique du travail, comme l'arrosage des fleurs dans le bureau du médecin lorsque celui-ci est absent, l'achat du café ou le nettoyage de la cafetière. Alors que ces tâches pouvaient être perçues par leur entourage comme dévalorisantes, elles ne vivent pas comme humiliant de faire le café pour les médecins. Certaines le revendiquent même comme une manière de créer une bonne ambiance dans le service (Avril et Ramos Vacca, 2020). Pour les auteures de l'étude, cela peut être vu comme une manière de « *purifier le rôle de leurs supérieurs et de contribuer à façonner leurs positions de prestige* » (2020 : en ligne).

Dans le secteur des tris des déchets ménagers, les discours des opérateurs et opératrices tendent également à converger vers la nécessité de réinscrire leur activité comme contribution au développement durable en insistant sur la finalité « verte » que vise le recyclage des déchets et ainsi mettre en avant la contribution apportée à la société (Boudra, 2020). Les employés expriment un attachement au développement du recyclage des déchets du point de vue du « geste écologique ». Ils mettent ainsi en avant, les aspects de protection de l'environnement et l'utilité de leur travail :

« Cet engagement pour un développement environnemental durable dépasse le cadre du travail formel et du temps rémunéré et dépasse également les frontières de l'entreprise. Il se déploie parfois dans la vie personnelle, par exemple en conseillant l'entourage pour trier efficacement ses déchets. » (Boudra, 2020 : 79).

2. Le recalibrage

La stratégie de « recalibrage » consiste à montrer que l'importance des tâches teintées est faible. Les employés usant de cette stratégie arrivent à dominer les stigmates liés au « sale boulot » en considérant qu'ils sont seuls à pouvoir réaliser ces tâches en raison de leurs compétences et capacités particulières. Pour Guerrero et Maisy-Marengo (2011),

« arriver à faire un sale boulot est souvent vu comme un acte héroïque qui est délégué aux autres non pas parce que la tâche est repoussante ou subalterne, mais parce que seuls quelques individus sont capables de l'exécuter alors qu'elle est indispensable au bon fonctionnement de la société » (Guerrero et Maisy-Marengo, 2011 : 81).

Dans l'étude de Guerrero et *al.* (2020), les aides à domicile enquêtées mettent en avant la nécessité de posséder des compétences et un savoir-faire unique dans l'exécution de leur emploi. La capacité à réaliser des tâches jugées ingrates, difficiles ou sales est décrite chez elles

comme un acte héroïque, voire un sacrifice que peu de personnes sont capables de réaliser. L'étude montre également que l'aptitude à dépasser le stigmate de l'emploi et la technicité utilisée pour le faire sont mises en avant pour justifier la valeur de l'emploi : « *nettoyer la maison, se préoccuper des gens, partager les aléas de la vie des personnes âgées requièrent, en plus d'une solide autonomie, de l'empathie ou de la compassion, un savoir-faire que les employés acquièrent au fil des ans et qui peut être un élément de valorisation de soi dans le processus de production de sens porté au travail.* » (Guerrero et al., 2020 : 78). D'autres employées de l'échantillon mettent l'accent sur leur capacité à gérer les difficultés du métier. Pour l'une d'entre elles,

« quand l'expérience est là, et que surtout quand la confiance est là, on gère toutes les situations. On a toutes nos personnalités qui sont différentes, mais on n'a pas une formation psychosociale qui serait pourtant précieuse ! Parce que j'ai déjà suivi des cours en psychologie et encore aujourd'hui c'est un outil énorme pour moi ! » (Guerrero et al., 2020 : 78).

Faire un « sale boulot », demanderait donc de la part des individus de développer des facultés d'adaptabilité. Une aide à domicile interviewée par Guerrero et al. (2020) affirme qu'il faut être fort mentalement pour pouvoir supporter de s'occuper des gens et que cela n'était pas donné à tout le monde. Une autre ajoute :

« Tout le monde n'est pas capable de faire ce métier. Je le déconseillerais aux gens qui ne sont pas assez forts physiquement et mentalement ! Moi je trouve qu'il faut qu'on soit assez forte et assez rapide pour ne pas commencer à s'énerver contre les personnes âgées. Avoir un langage qui reste sain. Avoir l'esprit ouvert, la confiance en soi-même » (Guerrero et al., 2020 : 78).

La même stratégie avec une création de sens similaire est observée dans d'autres emplois dont les teintes sont fortes. Dutton et al. (2000) décrivent comment les agents chargés du nettoyage d'un hôpital construisent le sens de leur travail : ils qualifient leur travail de critique pour aider les patients à guérir en assurant la propreté des lieux. Tout en assurant l'entretien des locaux, ils parlent avec la famille, adressent des mots de réconfort au patient et mettent tout en œuvre pour aider celui-ci. La conviction que l'emploi est important pour la guérison les aide à aimer leur emploi, à se sentir compétents et à construire une image positive de soi. Chez les femmes de ménage à domicile interrogées par Guerrero et Maisy-Marengo (2011), les personnes qui

voient leur emploi comme un soutien psychologique aux personnes âgées tendent à établir des relations d'une meilleure qualité avec les clients et à répondre à leurs besoins. Elles apparentent leur rôle à celui d'un travailleur social qui vient en aide à des personnes à mobilité réduite, beaucoup plus qu'à une femme de ménage.

Bien que le « sale boulot » éveille le dégoût et peut apparaître comme avilissant dans la société, certains professionnels des métiers stigmatisés parviennent à valoriser leur travail. En évoquant le travail des professionnels des pompes funèbres, Bonnet (2016), qualifie de « sale boulot » la réquisition de police⁵¹ que ces derniers doivent assurer. Pour l'auteur, elle représente un challenge et un apport d'expérience pour le collectif. Elle permettrait également aux professionnels, par son originalité potentielle, d'afficher leur professionnalisme face au groupe dans lequel sont prônées les valeurs de courage, de force physique et de maîtrise émotionnelle. Ainsi,

« les retours après une réquisition de police doivent correspondre à ces codes sociaux. Celui qui dira ne pas avoir eu assez de force physique pour soulever le corps, avoir fondu en larmes durant la réquisition ou encore avoir vomi en intervention sera raillé par ses collègues car il témoignera de valeurs antinomiques avec l'identité sociale du groupe. » (Bonnet, 2016 : en ligne).

L'expression de la sublimation du « sale boulot » à travers la stratégie de recalibrage peut apparaître comme une culture de groupe que les acteurs appartenant à ce collectif partagent et protègent.

La stratégie de recalibrage ne serait pas seulement observable chez les salariés d'un secteur d'activité où les stigmates sont forts et bien prégnants. D'après Guerrero et *al.* (2011), les gestionnaires de ressources humaines ou encore les opérateurs en bourse ont souvent recours à ce processus qui est avant tout « cognitif ». Les premiers en procédant à des licenciements de masse considèrent que c'est grâce à leur courage qu'ils arrivent à se départir des employés « non-productifs » et à faire avec humilité un travail que d'autres ne pourraient accomplir sans un soupçon de sympathie pour les employés qui doivent quitter l'organisation. Les seconds

⁵¹ « Lorsqu'un individu décède dans un lieu public, la police réalise des constatations dans le cadre de l'enquête-décès, puis elle réquisitionne une entreprise des pompes funèbres pour que celle-ci transporte le corps dans une chambre mortuaire ou funéraire. Il en est de même lors de la découverte d'un décès suspect dans un domicile. À partir du moment où se présentent des difficultés médico-légales, exigeant une enquête approfondie sur le décès via une autopsie par exemple, le corps doit être amené à l'institut médico-légal par l'entreprise réquisitionnée. » (Bonnet, 2016 : en ligne)

expliquent que leur rôle est fondamental car il permet à une banque de gagner l'argent qui servira à une offre de produits financiers attrayants pour les plus nécessiteux.

3. Le recentrage

La stratégie de « recentrage » consiste à mettre l'accent sur les avantages compensatoires tirés de son travail ou à prendre une distance par rapport à son propre rôle pour se protéger (Guerrero et *al.*, 2020 ; St-Onge et Provost, 2014). Cela revient pour l'individu qui occupe un emploi stigmatisé à se concentrer sur les facteurs qui compensent les perceptions négatives liées à celui-ci. Il peut s'agir de la rémunération, de flexibilité des horaires de travail, de la sécurité de l'emploi ou bien même de l'organisation du travail. Dans la littérature, les travaux relevant l'usage du recentrage n'abondent pas. En 2006, la livraison à vélo n'était pas encore répandue comme aujourd'hui. Kidder (2006) par exemple montre la fierté éprouvée par les livreurs de New York dans leur travail en utilisant ce moyen de locomotion, vu l'autonomie et la liberté qu'il leur offre. Pour ces derniers, faire du vélo en contournant les risques et les policiers est une partie de plaisir et cela correspond à un véritable style de vie. St-Onge et Provost (2014) identifient cette stratégie chez des gestionnaires de la santé. Il apparaît que ceux-ci tentent de réduire la portée de leur « sale boulot » en centrant leur attention sur les avantages compensatoires de leur travail comme le salaire, la flexibilité des horaires, la sécurité de l'emploi, les avantages sociaux et de retraite ou les possibilités de progression de carrière.

Pour Guerrero et Maisy-Marengo (2011), faire ressortir les facteurs compensatoires de l'emploi est un moyen pour les individus occupant un emploi stigmatisé de se dire que, finalement, leur travail « n'est pas si mal que ça ». Certaines femmes de ménage travaillant auprès de personnes à mobilité réduite, interrogées évoquent le plaisir tiré du travail à temps partiel, d'autres des avantages comme le fait de faire des pique-niques dans les jardins pendant l'été et d'autres encore la « liberté » de travailler sans avoir derrière soi un patron qui contrôle leurs actions.

4. Diverses autres stratégies

Ashforth et *al.* (2007) recensent également diverses autres stratégies de nature défensive permettant aux personnes de s'adapter à la teinte négative de leur profession. Ils expliquent que le recours à l'« **humour noir** » libère des tensions et améliore l'estime de soi. Une personne peut aussi se **résigner et accepter** ses limites, son incapacité d'agir, ou encore réduire ses attentes envers son emploi de manière à ressentir une moins grande déception. De même, elle peut tenter de se consoler ou de se valoriser en se **comparant à d'autres** personnes ou d'autres

groupes. D'après Guerrero et Maisy-Marengo (2011), cette dernière technique qualifiée de stratégie de normalisation par comparaison sociale (Ashforth et Kreiner, 1999) est utilisée pour relativiser le degré de saleté ou de dévalorisation de l'emploi. Elle consiste à montrer que les autres personnes font des tâches jugées plus dégradantes encore. Par ce processus, les personnes se situent non pas comme appartenant à un groupe dévalorisé, mais à un groupe plus prestigieux et plus honorable. La comparaison peut se faire aussi en dévalorisant les attraits d'un emploi mieux vu dans la société de manière à inverser les perceptions d'autrui et à revaloriser son travail. Des femmes de ménage travaillant auprès de personnes à mobilité réduite interrogées par Guerrero et Maisy-Marengo (2011), usent de cette technique. Certaines disent trouver mieux de faire ce travail plutôt que « *de rester coincée 8 heures de suite à travailler dans une manufacture* » ou de travailler « *comme un vétérinaire à ouvrir un animal* » (Guerrero et Maisy-Marengo, 2011 : 82).

Se considérer comme utile, héroïque et courageux, se valoriser comme possédant des compétences hors du commun, se concentrer uniquement sur les éléments compensatoires à tirer de son travail, se comparer socialement pour mieux supporter les stigmates de son emploi, chercher du réconfort auprès de ses collègues, sont autant de stratégies pouvant aider l'individu à donner à être fier de lui et accepter le travail qu'il fait. Elles peuvent être mobilisées de façon complémentaire (Ashforth et *al.*, 2007). Cependant, selon Ashforth et Kreiner (1999), le recadrage et le recalibrage seraient les plus efficaces pour redonner une image positive de soi parce qu'ils sont centrés sur le sens ou la valeur du travail lui-même. Le recentrage en se basant sur les éléments extrinsèques de l'emploi, est moins central dans le processus de construction de sens au travail. De même, les stratégies défensives mettent l'individu dans une posture d'assujettissement et d'une acceptation quelque peu fataliste.

Conclusion du chapitre

Les « sales boulots » désignent les emplois physiquement, socialement et/ou moralement teintés (Hughes, 1958). Les teintes physiques se rapportent aux fluides humains (sang, déchets humains), aux conditions de travail dangereuses, à la mort et à la saleté (Ashforth et Kreiner, 1999). Celles dites sociales évoquent les activités dont la réalisation entraîne une relation de servitude (Burellier et *al.*, 2019). Enfin, la teinte morale concerne les emplois discrédités à cause de pratiques jugées douteuses par la société ou utilisant des méthodes intrusives (Ashforth et Kreiner, 1999).

Les « sales boulots » évoquent de prime abord, les métiers dont le contact direct avec les ordures, les déchets ou les souillures est clairement établi. Toutefois, ce qui est sale n'est pas que visible ou physique. Guerrero et Maisy-Marengo (2011) suggèrent de le considérer également comme une transgression de l'ordre moral au sein d'une société. Ceci étant, « *faire un "sale boulot" s'avère une construction sociale qui prend son sens dans le regard qu'un groupe porte sur un emploi donné* » (Guerrero et Maisy-Marengo, 2011 : 78). L'existence des teintes (physique, morale et sociale), les préjugés de l'opinion sur l'emploi ou encore le prestige de l'emploi sont des éléments qui participent à la construction sociale des dévalorisations associées à l'emploi.

Le regard d'autrui ainsi que les perceptions des individus de leur travail, peuvent créer des conflits de valeurs morales chez ces derniers, qui voient leur dignité menacée (Girard, 2009). Or, selon Dubar (2002), les menaces extérieures à l'identité d'un individu suscitent des motivations à protéger son estime de soi et les particularités du groupe auquel il appartient. La littérature identifie des mécanismes de défense identitaire (Ashforth et *al.*, 2007) développés et mis en œuvre par les préposés aux « sales boulots » pour gérer les potentielles émotions négatives et la dévalorisation (source de pénibilité) rattachées à leur emploi.

Conclusion de la première partie

Cette première partie est consacrée à la définition d'un cadre conceptuel qui porte sur la QVT, la pénibilité au travail et les « sales boulots ».

La QVT émerge de l'intérêt des psychologues pour l'amélioration des conditions de travail (Althaus, Kop et Grosjean, 2015). Elle apparaît comme un concept dont se sont saisis les pouvoirs publics pour promouvoir l'amélioration des conditions de travail des salariés dans une logique de performance économique pour les entreprises. L'ANI du 19 juin 2013 précise :

« La notion de qualité de vie au travail renvoie à des éléments multiples, relatifs en partie à chacun des salariés mais également étroitement liés à des éléments objectifs qui structurent l'entreprise. Elle peut se concevoir comme un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué. »⁵².

De cette acception, il ressort que certaines conditions de travail apparaissent comme des facteurs influençant la QVT (Gershon et al., 2007). Une définition des conditions de travail paraît difficile à esquisser, du fait des processus sociaux complexes qu'elles engagent (Gollac et Volkoff, 2007). Pour la DARES⁵³, elles « recouvrent les aspects matériels (contraintes physiques, moyens, conditions sanitaires, etc.), organisationnels (temps de travail, rythme de travail, autonomie et marge de manœuvre, etc.), et psychosociaux (relations avec les clients, la hiérarchie et les collègues, sentiment d'utilité, etc.) dans lesquels est exercée l'activité professionnelle. »⁵⁴. D'après Gollac et Volkoff (2007), les conditions de travail se manifestent à travers leurs conséquences pour les individus et concerneraient par exemple des éléments objectivables du travail (la charge de travail, les horaires, l'environnement de travail, les risques, les gestes et postures, etc.) et ceux de l'organisation susceptibles d'influer directement ou indirectement sur le bien-être et la santé des travailleurs (l'organisation du travail, les

⁵² Source : « Accord National Interprofessionnel du 19 juin 2013 : Vers une politique d'amélioration de la qualité de vie au travail et de l'égalité professionnelle », Page 2.

⁵³ Direction de l'Animation de la Recherche, des Études et des Statistiques

⁵⁴ <https://dares.travail-emploi.gouv.fr/temps-et-conditions-de-travail/conditions-de-travail#:~:text=Les%20conditions%20de%20travail%20recouvrent,d'utilit%C3%A9%2C%20etc.> (Consulté le 30 juin 2023)

relations au travail, le style de management, etc). Brillet et *al.* (2017) suggèrent de considérer certains déterminants tels que les conflits au travail, les exigences émotionnelles, le harcèlement moral ou sexuel, les agressions verbales ou physiques des tiers à l'entreprise, les mauvaises ambiances physiques de travail (sonores, thermiques, lumineuses, ergonomiques...) ou le travail isolé, comme « *des facteurs aggravant le mal-être au travail et détériorant la QVT.* » (2017 : en ligne). Les études de Gurses et *al.* (2009) ; Vagharseyyedin et *al.* (2011) ont également révélé le lien pouvant exister entre les conditions de travail et la QVT. Elles sont susceptibles de générer des maladies et de porter des atteintes physiques et psychiques aux individus.

D'autres études établissent également un lien entre conditions de travail et pénibilité, faisant alors de cette dernière une condition de la QVT. Les travaux de Bourgeois et *al.* (2006) ; Delgoulet et *al.* (2011) ; Lorient (2010) ; Leduc et Valléry (2016) pour ne citer que ceux-ci, évoquent les contraintes physiques, psychosociales et mentales, le vécu et l'état de santé des personnes, les conditions de réalisation de l'activité professionnelle et les facteurs organisationnels (qui sont révélateurs des conditions de travail) comme participant de la manière dont la pénibilité est perçue par les individus. Il apparaît donc que tout emploi, quelle que soit sa nature, comporte un risque d'exposition à une forme de pénibilité et à des degrés variés. Ainsi, certains métiers ou emplois seraient réputés plus pénibles que d'autres car présentant et combinant plusieurs risques et atteintes aussi bien physique que psychique pour la santé des travailleurs.

Les « sales boulots » définis par Hughes comme « *des emplois qui sont vus par la société comme physiquement, socialement ou moralement teints* » (1958 : 122), feraient partie de ces métiers jugés comme pénibles. Parce que mettant au contact avec la saleté et/ou le danger ou encore du fait que ce sont des emplois qui se font au service ou dont les pratiques transgressent les valeurs morales de la société (Ashforth et Kreiner, 1999), les « sales boulots » confrontent les travailleurs aux préjugés, au dégoût, à la dévalorisation (Guerrero et Maisy-Marengo, 2011) et les exposent à la pénibilité physique et psychique. La littérature scientifique relève que les personnes effectuant un « sale boulot » parviennent à être fières de leur emploi et à acquérir une bonne estime d'elles-mêmes (Guerrero et Maisy-Marengo, 2011). Ainsi, ils développent des mécanismes de défense identitaire (Guerrero et *al.*, 2020) leur permettant de minimiser les éléments dévalorisés que la société et l'entourage associent à leur travail, et donc les atteintes psychiques qui peuvent être sources de pénibilité.

La deuxième partie qui va suivre vise à introduire une problématique en lien avec la pénibilité des « sales boulots » puis à préciser la méthode.

**Deuxième partie - Une approche
communicationnelle de la pénibilité des
« sales boulots » : problématisation et
méthode**

Introduction de la deuxième partie

La première partie ayant été consacrée à définir la QVT, la pénibilité et les « sales boulots », nous nous attachons dans cette seconde partie à proposer une problématique puis une méthode. Inscrit en SIC, nous proposons de développer une approche communicationnelle de la pénibilité au travail des « sales boulots ». Pour Lafon (2016), l'approche communicationnelle est l'étude des processus d'information ou de communication relevant d'actions contextualisées, finalisées, prenant appui sur des techniques, des dispositifs, et participant des médiations sociales et culturelles. C'est aussi l'analyse communicationnelle des objets non communicationnels. Pour Mucchielli (2016), elle peut s'appliquer à la lecture de différents types de problèmes, qu'ils soient politiques, sociologiques, organisationnels ou autres.

Les travaux des SIC se revendiquant d'une approche communicationnelle adoptent différents cadres théorique et d'analyse pour aborder les objets. Par ailleurs, ils mobilisent différentes postures épistémologiques dans lesquelles la recherche se construit et se mène. Le cadre théorique convoqué et la posture épistémologique adoptée constituent le fondement de la recherche. La problématisation et les choix méthodologiques en découlent. Ainsi, dans cette deuxième partie, il est question de préciser ces éléments.

Nos propos se structurent autour de trois chapitres. Dans le premier, nous explicitons l'opportunité de l'inscription de l'objet de recherche en SIC et précisons le positionnement épistémologique retenu ainsi que le cadre théorique mobilisé. Dans le deuxième, nous présentons notre question principale, en spécifiant les phénomènes informationnels et communicationnels auxquels nous prêtons attention dans l'étude communicationnelle de la pénibilité des « sales boulots » ; puis nous la déclinons ensuite en une série de trois questions secondaires, conformément aux dimensions communicationnelles des ACO. Le troisième chapitre est dédié à la spécification et à l'explication de nos choix méthodologiques, avec la présentation du terrain de recherche, des techniques de recueil et d'analyse de données qui mènent à une meilleure connaissance de l'objet étudié.

Chapitre 1 - Approcher communicationnellement la pénibilité des « sales boulots »

Nous avons défini dans la première partie l'objet de notre recherche à savoir la pénibilité des « sales boulots » inscrite dans la QVT. Ce premier chapitre de la seconde partie vise à justifier l'inscription de cet objet en SIC et plus spécifiquement dans le champ de la communication organisationnelle. Si les concepts de « pénibilité » et de « sales boulots » sont régulièrement abordés par plusieurs disciplines en sciences humaines et sociales, en SIC, ils ne sont pas directement traités. La pénibilité, par exemple, apparaît en creux dans les travaux traitant des RPS, du harcèlement, de la QVT et de la santé au travail (Ely et Metge, 2016 ; Carayol et Laborde, 2021 ; Desmoulins, 2020). Or, la communication organisationnelle qui a pour objet l'étude des phénomènes communicationnels qui font l'organisation et/ou se déroulent dans celle-ci est tout à fait opportune pour notre projet. Nous cherchons en effet à comprendre comment les représentations de la pénibilité des « sales boulots », circulent, participent des interactions et construisent l'organisation.

Dans la deuxième section, nous déclinons notre posture épistémologique. Celle-ci constitue « *la réflexion sur la construction et la gestion du savoir dans un domaine donné [...]. Nous serons encore plus larges en considérant que l'épistémologie s'intéresse aussi à la façon dont la connaissance se construit pour chaque individu* » (Demaizière et Narcy-Combes, 2007 : en ligne). Les SIC offrent l'opportunité de construire les savoirs autour plusieurs épistémologies allant du positivisme au constructivisme en passant par l'interprétativisme et l'interactionnisme. Le choix de la posture épistémologique s'effectue en fonction du contexte, du projet et des objectifs poursuivis (Le Moigne, 2003). Ainsi nous précisons notre posture et expliquons la raison de ce choix.

Enfin, nous exposons le cadre d'analyse mobilisé pour appréhender la pénibilité des « sales boulots ». Nous nous proposons de nous inscrire dans les approches communicationnelles des organisations (ACO), développées par Bouillon et *al.* (2007).

I. Une recherche sur la pénibilité des « sales boulots » inscrite en Sciences de l'information et de la communication

I.1 Une inscription en SIC

Pénibilité et « sales boulots » font régulièrement l'objet de recherche en SHS, en sciences de gestion (Poilpot-Rocaboy *et al.*, 2017 ; Guerrero *et al.*, 2020), en sociologie (Arborio, 2009 ; Seiller et Silvera, 2020), en psychologie (Lhuilier, 2005 ; Molinier *et al.*, 2010), en droit (Kerschen, 2011). En SIC, ces objets ne sont pas directement abordés⁵⁵. Les travaux sont orientés vers la souffrance au travail (Foli, 2009 ; Razouk, 2016), les RPS (Félio, 2015 ; Blanc, 2016) et plus largement la santé au travail (Mayère, 2014 ; Dumas, 2016 ; Foli, 2020 ; Morillon *et al.*, 2020). Les SIC apparaissent pertinentes pour traiter des questions liées à la pénibilité des « sales boulots ». C'est une discipline aux champs et objets pluriels qui se propose de les traiter sous l'angle des phénomènes informationnels et communicationnels qui les créent, les animent ou les construisent. Le Conseil National des Universités de la discipline précise :

« les (SIC) étudient la diversité des champs de l'information-communication en s'attachant notamment aux phénomènes de médiation, de conception, de production et de réception, aux représentations, à l'appropriation des dispositifs sociotechniques et à l'innovation. Qu'il s'agisse des médias, des technologies de communication, des pratiques culturelles ou patrimoniales, des industries culturelles, des organisations, des analyses des systèmes d'information ou des pratiques documentaires, ces recherches mettent en évidence les processus et enjeux à l'œuvre dans une situation sociale où interviennent et interagissent des phénomènes communicationnels. »⁵⁶.

I.2 Une inscription dans le champ de la communication des organisations

La pénibilité des « sales boulots » est un phénomène organisationnel. Aussi, au sein des SIC, nous inscrivons nos travaux dans le champ de la communication organisationnelle dite également communication des organisations. Plusieurs écrits (Le Moëne (1998), Delcambre (2008 ; 2011), Bernard (2002), d'Almeida et Andonova (2006), Martin-Juchat et Fourier

⁵⁵ Par exemple, les recherches effectuées en 2019 et 2020, à partir des mots clés « pénibilité » et « sales boulots » dans les revues spécialisées en SIC indexées sur Cairn.info n'ont pas été concluantes.

⁵⁶ Source : <https://conseil-national-des-universites.fr/cnu/#/entite/entiteName/CNU/idChild/34/idNode/4471-4497>

(2009), d'Almeida et Carayol (2014) retracent l'histoire de ce champ dont les premiers travaux français remontent aux années 1970.

Jusqu'au début des années 2000, l'analyse de la communication organisationnelle était celle des évolutions professionnelles. Le Moëne (1992) propose de distinguer trois phases : La première qui va de 1950 à 1968 correspond au développement des pratiques et des politiques de communication commerciale, publicitaire, institutionnelle ; un moment où les pratiques sont « *peu rationalisées et peu professionnelles* » (Le Moëne et Gallot, 2015 : en ligne). La deuxième allant de 1968 à 1976 porte sur le développement des services de communication qui ont comme fonction principale de conseiller les directions générales, pour améliorer l'image de l'entreprise. C'est une époque de conflits sociaux dans laquelle l'opinion publique, par les médias de masse, remet en cause les entreprises. Enfin, la troisième qui va de 1977 à 1990 porte attention au développement des services de communication dans les entreprises, y compris celles de taille moyenne, et la constitution d'un contingent de professionnels de la communication d'entreprise. Pour Le Moëne et Gallot, il convient aujourd'hui d'ajouter deux autres phases : « *de 1990 à 2005, marquée par l'explosion des services de communication dans les administrations publiques nationales, territoriales et locales et après 2005, où on observe une certaine instabilité organisationnelle de l'ensemble de ce nouveau secteur, du fait que la mutation numérique affecte tous les secteurs d'activité professionnelle* » (2015 : en ligne).

Aujourd'hui, pour d'Almeida et Andonova, la communication organisationnelle « *couvre un vaste territoire aux frontières floues et mobilise un immense projet : celui de repenser dans son ensemble et dans son articulation le couple "communication-organisation"* » (2014 : 138) et elle « *englobe les dispositifs, les pratiques et les processus communicationnels constitutifs des dynamiques de construction sociale des organisations au sens large.* » (2014 : 138). Les apports et références de la sociologie, des sciences de gestion, des sciences politiques, des sciences du langage peuvent être mobilisés dans cette interdiscipline (d'Almeida et Andonova, 2006).

La communication organisationnelle a des objets variés. Il peut s'agir des dispositions et dispositifs humains et non humains de communication dans ou des organisations (Morillon, 2016). Les études peuvent porter sur les contenus et/ou les modalités des actes de communication, sur leurs rôles dans les situations de travail, sur les processus, la signification, les phénomènes cognitifs et sociaux attachés, sur les interactions entre acteurs, sur les politiques et les moyens de communication mis en œuvre ainsi que leurs effets. Des chercheurs

questionnent également l'organisation dans ses relations à la communication, les logiques de communication qu'elles soient instituant ou structurantes (Comtet et Fourrier, 2012).

La santé au travail est relativement peu abordée en SIC et dans le champ de la communication organisationnelle (Morillon et *al.*, 2020). Parmi les travaux, nous pouvons citer quelques-uns portant sur les formes de souffrance au travail au prisme des dispositifs de communication et managériaux (Morillon et *al.*, 2009), sur les pratiques de communication et RPS (Félio, 2013), sur la communication et prévention des RPS (Blanc, 2016), ou encore sur les plaintes en organisation (Foli, 2009). Le numéro 106 de la revue « Sciences de la société » intitulé, « *Une approche communicationnelle de la « santé au travail »* » rassemble aussi des textes qui traitent de l'influence des contextes organisationnels sur la santé au travail ainsi que des pratiques organisationnelles « favorables » pour la santé au travail.

Les chercheurs du champ adoptent différentes perspectives et modèles. Par exemple, les travaux traitant des questions de la souffrance au travail, comme ceux de Carayol et *al.* (2016) et de Dupré (2020), adoptent une posture critique pour interroger et « *révéler les ressorts cachés des formes de contrôle et de domination, qu'elles s'exercent par l'usage du langage, la mise en place de pratiques disciplinaires ou néo-disciplinaires ou de formes d'assujettissement et de violences psychologiques.* » (D'Almeida et Carayol, 2014 : 7). L'organisation est alors abordée comme un outil d'oppression et la communication comme un instrument de domination (Andrade Scroferneker, 2004). Pour Heller et *al.*, l'adoption d'une posture critique peut être appréhendée comme « *porte-parole de la souffrance (qui est la manifestation subjective de l'inacceptable)* » (2013 : 25)⁵⁷. Présentons l'épistémologie adoptée dans ce travail.

II. Un positionnement épistémologique interactionniste

La définition explicite d'un positionnement épistémologique dans toute démarche de recherche est une nécessité (Charmillot et Dayer, 2007). Il contribue à asseoir la validité et la légitimité de ladite recherche par la clarification du paradigme dans lequel s'inscrivent les choix théoriques et méthodologiques mobilisés. Considérant que la communication est constitutive des organisations, nous adoptons une épistémologie interactionniste pour appréhender la pénibilité des « sales boulots ». Nous postulons en effet que la réalité sociale est construite lors

⁵⁷ Cité par Dupré (2020)

des interactions. Les phénomènes sociaux relèvent d'une réalité construite et non-déterminée objectivement. Ils ne peuvent être compris en étant pris isolément en dehors de leur contexte social. De fait, les significations des dynamiques sociales se construisent dans l'interaction (Charmillot et Dayer, 2007). L'organisation devient un phénomène subjectif où les réalités sont socialement construites lors des interactions par les individus.

L'épistémologie interactionniste met également l'accent sur la subjectivité et l'expérience vécue des individus. Celles-ci entrent en jeu dans l'interprétation, notion fondamentale de l'interactionnisme, qui fait de l'individu un acteur de son existence et non plus un agent aux comportements régis de l'extérieur. Ainsi, l'individu attribue du sens à ses actions, interprète celle des autres et agit en conséquence. Pour Le Breton (2012), c'est ce processus permanent d'interprétation simultanée entre les individus qui est à l'origine du lien social et donc de l'interaction : *« le monde est toujours le fait d'une interprétation d'un acteur, puisant dans la boîte à outils de ses références sociales et culturelles. Les significations plus ou moins partagées au sein d'un groupe délimitent un univers de comportements connus, elles classent les objets en catégories compréhensibles et inépuisables pour ceux qui connaissent les codes. »* (Le Breton, 2012 : en ligne). En nous intéressant aux interprétations des agents de nettoyage dans leurs interactions humaines et matérielles, nous allons comprendre comment ils se représentent leur travail.

D'après Laramée et Vallée (2005), *« le cœur des interprétations se situe dans les actions sociales. C'est donc par leur habileté à communiquer que les acteurs organisationnels peuvent créer et construire leur propre réalité sociale à travers leurs mots, leurs symboles et leurs comportements. L'organisation se développe à travers l'évolution de l'ensemble des comportements. »* (2005 : 97). Dans cette perspective, les recherches tendent à révéler la communication comme *« un processus organique et dynamique à travers lequel la construction sociale se produit »* (Millet-Fourrier et Martin-Juchat, 2012 : en ligne). Les études se concentrent sur les pratiques symboliques et culturelles impliquant les différentes formes de comportement organisationnel qui façonnent les interactions et les discours au sein des organisations (Andrade Scroferneker, 2004). Il s'agit alors de comprendre comment la réalité organisationnelle s'établit dans les interactions humaines ou matérielles (Parent, 2004).

Nous cherchons à comprendre comment les représentations de la pénibilité des « sales boulots », circulent, participent des interactions et construisent l'organisation. Pour accéder aux représentations des acteurs sur la pénibilité des « sales boulots », nous nous proposons d'étudier

leurs interactions en contexte de travail avec les entités humaines et non humaines, dont par exemple des supports de communication. Pour Deetz (2000), la communication est un élément principal de l'activité au quotidien. Elle produit et soutient le sens des événements. En permettant ainsi aux individus de négocier le sens de leurs actions et de construire un système d'actions coordonnées, elle apparaît comme un élément central des interactions. Nous nous proposons donc de produire une connaissance contextuelle et située propre à un terrain de recherche. L'interactionnisme postule en effet que les processus interactifs et les relations sociales façonnent les comportements et les attitudes des individus. Ces derniers sont également influencés par les contextes spécifiques dans lesquels ils sont produits et partagés. Ainsi, la compréhension des représentations des individus nécessite de prendre en compte ces contextes et les relations interpersonnelles dans leur particularité.

Au sein de cette épistémologie interactionniste, nous nous proposons de retenir les approches communicationnelles des organisations conceptualisées par Bouillon et *al.* (2008).

III. Les ACO pour appréhender la pénibilité des « sales boulots »

La recherche dans le champ de la communication des organisations a vu évoluer ses cadres de réflexion et d'analyse depuis la constitution du champ (Dumas, 2016). Delcambre (2011) dresse un panorama des perspectives dans lesquelles ces travaux sont inscrits. Selon lui, la communication organisationnelle française peut être décrite au travers de cinq paradigmes⁵⁸ :

Un paradigme des logiques sociales des phénomènes communicationnels et informationnels qui croise l'analyse des formes d'organisation, des environnements, des réponses idéologiques, organisationnelles et communicationnelles. Ici, la vision de la communication s'inspire des travaux en sociologie pragmatique (Boltanski, Thévenot, 1991). Elle est analysée en tant que forme de gestion et de management de l'entreprise. Les intérêts sont portés sur les problématiques de changement en entreprise ou sur les transformations des normes (Le Moëne, 2004).

Le deuxième paradigme, dite systémique, analyse les systèmes d'acteurs et considère « *la communication comme un processus de transformation des contextes de situation* »

⁵⁸ Ce dernier est défini comme « *une combinaison orientée, intégrative de phénomènes et d'analyses reçus comme pertinents, permettant de cumuler les résultats des recherches, ceux des travaux collectifs et des thèses dirigées* » (Rego de Souza, 2017 : 277).

(Delcambre, 2011 : 28). Elle se base sur la théorie des systèmes de communication de Mucchielli (1999). Prenant appui sur la sociologie des organisations et la théorie de l'acteur stratégique (Crozier, Friedberg, 1977), ces systèmes sont définis comme « *un ensemble récurrent, régulier et repérable de formes d'échanges existant, dans une certaine temporalité, entre des acteurs participant d'un cadre d'action pertinent, ensemble qui entraîne les acteurs dans sa dynamique propre* » (Mucchielli, 2006 : 20). Une distinction est opérée entre la communication managériale, issue des politiques stratégiques des membres de l'exécutif, et la médiation organisationnelle ayant lieu entre les acteurs de l'environnement systémique (Mucchielli, 1999).

Le troisième paradigme relève des comportements communicationnels en contexte d'activités de coopération et de coordination au travail. Il prend appui sur des analyses psychosociologiques pour comprendre les formes de communications spécifiques : en santé (Routier, d'Arripe, 2010), sur les risques (Aubry, 2005 ; Bouzon, 2001) ou encore sur l'innovation (Bouzon, 2002a).

Le quatrième paradigme, sociotechnique, questionne l'usage des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), des dispositifs d'information et des dispositifs industriels dans les interactions entre les acteurs des organisations et les transformations engendrées (Groleau et Mayère, 2007).

Enfin, le cinquième paradigme est celui de l'analyse des communications en espace d'activités, dans la vie quotidienne. Les travaux se concentrent sur l'étude du langage dans les interactions menant aux productions collectives, notamment par des processus de régulation et de distribution, dans divers secteurs d'activités (Delcambre, 2008 et 2011).

Depuis une vingtaine d'années la communication apparaît « *de plus en plus définie par les acteurs et actrices de terrain comme une activité essentielle à la vie et à la survie des organisations* »⁵⁹. Les objets d'études se sont diversifiés et complexifiés pour appréhender les organisations « par la communication » (Bouillon et al., 2007). Ainsi de nouvelles perspectives se sont développées, dont les « approches communicationnelles des organisations » (ACO), conceptualisées par Bouillon et al. (2007). Elles visent « *à comprendre les organisations, leur*

⁵⁹ CPDirSIC, Dynamiques des recherches en sciences de l'information et de la communication, 3e édition revue et complétée, 2019 : 73 - <http://cpdirsic.fr/wp-content/uploads/2019/08/dyresic-web-08-2019.pdf> - dernière consultation le 25 août 2023

fonctionnement et leurs dynamiques à partir des phénomènes de communication qui les structurent » (Bouillon et al., 2007 : 2). Les auteurs préfèrent un emploi au pluriel pour souligner l'existence de conceptions qui reposent sur des entrées différentes (Bouillon et al., 2008) :

« La notion d'approche communicationnelle des organisations poursuit donc la volonté de rompre avec les pratiques professionnelles de la communication des organisations mais aussi de dépasser les limites ainsi que le caractère ambigu et peu explicite de l'expression communication organisationnelle, qui peut renvoyer tout à la fois et selon les auteurs, aux politiques et stratégies de communication mises en œuvre par les organisations et aux multiples formes de communications diffuses dans les organisations » (Bouillon et al., 2007 : 14).

Le travail sur les ACO fut inspiré par les actes et les discussions menés pendant le colloque international *Approches Communicationnelles des Organisations, perspectives croisées : penser la recherche par-delà les frontières géographiques et disciplinaires*, organisé par l'Université du Québec à Trois-Rivières. Il repose sur l'étude de différents ouvrages dont *The New Handbook of Organizational Communication : Advances in Theory, Research, and Methods*, dirigé par Jablin et Putnam (2000) ou encore de l'article *Conceptual Foundations* de Stanley Deetz, ainsi qu'aux recherches menées par Taylor (1993) intitulés *Rethinking the theory of organizational communication : How to read an organization* qui ont données naissance à « l'école de Montréal ».

Pour Bouillon, Bourdin et Loneux, les ACO regroupent les approches qui « *cherchent à comprendre les organisations par la communication et visent à les distinguer clairement des travaux qui s'intéressent de manière prioritaire à la "communication des organisations" ou à la "communication au sein des organisations" »* (Bouillon et al., 2008 : 4).

Les ACO sont définies comme « *une démarche scientifique se proposant d'étudier les phénomènes sociaux en prenant comme clé d'entrée les différents types de phénomènes informationnels et communicationnels qui les caractérisent* » (Bouillon et al., 2007 : 9). Ceux-ci renvoient tout particulièrement aux « *interactions en situation sociale, aux réseaux techniques et sociaux assurant des médiations, structurant les échanges et participant à l'édification d'une communauté, ainsi qu'à la conception, la production, la diffusion et la réception de messages* » (Bouillon et al., 2007 : 9). Les auteurs soulignent qu'« *elles ne sont*

pas une théorie et n'ont pas vocation à produire des modèles d'interprétation structuralistes et déterministes à validité universelle, ni des modèles à finalité prescriptive et instrumentale, tournés vers l'action et l'ingénierie sociale. » (Bouillon et al., 2007 : 14). L'organisation, selon Bouillon et al. (2008) ne constitue pas une donnée préexistante servant de cadre à des phénomènes sociaux et économiques, mais plutôt un ensemble socialement construit en permanence dans le cadre de dynamiques sociales. Elle est une construction collective d'interprétations des différents contextes et pratiques professionnelles, ainsi que du processus de régulation.

Le but des ACO est de comprendre les organisations par la communication, à travers l'analyse des phénomènes communicationnels qui les traversent et les structurent (Bouillon et al., 2007). Ainsi, elles se développent autour de trois dimensions communicationnelles, complémentaires et interdépendantes afin d'apporter un triple éclairage (micro, méso et macro) sur un même phénomène :

- *Les situations de communication* : elles concernent les situations qui sont au cœur des relations de travail et participent de la réalisation de ce dernier. Les situations de communication renvoient à trois « ordres de réalité » (Bourdin, 2008) : les cadres communs de l'action, les espaces d'interaction inscrits dans le cadre de l'action, les espaces d'argumentation et de construction collective du sens. Cette dimension « *se focalise sur les problématiques et les pratiques associées à l'interprétation, à la production de sens, à l'élaboration et à la mobilisation de connaissances en situation* » (Bouillon, 2003 : 10). Elle est structurée par les liens rattachant les situations de communication professionnelle, les échanges verbaux, les écrits, l'activité de travail elle-même dans sa diversité (Bouillon, 2003). L'objectif selon Bouillon et al. (2007) est d'étudier les interactions et les relations interpersonnelles en se concentrant sur le langage, les systèmes de signes, les débats ou la production d'écrits professionnels, d'analyser les échanges situés, les négociations, les coordinations. Il s'agit de comprendre de quelles manières ils aident à saisir le fonctionnement quotidien des collectifs de travail et la construction de l'organisation, voire comment les phénomènes de pouvoir et de régulation fonctionnent en situation, dans différents contextes. L'attention est ici portée sur l'individu, salarié, acteur au travail, inscrit dans des interactions qui le conduisent à construire du sens, à interpréter, à argumenter, à négocier au cœur de ses pratiques professionnelles.

- *Les processus de communication* : dans cette dimension, la communication est envisagée dans sa capacité à structurer l'activité et à participer à la création de valeur ajoutée et à l'efficacité des nouvelles organisations productives. Le niveau d'analyse retenu est constitué par l'organisation dans son ensemble, comme niveau de structuration sociale intermédiaire entre l'inter-individuel (local, présent) et le sociétal (global, historique). La dimension observée renvoie simultanément aux acteurs comme représentants d'une catégorie dans l'organisation, ainsi qu'aux dispositifs qui assurent la constitution matérielle de l'organisation (règles, normes, hiérarchies, systèmes techniques) et permettent tout à la fois la constitution de communautés sociales (formelles ou informelles), la transmission d'information et la réalisation de l'activité de travail. Par ailleurs, est posée la question du lien entre la transmission, le traitement des informations, la mobilisation collective des connaissances et l'accroissement de l'efficacité organisationnelle (Bouillon et al. 2007). Les dynamiques reliant TIC, modélisations du travail et transformations organisationnelles y sont également prises en compte.

- *Les politiques de communication* : il apparaît ici, la production de discours qui visent à tenir ensemble les acteurs de l'organisation et à favoriser une acceptabilité de l'organisation, son mode de fonctionnement et de management par les salariés. Le niveau d'analyse est constitué par les messages produits, diffusés, relayés par les organisations, qu'il s'agisse de communication commerciale, institutionnelle, ou d'une production symbolique prenant place dans les démarches de responsabilité sociétale de l'organisation (Bouillon, Vasquez : 2013). Les techniques et outils les plus traditionnels de communication (publicité, relations publiques, mécénat) participent de cette dimension mais n'en constituent que la partie la plus visible. En effet, selon Bouillon et al. (2007) :

« une organisation ne se réduit pas à un objet, ni à un construit social émergent de processus économiques et de régulations sociales : elle est également un construit symbolique. Elle est, pour partie, ce qu'elle dit être, et se constitue au travers de ses discours, des signaux qu'elle émet, des idées et idéologies qu'elle relaie et sur lesquelles elle s'appuie de manière plus ou moins explicite » (2007 : 12).

Les ACO s'inscrivent dans une démarche compréhensive des phénomènes :

« Il s'agit d'appréhender un objet d'étude organisationnel – un changement dans l'organisation du travail, une technologie – en l'observant de manière systématique à partir des activités de production de sens par les différents acteurs en situation de travail, des logiques techniciennes et économiques dans lesquelles ils s'insèrent ; et enfin des discours et légitimations qui les accompagnent à différents niveaux. » (Bouillon et al., 2007 : 13).

L'adoption dans ce travail des ACO - nous invitant à appréhender les phénomènes à l'œuvre à la fois à une échelle micro, méso et macro - doit nous permettre de comprendre les liens susceptibles d'exister entre les phénomènes informationnels et communicationnels et la pénibilité au travail des « sales boulots ». Il s'agit d'observer et d'analyser cet objet à partir des interactions, des processus et politique de communication.

Conclusion du chapitre

Dans ce premier chapitre, nous avons positionné ce travail de doctorat en sciences de l'information et de la communication. La discipline paraît pertinente pour traiter de la pénibilité des « sales boulots », car elle revendique des objets pluriels qu'elle se propose d'étudier sous l'angle des phénomènes informationnels et communicationnels qui les créent, les animent ou les construisent. De même, la pénibilité des « sales boulots » étant un phénomène organisationnel, nous inscrivons cette recherche dans le champ de la communication organisationnelle. Celui-ci aborde en effet les organisations au prisme « *des dispositifs, pratiques et processus communicationnels constitutifs des dynamiques de construction sociale des organisations* » (d'Almeida et Andonova, 2014 : 138).

Tout travail scientifique est adossé à une posture épistémologique, qui contribue à asseoir la validité et la légitimité de ladite recherche par la clarification du paradigme dans lequel s'inscrivent les choix théoriques et méthodologiques mobilisés. Pour Demaizière et Narcy-Combes, elle désigne « *la réflexion sur la construction et la gestion du savoir dans un domaine donné [...]* » (2007 : en ligne). Nous adoptons une épistémologie interactionniste ancrée dans une approche compréhensive. Celle-ci paraît conforme à l'objectif de notre recherche. Elle postule que les processus interactifs et les relations sociales façonnent les comportements et les attitudes des individus. Ces derniers sont également influencés par les contextes spécifiques dans lesquels ils sont produits et partagés.

Dans le champ de la communication organisationnelle, les travaux adoptent plusieurs cadres théoriques et approches pour aborder les objets. Nous faisons le choix de mobiliser les « *approches communicationnelles des organisations* » (ACO) proposées par Bouillon et *al.* (2007). Leur but est de comprendre l'organisation et les réalités qui s'y déroulent à partir des phénomènes de communication qui les produisent (Bouillon et *al.*, 2007). Elles se développent autour de trois dimensions communicationnelles, complémentaires et interdépendantes pour apporter un triple éclairage sur le phénomène étudié. Celles-ci concernent les situations de communications (à travers l'étude des interactions au niveau micro), les processus de communication (à travers l'étude des processus de médiation au niveau méso) et enfin les politiques de communication (à travers la communication institutionnelle de l'organisation). La mobilisation des ACO pour étudier la pénibilité des « sales boulots » permet d'apporter une contribution à la mise en lumière d'un objet de recherche peu étudié en SIC à travers la

compréhension des liens susceptibles d'exister entre les phénomènes informationnels et communicationnels et l'objet de recherche.

Chapitre 2 - Quelle problématique pour approcher communicationnellement la pénibilité des « sales boulots » ?

Dans le chapitre précédent, nous justifions l'inscription de l'objet de recherche en SIC et dans le champ de la communication organisationnelle. Objet d'étude organisationnel, la pénibilité des sales boulots peut être étudiée à partir d'une approche communicationnelle, au travers des dispositifs, des pratiques et des processus communicationnels des organisations (d'Almeida et Andonova, 2014). Dans le cas de cette recherche, nous mobilisons les ACO pour son appréhension.

Dans ce second chapitre, nous poursuivons la problématisation de la recherche en précisant la question principale qui s'énonce comme suit : en quoi et comment certains phénomènes informationnels et communicationnels sont susceptibles de participer à la pénibilité des « sales boulots » ? Nous spécifions dans un premier temps, les phénomènes informationnels et communicationnels dont il est question, puis montrons en quoi leur étude paraît pertinente pour aborder l'objet de recherche.

Les ACO se développent autour de trois dimensions communicationnelles, complémentaires et interdépendantes pour appréhender l'objet d'étude organisationnel (Bouillon et *al.*, 2007). Celles-ci concernent les situations, les processus et les politiques de communication des organisations. Partant de là, nous proposons une série de questions secondaires qui se structurent autour de ces dimensions. La première porte sur les représentations des acteurs autour des « sales boulots » et de leur pénibilité dans le sens où, Bouillon et *al.* (2007) précisent que l'analyse des situations de communication locale, « *peut contribuer à l'étude de l'élaboration des représentations sociales et aux modalités de leur partage [...]* » (Bouillon et *al.*, 2007 : 11). La seconde série s'intéresse aux pratiques de communication des managers qui assurent la médiation⁶⁰ dans l'activité du travail. La troisième série quant à elle, porte sur les pratiques de communication et discours institutionnels sur la pénibilité des « sales boulots ». Bouillon et *al.* (2007) soulignent : « *l'organisation est, pour partie, ce qu'elle dit être, et se*

⁶⁰ « *La médiation se définit comme l'action de mettre en relation, par un tiers appelé médiateur, deux personnes physiques ou morales appelées médiées, sur la base de règles et de moyens librement acceptés par elles, en vue soit de la prévention d'un différend ou de sa résolution, soit de l'établissement ou du rétablissement d'une relation sociale* » (De Briant et Palau, 1999 : 11).

constitue au travers de ses discours, des signaux qu'elle émet, des idées et idéologies qu'elle relaie et sur lesquelles elle s'appuie de manière plus ou moins explicite » (2007 : 12).

Notre projet est d'étudier la pénibilité des « sales boulots » en portant intérêt à différents objets et phénomènes informationnels et communicationnels, aux interactions et aux représentations.

1. Une question principale de recherche

La pénibilité des « sales boulots » peut être abordée empiriquement et appréhendée au travers d'une série de questions (Derèze, 2009). De manière principale nous souhaitons savoir en quoi et comment certains phénomènes informationnels et communicationnels sont susceptibles de participer à la pénibilité des « sales boulots » ?

Pour répondre à cette question nous nous proposons de porter plus particulièrement attention à deux natures de phénomènes informationnels et communicationnels : les interactions en situation de travail et certaines pratiques de communication de l'organisation.

L'interaction est un concept protéiforme. Elle est symbolique selon Mead (1963), sociale d'après Goffman (1973) et verbale ou communicative pour Olry-Louis et Chabrol (2007). Notre acception de l'interaction est celle du « Grand dictionnaire de la psychologie » qui la définit comme une « *relation interpersonnelle entre deux individus au moins par laquelle les comportements de ces individus sont soumis à une influence réciproque, chaque individu modifiant son comportement en fonction des réactions de l'autre* » (1999 : 1766). Influence et réciprocité sont des éléments essentiels à cette définition, d'autant que pour Marc et Picard « *ce n'est que lorsque l'influence est réciproque qu'on se trouve dans une situation d'interaction.* » (2016 : en ligne).

Nous adoptons dans ce travail les « interactions communicatives » (Olry-Louis et Chabrol, 2007) car nous souhaitons nous intéresser aux dimensions verbale et non verbale et prendre donc en compte les comportements : « *l'interaction communicative apparaît donc multimodale, englobant le niveau discursif, proprement langagier, et le niveau communicationnel de l'échange, qui a trait à l'ensemble des moyens mis en œuvre pour affecter le processus de communication.* » (Olry-Louis et Chabrol, 2007 : en ligne). Marc et Picard qui, s'inspirant des travaux de Palo Alto, soutiennent que l'interaction « *se centre sur le processus de communication considéré comme un phénomène global et intégrant tous les modes de comportement qui peuvent avoir une valeur communicative : la parole, les mimiques, le regard, les gestes, la distance interpersonnelle* » (2016 : en ligne). Nous y ajoutons également les objets

de l'environnement qui font partie de la situation de communication et prêtons aussi attention à leur disposition (Srpova, 1995).

Les pratiques de communication de l'organisation constituent le deuxième type de phénomènes informationnels et communicationnels auxquels nous souhaitons nous intéresser. Le terme « pratique » vient du mot grecque « *praxis* » qui signifie « action ». Pour le sociologue Pierre Bourdieu, la pratique vient de la coutume et peut être appréhendée comme une improvisation selon les habitus (Bourdieu, 1980). Latour (1996, cité dans Boumhaouad, 2017 : en ligne) suggère de l'appréhender comme « *les lieux, les corps, les groupes, les outillages, les dispositifs, les laboratoires, les procédures, les textes, les documents, les instruments, les hiérarchies permettant à une activité quelconque de se dérouler* ».

En SIC, Davallon et *al.* (2003), précisent que les pratiques sont le résultat d'actions des individus qui « *assument à la fois des styles, des enjeux individuels et des engagements sociaux et professionnels qui les relient à des systèmes normés* » (en ligne). Pour Morillon, l'étude de la pratique peut viser à

« connaître l'usage d'un outil et les comportements, attitudes et représentations des individus se rapportant directement ou indirectement à celui-ci (Jouët, 1993) ; à identifier les mises en relation et enrôlements d'actions en référence aux théories de l'acteur réseau (Akrich, Callon, Latour, 2006) ; ou encore à caractériser des savoir-faire courants, des techniques d'application, des manières d'appliquer des concepts d'une discipline, etc. » (2016 : 48).

Boumhaouad, souligne que les « pratiques d'information et de communication » sont employées en SIC pour « *désigner ce que les acteurs font avec l'information (professionnelle, scientifique, académique, etc.), et pour se référer à la manière dont ils utilisent les dispositifs (notamment numériques) comme infomédiaires ou pour communiquer* » (2017 : 9). Nous adoptons cette dernière acception car elle prend en compte certaines dimensions que nous souhaitons étudier. Nous cherchons en effet, à comprendre comment les acteurs échangent entre eux et comment ces échanges prennent en compte la pénibilité des « sales boulots ». Les documents et supports d'informations peuvent par exemple témoigner des pratiques d'information et de communication d'une organisation. Nous nous intéresserons particulièrement aux pratiques de communication des managers. Elles paraissent pertinentes à étudier dans le sens où, elles sont susceptibles de rendre compte de la manière dont ces acteurs

communiquent avec les salariés, les possibles adaptations qu'ils font lors des interactions avec les salariés et aussi de renseigner sur comment la pénibilité des « sales boulots » est abordée au niveau des managers.

2. Une série de questions secondaires

Plusieurs questions secondaires découlent de la question principale. Nous proposons de les catégoriser suivant les trois niveaux de l'ACO : micro-social, méso-social et macro-social.

A un niveau micro-social, Bouillon et *al.* (2007) soulignent qu'une analyse centrée sur la première dimension des ACO, c'est-à-dire celle constituée par les situations de communication locale, « *peut contribuer à l'étude de l'élaboration des représentations sociales et aux modalités de leur partage dans la mesure où ces processus sont observés en situation, au cours des actions.* » (Bouillon et *al.*, 2007 : 11). Nous avons relevé précédemment que les contraintes psychosociales et mentales, les éléments des environnements professionnel et familial, le vécu, les normes, les identités participent de la manière dont la pénibilité est perçue par les individus. Nous soulignons également qu'il existe des métiers où la pénibilité est socialement acceptée et reconnue de tous, du fait des sollicitations physiques qu'ils requièrent. Nous pouvons alors avancer qu'elle est liée à une représentation sociale. Pour Jodelet (2003), le fait que cette dernière soit une construction sociale, rend la communication fondamentale dans son élaboration. Moscovici et *al.* (2013) résument la relation circulaire de ces deux notions : « *L'une conditionne l'autre, car il nous est impossible de communiquer sans partager certaines représentations, et une représentation est partagée et intègre notre héritage social dès lors qu'elle devient un objet d'intérêt et de communication* » (2013 : 269-270). Dès lors nous nous demandons quelles représentations les agents de service développent-ils de leur métier, notamment de sa pénibilité ? Nous souhaitons savoir comment les représentations du métier et de la pénibilité se traduisent et se construisent dans les interactions entre agents, clients et managers. Kaufmann (2001) précise que la compréhension de la réalité sociale s'acquiert « *à partir des points de vue des acteurs eux-mêmes car ceux-ci sont considérés comme les auteurs de la réalité sociale qui ne peut exister indépendamment de la pensée, de l'interaction et du langage humain* » (Kaufmann, 2001 : 12). Autrement dit, les représentations des agents autour des « sales boulots » et de leur pénibilité, se construiraient dans les interactions sociales (Blumer, 1969, Goffman, 1973), dans les activités langagières (Bateson 1977) et dans les activités réflexives (Schön, 1994). Il s'agit aussi de connaître pour ces agents, les

représentations issues des supports de communication de l'organisation. Ensuite nous cherchons à voir comment les interactions sont susceptibles de participer à la pénibilité au travail. C'est donc en étudiant celles-ci en situation de travail que nous pouvons accéder à la dimension **micro-sociale** des ACO et mettre en exergue, les constructions de sens ou de savoirs sur la pénibilité et les « sales boulots ».

A un niveau méso-social, les ACO revendiquent une analyse du système social de l'organisation du point de vue de la coordination des actions et de l'allocation des ressources entre les parties prenantes. Cet ensemble que Bouillon et *al.* (2007) qualifie de dimension structurelle renvoie simultanément aux acteurs comme représentants d'une catégorie dans l'organisation, ainsi qu'aux dispositifs qui assurent la constitution matérielle de l'organisation et permettent à la fois la constitution de communautés sociales, la transmission d'information et la réalisation de l'activité de travail. Les auteurs rappellent que le registre communicationnel associé à cette dimension est celui de la médiation. La communication est alors analysée du point de vue de la capacité des dispositifs sociotechniques à établir des mises en relation (ou médiations) à un double niveau : « *le premier est celui de la mise en concordance de la contribution des acteurs – salariés, contributeurs plus ou moins invisibilisés, sous-traitants, militants, citoyens... – pour permettre une activité collective. Le second niveau renvoie pour sa part à l'établissement de liens entre l'ici-et-maintenant de l'activité et l'environnement socio-économique et politique plus général.* » (Bouillon, Loneux, 2021 : en ligne). Les auteurs rappellent que ces dispositifs socio-techniques structurant l'activité « *s'incarnent dans des techniques ([...] méthodes d'organisation de la production et de management...)* » (Bouillon et *al.*, 2007 : 11).

Les managers occupent une place centrale à ce niveau méso-social. Bonnet et Bonnet (2008) les définissent comme « *tous ceux qui, dans les entreprises [...] exercent des responsabilités d'orientation et de pilotage des activités* ». (2008 : en ligne). Leurs activités peuvent concerner un management de proximité au plus près des salariés ou un management stratégique portant sur le développement et la pérennité de l'organisation (Bonnet et Bonnet, 2008). Ils se situent entre les salariés et l'administration dont ils sont les relais dans un sens comme dans l'autre. Ils mobilisent, fédèrent autour du travail, garantissent la coordination des activités et la réalisation des objectifs généraux de l'organisation. Mais aujourd'hui, le rôle des managers tend à évoluer dépassant ces cadres évoqués. « *Ils doivent développer des compétences au-delà du périmètre habituel de la gestion et de l'administration, notamment en matière de ressources*

humaines, [...] ou encore de communication [...]. » (Bonnet et Bonnet, 2008 : en ligne). « Maillon de la communication interne » (Andry, 2016 : en ligne), ils assurent la médiation dans l'activité du travail. Dans ce cadre, nos interrogations portent sur leurs « activités de communication ». Il s'agit de porter attention aux interactions, argumentations, échanges de messages et discours de managers sur la pénibilité des « sales boulots ». La diffusion et le partage d'informations sur les risques professionnels par exemple constituent une dimension de la santé au travail. La question est la suivante : Quelles sont les représentations et les pratiques communicationnelles des managers sur la pénibilité des « sales boulots » ? Nous allons appréhender les pratiques des managers et sans prétention d'exhaustivité, dresser une liste des outils et supports ainsi que des usages que ceux-ci en font. De ce fait, nous allons pouvoir accéder au contenu de cette communication qui est mise au service de la coordination des activités et appréhender comment elle est susceptible de participer à la construction des représentations des « sales boulots » et de la pénibilité.

Le macro-social constitue l'ultime niveau des ACO. L'analyse peut notamment porter sur les discours symboliques qui construisent des cadres d'interprétation et une organisation idéalisée⁶¹. Pour Bouillon et al. « *l'organisation est, pour partie, ce qu'elle dit être, et se constitue au travers de ses discours, des signaux qu'elle émet, des idées et idéologies qu'elle relaie et sur lesquelles elle s'appuie de manière plus ou moins explicite* » (2007 : 12). Pour Crozier et Friedberg (1977), elle est un construit humain qui n'a pas de sens en dehors du rapport à ses membres. Ces considérations invitent à porter intérêt à la communication institutionnelle, soit à ses objectifs ainsi qu'à ses moyens et langages, discours et pratiques. Pour Aïm et Billiet, elle « *n'est pas un simple ornement de l'organisation, elle agit sur elle dans la mesure où elle désigne, nomme et qualifie ses actions et ses acteurs : en ce sens, elle l'organise.* » (2020 : en ligne). Multi-objectif, multi-public et multi-technique, la communication institutionnelle, agirait comme

« une matrice qui englobe un triptyque performatif constitué par : le discours institutionnel destiné à mettre en avant le rôle de l'entreprise, sa place et sa responsabilité ; le discours de la marque, prometteur d'une expérience, voire d'une communauté régie par une norme relationnelle ; le discours de l'organisation en tant

⁶¹ Soit « *L'image voulue correspond à la manière dont l'entreprise souhaiterait être perçue ; elle sera traduite dans l'ensemble de ses supports de communication : c'est l'image transmise.* » (Kpoussa, 2015 : en ligne)

qu'entité productive, espace de travail et de relations professionnelles. » (Aïm et Billiet, 2020 : en ligne).

Nous nous demandons quelles sont les pratiques informationnelles et communicationnelles des organisations et notamment les discours tenus institutionnellement sur la pénibilité et les « sales boulots » ? Nous pouvons y accéder par l'entremise de certains documents stratégiques (journal interne, livret d'accueil, lettre d'information numérique...) qui mettent en relation direction et salariés. Ils constituent des supports dans lesquels l'organisation se raconte et déploie ses politiques. Il est en outre à l'origine d'interprétations de la part des salariés.

Au final nous appréhendons la pénibilité des « sales boulots » par l'entremise de trois niveaux d'analyse : interactions inter-individuelles, communication managériale et communication institutionnelle de l'organisation.

Conclusion du chapitre

Dans ce deuxième chapitre nous avons précisé notre problématique qui s'énonce à partir de la question principale suivante : en quoi et comment certains phénomènes informationnels et communicationnels sont susceptibles de participer à la pénibilité des « sales boulots » ?

Pour répondre à cette question nous avons fait le choix de prêter attention à deux types de phénomènes info-communicationnels : les interactions et les pratiques. L'interaction est un concept protéiforme. Elle est symbolique selon Mead (1963), sociale d'après Goffman (1973) et verbale ou communicative selon Olry-Louis et Chabrol (2007). C'est cette dernière que nous retenons dans ce travail, car elle englobe « *le niveau discursif, proprement langagier, et le niveau communicationnel de l'échange, qui a trait à l'ensemble des moyens mis en œuvre pour affecter le processus de communication.* » (Olry-Louis et Chabrol, 2007 : en ligne). Ainsi, la parole, les mimiques, le regard, les gestes, la distance interpersonnelle, les actes ont valeur d'interaction pour nous.

Les pratiques quant à elles, sous-entendent celles d'information et de communication. Boumhaouad, souligne qu'elles sont employées en SIC pour « *désigner ce que les acteurs font avec l'information (professionnelle, scientifique, académique, etc.), et pour se référer à la manière dont ils utilisent les dispositifs (notamment numériques) comme infomédiaires ou pour communiquer* » (2017 : 9).

L'enjeu des ACO est d'aborder l'objet d'étude à partir de trois dimensions s'articulant autour des situations, processus et politiques de communication des organisations. Ainsi, nous appréhendons la pénibilité des « sales boulots » par l'entremise des interactions inter-individuelles, de la communication managériale et de la communication institutionnelle de l'organisation. Chacun de ces trois niveaux s'articule autour des questions suivantes : quelles représentations les agents de service développent-ils de leur métier, notamment de sa pénibilité ? Quelles sont les représentations et les pratiques communicationnelles des managers sur la pénibilité des « sales boulots » ? Quelles sont les pratiques informationnelles et communicationnelles des organisations et notamment les discours tenus institutionnellement sur la pénibilité et les « sales boulots » ?

Chapitre 3 - Quels choix méthodologiques pour une approche communicationnelle de la pénibilité des « sales boulots » ?

La méthodologie est une réflexion préalable sur la méthode et le choix justifié de différentes techniques de recueil puis d'analyse. Ainsi, nous structurons ce chapitre autour de trois points. La première section resitue le terrain sur lequel ce travail est mené. La partie empirique prend appui sur une recherche-action menée au sein d'une entreprise française du secteur du nettoyage industriel. Elle donne lieu à une étude de cas. Nous présenterons la notion de recherche-action et ses apports dans le champ de la communication organisationnelle, après un bref descriptif de l'entreprise.

Dans la seconde section nous détaillons la méthode. Celle-ci se conçoit comme le guide de l'ensemble des techniques de recueil et d'analyse de données qui mène à une meilleure connaissance d'un phénomène. En communication organisationnelle, les recherches sont ancrées dans une perspective distanciée et compréhensive, privilégiant les épistémologies interactionniste et constructiviste ainsi que les approches qualitatives. Nous précisons l'approche et les techniques mobilisées pour collecter les matériaux, en extraire des significations puis les analyser.

Le choix d'une telle méthode n'est pas sans incidence. Elle présente des limites. La troisième section revient sur chacune d'entre elles ainsi que les stratégies ou démarches adoptées pour minimiser leur influence sur les résultats. Certaines difficultés ont aussi jalonné la collecte de données. Elles sont également évoquées dans cette partie.

I. Une recherche-action pour une étude de cas

Ce travail de recherche doctorale a débuté sans terrain prédéfini. C'est à la suite d'un séminaire de l'ex équipe de recherche « Organicom » du Laboratoire d'Études et de Recherches Appliquées en Sciences Sociales (LERASS) que des contacts ont été noués avec une enseignante-chercheuse de l'Université Toulouse 3 Paul Sabatier. Celle-ci nous a mis en contact avec une société qui souhaitait initier des travaux sur la prévention de la pénibilité auprès de ses salariés.

Dans un premier temps, nous proposons de présenter cette société, puis, dans un second temps, de définir la recherche action ainsi que ses implications ou exigences pour le chercheur. Nous justifions ensuite sa pertinence pour appréhender la pénibilité des « sales boulots ».

1. Le terrain de recherche

Pour présenter la société, nous nous sommes appuyés sur les divers documents internes auxquels nous avons eu accès.

1.1 Les caractéristiques de la société A

Nous adoptons « société A » pour désigner le terrain de recherche. C'est une entreprise française de taille intermédiaire, disposant de plus de 250 salariés et dont le chiffre d'affaire ne dépasse le milliard d'euros. A l'instar des autres entreprises du même secteur d'activité, la société A offre à ses clients des prestations de :

- **nettoyage en milieu résidentiel ou hôtelier** (parties communes d'immeubles d'hôtels, de résidences de vacances ou immeubles d'habitation) ;
- **nettoyage des sols et mobiliers de locaux professionnels** (locaux et centres commerciaux, bureaux et locaux type administratif, équipements collectifs : écoles, parkings, hôpitaux, usines, ateliers, etc.)
- **nettoyage spécialisé dans des locaux sensibles** (milieu hospitalier, milieu industriel, y compris nucléaire et informatique)
- **nettoyage de vitres** (en intérieur et extérieur sur des immeubles facile ou difficile d'accès)

- **nettoyage extérieur de tout type de bâtiment.**

1.2 Organisation du travail de la société A

Sur l'organigramme de la société, le **directeur des opérations** est placé après le Président Directeur Général du groupe. Il agit comme un superviseur général et coordonne les activités de toutes les agences placées sous son autorité. Il assure une mission d'appui aux commerciaux et de commercialisation et est garant de la santé et sécurité au travail des agents de service. Le **directeur d'agence** est chargé du suivi des relations avec les clients, du budget, du matériel, de la qualité des prestations. Il coordonne les activités des coordinateurs et des responsables de secteur qui sont les garants de la qualité de la prestation des agents. Il réalise des missions d'audit pour s'assurer de la conformité des produits utilisés et ceux notés sur la fiche de poste, et si les prestations sont bien faites et conformes à ce qui a été mentionné dans le cahier des charges. Dans la hiérarchie, il est placé sous le directeur des opérations. Le **responsable qualité sécurité environnement (RQSE)** est en charge de la mise en place des démarches de certifications en lien avec ces questions. En outre, il veille à ce que les procédures, qu'elles soient réglementaires, légales ou liées à la profession soient appliquées de façon identique sur l'ensemble des agences que compte le groupe. Il travaille en étroite collaboration avec le directeur des opérations, les directeurs d'agence, les coordinateurs et tous les services administratifs. Les **coordinateurs** sont chargés de coordonner et de superviser le travail des agents de service. Ils constituent leur premier interlocuteur et assurent leur mise en place sur site. Cette dernière s'effectue le plus souvent au travers d'une formation au cours de laquelle le coordinateur explique oralement le travail à faire et fait également une démonstration. Le coordinateur forme l'agent aux techniques de nettoyage, à l'utilisation des produits, à la sécurité sur les chantiers. Il transmet aussi aux agents le livret d'accueil et d'autres documents comme le guide méthodologique des pratiques de nettoyage industriel, qui sont mis à sa disposition par la direction générale de l'entreprise. Ainsi, les coordinateurs sont à la fois les relais d'informations de l'administration qu'ils représentent auprès des salariés et aussi les « portes voix » des agents de service pour toute demande auprès de l'administration. Ils sont qualifiés de « cadre de proximité à la figure duale » par Andry (2016), en étant à la fois un supérieur hiérarchique et un subordonné de la hiérarchie. A leur tour, ils rendent compte au Directeur d'agence et au Directeur des opérations dont ils dépendent. Enfin, les **agents de service** sont des salariés assurant les activités de nettoyage sur les différents sites des clients de la société A : locaux d'entreprise et de société (bureaux dans l'administration et dans les banques, les

entrepôts, les écoles) ; hôtels ; immeubles d'habitation (parties communes, cages escaliers). Les activités concernent aussi des interventions ponctuelles et spécifiques comme le décapage, le lustrage, le nettoyage de vitre, de moquette et de toile et l'enlèvement d'encombrants⁶². Nous postulons que le métier de ces agents peut être considéré comme un « sale boulot » car les activités présentent les teintes physique et sociale caractéristiques des « sales boulots ». En effet, la mise au propre d'un lieu expose au contact avec la saleté et parfois au danger du fait des éléments de l'environnement ou du matériel de travail utilisé ; ce qui correspond à la teinte physique (Ashforth et Kreiner, 1999). De même, parce que le métier de nettoyage s'effectue au profit d'autrui ou encore parce qu'il se rapporte dans l'imaginaire collectif au travail domestique (Guerrero et *al.*, 2020), il constitue un métier de servitude. Or, d'après Ashforth et Kreiner (1999), la relation de servitude dans le travail caractérise aussi les « sales boulots ».

Les échanges d'informations et les communications entre l'administration, le management que représentent les coordinateurs et les agents de service s'effectuent au moyen de la communication orale en face à face ou à travers le téléphone, ou encore à travers les supports documentaires, audio-vidéo et les panneaux d'affichage.

Après différents entretiens avec les dirigeants, nous répondons à une commande formulée par la société A qui a émis le souhait d'amoinrir le ressenti de la pénibilité de ses salariés à travers la communication. Nous adoptons pour ce faire une approche clinique de la recherche-action.

2. Une recherche action

Les questions méthodologiques se révèlent essentielles dans le cadre des travaux empiriques en SIC. Parmi les possibilités qui s'offrent aux chercheurs de la discipline, il existe la démarche de recherche-action dont la paternité est attribuée à Kurt Lewin (1946). Elle s'inscrit dans le cadre d'une recherche qualitative (Miles et Huberman, 2005) et appartiendrait, « *aux approches de recherche dites participatives, qui connaissent de multiples déclinaisons (recherche-action intervention, recherche-formation, recherche-collaborative, sociologie d'intervention, sociologie clinique, psychosociologie clinique, etc.)* » (Dumas, 2016 : 223). Dolbec (2003) considère la recherche-action comme une recherche alternative. Pour lui, elle « *se veut une*

⁶² Les encombrants sont des déchets qui, du fait de leur poids et de leur volume, ne sont pas pris en charge par le service de collecte des ordures ménagères. La loi n'établit pas de liste des encombrants, mais en pratique, il peut notamment s'agir des objets suivants : meubles (table, chaises, armoire...), matelas et sommiers, appareils de gros électroménager (lave-linge, réfrigérateur, gazinière...), etc. (Source : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F31954>)

réponse à la critique dirigée contre les sciences sociales qui semblent incapables de fournir, par leurs recherches, des réponses aux nombreux problèmes sociaux qui persistent toujours » (2003 : 505). Ainsi, comme le souligne Vacher (2008), elle a pour objectifs de transformer la réalité et de produire des connaissances correspondantes, issues de la co-construction. De ce point de vue, « *la recherche-action s'inscrit pleinement dans une perspective communicationnelle où la résultante d'un processus de recherche n'est pas le produit d'éléments individuels mais le fruit d'une collaboration et d'une coopération collective* » (Van Cuyck, 2008 : 117). Finalement, nous retiendrons que la recherche-action est « *inséparablement une action de recherche et une recherche d'action. [...] [Elle] a pour objectif d'intervenir dans le tissu des pratiques sociales, afin de transformer celles-ci.* » Resweber, 1995 : 11-12).

En SHS, plusieurs typologies de recherche-action ont été documentées et identifiées en lien avec le degré de participation des acteurs au processus de recherche (Morin, 1992 ; Resweber, 1995 ; Barbier, 1996). En SIC et plus spécifiquement dans le champ de la communication organisationnelle, la recherche-action est perçue comme un moyen de comprendre les situations organisationnelles, dans lesquelles « *la communication est considérée comme une interaction structurée et structurante* » (Bouzon, 2002 : 22). Elle est régulièrement mobilisée par les chercheurs comme cadre pour différents objets d'étude en adoptant surtout une posture interactionniste : « *L'interactionnisme symbolique (Goffman, 1974 ; Strauss, 1992) est ici une référence fondamentale et s'inscrit dans le double constat de l'action située (Suchman, 1987) : agir c'est interpréter des situations et réagir aux circonstances, ce qui procède de l'acte de communication car situations et circonstances sont toujours incarnées.* » (Vacher, 2008 : 20). Selon Vacher (2008), la recherche-action procède de deux approches : « *l'approche ethnographique ou l'observation participante, où le chercheur est toléré dans l'organisation notamment grâce à sa participation au travail ; [et] l'approche clinique ou participation observante, lorsque le chercheur est appelé par l'organisation pour apporter son éclairage sur une situation souvent douloureuse.* » (2008 : 21). Celles-ci s'inscrivent dans une visée compréhensive, proches de deux traditions méthodologiques.

Ainsi, l'approche ethnographique de la recherche-action serait inspirée des méthodes de la *Grounded theory*, développée par Glaser et Strauss (1967). Il s'agit pour le chercheur inscrit dans une démarche inductive, de partir des faits pour arriver à une théorie (ensemble de concepts) destinée à comprendre les comportements. Celle-ci se base sur les matériaux de

terrain qui peuvent être de toute nature comme les entretiens, les fragments de récit, observations, documents, actions, statistiques, etc. (Vacher, 2008).

L'approche clinique quant à elle, serait issue d'une branche des sciences de l'organisation qui s'intéresse aux acteurs en situation de travail. Elle permet de rendre compte des savoirs développés dans les organisations. Il s'agit de cerner le phénomène étudié plutôt que de vouloir l'épuiser (Girin, 1983). Elle part d'une « pathologie » sans pour autant avoir pour objectif de la soigner (Herreros, 2004), sur la base d'une demande exprimée officiellement par l'organisation. Ainsi, elle nécessite la mise en place d'un « dispositif général complexe » (Blondel, 2007) composé d'un comité de pilotage (Girin, 1989) et d'un groupe de recherche. La fonction du premier est de garantir les objectifs de la recherche. Pour Blondel (2007), il constitue le cadre d'élaboration de la problématique provisoire et le lieu des décisions stratégiques telles que le choix des thèmes à explorer la détermination des échéances etc. Quant au groupe de recherche, il est constitué par le comité de pilotage et à partir de l'identification des personnels susceptibles de participer à la recherche et présentant les différentes caractéristiques de la population concernée par le thème à traiter (Blondel, 2007). Le chercheur pour sa part est le garant de la méthode. Il mène la recherche et fait le lien entre les apports théoriques et méthodologiques.

Dans le cadre de ce travail, nous avons recours à une recherche-action inspirée de l'approche clinique. En effet, notre recherche prend appui sur une demande formulée expressément et officiellement par la Société A (avec mise en place d'un comité de pilotage⁶³ et constitution par la suite d'un groupe de recherche⁶⁴) et une partie du travail technique s'articule autour de deux axes méthodologiques tels que revendiqués par l'approche clinique : l'un factuel ou descriptif permet d'appréhender les interactions qui s'établissent entre salariés eux-mêmes et aussi entre salariés et clients. L'autre axe, dit qualitatif, se centre sur l'analyse des représentations des interviewés. En adoptant une posture compréhensive, nous nous focalisons sur les représentations des salariés de la société A afin de voir comment elles participent des interactions humaines et matérielles et des pratiques de communication managériale et institutionnelle. Ainsi, dans cette prise en compte des « *préoccupations des membres du groupe*

⁶³ Dans ce travail, un comité de pilotage a été mis en place dans le cadre de cette recherche par la Direction de la société A. Il se compose du responsable QSE, du directeur des opérations et du responsable d'agence.

⁶⁴ Au départ et afin de nous garantir une indépendance méthodologique, la constitution de l'échantillon nous revenait. Mais très vite nous avons été confronté à des refus de participation à l'étude de la part des agents que nous avons identifiés. Nous avons sollicité le comité de pilotage qui a proposé des nouveaux agents.

de recherche » (Blondel, 2007 : en ligne), nous répondons à la demande du commanditaire qui souhaitait initier des réflexions sur la prévention de la pénibilité auprès de ses salariés.

La recherche-action donne accès au terrain et offre un cadre de transfert de savoirs. Elle permet de disposer de données empiriques pour ce travail de thèse et en retour, elle permet à la société A de bénéficier d'un éclairage sur les représentations de la pénibilité vécue par ses salariés. Cependant, elle soulève plusieurs questions inhérentes à toute recherche, comme la mise en tension de la place et de la figure du chercheur dans son rapport au terrain, celle liée aux choix épistémologiques (Belin et Morillon, 2008), ou encore des négociations à opérer avant d'investir celui-ci. Pour Vacher, l'entrée sur le terrain du chercheur en recherche-action n'est pas simple. Qu'il adopte une posture d'ethnographe ou celle d'un clinicien, « *sa difficulté sera de trouver sa place pour multiplier les angles de vue qui alimenteront sa problématique et [...], il devra faire des compromis* » (2008 : 26). Nous reviendrons sur ces aspects, dans la section consacrée aux limites de la méthodologie.

En focalisant la recherche uniquement sur la société A nous réalisons une étude de cas. Celle-ci consiste en une analyse en profondeur d'un phénomène complexe et de ses spécificités dans leur contexte (Miles et Huberman, 2005). Le recours à la recherche-action se révèle comme propice à sa réalisation. « *Beaucoup de recherches qualitatives recourent à la méthode de l'étude de cas unique, qui peut s'avérer éclairante dans l'analyse et les résultats obtenus, notamment dans le cadre d'une démarche exploratoire en réponse à un raisonnement de type inductif ou abductif.* » (Dumas, 2016 : 226). Elle permet de mobiliser un maximum d'informations à propos du terrain d'investigation ainsi que de l'objet de la recherche. Cependant, il faut admettre que son analyse reste locale, étroite et peu généralisable alors que « *les études de cas multi-sites offrent au chercheur une compréhension plus en profondeur des processus et des résultats de chaque cas, qui lui permettent de tester (et non juste de développer) des hypothèses et lui procurent une bonne représentation de la causalité "locale".* » (Huberman et Miles, 1991 : 57). Pour autant, l'étude de cas unique n'empêche pas certaines généralisations surtout en ce qui concerne les résultats obtenus. Du moins, c'est que revendique Burawoy (2003 : 426) : « *L'étude de cas élargie applique la science réflexive à l'ethnographie afin d'extraire le général du particulier, de se déplacer entre les dimensions micro et macro et de connecter le passé avec le présent en anticipation du futur. Elle se construit en développant ce processus sur fond de théories déjà existantes.* ». Ainsi, à la suite

des résultats de notre analyse, il sera possible d'autoriser, quelques montées en généralité au sujet du lien entre certains phénomènes informationnels et communicationnels avec la QVT.

II. Une méthode inscrite dans un paradigme compréhensif et une approche qualitative

Nous indiquons dans la section précédente que ce travail s'effectue dans le cadre d'une étude de cas adossée à une recherche-action. Différentes méthodes d'élaboration des connaissances peuvent être alors mises en œuvre. Aussi variées les unes que les autres, elles ont été réinventées pour chaque travail (Quivy, Van Campenhout, 1988). Pour Moscovici et Buschini (2003), une méthode est le choix d'une manière de faire et de travailler. Elle guide un ensemble de techniques de recueil et d'analyse de données dans le but de faire émerger une meilleure connaissance ou compréhension d'un phénomène. Pour Jones (2000), aucune méthode n'est supérieure ; le choix d'une au détriment des autres dépendant essentiellement de l'objet étudié et de l'objectif poursuivi. Ainsi, « *chaque chercheur, de par son expérience et ses convictions, privilégiera une épistémologie particulière, une tradition de recherche, des références* » (Jones, 2000 : 4) et « *les connaissances élaborées dépendent intimement du processus choisi pour accéder à la compréhension d'un phénomène* » (Morillon, 2016 : 60). Au-delà des questions de rigueur, tout travail de recherche exige une explicitation détaillée des moyens mis en œuvre afin d'assurer une légitimité scientifique des connaissances produites (Le Moigne, 2001). Nous présentons par la suite, l'approche et explicitons les techniques de recueil et d'analyse que nous avons choisies, en cohérence avec le positionnement épistémologique interactionniste retenu.

1. Une approche qualitative

Notre démarche se veut compréhensive des faits organisationnels, qui sont des phénomènes de sens, que nous tentons de cerner. Par ailleurs, les ACO que nous mobilisons dans le cadre de ce travail, appellent une démarche compréhensive des phénomènes, afin de proposer une « *interprétation en compréhension de l'ensemble étudié* » (Mucchielli, 2009 : 24). Nous inscrivons notre recherche dans un paradigme compréhensif, en postulant pouvoir « comprendre », les représentations et le vécu d'autres êtres (Paillé, Mucchielli, 2003) qui détiennent « la vérité » recherchée. Tchankam, et *al.* précisent que « *la visée compréhensive*

permet de saisir le sens subjectif et intersubjectif d'une activité humaine concrète, à partir des perceptions et actions des différents acteurs en présence. » (2020 : en ligne). Selon, les mêmes auteurs, *« le comportement humain ne peut se comprendre et s'expliquer qu'en relation avec les significations que les personnes donnent aux choses et à leurs actions. »* (Tchankam, et al., 2020 : en ligne). En ce sens, une approche qualitative est privilégiée et considérée comme particulièrement adéquate pour appréhender à la fois *« des représentations, des positionnements, des processus et des logiques d'actions »* (Miège et Paillart, 2007 : 290). Elle permet d'explorer les sentiments et l'expérience des individus (Sawadogo, 2021)⁶⁵ pour accéder à la compréhension d'un phénomène. Elle cherche à appréhender la nature des phénomènes humains ou sociaux, en ressortant soit leur particularité, leur spécificité ou encore leur singularité. Elle fournit des explications sur la composition et le fonctionnement des objets complexes. Ainsi, à l'opposé de l'approche quantitative caractérisée par le contrôle et l'étendue, celle dite qualitative fait référence à la compréhension et à la profondeur. Pour Habhab (2006), la nature des données permet de différencier les deux approches. En SHS, où il s'agit de comprendre et de donner du sens à l'action sociale, *« les données concernent les intentions, les motivations, les attentes, les raisons, les croyances des acteurs qui portent moins sur les faits que sur les pratiques. Ainsi contrairement au quantitatif, le qualitatif reconnaît la non transparence des faits sociaux et leurs spécificités »* (2006 : 51).

Dans ce travail nous opérons un croisement de plusieurs techniques de recueils et d'analyse, afin de collecter et de faire ressortir par la suite de l'objet de recherche, des significations pour nous-même et pour les autres.

2. Le corpus de matériaux de l'étude

Pour appréhender la pénibilité des « sales boulots », il nous faut collecter puis analyser des matériaux pouvant rendre compte des pratiques et de l'agir. Nous décidons de nous intéresser aux discours et aux documents, pour leur capacité à traduire et à matérialiser les échanges et pratiques de communication au sein d'une organisation.

Le discours est une activité langagière particulière qui permet d'accéder par le « dit » au soubassement de l'activité (d'Almeida, 2001). Du fait de sa complexité à plusieurs égards et des difficultés dans son analyse, nous choisissons de nous intéresser au discours comme produit

⁶⁵ <https://scienceetbiencommun.pressbooks.pub/projetthese/>

de la parole entre les individus en situation de travail. Il s'agit des échanges verbaux qui ont lieu entre agents de service pendant leur activité de travail, entre ces derniers et le client chez qui les prestations sont faites ou encore entre eux et leur coordinateur qui constituent leur manager. Ils permettent d'accéder aux représentations des agents de service et aussi à celles de leur coordinateur. Ils constituent la voie d'accès aux dimensions micro et méso-sociales des ACO que nous mobilisons comme cadre d'analyse.

Le document pour sa part est souvent étudié en SIC et arbore différentes définitions. Pour Méyriat (1981), c'est un objet durable qui supporte de l'information et qui sert à la communiquer. Pour ce travail, nous empruntons l'acception de Lamizet et Silem qui le définit comme un « *support d'informations enregistrées à titre permanent et susceptible d'être classé et consulté et éventuellement reproduit. Un document est ce qui enseigne, renseigne, permet de démontrer et qui donc, fait office de preuve* » (1997 : 200) et nous considérons aussi qu'il permet d'appréhender les organisations pour la raison qu'il incarne les différents enjeux stratégiques et politiques de celles-ci. Différentes natures de documents sont produites par la société A : livret d'accueil, catalogue de formation, cahiers de liaisons, manuels de pratique du métier, fiche de poste, manuel QSE, site internet, affichage, etc.

Discours et documents nous permettront de saisir, à travers leur analyse, les représentations de la pénibilité des acteurs de l'organisation ainsi que leurs pratiques de communication visant à les prévenir.

Avant de présenter les différentes techniques de recueil utilisées, précisons que ce corpus de matériaux a été collecté en deux étapes. La première correspond à la phase exploratoire. Van Campenhoudt et al. (2017) précisent : « *L'exploration comprend les opérations de lecture, les entretiens exploratoires et quelques méthodes d'exploration complémentaires. Les opérations de lecture visent essentiellement à assurer la qualité du questionnement, tandis que les entretiens et méthodes complémentaires aident notamment le chercheur à avoir un contact avec la réalité vécue par les acteurs sociaux.* » (Van Campenhoudt et al., 2017 : en ligne). Au cours de cette phase, nous avons mené des observations auprès des agents pour nous imprégner de leur réalité au travail, collecté des documents nécessaires à la compréhension du fonctionnement de la société et mené quelques entretiens non directifs afin de comprendre en profondeur l'objet à étudier avant la phase d'étude proprement dite, qui est la seconde.

3. Les techniques de recueil

L'étape de recueil est fondamentale à toute recherche. Le recueil est l'action permettant d'obtenir des informations auprès de sources multiples en vue d'accroître le niveau de connaissances ou de représentations d'un phénomène donné (De Ketele, Roegiers, 1996). Plusieurs techniques ou instruments s'offrent au chercheur pour recueillir les matériaux : « *choisir un instrument signifie souvent sélectionner à l'avance le type de matériaux qu'on recueillera* » (N'da, 2015 : 124). En étude qualitative, les techniques sont variées mais possèdent certains points communs comme l'absence de quantification et de traitement à la saisie ; l'absence d'*a priori* normatifs et le plus souvent de pré-catégorisation (via une grille opérationnelle par exemple) et la non-directivité sur le fond. Le chercheur est impliqué dans les techniques de recueil qu'il utilise (Mucchielli, 2009). Il s'agira dans leur mise en œuvre de prendre en compte l'absence de la distance « objective » à l'objet qu'elles imposent au chercheur, les rendant très sensibles (Mucchielli, 2002).

Pour Mucchielli (2002) aucune technique ne saurait à elle seule « capturer » la richesse des phénomènes humains étudiés, du fait de leurs dynamismes et évolutions. De ce fait, nous mobilisons l'observation, le recueil documentaire et l'entretien semi-directif. Nous présentons en suivant, la stratégie de recueil de données qui vise à coordonner les différentes techniques choisies.

3.1 L'observation

L'observation vise à collecter des données en observant les individus ou un fait en situation. C'est « *un outil de collecte de données où le chercheur devient le témoin des comportements des individus et des pratiques au sein des groupes en séjournant sur les lieux même où ils se déroulent* » (Martineau, 2005 : 6). L'objectif est de décrire les faits observés, puis de développer des propositions théoriques qui aideront à les comprendre (Jorgensen, 1989).

En SHS, il existe différentes formes d'observation des pratiques qualifiées de directe ou indirecte. Toutefois, les chercheurs ont recours plus fréquemment à l'observation directe car selon Arborio et Fournier : « *elle constitue une façon de résister aux constructions discursives des interviewés en permettant de s'assurer de la réalité des pratiques évoquées en entretien.* » (2021 : en ligne) et de s'assurer une certaine objectivité. Elle se décline en différentes modalités selon le degré d'implication et la posture du chercheur. Ainsi, il est

possible de distinguer l'observation non-participante, l'observation participante et la participation observante (Griaule, 1957 ; Soulé, 2007).

Nous optons dans ce travail pour une observation directe non-participante. Elle caractérise les situations où le chercheur ne participe pas aux activités observées. Elle consiste à être témoin des comportements sociaux d'individus ou de groupes dans les mêmes lieux de leurs activités sans en modifier le déroulement ordinaire. Elle permet le recueil et l'enregistrement des composantes de la vie sociale qui s'offrent à l'observateur. Ce dernier assiste aux actes et aux faits qui produisent les actions des individus, écoute les échanges verbaux, inventorie les objets qui entourent les personnes ainsi que les éléments de son environnement. Le choix de cette technique de recueil, nous paraît justifié eu égard à la problématique de la recherche et au contexte de réalisation de ce travail : elle constitue une des techniques fondamentales mobilisées dans une recherche action (Blondel, 2007). L'observation directe favorise l'immersion et inscrit le chercheur dans une relation de proximité avec son terrain. Selon l'auteur, à travers elle, « *le chercheur s'ouvre à une perspective ethnosociologique qui consiste à observer directement, parfois en y participant, les interactions sociales formelles et informelles qui se nouent dans les contextes concrets de travail.* » (Blondel, 2007 : en ligne). Dans notre cas, elle nous permet d'appréhender partiellement la dynamique d'organisation du travail et celle des relations qui s'établissent entre agents de service d'une part, et entre agents de service et clients ou bénéficiaires de leurs services d'autre part.

Nous avons réalisé des observations auprès de dix-neuf salariés (quinze femmes et quatre hommes, âgés de 22 à 50 ans et dont l'ancienneté dans l'entreprise varie entre 1 an et 10 ans) de la société **A**, toutes durant la phase exploratoire. Dans le choix des agents, nous avons pris en compte des critères qui témoignent d'une diversité des situations de travail. Ceux que nous avons observé travaillent sur différents sites : milieu résidentiel ou hôtelier (cinq observations), bureaux d'entreprises et d'administration (dix observations), entrepôts industriels (quatre observations). Ces agents ont tous un contrat à durée indéterminée à temps partiel ou à temps plein. Leurs prestations sont réalisées à différents horaires dans la journée. Pour certains, leur travail commence à six heures du matin, alors que pour d'autres, il se termine à vingt et une heures. De même, les créneaux sont aussi variés : une heure à trois heures par jour pour certains, et jusqu'à sept heures pour d'autres.

Les observations ont été menées de façon non-participante sur les lieux de travail des agents de nettoyage. Cela signifie que nous avons observé les salariés pendant leurs heures de travail,

sans avoir participé à leur tâche. Dans notre approche, nous avons misé sur la discrétion afin d'influencer le moins possible les salariés dans leurs prestations. L'entrée sur le terrain constitue une étape importante en observation et nécessite une préparation. Celle-ci passe par un repérage des lieux, une recherche d'informations sur la situation à observer et aussi l'identification des « *personnages clés pour rechercher leur accord et appui pendant l'enquête* » (Arborio, Fournier, 2021 : en ligne). Nous nous sommes à ce titre confiés aux coordinateurs pour préparer l'accès au terrain et faciliter la prise de contact avec les agents de service. Ces derniers ont proposé des rendez-vous avec des agents de service, nous ont conduits sur les sites pour chaque observation. Ils nous ont présenté aux agents et aux responsables de site s'il y avait lieu. L'introduction sur site était faite de la façon suivante : « *Joël est un étudiant qui est venu regarder comment et dans quelles conditions nous travaillons. Il n'est pas là pour vous juger. D'ailleurs, il ne connaît rien à notre métier. Son travail vise à aider la société à améliorer nos conditions de travail* ». De notre côté, pour dépasser un rapport potentiellement déséquilibré dû à notre statut, nous avons essayé d'instaurer un rapport de confiance avec les agents observés. Comme le suggèrent Arborio et Fournier (2021), nous avons prêté attention aux actions et interactions qui se déroulent pendant l'activité de travail des agents de service, ainsi qu'aux attitudes, postures et gestuelles qui peuvent permettre de saisir le sens que les acteurs donnent à leur travail. Au final, nous avons pu accéder à des discours et assister à des interactions entre salariés et managers. Nous avons pu recueillir des comportements verbaux et non-verbaux, des opinions ainsi que certains processus sociaux qui s'établissent entre les différents acteurs.

Les prises de note ont été faites au moyen d'un journal de bord. Celui-ci comporte des notes manuscrites prises « sur le vif » à partir des situations observées. Il présente des relevés descriptifs sur le lieu, les acteurs en présence, le déroulement de l'action et sa durée ; des extraits des conversations et des réflexions personnelles sous forme de constats provisoires ou de pistes à explorer⁶⁶. Par la suite, une note d'observation est rédigée. Elle relate de façon factuelle le contenu, le déroulé de chaque action de l'événement, ainsi que les éléments du contexte. C'est en quelque sorte une réécriture intégrale de ce que nous avons observé.

⁶⁶ Ces extraits sont à retrouver en annexes

3.2 La collecte documentaire

Une des techniques que nous avons retenue dans le cadre de cette recherche est le recueil documentaire en vue de la constitution d'un corpus. Selon Delcambre (2000), travailler sur un tel matériau participe d'une méthode de recherche qui s'inscrit dans une tradition socio-anthropologique : « [...] *collecter puis constituer des corpus est une méthode qui permet au chercheur de "quitter le terrain" ou de travailler "à distance du terrain".* » (2000 : 72). Delcambre précise également qu'il s'agit d'une « *série de documents [...], construits ensuite comme une série homogène ou hétérogène mais argumentée, réunis par une identité commune.* » (2000 : 72). Ils peuvent prendre différentes formes et sont de natures variées (Jones, 2000) : écrits, sonores, graphiques et vidéos.

La constitution du corpus documentaire s'effectue en deux étapes. Les sources sont identifiées et les documents sont collectés. La quantité des documents à recueillir est fonction des objectifs poursuivis et de la disponibilité des données. Le cadre de la recherche-action, en favorisant une acculturation avec le terrain, s'est révélé primordial dans la constitution du corpus documentaire. Nous l'avons élaboré en prenant appui sur le recueil de supports d'information et de communication élaborés et/ou diffusés par la société aussi bien auprès de son public interne qu'externe. Nous avons ainsi recueilli plusieurs documents écrits que nous avons regroupés par grands thèmes en fonction de leurs contenus. Nous distinguons :

- **Les documents généraux** : le livret d'accueil du salariés, le document de présentation de la société, le support présentant les valeurs RSE de la société, la charte PNNS (Programme National Nutrition Santé)
- **Les documents « métiers »** : le guide méthodologique de la pratique du nettoyage, la fiche de poste, le cahier de liaison.
- **Les documents de prévention** : fiches d'analyse de risque terrain, catalogue de formation, fiche « Quart d'heure QSE ».

Les documents ont été collectés au siège de la société ou encore à la direction générale des agences mais également sur le lieu de travail des salariés. Nous ne prétendons pas à l'exhaustivité dans le recueil de ce matériau car certains documents ne sont pas accessibles pour des questions de confidentialité. Ainsi que le souligne Dumas : « *La collecte des documents se fait ainsi au gré du terrain et, notamment, de ce que ses acteurs souhaitent bien fournir au chercheur.* » (2016 : 259).

Ces différents documents permettent de caractériser le terrain de recherche, utile à la présentation du contexte organisationnel, ainsi qu'à la compréhension du fonctionnement de la société A et de ses enjeux stratégiques. Ils ont servi aussi à l'élaboration des guides d'entretien. En outre, nous retenons le livret d'accueil pour une analyse qualitative de son contenu. Il incarne les discours institutionnels sur la prévention des risques et est le reflet des politiques de l'organisation en matière de santé au travail. Nous le considérons comme un agent des différents enjeux stratégiques de l'organisation. Il pose aussi les bases du « travailler ensemble », en étant utilisé comme document servant à la formation de démarrage et à l'intégration de nouveaux salariés (Nicolas, 2014). En ce sens, il est potentiellement l'agent de certains comportements chez les salariés. Enfin, il apparaît comme le plus accessible des supports institutionnels pour les agents, contrairement au tableau d'affichage qui est présent au siège de la société, mais moins accessible pour les salariés qui ne se déplacent pas ou très rarement vers l'entreprise. Le livret d'accueil est imprimé et mis à la disposition des coordinateurs qui sont invités à les commenter et à les remettre aux salariés lors de leur prise de poste. Comme le souligne Deley (2000), il met en relation la direction de l'organisation avec son personnel.

L'analyse du livret doit permettre d'en déterminer l'agentivité (Taylor, Van Every, 2000 ; Cooren, 2004), c'est-à-dire, sa capacité à « agir » sur les salariés ou à les « faire agir » autour des enjeux stratégiques considérés. Une telle étude paraît pertinente pour mieux accéder à la compréhension des organisations, car tels que le relèvent De la Broise et Grosjean, en contexte de travail, « *les écrits, les textes produisent des simulacres, structurent des langages, et organisent des rapports sociaux* » (2010 : en ligne). Les travaux de Grosjean et Lacoste (1999), Taylor et Van Every (2000), Cooren (2004) soulignent que les textes dans les organisations structurent les échanges, participent à la prise de décision collective, supportent la coordination des activités et produisent l'organisation.

L'étude du livret d'accueil permet ainsi d'accéder à la dimension macro-sociale de l'organisation. Étant essentiellement un support d'information, il relève de ce que nous qualifions de « phénomène informationnel ».

3.3 L'entretien semi-directif

L'entretien est la troisième technique mobilisée dans cette recherche. Tout comme l'observation, il est couramment mobilisé dans le cadre de la recherche-action. Il se base sur la

communication verbale (et non verbale) pour recueillir des informations en lien avec les objectifs d'étude fixés (Morin, 1994). Il constitue l'outil idéal à privilégier pour collecter des opinions, des croyances ou des attitudes ainsi que pour comprendre des comportements et en analyser les causes profondes (de Singly, 2001). Pour Blanchet et Gotman (2006) « *l'enquête par entretien est l'instrument privilégié de l'exploration des faits dont la parole est le vecteur principal. Ces faits concernent les systèmes de représentations (pensées construites) et les pratiques sociales (faits expérimentés)* » (2006 : 25). Ainsi, il permet au chercheur d'appréhender le sens que les acteurs donnent à la réalité sociale ou comment ils la construisent (Kaufmann, 2011).

La littérature identifie plusieurs types d'entretiens dont certains plus connus que d'autres. « *Ils portent différents noms : individuel, collectif, directif, semi-directif, non directif, libre, compréhensif, impersonnel, approfondi, informel, histoire de vie, récit autobiographique, etc.* » (Sauvayre, 2013 : en ligne). Pour notre part, nous avons retenu le cadre de l'entretien individuel. Celui-ci en prenant la forme d'un échange dyadique entre le chercheur et la personne interrogée, permet d'accéder à la perception des salariés vis-à-vis de la pénibilité. Il nous aidera également à comprendre comment ces derniers construisent leurs représentations autour de notre objet de recherche, mais aussi d'accéder aux pratiques des acteurs de notre organisation.

Sauvayre (2013) souligne qu'un mode de recueil basé sur les questions ouvertes permet à l'interviewé de s'exprimer en toute liberté en proposant un large éventail de réponses possibles au lieu de répondre par « oui » ou par « non », de développer des points de vues personnelles et d'expliquer toute la complexité d'une situation donnée. Dans ce sens, nous optons pour un entretien semi-directif, largement utilisé en SHS et qui autorise cette possibilité. Celui-ci « *combine attitude non-directive pour favoriser l'exploration de la pensée dans un climat de confiance et projet directif pour obtenir des informations sur des points définis à l'avance* » (Berthier, 2010 : 78). Contrairement à celui qualifié de directif, l'entretien semi-directif offre plus de souplesse au chercheur. Ce dernier, à partir d'un guide d'entretien structuré en thèmes principaux et secondaires à aborder, posera des questions à l'enquêté (Quivy et Van Campenhoudt, 2006).

Si chacun des thèmes du guide doit être évoqué lors de l'échange, l'enquêteur n'a aucune obligation de les aborder dans un ordre établi ; ce qui lui confère une grande liberté dans la manière dont il introduit les thèmes (Merton et al., 1990). Toutefois, il doit veiller à ce que cela

se fasse suivant le flux conversationnel de l'échange, afin de favoriser la libre expression de l'interviewé. L'entretien semi-directif offre, en outre, l'avantage de limiter le risque de récolter une trop grande quantité de données ou encore celles qui n'ont rien directement avec le sujet de l'enquête : « *Autant que faire se peut, il sera souple avec l'interviewé afin que celui-ci puisse parler ouvertement dans les termes et l'ordre qui lui conviennent* » (N'Da, 2015 : 144). De plus, cette technique inscrit « *le chercheur dans des logiques d'ouverture vis-à-vis des propos tenus par la personne interrogée et de rester attentif aux idées et aux informations énoncées, de manière à pouvoir rebondir sur certaines en vue de les approfondir.* » (Dumas, 2016 : 261).

→ « *Echantillon* »

Pour la phase exploratoire, nous avons mené des entretiens auprès de deux coordinateurs et du responsable qualité. Nous les avons choisis parce que, de par leur position, ils sont acteurs centraux de la société et ont une bonne connaissance de l'objet. Pour la phase d'étude, notre échantillon est élaboré selon les principes d'hétérogénéité et de saturation (Sauvayre, 2021). Le premier oblige à choisir, pour une population donnée, les individus les plus différents les uns des autres, alors que le second demande à augmenter le nombre de personnes interviewées tant que de nouvelles informations n'apparaissent pas ou que les entretiens n'apprennent plus rien de nouveau quant à la problématique de recherche (Sauvayre, 2013). Si l'échantillon peut de ce fait être relativement important, Griffin et Hauser (1991) préviennent qu'au-delà de vingt interviews, les informations nouvelles deviennent marginales.

Au regard des ACO nous choisissons d'interviewer différents acteurs de la société **A** dans la phase d'étude. Il s'agit des agents de service, des coordinateurs qui sont les managers et enfin les membres de la direction. **Les agents de service (AS)** ou les agents de nettoyage sont des salariés que la société **A** met à disposition des entreprises clientes pour effectuer des prestations de nettoyage ou de mise en propreté. Leur travail les met en contact avec la saleté, faisant d'eux, *a priori*, des travailleurs du « sale boulot ». En les questionnant nous pourrions accéder à leurs représentations et perceptions sur leur métier et notamment sa pénibilité. Par ailleurs, parce qu'ils sont des « cibles » des actions d'information et de communication de l'organisation, ils pourront également exprimer leur point de vue, réflexions personnelles, leurs représentations sur la communication mise en œuvre par le management et la société **A**.

Les coordinateurs (CO) occupent une place d'acteur central dans l'organisation du travail de la société en jouant un rôle de médiateur. Ils sont au cœur des échanges d'informations et de

communication entre la direction, les clients et les agents de service. Ils assurent la coordination des activités, favorisent le dialogue, la discussion, les négociations et la construction d'une relation (Brulois et Charpentier 2013) entre ces différents acteurs. Les entretiens avec ce groupe cible et celui des membres de la direction doivent nous permettre d'en savoir plus sur le contenu de la communication managériale et au moyen de quels supports celle-ci prend-elle forme. Notre acception de cette forme de communication est celle proposée par de La Broise et de Sadowski (2010) qui la considèrent comme l'ensemble des pratiques communicationnelles de la part du "management" de l'entreprise dans une logique d'acceptabilité des actions et de productivité. Seulement, comme le suggèrent Floris (1996) et Le Moëne (1994), la communication managériale dépasse la sphère des managers et concerne, entre autres, l'équipe de direction, les professionnels de la communication, les responsables des ressources humaines, les cadres de l'entreprise. C'est pourquoi, nous élargissons les acteurs de la communication managériale aux **membres de la direction** à savoir le directeur des opérations (DO), le directeur d'agence (DA) et le responsable qualité sécurité environnement (RQSE). Par ailleurs, les entretiens avec ces derniers vont nous permettre également d'accéder aux visées de la politique de communication institutionnelle de la société **A** et de comprendre autour de quelles valeurs celle-ci s'articule. Nous accédons ainsi aux dimensions méso et macro sociales de l'organisation.

Dès lors que nous avons établi les grandes catégories, il s'agit de sélectionner les personnes à interroger. Pour les dirigeants, la société en compte quatre : le Président Directeur Général, le Directeur des opérations, le responsable d'agence et le responsable Qualité Sécurité et Environnement. Pour les coordinateurs, il y en a sept. Le choix des agents de services a été plus complexe. Nous avons évoqué que notre échantillon a été construit sur le principe d'hétérogénéité. Ainsi, il fallait veiller à ce que tous les salariés soient représentés dans leur diversité à partir des critères qui incarnent celle-ci. Il s'agit du niveau de qualification, de l'échelon, de l'existence ou non d'un handicap et de l'origine géographique des salariés. D'autres critères comme l'âge, l'ancienneté dans la société et dans le métier, le nombre d'heures mensuelles sont également pris en compte. Ainsi, une trentaine de profils d'agents a pu être dressé. Les tentatives de prise de contact avec ces derniers en vue de la réalisation des entretiens ont été infructueuses. Plusieurs raisons sont évoquées par les agents pour justifier leur refus de participer, nous y reviendrons dans la section consacrée aux difficultés rencontrées. Finalement, nous nous sommes remis à la société pour une aide au recrutement des agents. La direction de la société a proposé une liste d'agents correspondants aux profils établis et s'est

assuré de leur recrutement, dans la majorité des cas, par les coordinateurs. A ces derniers, nous avons remis un argumentaire rédigé pour faciliter l'explication de la démarche. Cette manière de procéder présente de potentiels biais et certaines limites explicités dans la section III dédiée aux limites méthodologiques.

Au total, **dix-sept** personnes ont été interviewées lors de la phase d'étude à raison de :

- **Trois de l'équipe de direction** : le directeur des opérations, le directeur d'agence et le responsable qualité sécurité et environnement. Ils ont entre dix et vingt-cinq ans d'ancienneté dans la coordination des activités dans les métiers de nettoyage.
- **Trois coordinateurs** : ils sont tous des hommes et ont entre sept et quinze ans d'ancienneté dans la société **A**, en tant que superviseur des activités des agents de service
- **Onze agents de services** : six femmes et cinq hommes. Ils ont entre 34 et 60 ans. Quatre agents travaillent à temps plein (151,67 heures mensuelles). Sept travaillent à temps partiel avec des durées allant de 17 heures à 100 heures mensuelles. Ils travaillent dans les secteurs de l'habitat et tertiaire. D'autres relèvent du multiservice (agents polyvalents). Pour ce qui concerne leur ancienneté dans le métier, elle varie entre trois et vingt-cinq ans.

Bien que cette thèse se réalise dans le contexte particulier de la pandémie de coronavirus, nous avons privilégié le mode d'entretien en face-à-face. Celui-ci offre, en effet, la possibilité d'avoir une interaction dynamique avec les interviewés, pouvant contribuer à une relation de confiance et à les encourager à exprimer leurs pensées et opinions de manière plus ouverte et libre (Tétreault, 2014). Ceci peut permettre d'obtenir une compréhension approfondie des sujets étudiés. Les aspects non verbaux auxquels nous avons accès lors des entretiens en face-à-face, tels que les expressions faciales, les gestes, les regards, peuvent fournir des informations importantes sur les attitudes, les émotions et les dynamiques sociales et permettent d'adapter l'animation de l'entretien.

Les entretiens avec les membres de la direction et les coordinateurs ont été effectués dans leur bureau et en salle de réunion pour ceux qui travaillent en *open space* dans les locaux de la société. Ceux des agents de service se sont déroulés pour certains dans des lieux qualifiés de « neutre », rassurant et sécurisant pour ces derniers, « *des lieux où ils se sentent comme chez eux* » (Beaud et Weber, 2010 : 173) et qu'ils nous ont proposé eux-mêmes comme les jardins,

les parcs. Pour d'autres, les entretiens se sont déroulés au siège de la société (trois entretiens sur onze), bien que nous pensions que les locaux de la société A paraissent non appropriés pour cet exercice car ils sont le siège de l'entreprise et l'incarnation de ce lieu de pouvoir et que la parole n'y sera pas libre. Mais nous n'avons pas eu d'autres choix que d'accepter cela. Les agents en question ont préféré que cela se fasse au siège de l'entreprise, plus proche de leur lieu de d'habitation et aussi du fait qu'ils ne sont pas autorisés à rester sur leur lieu de travail une fois leur prestation terminée. En conséquence, les entretiens ne peuvent pas y avoir lieu.

→ *Guide des entretiens*

Le guide d'entretien comporte des éléments correspondant aux questions posées à un moment donné (Bertaux, 2005). L'une de ses fonctions est d'offrir de la rigueur scientifique dans la démarche d'enquête : « *Se munir d'un guide favorise la collecte de l'ensemble des indicateurs et des informations nécessaires pour la mise à l'épreuve des hypothèses. [...] C'est s'assurer de disposer des données requises auprès de chaque enquêté pour une analyse ultérieure* » (Sauvayre, 2021 : en ligne).

Pour Dumas, « *les caractéristiques de la population étudiée déterminent en partie l'élaboration de la grille d'entretien* » (2016 : 266). Trois guides d'entretiens ont été élaborés, un pour chaque catégorie d'acteur. Ils ont été construits conformément à nos questions principales et secondaires afin d'appréhender communicationnellement la pénibilité des « sales boulots ». Ils s'articulent autour de quatre à cinq thèmes avec quelques questions de relance. Par ailleurs, afin que le guide ne devienne contre-productif et ne nuise à la relation entre enquêté et enquêteur (Sauvayre, 2021), ce dernier doit en éviter un usage trop rigide et se doit de le connaître sans avoir à le consulter (Blanchet et Gotman, 1992). Ceci implique une thématisation simplifiée. Les thèmes abordés lors de l'entretien avec les agents de service ont été les suivantes :

- Thème 1 : « **Perception du métier d'agent de service** » : met en évidence la manière dont les agents de service se représentent leur travail
- Thème 2 : « **Missions** » : cerne le contexte de travail et les tâches des agents de service
- Thème 3 : « **Sollicitations physiques et émotionnelles** » : met en évidence la définition des salariés de la pénibilité et les facteurs qui l'influencent selon eux

- Thèmes 4 : « **Pratiques de communication** » : permet de recenser les pratiques de communication entre coordinateurs et agents de service, et aussi entre agents de service ainsi que le contenu des échanges

Les échanges avec les coordinateurs ont tourné autour des thématiques suivantes :

- Thème 1 : « **Perception du métier d'agent de service** » : met en évidence la manière dont les coordinateurs se représentent le travail d'agents de service
- Thèmes 2 : « **Missions** » : Pour cerner le contexte de travail, les tâches et les missions des coordinateurs
- Thème 3 : « **Sollicitations physiques et émotionnelles** » : recenser les sollicitations tant physiques et émotionnelles auxquelles les agents sont exposés dans le secteur du nettoyage.
- Thème 4 : « **Pratiques managériales** » : appréhender le mode de management mis en œuvre par les coordinateurs.
- Thème 5 : « **Pratiques de communication** » : accéder aux pratiques de communication des coordinateurs.

Quant au guide des membres de la direction, il a porté sur les thématiques suivantes :

- Thème 1 : « **Société A** » : recueillir des informations sur la société et les valeurs choisies pour structurer les activités et prestations.
- Thème 2 : « **Communication** » : comprendre les visées de la politique de communication globale de la société.
- Thème 3 : « **Qualité de vie au travail/pénibilité/prévention des risques** » : accéder à la politique de prévention des risques de la société et aux actions mises en œuvre pour améliorer la qualité de vie des salariés.

En plus des différents thèmes, nous avons rédigé une consigne qui sert de cadre introductif aux différents entretiens. Elle vise à rassurer sur de nombreux points, l'interviewé qui peut avoir des appréhensions, des incertitudes et des questions, pour favoriser sa prise de parole et à instaurer un climat de confiance (Sauvayre, 2021). Ainsi comme Ghiglione et Matalon (1985) invitent à le faire, notre consigne apporte les précisions suivantes aux enquêtés : notre nom et appartenance institutionnelle ; l'objet de la recherche ; comment avons-nous procédé pour sélectionner les participants ; la durée estimée de l'entretien ; les modalités de recueil de

données ; les règles d’anonymat et de confidentialité ; le déroulement de l’entretien et les attentes. Sur ce dernier aspect, nous avons tenu à rassurer les enquêtés qu’il n’y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses et que l’objectif n’est pas de juger leurs pratiques professionnelles.

Les entretiens ont été enregistrés à l'aide d'un enregistreur et d'un téléphone portable pour éviter d'éventuelle perte de données. Nous avons également pris quelques notes mais celles-ci ont été très sommaires afin de favoriser la posture d'écoute. Les entretiens ont duré en moyenne entre quarante-cinq minutes et une heure (que ce soit les agents de service, les coordinateurs ou les membres de la direction).

Observations, recueils documentaires et entretiens permettent d’accéder soit aux représentations des acteurs sur la pénibilité au travail soit aux discours et pratiques de communication institutionnelle et managériale. Les techniques d’analyse utilisées sont présentées par la suite.

4. Les techniques d’analyse

Après la collecte, nous avons procédé à un dépouillement de l'ensemble des données recueillies grâce aux différentes techniques mobilisées. Les entretiens ont été retranscrits intégralement, sans les longues hésitations, les phrases laissées sans sens, les formulations incompréhensibles ou encore les mauvaises prises de son pendant l'enregistrement. Afin de garantir l’anonymat des interviewés, nous avons procédé à un codage en remplaçant leur prénom. Le directeur des opérations, le directeur d’agence et le responsable qualité sécurité environnement sont désignés respectivement par « DO », « DA » et « RQSE ». Les coordinateurs sont anonymisés avec la mention « CO » et les agents de service avec « AS » suivi d’un chiffre, comme le montre l’exemple suivant : « AS1 » ou « CO3 ». Les notes d’observations rédigées et les matériaux issus des recueils documentaires ont été triés et regroupés par catégorie.

Nous nous retrouvons ainsi en face d’une information qualitative recueillie, particulièrement riche qui nécessite d’être analysée afin de répondre à nos questionnements. L’analyse portant sur ce type de matériau est qualifiée de qualitative et désigne :

« l’ensemble des opérations matérielles et cognitives – actions, manipulations, inférences – non numériques et non métriques qui, prenant leur source dans une enquête qualitative en sciences humaines et sociales, sont appliquées de manière systématique et délibérée

aux matériaux discursifs issus de l'enquête, dans le but de construire rigoureusement des descriptions ou des interprétations relativement au sens à donner aux actions ou expériences humaines analysées, ceci en vue de résoudre une intrigue posée dans le cadre de cette enquête. » (Paillé, Mucchielli, 2021 : 101).

L'analyse qualitative de données revient à appliquer un ensemble de techniques aux matériaux afin de les « faire parler » pour en extraire du sens et de la signification (N'da, 2015). En s'insérant dans une optique de découverte, de construction de sens, de description, de validation des processus ou de compréhension et non dans une logique de la preuve, cette analyse s'organise en deux phases. La première invite à l'application des techniques sur le corpus de données recueillies. La seconde consiste en une interprétation, une démarche d'attribution de sens et de significations faisant appel à l'intelligence, au vécu et aux jugements du chercheur (Moliner, et al., 2002). Nous avons mobilisé une analyse de contenu qualitative. Développée par Berelson dans les années 1940, elle est, selon Bardin (2013), un ensemble de techniques ou d'outils mobilisables dans l'analyse des « communications », qu'elles soient écrites (transcription d'entretien, compte rendu de réunion, note de service, journaux d'entreprises, livret d'accueil), orales (discours audio, conversions, etc.) ou iconiques (signaux, pictogrammes, photographies, etc.). L'analyse de contenu prend différentes formes. Elle est thématique s'il s'agit d'une analyse des « signifiés » et lexicale si elle porte sur des « signifiants » (Bardin, 2013).

Dans ce travail, nous avons choisi de procéder à une analyse de contenu thématique des transcriptions d'entretien et du carnet de bord d'observation. Celle-ci consiste à « *procéder systématiquement au repérage, au regroupement et, subsidiairement, à l'examen discursif des thèmes abordés dans un corpus, qu'il s'agisse d'une transcription d'entretiens ou de divers types de documents (organisationnels, gouvernementaux, littéraires).* » (Paillé, Mucchielli, 2021 : P270). Les thèmes désignent une série de mots ou d'expressions courtes qui permettent de résumer l'essentiel d'un propos ou d'un document. Nous avons adopté une thématisation en continu, consistant « *en une démarche ininterrompue d'attribution de thèmes* » (Paillé, Mucchielli, 2021 : 275). Ainsi, les thèmes sont identifiés et notés au fur et à mesure de la lecture des textes et en se référant à la revue de littérature conformément aux questions de recherche. Ils sont ordonnés et regroupés et finalement hiérarchisés sous la forme de thèmes centraux et sous-thèmes. Pour chacun d'eux, *des verbatim* associés servent de phrases témoins. Ainsi nous

avons pu établir des grilles d'analyse⁶⁷ qui sont appliquées à l'ensemble des entretiens et au corpus documentaire afin d'identifier le ou les sens qui y sont contenus et les manières dont ils parviennent à faire sens (Mucchielli, 1996).

Nous avons aussi adopté une analyse de contenu thématique pour le livret d'accueil. Cependant, elle a été particulière, du fait que c'est une étude de son agentivité qui est faite. L'agentivité des textes a fait l'objet de quelques travaux en communication organisationnelle (Morillon, 2009 ; Cooren, 2010 ; Fauré, 2010). Elle postule que les textes ont une « capacité d'agir et de faire agir » (Taylor et Van Every, 2000 ; Cooren, 2004), dans le sens où les textes organisent et structurent les organisations (Cooren, 2010 ; De la Broise et Grosjean, 2010). L'analyse du livret d'accueil a consisté à identifier dans ce support, des éléments (écrits, images, symboles, pictogrammes, etc.) susceptibles « d'agir sur » et/ou de « faire agir les salariés » au regard de la pénibilité des « sales boulots ». L'« agir sur » les salariés relève donc de tout ce qui appartient au registre du cognitif et de l'affectif c'est-à-dire de l'ordre d'agir sur la connaissance des salariés, du « faire apprécier » puis du « faire adhérer » à un projet de l'organisation par exemple. Quant au « faire agir », il relève du conatif. Il vise un changement de comportement ou la pose d'actes comme par exemple l'adoption d'une « bonne posture » ou le port d'équipements de protection pour prévenir les risques et la pénibilité.

L'analyse de contenu du livret d'accueil, a été faite à partir d'une liste de mot-clés que nous avons définie préalablement : « santé » « sécurité au travail », « prévention », « risques », « pénibilité », « sale », « propre », « saleté », « propreté » « accidents, « souffrance », « troubles musculo-squelettique », « douleurs ». Nous avons également dressé une liste de mots susceptibles d'aider à l'identification d'une potentielle agentivité : « devoir », « contacter », « agir », « référent », « action ». Nous avons aussi cherché à repérer ce qui relève des injonctions, c'est-à-dire l'usage du point d'exclamation et l'emploi de l'impératif par exemple. Nous avons alors pu identifier des formes d'agentivité autour de la prévention des risques et de la pénibilité des « sales boulots ».

III. Limites méthodologiques et difficultés

Nous avons eu recours à une méthode qui ne « *ne constitue pas en elle-même la méthodologie, mais bien l'opérationnalisation des choix méthodologiques* » (Savoie-Zajc et Karsenti, 2004 :

⁶⁷ Les grilles d'analyse pour les entretiens semi-directifs et pour le corpus documentaire sont disposés en annexes

113). Ces choix renvoient à l'ensemble de la démarche mobilisée : du choix de l'approche jusqu'aux retombées de la recherche en passant par les techniques de recueil et d'analyse (de Saint-André et *al.*, 2010). S'ils amènent le chercheur à adopter un point de vue particulier pour étudier de façon originale son objet de recherche, ils présentent également des limites. Ainsi, nous en relèverons quelques-unes qui sont inhérentes au contexte de recherche et à la méthode, puis nous exposerons les difficultés auxquelles nous avons été confrontés durant ce travail.

1. Limites méthodologiques

Nous relevons quelques limites à ce travail. Elles sont liées essentiellement à la méthode choisie.

Ce travail est une étude de cas. Elle relève de l'ordre de la micro-analyse et permet d'accéder en détail aux réalités du phénomène étudié à travers les techniques de recueil et d'analyse mobilisées. Pour Roy (2003), c'est une approche qui permet de développer des connaissances sur des sujets peu étudiés. Seulement, une de ses limites est qu'elle s'intéresse à peu d'individus et n'est donc pas représentative de la population (Roy, 2003). Ainsi, les possibilités de généralisation scientifique des résultats obtenus sont très restreintes (Terrisse, 2002). Pour Eisenhardt (1989) et Yin (2009) la seule généralisation peut être théorique ou analytique : formulation de nouvelles théories qui ne prétendent pas au statut de théories « universelles » mais plus modestes et relatives à une population spécifique (Eisenhardt, 1989).

Les refus de participation de plusieurs agents de nettoyage aux entretiens, aux motifs de manque de temps (certains agents évoquent travailler pour plusieurs employeurs et donc affirment ne pas disposer de temps à consacrer aux entretiens) et de désintérêt (certains agents ont avoué ouvertement qu'ils ne trouvent aucun intérêt à participer à l'étude), nous ont conduits à solliciter le comité de pilotage qui a proposé et recruté d'autres agents. Cette manière de procéder pour le recrutement des agents est qualifiée « *d'effet boule de neige* » (Sauvayre, 2013 : en ligne). Celui-ci consiste à recourir à des intermédiaires comme les dirigeants d'entreprise pour obtenir la participation des enquêtés (Sauvayre, 2013). Le fait que la mise en relation avec les interviewés ait été favorisée par le comité de pilotage peut avoir un impact sur la fiabilité des données recueillies. Les agents interviewés par peur de représailles, peuvent ne pas se confier de manière franche. Par ailleurs, aux yeux de certains enquêtés, nous sommes un envoyé de la direction et dans ces cas, Dulaurans (2012) fait remarquer que : « *par peur des*

répercussions professionnelles directes, les échanges peuvent être biaisés, les informations sous contrôle, la parole contenue voire censurée, ce qui ne donne pas accès à la vérité des situations » (2012 : en ligne). Notre attitude a été de clarifier la mission. C'est une étude à visée universitaire et il s'agit avant tout de comprendre leurs représentations et pratiques et non de les juger. Nous précisons également que les résultats de la recherche dépassent le seul contexte de l'étude et ils présentent un intérêt significatif sur le plan théorique. Nous leur avons aussi donné des garanties d'anonymat et de confidentialité données. Ceci a semblé mettre en confiance les agents qui se sentent, d'une certaine manière, valorisés.

Une autre limite que nous pouvons formuler à ce travail porte sur les biais éventuels qui pourraient surgir des techniques de recueil. L'observation présente un effet d'intrusion de l'observateur (Beaugrand, 1988). La présence de l'observateur peut amener la personne observée à modifier son comportement. Selon N'Da, dès qu'un être humain observe ouvertement un autre, des interactions psychologiques s'engagent entre eux. « *Dans cette situation, il n'y a pas un observateur et un "observé" mais bien deux observateurs qui se découvrent et interprètent ce qu'ils voient l'un de l'autre en fonction de ce qu'ils sont et adaptent en conséquence leur conduite à la situation* » (2015 : 125-126). Ainsi, il se peut que nous n'ayons pas eu accès réellement aux pratiques des agents. C'est pourquoi nous misons sur un croisement de plusieurs modes de recueil pour minimiser cette limite.

La quantité de données recueillies peut être relevée comme une limite à ce travail. Certes, nous mobilisons une approche qualitative dans le recueil des données. Cependant, si nous voulons prétendre à un recueil exhaustif d'informations, nous devons miser sur la saturation des données, un des principes forts de l'échantillonnage qualitatif pour un entretien. Selon Griffin et Hauser (1991), la saturation de données n'intervient qu'au-delà de vingt interviews. Ainsi, en-deçà de ce nombre, elle risque de ne pas être atteinte. Nous n'avons pas pu atteindre ce nombre car plusieurs agents correspondant aux profils d'interviewés que nous avons dressés ont refusé les entretiens pour des motifs que nous avons évoqués plus haut. Nous avons dû faire seulement avec ceux qui ont accepté de participer à l'étude. Ce qui fait que nous n'avons pas pu respecter non plus le critère de diversité de notre échantillon. Face à cette limite, nous avons misé sur la triangulation des données (Savoie-Zajc, 2019), en conjuguant à la fois trois techniques de collecte de données : l'observation, l'entretien semi-directif et le recueil documentaire. Ceci doit nous permettre d'approfondir la compréhension du phénomène étudié et de consolider l'analyse des résultats (Tétreault, 2014).

Au-delà des limites, nous avons aussi rencontré quelques difficultés. Elles sont détaillées en suivant.

2. Les difficultés liées au recueil de données

Les difficultés sont essentiellement liées au recueil de données et peuvent se structurer autour de deux points. Le premier concerne l'accès au terrain de recherche et le second porte sur la réalisation des entretiens.

2.1 Une collecte donnée retardée par la crise sanitaire liée au coronavirus

Ce travail de recherche se réalise dans un contexte particulier. Nous l'avons entamé sans terrain particulier pour la partie empirique. En début d'année 2019, nous disposons d'un terrain de recherche prêt à être investigué et conformément au calendrier établi, nous avons commencé la phase exploratoire par une immersion dans l'entreprise pour nous imprégner des réalités de celle-ci et réaliser les premières observations à partir de novembre 2019. Alors que cette première phase a pris fin en février 2020 et que nous nous apprêtons à négocier la réalisation des entretiens semi-directifs, la crise sanitaire liée au coronavirus nous a contraints à tout surseoir. Il s'ensuit alors plusieurs mois de fermeture des entreprises et d'inactivités. Nous n'avons pu reprendre les négociations qu'à partir de novembre 2021.

2.2 Des difficultés pour obtenir des rendez-vous d'entretien avec les agents

La seconde difficulté est liée à la collecte de données auprès des agents de service. Bouzon (2010) note : « *les acteurs sociaux n'ayant ni vocation à être interviewés, ni à s'expliquer, ni à donner des renseignements sur eux-mêmes, le recueil de données pertinentes résulte d'une négociation souvent délicate* » (2010 : 11). Nous avons véritablement été confrontés à ces négociations. Bien que la société A dispose de plus de cinq cent salariés, cela n'a pas été aisé d'en trouver pour participer aux entretiens. Lorsque nous avons essayé de rentrer directement en contact avec les agents de service pour négocier des rendez-vous, malgré toutes les assurances d'anonymat et de confidentialité données, nous avons essuyé beaucoup de refus. Pour les uns, le motif évoqué est le manque de temps, arguant qu'ils ont plusieurs employeurs et donc n'ont pas le temps à consacrer aux entretiens. Pour d'autres, une fois que nous nous sommes présentés et que nous avons expliqué le contexte de la recherche, ils ne donnaient pas suite. D'autres encore disent qu'ils ne trouvent aucun intérêt à participer à l'étude. Cette

difficulté a été quelque peu surmontée grâce à l'appui du comité de pilotage, comme nous l'avons évoqué un peu plus haut.

Conclusion du chapitre

Ce troisième chapitre est consacré à la clarification de nos choix méthodologiques pour étudier la pénibilité des « sales boulots ». Le terrain de recherche de ce travail se prête à une étude cas ancrée dans un contexte de recherche-action, avec des implications diverses pour l'opérationnalisation de la collecte des données. Il a été suggéré par une société de nettoyage française, que nous désignons par société A qui souhaitait mener des travaux sur la prévention de la pénibilité auprès de ses salariés.

Pour rappel, nous souhaitons approcher communicationnellement la pénibilité des « sales boulots » au sein de la société A, dans une démarche mobilisant les ACO. Nous avons à cet effet retenu, une méthode qualitative que nous inscrivons dans une approche compréhensive telle que revendiquée par les ACO. Nous avons fait le choix de croiser trois techniques de collectes de données : l'observation, l'entretien, et la constitution d'un corpus documentaire. Au total, nous avons mené auprès d'agents de nettoyage, dix-neuf observations non-participantes en phase exploratoire et onze entretiens semi-directifs en phase d'étude. Nous avons aussi réalisé trois entretiens avec les coordinateurs et trois autres avec les membres de la direction en phase d'étude. Un corpus documentaire a été également élaboré. Il est composé de documents généraux (par exemple le livret d'accueil du salariés, le document de présentation de la société, etc.), de documents liés au métiers (le guide méthodologique de la pratique du nettoyage, etc.) et enfin de documents de prévention (fiches d'analyse de risque terrain, catalogue de formation, fiche « Quart d'heure QSE », etc.).

Après la collecte, nous avons procédé à un dépouillement de l'ensemble des données. Les entretiens ont été retranscrits intégralement et codés afin de garantir l'anonymat des interviewés. Les notes d'observations rédigées et les matériaux issus des recueils documentaires ont été triés et regroupés par catégorie. Nous avons procédé à une analyse de contenu thématique des transcriptions d'entretien, du carnet de bord d'observation et livret afin de les « faire parler » pour en extraire du sens et de la signification (N'da, 2015).

Quelques limites et difficultés sont relevées également dans ce chapitre. Pour les limites, elles sont liées à la méthode retenue : l'étude de cas ne permet pas une généralisation des résultats ; l'observation non-participante peut induire des biais dans les données collectées, du fait que la personne observée peut modifier son comportement s'il se sait observé ; le fait que la mise en relation avec les interviewés ait été favorisée par le comité de pilotage peut avoir un impact sur

la fiabilité des données recueillies. Les agents interviewés par peur de représailles, peuvent ne pas se confier de manière franche. Quant aux difficultés, elles concernent le retard pris dans la collecte de données dû au coronavirus et les problèmes de prise de rendez-vous avec les agents de nettoyage en vue de la réalisation des entretiens.

Conclusion de la deuxième partie

Les SIC et particulièrement la communication organisationnelle sont pertinentes pour étudier la pénibilité des « sales boulots ». La discipline et le champ de recherche revendiquent des objets pluriels abordés à partir « *des dispositifs, pratiques et processus communicationnels constitutifs des dynamiques de construction sociale des organisations* » (d'Almeida et Andonova, 2014 : 138). Différents cadres théoriques et approches s'offrent alors à nous pour appréhender la pénibilité des « sales boulots ». Nous faisons le choix de mobiliser les « approches communicationnelles des organisations » (ACO) proposées par Bouillon, Bourdin et Loneux (2007). Leur but est de comprendre l'organisation et les réalités qui s'y déroulent à partir des phénomènes de communication qui les produisent (Bouillon et *al.*, 2007). Ainsi, la question principale de recherche est la suivante : en quoi et comment certains phénomènes informationnels et communicationnels sont susceptibles de participer à la pénibilité des « sales boulots » ? Les interactions et les pratiques constituent les types de phénomènes info-communicationnels auxquels nous portons attention dans ce travail. L'interaction est un concept protéiforme. Elle est symbolique selon Mead (1963), sociale d'après Goffman (1973) et verbale ou communicative selon Olry-Louis et Chabrol (2007). C'est cette dernière que nous retenons dans ce travail, car elle englobe « *le niveau discursif, proprement langagier, et le niveau communicationnel de l'échange, qui a trait à l'ensemble des moyens mis en œuvre pour affecter le processus de communication.* » (Olry-Louis et Chabrol, 2007 : en ligne). Ainsi, la parole, les mimiques, le regard, les gestes, la distance interpersonnelle, les actes ont valeur d'interaction pour nous. Les pratiques quant à elles, sous-entendent celles d'information et de communication. Boumhaouad, souligne qu'elles sont employées en SIC pour « *désigner ce que les acteurs font avec l'information (professionnelle, scientifique, académique, etc.), et pour se référer à la manière dont ils utilisent les dispositifs (notamment numériques) comme infomédiaires ou pour communiquer* » (2017 : 9).

Les ACO se développent autour de trois dimensions communicationnelles, complémentaires et interdépendantes pour apporter un triple éclairage au phénomène étudié. Celles-ci concernent les situations de communication (à travers l'étude des interactions au niveau micro), les processus de communication (à travers l'étude des processus de médiation au niveau méso) et enfin les politiques de communication (à travers la communication institutionnelle de

l'organisation). Nous proposons, ainsi, une série de questions secondaires qui se structurent autour de ces dimensions.

La première porte sur les représentations des acteurs autour de leur métier et de sa pénibilité dans le sens où, Bouillon et *al.* (2007) précisent que l'analyse des situations de communication locale, « *peut contribuer à l'étude de l'élaboration des représentations sociales et aux modalités de leur partage [...]* » (Bouillon et *al.*, 2007 : 11). Elle s'énonce comme suit : quelles représentations les agents de service développent-ils de leur métier, notamment de sa pénibilité ? Il s'agit de voir comment les représentations du métier et de la pénibilité se traduisent et se construisent dans les interactions entre agents, clients et managers et comment ces interactions sont susceptibles de participer à la pénibilité au travail. Kaufmann (2001) précise que la compréhension de la réalité sociale s'acquiert « *à partir des points de vue des acteurs eux-mêmes car ceux-ci sont considérés comme les auteurs de la réalité sociale qui ne peut exister indépendamment de la pensée, de l'interaction et du langage humain* » (Kaufmann, 2001 : 12). Ceci justifie notre adoption d'une épistémologie interactionniste ancrée dans une approche compréhensive qui conçoit la réalité organisationnelle comme socialement construite par l'intermédiaire des interactions humaines et matérielles (Parent, 2004).

La seconde question secondaire s'intéresse aux pratiques de communication des managers qui assurent la médiation dans l'activité du travail. Bouillon et Loneux (2021) précisent que dans la dimension processuelle des ACO, la communication est alors analysée du point de vue de la capacité des dispositifs sociotechniques à établir des mises en relation (ou médiations) à un double niveau : « *le premier est celui de la mise en concordance de la contribution des acteurs – salariés, contributeurs plus ou moins invisibilisés, sous-traitants, militants, citoyens... – pour permettre une activité collective. Le second niveau renvoie pour sa part à l'établissement de liens entre l'ici-et-maintenant de l'activité et l'environnement socio-économique et politique plus général.* » (Bouillon et Loneux, 2021 : en ligne). La question est : quelles sont les représentations et les pratiques communicationnelles des managers sur la pénibilité des « sales boulots » ? Nous accédons ainsi aux pratiques de communication des managers, aux outils et supports que ces derniers mobilisent. De ce fait, nous allons pouvoir cerner le contenu de cette communication qui est mise au service de la coordination des activités et appréhender comment elle est susceptible de participer à la construction des représentations et à la pénibilité des « sales boulots ».

La troisième question secondaire quant à elle, porte sur la communication institutionnelle : Quelles sont les pratiques informationnelles et communicationnelles des organisations et notamment les discours tenus institutionnellement sur la pénibilité et les « sales boulots » ? Bouillon et al. soulignent : « *l'organisation est, pour partie, ce qu'elle dit être, et se constitue au travers de ses discours, des signaux qu'elle émet, des idées et idéologies qu'elle relaie et sur lesquelles elle s'appuie de manière plus ou moins explicite* » (2007 : 12).

Le terrain de recherche auquel nous avons eu accès pour répondre à ces questions se prête à une étude cas ancrée dans un contexte de recherche-action. Il s'agit d'une entreprise de nettoyage que nous désignons par « société A », dont l'activité peut être qualifiée de « sale boulot » selon Ashforth et Kreiner (1999). Celle-ci souhaitait mener des réflexions sur la prévention de la pénibilité auprès de ses salariés.

La méthode retenue est qualitative et mobilise trois techniques de collectes de données : l'observation, l'entretien et la constitution d'un corpus documentaire. Dix-neuf observations non-participantes (phase exploratoire) et onze entretiens semi-directifs (phase d'étude) ont été menés auprès des agents de nettoyage. Six entretiens semi-directifs (phase d'étude) avec trois managers et trois membres de la direction ont été réalisés. Un corpus documentaire a été constitué et se compose de documents généraux (par exemple le livret d'accueil du salariés, le document de présentation de la société, etc.), de documents liés au métiers (le guide méthodologique de la pratique du nettoyage, etc.) et enfin de documents de prévention (fiches d'analyse de risque terrain, catalogue de formation, fiche « Quart d'heure QSE », etc.).

La collecte de données, surtout celle liée à l'entretien avec les agents de nettoyage, a connu quelques difficultés. Elle a été retardée par la crise sanitaire liée au coronavirus du fait que les entreprises étaient fermées. Aussi, avons-nous fait face aux refus de participation de la part de certains agents qui ont évoqué un désintérêt pour la recherche et ne pas disposer de temps. Ces difficultés ont été surmontées avec l'aide de l'équipe de pilotage.

Après la retranscription intégrale et la codification des entretiens, la rédaction des notes d'observations et le tri des documents textuels, nous avons procédé à une analyse de contenu thématique. Nous avons adopté une thématisation en continu, consistant « *en une démarche ininterrompue d'attribution de thèmes* » (Paillé et Mucchielli, 2021 : 275). Les thèmes sont identifiés et notés au fur et à mesure de la lecture des textes et en se référant à la revue de littérature conformément aux questions de recherche. Pour chacun d'eux, *des verbatim* associés

servent de phrases témoins. Les résultats de l'analyse des données sont présentés dans la troisième partie qui suit.

Troisième partie - Une approche communicationnelle de la pénibilité des « sales boulots » au sein de la société A

Introduction de la troisième partie

Notre proposition de recherche est d'étudier la pénibilité des « sales boulots » en adoptant les Approches communicationnelles des organisations (ACO). Partant de cette perspective, notre question principale est la suivante : en quoi et comment certains phénomènes informationnels et communicationnels sont susceptibles de participer à la pénibilité des « sales boulots » ? Pour répondre à cette question, nous adoptons une approche compréhensive inscrite dans le paradigme interactionniste. Ainsi nous mobilisons une démarche qualitative qui croise plusieurs techniques de collecte des données : l'observation et l'entretien semi-directif pour accéder aux représentations des agents ; l'entretien semi-directif et le recueil documentaire pour accéder à la communication managériale et enfin le recueil documentaire pour le discours de l'organisation. Le croisement de ces techniques nous permet de cerner l'objet de recherche dans sa « globalité ». Ainsi, nous pourrions voir comment les représentations des salariés s'articulent avec les discours managériaux et organisationnels et vice versa.

Cette troisième partie est donc consacrée à la présentation des résultats. Il se structure autour de quatre chapitres. Le premier vise à affirmer le statut de « sale boulot » et de pénibilité du métier d'agent d'entretien, à partir des représentations et du vécu des agents de nettoyage eux-mêmes mais aussi à partir des représentations du management. Dans le deuxième chapitre, nous montrons comment la communication institutionnelle incarnée par le livret d'accueil, participe à la pénibilité des « sales boulots ». Il s'agit au travers d'une étude de l'agentivité textuelle du support, de repérer les éléments du discours institutionnel qui vise à fournir des connaissances autour de la pénibilité des « sales boulots » et à faire adopter des comportements en vue de leur prévention. Le troisième chapitre montre comment la pénibilité des « sales boulots » est prise en compte dans les pratiques de communication managériale. Il relève les adaptations faites lors des interactions pour réduire la pénibilité du métier. Enfin le dernier chapitre fait le lien entre les représentations d'agents à propos du statut de leur emploi et sa pénibilité et les interactions en situation de travail.

Chapitre 1 - Les représentations sur le métier d'agent d'entretien et sa pénibilité : « sale boulot » ?

Dans l'état de l'art sur la pénibilité, un travail est considéré comme pénible lorsqu'il est à l'origine d'atteintes psychologiques ou physiques chez les travailleurs (Leduc et Valléry, 2015). La littérature scientifique sur le sujet (Sarhou-Lajus, 2010 ; Leduc et Valléry, 2015 ; Auger 2018) distingue deux formes de pénibilité : une première liée aux facteurs physiques et une seconde, psychique dont les sources d'origine psychologique. Les travaux de Bourgeois et *al.* (2006) ; Delgoulet et *al.* (2011) ; Lorient (2010) ; Leduc et Valléry (2016) évoquent les contraintes physiques, psychosociales et mentales, le vécu et l'état de santé des personnes, les conditions de réalisation de l'activité professionnelle et les facteurs organisationnels comme participant à la perception de la pénibilité chez les individus. Dans ce sens, certains métiers ou emplois sont réputés plus pénibles que d'autres car présentant plusieurs risques et atteintes pour la santé des travailleurs et leur pénibilité est socialement acceptée et reconnue (Volkoff, 2006 ; Fortino, 2014).

Dans ce premier chapitre nous cherchons à montrer que le métier de nettoyage est un « sale boulot » et qu'il est un travail pénible. De ce fait, nous répondons aux questions secondaires de la recherche portant sur les représentations des différents acteurs (agents de nettoyage d'une part, membres de la direction et coordinateur, d'autre part) sur le métier des agents de nettoyage et de sa pénibilité.

La première section rend compte des perceptions et du vécu des agents de nettoyage en ce qui concerne la pénibilité de leur travail et aussi au sujet du statut de « sale boulot » qui lui est associé. Les deux suivantes traitent des représentations du management sur la pénibilité du métier et les perceptions de dévalorisation sociale qui lui sont associées.

I. Les représentations des agents d'entretiens sur leur métier

Le travail des agents de service consiste en la mise en propreté. Dans leur quotidien, ils sont en relation avec la saleté et/ou la souillure induites par les activités et les actions humaines, faisant de leur métier « un sale boulot ». Ce contact régulier avec la saleté et la souillure participe à construire et à nourrir les représentations des agents sur le métier du nettoyage.

1. Agent de nettoyage : un métier teinté physiquement

Le travail de nettoyage est défini comme la mise en propreté d'un lieu ou d'une surface souillée par la saleté. De ce fait, il fait intervenir d'une part un ou plusieurs individus dont les usages, pratiques et comportements participent à rendre sale leur espace de vie ou de travail et d'autre part des agents de nettoyage qui par leurs actions vont rendre propre les lieux en « *effaçant les traces négatives de l'activité humaine* » (Lhuilier, 2005 : en ligne). Dans leur acception des « sales boulots », Ashforth et Kreiner (1999) proposent de considérer les tâches se rapportant à la saleté, aux fluides humains (sang, déchets humains), aux conditions de travail dangereuses et à la mort comme « teintés physiquement ». La teinte peut être assimilée à la « salissure » ou au « stigmaté ». Elle correspond à un élément de l'emploi qui est potentiellement discrédité par les membres d'une société ou d'une organisation (Guerrero et Maisy-Marengo, 2011) et caractérise les « sales boulots ».

En effectuant des prestations avec une grande diversité portant sur l'enlèvement d'encombrants, le vidage de maison, le nettoyage des locaux poubelle et des bennes à ordures, le vidage de poubelles, le lavage de toilette, l'enlèvement des ordures et le nettoyage des parties communes, telles que nous avons pu l'observer au cours de la phase exploratoire de notre enquête, les agents de la société A réalisent des tâches comportant une « teinte » physique. L'évocation par un agent, du contact avec le sang, l'odeur d'un cadavre en putréfaction qui reste dans un appartement à nettoyer ou encore la présence des traces visibles du corps de la personne décédée dans son logement, témoigne des différentes formes de souillure auxquelles les salariés sont confrontés :

« Notre métier n'est pas facile car déjà, il faut être volontaire pour le faire. Des fois, on nettoie des appartements qui sont restés 1 ou 2 mois fermés. Quand tu rentres, déjà il y a des odeurs et des choses qui traînent. Des fois tu as encore les traces du corps de la

personne qui est décédée. Il faut le faire hein ! L'odeur de la mort, du sang tout ça, ce n'est pas évident. » (AS1, P3).

Si le contact avec « les fluides humains (sang et déchets humains) » (Ashforth et Kreiner, 1999) et la mort ne fait pas toujours partie du quotidien des agents de la société A : « *heureusement, c'est que quelques rares fois seulement qu'on tombe sur des cas où on a à faire à des appartements avec du sang ou des traces de la mort* » (AS1, P3), il demeure que celui avec la saleté reste en permanence établi, même si certains agents tentent de relativiser les degrés de salissures en fonction des sites sur lesquels ils interviennent :

« Nous sommes en contact direct avec les souillures tout le temps, quand on fait les encombrants et les poubelles. Quand on fait les espaces verts, on se dit whaou et on est content. Oui c'est vrai. Les gens sont dégueulasses, ils sont sales. Tu ramasses, une heure après tu peux revenir, c'est aussi sale. » (AS1, P3).

« Sur un des deux sites, il arrive que le personnel revienne du terrain avec des bottes pleines de saleté. Je nettoie. C'est mon travail. Mon but c'est de rendre les lieux propres donc ça va. », (AS6, P2).

« C'est notre métier qui est comme ça. Il faut nettoyer, laver et rendre propre les lieux. Mais moi particulièrement, je suis sur un site dont la spécificité est que je fais un travail auprès des gens dégueulasses qui jettent des choses par terre. » (AS3, P1).

Ce contact prolongé avec la saleté se traduit en dégoût, perceptible chez certains agents : « *Quand tu vides une cave, déjà c'est dégueulasse et dégoûtant. Tu ressorts tout noir, parce que ça n'a pas été enlevé depuis des années.* » (AS1, P4). Ceci rejoint l'acception du sociologue américain Everett Hughes (1958) qui propose de retenir le caractère physiquement « dégoûtant » des activités auxquelles ils renvoient pour définir les « sales boulots ».

En outre, certains agents considèrent leur métier comme présentant des conditions de travail dangereuses, appréhendées aussi comme une caractéristique de la teinte physique associée au « sale boulot » : « [...] *Après il y a des accidents qui sont bien présents dans notre travail. Une fois, j'ai glissé et je suis tombé. J'étais arrêté pendant 5 mois. Ça a été très long. C'était mon premier accident grave. C'est vrai que très souvent, tu te tailles un petit peu ou tu t'arraches un peu le genou, mais ça, c'est rien. Ce dont je vous parle, c'était vraiment grave. Et une autre*

fois, j'en ai eu un autre. Je coupais des haies et le taille haie était parti et m'a ouvert la jambe. Il y avait du sang partout... » (AS1, P5).

2. Agent de nettoyage : un métier socialement teinté

Outre la teinte physique, la littérature identifie également la teinte sociale comme caractérisant les « sales boulots ». Celle-ci apparaît lorsque la relation de travail entraîne une servitude avec autrui (Burellier et al., 2019). Dans le cas des agents de la société A, leurs activités s'exercent en « *partie en contact et au service d'autrui.* » (Edey Gamassou, 2012 : en ligne) comme les propos suivants d'agents le montrent :

« Pour moi, faire ce travail, c'est aussi faire en sorte que les gens qui travaillent ou vivent dans les lieux qu'on nettoie, puissent vivre dans des endroits propres » (AS9, P1).

« Le travail qu'on fait, [...] c'est un besoin naturel de la société. Si c'était un travail dont les gens n'en avaient rien à cuire, les entreprises ne feraient pas recours aux sociétés de nettoyage. C'est parce qu'elles ne peuvent pas le faire elles-mêmes. Alors à un moment, elles se confient à nous pour qu'on puisse tenir propre leurs bâtiments » (AS7, P2).

« Quand je lui (sa fille) parle de mon travail, je lui dis qu'on nettoie tous les jours, pour que la ville soit propre, qu'il n'y ait pas de mauvaises odeurs partout et que les gens vivent mieux. » (AS8, P5)

Ainsi, le travail d'agent de nettoyage se révèle comme un métier de servitude et donc un « sale boulot » car teinté socialement. Certains travaux comme ceux de Guerrero et al. (2020) portant sur les métiers du *care*⁶⁸ soulignent également que ces derniers « *renvoient dans l'imaginaire collectif à la sphère du domestique* » (Lhuilier, 2005 : en ligne). Ces représentations apparaissent également dans les propos de certains agents : « *Quand nous, on nettoie, les gens salissent derrière mais nous on ramasse et eux ils jettent derrière toujours. C'est comme si nous on est leur domestique.* » (AS8, P2).

Au-delà du fait que les agents de nettoyage se représentent leur travail comme un « sale boulot », certains d'entre eux, le vivent également comme pénible. Cette pénibilité relève des conditions dans lesquelles l'emploi est exercé. C'est ce que nous détaillons en suivant.

⁶⁸ Le *care* regroupe « [...] les professions dont l'activité s'exerce pour une grande partie en contact et au service d'autrui. » (Edey Gamassou, 2012 : en ligne).

3. Augmentation de la charge du travail et postures « inconfortables » : des conditions vécues comme pénibles

Les propos de certains agents font état d'une situation d'intensification du travail dans leur métier :

« Notre temps de travail est le même. Mais des fois, tu vois des gens salir et jeter des déchets régulièrement alors qu'ils voient que tu nettoies. Cela te donne plus de travail, alors que ton temps de travail n'augmente pas. Tu es obligé de faire vite vite pour tenir dans le temps » (AS5, P12).

« À partir du moment où ils (les salariés des sites nettoyés) passent juste après le nettoyage, cela se salit systématiquement, je suis obligée de passer derrière. Je n'ai pas le choix. De toute façon, je passe et je repasse tant que je suis là et voilà. » (AS9, P5).

L'intensification du travail est définie comme une augmentation de la quantité de travail ou d'effort de travail dépensée par unité de temps de travail (Valeyre, 2004). Pour Molinié et Volkoff (2000), elle renvoie à l'accumulation conjointe d'exigences et de contraintes qui se caractérise par un temps de réalisation du travail plus contraignant. Elle est une cause de la dégradation des conditions de travail des salariés et est associée entre autres à une augmentation de la pénibilité physique (Gollac, 2005). Certains témoignages des agents de la société A soulignent ces atteintes pour leur santé physique et des risques présents dans le métier :

« Malheureusement, notre métier est difficile à cause des autres. C'est de plus en plus fréquent. Les gens ne nous respectent pas. En banque heureusement, ça va, mais ailleurs, en général, j'ai des difficultés quand même. Des fois, ils crachent partout, ils pissent dans les parties communes. Ça c'est embêtant. Au-delà, j'essaie de faire mon travail quand j'ai la santé, car le travail agit sur ma santé : la fatigue et des fois les odeurs dégoûtent et donnent envie de vomir. » (AS10, P2).

« Jeudi et vendredi je me sens moins bien parce que c'est la fin de la semaine. Mais je suis contente le vendredi parce que le samedi je dors bien. Je suis très fatiguée les vendredis et je n'arrive même pas à parler. Et si je travaille le matin (en remplacement), je suis beaucoup plus fatiguée car je prends le métro, c'est difficile. » (AS5, P6).

« L'enlèvement d'encombrants présente aussi beaucoup de risques car en le faisant, on prend souvent la route pour aller décharger les camions. Ce n'est pas comme dans les espaces verts, où quand on arrive, on pose tout le matériel et on travaille tranquillement jusqu'à la fin. On prend la route chaque 20 ou 30 minutes. Là, il y a beaucoup de risques. Il faut tout mettre dans le camion, bien sécuriser pour que cela ne tombe pas, savoir conduire, etc. En plus de ça, il y a le physique qui travaille. » (AS8, P6).

Dans leurs propos, les agents relèvent également des situations à l'origine de l'augmentation de la charge du travail : « Certains par exemple, au lieu de déposer les encombrants comme les électroménagers et les meubles à la déchetterie, ils les laissent dans les parties communes des immeubles. C'est du travail supplémentaire qu'ils nous donnent comme ça. » (AS5, P1). En psychologie, la charge du travail désigne l'effort que doit fournir un individu pour accomplir une opération donnée (Leduc, 2019). Selon Amalberti (2001), elle englobe la charge physique et la charge mentale⁶⁹. Celle qui nous intéresse dans un premier temps est la physique. Elle serait liée à des contraintes physiques, comme le port de charges, les déplacements importants, imposées à l'organisme dans l'exécution des tâches et leurs effets sur la personne. Leduc et Valléry (2015) y voient directement un lien avec la pénibilité et c'est que certains agents de la société A semblent confirmer. Dans leur quotidien, sont confrontés à ces contraintes évoquées, comme la manutention d'objets lourds : « Les encombrants demandent beaucoup de physique et de force. On tombe souvent sur des choses comme les machines à laver, les frigidaires qui sont lourds et qui demandent de la force. » (AS8, P6). Parfois, ils ont à manipuler et de façon répétitive, poubelles et conteneurs à ordures qu'ils jugent également « très physique » : « Ce n'est pas comme certains qui font les vitres, les machines et tout ça là. Nous on fait une partie assez costaud quand même. » (AS1, P3).

De même, les tâches pénibles et autres postures « inconfortables » sont également présentes dans le métier, comme par exemple le nettoyage de grandes superficies à pied, la montée et descentes des escaliers et l'adoption de certaines positions pendant de longues minutes durant le travail :

« C'est quand-même dur physiquement comme travail et tout dépend du nettoyage que tu as à faire. Moi par exemple, c'est un parking que je nettoie et il y a quatre niveaux à

⁶⁹ Selon Amalberti (2001), la charge mentale est une composante de la charge du travail. Elle fait référence au degré de sollicitation des ressources cognitives de l'opérateur, mais aussi à la façon dont elles sont mobilisées.

faire. (...). A chaque fois, c'est le même recommencement. Il y a un petit trajet à faire. Il faut se déplacer sur deux hectares environ et cela veut dire qu'il faut envoyer quand même. » (AS3, P1).

« Dès fois je fais 1 heure pour passer l'aspirateur quand c'est sale. Beaucoup de fois, déjà j'ai regardé l'heure, j'ai vu que fais l'aspirateur pendant 1h. Après le passage de l'aspirateur, je suis en sueur ». (AS5, P8)

« Enlever les toiles d'araignées sur les néons, ça c'est pénible parce que là, il y a un peu plus de 4500 néons, c'est beaucoup. Mais le client, il n'aime pas trop les araignées. Ça lui coûte cher. Les toiles d'araignées endommagent tout le système électrique. C'est une des tâches les plus pénibles, parce que c'est fatigant. Avoir la tête sur plafond, avec le balai entre les pieds, c'est pas terrible ça. Mais on est obligé de le faire. » (AS3, P3)

Outre la fatigue évoquée, d'autres atteintes physiques à leur santé sont également relevées et touchent plusieurs parties du corps. Elles concernent les muscles et les articulations :

« C'est un métier physique. J'ai souvent des douleurs musculaires au bras parce qu'on porte souvent des choses lourdes. Moi j'utilise beaucoup le bras, parce que je passe le taille-haie, le rotofile. Ça veut dire toujours physique et ça fatigue avec le temps. Mais après, si on ne se sent pas bien, on va voir le médecin, on prend un petit repos » (AS8, P8).

« C'est un travail qui est dur pour la santé. Pour le dos, passer l'aspirateur ça fait mal. Dans ma tête, je reste pas beaucoup longtemps dans le nettoyage. » (AS5, P1).

L'intensification et l'augmentation de la charge du travail, particulièrement la charge mentale sont également documentées comme des facteurs de pénibilité psychique (Doniol-Shaw et al., 1998 ; Leduc et Valléry, 2015). Certains témoignages d'agents que nous avons rencontrés font état de fatigue mentale et d'anxiété subies :

« Quand tu vides une cave, déjà c'est dégueulasse et tu portes des trucs lourds. Ensuite il faut charger le camion, tu vas à la déchèterie pour vider. Si tu as de la malchance, tu tombes sur un accident et tu es bloqué pendant 1h sur la route. Tu finis de vider, sur le chemin du retour, pareil tu tombes encore sur un accident de la route. Donc tu perds du temps et tu es épuisé psychologiquement » (AS1, P4).

4. Un métier aux horaires de travail vécus comme pénibles

Le travail des agents s'effectuent soit tôt le matin ou en fin de journée, c'est-à-dire quand les salariés du client ont terminé leur journée de travail : « *On doit intervenir entre 18h et 21h, donc c'est quand j'arrive que je commence pour repartir une heure après. Mais je m'arrange à finir aux alentours de 20h.* » (AS9, P13) ; « *J'ai une heure pour faire le travail à la banque, de 18h à 19h. Et mon responsable m'a dit que des fois, si je rate l'heure d'embauche, on peut le faire jusqu'à 21h. Donc il y a possibilité de faire 1h entre 18h et 21h.* » (AS10, P3). Ces horaires « non conventionnels », correspondent à ce que la littérature scientifique qualifie « d'horaires atypiques »⁷⁰ (Lambert et Langlois, 2022). Pour De Troyer et al. (2013), ils sont le signe d'une volonté des entreprises clientes de rendre moins dérangeantes les activités liées au nettoyage. Mais au-delà, ils soulèvent une autre problématique, celle de l'isolement des travailleurs, comme le confirme ce salarié : « *Moi je commence mon travail à 5h30. Et je peux vous dire que très tôt le matin comme ça, il n'y a personne sur le site et je suis tout seul* » (AS3, P1). Pour Marc et Ladreyt (2019), l'isolement peut avoir des conséquences sur le bien-être⁷¹ au travail et la sécurité des salariés, comme nous avons pu le constater à travers les propos d'une salariée : « *J'avais peur d'être toute seule à la banque, maintenant ça va. Mais sur mes autres sites, j'ai toujours peur d'être agressée surtout que je travaille très tôt le matin.* » (AS10, P7).

Le travail en horaires décalés peut entraîner parfois une difficile conciliation entre vie privée et vie professionnelle. Pour Chavez et al. (2016), l'organisation du travail dans certains métiers est au fondement de pénibilités liées aux temporalités. Celles-ci induisant une absence du travailleur dans sa famille pendant les temps sociaux, donc une communication interpersonnelle difficile, peuvent être vécues comme pénibles par ces derniers (Couliou, 2010). Les salariés que nous avons rencontrés évoquent une difficulté d'organisation de la vie hors travail, qu'ils vivent comme pénibles, surtout pour celles qui sont des femmes :

⁷⁰ « *Au sens strict, les horaires atypiques de travail désignent les jours et horaires de travail non conventionnels, c'est-à-dire les horaires décalés dans la journée (le soir, la nuit, tôt le matin) et dans la semaine (le week-end). [...] Un salarié est dit en horaires atypiques ici s'il déclare travailler habituellement selon au moins l'une des modalités suivantes : tôt le matin (5h-7h), tard le soir (20h-0h), la nuit (0h-5h), le samedi, le dimanche* » (Lambert et Langlois, 2022 : en ligne)

⁷¹ Le bien-être au travail est une notion qui s'inscrit dans le courant de la psychologie positive. Pour Grosjean : « *il serait relié à la satisfaction générale par rapport à son travail, ainsi qu'à l'importance des affects positifs et des affects négatifs en lien avec la sphère du travail* » (2019),

« Après une journée de mercredi par exemple où je cumule mes trois contrats, je me sens tellement fatiguée. Mais c'est quand je rentre que la vie de famille recommence. J'essaie de cuisiner mais je n'y arrive pas tous les jours. Quand je rentre, le temps passe très vite et je passe moins de temps avec ma famille » (AS10, P5).

« Avant que je ne rentre à la maison, mon mari, il a déjà fait le repas et m'attend pour manger s'il n'est pas trop fatigué. Sinon, il dort parce que je rentre pas vite, car il faut prendre le métro pour rentrer. On se voit très peu pendant la semaine, car nos heures de travail sont différentes. C'est un peu difficile des fois à supporter des fois, mais il me soutient et m'encourage beaucoup » (AS5, P10).

De ce qui précède, le métier d'agent de nettoyage, selon ceux qui l'exercent est un « sale boulot » car il met en contact avec saleté, présente une certaine dangerosité (risques de blessure ou de coupure en fonction des prestations) les individus. De même, en s'exerçant en partie au service d'autrui, il est vécu par les agents comme un travail de servitude. Il est également pénible car selon le vécu des agents, il soumet à certaines conditions de travail jugées comme telles à l'instar : répétitions de gestes, adoption des postures sollicitant les articulations, port de charge, etc. Nous allons à présent nous intéresser aux représentations managériales sur la pénibilité du métier d'agent de nettoyage. Nous y avons accès au travers des entretiens semi-directifs réalisés avec trois membres de la direction et trois coordinateurs de la société A.

II. Les représentations du management sur la pénibilité du métier d'agent de nettoyage

L'activité des agents de la société A concentre essentiellement le nettoyage dans les entreprises (bureaux dans l'administration et dans les banques, les entrepôts, les écoles), dans les hôtels, des cages escaliers et des parties communes dans les habitats sociaux avec enlèvement d'encombrants. Elle comporte aussi des interventions ponctuelles et spécifiques comme le décapage, le lustrage, le nettoyage de vitre, de moquette et de toile. Compte tenu de ces tâches et des conditions dans lesquelles elles sont réalisées, discours et représentations de l'ensemble des acteurs de direction et de l'encadrement des agents de nettoyage au sein de la société A, relèvent l'existence des risques et contraintes qui renforcent la pénibilité du travail dans le secteur. Les témoignages des coordinateurs et membres de la direction font ressortir deux catégories de risques : psychique et physique. Pour rappel, le code du travail définit la

pénibilité⁷² comme le fait d'être exposé à des risques susceptibles d'avoir un impact durable, identifiable et irréversible sur la santé. Ces risques sont liés à des contraintes physiques marquées, à des environnements de travail agressifs ou à certains rythmes de travail.

1. Les risques psychiques

Le travail de certains agents de la société A, dans les entreprises clientes, s'effectue souvent tôt le matin et/ou en fin de journée. Pour le directeur des opérations, cela rend difficile le métier :

« La première chose qui caractérise la difficulté de ce métier est les horaires décalés. Ce n'est pas la mission en elle-même parce qu'il y a des gens qui vont se plaire à faire une entrée d'immeuble. Vous avez d'autres qui vont apprécier de faire un lit dans un hôtel et d'autres encore qui vont aimer faire un bureau. Le problème c'est les horaires. Bien souvent c'est tôt le matin ou tard le soir et c'est potentiellement source de difficultés et de souffrances pour certains » (DO, P11).

Le travail en horaires décalés pose également le problème d'accessibilité et de disponibilité des transports en commun et peut être une source potentielle de stress chez les agents de la société A, d'après le directeur des opérations :

« Nos agents pour la plupart sont dépendant des transports en commun. Aussi parce qu'on a des transports en commun qui ne démarrent pas forcément à 5h du matin, mais plutôt à 6h ou 5h45, donc forcément, il y a tous ces paramètres à prendre en compte. Bien souvent, il y a cette pression que va se mettre tout seul l'agent de service parce qu'il veut faire beaucoup d'heures le matin pour vite rentrer et emmener les enfants à l'école et aussi pour enchaîner avec d'autres choses. » (DO, P12).

Cette situation a des répercussions sur la vie de famille dans le sens où les horaires en décalé induisent *« effectivement une contrainte personnelle puisqu'après, il faut rentrer à la maison, il faut faire à manger, il faut s'occuper de sa famille et de soi-même. »* (DO, P11). Tout en posant également le problème de sécurité, étant donné que les agents de service se retrouvent souvent seuls et isolés dans les locaux vides de leurs occupants pour faire leurs prestations, les horaires décalés traduisent une forme d'« invisibilisation du travail » (Renaud, 2009) des agents, source potentielle souffrance psychique comme le présume un des coordinateurs : «

⁷² Confer article L. 4121-3-1 du code du travail

Nos agents dans les banques par exemple, travaillent seuls. En gros, c'est du travail isolé qu'ils font et le fait de ne pas avoir des gens à côté peut être mal vécu par certains : la peur, le stress et l'angoisse que quelque chose peut leur arriver. Il faut avoir un œil sur eux, surtout quand ils n'ont pas fait de télépointage, on les contacte pour savoir si tout va bien...» (CO2, P2).

2. Les risques physiques

La conception de la difficulté du métier comme le relève un des coordinateurs à travers les propos suivants : « [...] *On le conçoit fortement, le métier est très difficile et moralement physiquement ça le devient encore plus* »⁷³, n'est pas seulement du ressort des horaires décalés. Si la majorité des contrats des agents de service est souvent à durée indéterminée, les données des ressources humaines permettent de se rendre compte de la diversité du temps de travail de ces derniers. Celui-ci va de 1h30 mensuelle à 151,67 heures mensuelles (35 heures hebdomadaires). Le recours au temps partiel, très fréquent dans le secteur induit une sorte de précarité (Barnier, 2012) comme l'indique un des coordinateurs :

« Nous faisons un métier qui est fait de précarité. Quand je dis précarité, ça va être certaines heures ou durées de travail qu'on va proposer chez nous aux salariés. Très souvent c'est du temps partiel et si les salariés veulent avoir un salaire décent, ils vont très certainement devoir ouvrir leur emploi du temps à d'autres sociétés. Ce qui fait appel à une précarité et les gens conçoivent difficilement cela aujourd'hui. Très souvent on a des demandes où les salariés nous disent, moi j'aimerais travailler chez vous pour 15h, 20h, 30h ou 35h hebdomadaire. Ça nous est assez difficile de pouvoir offrir cela aujourd'hui, puisque si on pouvait faire cela à nos salariés, ça voudrait dire qu'on serait les champions du monde et qu'on serait les leaders sur l'Occitanie voire sur le plan National, ce qui n'est pas le cas. Donc très rapidement on leur fait entendre qu'il va falloir qu'ils se mettent en recherche vers d'autres sociétés. Cela ne veut pas dire qu'on sera fermé pour d'autres offres mais au moment voulu, eh bien, on ne pourra pas satisfaire leurs besoins et ce sera seulement de petits contrats qu'on va pouvoir offrir. » (CO1, P1-2).

Ainsi, pour faire face à cette situation de précarité et de temps morcelé, certains agents de service de la société A cumulent différents contrats chez plusieurs employeurs du secteur du

⁷³ CO1, P1

nettoyage avec des risques pour leur santé. Pour le responsable qualité sécurité environnement (QSE), parce que ces risques sont les mêmes que ceux rencontrés par les agents dans leur vie quotidienne, ces derniers ont tendance à les minimiser voire négliger :

« Par exemple, quelqu'un qui va travailler sur un chantier où il y a des poutres en béton en haut et tout, d'emblée il va mettre un casque. De même, vous ne verrez pas un ouvrier se balader sur un chantier en tonges. Ce sont des choses qui sont évidentes on va dire. Mais par contre, nos agents font du nettoyage au quotidien. Ils passent l'aspirateur, ils montent et descendent les escaliers, ils se penchent, etc. Ça c'est leur quotidien. Malheureusement, ce quotidien tend à devenir une routine au point où on s'imagine qu'il ne comporte aucun risque. Mais non, c'est une erreur. Quand je me penche mal, je vais avoir des troubles musculo-squelettiques. Je descends l'escalier comme un "tordu", je peux tomber et me blesser. Je mets trop d'eau, je peux glisser. Quand je passe l'aspirateur et que je tire le fil, j'ai un risque d'électrocution. Vous voyez, ce sont des risques qui sont au quotidien et en fait, c'est comme chez nous, ce qui fait que finalement, les agents n'y font pas attention. » (RQSE, P3).

En plus de ceux évoqués par le responsable QSE, les agents sont confrontés à d'autres risques relevant également de l'ordre du physique. Dans certains secteurs d'activités dans lesquels ils interviennent, les agents de service sont exposés comme nous avons pu le constater lors de notre enquête ethnographique au travail répétitif comme le passage d'aspirateur pendant de longues minutes, à certaines postures pénibles, au bruit, à la poussière et aux saletés. C'est ce que confirment les propos du directeur des opérations et du directeur d'agence :

« Un autre risque que nous rencontrons dans notre métier est lié aux postures. J'étais dernièrement à Lyon, il y a 15 jours. Je discutais avec l'acheteur d'une grande chaîne d'hôtellerie. Sur une cinquantaine d'hôtel, ils vont équiper 13 avec ce qu'on appelle des "surélévées-lits" à pédales. Cela veut dire qu'on a des gestes et postures qui sont répétitifs et qui peuvent être contraignants. » (DO, P12).

« Il y a bien sûr des risques d'accident sur les sites comme la mauvaise descente d'un escalier. L'usage du téléphone sur site, ça c'est terrible quoi. Il y a des gens qui passent leur temps au téléphone et il y a certains qui peuvent très bien descendre les escaliers en rédigeant des SMS ou des choses comme ça. Ça peut être ça, ça peut aussi être une

mauvaise utilisation de produits. [...] Après il y a aussi les gestes répétitifs qui, au bout d'un moment, peuvent avoir un impact physique sur les salariés. » (DA, P6).

D'autres atteintes touchant le dos, les articulations et les mains, recensées dans le bilan CHSCT de la société sont également évoquées dans les entretiens par l'encadrement. D'après un coordinateur,

« ce qui ressort le plus souvent, c'est les mouvements à répétition. Par exemple laver pendant 7h des locaux à la main, entraîne le même mouvement répétitif. Donc c'est des maux aux épaules, aux bras. Il y a aussi le port de charges lourdes et des poubelles qui est fréquent dans le domaine. Donc cela crée parfois des douleurs chez les salariés ou induisent une fatigue permanente » (CO3, P5).

Ces différents risques, associés aux horaires décalés et au travail à temps partiel, ont des conséquences en termes d'atteintes à la santé, en se traduisant le plus souvent par des douleurs, des maladies professionnelles et des accidents de travail chez les salariés, comme l'explique le responsable QSE :

« Notre taux d'accident du travail est faible. Le nombre d'accidents du travail l'est aussi au regard du nombre de salariés mais cela demeure important. [...] Nous en avons trouvé quatre causes principales : les chutes d'un escalier, les glissades, les troubles musculo squelettiques et les chocs. Mais cette année, c'est beaucoup plus les chocs, c'est-à-dire par exemple, je laisse la porte ouverte, elle se referme et je me la prends sur le coude ou sur le pied, etc. Ce sont les quatre grandes causes d'accidents du travail dans la profession et ils se produisent assez souvent et sur beaucoup de nos sites. Cela veut dire qu'il faut arriver à faire passer ce message pour faire attention. Faire attention, cela veut dire que je ne viens pas en tongs, je porte les EPI et je respecte les consignes de sécurité ». (RQSE, P4).

III. Les représentations du management sur les perceptions sociales du métier d'agent de nettoyage

Pour Barnier (2012), une des difficultés qui caractérisent l'ensemble des activités dans le secteur du nettoyage porte sur la dévalorisation sociale que subissent les agents de nettoyage. Au sein de la société A, cette considération émerge des discours de l'encadrement, comme le

relève le directeur des opérations : « *Nettoyer des sanitaires, ce n'est pas le plus valorisant entre nous. Nettoyer un dessus de bureau non plus, en étant au service d'autrui* » (DO, P11). Cette situation pourrait être propice à la création d'un sentiment de mépris du « sale boulot »⁷⁴ chez les clients vis-à-vis du travail des agents de service. Ces derniers peuvent ressentir une humiliation du fait de l'atteinte faite à leur dignité. De Gaulejac (1996), explique que « *l'emploi [...] confirme l'image de soi, fixe une place sociale et apporte la dignité* » (1996 : 111). Pour lui, la dignité, « *c'est le sentiment d'appartenir à une société et à son système de valeurs et d'être respecté en tant que membre de celle-ci* » (de Gaulejac, 1996 : 137). Ce sentiment se vit dans une interaction entre l'individu et la société comme le confirment les propos du directeur d'agence :

« On a beau expliquer à certains clients que le nettoyage c'est quand même un véritable métier mais il y en a qui ne comprennent pas. Pendant le Covid, je peux vous assurer qu'on a fait des désinfections durant des heures et des journées entières chez des clients. On était traité comme des rois. Il y en a qui nous ont dit : " Merci ! Vous venez nous sauver presque du Covid." Par contre maintenant qu'il y a un peu d'accalmie, eh bien on est redescendu presque à ce qu'ils considèrent comme être notre niveau, c'est-à-dire à pas grand-chose, un peu comme on est là pour nettoyer leur merde quoi. » (DA, P6).

Le fait que le travail des agents de nettoyage se fasse à des heures décalées surtout quand les lieux sont vides de leurs occupants participerait également à sa dévalorisation. Tout se passe comme si dans le secteur du nettoyage, l'organisation du travail est faite de sorte à ce que les agents ou leur travail ne soit pas visible et moins gênant pour les activités du client :

« Au temps de covid, nous sommes félicités pour la rapidité de nos interventions et pour le fait qu'on soit toujours présent, quand bien même que nous soyons contactés à la dernière minute. Mais aujourd'hui, ce n'est plus comme avant. Il faut que nous intervenions après la fermeture de l'entreprise, parce qu'il ne faut surtout pas déranger l'activité du client et lui faire perdre de l'argent. » (DA, P7).

⁷⁴ Hughes (1958) définissait les sales boulots comme « *des emplois qui sont vus par la société comme physiquement, socialement ou moralement teints* » (Hughes, 1958 : 122, traduction empruntée à Guerrero et Maisy-Marengo, 2011). **Les teintes physiques** se rapportent aux fluides humains (sang, déchets humains), aux conditions de travail dangereuses, à la mort et à la saleté, alors que **la teinte sociale** apparaît lorsque la relation au travail entraîne une servitude avec autrui. Quant à **la teinte morale** concerne un emploi qui est discrédité à cause de pratiques jugées douteuses par la société ou lorsque l'individu doit utiliser des méthodes intrusives dans son travail (Ashforth et Kreiner, 1999).

Le manque de considération vis-à-vis des agents qui se traduit par la dévalorisation de leur travail peut être vécu comme une atteinte à leur dignité et créer potentiellement une souffrance psychique :

« Certaines personnes pensent que la personne qui fait le nettoyage ne doit pas avoir autant de considération qu'un être "normal". J'ai côtoyé des gens qui avaient de très hauts diplômes, mais qui étaient franchement excusez-moi le terme, plus cons que les gens avec qui je travaille et qui n'ont pas de diplôme mais qui en fait ont des valeurs. Pour eux, ça peut être préjudiciable psychologiquement pour certains de nos agents d'être abaissés et d'écouter des propos du genre : "tiens fais-moi ci", "tiens nettoies moi ça", "tu es payé pour ça". Il y a des gens comme ça. Des "abrutis", il y en a un peu partout quel que soit le niveau social. » (DA, P6).

D'après les propos des cadres dirigeants de la société A, le travail dans le secteur du nettoyage présente les caractéristiques d'un « sale boulot » du fait des teintes sociale et physique (Ashforth et Kreiner, 1999) qu'il mobilise. Ainsi, nous avons pu identifier dans leurs discours, des propos qui mettent plus en avant les avantages compensatoires que le métier peut procurer aux salariés comme la rémunération par exemple pour motiver et encourager les salariés dans le travail :

« Faire le "ménage" au bureau des gens ou sur leur lieu de travail, n'est pas le métier le plus respectueux et le plus respectable. Mais aujourd'hui, cela permet à des personnes qui ont fait d'études qui ne sont pas forcément propices à autre chose ou encore qui n'ont pas de diplômes particuliers, d'avoir du travail. Ainsi, on sert souvent de tremplin financier à beaucoup de gens, surtout aux étudiants, en attendant un éventuel "meilleur travail". » (DO, P11).

Ces propos peuvent être perçus alors comme des arguments rentrant en ligne de compte des « stratégies de normalisation professionnelle » (Guerrero et al., 2020). Celles-ci sont définies comme l'ensemble des idéologies professionnelles qui permettent aux salariés de se focaliser sur les aspects positifs de leur travail ou de neutraliser les émotions négatives et le sentiment de dévalorisation rattachés à l'emploi (Ashforth et Kreiner, 1999 ; Ashforth et al., 2007).

La reconnaissance de l'existence des risques et des dangers liés au métier que nous avons évoqués et qui émanent des discours managériaux, font prendre des mesures et poser des actes

en matière de prévention des risques, de promotion de la santé et de la sécurité du salarié. C'est ce que nous verrons dans les chapitres qui suivent.

Conclusion du chapitre

Ce chapitre présente les représentations sur le métier d'agent d'entretien et sa pénibilité. Il a exploré les perceptions et les vécus des agents de nettoyage eux-mêmes mais aussi les représentations du management.

D'après les agents de nettoyage, leur métier peut être considéré comme un « sale boulot » car présentant les caractéristiques de ce dernier. Leur témoignage sur leur vécu dans le travail révèle une exposition aux teintes physique et sociale des « sales boulots », telles que conceptualisées par Ashforth et Kreiner (1999). Les tâches effectuées par les agents dans le cadre de leur activité professionnelle portent sur l'enlèvement d'encombrants, le vidage de maison, le nettoyage des locaux poubelle et des bennes à ordures, le vidage de poubelles, le lavage de toilette, l'enlèvement des ordures et le nettoyage des parties communes. Celles-ci les exposent au contact avec la saleté, la souillure, les fluides humains (sang, déchets humains) ou à des conditions de travail dangereuses. Certains agents de nettoyage comparent leur métier à un travail domestique ou à un métier de service. Or, un travail entraînant une relation de service est également caractéristique des « sales boulots » (Ashforth et Kreiner, 1999).

Les agents de nettoyage conçoivent aussi leur métier comme un travail pénible. Celui-ci est décrit dans les témoignages de certains agents comme éprouvant physiquement (le nettoyage de grandes superficies à pied, la montée et descentes des escaliers et l'adoption de certaines positions pendant de longues minutes durant le travail). D'autres conditions qui en découlent comme l'intensification et l'augmentation de la charge du travail et les horaires de travail (tôt le matin ou en fin de journée, des horaires morcelés) qualifiés d'atypiques (Lambert et Langlois, 2022) sont aussi vécus pénibles par les agents.

Les représentations d'agents sur la pénibilité de leur métier sont partagées par le management. Les témoignages des coordinateurs et membres de la direction font ressortir deux catégories de risques (psychique et physique) sources potentielles de pénibilité. Les risques psychiques du métier, d'après les propos du management seraient liés aux horaires de travail. Ceux-ci traduisent un isolement des agents qui peut être mal vécu par certains d'eux : la peur, le stress et l'anxiété que quelque chose peut leur arriver. Quant aux risques physiques, le management souligne qu'ils seraient liés aux postures pénibles, au bruit, à la poussière et aux saletés.

En plus de la conception de la pénibilité du métier, le management relève une dévalorisation sociale que subissent les agents dans leur travail et qui peut être associée du « sale boulot ».

Dans ce sens, il apparaît des discours de l'encadrement des propos qui s'apparentent à une mise en avant des avantages compensatoires que le métier peut procurer aux salariés comme il en est le cas dans les « sales boulots » et documenté dans la littérature (Ashforth et *al.*, 2007).

Chapitre 2 : Le livret d'accueil et la pénibilité des « sales boulots »

Le métier d'agent de nettoyage est perçu par ceux qui l'exercent et leur manager comme un travail pénible et un « sale boulot » car exposant aux teintes physique (contact avec la saleté et la souillure, le danger) et sociale (métier de service) et aussi pour ses expositions aux risques physiques (troubles musculo-squelettique, fatigue, douleurs, etc.) et psychiques (stress, anxiété, peur, etc.).

Dans ce second chapitre, pour appréhender la pénibilité des « sales boulots », nous adoptons l'entrée macro-sociale : celle de la dimension liée aux discours de l'organisation et à ses « politiques de communication » (Bouillon, Loneux, 2021). L'analyse que nous proposons ici, porte sur l'agentivité du livret d'accueil. « *Document essentiellement pratique* » (Peretti, 2019 : 593), le livret d'accueil comporte des contenus destinés à favoriser l'intégration (Nicolas, 2014). Il permet la présentation de l'entreprise aux salariés, aux candidats ou aux nouveaux collaborateurs salariés (Peretti, 2019) à travers la mise en récit (D'almeida, 2012) de sa vie. Ainsi, il incarne la communication institutionnelle de l'organisation.

Les travaux de Grosjean et Lacoste (1999) ; Taylor et Van Every (2000) ; Cooren (2004, 2010) montrent que les textes dans les organisations structurent les échanges, participent à la prise de décision collective, supportent la coordination des activités et produisent l'organisation. A cet effet, il s'agit pour nous de voir les éléments positionnés dans le livret d'accueil qui permettent de caractériser le travail d'agent de nettoyage comme un « sale boulot » et un métier pénible. Dans un second temps, nous cherchons à voir ce qui, dans le livret, permet de prévenir la pénibilité et vise à amoindrir le ressenti de certaines teintes des « sales boulots ». En procédant ainsi, nous répondons à notre troisième série de questions secondaires qui interrogent les discours institutionnels sur la pénibilité des « sales boulots ». Nous verrons que s'ils participent à prévenir la pénibilité des « sales boulots », les discours institutionnels saisis à partir du livret d'accueil, présentent aussi certains paradoxes qui peuvent potentiellement être sources de pénibilité.

I. Le livret d'accueil de la société A

La version actuelle du livret date de juin 2018. Produit de la Direction Générale par le biais du service « qualité », le livret d'accueil a pour objectif de faciliter l'intégration du nouveau salarié. Il lui fournit des informations sur l'entreprise, l'organisation et les conditions de travail. Il est remis et commenté par les coordinateurs aux agents de service au moment du recrutement.

Le livret d'accueil de la société A (cf. Annexe 1) comporte vingt-six pages en couleur avec des illustrations faites de schémas et de pictogrammes présents à toutes les pages du document. Il dispose d'une page de couverture, de « bienvenue », d'un « sommaire » et d'un ensemble de pages destinées à la « présentation de la société », à « l'organisation du travail » ainsi que « la politique qualité sécurité et environnement ».

Sur le fond, la couverture du livret comporte le logo de l'entreprise (que nous avons volontairement caché pour des raisons d'anonymat, cf. annexes 1), des pictogrammes représentant le domaine d'intervention de celle-ci à savoir : la propreté, l'espace vert, le multi-service, la 3D (désinfection dératisation, désinsectisation). Elle présente également une photo montrant des individus assis autour d'une table en train d'échanger et une dame au premier plan, habillée en tenue tailleur et souriante. La deuxième page intitulée « Bienvenue chez société A » présente les mots d'accueil du Président Directeur Général. La suite du livret est structurée en trois parties : les six pages qui composent la première partie sont dédiées à la présentation générale de l'entreprise. Après un rappel de l'historique de sa création, la rubrique « nos métiers » présente les cinq métiers de l'entreprise. Une autre page portant le même titre, présente « les valeurs » que défendent l'entreprise. Deux autres informent sur les « droits » des salariés, ainsi que sur leur engagement, une fois qu'ils ont contracté avec la société. La deuxième partie présente l'organisation du travail au sein de la société A en deux pages. Quant à la troisième et dernière partie, elle est consacrée à la politique « Qualité, Sécurité, Environnement » de l'entreprise. La présentation des différents risques inhérents au métier et de « bonnes pratiques » y est faite.

II. Des discours institutionnels qui « agissent sur » la connaissance autour de la pénibilité et des « sales boulots »

L'« agir sur » relève de tout ce qui appartient au registre du cognitif et de l'affectif c'est-à-dire de l'ordre d'agir sur la connaissance des salariés, du « faire apprécier » et/ou « faire adhérer »

à un projet de l'organisation par exemple. Nous pouvons y accéder au travers de certains mots-clés⁷⁵. Dans le cas de la société A, le livret d'accueil semble avoir une capacité d'« agir sur » les connaissances des salariés, non seulement en matière d'organisation et de fonctionnement de leur société mais aussi en termes de pénibilité et de « sales boulots ». Dès les premières pages, l'objectif d'information, assigné au livret d'accueil est précisé dans les mots de bienvenue du Président Directeur Général (PDG) de la société A : « Vous trouverez dans ce Livret d'Accueil toutes les informations qui vous seront utiles pour faire connaissance avec nos méthodes de travail et votre nouvel environnement professionnel »⁷⁶.

Pour ce qui concerne la pénibilité, bien que la notion ne soit pas directement employée telle quelle dans le livret d'accueil, elle apparaît en creux à travers l'évocation des « risques », des « dangers » ou encore des « accidents », des termes utilisés par la société A pour décrire l'environnement professionnel des agents de nettoyage. Ces derniers sont employés à différentes reprises : sur les 25 pages du livret, ils apparaissent par récurrence et sont abordés sur presque chacune d'elles, à l'exception des pages 9, 12, 13, 14 et 15 qui sont consacrées à la déclinaison de la politique qualité et environnement de la société. L'utilisation de ces termes pour faire référence à la pénibilité du métier rejoint la conception du code du travail qui définit celle-ci comme le fait d'être exposé à des risques susceptibles d'avoir un impact durable, identifiable et irréversible sur la santé.

Ainsi, le livret d'accueil agit sur la connaissance (objectif cognitif) des agents en matière de pénibilité, en leur fournissant ou en leur rappelant des informations sur les risques, susceptibles d'impacter la santé des individus. Il en recense⁷⁷ certains qui sont présents dans le métier. Ceux-ci sont de diverses natures :

- Les risques liés aux gestes et postures dans le soulèvement des charges⁷⁸. Avec des schémas d'illustration, il indique les postures à éviter en cas de port, de manutention et de soulèvement des charges et d'objets lourds.
- Les chutes et les glissades sont aussi évoquées et seraient à l'origine des risques d'accident de plain-pied⁷⁹. D'après le livret, plusieurs situations comme la précipitation,

⁷⁵ Les mots-clés utilisés : « santé » « sécurité au travail », « prévention », « risques », « pénibilité », « sale », « propre », « saleté », « propreté » « accidents, « souffrance », « troubles musculo-squelettique », « douleurs »

⁷⁶ P.2

⁷⁷ Dans les pages 22 à 26

⁷⁸ Confer annexe

⁷⁹ L'Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles (INRS) définit les chutes de plain-pied comme « des glissades, trébuchements, faux-pas et autres

le non-rangement de l'espace de travail, l'absence du port des équipements de protection individuelle sont à l'origine de ces risques.

- Les risques électriques sont aussi cités. Ils sont en lien avec les équipements électriques, tels que les aspirateurs, les autolaveuses que les agents utilisent lors de leurs prestations. Un mauvais état des cordons, des câbles électriques, des prises et des rallonges et le non-respect de certaines mesures comme la non-surcharge des prises électrique accentuent le risque.
- Les risques chimiques proviennent des produits utilisés par les agents de nettoyage dans leurs activités mais aussi de certains environnements de travail qui sont particuliers. Le livret recense alors les différents pictogrammes de danger liés à l'usage des produits chimiques⁸⁰ et donne des informations pratiques sur les conditions de leur stockage⁸¹.

En outre, le livret d'accueil semble agir comme un agent qui incarne un ou plusieurs des axes prioritaires de la politique de sécurité de la société, qu'il dévoile aux salariés : « *préserver et garantir la santé et l'intégrité physique de nos salariés, prévenir les risques d'accident, protéger et informer nos salariés* »⁸². Ainsi, pour faire face à la pénibilité, le livret renseigne sur les actions mises en place par la direction générale de la société A. Parmi elles, nous pouvons distinguer la sensibilisation et la formation à travers des supports écrits et à l'oral. Dans le premier cas, le livret est mobilisé comme un support, à part entière, destiné à former les agents en leur fournissant des informations pour prévenir la survenue des risques. Il récapitule par exemple à l'aide de schémas (figures 1 ci-dessous), les gestes de premiers secours⁸³, informe sur l'importance et la nécessité du port des EPI⁸⁴ par exemple.

pertes d'équilibre sur une surface plane. Sont considérées ici comme surfaces planes, les surfaces ne présentant aucune rupture de niveau ou bien des ruptures de niveau réduites (trottoir, petites marches, plan incliné, etc.). » (<https://www.inrs.fr/risques/chutes-de-plain-pied/>, consulté le 07/01/2023)

⁸⁰ P.25

⁸¹ P.25

⁸² P.16

⁸³ P.19

⁸⁴ P.21

Figure 1 : Schéma illustrant les secours et soins à apporter aux blessés - source : livret d'accueil



Dans le second cas, il évoque les formations, dénommées « quart d'heure QSE », administrées oralement par les coordinateurs, comme des actions de prévention de la pénibilité au travers des thèmes comme par exemple : « *Port des équipements de protection, maîtriser les risques liés aux produits, maîtriser les risques liés aux travaux en hauteur* »⁸⁵.

Concernant les « sales boulots », le discours institutionnel traduit dans le livret d'accueil comporte également quelques éléments qui permettent de faire un rapprochement avec les teintes caractéristiques des « sales boulots », permettant ainsi de qualifier le travail des agents de nettoyage comme tel. Par exemple, à la page 5, en s'adressant directement aux salariés, la société A dit « *s'engager à améliorer votre environnement de travail, grâce à son savoir-faire dans la mise en propreté et les services associés.* » et cite parmi ses métiers principaux, la « propreté » qui consiste en : « *Entretien régulier des locaux, collecte en tri sélectif, entretien périodique de vitrerie, entretien vitre de grande hauteur, remise en état* » et la 3D qui concerne la « *Dératisation : Lutte contre les rongeurs, Désinfection : Lutte contre les microbes, Désinsectisation : Lutte contre les insectes* »⁸⁶. Dans cette présentation, les termes comme « propreté », « mise en propreté », « remise en état », « entretien », « lutte contre les microbes » sont employés pour décrire les métiers de l'entreprise. Leur utilisation évoque en creux, le contact avec la saleté et les conditions de travail dangereuses, qui sont bien établis dans le métier (Barnier, 2012). Ils témoignent ainsi de l'existence des teintes physiques (Ashforth et Kreiner, 1999) qui caractérisent les « sales boulots ». En guise de rappel, celles-ci se rapportent au contact avec la saleté, la souillure et/ou aux conditions de travail dangereuses.

⁸⁵ P.20

⁸⁶ P.5

De même, certains passages du livret d'accueil font sommairement référence à la teinte sociale associée aux « sales boulots ». Dans les derniers paragraphes du mot de bienvenue du PDG il est mentionné ceci : « *Par votre travail et à votre poste, vous participez à la réussite de notre projet : Être à l'écoute de nos Clients, les satisfaire et leur rendre un service de qualité* »⁸⁷. Dans cet extrait, le travail des agents de nettoyage apparaît comme celui qui se fait au service d'autrui. Or, la relation de servitude dans le travail est ce qui caractérise la teinte sociale des « sales boulots ».

III. Des discours institutionnels qui « font agir » pour prévenir la pénibilité des « sales boulots »

Le livret permet de renforcer la connaissance des salariés sur la pénibilité de leur métier à travers l'évocation des risques qui y sont présents. Il en est de même pour les « sales boulots ». Il remplit ainsi un objectif cognitif sur ces thèmes. Des mots-clés comme « risque (s) professionnel (s) », « santé », « danger », « prévention », « accident », « protection/protéger » y sont évoqués. Seulement il ne se limite pas à informer sur ces questions. Il appelle les salariés à poser des actions et à agir pour la prévention de la pénibilité de leur métier. Il semble alors être porteur d'objectif conatif dans une visée de « faire agir », de susciter un comportement actif ou d'amener les salariés à poser des actes allant dans le sens de la prévention de la pénibilité des « sales boulots ». Ainsi, nous avons pu identifier à travers les différentes pages du support, d'une part, des catégories d'éléments susceptibles de faire poser des actes et/ou de faire adopter des comportements de prévention de la pénibilité aux salariés et de l'autre des éléments qui visent à amoindrir certaines teintes des « sales boulots ». Des fois, il s'agit aussi des actes et comportements à poser après la survenue du danger.

Pour la prévention de la pénibilité, le livret a recours à des dessins et pictogrammes. Ceux-ci sont utilisés comme illustration pour les textes qui sont présents dans la partie portant sur les axes de la politique de santé et sécurité⁸⁸ de la société. Par exemple, un schéma montrant les gestes de premiers secours et les soins à apporter aux blessés est publié à la page 19 du document (confer **Figure 1**, ci-dessus). Sur une autre page, ce sont des dessins et photos qui sont utilisés pour évoquer « les gestes et postures pour soulever une charge et pour la manutention

⁸⁷ P.2

⁸⁸ P.16

d'objets lourds »⁸⁹. Les postures jugées à risque ou dangereuses sont barrées avec une croix rouge et celles perçues comme bonnes sont présentées normalement. Ces pictogrammes et dessins parlent d'elles-mêmes et peuvent se comprendre même sans lire le texte (confer, la **figure 2** ci-après). Ainsi, ils traduisent des exemples à suivre afin de prévenir la pénibilité.

Figure 2 : Les gestes et postures pour prévenir la pénibilité - source : livret d'accueil (P.22)



Le livret d'accueil, en présentant les différents risques auxquels les salariés peuvent être exposés dans leur métier, à savoir les chutes et les glissades, l'électrification, les accidents de la route et les risques chimiques donne des consignes et indications à respecter pour les prévenir, comme le montre la figure 3, ci-dessous.

⁸⁹ P.22

Figure 3 : Les consignes à respecter pour éviter les risques électriques - source : livret d'accueil (P.24)



En plus des illustrations, le livret met en relief certains textes qui le composent en adoptant certaines couleurs vives comme le bleu, le rouge et le vert ou des styles d'écriture comme le gras ou les lettres capitales. Il s'agit dans ces cas, de mots sur lesquels le support souhaite attirer l'attention des agents. Ils invitent soit à une action comme par exemple : « FLÉCHIR les genoux »⁹⁰ (le mot « fléchir » est écrit en bleu et en lettre capitale comme le montre l'illustration ci-dessus) pour soulever une charge par exemple ; soit présentent un caractère impératif : « VOUS DEVEZ IMPÉRATIVEMENT SIGNALER À VOTRE RESPONSABLE TOUTE ANOMALIE OU REMARQUE CONCERNANT LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL »⁹¹. Dans tous les cas, l'objectif est de faire adopter les bons réflexes, les bons gestes et postures pour prévenir la pénibilité.

Le livret d'accueil fait également la promotion du port des équipements de protection individuelle (EPI). Il y consacre une page et indique aux salariés qu'ils doivent obligatoirement les porter. Il semble ainsi agir sur le comportement des agents en leur exigeant le port de ces équipements.

⁹⁰ P.22

⁹¹ P.16

Figure 4 : Schéma invitant au port des EPI - source : livret d'accueil



Le Port des Vêtements de Travail et E.P.I

PLD Propreté & Services vous fournit les VETEMENTS DE TRAVAIL :

Vous devez

- LES PORTER SUR LE LIEU DE TRAVAIL
- LES MAINTENIR EN ETAT D'HYGIENE ET DE PROPRETE.



Toutes ces consignes de prévention des risques et de protection de la santé des agents positionnées dans le livret se font sous un ton impératif. Sur différentes pages du document, des injonctions de différentes natures sont données dans une logique de prévention de la pénibilité. Une première prend la forme d'un appel aux respects des règles de sécurité : « Pendant la durée de votre contrat, vous vous engagez à respecter (...), notamment en observant scrupuleusement les consignes d'hygiène et de sécurité. »⁹², et « Vous représentez l'entreprise auprès de nos Clients : vous devez donc agir en professionnel et respecter les règles de sécurité »⁹³. Une seconde, exige de la part des agents, des actes en faveur de la prévention des risques professionnels, que ce soit dans l'usage des consommables de travail : « Le respect des consignes de sécurité : vous devez les appliquer en utilisant les produits et les matériels adaptés. »⁹⁴ ou dans l'exécution des missions : « Conformément à la législation en vigueur, vous devez impérativement signaler à votre responsable toute anomalie ou remarque concernant la sécurité au travail. »⁹⁵. Ces différentes injonctions incitent à des actions positionnées en amont des situations de risques ou dangereuses. Les agents sont appelés par exemple à « vérifier le matériel à chaque prise de poste : état des cordons, état des câbles

⁹² P.7

⁹³ P.10

⁹⁴ P.11

⁹⁵ P.16

électriques, état des prises, rallonges, fusibles en parlant des risques électriques »⁹⁶ et à ne pas l'utiliser ou procéder eux-mêmes aux réparations⁹⁷ mais plutôt le signaler à leur responsable⁹⁸, au cas où celui-ci serait défectueux. Pour l'utilisation des produits, les agents sont invités au respect des consignes de sécurité, qui sont également rédigés sous un ton injonctif : « *le mélange de produits est strictement interdit ; ne jamais transvaser un produit dans un contenant non réglementé ; Pour diluer un produit : verser le produit dans l'eau et non l'eau dans le produit ; Identifiez et étiquetez tous les flacons et vaporisateurs après dilution ou transvasement ; ne goûtez pas, ne buvez pas les produits ; ne jamais identifier un produit en le respirant* »⁹⁹.

Le livret invite aussi les salariés à prendre contact avec le « Référent Sécurité »¹⁰⁰ dont les coordonnées sont indiquées ou le Comité d'Évaluation des risques professionnels (CHSCT)¹⁰¹ présent dans la société pour attirer son attention à tout moment s'il pense que son poste de travail présente des dangers¹⁰².

Enfin, il existe dans le livret, deux pages qui répertorient les numéros « utiles » pour les agents. Il s'agit de ceux du SAMU, de la police, des sapeurs-pompiers, des centres anti-poisons, de la médecine du travail, des inspections du travail et des instances représentatives du personnel¹⁰³ qui peuvent être des interlocuteurs en cas de danger et pour la prévention de la pénibilité.

Outre la prévention de la pénibilité, certains éléments du discours institutionnel visent à amoindrir certaines des perceptions négatives associées aux « sales boulots » que les agents de nettoyage peuvent ressentir. Pour rappel, les « sales boulots » se définissent entre autres par les teintes physique (du fait du contact avec la saleté et la souillure et aussi pour le caractère dangereux des activités ou tâches qu'ils comportent) et/ou sociale (du fait que les activités réalisées dans le cadre du travail se rapportent à la servitude ou se font au service d'autrui, ce qui peut créer une perception de dévalorisation chez l'individu qui les effectuent). Ainsi dans le livret d'accueil, nous avons repéré des propos susceptibles de faire changer les représentations des agents sur leur métier. Le travail du salarié est valorisé. Au travers des

⁹⁶ P.24

⁹⁷ P.24

⁹⁸ P.24

⁹⁹ P.25

¹⁰⁰ P.25

¹⁰¹ Le livret précise que la mission du CHSCT est de « mener des actions pour éliminer ou limiter les risques professionnels »

¹⁰² P. 16

¹⁰³ P.17-18

premiers mots qui lui sont adressés, la bienvenue lui est souhaitée, faisant de lui un acteur à qui on accorde un intérêt particulier. Il est considéré, même sans avoir réalisé la moindre prestation, comme un acteur majeur et central dans la réussite et la réalisation du projet de l'organisation : « *Par votre travail et à votre poste, vous participez à la réussite de notre projet* »¹⁰⁴. L'intérêt et la valeur accordés aux salariés se font aussi remarquer à travers plusieurs pages du document. Par exemple, à la page 10, ils sont mis en avant comme des « ambassadeurs » de l'entreprise « *Vous représentez l'entreprise auprès de nos Clients : vous devez donc agir en professionnel [...]* »¹⁰⁵.

Outre la valorisation, le livret relaie également les actions posées par la direction générale du groupe en matière d'organisation et de management du travail. Ceci s'apparente à une « promotion » des avantages, que la société confère à ses employés, qui est faite dans le support. Dans la littérature, la mise en avant des avantages compensatoires tirés du travail est considérée comme une stratégie de gestion des « sales boulots » (Guerrero et al., 2020 ; St-Onge et Provost, 2014). Il peut s'agir de la rémunération, de la flexibilité des horaires etc. Ainsi les salariés sont susceptibles de tirer du sens ou des arguments du livret pour faire face aux perceptions négatives de leur métier. Le livret d'accueil de la société A, recense quelques avantages liés au travail en son sein. Il s'agit par exemple de l'accès à une complémentaire santé d'entreprise et aux cotisations de retraite complémentaire et prévoyance : « *Notre entreprise a mis en place un système de garanties collectives complémentaire obligatoire de frais de santé duquel vous bénéficiez dès 6 mois d'ancienneté chez la société A* »¹⁰⁶. Même pour les salariés, repris dans le cadre de l'annexe 7¹⁰⁷ de la Convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés du 26 juillet 2011, cet avantage leur est réservé : « *Dans le cadre d'une reprise annexe 7, vous pouvez bénéficier de cette garantie dès votre embauche si vous avez 6 mois d'ancienneté conventionnelle.* »¹⁰⁸. D'autres atouts, par exemple financiers : « *Conformément à la réglementation en vigueur dans les entreprises de Propreté, vous recevrez une prime réglementée conventionnellement suivant votre ancienneté.* »¹⁰⁹ et professionnels sont aussi évoqués : « *Tous les 2 ans, le salarié bénéficie d'un entretien de*

¹⁰⁴ P.2

¹⁰⁵ P.10

¹⁰⁶ P.8

¹⁰⁷ L'annexe 7 a été créée en vue de préserver l'emploi de ces salariés, en cas de perte de marché par leur entreprise. Elle oblige ainsi l'entreprise nouvellement attributaire du marché à reprendre les contrats de travail des salariés de l'entreprise sortante qui remplissent certaines conditions.

¹⁰⁸ P.8

¹⁰⁹ P.8

formation avec son employeur sur ses perspectives d'évolution professionnelle et ses besoins en formation. Le salarié est informé de ce droit à l'occasion de son embauche. Cet entretien est également obligatoire pour le salarié à l'issue d'une longue absence (congé de maternité, congé parental, arrêt maladie de plus de 6 mois...) »¹¹⁰.

Pour ce qui concerne les perceptions liées à la dangerosité du métier et au contact avec la saleté (teinte physique du « sale boulot »), le livret ordonne le port des équipements de protection individuelle et le respect des consignes d'hygiène et de sécurité, comme nous avons pu le montrer un peu plus haut pour l'ensemble des risques liés à la pénibilité.

Comme nous avons pu le montrer, le livret d'accueil vise un objectif d'information et de prévention de la pénibilité. En donnant les moyens d'agir aux agents de nettoyage, il vise aussi à amoindrir la perception de certaines teintes associées aux « sales boulots ». Toutefois, il révèle certains paradoxes qui peuvent accentuer la pénibilité des « sales boulots ». C'est ce que nous montrons en suivant.

IV. Des paradoxes du discours institutionnel sources de pénibilité des « sales boulots »

Deux formes de paradoxes peuvent être relevées dans les discours de l'organisation.

1. Un support écrit pour une population qui lit peu ou pas

Dans les entretiens que nous avons eu avec les coordinateurs, ces derniers ont révélé privilégier avec les agents, les interactions verbales en face à face ou à travers des dispositifs techniques comme le téléphone portable. Ce choix se justifie en partie selon un des coordinateurs par « *les difficultés de lecture et d'écriture de la langue française rencontrées chez beaucoup de salariés avec qui on travaille* »¹¹¹. Mais en même temps, la communication institutionnelle semble se passer de cette réalité de certains de ses agents en mettant à leur disposition un support écrit. Certes, la société A essaie de rendre accessible son discours en mettant des illustrations, qui pour certaines, peuvent se comprendre indépendamment du récit écrit. Mais il demeure que le livret d'accueil reste un document traversé par plusieurs pages de textes. Le fait que la société mette à disposition un document écrit pour une population « peu à l'aise » avec la lecture et

¹¹⁰ P.9

¹¹¹ Propos de CO2, P11

l'écriture, crée un paradoxe dans les pratiques de communication organisationnelles au sein de la société A. Celui-ci est susceptible de constituer un cadre propice à l'incommunication (Huisman, 1985) et à la pénibilité. Dacheux (2015) définit l'incommunication comme « *une communication qui débouche sur le sentiment partagé de ne pas arriver à se comprendre (insatisfaction) ou sur la croyance que l'on est parvenu à se comprendre alors qu'il n'en est rien (malentendu). Elle se distingue de la non-communication et du désaccord (communication ayant abouti à un accord sur le fait qu'on ne soit pas d'accord).* ». Dans cette recherche, la société A croit son discours relevant du livret d'accueil comme compris alors qu'il est illisible pour certains salariés. Il met potentiellement les salariés dans une situation inconfortable et les contraint à l'isolement professionnel dont les conséquences sont la survenue des risques psychosociaux (Ladreyt et al., 2014).

2. Un quasi-effacement des teintes des « sales boulot » et une « absence de pénibilité »

Un second paradoxe qui peut être relevé du livret est l'effacement de certaines teintes liées aux « sales boulots » et l'invisibilisation de certaines conditions de travail, propices aux différentes formes de pénibilité qui peuvent exister dans le métier. Au sujet des « sales boulots », le livret d'accueil n'aborde que très peu les éléments se rapportant aux teintes les caractérisant. Que ce soit pour celles dites physiques ou sociales, le support adopte un discours « lissé », effaçant les stigmates associés au métier au profit d'expressions qui pourraient être qualifiées de propres ou de « moins dérangeantes » pour présenter le métier aux nouvelles recrues. Le livret fait mention des mots comme « remise en état », « entretien » qui ont une connotation positive pour décrire le métier. Pour la teinte sociale qui est aussi une réalité du métier (cf. les représentations des agents dans le premier chapitre des résultats), elle semble encore plus effacée. C'est à travers une phrase dans le mot de bienvenue du PDG (« *être à l'écoute de nos clients, les satisfaire et leur rendre un service de qualité* »)¹¹², qu'elle paraît lisible, en référence à la servitude.

Le mot « pénibilité » est aussi absent des discours de l'organisation. Comme nous l'avons évoqué plus haut, elle se lit en creux à travers l'évocation des risques qui, pour la plupart, ne sont qu'en lien avec la pénibilité physique : risque physique, risque routier, chutes et glissades,

¹¹² P2 du livret d'accueil

etc. Pourtant, la pénibilité psychique est également une réalité dans le métier. Elle est complètement effacée du discours organisationnel et aucun de ses facteurs de risque¹¹³, comme par exemple, les relations conflictuelles ou l'absence de soutien organisationnel n'est évoqué. Pour les nouveaux salariés, il peut parfois y avoir un décalage entre les attentes créées par le discours organisationnel sur le métier et la réalité qu'ils rencontrent. Cet écart entre l'image voulue par l'organisation et le réel perçu par le salarié peut être interprété comme une volonté de société de cacher les maux du travail. Cela peut entraîner une rupture de la confiance entre le salarié et son entreprise et peut être vécu comme une source de souffrance pour le salarié qui sentira trompé.

¹¹³ Cf, le chapitre 2 de la première partie, présentant un état de l'art sur la pénibilité

Conclusion du chapitre

Le livret d'accueil de la société A est un document de vingt-six pas. Il incarne la communication institutionnelle de l'organisation. Il a pour objectif de faciliter l'intégration du nouveau salarié en lui fournissant des informations sur l'entreprise à travers sa mise en récit et aussi sur les conditions de travail. Ainsi, il est dépositaire des connaissances sur la pénibilité et les « sales boulots ». Même si ces mots ne sont pas employés tels quels, ils apparaissent à travers la mention des termes comme « risques », « dangers » ou encore « accidents », utilisés dans le livret pour décrire l'environnement professionnel des agents de nettoyage. Il informe sur les différentes natures de risques présentes dans le métier et qui sont susceptibles d'engendrer la pénibilité. Il s'agit des gestes et postures jugées dangereuses, des chutes et des glissades, des risques d'électrisation, des risques chimiques liés à l'usage des produits de nettoyage. Le discours institutionnel fait également référence à des termes et expressions comme « propreté », « mise en propreté », « remise en état », « entretien », « lutte contre les microbes » ; « *Être à l'écoute de nos Clients, les satisfaire et leur rendre un service de qualité* » pour décrire et expliquer les métiers de l'entreprise. Ceux-ci évoquent en creux le contact la saleté et la relation de service à autrui que le métier induit et qui caractérisent les « sales boulots ».

Le discours institutionnel saisi à partir du livret d'accueil n'informe pas uniquement les risques. Il appelle les agents de nettoyage à agir et adopter des comportements visant à prévenir la pénibilité des « sales boulots ». A partir des dessins et des pictogrammes, utilisés pour accompagner les textes, le livret indique les bons comportements à avoir face aux risques ainsi que ceux jugés « mauvais » qu'il est important d'éviter. Les consignes de prévention des risques et de la pénibilité sont rédigées sous un ton impératif ou injonctif invitant à la respecter scrupuleusement.

Si le livret d'accueil vise un objectif d'information et de prévention de la pénibilité ainsi que de réduction de certaines teintes associées aux « sales boulots », il présente aussi certains paradoxes qui peuvent accentuer leur pénibilité. Tout d'abord en étant un document écrit mis à la disposition d'un public « peu à l'aise » avec l'écriture et la lecture, le livret d'accueil n'est pas accessible pour certains ce qui induit une situation d'incommunication, propice à l'isolement professionnel dont les conséquences sont la survenue des risques psychosociaux (Ladreyt et al., 2014). Ensuite le livret adopte un discours qui tend à invisibiliser certaines teintes liées aux « sales boulots » et à certaines conditions de travail, propices à la pénibilité

qui peuvent exister dans le métier. Il n'aborde que très peu les éléments se rapportant aux teintes aux « sales boulots ». De même, la pénibilité psychique ou les risques qui s'y rapportent qui pourtant est une réalité dans le métier n'est pas évoqué. Pour les nouveaux salariés, le discours organisationnel sur le métier peut « sonner faux » et entrer en contradiction avec la réalité de celui-ci. Cet écart entre l'image voulue par l'organisation et le réel perçu par le salarié peut être interprété comme une volonté de société de cacher les maux du travail. Ceci peut entraîner une rupture de la confiance entre l'entreprise et le salarié et peut entraîner un mal-être chez ce dernier.

Chapitre 3 - La communication managériale sur la pénibilité des « sales boulots »

Les ACO invitent à croiser trois dimensions. Dans le chapitre précédent nous avons adopté une première entrée par la dimension des discours et politique de communication de l'organisation, celle du macro-social, par l'entremise du livret d'accueil pour aborder la pénibilité des « sales boulots ». Ce présent chapitre est dédié au méso-social, c'est-à-dire la dimension des processus de communication qui assurent la constitution des communautés sociales, la transmission de l'information et la réalisation de l'activité de travail (Bouillon et *al.*, 2007).

Nous faisons le choix de nous intéresser à la communication managériale (Floris, 1996). Les managers conçoivent le métier de nettoyage comme pénible du fait de l'existence des risques et de certaines contraintes physiques (postures, port des charges, etc.) et psychiques (isolement dû au travail en horaire décalé). De plus, leurs représentations sur les perceptions sociales associées au métier établissent que les agents de nettoyage effectuent un « sale boulot ». Il s'agit à présent de voir quelles sont les pratiques de communication des managers et comment elles prennent en compte la pénibilité des « sales boulots ». Nous pourrions alors accéder à « ce que font » les managers pour réduire la pénibilité et amoindrir les perceptions négatives des « sales boulots » que les agents peuvent subir.

Nous commençons par décrire la communication managériale de la société **A**, avant de présenter les pratiques des managers et les supports mobilisés pour la prévention de la pénibilité des « sales boulots ».

I. La communication managériale de la société A

Pour les dirigeants et les managers, la « communication », qu'elle soit avec les agents, avec la direction ou avec les clients et les fournisseurs, occupe une place centrale dans la société : « *elle nous aide à régler 90% des problèmes que nous rencontrons dans notre métier.* »¹¹⁴, signale un coordinateur. Elle se structure autour de l'organigramme et de l'organisation du travail au sein de la société. Ainsi, trois formes de « communication » sont identifiées. Une première est celle qui s'établit entre la Direction générale et les coordinateurs ; une seconde met en relation les coordinateurs et les agents de service et une troisième met l'entreprise en contact avec ses publics externes.

Ces deux premières formes de « communication » sont mobilisées dans le cadre du travail. Elles peuvent alors être perçues comme le socle de la coordination et de la mise en œuvre de l'activité, comme l'explique le directeur d'agence : « *La communication occupe une place importante chez nous, puisqu'en fait, on a plein d'informations qui arrivent de tous les côtés, que ce soit oralement, par mail ou les échanges en interne dits notes de service.* » (DA, P8).

Les échanges entre les cadres dirigeants qui représentent la direction générale de la société et les coordinateurs qui sont les managers ont lieu soit oralement à travers des réunions de coordination organisées hebdomadairement, soit à travers des courriels, soit par des visioconférences ou encore en discussion face à face : « *Parce que nous faisons un métier de terrain, j'ai peur qu'en mettant des outils pour faire la communication, ça n'enlève la présence de terrain ou la présence physique qu'on a lors d'une réunion. L'informatique et la technologie sont nécessaires, vu la rapidité avec laquelle on nous demande d'intervenir, mais je ne veux surtout pas effacer ce côté humain.* »¹¹⁵, indique le directeur des opérations.

Si la direction de la société a une information à communiquer aux agents, elle passe généralement par le coordinateur. Celui-ci constitue le relai des discours de l'organisation : « *Les coordinateurs constituent la courroie de transmission. La communication doit passer par eux forcément. Il y a peut-être des échanges directs entre les salariés et le service administratif mais ça, c'est beaucoup lié à la paie. Ici, le coordinateur est vraiment le pivot central.* » (RQSE, P5-6). Cette vision rejoint celle du modèle historique de la communication managériale que

¹¹⁴ CO3, P6

¹¹⁵ DO, P16

Desmoulin et Le Moing-Maa décrivent dans leurs travaux et qu'elles qualifient de « *bien réducteur aujourd'hui, car il se cantonne dans l'évocation de situations de communication hiérarchique descendante et autoritaire.* » (2019 : en ligne). Ce modèle en s'appuyant sur la métaphore de la « courroie de transmission » définit la communication managériale comme « *une communication de proximité portée par le manager pour favoriser l'appropriation par ses équipes de la stratégie de l'entreprise et pour combiner sa mise en œuvre* », (Imbert, 2015 : 7). Cette communication mécaniste et unidirectionnelle descendante « *visé à faire cascader les messages de la direction vers l'ensemble des collaborateurs* » (Desmoulin et Le Moing-Maa, 2019 : en ligne), donc à faire passer des consignes dans l'exécution des tâches ou dans la prévention de la pénibilité comme le précisent ces coordinateurs de la société A :

« Nous communiquons au quotidien surtout avec nos agents. Je ne dirais pas que j'ai tous mes agents tous les jours. Mais une fois par semaine minimum, je les ai tous au moins. [...] C'est soit pour leur donner des consignes, soit pour leur demander des renouvellements de documents d'identité ou des choses comme ça. » (CO3, P6).

« Des fois nous leur rappelons les consignes de sécurité aussi surtout quand on constate une fois sur site, un relâchement dans leur respect ou que les agents ne portent pas les équipements de protection individuels. » (CO2, P6).

Chez les coordinateurs de la société A, elle sert aussi à faire des « retours clients ». Sur ce dernier aspect, l'organisation du travail est faite de façon à ce que les remarques des clients soient adressées aux coordinateurs qui à leur tour sont chargés de les faire parvenir aux agents de service :

« Moi, souvent quand je les contacte, c'est que généralement le client m'a appelé pour un souci ou pour un travail qui n'est pas fait correctement. Je les appelle pour dire, qu'il y a le client qui me dit ci, que tu n'as pas fait ça. A part les remontées clients, j'appelle si j'ai besoin de remplaçants ailleurs. » (CO2, P11)

Les interactions entre coordinateurs et agents de service se font de façon orale rejoignant ainsi la conception de Desmoulin et Le Moing-Maa (2019) pour qui, l'aisance à l'oral et le goût pour l'échange sont considérés comme des qualités propres aux managers. Les coordinateurs expliquent le choix de ce mode de communication par les difficultés de lecture et d'écriture de la langue française de certains salariés : « *On travaille avec beaucoup de gens qui ne*

comprennent pas bien le français. Le problème de dialogue et de compréhension est l'une de nos difficultés » (CO2, P11).

Cependant, l'oralité présente aussi quelques limites du fait des difficultés d'expression et de compréhension de langue rencontrées chez certains agents :

« Tout dépend des mots que j'utilise et des personnes qu'il y a en face. On fait l'effort de mettre des mots simples et c'est en ce sens que les sms sont utiles parce qu'il y a la traduction dessus. Je travaille beaucoup avec des portugaises sur mon secteur. Souvent, il y a des salariés, c'est leurs enfants qui m'appellent pour me dire, ma maman, elle veut ci ou ça. Et moi je leur réponds, et ils le traduisent à leur mère. C'est quand même une organisation à mettre en place, mais on fait avec et c'est sympa. » (CO2, P11).

Dans ces situations pouvant traduire la pénibilité (du fait que le salarié ne puisse pas comprendre les consignes ou ne puisse converser avec son supérieur), les coordinateurs disent recourir à d'autres formes de pratiques informationnelles et communicationnelles pour interagir avec leurs agents :

« Toutes les langues que l'on ne puisse pas connaître constituent une barrière de communication qui est quand même assez importante. On procède beaucoup par la gestuelle, les codes couleurs pour se faire comprendre. » (CO1, P16).

« A défaut de la langue, moi je travaille beaucoup avec les codes couleurs. Je mets des autocollants de couleur. Le salarié sait par exemple que lundi ou mardi, il a cette zone à faire. Je mets ça sur le champ de la porte et ça ne se voit pas trop. Et quand les salariés les voient, ils se rappellent de le faire. Nous faisons la même chose avec les plans de masse de couleur pour dire tu commences avec telle couleur le lundi, mercredi et ainsi de suite » (CO2, P11-12).

Parfois, le matériel ou les produits utilisés comportent des indications dont les coordinateurs se servent pour communiquer.

« [...] Tous les produits que nous utilisons sont avec des bouchons de couleur. Les bouchons en jaune par exemple, c'est pour la désinfection ; le rouge c'est pour le sanitaire et le bleu c'est pour les bureaux. Et là ça marche très bien. J'ai un autre

collègue qui bosse comme ça avec les codes couleur aussi. C'est pareil pour les chiffons que les agents utilisent aussi. » (CO2, P12).

- Différents supports et moyens de communication mobilisés

La communication managériale de la société A mobilise le numérique (échanges de mail, site web), le verbal (échange téléphonique et en face à face) et l'écrit (documents ou supports écrits). Le choix de l'un ou l'autre de ces moyens est fonction non seulement des interlocuteurs prenant part aux interactions mais également des services concernés et des messages à faire émerger. Avec les agents, les coordinateurs semblent privilégier la communication verbale à travers le téléphone et le contact en face à face :

« Avec les agents, nous privilégions le téléphone. C'est plus rapide, surtout que nous, coordinateurs, sur notre emploi du temps de la journée, on fait 50% de terrain et sur ces 50% on est à 25% ou 30% dans la voiture. La raison est qu'on va d'un site à un autre et donc la facilité pour la communication bien sûr, dans ce cas, reste le téléphone. » (CO3, P6-7).

« Au moment où je dois me rendre sur un site, je ne vais pas pouvoir me dédoubler pour aller sur un autre chantier. Donc, le téléphone permet de pouvoir être à l'écoute, de pouvoir répondre et de pouvoir être présent, même si c'est une présence à distance. C'est toujours rassurant pour le salarié de savoir qu'il peut avoir son coordinateur à tout moment ou à défaut qu'il peut lui laisser un message qui sera pris en charge. Le téléphone, c'est un objet qui est fortement présent dans notre activité. » (CO1, P13).

Dans d'autres cas, les interactions verbales, difficiles à réaliser peuvent potentiellement concourir à créer la pénibilité. Ainsi, certains coordinateurs disent procéder à quelques adaptations :

« Nous contactons par téléphone et surtout par SMS comme certains d'entre eux le préfèrent. Ceci parce qu'il y en a qui lisent et comprennent mieux les SMS que la parole. Ceux qui ne comprennent pas bien le français, ils utilisent un traducteur. Donc ils préfèrent dialoguer des fois par SMS. » (CO2, P11).

« On peut avoir des personnes qui ne parlent pas une langue que vous ne connaissez pas ou que vous ne comprenez pas entièrement ou que vous ne maîtrisez pas. Donc là, en

management, on va devoir travailler sur des couleurs, sur des compréhensions de mots, par la gestuelle... » (CO1, P11)

Si l'oralité reste présente et dominante dans la profession surtout en ce qui concerne la coordination des tâches au niveau des agents, il ne peut se substituer entièrement à l'écrit. Les fiches de postes, le cahier de liaison, le plan de prévention, le livret d'accueil, le guide méthodologique de la pratique du nettoyage, le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) et bien d'autres outils encore, sont conçus et rédigés sous forme de documents écrits. Ils sont essentiels car ils organisent et structurent l'activité de travail et servent aussi de support pour la communication managériale au sein de la société A :

« Nous avons énormément de documentations. Sur une fiche de poste par exemple on aura certaines informations essentielles : les contacts du coordinateur, les tâches à réaliser et leur fréquence, les produits, les matériels bref tout ce qui est environnement du site par exemple. Ça c'est ce que le salarié peut savoir. [...] On va remettre aussi le plan de prévention parce qu'il est obligatoire et on va le commenter. » (RQSE, P7)

« Quand on fait un contrôle interne, on a un document sur lequel on relève toutes les anomalies. Ensuite on va voir l'agent et on lui montre le support écrit retraçant les anomalies constatées. Ce dernier lui est commenté et on lui donne un délai pour les rectificatifs et améliorations à apporter. Ça, c'est un document pour améliorer la qualité par exemple. On en a d'autres. Quand on fait un ¼ d'heure QSE, par exemple, on a un document qu'on remplit et sur lequel nous consignons tout ce qui a été dit. Tout est tracé. » (CO3, P8).

Les différents supports que nous venons d'évoquer sont réalisés en interne par le service qualité sur la base de certaines informations remontées par le directeur d'agence, le directeur opérationnel et les coordinateurs d'après ce qui ressort de leurs échanges avec les clients et salariés. Ces documents sont le fruit d'un travail collaboratif comme l'explique le responsable QSE :

« C'est le service qualité qui met la marque finale parce que nous souhaitons que ça corresponde d'abord aux valeurs de la société, puis aux normes du métier. Donc c'est le service qualité, en gros qui conçoit, construit et diffuse. Il les soumet aussi parce que derrière, ce sont les coordinateurs qui s'en serviront donc ils savent mieux que

quiconque, ce qu'il faut. J'essaie de mettre un peu à contribution tout le monde. Moi je fais par exemple une première maquette, après je l'envoie aux responsables d'agence, qui eux, le voient en réunion d'exploitation avec leurs coordinateurs pour savoir si effectivement si ça colle bien à leurs demandes et à leurs besoins et aussi au terrain. » (RQSE, P6).

Une fois le contexte de la communication managériale présenté, nous nous intéressons à son contenu.

II. Des pratiques managériales pour amoindrir la pénibilité des « sales boulots »

Les représentations des managers font état de la pénibilité du métier et de la dévalorisation sociale associée qui en fait un « sale boulot ». Certains engagements de la société A prennent en compte la pénibilité et leur prévention. Par exemple l'attribution des sites d'intervention aux salariés semble respecter une logique de proximité souhaitée par l'entreprise dans l'idée de réduire les risques liés au trajet, comme l'explique le directeur des opérations :

« Pour les trajets, notre politique est de trouver des agents de service qui habitent à proximité du site. Cela répond à un souci de diminuer les coûts liés au trajet par les agents mais présente également un enjeu en termes de sécurité. Parce qu'un salarié qui habite 30 à 40 kilomètres de son lieu de travail, s'il est un peu en retard et a sa voiture personnelle, il va appuyer un peu plus sur l'accélérateur avec tous les risques que cela comporte. Donc même si ça, c'est un paramètre que nous ne mesurons pas, il faut qu'on en tienne compte. C'est pareil pour ceux qui sont en transport en commun. Il ne faut pas que le trajet soit un stress permanent pour eux. Donc justement pour soulager le salarié, il faut lui trouver un site à proximité. Ce n'est pas toujours évident parce que des fois on a beaucoup de clientèle en zone industrielle donc forcément il n'y a pas d'habitation mais on cherche à repousser un peu les frontières jusqu'à tomber sur le salarié qui serait le plus proche et qui serait en adéquation avec la plage horaire. » (DO, P4).

A leur niveau, les coordinateurs matérialisent cet engagement de la société en faveur de la prévention de la pénibilité chez les salariés. Certaines de leurs pratiques vont dans ce sens :

« Ce que nous faisons, c'est de prendre des salariés qui sont autour des sites de travail. C'est pour leur éviter de faire beaucoup de trajets, parce que c'est pénible de faire

beaucoup de trajets pour du travail. Donc moi j'essaie vraiment de les faire travailler dans le cercle où ils habitent. C'est ma manière de travailler. Je veille à ce que les gens soient bien dans leur travail, qu'ils ne galèrent pas avec le trajet. Ce n'est pas évident tout le temps mais on essaie quand même. » (CO2, P2).

Dans leur quotidien et pour amoindrir le ressenti de la pénibilité et du sentiment de dévalorisation associé au « sale boulot » chez les agents, les coordinateurs font preuve de certaines qualités managériales comme la proximité, l'écoute, l'empathie ou l'affectif et la ponctualité, qu'ils jugent essentielles pour la coordination des activités :

« Si vous n'êtes pas ponctuel, le salarié à un moment ou à un autre saura vous le faire remarquer. Donc il a besoin de vous voir, il a besoin de vous entendre. Le téléphone c'est une chose qui nous prend une bonne partie de notre activité. Il est ouvert 7 jours sur 7, sauf pendant les congés. Si vous ne répondez pas aux appels ou aux messages, le salarié, très rapidement, va vous faire la remarque en disant que vous vous détachez complètement de lui. Il faut être le plus proche possible et donc ça appelle de la ponctualité. Si j'ai un message, même malgré une activité qui est très débordante, je dois m'efforcer de répondre soit par téléphone soit en direct au salarié. » (CO1, P13).

« Je suis à leur (les agents de service) écoute parce qu'on est plutôt des psychologues maintenant. Il faut être humain avec eux. Le fait de les écouter crée la confiance et c'est comme ça que je crée ma propre équipe, mon propre réseau. » (CO2, P1).

Ces qualités, principalement « l'affectif et la proximité », que Desmoulins et Le Moing-Maas qualifient de « *savoir-être communicationnels des managers* » (2019 : en ligne) semblent nécessaires vis-à-vis des agents qui n'hésitent pas à manifester leurs besoins d'être écoutés ou d'échanger du fait qu'ils sont souvent seuls sur les sites pour faire leurs prestations :

« Les agents veulent qu'on leur montre qu'on pense un peu à eux et qu'on ne les a pas oubliés. Dès fois, ils t'appellent comme ça pour dire qu'ils ont besoin de produits. Mais au fond, on sait que c'est faux parce que le produit, on l'a livré, il y a une semaine. Ils ont besoin de parler, tu vois ? Dans des situations comme ça, je joue le jeu et je leur dis de ne pas s'inquiéter, que je ne les ai pas oubliés. Comme ça ils sont contents. Ils ont besoin de nous voir, parce que des fois, il y a parmi eux, des personnes qui ne parlent pas bien français et la communication entre eux et le client ne passe pas bien. Et quand

moi je passe, on se comprend donc on essaie de faire la part des choses et ça les soulage
» (CO2, P6).

Les coordinateurs considèrent que cette disponibilité fait partie du métier. Pour eux, c'est le métier qui le demande et c'est le propre du management que de répondre à ces sollicitations :

« Vous allez avoir des salariés qui vont être beaucoup plus autonomes. Donc il y en a qui, très rapidement, vont vous faire comprendre que plus vous allez passer les voir sur leur lieu de travail, plus ça va leur donner du stress et donc va constituer un motif d'insatisfaction. Il va avoir l'impression d'avoir un chef qui est toujours derrière lui. Là, votre mode de management va être complètement différent de celui de la personne qui va vouloir vous voir le plus souvent possible. Donc vous adaptez votre management par rapport à la personne que vous avez en face, au caractère que vous avez en face. Mais sur ce type d'activité, on a quand même plus de 3/4 de nos salariés qui veulent nous voir régulièrement » (CO1, P7-8).

L'encadrement des salariés dans la société A semble nécessiter une intervention de proximité des coordinateurs dont les contacts sont disponibles et accessibles aux agents presque à tout moment, comme le fait remarquer un coordinateur :

« C'est un poste complet que nous occupons. Nous faisons non seulement de la gestion et du management, mais aussi du social. Nous sommes à l'écoute de nos agents et de leurs problèmes personnels. Une fois qu'ils sont livrés à eux-mêmes sur site, isolés et presque sans interlocuteurs en face à face, ils ont nos numéros et à chaque fois qu'ils ont un souci, on est là pour les épauler et pour essayer de leur trouver des solutions et pour qu'ils ne se sentent pas si seuls. » (CO3, P4).

Desmoulins et Le Moing-Maas soulignent que *« les managers sont poussés au brouillage des frontières entre le travail et le hors-travail [...] »* (2019 : en ligne). C'est ce que nous avons constaté lors de la phase exploratoire et confirmé par les propos d'un coordinateur. En effet, lors de leurs visites aux salariés, il arrive aux coordinateurs d'aborder des sujets qui touchent au quotidien des agents ou encore de poser des actes allant dans le sens d'une meilleure prise en compte de son vécu tant dans la sphère professionnelle que personnelle et prévenir éventuellement certains risques :

« On n'est pas là simplement pour leur dire que la prestation est bien faite, moyennement faite ou mal faite. On essaie quand même de parler également de la pluie et du beau temps puisque les salariés veulent entendre parler de ça aussi. Ceci leur permet effectivement de pouvoir avoir une discussion qui ne tourne pas que sur le travail et qui leur permet à un moment ou un autre de se dire, tiens j'ai mon chef qui m'écoute par rapport à mon problème familial [...]. Nous devons être à leur écoute puisqu'on peut avoir un salarié qui peut avoir un mal-être pas spécialement dû au poste chez nous, mais plutôt qui vient d'une autre société, d'un autre poste ou peut-être d'un problème personnel. » (CO1, P6).

Le métier de nettoyage peut être fait de subjectivité, la représentation du propre et du sale dépendant de l'individu. Ainsi, une personne peut juger son bureau sale par exemple du fait que son combiné téléphonique n'ait pas été nettoyé alors qu'il n'aura pas le même jugement en l'absence de lavage du sol. Dans certaines de ces situations, les conflits entre clients (donneurs d'ordre) et agents de service peuvent exister. D'après un des coordinateurs, *« bien souvent, le conflit avec le client, va venir, ce n'est pas pour déposer la faute sur le salarié, de la part du salarié qui a peut-être commis une erreur. »*¹¹⁶ ou d'une mauvaise interprétation de la fiche de poste qui fait que la prestation est partiellement faite. Dans d'autres cas, ce sont les actes et propos dévalorisants adressés aux agents de service, pouvant être interprétés comme un mépris du « sale boulot » (Barnier, 2012) qui sont à l'origine des conflits. Face à ces situations, les coordinateurs disent œuvrer pour créer un climat de confiance entre les salariés, la direction de l'entreprise et le client pour une meilleure considération et reconnaissance de l'agent et de son travail par le client ; ceci pourra réduire les perceptions négatives qu'ils ont sur leur travail :

« Si vous avez un client qui ne fait qu'écrire ou qu'échanger par téléphone pour se plaindre au coordinateur, le salarié ne comprend pas. Il se dit, le client je le vois tous les jours, mais je n'ai pas de remarques. Il y a là, un manque de reconnaissance. Donc c'est à nous de faire entendre aux clients que même un post-it sera toujours le bienvenu en disant "veuillez, s'il vous plaît à la place de ça, me faire ça et ça". Ça va donner à l'agent une importance professionnelle et ça permet bien souvent d'avoir une entente entre notre salarié et le client. Il arrive aussi que le client, sur un plateau, ne fasse même pas attention à la couleur des cheveux ou à la couleur de la peau de notre agent qui travaille chez lui. Donc c'est à nous de laisser entendre que c'est toujours le même salarié et qu'il

¹¹⁶ CO, P20

est important qu'il y ait quand même un regard au minimum qui lui soit donné. On ne parle pas d'affectif mais de reconnaissance. Le salarié sera toujours content et le client sera toujours mieux servi, ce qui est tout à fait logique. » (CO1, P10-11).

III. Des « causeries éducatives » pour réduire les facteurs de pénibilité

Desmoulins et Le Moing-Maas soulignent que la communication « *est désormais censée contribuer à forger ou orienter une culture d'entreprise de manière à faire accepter des rythmes de travail accrus et des conditions de travail difficiles.* » (2019 : en ligne). Au sein de la société A, la communication managériale mobilisée semble répondre à cet objectif par certains des discours et pratiques de l'encadrement. Différentes séances de formations organisées à l'endroit des agents de nettoyage vont dans ce sens :

« Nous sommes très vigilants sur la formation de nos agents, parce qu'aujourd'hui on recrute en permanence et ils constituent notre matière première. On s'aperçoit qu'avec ou sans expérience, il est important que nous on apporte notre pierre à l'édifice, qu'on les forme sur les techniques de nettoyage, les mesures de sécurité, la prévention des risques, etc. parce que nous faisons quand même un métier difficile de par les conditions de travail et les risques qui y sont présents » (DO, P4).

« Nous en tant que coordinateur on a eu des formations. On est là pour aider les agents, pour échanger avec eux et leur donner des astuces sur les gestes et postures à tenir pour justement préserver leur santé. » (CO3, P5).

Les « quart d'heure qualité sécurité environnement (QSE) » constituent une typologie de formation à laquelle la société A a recours pour sensibiliser ses agents aux enjeux de la prévention des risques et de la pénibilité :

« On a mis en place des quarts d'heure QSE qui sont des causeries éducatives avec nos agents sur certains enjeux stratégiques et sensibles pour nous. » (RQSE, P4).

« On fait en sorte que nos coordinateurs comprennent l'enjeu du quart d'heure sécurité, parce que ce n'est pas juste une question de coût pour la société, c'est une question de personnes qui se blessent et ça déjà, ce n'est pas bien. Ensuite, si la personne qui fait le travail n'est pas là, il faut former une autre pour son remplacement. C'est une perte de

temps. On a beaucoup de salariés, il suffit qu'il y en ait 3 ou 4 le même soir qui soient absents, ça devient de la pagaille pour tout le monde. Donc on met en avant des quarts d'heure sécurité et on va de toute façon se focaliser dessus, sur la prévention des risques. » (DA, P7)

Les quarts d'heure QSE, comme leur nom l'indique, durent approximativement une quinzaine de minutes et sont réalisés sur le lieu de travail des agents. Ces formations ou « causeries éducatives », telles que le responsable QSE les désigne, sont animées oralement par les coordinateurs et parfois accompagnées de supports écrits comportant des images d'illustration ou des pictogrammes. A travers elles, plusieurs thématiques sont abordées permettant aux coordinateurs et agents de service d'échanger autour de la qualité des prestations mais surtout de la santé et sécurité et des risques au travail, qui sont des enjeux fondamentaux pour la société :

« Les quarts d'heure QSE sont réalisés sur site. Les faire sur le terrain, c'est plus vivant et plus démonstratif. Moi quand je fais un quart d'heure sécurité par exemple sur le port des charges et les postures, je suis sur le terrain avec la personne, je lui montre comment on soulève un carton sur place ou comment on passe le balai pour ne pas se faire mal aux épaules, etc. Ce sont des formations orales, on ne donne pas de supports écrits aux agents. » (CO3, P8-9)

« Moi par exemple, mon premier thème c'est par rapport aux escaliers. Sur mes sites, lorsqu'il y a systématiquement des escaliers, on va faire automatiquement un quart d'heure de sécurité, pour savoir comment nettoyer à reculons. On évite ainsi beaucoup d'accidents de travail. Ensuite je fais une formation sur comment passer l'aspirateur, comment plier le câble pour qu'il ne soit pas en boule ; comment dérouler le câble en entier pas ne pas que l'aspirateur chauffe. Là, c'est les risques électriques qu'on prévient comme ça. Il y a d'autres risques qu'on aborde aussi » (INS2, P4).

« Les postures, le port de charge nous intéressent aussi. [...] On leur montre comment porter une charge lourde sans se briser le dos, comment se baisser etc. Nous prêtons une attention particulière à ça, parce que ce sont nos agents et ils nous le rendent bien sur le terrain. Donc si on peut les préserver, c'est gagnant-gagnant. Parce qu'un salarié en bonne santé, ça m'évite de repartir dans le système de recrutement, de reformation, de

mise en place, etc. ; donc si on a un salarié en bonne santé, bien suivi, vous voyez que c'est tout bénéfique pour lui et moi. » (CO3, P5).

Les coordinateurs doivent assurer un quota de ces formations à l'année sur des sujets qui sont définis en amont par la direction en fonction des causes des accidents de travail subis par les salariés. Cependant, les risques particuliers rencontrés spécifiquement sur certains sites induisent des quarts d'heure QSE :

« Nos coordinateurs ont déjà un objectif de 22 quarts d'heure sécurité par an. Au départ, on avait dit que les thèmes étaient libres de choix, c'est-à-dire qu'ils faisaient un quart d'heure sécurité comme ils le sentent. Là, on va plus les orienter justement en spécifiant des thèmes parce qu'il y a souvent les mêmes accidents qui reviennent. Ça peut être ce mois-ci, les escaliers par exemple ; le mois prochain, ça va être comment débrancher sa prise ou bien l'aspirateur ; et ça peut être plein de choses encore. Mais en même temps, reconnaissons qu'il y a des choses que les coordinateurs font mais qui ne sont pas formalisées par écrit. C'est des conseils sur les gestes et postures par exemple et bien d'autres choses encore pour le bien-être et la santé des salariés » (DA, P8).

« Les causeries sont faites soit sur des thèmes qu'on a déjà préparés, soit sur des thèmes qui sont vraiment inhérents aux sites. S'il y a un risque particulier sur un site, on fera un quart d'heure QSE sur ce site-là. » (RQSE, P4).

IV. Des certifications, enjeu de communication sur la prévention des risques

Les différentes formations administrées aux agents de service sont ancrées dans la politique générale de la société, qui elle-même, est inscrite dans les fondements de certifications et des normes qualités, des démarches dans lesquelles l'entreprise s'est engagée depuis plusieurs années. La société est auditée chaque année par un organisme indépendant, en matière de qualité, sécurité et environnement. Ces audits donnent lieu à des certifications lorsque les points non-conformités sont corrigés avec des actions concrètes mises en place :

« Sur les certifications, il y en a qui sont majeures. La qualité traduit nos modes de fonctionnement. C'est la carte de visite de l'entreprise. Il y a aussi la sécurité, parce que dans nos prestations, il y a des risques majeurs qu'il faut aplanir. Enfin, l'environnement.

Aujourd'hui c'est très tendance et d'actualité, mais nous dans nos prestations, on fait en sorte de couvrir effectivement ce volet. » (RQSE, P2).

La société A a fait le choix d'opter pour des certifications de type ISO pour accréditer la qualité des services et ses engagements en matière de protection de l'environnement de la sécurité des conditions de travail des agents. Ainsi, elle dispose de différentes certifications, notamment la norme ISO 9001 qui porte sur la satisfaction du client ; la norme 14001 qui s'inscrit dans la protection de l'environnement ou encore la norme OHSAS 18001 (devenue depuis le 1er octobre 2021, la norme ISO 45001), visant à garantir la santé et la sécurité au travail des agents. Cette dernière norme fait obligation aux structures détentrices d'élaborer et de mettre en œuvre une politique en matière de santé et sécurité au travail qui place les travailleurs en son centre.

Ces démarches de certification représentent un enjeu de communication pour la société A dans le sens où les certifications obtenues participent à construire l'image de l'organisation. Pour Hardy et al. (2008), « *l'image d'une organisation est définie comme la perception qu'ont les acteurs de l'environnement inter-organisationnel sur l'organisation et est liée au travail de communication de l'organisation pour influencer cette perception* » (2008 : en ligne). Le Moëne ajoute que cette image ne résulte pas de ce qui est physiquement perçu dans le processus cognitif, mais plutôt « *des éléments qui contribuent à influencer la construction des croyances, conceptions du monde, opinions diverses.* » (2008 : en ligne). Au sein de la société A, même si les démarches de certification ne font pas l'objet d'une médiatisation à proprement parler, elles sont mises en avant dans les dossiers de souscription aux appels d'offres pour les marchés publics ou dans les démarchages commerciaux. De même, sur le site internet de l'entreprise, elles sont présentées dans les menus. Ainsi, elles contribuent à renforcer la perception des clients et prospects :

« Ces certifications valorisent l'entreprise quand on répond par exemple à des appels d'offres auprès de nos clients. Elles sont un gage de confiance aussi parce que ça veut dire qu'on a des procédures de fonctionnement qui sont écrites, qui sont certifiées, qui sont validées. » (RQSE, P2).

Mais au-delà des enjeux d'image de l'organisation (vers ses publics « externes »), les certifications présentent aussi des enjeux de communication managériale en termes de sécurisation des conditions de travail des agents et de prévention de la pénibilité. En effet, le fondement de la norme OHSAS 18001 (devenue ISO 45001, depuis le 1er octobre 2021) est

« d'établir, de mettre en œuvre et de tenir à jour un système de management de la SST afin d'améliorer la santé et la sécurité au travail, de supprimer les dangers et de minimiser les risques pour la SST (y compris les défaillances du système), de tirer profit des opportunités pour la SST et de remédier aux non-conformités du système de management de la SST liées à ses activités. »¹¹⁷. Elle accorde une place centrale aux travailleurs dans le système de management, en recommandant de les consulter et les faire participer. Il est donc question d'assurer la santé des travailleurs, de prévenir toutes formes de risques et de pénibilité et de garantir la sécurité de leur environnement de travail tout en les associant à l'amélioration de leurs conditions de travail. Au sein de la société A, les démarches vont dans ce sens :

« Avec les instances du personnel, on va mettre à partir de la rentrée un groupe de travail de façon à analyser les accidents du travail, parce qu'effectivement la législation nous l'impose. Nous allons enrichir notre document unique des risques, trouver les moyens qui sont adaptés pour réduire ces causes là et donc faire en sorte qu'on ait une efficacité de nos actions qui soit mesurable. Ça veut dire qu'on va passer du temps à étudier les accidents du travail, à étudier leurs origines et trouver des solutions ensemble pour les éviter et d'une manière générale prévenir la pénibilité dans nos métiers » (RQSE, P4)

Les exigences de la norme de certification OHSAS 18001 en ce qui concerne l'association des travailleurs à l'amélioration et à la prévention des risques sous-entendent une obligation d'information et/ou de communication autour de ces derniers vis-à-vis des salariés : « Il faut que les gens prennent conscience qu'effectivement sur le lieu du travail tous les jours, il y a des risques et ce sont ces risques là qu'on veut minimiser. Donc c'est cette communication auprès de nos agents qu'on essaie de mener. Autrement, il faut les sensibiliser à ces risques potentiels qu'il y a. » (RQSE, P4).

Cette obligation, comme nous avons pu le constater au sein de la société A, est assurée par les coordinateurs au travers de leurs interactions avec les agents de service. D'abord les agents de service sont « sensibilisés » sur les risques (source de pénibilité) présents dès la prise de poste : « Avant la prise de poste chez nous, il y a une formation qui se fait. Donc la mise en place de l'argent sur site consiste à lui montrer le lieu, la spécificité du lieu, le matériel utilisé, et nous insistons sur les consignes de sécurité, etc. » (CO3, P1). Ensuite la société A tient à disposition

¹¹⁷ Source : <https://www.boutique.afnor.org/fr-fr/norme/iso-450012018/systemes-de-management-de-la-sante-et-de-la-securite-au-travail-exigences-e-xs127421/2194#AreasStoreProductsSummaryView>

des salariés, le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP), qui consigne l'ensemble des risques auxquels sont exposés les salariés. Coordinateurs et salariés sont appelés à échanger pour identifier et faire remonter de nouveaux risques afin de faire évoluer le DUERP : *« Si les coordinateurs ou les salariés constatent un problème ou un risque dont on n'a pas tenu compte ou qu'on ne connaissait pas, on va l'intégrer dans le DUERP. En fait, tout l'enjeu se trouve là. C'est que le coordinateur se rende compte dès qu'il y a des nouveaux risques sur son site et qu'il les remonte pour justement couvrir notre responsabilité vis-à-vis de salarié sur le site. »* (RQSE, P7).

Finalement, la communication managériale participe à faire des démarches de certifications, des enjeux de SST et de prévention des risques :

« Toutes les actions sont issues vraiment de la volonté de la Direction de pouvoir toujours travailler dans l'amélioration continue des conditions de travail de nos agents. Ceci parce que chez nous, la santé et le bien-être passent beaucoup par la sécurité mais aussi par toute une organisation de travail qui est basée sur les fondements des certifications et des normes qualité. Ce qui fait que nous avons des process bien définis quand on est sur les sites pour donner l'information aux agents et protéger leur santé. » (RQSE, P1)

« Je trouve ces certifications bénéfiques à tous les niveaux. Que ce soit au niveau de la sécurité ou de l'environnement, on fait un peu plus attention aux formations qu'on donne à nos agents et à ce que nous leur disons. Grâce à la certification sur l'environnement par exemple, nous comprenons mieux les enjeux liés aux problématiques environnementales et nous expliquons cela à nos agents et nous les motivons à respecter cela. La sécurité aussi est très importante et cela se matérialise à travers des quarts d'heure sécurité que nous faisons. Je pense que c'est ça qui nous aide à baisser le taux d'accidents au travail. » (CO3, P6).

V. Le « plan de prévention » comme support de communication pour prévenir la pénibilité

Le code du travail, dans son Article L. 4121-1, fait obligation à l'employeur de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent des actions de prévention des risques professionnels, d'information et de formation. D'après le directeur des opérations, la mise en place du plan de

prévention répond à ces objectifs en « *contribuant à l'amélioration de la santé des salariés.* » (DO, P4). C'est un document écrit qui porte sur l'ensemble des risques qu'il peut y avoir sur le site sur lequel intervient l'agent de service. D'après le directeur des opérations, il est élaboré à partir du moment où les prestations atteignent 400 heures par an, ce qui représente une heure et trente minutes de travail par jour pendant cinq jours par semaine. Toutefois, il y existe quelques exceptions : « *on peut établir aussi un plan de prévention, pour une heure de travail par semaine, si cette heure-là est dangereuse ou si le travail se fait dans un milieu dangereux* » (DO, P9).

Le plan de prévention s'établit avec le client au travers d'une visite préalable de terrain :

« C'est quelque chose que nous faisons conjointement avec le client parce que lui, il va détecter ses difficultés ou ce qu'il voit comme dangers sur son site alors que nous, on va tout détecter, c'est-à-dire nos dangers à nous, celui de l'agent de service. Donc on doit communier ensemble avec le client pour trouver des contraintes. Si par exemple, on fait passer l'agent sur une passerelle et que la passerelle me semble à moi ou au chef d'agence, non conforme, à ce moment-là on dira au client qu'on ne passera pas par-là, on passera par le bas et il sera obligé de nous laisser passer par le bas. Donc on va chercher effectivement à déceler tous ces problèmes que l'agent de service pourrait rencontrer et qui présentent un risque ou un danger pour sa santé et son bien-être. » (DO, P9-10).

Le plan de prévention n'est pas figé. Il est évolutif dans le sens où il est revu et mis à jour une fois par an. Ainsi, client et prestataire tiennent une réunion pour réfléchir et apporter des améliorations s'il y a lieu au plan. « *Bien souvent, on regarde s'il y a des doléances de l'agent de service, de nous-mêmes ou du client sur la sécurité pour les intégrer au plan.* »¹¹⁸, explique le directeur des opérations.

S'il vise à identifier les risques liés à l'interférence entre les activités, les installations et les matériels lors de l'intervention d'une entreprise extérieure au sein d'une entreprise utilisatrice, le plan de prévention comme son nom l'indique a également pour finalité la prévention de la pénibilité. Il concentre, en effet, les actions à mettre en place, ainsi que les moyens à mobiliser

¹¹⁸ DO, P11

en présence des dangers comme l'expliquent respectivement le responsable QSE et le directeur des opérations :

« Une fois que les risques sont identifiés, il y a des protocoles, des actions ou des EPI (Équipement de protection individuelle) à mettre en place. C'est de notre responsabilité d'assurer la sécurité de nos salariés. Par exemple, s'il y a une alarme à mettre le soir, il faut bien donner au salarié son mode opératoire. Quand il "télépointe", c'est pareil. S'il y a un circuit de fonctionnement chez un client, il faut que le salarié le connaisse. Si on intervient dans les salles blanches, il y a des protocoles d'habillage qu'il faut que nos salariés connaissent parfaitement et appliquent, etc. » (RQSE, P7).

« Si un client par exemple nous rajoute un "Algeco", alors que pour y aller, il n'y a pas de luminaire, il va falloir réfléchir à mettre à l'agent, un gilet fluo, il faut lui mettre une torche. C'est comme ça qu'on construit effectivement un plan de prévention et voilà comment on construit le bien-être et la sécurité de nos salariés dans ce métier difficile du fait que nous intervenons dans des milieux un peu particuliers. » (DO, P10).

A ce titre, le plan de prévention est mobilisé comme un support au service de la communication managériale comme le précise ce coordinateur : *« C'est un document qui peut être un peu lourd à comprendre pour nos agents. Ce que nous faisons c'est de le commenter à nos agents. C'est un support obligatoire donc on ne peut pas y échapper. Nous le commentons systématiquement sur site aux agents. » (CO3, P9).* Il recense et renseigne sur les risques et les dangers présents sur les sites. En cela, il répond à l'obligation d'information faite aux entreprises en matière de santé et sécurité au travail et à l'objectif d'une communication managériale, à savoir faire accepter des conditions de travail difficiles, en notifiant les risques présents comme l'explique le responsable QSE : *« le plan de prévention est affiché dans le local ménage. Il peut arriver que l'agent ne le voie pas, mais il revient au coordinateur de le lui commenter et de spécifier les risques qu'il y a et les dangers auxquels il doit faire attention. Ça c'est obligatoire et ça relève de notre responsabilité. » (RQSE, P7).*

Conclusion du chapitre

Ce troisième chapitre vise à apporter des réponses à notre question secondaire qui porte sur les pratiques de communication managériale sur la pénibilité des « sales boulots ». Au sein de la société **A**, elles sont orientées vers la coordination des activités. Les interactions entre coordinateurs et agents de service se font de façon orale du fait des difficultés de lecture et d'écriture de la langue française de certains salariés. Dans des cas où les interactions verbales sont difficiles à réaliser, les coordinateurs de la société **A** disent recourir à d'autres pratiques comme l'usage de la gestuelle ou des codes couleurs pour interagir avec les agents.

Les pratiques informationnelles et communicationnelles managériales visent un objectif de prévention de la pénibilité et un amoindrissement des ressentis liés à la dévalorisation du « sale boulot ». La proximité, l'écoute, l'empathie, l'affectif et la disponibilité, sont des « *savoir-être communicationnels* » (Desmoulins et Le Moing-Maas, 2019) dont se revendiquent les coordinateurs de la société **A**. Leurs pratiques contribuent à *forger ou orienter une culture d'entreprise de manière à faire accepter des rythmes de travail accrus et des conditions de travail difficiles.* » (Desmoulins et Le Moing-Maas, 2019 : en ligne). Les « quart d'heure qualité sécurité environnement (QSE) » qui sont des « causeries éducatives » constituent une typologie de formation à laquelle la société **A** a recours pour sensibiliser ses agents aux enjeux de la prévention de la pénibilité. Ils durent quinze minutes, sont organisés et animés chaque quinze jours par les coordinateurs sur les lieux de travail des agents.

Les démarches de certification dans lesquelles la société s'est engagée surtout avec la norme OHSAS 18001 (devenue ISO 45001, depuis le 1er octobre 2021) imposent d'assurer et de garantir aux travailleurs une meilleure santé à travers la prévention de toutes formes de risques et de pénibilité et la sécurisation de leur environnement de travail. Cette obligation est assurée par les coordinateurs au travers de leurs interactions avec les agents de service. Avant la prise de poste, les agents sont informés et « sensibilisés » sur les risques et les consignes de sécurité. Ensuite la société **A** tient à disposition des salariés, le plan de prévention (document consignait l'ensemble des risques auxquels sont exposés les salariés), mobilisé comme support de la communication managériale. Il est commenté par les coordinateurs aux agents.

Chapitre 4 - Des interactions sources de pénibilité du « sale boulot »

L'analyse des dimensions liées d'une part aux politiques de communication de l'organisation et d'autre part aux processus de communication respectivement à travers le livret d'accueil et les pratiques de communication managériales a constitué les deux premières entrées des ACO. Elles correspondent aux niveaux macro et méso de l'appréhension de la pénibilité des « sales boulots » et impliquent une approche micro sociale, centrée sur l'analyse des situations de l'activité. Dans ce cadre, Bouillon et Loneux soulignent que « *le registre communicationnel concerné est ici celui de l'interaction.* » (2021 : en ligne). Dans notre cas, il a été abordé au travers des observations non participantes réalisées lors de la phase exploratoire et des entretiens semi-directifs réalisés auprès de onze agents de nettoyage.

Nous évoquons dans le premier chapitre des résultats, les représentations des agents de nettoyage qui font état d'un métier se rapportant au « sale boulot » et pénible du point de vue de leur vécu (isolement, intensification du travail, gestes et postures contraints, fatigue physique, etc.). Dans ce chapitre nous montrons que ces représentations peuvent également se construire dans les interactions, surtout celles mettant en lien agents de nettoyage et clients.

Nous évoquons dans la deuxième partie de ce travail¹¹⁹, les « sales boulots » comme une construction sociale. De ce fait, ils font intervenir des relations interpersonnelles. Ainsi, les différentes teintes qui les caractérisent « *sont transmises à travers des remarques et des jugements faits par des personnes qui ne pratiquent pas ce métier* » (Guerrero et Maisy-Marengo, 2011 : 80) et aussi à travers certains actes, faits, gestes et postures. En considérant les interactions comme impliquant des relations interpersonnelles (Marc et Picard, 2016), elles apparaissent comme participant à l'appréhension des « sales boulots » et de leur pénibilité.

Le chapitre montre les interactions comme étant au cœur des représentations des « sales boulots » et source de leur pénibilité dans ses deux premières sections. Une troisième, les aborde aussi comme étant au fondement des stratégies de normalisation professionnelle (Guerrero et *al.*, 2020) qui permettent aux salariés de se focaliser sur les aspects positifs de leur travail ou de neutraliser les émotions négatives et le sentiment de dévalorisation rattachés à l'emploi

¹¹⁹ Confer I.2 du chapitre 2 de la deuxième partie

I. Les interactions au cœur des représentations du « sale boulot »

A l'aune de la littérature scientifique, nos résultats établissent que la communication est au cœur des « sales boulots ». Les propos des agents de nettoyage de la société A que nous avons rencontrés et les observations réalisées témoignent qu'en situation de travail, les interactions (verbales et non-verbales), que Bouillon et Loneux (2021) considèrent comme articulant « *transmission, partage des informations, description, argumentation, interprétation et réalisation des activités* » (2021 : en ligne), sont sources de construction des teintes physiques et sociales (Ashforth et Kreiner, 1999) qui caractérisent les « sales boulots ».

Les métiers du nettoyage sont considérés comme relevant du « *care* » (Laugier, Molinier, 2020). Celui-ci défini par Edey Gamassou comme un travail « de relation d'aide », regroupe « [...] *des professions dont l'activité s'exerce pour une grande partie en contact et au service d'autrui.* » (2012 : en ligne). Ainsi, aux dires de certains agents de la société A, le fait que leur travail soit un métier de service les « contraint » à des comportements et gestes de la part des bénéficiaires de leurs services qui renforcent leur exposition à la saleté et à la souillure, ce qui en fait un « sale boulot » :

« Il y a d'autres gens qui jettent de loin, les poubelles. D'autres encore, les traînent par terre et le temps qu'ils arrivent, le sachet se déchire. Ça veut dire nous on doit ramasser. Une fois que les sacs poubelle sont par terre, d'autres viendront faire pareil. [...] Il y en a même qui jettent les mégots de cigarette depuis leur balcon quand on nettoie les espaces verts des résidences. » (AS8, P4).

« C'est de plus en plus fréquent. Les gens ne nous respectent pas. Des fois, ils crachent partout, ils pissent où je travaille. Ça c'est embêtant. » (AS10, P2).

Dans la littérature, les caractères peu prestigieux de l'emploi (Hughes, 1951) ou servile du travail (Ashforth et Kreiner, 1999), sont définis comme caractérisant les « sales boulots ». En étant considéré comme un métier du *care*, le travail d'agent de service se révèle comme un métier de servitude et donc teinté socialement. Certaines pratiques des clients, bénéficiaires et employés des entreprises sollicitant les services des agents de la société A témoignent de la dévalorisation associée à leur travail, comme nous avons pu les observer et tel que rapporté par les agents. Il s'agit par exemple de la vaisselle laissée dans les éviers au bureau, des poubelles

déposées dans les parties communes des résidences ou non rangées dans les bennes, des encombrants abandonnés dans le local poubelle, etc. Certains de ces actes sont vécus par les agents comme du mépris et des « insultes » à leur dignité et sont perçus comme de « l'exploitation » domestique :

« Quand nous, on nettoie, les gens salissent derrière mais nous on ramasse et eux ils jettent derrière toujours. C'est comme si nous on est leur domestique. » (AS8, P2).

Ces situations mettent les salariés du nettoyage dans une relation de servitude avec le client. Vasselin (2002) rappelle que le domestique incarne la figure de l'inférieur. Certains des actes posés par les usagers des services des agents de nettoyage tendent à rappeler à ces derniers qu'ils sont « inférieurs » et occupent un emploi de faible prestige (Hughes, 1951) : *« Il y en a même qui jettent les mégots de cigarette depuis leur balcon quand on nettoie les espaces verts des résidences. On dirait qu'ils font exprès, parce qu'ils voient qu'on nettoie, on passe, demain on revient on retrouve les mêmes choses » (AS8, P4).* A travers ces comportements, tout se passe comme s'ils déléguaient aux agents de service de la société A qu'ils regardent de haut (Barnier, 2012), des tâches qu'ils ne peuvent pas assumer eux-mêmes. Et presque ouvertement, certains l'affirment :

« Il y a certains adultes, tu les vois jeter des poubelles par terre, tu leur en parles, ils te disent c'est bon je l'ai jetée, je ne vais plus la ramasser. Ça veut dire que tant que vous êtes là, vous êtes payés pour ça, vous le ramassez. » (AS8, P5)

Ce qui précède semble conforter les travaux de Lhuilier (2005) pour qui *« l'insertion dans le nettoyage est révélatrice des rapports de domination et de la division sexuelle et sociale du travail. »* (2005 : en ligne) et ceux de Dick (2005) qui soulignent que dans tous les métiers, les travailleurs ont tendance à transférer les tâches qu'ils perçoivent comme « sales » ou moins valorisantes et valorisées à leurs yeux aux personnes situées au bas de l'échelle sociale.

Les « sales boulots » selon Hughes (1958) se caractérisent également par les caractères symboliquement « dégradant » et « humiliant » des activités. D'après les témoignages d'agents rencontrés, ces caractéristiques sont perceptibles dans leur métier. L'humiliation ressentie provient d'une absence de reconnaissance et de valorisation qui se matérialise à travers certains comportements, propos, faits et gestes des clients ou usagers à l'égard des agents :

« Il y en a qui reconnaissent le boulot qu'on fait. Après, il y a d'autres qui s'en foutent. Tu es là pour travailler, on te paie et tu fais ça. Ils ne se posent pas de question. C'est un peu dur quand-même. » (AS1, P3).

« Il y en a d'autres qui n'en ont rien à faire personnellement et qui n'ont aucun respect, même pendant que vous êtes en train de travailler. C'est à dire qu'on peut mettre des plots à un moment, on bloque parce qu'on est en train de travailler sur un espace qui peut être glissant et dangereux. La personne est devant vous, ils sont deux à venir, il y en a un qui stoppe parce qu'elle sait qu'elle ne peut pas passer, l'autre fait semblant de ne pas vous avoir vu. Il regarde ailleurs et passe. Alors que c'est une question de secondes pour que ça soit sec et que le travail soit bien fait, la personne préfère passer et resalir parce qu'elle se dit tant que vous êtes là, vous le referez. Et comme, on ne peut pas non plus répondre au client, je repasse un petit coup et on fait avec. » (AS7, P2).

Certains agents de la société A soulignent aussi le manque de respect et de considération affiché à leurs égards par les clients et les bénéficiaires de leurs services. Cela se matérialise à travers certains propos et actes et qu'ils jugent comme abaissant et qu'ils sont obligés de subir :

« Il y en a qui ne nous respectent pas clairement. Exemple, dans les résidences, il y a des locaux poubelles. Nous on nettoie le local avec la pression, on nettoie les conteneurs, on remet les conteneurs vides, on remet les désinfectants et tout, mais les conteneurs, ils sont vides et les sacs sont par terre. C'est triste. Après on essaie de parler avec les gens, pour leur dire qu'on a mis des conteneurs et de jeter les poubelles là-bas plutôt que par terre. Mais il y en a qui ne respectent pas. C'est malheureux, quand on voit toujours les mêmes personnes jeter les déchets aux mêmes endroits. On ne peut rien leur faire. On accepte seulement et c'est tout. » (AS8, P4).

« [...], Un jour, j'ai vu une petite de 6 ou 7 ans avec un sac poubelle dans le local à conteneur d'ordures. La pauvre, elle n'était pas grande (pour l'ouvrir) et elle me la fout comme ça par terre. J'ai dit "Bonjour comment tu t'appelles ?". Elle est partie tout de suite le dire à ses parents. Ces derniers sont arrivés et m'ont dit : "Ah oui bravo ! On demande son nom à la petite. Vous êtes payé pour ça." Non je ne suis pas payé pour ça. Moi je suis payé pour sortir et rentrer les conteneurs, pas pour ramasser les sacs poubelles par terre. Pour eux, c'est moi qui étais en tort. Je les ai laissés faire. Qu'est-ce que vous voulez que je fasse ? Je ne vais pas faire un scandale pour ça. » (AS9, P9).

L'absence de reconnaissance et de valorisation traduit aussi ce que Renault (2009)¹²⁰ qualifie d'« invisibilisation » du travail des agents. Les travaux portant sur cette notion prennent comme entrée l'analyse des variables comme la rémunération, la reconnaissance professionnelle, les conditions de travail et l'absence d'une formation adaptée (Guégnard et Mériot, 2007, 2010). Pour Renault (2009), l'invisibilisation prend forme dans le « déni », l'« euphémisation » ou la « spectacularisation », encore qualifiée de « mise en visibilité aveuglante ». En empruntant cette typologie, Krinsky et Simonet (2012) considèrent le « déni » comme « *la forme la plus radicale d'invisibilisation, le travail et/ou le travailleur n'étant pas reconnu comme tel par les institutions (la monnaie, le droit du travail...) et dans les représentations communes (« ce n'est pas du travail »).* » (2012 : en ligne). Quant à l'« euphémisation » et à la « mise en visibilité aveuglante », elles sont conçues par les auteurs comme des formes partielles de déni : « *La première consiste à l'atténuation de la qualité de travail ou de travailleur (« ce n'est pas vraiment du travail », « pas besoin de compétence pour exercer cette activité »).* *La seconde, à l'inverse, met de façon aveuglante le projecteur sur certaines dimensions de l'activité de travail ou certaines caractéristiques du travailleur plongeant ainsi dans l'ombre toute une partie de sa réalité.* » (2012 : en ligne). Selon ces auteurs, dénis total et partiel sont identifiables dans les pratiques et les discours en situation de travail. Nous les avons repérés lors de notre enquête de terrain. Dans les témoignages recueillis auprès de certains agents de la société A, nous identifions un déni total dans le sens où certains discours d'agents font référence à une absence reconnaissance et de récompense qu'ils subissent :

« Par rapport au boulot qu'on fait, je trouve des fois qu'on est mal récompensé. C'est-à-dire que le retour qu'on a, que ce soit en termes de reconnaissance morale ou financière ne suit pas bien. [...] Par exemple, on fait une école, les mecs ils sont chiant. Tu pouvais tout faire, mais pour eux, ça n'allait jamais. Ils ne sont jamais satisfaits. Heureusement qu'on n'a pas beaucoup de clients comme ça. Pour des conneries, on te fait chier. » (AS1, P2-3).

Par ailleurs, le fait que le travail de ces agents s'effectue tôt le matin ou tard le soir, semble favoriser aussi l'apparition d'une sorte de déni vis-à-vis du travail des agents. Étant donné que leurs prestations se font bien souvent en l'absence des employés du client, du donneur d'ordre

¹²⁰ Communication intitulée « L'invisibilisation du travail et ses échos philosophiques » lors du colloque « Le travail ou l'expérience de la nécessité » organisé par l'Université de Nantes, les 9 et 10 octobre 2009.

lui-même ou même des usagers bénéficiaires, il arrive que le travail des agents soit remis en cause ou non reconnu comme réalisés par ces derniers :

« Quand tu fais le nettoyage des conteneurs de poubelle des résidences, tu es obligé de prendre des photos, pour valider que c'est fait parce que 1 ou 2 jours, après on t'appelle pour te demander si tu as fait vraiment les poubelles. C'est comme si on remet en cause notre travail ou qu'on ne nous le reconnaît pas. C'est ça qui chiant. » (AS1, P5).

Nos observations et entretiens nous ont également permis d'identifier chez les agents, la « spectacularisation » (Renault, 2009) encore qualifiée de « la mise en visibilité aveuglante », qui rappelons-le, consiste à mettre « *de façon aveuglante le projecteur sur certaines dimensions de l'activité de travail ou certaines caractéristiques du travailleur plongeant ainsi dans l'ombre toute une partie de sa réalité.* » (Krinsky et Simonet, 2012 : en ligne). Dans le cadre de ce travail, elle s'apparente à une volonté des clients et des bénéficiaires des prestations des agents de service d'ignorer voire de cacher l'agent lui-même ou ses activités, alors même qu'ils leur reconnaissent le travail qu'ils font. Au cours des observations réalisées dans une posture non-participante, nous avons pu relever spécifiquement auprès des agentes (elles sont désignées « femmes de chambre ») exerçant dans les hôtels, certaines formes d'organisation et conditions de travail qui tendent à « effacer » leur présence. Celles-ci n'ont pratiquement aucun contact verbal avec la Direction, ni les autres employés de l'hôtel ; leur interlocutrice étant la gouvernante, leur responsable donc. C'est par elle que les femmes de chambre reçoivent les consignes et parfois les remerciements et félicitations de la Direction lorsque l'hôtel obtient des notes satisfaisantes pour la propreté à la suite d'un audit de contrôle par exemple. Par ailleurs, nous avons pu observer qu'elles disposent d'une entrée qui leur est dédiée, de même qu'un ascenseur de service qu'elles doivent emprunter pour éviter de croiser les clients. Ceci fait écho aux travaux de Guégnard et Mériot (2009) qui soulignent que les femmes de chambre, du fait des consignes qu'elles reçoivent, sont obligées d'être discrètes et de se rendre autant que possible invisibles à la clientèle. Guibert et al. (2013) dans ce sens, qualifient cette profession d'invisible.

Outre les femmes de chambre, d'autres salariés de la société A, intervenant dans d'autres domaines du nettoyage sont aussi confrontés à ce qui s'apparente à une « mise en visibilité aveuglante » de leur travail. Leurs prestations sont très bien appréciées et ils reçoivent bien souvent des mots de remerciement et de la compassion de la part des donneurs d'ordre et clients, comme le reconnaît cette salariée : « *Le regard des gens, c'est le remerciement et la*

gratitude pour le travail qu'on fait. Ils me disent souvent merci et bon courage » (AS9, P2). Mais en même temps, s'ils ont le choix, les clients programment les heures de prestations des agents de service souvent tôt en début de journée, c'est à dire entre cinq heures et huit heures ou tard en fin de journée, après dix-huit heures, quand leurs activités sont terminées ou quand il n'y a plus personne au bureau. Certains salariés perçoivent cela comme une volonté de rendre moins dérangeantes leurs activités ou de les cacher : « Je comprends que c'est pour ne pas déranger ou ne pas mettre à mal l'aise les employés des sociétés des sociétés qu'on nettoie qu'on nous impose ces heures de travail » (AS1, P3). Quant aux prestations qui ne peuvent être faites en horaires décalés, les salariés essaient de se rendre le moins visible possible pour ne pas perturber l'activité de la société cliente :

« C'est un travail qui a ses aléas du fait qu'on travaille des fois de jour. Ça fait qu'à un moment, on est obligé de faire le travail pour lequel le client nous commande, mais en même temps que les employés du client sont présents. Parfois, le bruit de la machine dérange mais bon, on essaie de faire le travail tant bien que mal, sans pour autant déranger les habitués et quand ça dérange, on essaie de se faire un peu plus petit pour faire le travail demandé » (AS7, P1-2).

II. Les interactions et la pénibilité des « sales boulots »

Les interactions en situation de travail semblent aussi participer à la construction des représentations ainsi qu'au vécu de la pénibilité du travail chez les agents de nettoyage. Certains propos des proches, familles et mêmes clients font prendre conscience aux agents de la pénibilité de leur métier, compte tenu de certaines conditions dans lesquelles il est exercé et de ses atteintes pour la santé :

« Quand je parle avec mon frère, il me dit, il faut changer ce travail. C'est pas bien pour ta santé. Il dit que le ménage c'est bien pour chercher l'argent et régler des soucis, mais après non. Ma mère aussi me dit, il faut changer de travail, parce que des fois je lui dis "Aie j'ai mal au dos". » (AS5, P2).

« Ma fille, elle sait que je travaille dans le nettoyage. Elle me dit papa, c'est dur le travail que tu fais, parce que sur les poubelles, on trouve des rats, il y a des microbes et des maladies. Maintenant, quand elle veut jeter les poubelles avec sa mère, elle pense

toujours à moi. Quand elle voit quelqu'un faire le nettoyage, elle dit c'est comme papa. Et elle dit bon courage à ces gens et à moi aussi quand elle me voit. » (AS8, P5)

« Des fois, les gens nous disent bon courage. Surtout les femmes, elles disent nous savons que ce que vous faites c'est difficile. [...] C'est quelque chose qui me touche et m'encourage face aux difficultés du métier » (AS5, P12).

Certaines situations et conditions de travail peuvent aussi porter moralement et psychologiquement atteinte à la santé des salariés. Elles sont identifiées comme des facteurs de pénibilité psychique (Leduc et Valléry, 2015). Dans ce travail, nous avons identifié quelques-unes dont les sources sont d'origine communicationnelle, sur la base du témoignage des agents rencontrés. Parfois, les sollicitations psychiques naissent des relations difficiles ou conflictuelles qui peuvent exister avec les clients, les usagers ou les bénéficiaires des services des sociétés de nettoyage. Le problème vient souvent du désaccord entre l'agent et le client sur la qualité ou la non-réalisation de la prestation : *« Un jour, une dame m'a dit ça fait un mois vous n'avez pas fait l'aspirateur dans les bureaux. Je lui ai dit que je ne suis pas une menteuse et que si je ne l'ai pas fait, je ne vais pas dire que je l'ai fait. Elle a dit non et a insisté et moi j'étais pas d'accord avec elle. On a tiré un peu, après je me suis tu » (AS5, P7).* Ainsi, les interactions verbales qui en découlent affectent moralement les salariés et créent chez eux un ressenti de mal-être et de stress comme le soulignent ces propos d'agents :

« Il y a de ces genres de clients, des fois ils te font ressentir une certaine pression et un mal être. On te dit des choses, même le soir quand tu rentres, tu cogites hein. Tu as très mal, mais tu ne peux pas dire que tu arrêtes. » (AS1, P4)

« Moi j'aime les personnes qui parlent gentiment. Les personnes qui ne parlent pas bien, je n'aime pas. Avec ces personnes, je ne fais pas bien les choses, je suis stressé. Et quand je suis stressée, je ne suis pas bien dans ma tête. Je me sens malade. Quand la dame a insisté que je n'ai pas fait l'aspirateur, c'est comme si elle me traitait de menteuse. Je me suis sentie mal. J'étais rentrée dans les toilettes et j'ai pleuré pendant un moment » (AS5, P7).

« Franchement il y a d'autres clients, quand tu vas travailler chez eux, tu te poses des questions. Tu y vas avec la peur au ventre et tu te demandes, est-ce que tu vas bien faire ? Ce n'est pas évident. Ils te reprennent sur tout et sont très exigeants » (AS8, P8).

Outre les relations conflictuelles, certains horaires de travail, caractérisés par une absence d'interaction due à l'isolement sont vécus comme pénibles par certains agents. L'isolement est associé à des « *situations dans lesquelles un individu est détaché du reste de son environnement avec des effets positifs ou négatifs en fonction des situations et des individus* » (Marc et Ladreyt, 2019 : en ligne). Les auteurs proposent d'en distinguer deux formes : « *Alors que la notion d'isolement physique met l'accent sur la perception directe d'un individu par un tiers, la notion d'isolement relationnel renvoie à la possibilité de communiquer, d'entrer en relation avec d'autres.* » (Marc et Ladreyt, 2019 : en ligne). C'est donc la dimension « présence » qui marque en creux « l'absence » de personnes à proximité qui caractérise l'isolement physique. Chez certains agents de la société A, nous observons une situation d'isolement physique, justifiée par les propos suivants de certains d'entre eux : « *Travailler en équipe c'est bien, car on est moins seul et on peut échanger parfois avec des collègues. Mais là je suis toute seule* » (AS9, P17) ; « *C'est quand les gens rentrent à la maison que nous on arrive et que notre travail commence.* » (AS5, P12).

Si certains des agents interviewés indiquent le maintien d'une relation à distance avec les coordinateurs au moyen des téléphones portables (ce qui pourrait laisser croire à une absence de situation d'isolement relationnel), ils restent éloignés de tout contact physique en face en face, en étant seuls sur leur lieu de travail vidé de leurs occupants et surtout en intervenant tout seul. En l'absence de ce contact direct, l'activité professionnelle se trouve amputée d'une dimension de la communication interpersonnelle ; Bailliencourt et *al.* considérant que la rencontre en face-à-face est « *le point d'orgue de l'interaction* » (2007 : en ligne). Le fait de se retrouver seuls dans l'environnement professionnel pour exercer, marque chez les salariés de la société A, une situation d'absence de « relation directe » (Lardellier et Parrini-Alemanno, 2019 : 8). Celle-ci enlève aux échanges, « *des indices non verbaux comme les gestes, les regards ou expressions faciales des individus* » (Michinov, 2008 : en ligne) pourtant essentiels aux interactions. Le déficit de ces indices sociaux perturberait alors la « communication » (Michinov, 2008) et peut avoir des conséquences sur la santé des salariés (Marc et Ladreyt, 2019). Une forme de souffrance au travail peut se révéler chez les salariés, comme le déclare un des enquêtés qui évoque le stress et l'anxiété qu'il associe au fait de se trouver seul sur son lieu de travail : « *Des fois, quand tu ne vois personne, tu es dans une cave en bas, tu te sens abandonné et perdu. Tu stresses des fois. Heureusement qu'aujourd'hui, le téléphone est là, mais ça ne fait pas tout.* » (AS1, P7).

L'isolement physique observé chez certains salariés avec qui nous avons eu des entretiens, soulève aussi des doutes et des questionnements chez ces derniers. En intervenant en toute autonomie et tout seul, certains agents de nettoyage s'interrogent sur « *ce que pensent le client et ses collaborateurs du travail qui est fait* » (AS5, P7), même si les cas d'absence ou de prestations mal faites sont signalés aux coordinateurs par les clients. Les agents se sentent obligés de se « surpasser » dans leur travail, avec l'idée de ne pas laisser derrière eux de mauvaises impressions : « *Les bureaux et la cuisine, je les laisse nickels. Je ne peux pas laisser les tasses sales dans l'évier. [...] Je fais ça parce que je ne veux pas qu'ils parlent mal dans mon dos.* » (AS10, P2). Ce dépassement de soi conduit parfois certains à aller au-delà des tâches à exécuter dans le cadre de leur fiche de poste : « *Même la vaisselle des salariés, je la nettoie et tout... La cuisine ne fait pas partie de mon travail. On m'a dit au début de ne pas y toucher, mais je considère que c'est chez moi. Je ne peux donc pas laisser des tasses sales comme ça sans rien faire.* » (AS10, P2). Ainsi, l'isolement physique marqué par une absence du client ou de ses employés pendant les heures de travail des agents, induit un déficit de « communication » qui lui-même traduit une intensification et une augmentation de la charge de travail avec des atteintes psychologiques comme le stress, l'anxiété que certains salariés nous ont relevés.

Si les salariés conçoivent leur travail comme relevant du service, le risque de tomber dans la servitude pendant l'exercice de leur métier n'est pas à écarter. Face à cette situation, certains agents de nettoyage disent « lutter » au quotidien pour avoir le respect et affirmer leur égalité avec les salariés des sociétés nettoyées et autres bénéficiaires de leurs prestations :

« Sur mon second site, c'est une sorte d'open-space, un peu comme en Amérique. Là, il y a moins de travail et moins de gens. Par contre, la propreté est moindre, parce qu'il y a beaucoup de jeunes. Ils sont jeunes, ils laissent tout traîner et des fois je les engueule. Des fois j'arrive dans la cuisine, il y a des tasses, des tupperware sales qui traînent de partout. Je vais les chercher, en plus ils ont un lave-vaisselle. Je leur dis vous enlevez tout ça et vous mettez tout dans le lave-vaisselle et ils m'écoutent. » (AS2, P2).

Ils adoptent aussi des postures et stratégies pour moins subir et ressentir les stigmates associés à leur métier. C'est ce que nous développerons dans la section qui suit.

III. Les interactions au fondement des stratégies de normalisation professionnelle

Le travail des agents de nettoyage de la société A présente les caractéristiques des « sales boulots » associées aux teintes physiques (du fait des contacts qu'il engendre avec la saleté, la souillure) et aux teintes sociales (du fait de la relation de servitude à autrui qu'elle engendre). Il y associe également les caractéristiques d'un « emploi à faible prestige » (Guerrero et Maisy-Marengo, 2011), en étant considéré comme un métier délégué aux personnes situées au bas de la hiérarchie dans une organisation (Dick, 2005) et discrédité par la société (Guerrero et Maisy-Marengo, 2011). Pour Ashforth et Kreiner (1999), ces différentes teintes ou stigmates associés aux emplois apparaissent comme une menace pour l'identité des individus et donc source de perte d'estime sociale.

La littérature sur les « sales boulots » identifie des stratégies dites de « normalisation professionnelle » (Guerrero et al., 2020) qui permettent aux salariés de créer ou de trouver du sens à leur travail. Les auteurs soulignent que la création du sens « *est indispensable pour que l'expérience de travail soit interprétée comme ayant de la valeur aux yeux des salariés.* » (Guerrero et al., 2020 : en ligne). Ainsi, les individus construisent leur propre représentation de la réalité et rationalisent ce qu'ils font (Weick et al., 2005). Ceci leur permet de se concentrer sur les aspects non dévalorisés et stigmatisés du travail et aussi de neutraliser les perceptions négatives rattachées à l'emploi (Ashforth et Kreiner, 1999 ; Ashforth et al., 2007). Plusieurs stratégies, les unes qualifiées de défensives et les autres d'offensives ont pu être identifiées (St-Onge et Provost, 2014). Celles dites offensives sont : « le recadrage », « le recalibrage » et « le recentrage ». Elles permettent de construire une image positive de soi au travail et visent à considérer l'emploi, de manière à minimiser les éléments dévalorisés que la société lui associe. D'après Guerrero et al. (2020), la stratégie de « recadrage » consiste à faire valoir l'utilité et l'importance de son travail tout en niant ses aspects négatifs. Celle de « recalibrage » consiste à modifier les standards utilisés pour évaluer l'importance du stigmate, et à montrer que l'importance des tâches teintées est faible. Enfin, celle de « recentrage » met l'accent sur les avantages retirés de son travail.

Dans les témoignages recueillis auprès des salariés de la société A, ces stratégies sont identifiables. Elles apparaissent mobilisées pour faire face à certains agissements et propos des clients et/ou bénéficiaires de leurs services, qui sont de nature à rappeler que les métiers du nettoyage sont des « emplois à faible prestige », et présentant des aspects physiquement

dégoûtants et socialement dévalorisés. Nous avons alors pu remarquer qu'elles naissent des interactions dans le sens où celles-ci constituent non seulement un espace de socialisation, mais aussi « *une condition de la coproduction et du partage des connaissances nécessaires à l'activité, de l'adaptation des prescriptions* » (Bouillon, Loneux, 2021 : en ligne) contribuant à construire et à nourrir les représentations des salariés. A son niveau, chacun des agents que nous avons pu rencontrer, adopte l'une ou l'autre de ces stratégies pour se construire une image positive de son travail et pour moins subir les atteintes psychologiques liées aux « sales boulots ».

- **Le « recentrage » : une mise en avant des avantages tirés du travail**

Les témoignages de certains salariés de la société A révèlent une dévalorisation de leur travail. Mais les bonnes relations avec certains clients, faites de convivialité et d'échanges attentionnés leur permettent de compenser leur ressenti : « *Les 24 et 31 décembre par exemple, le Directeur en étant en congé a laissé un message, qu'on me dise de passer tôt pour travailler si je veux vite finir et rentrer en famille. D'habitude, c'est seulement à 18h que j'ai le droit de rentrer dans la banque pour faire le travail. Cela m'a beaucoup touché et je me suis sentie considérée* » (AS10, P6).

Comme s'ils n'avaient ces perceptions négatives liées à leur métier, les salariés préfèrent parler uniquement des bénéfices et des facilités qu'ils tirent de leur métier. Les avantages cités sont aussi divers et variés et de différentes natures. Certains évoquent l'autonomie dans le travail et la possibilité de disposer de son temps :

« *Par exemple, lundi, mardi et mercredi, je travaille pratiquement pendant les 6h que je dois faire. A partir de jeudi, je ne vais travailler que 3h sur 6h. Je vais avoir 3h pour moi. Tant que mon travail est fait, c'est le principal. Ce que j'aime le plus, c'est donc de disposer de mon temps. J'aime beaucoup ce côté autonomie. Ça fait d'ailleurs partie des raisons de mon choix de ce métier. Le fait qu'il n'y ait personne derrière pour vous casser les couilles.* » (AS3, P3).

« *Le fait qu'il y ait cette possibilité d'embaucher sur une heure qui n'est pas fixe, c'est quelque chose qui me plaît. Je sais que la banque ferme à 18 heures et je sais que j'ai le droit de fermer jusqu'à 21 heures. Comme ça je suis libre de l'heure à laquelle je vais commencer. Et quand j'ai des remplacements, mon coordinateur m'autorise à finir*

quelques minutes plus tôt ensuite pour prendre le transport et aller ailleurs. » (AS10, P3).

D'autres mentionnent l'indépendance financière que procure l'emploi : *« Pour des gens qui jugent dévalorisant ou dégradant, ce travail, ça fait leur problème. Moi, ça ne me dérange pas. Je fais mon travail tranquillement et si on me demande, c'est mon travail c'est là que je vais avoir mon argent. » (AS6, P1).* Pour d'autres encore, c'est le côté « contact humain » et la sociabilité que le métier favorise qui les intéressent :

« L'avantage de ce travail, c'est que l'on rencontre des personnes de milieux différents qu'on côtoie. On peut se faire des amis (...). C'est enrichissant de rencontrer des gens d'horizons différents, même si ce n'est que pour un court moment. On croise des personnes qui sont différentes de par leur niveau de vie, leur culture, leur religion. Je rencontre les pauvres, je rencontre des riches, je rencontre des gens de divers quartiers. [...] Certes mon travail, c'est de nettoyer, mais bon, ces choses en font également partie. La sociabilité que le métier peut procurer me fait du bien. » (AS9, P1-2)

« Pour moi, là où je travaille, c'est des gens qui sont très sympas avec moi et qui ont beaucoup d'attention à mon égard. Au dernier Noël par exemple, j'ai eu plein de cadeaux. Sur le second site, j'ai eu une bouteille de champagne, une boîte de chocolat. Tous les ans c'est pareil. C'est comme une famille quoi. » (AS2, P1).

- Le « recadrage » : se concentrer sur l'utilité du travail

Pour rappel, à travers le recadrage, les salariés se focalisent sur l'utilité de leur travail. Chez certains agents de la société **A**, cela prend la forme d'une mise en avant des intérêts du travail pour les bénéficiaires de leur service : *« Pour moi, faire ce travail, c'est aussi faire en sorte que les gens qui travaillent ou vivent dans les lieux qu'on nettoie, puissent vivre dans des endroits propres » (AS9, P1)* et pour la société : *« N'eût été nos services, les gens n'auraient pas d'endroits agréables pour travailler. » (AS7, P2) ; « Je lui dis (à ma fille) qu'on nettoie tous les jours pour que la ville soit propre et qu'il n'y ait pas de mauvaises odeurs. » (AS8, P5).*

Parfois, la prise de conscience de l'utilité de leur travail se fait à travers des messages d'encouragements et de reconnaissance que les agents disent recevoir sur leur lieu de travail : *« Il y en a qui me remercient, qui me souhaitent souvent, bon courage. C'est des petits mots*

comme ça de temps en temps qui font plaisir et qui motivent. La motivation, la reconnaissance, tout ce côté humain est important pour moi et me fait voir que mon travail est utile » (AS9, P2). Ces propos et actes de reconnaissance semblent renforcer la conviction des agents au sujet de l'intérêt et même de la nécessité de leur travail. Pour l'un d'entre eux, ils sont parmi ceux qui participent à maintenir la bonne image d'une entreprise et qui apportent une valeur ajoutée à celle-ci. Il se justifie en donnant l'exemple d'un site sur lequel il intervient, celui d'un promoteur immobilier :

« L'acheteur potentiel s'il voit que les locaux du promoteur sont sales et sont sans dessus-dessous, je ne pense pas que s'il a envie d'acheter un appartement neuf, il le fera (...). Sans le savoir, on apporte un petit plus à ce que le commercial de l'entreprise fait. (...) Et moi, c'est ce que je dis toujours à mes équipes. Nous sommes le maillon qui fait en sorte que le client arrive à vendre son produit. Même si on est à faible échelle, on participe pour beaucoup dans l'acceptation du bien du client. » (AS7, P2-3).

De l'avis des agents qui adoptent cette stratégie, le métier d'agent de nettoyage est un travail valorisant si celui qui le fait, sait valoriser lui-même ce qu'il fait et *« s'il sait apporter les réponses qu'il faut, afin de rendre noble ce travail. » (AS7, P2).* Ainsi, l'un d'entre eux conseille :

« Tout d'abord soi-même, on ne doit pas se dire qu'on fait un travail au bas de pâquerettes. On doit se dire que, le travail qu'on fait, même si beaucoup ne le font pas et n'ont pas envie de le faire, nous on le fait parce que c'est un besoin naturel de la société. Si c'était un travail dont les gens n'en avaient rien à cuire, cette société n'embaucherait pas ces entreprises pour faire ce travail car eux-mêmes ne pourront pas le faire. » (AS7, P2)

Cette valorisation personnelle de leur travail et la mise en avant des intérêts du travail se nourrissent et se construisent dans les interactions. Celles-ci permettent la coordination et le soutien des activités des agents par les coordinateurs. En effet, les échanges entre ces acteurs portent sur la réalisation des tâches entrant dans le cadre de la prestation de services : *« Généralement lorsque mon coordinateur passe, c'est pour me demander si j'ai besoin de quelque chose comme matériel de travail ou encore si je connais quelqu'un qui est intéressé par le métier pour me remplacer pendant mes congés. Des fois, c'est aussi pour me passer les consignes par rapport au travail à faire ou aux demandes des clients. » (AS10, P7).* Ils ont lieu

de façon verbale ou orale et au moyen des téléphones portables. A défaut, ils se font en présentiel : « Généralement il m'appelle ou soit quand il ne peut pas parce qu'occupé ou étant en réunion, il m'envoie des textos. Dès fois, il vient sur site, il me parle directement. » (AS7, P12).

Ensuite, les interactions conditionnent la production et le partage des connaissances autour du travail. Les formations d'installation au poste, les quarts d'heure QSE et autres stages auxquels assistent les agents de service, sont des cadres de discussions et de partage d'expérience entre ces derniers et leurs formateurs, que sont les coordinateurs autour du métier, des enjeux de santé et sécurité au travail, et aussi autour des valeurs et de la qualité du travail. Elles sont toujours appréciées de par les thématiques abordées qui sont aussi variées et importantes, selon les salariés :

« Les formations, c'est un plus. C'est déjà une sorte d'information. Cela veut dire qu'on découvre de nouvelles choses sur le domaine et ça diminue la fatigue et les risques. Elles nous aident à comprendre le travail et à savoir comment faire pour que ce soit facile pour nous. [...]. J'ai fait une formation sur la sécurité routière, comment maîtriser la voiture en cas de pluie, les dérapages et tout, comme on conduit souvent. On a fait une formation sur les risques électriques, la maîtrise du feu, etc. » (AS8, P11)

« Grâce à ces formations, nous comprenons la valeur et l'utilité du travail qu'on fait. Nous prenons conscience de certains dangers ou des conséquences qu'il peut y avoir pour les autres si nous ne faisons pas bien notre travail. Surtout avec le Covid-19, nous avons encore compris que notre travail a de la valeur et n'est pas à négliger » (AS1, P7).

Enfin, les interactions sont sources de socialisation à travers le développement et le renforcement des liens entre les agents de service qui travaillent en équipe et à plusieurs sur un même site. Les propos de quelques-uns de ces agents font état de la formation d'un collectif au travail et du développement d'un sentiment d'appartenance commune à eux. La présence d'un ou plusieurs collègues se vit comme un appui et un soutien face à certaines difficultés. Parce que vivant les mêmes réalités, les agents se soutiennent mutuellement, se donnent du réconfort et s'encouragent devant des situations pouvant présenter des risques pour leur santé. C'est l'exemple d'un salarié qui dit épauler ses collègues pour « affronter » la présence des « sans domicile fixe » sur leur site pendant leurs interventions :

« Dès fois sur notre lieu de travail, il y a des toxicomanes qui vont laisser leurs babioles, des seringues, des produits. Il y en a même qui dorment dans les escaliers alors qu'on est là pour nettoyer. Les mecs ils sont agressifs, il faut faire attention à tout ça. Donc on se donne des conseils, on se soutient et dès fois on intervient à plusieurs, pour faire le poids et les dissuader » (AS3, P8).

D'autres donnent les astuces pour éprouver moins de souffrance au travail comme l'illustrent les propos suivants d'une salariée :

« Avec les copines, on parle souvent de nos problèmes de vie de tous les jours, de certaines difficultés ou des fois, des douleurs qu'on a. A la fin du travail, on chemine ensemble et souvent on se partage des conseils. A mes débuts, une collègue m'avait montré comment je devais m'organiser dans le travail. Pour des douleurs des fois, on se demande des médicaments entre nous. » (AS5, P11-12).

A travers les différentes expériences qu'ils se partagent et échangent, les agents trouvent des arguments et prennent conscience de la valeur et de l'utilité de leur travail.

- La résignation, l'humour noir et la valorisation personnelle : d'autres stratégies mobilisées par les agents face aux stigmates des « sales boulots »

La résignation (Ashforth et *al.*, 2007 ; St-Onge et Provost, 2014) est une autre stratégie que nous relevons des propos de certains salariés et qui provient de leurs interactions quotidiennes avec les clients et bénéficiaires de leurs services. Elle s'apparente à une acceptation fataliste des perceptions « négatives » associées à leur travail de la part des agents de la société A :

« On dirait qu'ils font exprès, parce qu'ils voient qu'on nettoie et demain quand on revient, on retrouve les mêmes ordures. Nous, de toute façon, on est là pour nettoyer, toujours. Je suis là, ça veut dire que je nettoie, je n'ai pas le choix. C'est mon métier, je vais le faire. Même si on passe plusieurs fois pour nettoyer la même chose, tant que c'est mon travail je le fais. » (AS8, P4).

« Des fois il y a des gens qui me posent des questions. Ils me disent : ici en France, c'est le ménage que tu fais ? Mais je réponds que je n'ai rien à faire ; qu'est-ce que vous voulez que je fasse ? Avant chez moi j'étais esthéticienne. Je suis gérante de mon salon de coiffure depuis longtemps en Afrique. Je ne peux pas venir et ouvrir mon salon comme

ça ici en France. Donc je suis obligée de chercher des choses pour faire en attendant. Quand tu sais que c'est là tu vas avoir ton pain quotidien, il faut le faire avec le cœur et tu n'écoutes pas ce que les gens racontent à côté. » (AS6, P1).

Certains agents essaient de cacher cette résignation et ce fatalisme en estimant que ce qui importe plus c'est la satisfaction de l'employeur et non le regard du public :

« Si j'ai un truc à jeter, je regarde d'abord si je n'ai pas une poubelle autour de moi. Pour moi c'est une question d'éducation. Mais tant que les gens sont dégueulasses, moi j'ai du travail. Je viens pour faire un travail et après je me casse. Que les gens me respectent ou pas, je ne fais pas attention à ça. Du moment où mon patron est content de moi, c'est le plus important. C'est la satisfaction du patron qui me tient le plus à cœur. On va définir avec lui, ce qui est bien et ce qui ne l'est pas. » (AS3, P6).

Les stratégies défensives qualifiées d'« humour noir » et de « valorisation personnelle » (Ashforth et al., 2007 ; Guerrero et Maisy-Marengo, 2011) ont été repérées aussi chez certains agents de la société A. Elles sont mobilisées par ceux-ci pour s'adapter à la teinte négative liée à leur métier. Un des salariés rencontrés dit avoir recours à l'« humour noir » pour mieux supporter le mépris, le manque de respect et se libérer des tensions qu'il subit au travail :

« Dans ces situations, mon attitude est le rire. J'estime en riant tout en regardant la personne auteur de mépris ou du manque de respect sans lui adresser la parole, si c'est une personne censée, qu'elle se sentira elle-même honteuse, au lieu que je sois obligé de parler. Comme ce n'est pas mon travail de parler, moi je ne pourrai que me plaindre auprès du commanditaire des travaux ou bien je donne mon explicatif à mon coordinateur au niveau de ma société. » (AS7, P2).

Quant à la « valorisation personnelle », elle est utilisée pour relativiser le degré de saleté ou de dévalorisation de l'emploi (Guerrero et Maisy-Marengo, 2011). Les travailleurs tentent de se consoler et de se valoriser en se comparant à d'autres personnes et se disent que finalement leur travail n'est pas « si mal » comparativement au leur : « *Le métier d'agent de service n'est plus un métier nul. C'est un métier comme un autre. Je suis fière de travailler parce qu'il y a beaucoup de gens qui font des boulots encore mal vus* » (AS9, P7).

Finalement ces différentes stratégies que nous avons évoquées émergent et se traduisent dans et par les interactions.

Conclusion du chapitre

Ce troisième chapitre porte sur les représentations des salariés autour de leur métier. Il mobilise le troisième niveau des ACO qu'est la dimension des situations de communication. Il s'agit donc d'accéder aux représentations des salariés de la société A sur leur métier à partir de leurs interactions avec les clients.

Les résultats auxquels nous sommes arrivés concluent tout d'abord qu'en plus du vécu (résultats du chapitre 1), les interactions participent à la construction des représentations autour des métiers des agents. En effet, certains propos et comportements des clients font état et révèlent des caractères « dégoûtant » et « dévalorisant » ou encore la nature servile du travail des agents de nettoyage. Or, ceux-ci sont associés aux « sales boulots » d'après les travaux de Hughes (1958) et Ashforth et Kreiner (1999). Ces interactions apparaissent également comme des sources de pénibilité. La dévalorisation associée à leur travail (du fait que ce soit un « sale boulot ») est perçue et vécue comme des formes de souffrance psychique et de mal-être par les agents de nettoyage. De même, certains propos des proches, familles et mêmes des clients font prendre conscience aux agents de la pénibilité de leur métier, compte tenu de certaines conditions dans lesquelles il est exercé et de ses atteintes pour leur santé. Certaines situations conflictuelles provenant par exemple d'un désaccord entre l'agent et le client sur la qualité ou la non-réalisation de la prestation, engendrent aussi des sollicitations psychiques pour ces derniers, qui se traduisent en mal-être et en stress.

La littérature sur les « sales boulots » identifie des stratégies dites de « normalisation professionnelle » (Guerrero et *al.*, 2020) qui permettent aux salariés de créer ou de trouver du sens à leur travail à partir de la construction de leur propre représentation de la réalité (Weick et *al.*, 2005). Quelques-unes de ces stratégies ont été repérées chez certains agents de nettoyage. Il s'agit des offensives qualifiées de « recentrage » qui consiste en une mise en avant des avantages tirés du travail et de « le recadrage » qui vise à se concentrer sur l'utilité du travail. Nous en avons aussi identifié de nature défensive (Ashforth et *al.*, 2007) comme la résignation, l'humour noir et la valorisation personnelle. Ces stratégies semblent se mettre en place de façon automatique ou naturelle chez les agents en réponse aux dévalorisations ressenties à travers les interactions avec les clients. Mais en même temps, les échanges et les discussions informelles entre agents ou plus formelles avec les coordinateurs et qui se matérialisent à travers les formations, les stages de recyclage, les « causeries éducatives » donnent des « moyens » ou des

arguments aux agents pour construire et donner du sens à leur travail afin de réduire les perceptions négatives associées à leur travail qui les affectent psychologiquement.

Conclusion de la troisième partie

Dans cette troisième partie, nous avons présenté les résultats de notre recherche, en réponse à la question centrale (**en quoi et comment certains phénomènes informationnels et communicationnels sont susceptibles de participer à la pénibilité des « sales boulots » ?**) et à partir des différentes questions secondaires élaborées. Nous nous sommes intéressés aux interactions des agents de nettoyage, ainsi qu'aux discours et pratiques de communication des managers et de la société A elle-même à partir de son livret d'accueil.

Le métier d'agent de nettoyage peut être considéré à la fois comme un « sale boulot » et comme un travail pénible. Les propos des agents basés sur leur vécu dans le travail montrent une exposition aux teintes physique et sociale des « sales boulots » (Ashforth et Kreiner, 1999). Les prestations effectuées dans le cadre de ce travail, les mettent directement en contact avec la saleté, la souillure, le sang et même parfois avec la mort (ils ont des fois à nettoyer des appartements dans lesquels, des corps sans vie ont été retrouvés). Parce que s'effectuant pour ou service d'autrui, le métier rappelle aussi à certains agents, le travail domestique ou un travail de servitude. Par ailleurs, les agents de nettoyage conçoivent aussi leur métier comme un travail pénible du fait des sollicitations physiques qu'il requiert (fatigue, postures et gestes inconfortables, etc.) et des conditions qui en découlent (intensification et l'augmentation de la charge du travail, horaires de travail atypiques).

Ces représentations d'agents sur la pénibilité de leur métier sont partagées par le management. Les témoignages des coordinateurs et membres de la direction font ressortir des risques psychique et physique sources potentielles de pénibilité, en lien avec les horaires du travail et certaines conditions de l'environnement physique du travail. Ils peuvent être mal vécus car entraînant, la peur, le stress, l'angoisse, la fatigue physique, les troubles musculo-squelettiques, etc. En plus de la conception de la pénibilité du métier, le management relève aussi, une dévalorisation sociale que subissent les agents dans leur travail et qui peut être associée du « sale boulot ». Celle-ci se traduit dans certains propos « rabaisants » que les clients leur adressent dont est conscient le management.

Les résultats de cette recherche montrent que ces représentations des agents sur leur métier (sale boulot et métier pénible) sont liées aux phénomènes informationnels et communicationnels à l'œuvre dans la société A :

A un niveau macro-social des ACO, la communication institutionnelle incarnée par le livret d'accueil informe et participe à la prévention de la pénibilité des « sales boulots ». En ayant pour but de faciliter l'intégration des agents dans l'entreprise, le livret d'accueil informe sur les différentes natures de risques présentes dans le métier et qui sont susceptibles d'engendrer la pénibilité chez les agents de nettoyage. Il s'agit des gestes et postures jugées dangereuses, des chutes et des glissades, des risques d'électrisation, des risques chimiques liés à l'usage des produits de nettoyage. Le discours institutionnel fait également référence au « sale boulot » en employant des termes qui se rapportent en creux à ce caractère. Ainsi, il invite les agents de nettoyage à agir et adopter des comportements visant à prévenir la pénibilité des « sales boulots ». A partir des dessins et des pictogrammes, utilisés pour accompagner les textes, le livret indique les bons comportements à avoir face aux risques ainsi que ceux jugés « mauvais » qu'il est important d'éviter. Les consignes de prévention des risques et de la pénibilité sont rédigées sous un ton impératif ou injonctif invitant à la respecter scrupuleusement. Si le livret d'accueil vise un objectif d'information et de prévention de la pénibilité ainsi que de réduction de certaines teintes associées aux « sales boulots », il présente aussi certains paradoxes qui peuvent accentuer la pénibilité des « sales boulots ». En étant un document écrit mis à la disposition d'un public « peu à l'aise » avec l'écriture et la lecture, le livret d'accueil peut être illisible pour certains agents, entraînant une situation d'incommunication (Dacheux, 2015). Celle-ci serait propice à l'isolement professionnel dont les conséquences sont la survenue des risques psychosociaux (Ladreyt et *al.*, 2014). Ensuite le livret adopte un discours qui tend à invisibiliser certaines teintes liées aux « sales boulots » et à certaines conditions de travail, sources à la pénibilité qui peuvent exister dans le métier. Il n'aborde que très peu les éléments se rapportant aux teintes aux « sales boulots ». De même, la pénibilité psychique et ses risques qui pourtant sont une réalité dans le métier ne sont pas évoqués. Cet écart entre le discours institutionnel et le vécu des salariés peut être interprété comme une volonté de la société de cacher les maux du travail. Ceci peut entraîner une rupture de la confiance entre l'entreprise et le salarié et peut entraîner un mal-être chez ce dernier.

A un niveau méso-social des ACO, certaines pratiques de communication managériales participent à amoindrir le ressenti de la pénibilité et les perceptions de dévalorisation associée aux « sales boulots ». Lors de leurs interactions avec les agents, les coordinateurs font preuve d'adaptabilité pour que l'incommunication ne s'installe dans les échanges. Les interactions se font de façon orale du fait des difficultés de lecture et d'écriture de la langue française de certains salariés. Dans des cas où l'oralité devenait difficile à réaliser du fait des difficultés

d'expressions et de compréhension, les coordinateurs de la société A disent recourir à d'autres pratiques comme l'usage de la gestuelle, des codes couleurs ou parfois l'envoi des « messages courts » sur téléphone portable que les agents peuvent se traduire avec internet, pour interagir avec les agents. Ainsi, ils incarnent des « *savoir-être communicationnels des managers* » (Desmoulins et Le Moing-Maas, 2019 : en ligne) qui contribuent à faire accepter les conditions de travail au travail. Il apparaît par exemple, des discours de l'encadrement, des propos qui s'apparentent à une mise en avant des avantages compensatoires que le métier peut procurer aux salariés comme il en est le cas dans les « sales boulots ». Ceux-ci peuvent servir d'arguments aux stratégies de normalisation professionnelle. Aussi, les compétences communicationnelles des managers sont-elles mises au service des agents de nettoyage à travers des « causeries éducatives » dont l'objectif est de sensibiliser les agents aux enjeux de la prévention des risques et de la pénibilité. Par ailleurs, les démarches de certification dans lesquelles la société A s'est engagée surtout avec la norme OHSAS 18001 (devenue ISO 45001, depuis le 1^{er} octobre 2021), au-delà d'être un enjeu de communication, imposent d'assurer et de garantir aux travailleurs une meilleure santé à travers la prévention de toutes formes de risques et de pénibilité et la sécurisation de leur environnement de travail. Cette obligation est assurée par les coordinateurs au travers de leurs interactions avec les agents de service. Avant la prise de poste, les agents sont informés et « sensibilisés » sur les risques et les consignes de sécurité. Aussi, la société A tient à disposition des salariés, le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) et le plan de prévention qui sont des documents opérationnels consignant l'ensemble des risques auxquels sont exposés les salariés. Ces documents écrits sont mobilisés comme des supports au service de la communication managériale. Ils sont commentés par les coordinateurs aux agents.

Enfin, à un niveau micro-social, les interactions participent elles aussi à la construction des représentations autour du métier d'agent de nettoyage. En effet, certains propos et comportements des clients font état et révèlent des caractères « dégoûtant » et « dévalorisant » ou encore la nature servile du travail des agents de nettoyage. Ceux-ci sont associés aux « sales boulots » d'après les travaux de Hughes (1958) et Ashforth et Kreiner (1999). Ces interactions apparaissent également comme des sources de pénibilité. La dévalorisation associée à leur travail (du fait que ce soit un « sale boulot ») est perçue et vécue comme des formes de souffrance psychique et de mal-être par les agents de nettoyage. Elle apparaît comme à l'origine de certaines relations difficiles et conflictuelles entre clients et agents de nettoyage, sur fond de remise en cause du travail de ces derniers. Le fait que certaines prestations des agents se

fassent à des horaires atypiques induit une situation d'isolement caractérisée par une absence d'interactions. Celle-ci engendre une souffrance traduite en stress et en anxiété. Face aux perceptions de dévalorisation qu'ils subissent et qui les affectent, les agents de nettoyage développent des stratégies de normalisation professionnelle. Certaines qualifiées d'offensives, dites de « recentrage » qui consiste en une mise en avant des avantages tirés du travail et de « recadrage » qui vise à se concentrer sur l'utilité du travail et d'autres de défensives comme la résignation, l'humour noir et la valorisation personnelle ont été identifiées. Ces stratégies semblent se mettre en place de façon automatique ou naturelle chez les agents en réponse aux dévalorisations ressenties à travers les interactions avec les clients. Mais en même temps, les interactions entre agents (discussions informelles entre salariés) et avec les coordinateurs (échanges plus formels à travers les formations, les stages de recyclage, les « causeries éducatives ») leur donnent « moyens » ou des arguments pour construire et donner du sens à leur travail afin de réduire les perceptions négatives associées à leur travail qui les affectent psychologiquement.

Au vu de ce qui précède, interactions, discours de communication organisationnel et pratiques de communication managériales participent à la pénibilité du métier d'agent de nettoyage. Nous pouvons conclure alors que les phénomènes informationnels et communicationnels participent à la pénibilité des « sales boulots ».

**Quatrième partie - Une approche
communicationnelle de la pénibilité des
« sales boulots » : quel apport pour les
SIC ?**

Introduction de la quatrième partie

Ce travail doctoral vient enrichir ceux déjà menés sur les « sales boulots » et leur pénibilité. La plupart de ces travaux se sont intéressés à la mesure de la perception des teintes associés au travail et à l'exploration des mécanismes de défense mis en place face aux perceptions négatives associées à l'emploi (Guerrero et *al.*, 2020) ou encore à l'étude des identités professionnelles (Ashforth et Kreiner, 1999) perçu comme une réponse aux teintes liées aux « sales boulots ».

Cette recherche présente l'intérêt de la prise en compte de la dimension communicationnelle dans la pénibilité des « sales boulots ». Les résultats montrent que les agents perçoivent leur métier comme un « sale boulot » et comme un travail pénible. Ces représentations sont liées aux interactions, aux pratiques de communication managériale et au discours institutionnel qui organisent l'activité de travail. Concrètement, les interactions avec les clients contribuent à renforcer les perceptions négatives associées au travail et le ressenti de la pénibilité. Les pratiques managériales et le discours institutionnel participent à la prévention de la pénibilité, en même temps que certains de leurs paradoxes peuvent participer à leur renforcement.

Dans cette quatrième et dernière partie, nous mettons en discussion ces résultats. Nous en retenons trois aspects que nous mettons en lien avec les travaux de la littérature. Les deux premiers portent sur la communication institutionnelle et les pratiques de communication managériale. Nous mobilisons quelques travaux critiques en communication organisationnelle pour éclairer nos résultats. Le troisième aspect fait un lien entre la pénibilité et la QVT à partir des phénomènes de communication, particulièrement les interactions. Après ces réflexions de mise en relation des résultats avec ceux de la littérature, nous présentons les apports et les limites de cette recherche puis terminons en spécifiant quelques pistes qui peuvent être explorées dans le prolongement de ce travail.

I. Approche communicationnelle de la pénibilité des « sales boulots » : quels liens avec les travaux critiques en communication et la QVT

Les résultats de cette recherche doctorale peuvent être mis en perspective avec les autres travaux effectués dans le champ de la communication organisationnelle et traitant de la santé au travail. Ceci pourrait apporter un éclairage supplémentaire à la compréhension des liens existants entre les phénomènes informationnels et communicationnels (pratique, discours, interactions) et la pénibilité des « sales boulots » et plus généralement avec la QVT et la santé au travail. Nous faisons donc le choix de discuter trois aspects de nos résultats. Les deux premiers portent sur les paradoxes relevés dans la communication institutionnelle et de la communication managériale. Le troisième concerne une mise en lien de nos résultats avec les travaux portant sur la QVT.

1. Les paradoxes de la communication institutionnelle

1.1 Une communication institutionnelle euphémisée

Dans cette recherche doctorale, nous avons accédé au discours de l'organisation (qui constitue la dimension macro-sociale des ACO) sur le métier et sa pénibilité. Les résultats montrent à travers le livret d'accueil, que le discours institutionnel favorise non seulement un accès à la connaissance autour de la pénibilité ; mais aussi « fait agir » pour l'adoption des comportements visant à prévenir la pénibilité à travers l'évocation de certains risques présents dans le métier. Cependant, l'analyse du livret permet également de relever quelques paradoxes, qui finalement font de la « communication » de la société A peut être une source de pénibilité pour les salariés. Une disjonction semble, en effet, apparaître entre les discours de l'organisation, les représentations et le vécu des salariés. D'un côté, les salariés évoquent des situations et des échanges faisant percevoir leur métier comme un « sale boulot » et pénible. De l'autre, les discours de l'organisation sur ces aspects, l'abordent en des termes différents ou encore d'une manière plus « adoucie ». Nous relevons dans la partie consacrée à l'analyse des résultats, que le livret mentionne des mots et expressions comme « remise en état », « entretien », « propreté » pour décrire le métier. Pour ce qui est de la « pénibilité », le terme n'apparaît sur aucune des vingt-six pages du livret. Seuls les risques potentiels (les gestes et postures portant

atteinte à la santé, les chutes et les glissades, les risques électriques, les risques chimiques, etc.) auxquels les salariés pourraient être exposés sont mentionnés. Cependant, ceux-ci ne relèvent que de l'ordre du physique. Ainsi, le discours de l'organisation traduit dans le livret d'accueil n'évoque pas les atteintes psychiques qui peuvent exister dans le métier et qui sont susceptibles d'affecter les salariés en créant de la pénibilité psychique. Dans la communication institutionnelle, cette forme de pénibilité n'existe pas dans le métier, ce qui est contraire au récit des salariés et managers. Cela pourrait être interprété comme une volonté de la société de rendre accessible un message dénué de perceptions négatives associées à la pénibilité du travail et destiné à orienter les représentations des salariés (D'almeida, 2012). Ceci pourrait s'expliquer par les obligations légales ou les orientations données par les pouvoirs publics aux entreprises en matière de santé au travail. En effet, depuis 2017, une nouvelle ordonnance est venue supprimer le mot « pénibilité » du dispositif mis en place par la loi du 20 janvier 2014 n°2014-40 dénommé « compte professionnel de prévention de la pénibilité (C3P) » dont l'objectif est de permettre au travailleur, exposé à des facteurs de pénibilité, d'acquérir des points afin de bénéficier de certains avantages : accéder à une formation, à un mi-temps, ou encore, de partir à la retraite de façon anticipée. Désormais il est question du C2P, entendu « compte professionnel de prévention » (C2P). Ce changement terminologique peut être le signe d'une volonté des pouvoirs publics de communiquer uniquement sur la dimension positive du travail.

La signature de l'ANI sur la QVT et sa promotion par les pouvoirs publics et d'autres acteurs du monde professionnel et scientifique matérialisent aussi ce souhait de communiquer sur les aspects positifs du travail. Desmoulin qualifie la démarche QVT comme un « *nouveau référentiel sur la santé et la sécurité au travail, qui minore les enjeux de maîtrise des risques au profit d'un discours positif de création de valeur et de développement des personnes.* » (2020 : en ligne). A travers les différents textes (réglementaires, accords et rapports) de plaidoyer sur la QVT qu'elle a analysé dans ses travaux, elle dresse le constat selon lequel « *la réalité des difficultés et souffrances liées au travail est invisibilisée par la référence aux seules « bonnes pratiques » et aux entreprises « vertueuses », « pilotes » ou « modèles » [...]* » (Desmoulin, 2020 : en ligne). De même, Dupré (2020) fait remarquer que l'adoption de la QVT au détriment du concept des RPS jugés négatifs témoigne d'une euphémisation et de la psychologisation du travail des individus. Un parallèle peut alors être fait entre les discours des textes de plaidoyer de la QVT et le discours organisationnel de la société A, puisque toutes les formes d'expression de souffrance au travail sont absentes du

livret d'accueil au profit d'une évocation des risques potentiels qui peuvent être rencontrés dans le métier.

Si la communication institutionnelle de la société **A** semble contrainte par les obligations légales en matière de santé et sécurité au travail, les récits du livret d'accueil tendent également à adoucir ou parfois même à cacher certaines réalités du métier (un travail vécu comme un « sale boulot » et pénibilité) aux agents nettoyage. Pourtant, ce support est le premier contact que les agents ont avec leur société (au-delà du coordinateur qui les recrute) et est destiné comme son nom l'indique à accueillir les nouvelles recrues. Les travaux critiques de la communication organisationnelle, particulièrement ceux de Nicole d'Almeida (2012), ont documenté les pratiques narratives des organisations permettant de saisir celles-ci à partir de leurs récits. Les récits de la société **A** paraissent conformes à ceux des entreprises, analysés dans *les promesses de la communication* (D'almeida, 2012). L'auteur qualifie de « récits de la maisonnée », ceux produits par les organisations qui « sont destinés à un public principalement interne qu'ils ont pour mission de souder » (D'almeida, 2012 : 97). Elle souligne aussi que dans le cadre de ces récits, « l'information est mise en scène, construite en fonction de publics spécifiques et mise au service d'un objectif d'acceptation de la part de ces publics jugés utiles à la poursuite de l'activité de l'entreprise. » (D'almeida, 2012 : 98). C'est ce que nous observons dans les discours institutionnels de la société **A**. Les récits du livret d'accueil de la société **A**, peuvent être considérés comme des « récits de la maisonnée », destinés aux salariés, dont ils ont pour but de faciliter l'intégration dans l'entreprise¹²¹. Certains mots qui y sont utilisés visent un objectif d'adhésion des nouvelles recrues aux projets de l'entreprise et permettre à cette dernière de remplir ses missions. Par exemple, le PDG adresse un mot de bienvenue aux salariés et sollicite leur implication : « Par votre travail et à votre poste, vous participez à la réussite de notre projet »¹²². Si le discours d'adhésion n'est pas soigné, et n'utilise pas des expressions qui s'écartent de la souffrance, l'objectif d'acceptation ne sera pas atteint.

1.2 Un discours contrastant avec le vécu des salariés

Dans le livret de la société **A**, nous assistons aussi à un discours de « valorisation » où l'agent de nettoyage nouvellement recruté est accueilli avec un mot de « mot de bienvenue » du PDG, faisant de lui un acteur à qui on accorde un intérêt. Il est considéré comme un collaborateur,

¹²¹ Cf P.11 du livret d'accueil

¹²² Cf p.2 du livret d'accueil

dont le rôle est central dans la réussite et la réalisation du projet de l'organisation : « *Par votre travail et à votre poste, vous participez à la réussite de notre projet* »¹²³. Il est accueilli comme faisant partie d'une « famille » (« *vous venez de signer votre contrat de travail et rejoignez l'Équipe de la "société A" : je vous souhaite la bienvenue dans notre entreprise* »¹²⁴) et considéré comme un ambassadeur incarnant les valeurs de l'entreprise : « *Vous représentez l'entreprise auprès de nos clients ...* »¹²⁵. D'almeida (2012) explique :

« *Les récits d'entreprise mettent en scène une communauté d'expérience et d'appartenance, ils proposent à chacun un mode d'être communautaire. C'est une vision communautariste de l'entreprise qui est ici en jeu dans laquelle, l'acteur économique se présente non pas comme un agent situé sur un marché concurrentiel ni comme une institution tirillée par des conflits d'intérêts, mais comme une communauté dotée d'objectifs communs de règles et normes et engageant une forme de solidarité* » (D'almeida, 2012 : 100).

A travers les pages de son livret, la société A joue sur différents registres de récits pour renforcer chez le salarié, le sentiment d'appartenance¹²⁶ (Dubois, 2005 ; Sutter 2012). En plus de la valorisation que nous évoquons quelques lignes plus haut, le livret d'accueil mise sur la responsabilisation pour développer et asseoir ce sentiment. Dans la prise de parole du PDG en guise de bienvenue, la responsabilité du salarié qui vient d'être recruté est sollicitée : « *La démarche Qualité-Sécurité-Environnement nous engage sur une amélioration permanente de la satisfaction de nos Clients et le respect de la Sécurité et de l'environnement : elle dépend de chacun de nous.* »¹²⁷. Pour la société, le salarié, au-delà d'être un agent de service déployé sur un site pour assurer une prestation de service, représente l'entreprise auprès de ses clients. De ce fait, sa responsabilité est requise pour « *agir en professionnel et respecter les règles suivantes : [...]* »¹²⁸. Ceci peut être de nature à renforcer le sentiment d'appartenance et susciter l'adhésion du salarié. Boucher et Morose (1990) considèrent que « *le sentiment d'appartenance apparaît comme une résultante de la responsabilisation* » (1990 : 420).

¹²³ Cf p.2 du livret d'accueil

¹²⁴ Cf p.2 du livret d'accueil

¹²⁵ Cf p.10 du livret d'accueil

¹²⁶ Dubois (2005) définit le sentiment d'appartenance est le degré d'attachement du salarié à l'organisation qui l'emploi. Pour P. Sutter (2012), il concerne l'adhésion partagée des salariés aux objectifs de l'organisation, à ses méthodes, ses modes de fonctionnement organisationnel et à ses valeurs.

¹²⁷ Cf P.2 du livret d'accueil

¹²⁸ Cf P.10 du livret d'accueil

La « vision communautariste » de l'entreprise soulignée par D'almeida (2012), qui conçoit celle-ci comme « *une communauté dotée d'objectifs communs de règles et normes et engageant une forme de solidarité* » (D'almeida, 2012 : 100), est également perceptible dans les récits des organisations de façon générale et ceux de la société A en particulier : « *Notre entreprise a mis en place un système de garanties collectives complémentaires obligatoires de frais de santé duquel vous bénéficiez dès 6 mois d'ancienneté chez société A.* »¹²⁹. Même pour les salariés, repris dans le cadre de l'annexe 7¹³⁰ de la Convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés du 26 juillet 2011, cet avantage leur est réservé : « *Dans le cadre d'une reprise annexe 7, vous pouvez bénéficier de cette garantie dès votre embauche si vous avez 6 mois d'ancienneté conventionnelle.* »¹³¹. D'autres avantages, par exemple financiers : « *Conformément à la réglementation en vigueur dans les entreprises de Propreté, vous recevrez une prime réglementée conventionnellement suivant votre ancienneté.* »¹³² et professionnels sont aussi évoqués : « *Tous les 2 ans, le salarié bénéficie d'un entretien de formation avec son employeur sur ses perspectives d'évolution professionnelle et ses besoins en formation. Le salarié est informé de ce droit à l'occasion de son embauche. Cet entretien est également obligatoire pour le salarié à l'issue d'une longue absence (congé de maternité, congé parental, arrêt maladie de plus de 6 mois...)* »¹³³. Selon Heller (2001), les métaphores de la « communauté » visent à faire des organisations, des collectifs au sein desquels tout se passera bien et sans les moindre heurts ou conflits pour les salariés.

Les discours institutionnels mettent aussi en avant les engagements de la société en matière de la préservation de la santé et sécurité des salariés, confirmés par les propos du responsable QSE :

« Toutes les actions sont issues vraiment de la volonté de la Direction de pouvoir toujours travailler dans l'amélioration continue des conditions de travail de nos agents. Ceci parce que chez nous, la santé et le bien-être passent beaucoup par la sécurité mais aussi par toute une organisation de travail qui est basée sur les fondements des certifications

¹²⁹ Cf P.8 du livret d'accueil

¹³⁰ L'annexe 7 a été créée en vue de préserver l'emploi de ces salariés, en cas de perte de marché par leur entreprise. Elle oblige ainsi l'entreprise nouvellement attributaire du marché à reprendre les contrats de travail des salariés de l'entreprise sortante qui remplissent certaines conditions.

¹³¹ Cf P.8 du livret d'accueil

¹³² Cf P.8 du livret d'accueil

¹³³ Cf P.9 du livret d'accueil

et des normes qualité. Ce qui fait que nous avons des process bien définis quand on est sur les sites pour donner l'information aux agents et protéger leur santé. » (RQSE, P1).

La mise en récit de ces valeurs (solidarité, garantie de la préservation de la santé et sécurité) et engagements (valorisation, responsabilisation des salariés) évoqués, traduisant le discours et la politique générale de l'organisation qui est de « *préserver et garantir la santé et l'intégrité physique des salariés, prévenir les risques d'accident, protéger et informer les salariés* »¹³⁴ est de nature à donner une image positive de la société, à orienter les représentations et actions des salariés et susciter une adhésion de la part de ces derniers. D'almeida (2012) prévient des conséquences négatives qui peuvent naître de l'écart entre le récit produit et la réalité vécue :

« Les récits de la maisonnée n'ont pas produit les effets escomptés, l'écart entre leur textualité et leur acceptabilité ne cesse de se creuser et d'ébranler leur recevabilité. D'une part, leur répétition et la mise en scène sont trop excessive des valeurs qui affectent leur crédibilité, la redondance contribuant à semer le doute dans les esprits. D'autres part, l'écart entre les valeurs voulues (et affichées) et les valeurs réellement pratiquées se creuse au fil du temps, ces récits ne résistent pas à l'épreuve et à la force de l'expérience qui les démentit » (D'almeida, 2012 : 100-111).

Dans cette recherche, nous avons également observé une perte de confiance et une certaine déception vis-à-vis du discours organisationnel. Notamment, un salarié évoque se sentir abandonné et déçu des promesses faites par la société A :

« Vous voyez ces chaussures ? C'est ouvert. Depuis fin octobre, j'ai fait la demande, on m'a dit que c'est pris en compte. La seconde fois, on me dit qu'on va le suggérer au directeur d'agence pour approbation. J'ai encore rappelé une troisième fois avant que je ne parte en vacances. On m'a dit oui, on va s'en charger. Je reviens de vacances, on me dit passe la commande. Je passe la commande et je rajoute : "ne pas oublier chaussures pointure 44". Un autre jour, mon coordinateur m'envoie un autre texto pour me demander la pointure de ma chaussure. Je réponds pointure 44. Je reçois la livraison de matériel, pas de chaussures. On me dit finalement : "on passe la commande pour plusieurs employés". On se revoit un autre jour, il me dit "ça viendra dans les jours à venir parce qu'on va commander pour plusieurs". Vous avez vu l'état des chaussures, comment elles sont ? C'est comme ça que je me présente au travail. D'ici peu, ça va

¹³⁴ Livret d'accueil, Page 2

tellement bien s'ouvrir que je ne pourrai même plus les porter. Alors un chef d'équipe qui vient avec des chaussures trouées, dites-moi quelle image la société A renvoie à ses clients ? » (AS7, P10).

La mise en récit de l'organisation au point d'induire un écart entre le discours organisationnel et la réalité du métier peut être assimilée à une « distorsion communicationnelle » (Dejours, 1998 cité dans Dargère, 2020). Elle est définie comme

« une stratégie intentionnelle qui repose sur le déni du réel du travail : il y a ce que représente véritablement l'activité professionnelle dans son intégralité pour celui qui a la mission de l'accomplir avec toutes ses contraintes ; et il y a celui qui pense, organise, mesure, considère et évalue cette activité professionnelle sans connaître ou sans prendre en compte ces contraintes. » (Dargère, 2020 : en ligne).

Phénomène organisationnel, la distorsion communicationnelle, d'après Dargère (2020) « se construit dans les interactions de la vie quotidienne, dans les espaces institutionnels [...]. Elle repose également sur le principe de l'incertitude (Lancry, 2007) qui cantonne volontairement les salariés dans un état de stress « positif » [...]. » (2020 : en ligne). Dans cette recherche, le discours institutionnel de la société A peu évocateur de la pénibilité du travail, en particulier celle des risques psychiques, ainsi que des teintes physique (contact avec la saleté et la souillure) et sociale (dévalorisation, faible prestige de l'emploi, travail domestique, travail de servitude) peuvent être pris comme une distorsion communicationnelle, dans le sens où ces situations constituent des réalités vécues par certains agents quotidiennement au travail. L'incertitude et le doute naissants chez les agents de nettoyage vis-à-vis du discours organisationnel (auquel les agents ne croient plus) peuvent être alors source de souffrance, de pénibilité et de dégradation de la QVT. Ceci apporte un regard complémentaire aux travaux de Dargère (2020) qui ont montré que la distorsion communicationnelle issue des pratiques communicationnelles des managers en organisation avait des effets sur la souffrance au travail.

Une fois ce lien fait avec entre nos résultats et certains travaux critiques sur la communication institutionnelle, nous nous intéressons à présent aux paradoxes de la communication managériale.

2. Des paradoxes de la communication managériale

Les résultats montrent que les interactions entre salariés et leur encadrement favorisent une « communication » et un accès à l'information autour de la pénibilité des « sales boulots ». Les représentations managériales sur le métier du nettoyage sont conformes à celles des salariés. Même si l'expression « sales boulots », ne relève pas du vocabulaire des coordinateurs, leur discours fait référence aux teintes physique (contact avec la saleté, conditions de travail dangereuses) et sociale (mauvaise considération et manque de respect des clients vis-à-vis du travail des agents) qui sont associées au travail des agents. Du fait de ces teintes et compte tenu de certaines conditions dans lesquelles le travail des agents est réalisé, les discours et représentations de l'encadrement au sein de la société A soulignent l'existence de risques et contraintes qui renforcent la pénibilité (physique et psychique) du travail et sa perception, tel que nous avons pu le voir dans les résultats de cette recherche. Les questions des atteintes à la santé des travailleurs du nettoyage, avec en tête les troubles musculo-squelettiques, ont fait l'objet de plusieurs études¹³⁵. Barnier (2012) dresse à cet effet, une liste des « tâches pénibles » et des postures inconfortables : « *manutentions lourdes et répétées avec les poubelles, des corbeilles à papier aux énormes conteneurs des résidences, manutention du matériel, aspirateur, seau, balai... On se baisse beaucoup pour nettoyer, pour ramasser, pour pousser petits meubles, placards et autres objets. On frotte en appuyant sur les poignets, les bras, les épaules. On tient les bras levés pour nettoyer les vitres, on monte et on descend sans cesse des escaliers, on parcourt des kilomètres carrés de surface à nettoyer* » (2011 : en ligne). Ces tâches sont également rencontrées chez les agents de la société A, ce qui représente des risques pour leur santé.

La problématique des « sales boulots » et de la pénibilité du travail apparaît comme centrale dans le management des coordinateurs de la société A. Leur communication semble se déployer pour les prévenir et c'est l'un des apports de cette recherche. L'ouvrage intitulé « *La communication managériale. Méthodes et bonnes pratiques* » (Imbert, 2015) documente le rôle de communication des managers des temps modernes. Celui-ci y est présenté comme consistant à « *Traduire, déployer, rendre intelligibles les langages qui parcourent l'entreprise constitue désormais l'un des fondamentaux de la communication managériale.* » (Imbert, 2015 : en ligne). La communication managériale au sein de la société A dans **une visée cognitive** répond

¹³⁵ Julien Guglielmina et Alexandre Guyot, Prévenir les TMS dans l'activité de nettoyage, Rapport de recherche, AIPST18 – CTIP-Conseil, 2008.

à cet objectif en traduisant en de « termes simples » et en rendant accessibles les politiques de santé et de sécurité au travail de l'organisation aux salariés. Que ce soit les formations à l'embauche, les causeries éducatives dénommées « Quart d'heure QSE » ou encore des formations de remise à niveau ou de recyclage, chacune d'elles offre un cadre de discussions le plus souvent oral, autour des risques et des atteintes du métier à la santé des travailleurs. Ces interactions contribuent à renforcer et à construire les représentations des salariés autour de leur métier (Floris, 2000). Bouillon et Maas (2009) considèrent que la communication doit permettre l'engagement des collaborateurs au service de l'organisation. Au sein de la société **A**, les coordinateurs, pleinement investis dans leur rôle, ont dépassé la vision mécaniste de la communication qui faisait d'eux une « courroie de transmission » pour les messages de la direction. Ils sont autonomes, formulent et organisent les messages stratégiques (en lien avec la prévention des risques et la sécurité au travail) à leur manière, adaptent leurs communications en fonction des salariés et savent choisir les moyens de communication adéquats : ils sont des « porteurs de sens » pour reprendre l'expression de Imbert (2015). Ils font également preuve de certaines compétences clés du management, comme la proximité, l'écoute, la disponibilité et l'empathie à l'égard de leurs équipes en guise de soutien afin que les salariés se sentent considérés et respectés (ce qui permettra d'amoinrir les ressentis liés à la dévalorisation associée aux « sales boulots ») et de marquer leur adhésion aux projets de l'organisation. Ceci rejoint les travaux de Desmoulin et Le moing-Maas (2019) qui considèrent ces compétences comme des « savoir-être communicationnels » attendus aujourd'hui chez les managers : « *Le fait d'être capable d'échanger de manière régulière, non autoritaire et d'instituer des relations paisibles et harmonieuses de proximité, voire de sympathie, fait partie des axes de développement personnel prescrits aux managers dans l'optique de répondre à un besoin de reconnaissance [...]* » (2019 : en ligne). La communication managériale au sein de la société **A** a aussi une **visée conative**. Dans le contexte de la pénibilité des « sales boulots », les discours des managers orientés vers un objectif cognitif ont également pour finalité une adoption des gestes et un changement de comportement en matière de prévention des risques et de promotion de la santé et sécurité au travail de la part des salariés. En plus des interactions langagières, les managers mobilisent certains documents dans ce sens, dont le plan de prévention. Document écrit comportant les risques potentiels qui pourraient exister sur le lieu de travail, le plan de prévention présente les actions à mettre en place, ainsi que les moyens à mobiliser en présence des dangers. Il est utilisé comme un support au service de la communication managériale : il est disponible sur le lieu de travail des agents et leur est également commenté. Il contribue ainsi

à satisfaire l'obligation légale¹³⁶ qui est faite aux entreprises de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

La communication managériale des acteurs de la société A semble conforme à « l'idéologie de la communication managériale » relatée dans l'ouvrage *“La communication managériale. Méthodes et bonnes pratiques”* (Imbert, 2015). Cependant elle tend à ce que certains travaux comme ceux de Heller (2009, 2016) et Vandeveld-Rougale (2020) ont relevé : une vision enchantée des dirigeants et de l'organisation et les enjeux de domination et de pouvoir. Dans ces travaux, la communication managériale, est décrite « *comme outil d'influence du comportement des acteurs de l'organisations* » (Vandeveld-Rougale, 2020 : 25) et comme « *pratique professionnelle d'élaboration et de diffusion productrice de pathologies sociales* » (Heller, 2009 : en ligne). Les pathologies sociales sont définies comme « *des relations ou des évolutions sociales qui portent atteinte, pour [...] tous, aux conditions de réalisation de soi* » (Honneth, 2006, cité dans Durand, 2009 : en ligne). A ce sujet Durand (2009) poursuit :

« Les faits d'inégalité et d'injustice, les misères de condition et de position, les pressions à la performance et à la mobilité, par exemple, ne sont pas seulement, dans cette perspective, des situations pénibles au sein desquelles les sujets sociaux peuvent se trouver plongés et qui resteraient au fond extérieures à leur sphère mentale et corporelle, mais des agents pathogènes susceptibles de faire intrusion dans leur sphère intime et leur for intérieur, d'y provoquer des troubles spécifiques et de placer ceux qui en sont atteints [...] dans un rapport névrotique à eux-mêmes autant qu'à l'ensemble des univers collectifs dont ils relèvent. ».

Dans cette recherche, si la communication managériale apparaît au cœur de la prévention de la pénibilité, elle participe également à asseoir des situations, au sens de durand (2009) qui y concourent. Sur ce dernier point, la relation peut s'analyser particulièrement à partir des interactions génératrices de mal-être comme les injonctions paradoxales, la communication ambivalente (Laborde, 2016) ou des interactions propices à l'intensification du travail.

Giordano définit une injonction paradoxale comme « *un ordre qui contient en lui-même une contradiction de telle manière que celui à qui elle est destinée se trouve dans l'impossibilité d'y répondre de manière satisfaisante.* » (2003 : en ligne). Les travaux précurseurs de ce

¹³⁶ Cf le code du travail dans son Article L4121-1

concept menés par Bateson (1977) et Watzlawick et al. (1972) ont questionné les paradoxes qui engendrent des relations pathologiques. Giordano souligne « *qu'elles peuvent se constituer dans des situations d'interactions durables qui ne relèvent pas de la logique formelle, mais du quotidien ordinaire (groupes restreints, famille) [...] et sont sources de désordres émotionnels* » (2003 : en ligne). En contexte organisationnel, ces injonctions peuvent provenir des « cadres de proximité » que Andry (2016) présente comme à la fois des supérieurs hiérarchiques pour les salariés et des subordonnés de la direction. Dans notre cas, les coordinateurs constituent ces cadres de proximité. Lorsque leurs discours ou consignes sont contradictoires, cela induit des injonctions paradoxales et crée une frustration pouvant conduire à un mal-être chez les salariés comme nous avons pu le constater dans les témoignages de salariés :

« En cas d'absence des collègues, on me sollicite pour des remplacements dans la société du collègue. Mais quand je remplace, on me rappelle toujours pendant que je vais travailler là-bas, pour revenir sur mon site principal. Les mêmes personnes oublient qu'elles m'ont délégué pour aller travailler de l'autre côté. On me rappelle et ça je vous dis que c'est souvent répété. [...] Je ne suis pas le bon Dieu pour me démultiplier et faire le travail sur deux sites différents aux mêmes heures. Mais ça souvent, on n'en a rien à cirer chez la société A. C'est des choses comme ça qui affectent le moral » (AS7, P6).

Dans les résultats, nous avons souligné certaines compétences telles que l'empathie, la proximité, l'écoute considérées comme des savoir-être communicationnels nécessaires aux managers d'aujourd'hui (Desmoulins, Le Moing-Maas, 2019) et dont se revendiquent les coordinateurs de la société A. Alors que dans leurs propos, ces derniers disent incarner ces qualités au quotidien, il apparaît aussi en même temps une sorte de contradiction, émanant de ces discours. Par exemple :

« Notre activité auprès du salarié, c'est la mise en place et le suivi de sa prestation. Cela signifie bien sûr qu'il faut qu'on soit quand même relativement à son écoute. On n'est pas là simplement pour leur dire que la prestation est bien faite, moyennement faite ou mal faite. On essaie quand même de parler également de la pluie et du beau temps puisque les salariés veulent entendre parler de ça aussi. Ceci leur permet effectivement de pouvoir avoir une discussion qui ne tourne pas que sur le travail et qui leur permet à un moment ou un autre de se dire, tiens j'ai mon chef qui m'écoute par rapport à mon problème familial. Alors on n'est pas une assistante sociale, et ça on le dit très

rapidement aux salariés. Mais nous devons être à leur écoute puisqu'on peut avoir un salarié qui peut avoir un mal-être pas spécialement dû au poste chez nous, mais plutôt qui vient d'une autre société, d'un autre poste ou peut-être d'un problème personnel. » (CO1, P6).

Ces propos qui précèdent, dénotent du paradoxe qui peut découler des discours managériaux. En même temps que le coordinateur met en avant des savoirs-être tels que l'écoute, la disponibilité et la proximité et se dit ouvert à toutes les « sollicitations possibles », même celles d'ordre personnelles, il souligne aussi : « *On n'est pas une assistante sociale, et ça on le dit très rapidement aux salariés* »¹³⁷. Ces propos contradictoires peuvent semer le doute chez les salariés et impacter le contenu et la qualité des échanges, au point d'en constituer un des facteurs pathogènes, comme le relèvent Ely et Metge (2016) au sujet des paradoxes du management qui induisent la souffrance au travail.

Nous avons également pu accéder à des discours et situations révélateurs de l'ambivalence de la communication managériale et source potentielle de pénibilité au travail. Ceux-ci font état de l'écart (disjonction) qui peut exister entre les discours managériaux et les représentations des salariés. Les coordinateurs et dirigeants de la société A s'accordent à dire que la santé physique et mentale des salariés est une préoccupation pour l'entreprise :

« Nous prêtons attention à toutes les formes de souffrance au travail de nos agents. Mais c'est plus souvent le bobo de tous les jours, c'est-à-dire "du j'ai du mal à soulever le bras" ou du "j'ai mal au poignet", etc. Et c'est toujours les douleurs au canal carpien, à l'épaule, à la main. Ça peut être aussi le dos mais ça on le connaît parfaitement, donc on travaille sur la gestuelle pour le prévenir » (CO1, P18).

« Pour moi la santé, c'est plus une santé psychologique. Après on ne demande pas aux gens qu'ils se tuent à la tâche. On ne leur demande pas ça heureusement même si on fait beaucoup d'heures. » (DA, P4).

Toutefois, ces discours sont disjoints de ceux que certains salariés nous ont rapportés au sujet de la prise en compte de leur santé. Par exemple, un salarié regrette le traitement subi après une atteinte à la santé :

¹³⁷ Propos de CO1, P6

« Des fois, nous percevons, une sorte de manque de respect ou de considération de la part de certaines personnes qui sont nos supérieurs. Pas tous, mais il y en a que je trouve qu'ils n'ont pas été corrects. C'est comme hier. J'étais malade la semaine dernière. J'avais le Covid. On m'envoie un message pour me demander si j'ai fait ci ou ça. Je dis attends. Il ne me pose pas la question pour savoir si ça va ou si ça ne va pas. Tu vois des trucs comme ça ? Pareil, il y a 6 mois. J'étais malade, j'ai eu le bras cassé, je n'avais eu que deux personnes de la société qui m'ont appelé pour prendre de mes nouvelles, mais le reste pffff... » (AS1, P3).

Un autre salarié regrette également un manque de soutien organisationnel¹³⁸. Alors que les discours managériaux soulignent la disponibilité et la proximité des coordinateurs avec les agents, un salarié se dit abandonné et délaissé dans certaines situations qui nécessitent un soutien du supérieur, preuve de l'écart entre les dires des managers et le vécu et ressenti des salariés :

« J'essaie de faire en sorte qu'il n'y ait pas de conflit entre la cliente et mon coordinateur. Alors moi, quand je pousse le coordinateur à nous apporter le matériel, c'est d'abord de façon polie et c'est pour calmer la cliente, car il y a mécontentement. Le coordinateur a peut-être beaucoup de sites. C'est un être humain. Je lui passe le message et il peut vite oublier. Quand ça arrive, le malheur est que ça retombe sur toute la boîte. Mais ce que la Direction oublie, ce n'est pas à cause de l'employé. Mais malheureusement on nous fait porter le chapeau. C'est des situations que je déplore chez la société A et je l'entends chez beaucoup de gens hein. » (AS7, P10).

L'absence de soutien organisationnel, qui découle de ce discours, peut être source de pénibilité pour ces agents. Des travaux en sciences de gestion (Rhoades et Eisenberger, 2002 ; Fuhrer et al., 2011) mentionnent ainsi le lien entre le soutien organisationnel et les souffrances au travail. Fuhrer et al. (2011) soulignent que « le soutien organisationnel peut avoir des effets modérateurs sur des sources de stress ou sur le stress lui-même. » (Fuhrer et al., 2011 : en ligne).

Une communication pernicieuse et incitative à l'intensification du travail est également identifiée dans les propos des managers : « Nos agents sont là pour travailler et moi je les

¹³⁸ « Le soutien de l'organisation se définit comme la perception que le salarié a de la manière dont l'organisation valorise ses contributions et se soucie de son bien-être. » (Fuhrer et al., 2011)

sollicite beaucoup. Mais en même temps, je suis à leur écoute parce qu'on est plutôt des psychologues maintenant. Il faut être humain avec eux. Le fait de les écouter crée la confiance » (CO2, P1). Ce témoignage confirme encore une fois le décalage qu'il peut y avoir entre le discours enchanté des managers et le vécu des salariés. Le fait d'employer l'expression, « il faut être humain avec eux » traduit implicitement que les relations au travail peuvent être porteuses de conditions « inhumaines » révélatrices de pénibilité et propices à la dégradation de la qualité de vie au travail. De même, les propos selon lesquels le manager souligne : « *Nos agents sont là pour travailler et moi je les sollicite beaucoup.* », sont la preuve d'une intensification du travail qui peut exister dans le métier des agents de nettoyage. Nous avons déjà montré un peu plus haut le lien entre l'intensification du travail et les souffrances au travail.

Vandevelde-Rougade (2020) souligne que « *le discours managérial moderne participe au formatage des subjectivités en soutenant une réécriture de soi dans une logique de performance. Des conditions de travail vécues comme difficiles peuvent être perçues comme "faisant partie de l'apprentissage" et "aidant le sujet à grandir" plutôt qu'être remises en cause* » (2020 : 33). Une partie de nos résultats va dans ce sens. Les causeries éducatives dénommées « quart d'heure QSE », animées oralement par les coordinateurs chaque quinze jours autour des enjeux de prévention des risques peuvent être perçus comme des « *modalités de la mise au travail des employés* » (Heller, 2016 : en ligne) dans le sens où, elles visent à asseoir et à faire accepter les conditions de travail aux agents de nettoyage. Et comme pour atténuer ou occulter les souffrances liées au travail, certains discours managériaux mettent en avant les avantages compensatoires que le métier peut procurer aux salariés comme la rémunération et qui sont adressés à ces derniers :

« Faire le "ménage" au bureau des gens ou sur leur lieu de travail, n'est pas le métier le plus respectueux et le plus respectable. Mais aujourd'hui, cela permet à des personnes qui ont fait d'études qui ne sont pas forcément propices à autre chose ou encore qui n'ont pas de diplômes particuliers, d'avoir du travail. Ainsi, on sert souvent de tremplin financier à beaucoup de gens, surtout aux étudiants, en attendant un éventuel "meilleur travail". » (DO, P11).

Ces propos peuvent être perçus alors comme des arguments pour des « stratégies de normalisation professionnelle » des « sales boulots » (Guerrero et al., 2020). Celles-ci sont définies comme l'ensemble des idéologies professionnelles qui permettent aux salariés de se

focaliser sur les aspects positifs de leur travail ou de neutraliser les émotions négatives et le sentiment de dévalorisation rattachés à l'emploi (Ashforth et Kreiner, 1999 ; Ashforth et al., 2007). Ce genre de discours permet de développer une stratégie de « recentrage » qui consiste en une mise en avant des avantages tirés du travail. Il apparaît comme un élément de langage que les managers mettent à disposition des salariés pour atténuer le ressenti de leurs perceptions de dévalorisation. Dans leurs témoignages, certains salariés ont effectivement confirmé la mobilisation de cette stratégie : « *Pour des gens qui jugent dévalorisant ou dégradant, ce travail, ça fait leur problème. Moi, ça ne me dérange pas. Je fais mon travail tranquillement et si on me demande, c'est mon travail c'est là que je vais avoir mon argent.* » (AS6, P1). Seulement ce type de stratégie pourrait également être interprété comme participant à ce que Vandeveld-Rougade (2020) qualifie de « formatage des subjectivités » dans une logique capitaliste. Nos résultats semblent concordants avec ceux de Heller (2009) qui relèvent que la communication qui invite les salariés à se montrer sous leur « meilleur jour », participe du déni de la réalité du travail, pour des raisons économiques. Ceci pourrait s'interpréter comme si le discours de managers visait à « influencer » les salariés de sorte à leur faire accepter la pénibilité et les perceptions négatives associées à leur emploi. Certains travaux critiques précisent néanmoins que cette « mise en acceptabilité » (Bernard, 2006b) des conditions difficiles du travail n'est pas toujours reçue favorablement de la part de certains salariés. Pierre Le Goff (1996 cité dans Dupré, 2020) explique que « *si certains individus prennent soin de se conformer aux attentes normatives managériales dans une visée instrumentale - obtenir l'évolution de carrière souhaitée - la majorité des salariés portent un regard critique sur l'idéologie managériale qu'ils désapprouvent discrètement* » (2020 : 71).

3. L'approche communicationnelle de la pénibilité pour appréhender la QVT

La QVT révèle une conception positiviste du travail tendant à cacher toutes les formes de souffrance qu'il comporte : « *les discours de présentation de la démarche s'articulent autour d'une concession discrète à la négativité du travail au profit de l'argument de politiques de QVT économiques et éthiques* » (Desmoulin, 2020 : en ligne). En effet, dans la définition que l'ANI du 19 juin 2013, texte de référence sur la QVT, les termes se rapportant à la souffrance au travail ou aux conditions de travail porteuses d'effets délétères sur la santé des individus sont absents. L'accord précise que « *la qualité de vie au travail est un sujet central dans un*

moment où certaines modalités de mise en œuvre de l'organisation du travail sont fortement interpellées par les salariés et peuvent influencer leur motivation, leur bien-être, voire, dans certains cas, leur santé. »¹³⁹. Elle souligne par ailleurs que la promotion de la QVT suppose :

- *« un dialogue social de qualité qui aboutisse à de bonnes relations sociales et de travail ;*
- *de veiller à écarter tout impact pathogène des modes d'aménagement du travail ;*
- *de promouvoir un choix collectif qui implique les salariés et les dirigeants des entreprises, les partenaires sociaux, l'Etat et les collectivités territoriales à tous les niveaux ;*
- *d'encourager toutes les initiatives qui contribuent au bien-être au travail et au développement des compétences et à l'évolution professionnelle ;*
- *que le travail participe de l'épanouissement physique, psychique et intellectuel des individus ;*
- *que chacun trouve sa place au travail et que le travail garde sa place parmi les autres activités humaines. ».*

Le réseau Anact-Aract distingue six dimensions de la QVT à savoir la relation au travail, le contenu du travail, la santé au travail, l'égalité professionnelle pour tous, le management participatif et la promotion des compétences et parcours professionnels, qu'il qualifie de « leviers » sur lesquels agir pour une performance économique et une meilleure condition de travail des salariés. Cependant, les travaux scientifiques dont ceux de Brillet et *al.* (2017) ont cherché à identifier les déterminants de la QVT. Les auteurs en distinguent plusieurs qu'ils classent en deux catégories. Les déterminants négatifs, c'est-à-dire ceux affectant négativement la QVT, sont ceux qui nous intéressent ici :

« Ainsi, plusieurs déterminants négatifs ressortent en matière de QVT :

- *Les conflits au travail, les exigences émotionnelles, qu'ils soient relatifs au rôle, à la fonction ou à l'autonomie dans la structure de l'entreprise ou aux valeurs (éthique, image du métier...) détériorent la qualité de vie au travail.*

¹³⁹ ANI sur la QVT

- *Les violences internes (abus d'autorité, harcèlements moral ou sexuel) et externes au travail (agressions verbales ou physiques des tiers à l'entreprise) sont des facteurs aggravant le mal-être au travail.*
- *Enfin, les mauvaises ambiances physiques de travail (sonores, thermiques, lumineuses, ergonomiques...) ou organisationnelles (travail de nuit, isolé, les jours fériés, heures supplémentaires, ...) conditionnent bien évidemment la qualité de vie au travail.* » (Brillet et al., 2017 : en ligne).

Dans cette recherche, nous avons approché communicationnellement la pénibilité des « sales boulots ». Les résultats permettent de resituer les enjeux de la prise en compte de la pénibilité dans les démarches de QVT. La pénibilité apparaît comme un facteur affectant négativement la QVT, prolongeant ainsi certains travaux de Gershon et al. (2007) et de Althaus et al. (2019) qui concluent que les conditions de travail sont des facteurs de la QVT. Les phénomènes info-communicationnels que nous avons étudiés et plus particulièrement les interactions sont apparues comme centrales dans la perception de la pénibilité car elles organisent le travail et induisent des conditions favorables à la souffrance au travail. Certains travaux sur l'isolement, l'intensification du travail et les conflits organisationnels permettent de mieux comprendre ces rapports.

3.1 - L'isolement au travail et la QVT

Certains horaires de travail des agents de la société A (tôt le matin ou en fin de journée) sont qualifiés « d'atypiques » dans la littérature scientifique (Lambert et Langlois, 2022). Leur activité de travail, s'effectuant à ces heures où les locaux nettoyés sont vides de leurs occupants habituels, fait d'eux, « ceux qu'on ne voit pas, qui n'existent pas » (Barnier, 2011 : en ligne) ou des salariés invisibles. Ceci soulève des problématiques de « communication ». L'activité de travail reste privée de la rencontre en face-à-face, « point d'orgue de l'interaction » (Bailliencourt et al., 2007 : en ligne) ; affectant ainsi la communication interpersonnelle qui est au fondement des relations entre individus (Frame, 2008). Cette situation marque une absence de « relation directe » (Lardellier et Parrini-Alemanno, 2019) et enlève aux échanges « des indices non verbaux comme les gestes, les regards ou expressions faciales des individus » (Michinov, 2008 : en ligne), pourtant essentiels aux interactions. Le déficit de ces indices sociaux perturberait alors la « communication » (Michinov, 2008) et peut avoir des conséquences sur la santé des salariés (Marc et Ladreyt, 2019).

Les travaux de Marc et *al.* (2011) et Marc et Ladreyt (2019) conçoivent l'isolement au travail à partir de la dimension communicationnelle. Ils le définissent comme des « *situations dans lesquelles un individu est détaché du reste de son environnement avec des effets positifs ou négatifs en fonction des situations et des individus* » (Marc et Ladreyt, 2019 : en ligne). Les auteurs proposent d'en distinguer deux formes : « *Alors que la notion d'isolement physique met l'accent sur la perception directe d'un individu par un tiers, la notion d'isolement relationnel renvoie à la possibilité de communiquer, d'entrer en relation avec d'autres.* » (Marc et Ladreyt, 2019 : en ligne). Ainsi, l'isolement physique correspond à l'absence de contact direct entre un individu et de tierces personnes. L'isolement relationnel quant à elle renvoie la relation de communication ainsi qu'à sa qualité (Marc et *al.*, 2011). L'absence d'interactions comme nous avons pu le constater dans ce travail est source d'isolement.

Les liens entre isolement au travail et atteintes à la santé sont à chercher du côté de la sociologie, de la psychologie et des sciences de gestion. Les travaux de Friedmann (2007), Linhardt (2009) et de Heinrich et Gullone (2006) soulignent que les personnes n'ayant pas ou peu de contact physique ou relationnel avec des tiers sont plus sensibles à la dépression. Dans une étude (Dejours, 1980 cité dans Marc et *al.*, 2011) montre que les sentiments d'isolement ou de solitude sont considérés comme des indicateurs de dégradation de la santé mentale. Ladreyt et *al.* (2014) soulignent que l'isolement professionnel est une cause des risques psychosociaux alors que Bressol (2004) identifie les situations d'isolement comme une source de stress.

Par ailleurs, l'isolement professionnel enlèverait au travail toute valeur de socialisation (Meda, 2021). En effet, d'après Michinov, « *la co-présence ou proximité physique apparaît dans un certain nombre de recherches comme une condition sine qua non du développement des normes sociales au sein des groupes, de la cohésion, de l'identification groupale* » (2008 : en ligne). Dans ce sens, une interrogation qui peut surgir est de savoir s'il est possible de parler de groupe ou de collectif au travail dans ces métiers où les travailleurs exercent seuls sans co-présence ? Loriol (2009) présente le travail en équipe comme une source intarissable de ressource pour aider à définir le cadre et à trouver des ressources pour faire face à des situations pénibles ou difficiles. Il soutient que « *par les échanges quotidiens d'expériences, d'anecdotes, de plaisanteries, les salariés vont forger, de façon plus ou moins solide suivant les cas, une version ou une représentation particulière de la situation, ce que Goffman (1974) appelle, à la suite de Bateson (1977), un cadre. Ces cadres sont faits de routines, de savoirs pratiques, de procédures collectives de travail, de division implicite des tâches, de valeurs partagées.* » (2009 : en ligne).

Une autre étude de Lorient et *al.* (2004) menée auprès des agents de police et des infirmiers sur les difficultés relationnelles a montré l'intérêt des échanges sur le travail entre collègues pour faire face aux situations pénibles. Ainsi nous pourrions dire que les salariés travaillant seuls sont privés de ce soutien pour exprimer leur souffrance.

Les résultats de cette recherche doctorale complètent par exemple ceux des travaux en sciences de gestion (Poilpot-Rocaboy et *al.*, 2017) ou en sociologie (Lorient, 2009) en montrant qu'une forme de souffrance au travail (la peur, le stress et l'anxiété que certains salariés nous ont mentionnés quand ils sont seuls sur leur lieu de travail) peut naître des interactions. Ainsi, à travers l'isolement au travail, les interactions et plus globalement la communication peuvent participer des « mauvaises ambiances organisationnelles » qui « *conditionnent bien évidemment la qualité de vie au travail.* » (Brillet et *al.*, 2017 : en ligne).

3.2 - L'intensification du travail et la QVT

L'intensification du travail se traduit par l'augmentation dans le temps, de l'intensité du travail. Cette dernière pour sa part est définie par la quantité de travail ou d'effort de travail dépensée par unité de temps de travail (Valeyre, 2004). Plusieurs facteurs organisationnels sont documentés (Gollac, 2005 ; Davezies, 2019) comme sources d'augmentation de l'intensité du travail. En SIC, certaines pratiques organisationnelles, en particulier celles liées à l'usage des TIC sont documentées comme des facteurs d'augmentation du rythme et de l'intensité du travail (Lerouge et Felio, 2013) et vecteur de stress (Boudokhane-Lima et Felio, 2015).

Dans cette recherche, l'organisation du travail faisant que certains agents de nettoyage réalisent leurs prestations en dehors des heures « normales » de travail et surtout quand les occupants des lieux ne sont pas là, peut induire une intensification de travail. En l'absence d'interactions avec le donneur d'ordre, que les agents de nettoyage ne croisent que rarement, des incertitudes persistent parmi ces derniers quant à la perception du client concernant la prestation. Ainsi, certains se mettent sous pression et ressentent l'obligation de fournir un travail irréprochable. Cette poussée à se surpasser peut conduire certains à aller au-delà des tâches définies dans leur fiche de poste et à en faire plus que ce qui est attendu d'eux.

Des travaux scientifiques ont étudié le lien entre intensification du travail et pénibilité. Une étude de Hamon-Cholet et Rougerie (2000, citée dans Poilpot-Rocaboy et *al.*, 2017) soulignent que « [...] *l'intensification des rythmes de travail est le principal facteur de pénibilité mentale*

et psychologique » (2017 : en ligne). Leduc et Valléry (2015) pour leur part voient directement un lien entre pénibilité et charge du travail, le second servant de base d'étude pour le premier. C'est ce qu'a montré Volkoff (2000) :

« L'intensification du travail, source de tension, peut provoquer non seulement un état de fatigue ou de nervosité mais également des douleurs cervicales. Cela peut s'expliquer par le fait qu'une mobilisation forte de l'attention, sous contrainte de temps élevée, provoque une hyper contraction musculaire, entraînant des risques accrus de douleurs ostéo-articulaires. La fréquence des douleurs lombaires apparaît statistiquement liée au fait de déclarer ne pas disposer de moyens, comme le temps, l'information et le matériel pour pouvoir réaliser un travail de qualité. Si ces troubles ne sont pas nécessairement graves, ils perturbent l'existence dans et hors du travail et sont difficiles à supporter à la longue » (Volkoff et al., 2000, cité dans Struillou, 2003 : 30).

Les résultats de notre recherche valident ces précédentes conclusions. Le déficit de « communication » ou d'interactions avec le client induit une intensification du travail et une augmentation de la charge de travail avec des atteintes psychologiques et physiques comme le stress, l'anxiété et la fatigue soulignés par certains salariés. Ceci affecte la QVT.

Si la QVT se fonde sur six dimensions¹⁴⁰ telles que la relation au travail, le contenu du travail, la santé au travail, l'égalité professionnelle pour tous, le management participatif et la promotion des compétences et parcours professionnels, nous pensons qu'elle est dépendante, pour les aspects liés à la santé au travail, d'une cohérence entre les dimensions micro, méso et macro sociale des ACO. Elle permettrait d'abord de cerner et de comprendre, à partir des interactions, les facteurs influençant négativement la QVT. Ensuite la recherche de cette cohérence entre les différentes dimensions des ACO réduirait en effet, l'écart entre les discours enchantés de l'organisation et les perceptions des salariés. Enfin, elle aiderait à corriger l'ambivalence et les paradoxes de la communication managériale vis-à-vis des salariés, qui sont sources de pénibilité.

II. Les apports et les limites

L'approche communicationnelle de la pénibilité des « sales boulots » présente certains apports et limites. Les premiers s'énoncent comme les contributions que ce travail apporte en termes

¹⁴⁰ Elles sont définies par le réseau Anact-Aract

d'enrichissement du champ de la communication organisationnelle et des SIC, à travers l'appréhension d'un objet de recherche nouveau que sont les « sales boulots ». Quant aux limites, elles sont à la fois des cadres que ce travail ne pourra pas atteindre compte tenu des choix théoriques effectués, épistémologiques et méthodologiques et aussi de certaines contraintes de terrain auxquelles nous avons été soumis.

1. Apports

Les apports de ce travail de recherche doctorale peuvent se décliner autour des points suivants :

- *Une contribution à l'enrichissement des travaux du champ de la communication organisationnelle*

Les recherches dans le champ de la communication organisationnelle, au départ, étaient très largement inspirées des pratiques professionnelles où elles puisent tour à tour des références, des terrains d'enquête et des corpus. Toutefois, d'Almeida et Andonova (2014) appellent à prendre une distance aussi bien par rapport aux pratiques professionnelles que par rapport aux écrits managériaux. Pour elles,

« la littérature foisonnante émise par des cabinets de consultants propose des outils d'action, voire des modèles reproductibles d'action. Elle insiste sur la dimension instrumentale de la communication ; celle-ci apparaît trop souvent comme une baguette magique permettant de pallier les insuffisances des modèles traditionnels de gestion souvent oublieux de ce qu'il est convenu d'appeler la ressource humaine. C'est dans ce contexte, marqué par un intérêt professionnel et scientifique, qu'il faut replacer le questionnement actuel sur la communication organisationnelle. » (2014 : en ligne).

Les travaux sur la communication organisationnelle se sont progressivement détachés par la suite du domaine de la prescription et de l'instrumentalisation pour affirmer la spécificité de leur objet et de leur regard, à travers des approches plus distanciées et critiques (Carayol, 2004). Notre recherche ne revendique pas une approche critique et bien qu'elle soit menée dans le cadre d'une recherche-action, nous nous sommes efforcés de garder une distance vis-à-vis de l'objet en adoptant une épistémologie interactionniste visant à comprendre la construction des représentations autour de la pénibilité des « sales boulots ». Les résultats de cette recherche montrent bien que cet objet est un phénomène organisationnel, qui peut donc être approché communicationnellement. Au-delà du vécu, les représentations des agents sur leur métier

(« sale boulot » et métier pénible) apparaissent liées aux phénomènes informationnels et communicationnels à l'œuvre dans la société A. La communication institutionnelle et certaines pratiques de communication managériales participent à la prévention de la pénibilité des « sales boulots », en même temps qu'elles présentent des paradoxes qui peuvent potentiellement l'accentuer. De même, certaines interactions (phénomènes info-communicationnels) sont des sources de pénibilité pour les agents au travers de la dévalorisation subie du fait que leur métier soit considéré comme un « sale boulot ». Ceci valide l'intérêt de la communication pour l'étude des phénomènes organisationnels.

- *Une application des ACO*

Bouillon et al. (2007) rappellent au sujet des ACO que nous avons comme cadre d'analyse, que leur seconde spécificité

« réside dans la construction de leurs objets d'étude, qui portent bien davantage sur l'analyse de processus, de dynamiques d'évolution que sur l'observation d'états institués. L'enjeu est de mettre en évidence des médiations sociales en articulant plusieurs niveaux d'analyse : singulier/général, l'individuel/l'interindividuel, organisationnel/social. Les phénomènes informationnels et communicationnels, qu'ils se rattachent aux situations, aux processus ou aux politiques, deviennent ainsi des clés pour mettre en relation des sphères interdépendantes mais habituellement cloisonnées. »
(2007 : en ligne).

Le cadre d'analyse des ACO trouve une application concrète dans cette recherche doctorale. A travers sa convocation, nous avons tenté d'appréhender la pénibilité des « sales boulots » en « l'observant de manière systématique à partir des activités de production de sens par les différents acteurs en situation de travail, des logiques techniciennes et économiques dans lesquels ils s'insèrent et enfin des discours et légitimations qui les accompagnent à différents niveaux » (Bouillon et al., 2007 : 13). Nous avons alors pu approcher notre objet, à la fois sous l'angle local des acteurs (agents de nettoyage) dans leurs interactions, celui intermédiaire des discours managériaux et enfin celui général des politiques de communication de l'organisation. En croisant ces trois niveaux d'analyse, pour mettre en relation représentations des agents, pratiques de communication managériale et discours institutionnels, nous avons pu obtenir un triple éclairage, dans la construction des représentations autour de la pénibilité et de sa perception par les agents de nettoyage qui effectuent un « sale boulot ». Cette approche nous a

fourni un éclairage complet que nous n'aurions pas pu obtenir en abordant le sujet différemment. En effet, le cadre nous a permis dans un premier temps d'accéder aux représentations que les agents ont de leur travail et de comprendre que celles-ci s'établissent dans les interactions en situation de travail. Ensuite il nous a permis de voir que les pratiques de communication managériale et le discours institutionnel mobilisent des informations sur les risques et incitent à l'adoption des comportements visant à prévenir la pénibilité. Enfin, il nous a permis de relever des paradoxes, les ambivalences dans les pratiques de communication managériale et la communication institutionnelle, qui peuvent porter atteinte à la santé mentale des salariés. Ainsi nous observons que les interactions, les pratiques de communication managériales et les discours institutionnels peuvent être à la fois facteurs de prévention et source de pénibilité des « sales boulots ».

Ces résultats viennent conforter ainsi l'intérêt et les enjeux de mobiliser une telle approche en SIC et particulièrement dans le champ de la communication organisationnelle pour étudier les objets de recherche.

- *Une contribution à l'étude de la pénibilité et des « sales boulots »*

Les travaux consacrés à la pénibilité l'ont étudiée sous l'angle de ses effets sur la santé des individus et des facteurs qui en sont responsables. Les facteurs identifiés légalement sont liés aux risques physiques de l'environnement du travail : 1- les contraintes physiques marquées (manutentions manuelles de charges, les postures) ; 2- un environnement physique agressif (poussières, fumées, bruit) et 3- certains rythmes de travail (travail de nuit, travail répétitif à une fréquence élevée et sous cadence contrainte). Plusieurs travaux ont également établi des liens entre certaines conditions du travail et la pénibilité d'une manière générale. L'intensification du travail (Valeyre, 2004), les conflits en milieu professionnel (Picard et Marc, 2015), les horaires de travail atypiques traduits en travail de nuit ou travail posté (Poilpot-Rocaboy et al., 2017), la densification et la flexibilité du travail (Gollac, 2009 ; Gollac et Volkoff, 2012) sont évoqués comme des facteurs pouvant être liés directement ou indirectement à la dégradation de la santé des salariés : troubles musculo-squelettique, stress, dépression, épuisement professionnel, etc. La psychodynamique, courant disciplinaire fondé dans les années 1970, a fait particulièrement de la pénibilité son domaine d'étude. Les travaux inscrits dans cette discipline portent un intérêt particulier au sens que les sujets attribuent aux situations, aux résonances psychosociales (Amado, 2010) qui en découlent et aux stratégies développées pour contrer la souffrance. Il s'agit de « soigner » le travail, en veillant à ce que

les individus puissent réaliser leurs activités professionnelles dans des conditions favorisant la santé.

Les « sales boulots », pour leur part, sont abordés sous les angles des teintes ou des stigmates qui les caractérisent et de la division technique et sociale, mais aussi morale et psychologique (Lhuillier, 2005 ; Seiller et Silvera, 2020). Les travaux s'accordent sur le fait que l'existence des teintes (Ashforth et Kreiner, 1999), les préjugés de l'opinion sur l'emploi (Ashforth et *al.* (2007), le prestige de l'emploi (Dick, 2005) ou encore les représentations de salariés sur leur emploi (Payet, 1997) sont des éléments qui participent à la construction sociale des dévalorisations associées aux « sales boulots ». Ces travaux ont également étudié les effets des teintes sur la santé des salariés (Baran et *al.*, 2012) et les stratégies de normalisation professionnelle (Ashforth et *al.*, 2007 ; Guerrero et *al.*, 2020) mises en place par les préposés aux « sales boulots » pour donner du sens à leur travail et neutraliser les perceptions de dévalorisation associées à leur travail.

Les SIC, comme le souligne Davallon (2004), inventent de nouvelles approches et apportent un nouveau regard sur des objets déjà étudiés par d'autres disciplines. En choisissant d'aborder la pénibilité des « sales boulots » plus particulièrement dans le champ de la communication organisationnelle, ce travail de recherche doctoral contribue à offrir un autre angle de vue sur ces objets de recherche. D'abord, au sujet de la pénibilité, il montre qu'au-delà des contraintes physiques de l'environnement professionnel, « la communication » constitue un phénomène organisationnel, au même titre que les facteurs de l'organisation, à considérer dans la prise en compte de la pénibilité. Le rôle organisant et structurant de la communication se trouve ainsi conforté dans le sens où nos résultats ont montré que si les phénomènes informationnels et communicationnels participent à la prévention de la pénibilité, cette dernière peut également relever de ces phénomènes. Les interactions, les pratiques de communication managériale et discours institutionnelle sont au fondement de l'activité de travail au sein de la société A.

Cette recherche complète aussi les travaux sur la division sociale travail perçue comme un facteur explicatif des « sales boulots ». Elle montre que les teintes sociales et plus largement les représentations des « sales boulots » se construisent dans les interactions. Elle confirme la mobilisation des stratégies de normalisation professionnelle chez les agents de nettoyage et montre que celles-ci s'élaborent dans les interactions avec les clients, collègues et managers. Les échanges tant informels (discussions entre collègues autour du vécu de la dévalorisation dans le travail) que formels (rencontres avec les coordinateurs dans le cadre des « causeries

éducatives ») participent à fournir des « arguments » au travers desquels les stratégies de normalisations se construisent. Ce travail vient compléter ceux de Guerrero *et al.* (2020) et de Ashforth *et al.* (2017) sur la mobilisation des stratégies de normalisation par idéologie professionnelle par les acteurs effectuant un emploi stigmatisé, validant ainsi leur « généralisabilité ».

- *La QVT comme un phénomène de communication*

La QVT relève une conception positiviste du travail. Desmoulins (2020) souligne dans les discours de présentation de la démarche, « *une concession discrète à la négativité du travail au profit de l'argument de politiques de QVT économiques et éthiques* » (2020 : en ligne). La QVT suscite beaucoup d'intérêt auprès des entreprises dans le sens où elle est conçue comme objet de débat, créatrice de valeur, source de développement et d'épanouissement, contrairement à l'approche des RPS qui fait du travail une source de risque et de mal être (Laborde, Dupré, 2019)¹⁴¹. La démarche intéresse les entreprises, d'autant que l'écriture des textes réglementaires qui l'accompagnent et sa présentation ont été faites par « *des promoteurs dont l'autorité prescriptive résulte d'une promesse de performance économique et de développement social, étayée par des arguments d'autorité scientifique et des témoignages.* » (Desmoulins, 2020 : en ligne). Depuis, des cabinets de conseils RH ou d'accompagnement en management en ont fait une spécialité¹⁴². Les démarches promues dans ce sens vont de la mise en place d'actions visant à toucher l'ergonomie des postes de travail à la promotion du « bonheur au travail » par le recrutement des *Chief Happiness Officers*¹⁴³ (les « Responsables du bonheur ») (Hassani, 2017) en passant par l'opérationnalisation des « idées d'animation QVT » dites « innovantes » que les cabinets conseils proposent aux entreprises. Quelques-unes de ces idées sont : « Atelier "L'assiette anti-stress" ; Coaching sportif bien-être ; Massage relaxant pour les employés ; Coaching sur les finances personnelles, etc. »¹⁴⁴.

Notre contribution à travers ce travail dépasse les considérations liées à ces « *actions cosmétiques ou ludiques qui présentent souvent les deux avantages d'être peu coûteuses et*

¹⁴¹ Dupré, D. et Laborde, A. (2019). De la prévention des risques psychosociaux à la promotion de la qualité de vie au travail [en ligne]. <https://cos.hypotheses.org/1373>.

¹⁴² Une recherche sur internet à partir des mots clés comme « conseil et QVT » nous a permis de nous rendre compte de la « profusion » des cabinets proposant des services dans ce sens.

¹⁴³ « *Un CHO a notamment pour objectif d'accompagner les acteurs d'une entreprise à adapter leur rythme de travail ou à réduire le stress des équipes face à des modes de communication de plus en plus complexes et omniprésents.* » (Hassani, 2017 : en ligne)

¹⁴⁴ <https://services.axismundi.fr/idees-animations-qvt-catalogue/?key=comment%20am%C3%A9liorer%20la%20qualit%C3%A9%20de%20vie%20au%20travail&gc>

propices à une instrumentalisation communicationnelle » (Desmoulins, 2020 : en ligne), pour conforter les acceptions initiales de la notion de QVT qui proposent de la considérer comme un facteur multidimensionnel et organisationnel. Les résultats de cette recherche témoignent de l'intérêt des SIC à traiter de la QVT, tant les facteurs qui l'influencent (Brillet et al., 2017) ont des sources d'origine organisationnelle. De même, la santé au travail, un des six axes de la QVT selon le réseau Anact-Aract, présente une forte dimension communicationnelle. Tout d'abord, la pénibilité au travail se traduit et émerge dans les interactions en contexte professionnel. Ensuite, les injonctions paradoxales et une communication ambivalente et ambiguë sont sources de mal-être au travail. Enfin, les enjeux de prévention des risques, de santé et de sécurité au travail nécessitent des savoirs-être communicationnels des managers pour faciliter leur acceptation et adhésion par les salariés. Ils prennent également sens dans les processus communicationnels.

2. Limites

Les limites que nous relevons à ce travail, portent sur l'approche utilisée et ses implications méthodologiques. L'accès aux différentes dimensions des ACO pour approcher l'objet de recherche a nécessité des choix méthodologiques surtout en termes de recueil des données. Il a fallu à la fois être au plus près des agents de nettoyage pour réaliser des observations et des interviews afin de recueillir leurs représentations et perceptions. Il s'est également agi de réaliser des entretiens semi-directifs avec les acteurs de la communication managériale et enfin d'analyser un corpus documentaire. Chacune de ces techniques a été longue à mettre en place, surtout avec les contraintes imposées par la Covid-19. Elle nous a éloigné du terrain de recherche pendant vingt mois (entre mars 2020 et novembre 2021) du fait des restrictions sanitaires (bureaux et administrations fermés, confinements répétitifs, difficulté à prendre les transports, etc.) et des bouleversements induits dans les rapports sociaux. Ceci a réduit le temps de collecte et a agi sur la quantité de données collectées (surtout celles relatives aux entretiens avec les agents de nettoyage), faisant que nous n'avons pas pu atteindre la saturation et respecté le principe d'hétérogénéité et de saturation.

Nous expliquons en deuxième partie de ce travail, qu'en focalisant nos analyses sur la société A et dans un contexte de recherche-action, nous nous trouvons dans un contexte d'étude de cas

[lid=CjwKCAjwtoOlBhBREiwA7agf1mtP25SzsVZe_5_oV0MvPpEsZX2-HyOJsxZiuuoGmtZG8mLzXR4ghoC4akQAvD_BwE](https://www.lw-works.com/ameliorer-qualite-vie-travail-exemples-actions-qvt/) et <https://www.lw-works.com/ameliorer-qualite-vie-travail-exemples-actions-qvt/>

unique. Celle-ci permet de mobiliser un maximum d'informations à propos du terrain d'investigation ainsi que de l'objet de la recherche. Elle s'accorde parfaitement avec les ACO en ce sens que celles-ci fournissent un cadre « *permettant d'intégrer le travail scientifique, de guider une problématisation et éventuellement de convoquer des concepts dans d'autres disciplines* » (Bouillon et Gardère, 2001 : en ligne), qui favorise une compréhension fine du phénomène étudié. Ainsi, nous admettons que les résultats auxquels nous sommes parvenus dans ce travail au sujet du lien entre les phénomènes info-communicationnels et les représentations sur la pénibilité des « sales boulots », sont de nature locale et restent liés au contexte de la société **A**, avec toutes ses spécificités (environnement, horaires de travail et tâches à réaliser pouvant varier d'un agent à un autre). Notre positionnement épistémologique interactionniste nous autorise à avancer que si ce travail avait été réalisé avec d'autres agents dans des conditions organisationnelles différentes, nous aurions eu des résultats différents. C'est pourquoi nous évitons toute généralisation et soulignons que les conclusions de ce travail ne sauraient être transposées à d'autres contextes organisationnels ou ne pourraient servir de « solution clé en main » applicable par les toutes les organisations.

La communication institutionnelle est mobilisée par les organisations pour construire leur visibilité et leur réputation auprès de leurs publics (Aïm et Billiet, 2020). Elle est accessible à partir de différents supports, comme le précisent Aïm et Billiet (2020) : « [...] *Les organisations doivent donc assurer leur présence dans les conversations sur les réseaux sociaux et dans les médias. Elles créent aussi leurs propres médias à destination de leur public interne (intranet, journaux d'entreprises) et à destination des publics externes (blogs, newsletters, vidéos...)*. » (2020 : en ligne). En abordant la communication institutionnelle à partir des récits du livret d'accueil, nous pensons que certains aspects de cette communication ont pu nous échapper, rendant un peu parcellaire l'étude du discours institutionnel sur la pénibilité des « sales boulots ».

Ces limites relevées ouvrent la voie pour de futures recherches dans le champ de la communication organisationnelle, en questionnant la problématique de la pénibilité et/ou des « sales boulots ». Ce sont ces quelques pistes que nous nous efforcerons d'énoncer dans la section suivante.

III. Des pistes pour de futures recherches

Une des premières pistes à explorer dans le prolongement de ce travail, est de poursuivre avec des études de cas dans d'autres types d'entreprises dont les activités peuvent être teintés ou dans d'autres sociétés de nettoyage dans d'autres régions de la France ou encore dans d'autres métiers du domaine de la propreté comme les éboueurs par exemple. Tout l'enjeu serait donc d'approcher communicationnellement les représentations autour de la pénibilité dans ces métiers, toujours en mobilisant les ACO, en vue d'observer la validité des résultats auxquels nous sommes parvenus.

Une seconde piste à explorer peut être la mobilisation d'une approche communicationnelle autre que les ACO pour étudier la pénibilité des « sales boulots ». Une telle étude mobilisera par exemple soit l'étude des dispositifs, soit celle des pratiques ou encore celle des processus de communication, mais pas tous en même temps comme c'est le cas avec les ACO. L'intérêt est d'approfondir à partir d'un seul angle d'analyse la pénibilité des « sales boulots », afin de permettre une consolidation de nos résultats.

Conclusion générale

L'objet de cette recherche doctorale est d'approcher communicationnellement la pénibilité des « sales boulots » avec une question de recherche qui s'énonce comme suit : en quoi et comment certains phénomènes informationnels et communicationnels sont susceptibles de participer à la pénibilité des « sales boulots » ? Les interactions et les pratiques constituent les types de phénomènes info-communicationnels auxquels nous portons attention dans ce travail. Nous les avons étudiées en mobilisant le cadre des approches communicationnelles des organisations (ACO) proposées par Bouillon, Bourdin et Loneux (2007) dans une épistémologie interactionniste. Leur but est de comprendre l'organisation et les réalités qui s'y déroulent à partir des phénomènes de communication qui les organisent et les produisent (Bouillon et al., 2007). Elles se structurent à partir de l'étude des situations de communication (les interactions au niveau micro), des processus de communication (les processus de médiation au niveau méso) et enfin des politiques de communication (la communication institutionnelle de l'organisation). Nos questions secondaires se rattachent à chacune de ces dimensions et visent à connaître : les représentations des agents de nettoyage de leur métier, notamment de sa pénibilité ; les représentations des managers sur la pénibilité des « sales boulots » et leurs pratiques communicationnelles en la matière et enfin les pratiques informationnelles et communicationnelles et les discours organisationnelles sur la pénibilité et les « sales boulots ».

Le terrain de recherche se prête à une étude cas ancrée dans un contexte de recherche-action. Il s'agit d'une entreprise de nettoyage que nous désignons par « société A », dont l'activité peut être considérée comme mobilisant des « sales boulots » selon Ashforth et Kreiner (1999). Nous adoptons une approche qualitative et mobilisons trois techniques de collecte de données : l'observation, l'entretien et la constitution d'un corpus documentaire. Avec les agents de nettoyage, nous avons réalisé dix-neuf observations non-participantes (phase exploratoire) et onze entretiens semi-directifs (phase d'étude). Avec les acteurs de la communication managériale, nous avons fait six entretiens semi-directifs (phase d'étude), à raison de trois avec les managers et trois avec les membres de la direction ont été réalisés. Un corpus documentaire a été constitué et se compose de documents généraux (par exemple le livret d'accueil du salariés, le document de présentation de la société, etc.), de documents liés au métier (le guide méthodologique de la pratique du nettoyage, etc.) et enfin de documents de prévention (fiches d'analyse de risque terrain, catalogue de formation, fiche « Quart d'heure QSE », etc.). Après la retranscription intégrale et la codification des entretiens, la rédaction des notes d'observation

et le tri des documents textuels, nous avons procédé à une analyse de contenu thématique. Nous avons adopté une thématisation en continu, consistant « *en une démarche ininterrompue d'attribution de thèmes* » (Paillé et Mucchielli, 2021 : 275). Les thèmes sont identifiés et notés au fur et à mesure de la lecture des textes et en se référant à la revue de littérature conformément aux questions de recherche. Pour chacun d'eux, *des verbatim* associés servent de phrases témoins.

Les résultats auxquels nous sommes parvenus montrent que les agents de nettoyage perçoivent leur métier comme pénible et un « sale boulot ». Les agents dans leur travail, sont exposés aux teintes physique (saleté, souillure, parfois le contact avec la mort à travers le nettoyage des appartements où un corps sans vie a été retrouvé par exemple) et sociale (travail au service d'autrui, propos dévalorisants et abaissants). Par ailleurs, leur travail les sollicite physiquement (fatigue, postures et gestes inconfortables, etc.) à travers des conditions potentiellement délétères pour leur santé : intensification et augmentation de la charge du travail, horaires de travail atypiques.

Au-delà du vécu, ces représentations des agents sur leur métier (« sale boulot » et métier pénible) sont en partie liées aux phénomènes informationnels et communicationnels à l'œuvre dans la société A. Elles sont appréhendées au prisme des ACO, du macro au micro.

Si la communication institutionnelle incarnée par le livret d'accueil qui informe, sensibilise et participe activement à créer un environnement de travail plus sûr et respectueux pour les employés, elle peut aussi participer à la pénibilité des « sales boulots ». En ayant pour but de faciliter l'intégration des agents dans l'entreprise, le livret d'accueil informe sur les différentes natures de risques présentes dans le métier et qui sont susceptibles d'engendrer de la pénibilité chez les agents de nettoyage : gestes et postures jugées dangereuses, chutes et glissades, risques d'électrisation, risques chimiques liés à l'usage des produits de nettoyage. Le discours institutionnel fait également référence, sans le désigner comme tel, au « sale boulot » en employant des termes qui se rapportent en creux à ce caractère comme par exemple « mise en propreté ». Il invite les agents de nettoyage à agir et adopter des comportements visant à prévenir la pénibilité, qu'il leur indique à partir des dessins et des pictogrammes, utilisés pour accompagner les textes.

Les représentations d'agents de nettoyage sur leur métier sont partagées par le management qui évoque les risques psychique et physique sources potentielles de pénibilité. Ceux-ci sont en

lien avec les horaires et certaines conditions de l'environnement physique du travail. La dévalorisation sociale que subissent les agents dans leur travail pouvant être associée du « sale boulot » est aussi relevée par les coordinateurs. Dans ce sens, certaines pratiques de communication managériale visent à amoindrir le ressenti de la pénibilité et les perceptions de dévalorisation associée aux « sales boulots ». Lors de leurs interactions avec les agents, les coordinateurs font preuve de certaines adaptabilités pour que « l'incommunication » (Dacheux, 2015) ne s'installe dans les échanges : oralité privilégiée (du fait des difficultés de lecture et d'écriture de la langue française de certains salariés), usage de la gestuelle, des codes couleurs et parfois envoi de « messages courts » sur téléphone portable que les agents peuvent traduire avec internet. Les compétences communicationnelles des managers sont également mises au service des agents de nettoyage à travers des « causeries éducatives ». Ces moments de discussion qui se déroulent en face à face entre l'agent et son coordinateur sont des occasions pour échanger autour de prévention de la pénibilité. Par ailleurs, les coordinateurs mobilisent le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) et le plan de prévention qui sont des documents opérationnels consignants l'ensemble des risques auxquels sont exposés les salariés, comme des supports au service de la communication managériale. Ils les commentent et les mettent à disposition des agents.

Enfin, les interactions interpersonnelles entre agents et entre agents et clients participent elles aussi à la construction des représentations autour du métier d'agent de nettoyage. En effet, certains propos et comportements des clients font état et révèlent des caractères « dégoûtant » et « dévalorisant » ou encore la nature servile du travail des agents de nettoyage. Ceux-ci sont associés aux « sales boulots » d'après les travaux de Hughes (1958) et Ashforth et Kreiner (1999). Ces interactions apparaissent également comme des sources de pénibilité. La dévalorisation associée à leur travail est perçue et vécue comme des formes de souffrance psychique et de mal-être par les agents de nettoyage. Elle apparaît comme à l'origine de certaines relations difficiles et conflictuelles entre clients et agents de nettoyage, sur fond de remise en cause du travail de ces derniers. A l'inverse, le fait que certaines prestations des agents se fasse à des horaires atypiques induit une situation d'isolement caractérisée par une absence d'interactions. Celle-ci peut avoir des conséquences sur le bien-être au travail (Marc et Ladreyt, 2019) en engendrant stress et anxiété. Face aux perceptions de dévalorisation qu'ils subissent et qui les affectent, les agents de nettoyage développent des stratégies de normalisation professionnelle. Le « recentrage » (une mise en avant des avantages tirés du travail) et le « recadrage » (qui vise à se concentrer sur l'utilité du travail) ainsi que d'autres

stratégies défensives comme la résignation, l'humour noir et la valorisation personnelle ont été identifiées. Elles semblent se mettre en place de façon automatique chez les agents en réponse aux dévalorisations ressenties à travers les interactions avec les clients. Parallèlement, les interactions entre agents (discussions informelles entre salariés) et avec les coordinateurs (échanges plus formels à travers les formations, les stages de recyclage, les « causeries éducatives ») leur donnent des « moyens » ou des arguments pour construire et donner du sens à leur travail afin de réduire les perceptions négatives associées qui les affectent psychologiquement.

Au final, si le discours institutionnel et les pratiques de communication participent à la prévention de la pénibilité des « sales boulots », nos résultats montrent également qu'ils sont porteurs de paradoxes qui peuvent contribuer à renforcer la pénibilité du métier. Un livret d'accueil écrit mis à disposition d'un public « peu à l'aise » avec l'écriture et la lecture, peut être inaccessible pour certains agents, entraînant une situation d'incommunication. Celle-ci serait propice à l'isolement professionnel dont les conséquences sont la survenue des risques psychosociaux (Ladreyt et *al.*, 2014). Le livret adopte aussi un discours qui invisibilise certaines teintes liées aux « sales boulots » et à certaines conditions de travail, sources de pénibilité qui peuvent exister dans le métier. Il n'aborde que très peu les éléments se rapportant aux teintes des « sales boulots ». De même, la pénibilité psychique et ses risques, qui sont pourtant une réalité dans le métier, ne sont pas évoqués. Ainsi, la communication institutionnelle de la société **A** tend à « minimiser » la souffrance et les teintes à la santé des individus, comme le relèvent les travaux critiques sur la communication organisationnelle (d'Almeida, 2012 ; Bernard, 2006b ; Heller, 2009), dans une perspective économique. De même, certains discours managériaux, considérés comme participant au « formatage des subjectivités » (Vandeveldt-Rougade, 2020) dans une logique de mise au travail (Heller, 2016) des agents semblent disjoints de l'expérience de pénibilité vécue par les agents.

Finalement pour répondre à notre question principale, nous dirons que les phénomènes info-communicationnels à l'œuvre dans la société **A** participent doublement à la pénibilité des « sales boulots » : interactions, pratiques de communication managériale et discours institutionnels informent et font agir pour prévenir la pénibilité. En même temps, ils peuvent contribuer à renforcer leur ressenti à travers certains paradoxes qu'ils présentent. La prise en compte de la dimension communicationnelle est alors importante dans la prévention de la pénibilité et de la promotion de la QVT. Étant donné que ces conclusions se basent seulement

sur le cas de la société **A**, nous pensons qu'il serait intéressant de poursuivre avec d'autres études de cas, dans d'autres entreprises de même type en adoptant toujours le cadre des ACO. Ceci pourrait aider à la validité des résultats de cette recherche.

Bibliographie

Abord de Chatillon, E. et Desmarais, C. (2010). Le temps du management, entre plaisir et usure. Dans J.-Y. Duyck et M.-A. Villette (dir.), *Temps du travail et GRH* (p. 279-302). Vuibert.

Abric, J.C. (1976). *Jeux, conflits et représentations sociales* [Thèse de doctorat]. Université de Provence.

Aïm, O. et Billiet, S. (2020). Chapitre 11. La communication institutionnelle. Dans O. Aïm (dir.), *Communication* (p. 224-245). Paris, Dunod. <https://doi.org/10.3917/dunod.aim.2020.01.0224>

Ajzen, M., Donis, C. et Taskin, L. (2015). Kaléidoscope des Nouvelles Formes d'Organisation du Travail : L'instrumentalisation stupide d'un idéal collaboratif et démocratique. *Management & Prospective*, 32, 125-147. <https://doi.org/10.3917/g2000.323.0125>

Åkerstedt, T. (2003). Shift work and disturbed sleep/wakefulness. *Occupational medicine*, 53(2), 89-94 <https://doi.org/10.1093/occmed/kqg046>

Akrich, M., Callon, M. et Latour B. (2006). *Sociologie de la traduction – textes fondateurs*. Paris, Les presses de l'école de Mines de Paris.

Albert, A., Plumauzille, C. et Ville, S. (2017). Déplacer les frontières du travail. *Tracés, Revue de Sciences humaines*, 32, 7-24.

Algava, E. (2014, août). *Le travail de nuit en 2012* (publication n°062). Direction de l'Animation de la Recherche, des Études et des Statistiques. <https://dares.travail-emploi.gouv.fr/publications/le-travail-de-nuit-en-2012>

Almeida (d'), N. (2001). *Les Promesses de la Communication*, Paris, Presses universitaires de France.

Almeida (d'), N. (2012). *Les promesses de la communication : La force de la parole dans la communication d'entreprise*. Presses Universitaires de France. <https://doi.org/10.3917/puf.almei.2012.01>

Almeida (d'), N. et Andonova, Y. (2006). La communication des organisations. Dans S. Olivesi (dir.), *Sciences de l'information et de la communication. Objets, savoirs, discipline* (p. 129-143). Grenoble, Presses universitaires de Grenoble.

Almeida (d'), N. et Andonova, Y. (2014). La communication des organisations. Dans S. Olivesi (dir.), *Sciences de l'information et de la communication* (p. 137-153). FONTAINE : Presses universitaires de Grenoble. <https://doi.org/10.3917/pug.olive.2014.01.0137>

Almeida (d'), N. et Carayol, V. (2014). La communication organisationnelle, une question de communauté, *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, n° 4, en ligne : <http://rfsic.revues.org/870>

Althaus, V., Kop, J. et Grosjean, V. (2019). Qualité de vie au travail. Dans G. Valléry (dir.), *Psychologie du Travail et des Organisations : 110 notions clés* (p. 355-358). Paris, Dunod. <https://doi.org/10.3917/dunod.valle.2019.01.0355>

Althaus F., Hill, N., Ferrari, R., Edwards, L., Przeslawski, R., Schönberg, C.H.L., Stuart-Smith, R., Barrett, N., Edgar, G., Colquhoun, J., Tran, M., Jordan, A., Rees, T. et Gowlett-Holmes, K. (2015). A Standardised Vocabulary for Identifying Benthic Biota and Substrata from Underwater Imagery: The CATAMI Classification Scheme. *PLoS ONE*, 10(10). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0141039>

Amado, G. (2010). Subjectivité limitée, travail et résonance psychique. Dans Y. Clot et D. Lhuilier (dir.), *Travail et santé : ouvertures cliniques*, (p. 65-77). Toulouse, Érès.

Amalberti, R. (2001). *La conduite de systèmes à risques*. Paris, Presses universitaires de France.

Andrade Scroferneker, C. M. (2004). Qu'est-ce que la « Communication organisationnelle » dans un pays de contact ? *Sociétés Revue des Sciences Humaines et Sociales*, n°1, 79-88. <https://doi.org/10.3917/soc.083.0079>

Andry, T. (2016). Le cadre de proximité, acteur clé de la motivation et de l'implication organisationnelle. *Communication & organisation*, n°50. <https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.5418>

Appay, B. (1993). Individuel et collectif : questions à la sociologie du travail et des professions. L'autonomie contrôlée. *Les Cahiers du Genre*, 6(1), 57-92.

Appelbaum, E., et Batt, R. L. (1994). *The new American workplace: Transforming work systems in the United States*. Cornell University Press.

Arborio, A. et Fournier, P. (2021). *L'observation directe*. Armand Colin.

Arborio, A. M. (1995). Quand le « sale boulot » fait le métier : les aides-soignantes dans le monde professionnalisé de l'hôpital. *Sciences sociales et santé*, 13(3), 93-126.

Arborio, A. M. (2009). 3. Les aides-soignantes à l'hôpital. Délégation et professionnalisation autour du « sale boulot ». Dans : Didier Demazière éd., *Sociologie des groupes professionnels : Acquis récents et nouveaux défis* (p. 51-61). Paris, La Découverte. <https://doi.org/10.3917/dec.demaz.2010.01.0051>

Arseguel, A. et Reynes, B. (2004). La responsabilité en matière de santé et de sécurité au travail, dans J. Igalens (dir.), *Tous responsables* (p. 145). Paris, éd d'organisation.

Ashforth, B. E. et Kreiner, G. E. (1999). "How can you do it?": Dirty work and the challenge of constructing a positive identity. *Academy of management Review*, 24(3), 413-434.

Ashforth, B. E. et Kreiner, G. E. (2014). Dirty work and dirtier work: Differences in countering physical, social, and moral stigma. *Management and organization review*, 10(1), 81-108.

Ashforth, B. E., Sluss, D. M., et Saks, A. M. (2007). Socialization tactics, proactive behavior, and newcomer learning: Integrating socialization models. *Journal of vocational behavior*, 70(3), 447-462.

Ashforth, B., Kreiner, G., Clark, M. et Fugate, M. (2017). Congruence work in stigmatized occupations: A managerial lens on employee fit with dirty work. *Journal of Organizational Behavior*, 38(8).

- Askenazy, P. (2004). *Les désordres productifs, enquête sur le nouveau productivisme*. Paris, Le Seuil.
- Askenazy, P., Caroli, E. et Marcus, V. (2002). New organizational practices and working conditions: Evidence from France in the 1990's. *Recherches Économiques de Louvain/Louvain Economic Review*, 68(1-2), 91-110
- Aubry, C. (2005). La gestion des risques dans les entreprises françaises : état des lieux et émergence d'une approche cognitive et organisationnelle. *Comptabilité et connaissances*. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00581113/document>
- Auger, A. (2018). 11. Pénibilité Physique et Psychique. Dans : F. Chapelle (dir.), *Risques psychosociaux et Qualité de Vie au Travail : en 36 notions* (p. 75-81). Paris, Dunod.
- Avril, C. (2014). *Les Aides à domicile : un autre monde populaire*. La Dispute, Paris.
- Avril, C., et Vacca, I. R. (2020). Se salir les mains pour les autres. Métiers de femme et division morale du travail. *Travail, genre et sociétés*, 43(1), 85-102.
- Ball, D. (1970). The problematics of respectability, dans J. Douglas (dir.), *Deviance & Respectability: The Social Construction of Moral Meanings*, (p. 326-371). Basic Books.
- Baran, B. E., Rogelberg, S. G., Carello Lopina, E., Allen, J.A., Spitzmüller, C. et Bergman, M. (2012). Shouldering a silent burden: The toll of dirty tasks. *Human Relations*, 65(5), 597-626.
- Barbier, R. (1996). *La recherche-action*. Paris, Anthropos.
- Bardin, L. (2013). Chapitre II. Définition et rapport avec les autres sciences. Dans L. Bardin (dir.), *L'analyse de contenu* (p. 30-51). Paris, Presses Universitaires de France.
- Barnay, T., et Jusot, F. (2018). *Travail et santé*. Sciences Po (Les Presses de).
- Barnier, F. (2012). Emploi précaire, travail indigne : condition salariale moderne dans le nettoyage. *Interrogations ?*, n°12. <http://www.revue-interrogations.org/Emploi-precaire-travail-indigne>
- Barthe, B., Quéinnec, Y. et Verdier, F. (2004). L'analyse de l'activité de travail en postes de nuit : bilan de 25 ans de recherches et perspectives. *Le travail humain*, 67(1), 41-61.
- Bateson, G. (1977). *Vers une écologie de l'esprit*. Le Seuil.
- Beau P. (2017). *Dispositifs de gestion et risques psychosociaux. Une étude qualitative des risques humains et de leur gestion dans les organisations* [Thèse de doctorat]. Université Paris Dauphine.
- Beaud, S. et Weber, F. (2010). *Guide de l'enquête de terrain*. Paris, La découverte.
- Beaugrand, J. (1988). Observation directe du comportement. Dans M. Robert (dir.), *Fondements et étapes de la recherche scientifique en psychologie* (3ème édition, p. 277-310). Saint-Hyacinthe, Edisem.
- Becker, G. (1964). *Human Capital. A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education*. University of Chicago Press

- Belin, O. et Morillon, L. (2008). La recherche au risque de l'action, regards croisés. Dans A. Bouzon et V. Meyer (dir.), *La recherche-action en communication organisationnelle* (p. 191-203). Paris, L'Harmattan, Collection Communication et Civilisation.
- Bernard, F. (2002). Contribution à une histoire de la communication des organisations dans les SIC. Dans R. Boure (dir.), *Les origines des sciences de l'information et de la communication. Regards croisés* (p. 153-179). Villeneuve d'Ascq, Presses universitaires du Septentrion.
- Bernard, F. (2006). *Le laboratoire des sciences de l'information et de la communication. Entreprise, emprise et déprise des pratiques en information et communication* [communication orale]. XVe congrès de la SFSIC, Questionner les pratiques d'information et de communication. Agir professionnel et agir social. Bordeaux.
- Bernard, F. (2006b). Les sciences de l'information et de la communication : une discipline de l'ouverture et du décloisonnement. *La communication organisationnelle en débat. Champs, concepts, perspectives* (p. 33-46). Paris, L'Harmattan.
- Bertaux D. (2005). *Le récit de vie*. Paris, Armand Colin.
- Bertaux, R. (2005). Problèmes et enjeux dans l'évolution des métiers du travail social. Régulations locales, cohérences nationales, intégration européenne : quelle (s) prospective (s) pour la relation formation-emploi, 217-231.
- Berthier, N. (2010). *Les techniques d'enquête en sciences sociales : méthodes et exercices corrigés* (4e éd). Paris, Armand Colin.
- Blanc, E. (2016). *Du « grand dialogue » au quotidien numérique : des stratégies de communication à la Poste*, [Thèse de doctorat]. Université de Nice Sophia Antipolis.
- Blanchet, A. et Gotman, A. (1992). *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. Paris, Nathan
- Blasco, S. et Brodaty, T. (2016). Chômage et santé mentale en France. *Économie et statistique*, 486(1), 17-44.
- Blondel, F. (2007). L'approche clinique dans les dispositifs de recherche-action. Dans : Vincent de Gaulejac éd., *La sociologie clinique* (pp. 201-216). Toulouse : Érès. <https://doi.org/10.3917/eres.roche.2007.01.0201>
- Blumer, H. (1969). Symbolic Interaction: perspective and method. *Prentice-Hall, Englewood Cliffs*.
- Boltanski, L. et Thévenot, L. (1991). *De la justification. Les économies de la grandeur*, Collection NRF Essais, Gallimard.
- Bonnet, R. et Bonnet, J. (2023). Postures managériales et évolution des compétences d'encadrement et de direction. *Communication et organisation*, 33. <https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.498>
- Bonnet, T. (2016). La réquisition de police : l'acmé du sale boulot dans les pompes funèbres. Dans D. Memmi, G. Raveneau et E. Taïeb (dir.), *Le social à l'épreuve du dégoût*. Presses Universitaires de Rennes.

Bonnivert, S., Rorive, B. et Xhaufclair, V. (2003, 8 avril). *Nouvelles formes de travail et relations sociales : la montée des faux salariés* [communication orale]. Journée d'étude sur les nouvelles formes de travail, Liège, Belgique.

Bosmans, K., Mousaid, S., De Cuyper, N., Hardonk, S., Louckx, F. et Vanroelen, C. (2016). Dirty work, dirty worker? Stigmatisation and coping strategies among domestic workers. *Journal of Vocational Behavior*, 92, 54-67.

Boucher, L. P., et Morose, J. (1990). Responsabilisation et appartenance : la dynamique d'un projet éducatif. *Revue des sciences de l'éducation*, 16(3), 415-431.

Boudokhane-Lima, F. et Felio, C. (2015). Les usages professionnels des TIC : des régulations à construire. *Communication & Organisation*, 48, 139-150. <https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.5105>

Boudra, L. (2020). Le tri des déchets ménagers. Inégalités de genre et santé au travail. *Travail, genre et sociétés*, 1, 67-83.

Bouillon, J.-L. (2003). Pour une approche communicationnelle des processus de rationalisation cognitive des organisations : contours, enjeux et perspectives, [communication orale]. Colloque bilatéral franco-roumain, *CIFSIC*, Université de Bucarest, Roumanie.

Bouillon, J.-L., Bourdin, S. et Loneux, C. (2007). De la communication organisationnelle aux « approches communicationnelles » des organisations : glissement paradigmatique et migrations conceptuelles, *Communication & organisation*, n° 31, 7-25.

Bouillon, J.-L., Bourdin, S. et Loneux, C. (2008). Approches communicationnelles des organisations : interroger l'organisation par la communication. Éléments de contextualisation, *Sciences de la société*, n° 74, 3-9.

Bouillon, J. L. et Gardère, E. (2001, 28-30 novembre). *Définir les contours d'une approche en termes de communication organisationnelle : Quelle application à l'étude des dispositifs de management des connaissances ?* [Communication orale]. Colloque "Les recherches sur les communications organisationnelles en débat". Rennes. <http://nikopol6.free.fr/suzy/management%20des%20connaissance%20et%20comorga.pdf>

Bouillon, J.-L. et Loneux, C. (2021). De la constitution communicationnelle des organisations à l'organisation du social : enjeux et perspectives pour les ACO et la CCO. *Communication & Organisation*, n°59, 27-43. <https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.9740>

Bouillon, J. L. et Maas, E. (2009). Figures de l'individu au travail, figures du « collaborateur ». *Communication et organisation*, 36. <https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.912>

Bouillon, J.-L. et Vasquez, C. (2013). Retrouver l'organisation dans la communication organisationnelle. Les approches constitutives en France et en Amérique du Nord : questionnements théoriques et méthodologiques. Dans S. Parrini-Alemanno et B. Parent (éd.), *Les communications organisationnelles. Comprendre, construire, observer* (p. 35-48). Paris, L'Harmattan.

Boulenger, S., Castonguay, J., Dostie, B. et Vaillancourt, F. (2012). Chapitre 5. Des employés en santé, des employés productifs. *Le Québec économique 2011 : Un bilan de santé du Québec*, 125-150.

Boumhaouad, H. (2017). Pratiques info-communicationnelles des usagers des dispositifs numériques : Théorie de l'acteur-réseau. *Les Cahiers du numérique*, 13, 137-166. <https://www.cairn.info/revue--2017-3-page-137.htm>.

Bourbonnais, R., Larocque, B., Brisson, C. et Vézina, M. (2001). Contraintes psychosociales du travail. *Portrait social du Québec*, 11, 267-277.

Bourdieu, P. (1980). *Le sens pratique*. Paris, Les éditions de minuit

Bourgeois, M. L. (2006, June). Études sur le deuil. Méthodes qualitatives et méthodes quantitatives. *Annales médico-psychologiques, revue psychiatrique* (p. 278-291) 164(4). Elsevier Masson.

Bouzon, A. (2001). Risque et communication dans les organisations contemporaines. *Communication & organisations*, n°20, 26-46

Bouzon, A. (2002). *Communiquer dans l'incertain, la communication dans les processus de conception innovante à « risques maîtrisés »*, [mémoire d'habilitation à diriger des recherches]. Université de Toulouse III.

Bouzon, A. (2002a). Identités des acteurs de l'innovation technique et communication organisationnelle. *Communication*, 21(2), 47-69

Bouzon, A. (2010, 3-5 février). *Las investigaciones en comunicación de las organizaciones. Orígenes y fundamentos* [communication orale]. II Congreso Internacional de la Asociación Española de Investigadores de la Comunicación (AE-IC). Faculté des sciences de la communication de l'Université de Málaga, Espagne. www.aeic2010malaga.org/upload/ok/200.pdf

Boyer, R. (1986). *La flexibilité du travail en Europe*. Paris, la Découverte.

Boyer, R. et Freyssenet, M. (2000). Comment se transforment les modèles productifs. *Sciences humaines*, 29, 37-40.

Boyer, R., et Durand, J. P. (1998). *L'après-fordisme*. FeniXX.

Bressol, E. (2004). *Organisations du travail et nouveaux risques pour la santé des salariés* (n°170). Conseil Economique et Social. https://www.lecese.fr/sites/default/files/pdf/Fiches/2004/NI_2004_10_elyane_bressol.pdf

Brillet, F., Sauviat, I., Soufflet, E. (2017). *Risques psychosociaux et qualité de vie au travail*. Dunod. <https://doi.org/10.3917/dunod.brill.2017.01>

Browning, CR. (1992). *Ordinary Men: Reserve Police Battalion 101 and the Final Solution in Poland*. New York : Harper Collins

- Brulois, V. et Charpentier, J. M. (2013). De l'image au social : le chemin d'une évolution pour les pratiques en communication interne. *Revue Communication & professionnalisation*, 1, 51-69.
- Burawoy, M. (2003). L'étude de cas élargie. Une approche réflexive, historique et comparée de l'enquête de terrain. Dans D. Céfai (dir.), *L'enquête de terrain* (p. 425-464). Paris, La Découverte.
- Burellier, F., Gavault, S., Laude, L., Angelé-Halgand, N., Baret, C., Louazel, M., Orvain, J. & Ruiller, C. (2019). Qui veut laver ma blouse ? La légitimation collective d'activités teintées. Le cas des équipes de gestion de pôles. *Journal de gestion et d'économie de la santé*, 2, 177-195. <https://doi.org/10.3917/jges.192.0177>
- Cahill, S. (1996). The boundaries of professionalization: The case of North American funeral direction. *Symbolic Interaction*, 22, 105-119.
- Cambois, E., et Jusot, F. (2011). Contribution of lifelong adverse experiences to social health inequalities: findings from a population survey in France. *The European Journal of Public Health*, 21(5), 667-673.
- Cambois, E., Laborde, C. et Robine, J. (2008). La « double peine » des ouvriers : plus d'années d'incapacité au sein d'une vie plus courte. *Population & Sociétés*, 441, 1-4. <https://doi.org/10.3917/popsoc.441.0001>
- Carayol, V. (2004). *Communication organisationnelle : une perspective allagmatique*, Paris, L'harmattan
- Carayol, V. (dir.). (2005). *Vivre l'urgence dans les organisations*. Paris, L'Harmattan.
- Carayol, V. (2018). Une analyse chronémique du phénomène de laisse électronique et d'hyper connexion des cadres. Dans V. Schafer (dir.), *Temps et temporalités du web* (p.187-200). Presse universitaire de Paris Nanterre
- Carayol, V. et Laborde, A. (dir.). (2021). *Incivilités numériques : Quand les pratiques numériques reconfigurent les formes de civilité au travail*. De Boeck Supérieur.
- Carayol, V., Soubiale, N., Felio, C. et Boudokhane-Lima, F. (2016). *La laisse électronique, les cadres débordés par les TIC*. Pessac, Maison des Sciences de l'Homme d'Aquitaine.
- Cartron, D., Coninck, F. de. et Gollac, M. (2003). *Séminaire intensification du travail. Tome I : Synthèse des travaux. Rapport pour l'Action Concertée Incitative Travail du Ministère de la Recherche, Centre d'études de l'emploi, Noisy-le-Grand*.
- Célant, N., Guillaume, S., Rochereau, T. (2014, juin). Enquête sur la santé et la protection sociale 2012 (Vol. 556). Institut de recherche et documentation en économie de la santé (France). Paris : Irdes.
- Cézard, M., Dussert, F., et Gollac, M. (1992). Travail : des conditions mal supportées. *Travail et emploi*, 51, 112-15.

- Charmillot, M. et Dayer, C. (2007). Démarche compréhensive et méthodes qualitatives : clarifications épistémologiques. *Recherches qualitatives*, 3, 126-139.
- Chênevert, D. et Dubé, M. (2008). Les nouvelles formes d'organisation du travail : le rôle des perspectives contingente et institutionnelle. *Relations industrielles*, 63(1), 134-159.
- Chiappetta-Swanson, C. (2005). Dignity and dirty work: Nurses' experiences in managing genetic termination for fetal anomaly. *Qualitative Sociology*, 28(1), 93-116.
- Christin, R. (1991a). Première génération. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 90(1), 37-52.
- Christin, R. (1991b). Travail de nuit. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 90(1), 20-28.
- Clot, Y. (1999). *La fonction psychologique du travail*. Paris, PUF.
- Clot, Y. et Faïta, D. (2000). Genres et styles en analyse du travail : concepts et méthodes. *Travailler*, 4(7), 7-42.
- Colquhoun, D., Hawkes, A. G. et Srodzinski, K. (1996). Joint Distributions of Apparent Open and Shut Times of Single-Ion Channels and Maximum Likelihood Fitting of Mechanisms. *Philosophical Transactions: Mathematical, Physical and Engineering Sciences*, 354(1718), 2555–2590. <http://www.jstor.org/stable/54665>
- Comte, J. (2010). Stigmatisation du travail du sexe et identité des travailleurs et travailleuses du sexe. *Déviance et Société*, 3(3), 425-446. <https://doi.org/10.3917/ds.343.0425>
- Comtet, I. et Fourrier, C. (2012). *Convoquer une épistémologie plurielle : une réalité à discuter* [communication orale]. XVIIIe congrès de la SFSIC, *La contribution des sciences de l'information et de la communication aux débats publics*, Rennes. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00713886>
- Cooren, F. (2004). Textual agency: How texts do things in organizational settings. *Organization*, 11(3), 373-393.
- Cooren, F. (2010). Comment les textes écrivent l'organisation. Figures, ventriloquie et incarnation. *Études de communication*, n° 34, 23-40. <http://edc.revues.org/1891>
- Costa, G. (2010). Shift work and health: Current problems and preventive actions. *Safety Health Work*, 112-123.
- Couliou, J. R. (2010). Souvenirs et contraintes du temps qui passe pour les pêcheurs contemporains de la Bretagne méridionale. *Annales de Bretagne et des pays de l'Ouest*, 117(3), 147-159.
- Coutrot, T. (1998). *L'entreprise néo-libérale, nouvelle utopie capitaliste ?*. La Découverte.
- Coutrot, T. et Waltisperger, D. (2010). Les pathologies liées au travail vues par les travailleurs. *Dares analyses*, (080).
- Crozier, M. et Friedberg E. (1977). *L'acteur et le système*. Paris, Éditions du Seuil.

- Dacheux, É. (2015). L'incommunication, sel de la communication. *Hermès, La Revue*, 71, 266-271. <https://doi.org/10.3917/herm.071.0266>
- Dargère, C. (2020). Institutionnalisation du mensonge et risques psychosociaux. Analyse d'un contexte professionnel régulé par la distorsion communicationnelle. *Sciences de la société*, n°106. <https://doi.org/10.4000/sds.12020>
- Davallon, J. (2004). Objet concret, objet scientifique, objet de recherche. *Hermès, La Revue*, 38, 30-37. <https://doi.org/10.4267/2042/9421>
- Davallon, J., Jeanneret, Y., Le Marec, J. et Souchier, E. (2003). *Lire, écrire, récrire*. Éditions de la Bibliothèque publique d'information.
- Davezies, P. (2016). La prévention entre débat social et souffrance individuelle. *Revue Forum*, n°3, 6-12.
- Davezies, P. (2019). Intensification du travail. Dans Gérard Valléry (dir.), *Psychologie du Travail et des Organisations : 110 notions clés* (p. 261-264). Paris : Dunod. <https://doi.org/10.3917/dunod.valle.2019.01.0261>
- De Bailliencourt, T., Beauvisage, T. et Smoreda, Z. (2007). La communication interpersonnelle face à la multiplication des technologies de contact. *Réseaux*, n°145-146, 81-115. <https://www.cairn.info/revue--2007-6-page-81.htm>.
- De Briant, V. et Palau, Y. (1999). *La médiation : définition, pratiques et perspectives*. Nathan.
- De Gaulejac, V. (1996). Les sources de la honte. Paris : Desclée de Brouwer.
- De Ketele J.-M. et Roegiers, X. (1996). *Méthodologie du recueil d'informations* (3e édition). Bruxelles, De Boeck Université
- De la Broise P. et Grosjean, S. (2010). « Introduction ». *Études de communication*, n°34, 9-22. <https://doi.org/10.4000/edc.1752>
- De la Broise, P. et Sadowski, C. L. (2010). Management de la communication versus communication managériale : l'éthique communicationnelle à l'épreuve des rationalisations cognitives, dans J., Bonnet, R., Bonnet, G., Grammacia (dir.), *Management et Communication : mutations, emprunts et résonances* (p. 119-138), Paris : L'Harmattan, Coll. Communication des Organisations.
- De Troyer, M., Lebeer, G. et Martinez, E. (2013). La précarité des ouvrières du nettoyage en Belgique : Des réponses collectives à la dérégulation. *Travail, genre et sociétés*, 29, 87-104. <https://doi.org/10.3917/tgs.029.0087>
- Dejours C. (1998), *Souffrance en France*. Paris, Seuil
- Delcambre, P. (2000). Quels corpus pour la recherche sur les pratiques de communication dans les entreprises et les organisations ? *Sciences de la Société*, n°50/51, 69-86.
- Delcambre, P. (2008). Un état des recherches sur les "communications organisationnelles" en France (2000-2007) : l'âge de la transmission ?. *Sciences de la Société*, n° 74, p. 11-25

- Delcambre, P. (2011). La communication organisationnelle en France. Dans L. Bonneville, S. Grosjean (dir.), *La communication organisationnelle. Approches, processus et enjeux* (p. 18-30). Montréal, Québec, Chenelière Éducation.
- Deley, N. (2000). Le journal interne : un objet pour comprendre les enjeux de la communication d'entreprise. *Communications organisationnelles, objets, pratiques, dispositifs* (p. 311-319). Presses Universitaires de Rennes.
- Delgoulet, C., Weill-Fassina, A. et Mardon, C. (2011). Pénibilités des activités de service et santé des Agents Spécialisés des Écoles Maternelles. Des évolutions avec l'âge. *Activités*, 8(8-1).
- Delphy, C. (1978). Travail ménager ou travail domestique ?. Dans A, Michel. (dir.), *Les femmes dans la société marchande*, 39-54, Paris, PUF
- Demaizière, F. et Narcy-Combes, J.-P. (2007). Du positionnement épistémologique aux données de terrain. *Recherches en didactique des langues et des cultures*, n°4. <http://journals.openedition.org/rdlc/4850>
- Dericquebourg, R. (1989). Stigmates, préjugés, discrimination dans une perspective psychosociale. *Études inter-ethniques*, n°9, 65-74.
- Desmoulin, L. (2020). Plaider pour des politiques de qualité de vie au travail promues leviers de performance. *Sciences de la société*, n°106.
- Desmoulin, L. et Le Moing-Maas, E. (2019). Fabrication, diffusion et normalisation de la « parole » managériale. *Communication & management*, 16, 47-63. <https://doi.org/10.3917/comma.161.0047>
- Devetter, F., Messaoudi, D. et Farvaque, N. (2012). Contraintes de temps et pénibilité du travail : les paradoxes de la professionnalisation dans l'aide à domicile. *Revue française des affaires sociales*, (2), 244-268. <https://doi.org/10.3917/rfas.122.0244>
- Dewerpe, A. (2001). *Histoire du travail*. PUF
- Dick, P. (2005). Dirty work designations: How police officers account for their use of coercive force. *Human relations*, 58(11), 1363-1390.
- Didier-Marsac, C. (2009). Formation-information des travailleurs de nuit. Expérience de formation du personnel de nuit d'une entreprise de fret. *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement*, 70(3), 272-282.
- Dolbec, A. (2003). La Recherche-Action. Dans B. Gauthier (Éd.), *Recherche sociale : De la problématique à la collecte des données* (4e éd.) (p. 505-540). Presse de l'Université du Québec.
- Doniol-Shaw, G. (1991). Les moyens de la reproduction d'une différenciation de la place des hommes et des femmes vis-à-vis de la technique. *Les Cahiers du Genre*, 1(1), 45-63.

- Doniol-Shaw, G., Derriennic, F., et Poitiers, F. (1998). *La dosimétrie des salariés de la sous-traitance nucléaire. Exploitation des données de l'enquête STED de 1993*. Rapport de recherche, LATTs-CNRS, RR, 9804, 182.
- Douglas, R. G. (1966). On majorization, factorization, and range inclusion of operators on Hilbert space. *Proceedings of the American Mathematical Society*, 17(2), 413-415.
- Dourgnon, P., Jusot, F., et Fantin, R. (2012). Payer nuit gravement à la santé : une étude de l'impact du renoncement financier aux soins sur l'état de santé. *Économie publique/Public economics*, 28-29, 123-147.
- Dubar, C. (2002). *La socialisation, construction des identités sociales et professionnelles*. Paris, Armand Colin.
- Dubet, F. (2012). Introduction. Du sale boulot au plaisir du travail. Dans : C. Courtet (dir.), *Risques du travail, la santé négociée* (pp. 207-213). Paris, La Découverte.
- Dubois, N. (2005). Normes sociales de jugement et valeur : Ancrage sur l'utilité et ancrage sur la désirabilité. *Revue internationale de psychologie sociale*, 18(3), 43-79.
- Duffy, H. (2007). The 'War on Terror' and the Framework of International Law. *The Military Law and the Law of War Review*, 46(2), 457-459.
- Dulaurans, M. (2012). Une recherche dans l'action : le cas d'une CIFRE en collectivité territoriale. *Communication & organisation*, n°41, 195-210. <https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.3813>
- Dumas, A. (2016). *Approche communicationnelle des dispositifs de prévention de la santé et de la sécurité au travail : penser la communication organisationnelle comme communication affective* [thèse de doctorat]. Université Grenoble Alpes
- Dupré, D. (2018). Suzanne MCCORKLE et Melanie REESE, Personal conflict management: theory and practice. New York : Routledge, 2018. *Communication & organisation*, n°54, 264-266.
- Dupré, D. (2020). *La communication bousculée par la messagerie électronique. Étude des incivilités numériques en contexte de travail*, [Thèse de doctorat]. Université Bordeaux Montaigne.
- Dupuis, L., Gonzalez De Aguilar, J. L., Echaniz-Laguna, A., Eschbach, J., Rene, F., Oudart, H., ... et Loeffler, J. P. (2009). Muscle mitochondrial uncoupling dismantles neuromuscular junction and triggers distal degeneration of motor neurons. *PloS one*, 4(4).
- Durand, J. (2001). Travail informationnel et flux tendu. Dans C. Durand (dir.), *Temps de travail et temps libre* (p. 99-112). Louvain-la-Neuve : De Boeck Supérieur. <https://doi.org/10.3917/dbu.duran.2001.01.0099>
- Durand, P. (2009). Pathologies sociales de la communication. *Questions de communication*, n°15. <https://doi.org/10.4000/questionsdecommunication.430>

- Dutton, M. A., Orloff, L. E. et Hass, G. A. (2000). Characteristics of help-seeking behaviors, resources and service needs of battered immigrant Latinas: legal and policy implications. *Geo. J. on Poverty L. & Pol'y*, 7, 245.
- Edey Gamassou, C. (2012). 13. Comprendre et prévenir les risques de l'engagement dans les métiers du care. Dans C. Courtet (dir.), *Risques du travail, la santé négociée* (p. 265-280). Paris, La Découverte. <https://doi.org/10.3917/dec.court.2012.01.0265>
- Eisenhardt, K. M. (1989). Making fast strategic decisions in high-velocity environments. *Academy of Management journal*, 32(3), 543-576.
- Ely, F., et Metge, M. (2016). Souffrance au travail et incommunication interne : quand l'orchestre devient dissonant. *Communication et organisation*, 49, 219-237.
- Emeriat, A. M. (2012). De la souffrance au bien-être au travail : contribution à la compréhension du bien-être psychologique des soignants à l'hôpital - Le métier de soignant : un métier où se côtoient souffrance et bien-être psychologique, [Thèse de doctorat]. Université Lyon 2.
- Everaere, C. (1998). Les collectifs de travail : une réalité difficile à cerner et soumise à contraintes. *Performances Humaines et Techniques*, n° 96, 6-18.
- Faulx, D., et Detroz, P. (2009). Harcèlement psychologique au travail : processus relationnels et profils de victimes. Approche processuelle, intégrative et dynamique d'un phénomène complexe. *Le travail humain*, 72(2), 155-184.
- Fauré, B. (2010). L'agentivité textuelle entre metatextualité et performativité : Le cas des Opérguid dans l'industrie pétrochimique. *Études de communication*, 34, 61-74.
- Felio, C. (2013). *Pratiques communicationnelles des cadres. Usage intensif des TIC et enjeux psychosociaux*. [Thèse de doctorat]. Université Michel de Montaigne, Bordeaux 3
- Felio, C. (2015). Les stratégies de déconnexion des cadres équipés en TIC mobiles. *Nouvelle revue de psychosociologie*, 1, 241-254.
- Flichy, P. (2017). *Les nouvelles frontières du travail à l'ère numérique*. Média Diffusion.
- Floris, B. (1996). *La communication managériale. La modernisation symbolique des entreprises*. Presses universitaires de Grenoble.
- Floris, B. (2000). La gestion symbolique entre ingénierie et manipulation. *Sciences de la Société*, 50-51, 173-196.
- Foli, O. (2009). Une participation impossible ? Processus communicationnel de disqualification des plaintes individuelles en organisation. *Communication & Organisation*, n°36, 32-43
- Foli, O. (2020). Les paroles de plainte en organisation : un processus communicationnel au cœur des enjeux de santé au travail. *Sciences de la société*, n°106. <https://doi.org/10.4000/sds.12169>

- Fontaine, R., Lengagne, P. et Sauze, D. (2016). L'exposition des travailleurs aux risques psychosociaux a-t-elle augmenté pendant la crise économique de 2008 ? *Economie et Statistique/Economics and Statistics*, 486, 103-128.
- Fortino, S. (2010). "Au train où ça va..." *Modernisation du travail, modernisation des pénibilités : le cas des conducteurs de train et des agents commerciaux*, Rapport de recherche, Agence Nationale de la Recherche.
- Fortino, S. (2014). Invisibilisation de la pénibilité au travail, mixité et rapports de genre. *La nouvelle revue du travail* n°4. <http://journals.openedition.org/nrt/1422>
- Fortino, S. et Linhart, D. (2011). Comprendre le mal-être au travail : modernisation du travail et nouvelles formes de pénibilité. *Revista Latinoamericana de Estudos do Trabalho*, n° 25, 35-67.
- Foucart, J. (2004). La souffrance : un enjeu social contemporain. *Pensée plurielle*, n°8, 7-20. <https://doi.org/10.3917/pp.008.0007>
- Frame, A. (2008). *Repenser l'interculturel en communication : performance culturelle et construction des identités au sein d'une association européenne*. [Thèse de doctorat]. Université de Bourgogne.
- Friedmann, G. (2007). *Solitude et isolement organisés au travail*. XI e JIST, London.
- Fuhrer, C., Moisson-Duthoit, V. et Cucchi, A. (2011). Quand l'environnement relationnel contribue à la compréhension du burnout. *Management & Avenir*, 41, 194-215. <https://doi.org/10.3917/mav.041.0194>
- Gadbois, C. (2004). Les discordances psychosociales des horaires postés : questions en suspens. *Le Travail Humain*, 67(1), 63-85.
- Geary, P. J. (2003). *The myth of nations: the medieval origins of Europe*. Princeton University Press.
- Géhin, J.-P. (2010). Rapport au temps des jeunes du bâtiment. Dans J.-Y. Duyck, M.-A. Villette (dir.), *Temps du travail et GRH*. Paris, Vuibert.
- Gershon, R. R., Stone, P., Zeltser, M., Faucett, J., MacDavitt, K. et Chou, S. (2007). Organizational climate and nurse health outcomes in the United States: A systematic review. *Industrial Health*, 45(5), 622-636.
- Ghiglione, R. et Matalon, B. (1985). *Les Enquêtes sociologiques : théories et pratiques*. Paris, Armand Colin
- Giordano, Y. (2003). Les paradoxes : une perspective communicationnelle. Dans V. Perret et E. Josserand (dir.), *Le paradoxe : Penser et gérer autrement les organisations*. Paris, Ellipses.
- Girard, D. (2009). Conflits de valeurs et souffrance au travail. *Éthique publique*, 11(2), 129-138.
- Girin, J. (1983). *Le rôle des outils de gestion dans l'évolution des systèmes sociaux complexes*. Rapport pour le Ministère de la recherche et de la technologie. Paris : CRG-École Polytechnique.

- Girin, J. (1989). Recherches sur le langage dans la gestion des organisations. *Cahiers Centre de recherche en gestion*. CRG Ecole polytechnique, Paris.
- Glaser, B. et Strauss, A. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Chicago
- Goffman, E. (1963). *Stigma. Notes on the Management of Spoiled Identity*. London : Penguin Books.
- Goffman, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne*, 2 tomes. Paris, Éditions de Minuit
- Gollac, M. (2005). L'intensité du travail : formes et effets, *Revue économique*, 56(2), 195-216. <https://doi.org/10.3917/reco.562.0195>
- Gollac, M. (2007). Evolution du travail et fragilisation des travailleurs. *Actes du Séminaire Ages et travail*, 7-21.
- Gollac, M. (2009). *Indicateurs provisoires de facteurs de risques psychosociaux au travail*. Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (DARES). http://www.travailler-mieux.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_08_10.pdf
- Gollac, M. et Volkoff S. (1996). Citius, altius, fortius. L'intensification du travail. *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, n°114, 54-67.
- Gollac, M. et Volkoff, S. (2000). *Les conditions de travail*. La Découverte, Coll. Repères, Paris.
- Gollac, M., et Volkoff, S. (2007). *Les conditions de travail*. coll. « Repères ». Paris, La Découverte.
- Gollac, M. et Volkoff, S. (2012). L'analyse des conditions de travail, Dans J. Allouche (dir.), *Encyclopédie des ressources humaines* (3e édition, p. 265-270). Vuibert.
- Gonzalez, R, et Weill-Fassina, A. (2005). Modalités de régulation du processus de travail dans les activités de service en crèche. *@activités*, 2(2). <http://www.activites.org>
- Goode, D.A. (1989). Quality of Life, Quality of Work Life., In W.E. Kiernan et R.L. Schalock (Eds), *Economics, industry and disability: a Look Ahead*, (p. 337-349). Baltimore: Paul H. Brookes.
- Goudswaard, A. et Nanteuil-Miribel, M. (2000). *Flexibilité et conditions de travail*. Dublin, Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail.
- Griaule, M. (1957). *Méthodes de l'ethnographie*. Paris, Presses universitaires de France.
- Griffin, A. Hauser, J.-R. (1991). The voice of the customer. *MIT Marketing Center, Working Paper n° 91(2)*, Cambridge.
- Groleau, C. et Mayère, A. (2007). L'articulation technologies – organisations : des pistes pour une approche communicationnelle, *Communication & organisation*, n°31, 140-163.
- Grosjean, M. et Lacoste, M. (1999). Les communications dans l'activité. Communication et intelligence collective. Le travail à l'hôpital (p. 122-163). Presses universitaires de France, Paris.

- Grosjean, V. (2019). Bien-être au travail. Dans G. Valléry (dir.), *Psychologie du Travail et des Organisations : 110 notions clés* (p. 70-72). Paris, Dunod. <https://doi.org/10.3917/dunod.valle.2019.01.0070>
- Grossman, M. (1972). On the Concept of Health Capital and the Demand for Health. *The Journal of Political Economy*, 80, 223–255.
- Guégnard, C. et Mériot, S. A. (2007). Les emplois à "bas salaire" et les salariés à l'épreuve de la flexibilité. *Céreq Bref*, 237, 1-4.
- Guégnard, C. et Mériot, S. A. (2010). Hôtels et dépendances : les femmes de chambre en Europe. *Travail et emploi*, 121(1), 55-66.
- Guerra Gomes Pereira, M. (2013). Du sale boulot au bel ouvrage : activités de soins et confrontation à la mort. Dans F. Schepens (dir.), *Les soignants et la mort* (p. 227-240). Toulouse, Érès. <https://doi.org/10.3917/eres.schep.2013.01.0227>
- Guerrero, S. et Maisy-Marengo, N. (2011). Comment donner du sens à un « sale boulot » ?. *Gestion*, 36, 76-84. <https://doi.org/10.3917/riges.364.0076>
- Guerrero, S., Garcia-Falières, A., Bentein, K. et Herrbach, O. (2020). Les stratégies de valorisation des emplois discrédités par la société : Le cas des aides à domicile. *Revue française de gestion*, 290, 71-84. <https://www.cairn.info/revue--2020-5-page-71.htm>
- Guibert, P., Lazuech, G. et Troger, V. (2013). Les femmes de chambre de l'hôtellerie de luxe ou le déclassement d'une élite invisible. *Formation emploi. Revue française de sciences sociales*, 123, 27-44.
- Guigon, S. et Jacques-Jouvenot, D. (2007). Chouquette et Pimprenelle : « Les bêtes curieuses » aux abattoirs. *Travailler*, 17, 179-196. <https://doi.org/10.3917/trav.017.0179>
- Gurses, A. P., Carayon, P., et Wall, M. (2009). Impact of performance obstacles on intensive care nurses' workload, perceived quality and safety of care, and quality of working life. *Health services research*, 44(2p1), 422-443.
- Habhab, S. (2006). Querelles autour des méthodes. Dans A. Bouzon et V. Meyer (dir.), *La communication organisationnelle en question Méthodes et méthodologies*, (p. 45-66). Paris, L'Harmattan, Collection Communication et Civilisation.
- Hamon-Cholet, S. (2001). Accidents et accidentés du travail : un nouvel outil, l'enquête Conditions de Travail de 1998. *Travail et emploi*, 88.
- Hamon-Cholet, S. et Rougerie, C. (2000). La charge mentale au travail : Des enjeux complexes pour les salariés. *Economie et Statistiques*, 339(1), 243-255.
- Hardy, M., Wen, H. et Ma, F. (2008). L'image de l'« entreprise exemplaire » en Chine. *Communication & Organisation*, n°34, 68-83. <https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.590>
- Hassani, N. (2017). *Chief happiness officers* : les nouvelles technologies de l'information et de la communication au service du bonheur au travail. *Communication & management*, n°14, 99-114. <https://doi.org/10.3917/comma.142.0099>

- Heatherton, T., Kleck, M., Hebl, M. et Hull, J. (2000). *The Social Psychology of Stigma*. The Guilford Press
- Heinrich, L. M. et Gullone, E. (2006). The Clinical Significance of Loneliness: a Literature Review. *Clinical Psychology Review*, XXVI, 695-718.
- Hélaridot, V. (2005). Santé ou travail ? Les expériences sociales de la précarisation du travail et de la santé. [Thèse de doctorat]. Université de Toulouse 2-Le Mirail.
- Heller, T. (2001). Management symbolique et communication - l'argument de l'histoire. *Communication et organisation*, n°20. <https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.2597>
- Heller, T. (2009). Reconnaissance et gouvernement des salariés. Au-delà du mépris. *Questions de communication*, n°15, 93-107. <https://doi.org/10.4000/questionsdecommunication.491>
- Heller, T. (2016). Gestion symbolique et dispositif communicationnaire. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, 9. <https://doi.org/10.4000/rfsic.2171>
- Heller, T., Huët, R. et Vidaillet, B. (dir.). (2013). *Communication & organisation : perspectives critiques*. Villeneuve d'Ascq, Presses universitaires du Septentrion, Coll. « Capitalismes – éthique – institutions »
- Hély, M. et Simonet, M. (2013). *Le travail associatif*. Presses universitaires de Paris Nanterre
- Herquelot, E., Leclerc, A., Roquelaure, Y. et Descatha, A. (2015). Rythmes de travail imposés et douleurs aux coudes, effets directs et indirects, rôle des facteurs psychosociaux et biomécaniques. *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement*, 76(4), 393.
- Herreros, G. (2004). *Les petites liaisons Culture-Hôpital, Variations sur le Vital*. IRCO, Université Lyon 2. www.culture.gouv.fr/rhone-alpes/hopital/image/Rapport-herreros-2004.pdf
- Herrick, N. et Maccoby, M. (1975). Humanizing work: A priority goal of the 1979's (Hearings before the House Subcommittee on Labor and Public Welfare, 1972). *The quality of work and its outcomes: Estimating potential increases in labor productivity*. Columbus, Ohio : Academy for Contemporary Problems.
- Hirigoyen, M. (2017). *Le harcèlement moral au travail*. Presses Universitaires de France.
- Hitt, M. A., Gimeno, J. et Hoskisson, R. E. (1998). Current and future research methods in strategic management. *Organizational Research Methods*, 1(1), 6-44.
- Huberman, M. A. et Miles, M. B. (1991). *Analyse des données qualitatives, recueil de nouvelles méthodes*. Bruxelles, De Boeck-Wesmael.
- Hughes, E. C. (1951). Mistakes at work, *The Canadian Journal of Economics and Political Science*, 17(3), 320-327.
- Hughes E. (1958). *Men and Their Work*. Glencoe, The Free Press.
- Hughes, E. (1996). Le drame social du travail. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 115(1), 94-99.

Huisman, D. (1985). *L'incommunication : essai sur quelques effets pléthoriques abusifs ou pervers de la communication actuelle*. Vrin, Paris.

Imbert, M. (2015). *La communication managériale : Méthodes et bonnes pratiques*. Dunod.

Institut national de la statistique et des études économiques. (2018, septembre). Activité, emploi et chômage en 2017 et en séries longues. <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3541412>

Jablin, F. M. et Putnam, L. L. (dir.) (2000). *The new handbook of organizational communication: Advances in theory, research, and methods*. Beverly Hills, CA: Sage

Jansen, N., Kant, I., Kristensen, T. et Nijhuis, F. (2003). Antecedents and Consequences of WorkFamily Conflict: A Prospective Cohort Study. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 45(5).

Jervis, R. (2001). Was the cold war a security dilemma?. *Journal of Cold War Studies*, 3(1), 36-60.

Jodelet, D. (2003). Représentations sociales de la maladie mentale et insertion des malades mentaux ». Dans J.C. Abric (dir.), *Exclusion sociale, insertion et prévention*, (97-113). ERES.

Jones, R.-A. (2000). *Méthodes de recherche en sciences humaines*. Bruxelles, De Boeck Université.

Jorgensen, D-L. (1989). *Participant Observation : A Methodology for Human Studies*. Londres, Sage Publications

Jost, J. et Elsbach, K. (2001). How status and power differences erode personal and social identities at work: A system justification critique of organizational applications of social identity theory. *Social identity processes in organizational contexts* (p. 181-196). Psychology Press/Taylor & Francis.

Journoud, S. et Pezé, S. (2012). La formation des managers à la prévention des risques psychosociaux est-elle sur la bonne voie ?. *La Revue des Sciences de Gestion*, 253, 51-59. <https://doi.org/10.3917/rsg.253.0051>

Jusot, F. (2006). The Shape of the Relationship between Mortality and Income in France. *Annales d'économie et de statistique*, 83-84, 89-122.

Jusot, F. (2013). Les inégalités de recours aux soins : bilan et évolution. *Revue d'épidémiologie et de santé publique*, 61, S163-S169.

Karasek Jr, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 285-308.

Karasek, R (1984). Characteristics of task structure associated with physiological stress and cardiovascular illness. *Annals of the american conference of governmental industrial hygienists*, 8.

Kaufmann, J. C. (2001). *Ego : pour une sociologie de l'individu*. Nathan.

Kelliher, C. et Richardson, J. (dir.) (2012). *New ways of organizing work: Developments, perspectives and experiences* (No. 273136). New York : Routledge.

- Kergoat, D. (1978). Ouvriers = ouvrières ? Propositions pour une articulation théorique des deux variables : sexe et classes sociales. *Critiques de l'économie politique*, 5, 65-97.
- Kerschen, N. (2011). La réforme française des retraites de 2010 : un exemple d'européanisation des politiques sociales. *Droit et société*, 77, 87-108. <https://doi.org/10.3917/drs.077.0087>
- Kidder, J. (2006). Bike messengers and the really real: Effervescence, reflexivity, and postmodern identity. *Symbolic Interaction*, 29(3), 349-371.
- Kreiner, G. E. (2006). Consequences of work-home segmentation or integration: A person-environment fit perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 27(4), 485-507.
- Kreiner, G. E., Ashforth, B. E. et Sluss, D. M. (2006). Identity dynamics in occupational dirty work: Integrating social identity and system justification perspectives. *Organization science*, 17(5), 619-636.
- Krinsky, J. et Simonet, M. (2012). Déni de travail : l'invisibilisation du travail aujourd'hui Introduction : Introduction. *Sociétés contemporaines*, 87, 5-23. <https://doi.org/10.3917/soco.087.0005>
- Laborde, A. (2016). Les incivilités numériques au travail. Problématiques émergentes dans le contexte de la transformation numérique des organisations. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, n°9. <https://doi.org/10.4000/rfsic.2225>.
- Laborde, A. (2020). Incivilités numériques au travail, banalisation de la violence et déficit d'identification et d'accompagnement. *Sciences de la société*, n°106.
- Lada, E. (2009). Divisions du travail et précarisation de la santé dans le secteur hôtelier en France : de l'action des rapports sociaux de sexe et autres rapports de pouvoir. *Travailler*, 22, 9-26. <https://doi.org/10.3917/trav.022.0009>
- Ladreyt, S., Lhuilier, D., Marc, J. et Favaro, M. (2014). *Rapport subjectif à l'isolement au travail : régulation, résistance, dégageant. Note scientifique et technique*. Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS).
- Laing, R. (1971). *Soi et les autres*, trad. G. Lambrichs. Paris, Gallimard.
- Lambert, A. et Langlois, L. (2022). Horaires atypiques de travail : les femmes peu qualifiées de plus en plus exposées. *Population & Sociétés*, 599, 1-4. <https://doi.org/10.3917/popsoc.599.0001>
- Lamizet, B. et Silem, A. (1997). *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication*. Paris, Ellipses
- Lancry, A. (2009, 28-30 septembre). *Charge mentale, attention partagée, nouvelles pratiques, nouvelles contraintes professionnelles* [communication orale]. Colloque "Charge mentale, attention partagée, nouvelles pratiques, nouvelles contraintes professionnelles", Nice.
- Laramée, A. (2010). *La communication dans les organisations : une introduction théorique et pragmatique* (2e éd.). Québec, Presses de l'Université du Québec.
- Laramée, A. et Vallée, B. (2005). *La recherche en communication. Éléments de méthodologie*. Presses de l'université du Québec

- Lardellier, P. et Parrini-Alemanno, S. (2019). *Communication interpersonnelle et relation*. Edition L'HARMATTAN
- Larouche, V. et Trudel, J. (1983). La qualité de vie au travail et l'horaire variable. *Relations industrielles*, 38(3), 568-597.
- Lasfargues, G. (2006). *Départs en retraite et "travaux pénibles" : l'usage des connaissances scientifiques sur le travail et ses risques à long terme pour la santé*. Centre d'études de l'emploi, France. <https://www.vie-publique.fr/rapport/29348-departs-en-retraite-et-travaux-penibles-lusage-des-connaissances>
- Lasfargues, G., Molinie, A. F., et Volkoff, S. (2005). Départs en retraite et « travaux pénibles ». L'usage des connaissances scientifiques sur le travail et ses risques à long terme pour la santé. *Rapport de recherches*, 19, 39 pages
- Laugier, S. et Molinier, P. (2020). « Care » : des métiers à réhabiliter. *L'école des parents*, 636, 8-11. <https://doi.org/10.3917/epar.636.0008>
- Le Breton, D. (2012). 2. Les grands axes théoriques de l'interactionnisme. Dans : D. Le Breton, *L'interactionnisme symbolique* (p. 45-98). Paris, Presses Universitaires de France.
- Le Guillant, L. (1966). Réflexions sur une condition de travail particulièrement pénible : la Vacma (1966). Dans L. Le Guillant. (dir.), *Le drame humain du travail. Essais de psychopathologie du travail* (p. 149-167). Ramonville, Erès.
- Le Moëgne, C. (1994). Communication "by smiling around" et crise managériale. *Réseaux. Communication-Technologie-Société*, 12(64), 29-52.
- Le Moëgne, C. (1998). *Communications d'entreprises et d'organisations*. Presses universitaires de Rennes.
- Le Moëgne, C. (2004). Systèmes d'information organisationnels ? *Sciences de la Société*, n°63.
- Le Moëgne, C. (2008). L'organisation imaginaire ?. *Communication & organisation* n°34, 130-152. <https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.637>
- Le Moëgne, C. et Gallot, S. (2015). Les recherches en communication organisationnelle en France : quelques éléments de bilans et de perspectives. *Communiquer*, n° 13, 123-143. <http://communiquer.revues.org/1586#ftn2>
- Le Moigne, J.-L. (2001). *Le constructivisme : vol. 1. Les enracinements*. Paris, L'Harmattan.
- Le Moigne, J.-L. (2003). *Le constructivisme. Modéliser pour comprendre, tome 3*. Paris, L'Harmattan.
- Leduc, S. (2019). Charge de travail. Dans G. Valléry (dir.), *Psychologie du Travail et des Organisations : 110 notions clés* (p. 83-88). Paris : Dunod. <https://doi.org/10.3917/dunod.valle.2019.01.0083>
- Leduc, S. et Valléry, G. (2015). Le travail avec les tout-petits : quelles sources de pénibilité physique et psychique ?. Dans : M.-P. Thollon-Behar (dir.), *La qualité du travail en équipe* (p. 47-74). Toulouse, ERES. <https://doi.org/10.3917/eres.thol.2015.01.0047>

Leduc, S. et Valléry, G. (2016). Pénibilité. Dans G. Valléry (dir.), *Psychologie du Travail et des Organisations : 110 notions clés* (p. 320-323). Paris, Dunod. <https://doi.org/10.3917/dunod.valle.2016.01.0320>

Légeron, P. (2008). Le stress professionnel. *L'information psychiatrique*, 84, 809-820. <https://doi.org/10.1684/ipe.2008.0394>

Leplat, J. et Cuny, X. (1984). *Introduction à la psychologie du travail*. Paris, PUF.

Leplège, A. et Coste, J. (2001). *Mesure de la santé perceptuelle et de la qualité de vie. Méthodes et applications*. Bonchamp-les-Laval : Ed. ESTEM.

Lerouge, L. et Felio, C. (2013). Les cadres face aux TIC : quels risques psychosociaux au travail ? *Angles Droit*. <http://anglesdroit.hypotheses.org/1528>

Lesnard, L. (2008). Off-Scheduling Withion Dual-Earner Couples: An Unequal and Negative Externality for Family Time. *American Journal of Sociology*, 9, 91-131.

Lewin, K. (1946). Behavior and development as a function of the total situation, dans L. Carmichael (dir.), *Manual of child psychology* (p. 791-844). John Wiley & Sons, Inc. <https://doi.org/10.1037/10756-016>

Lhuilier, D. (2005). Le « sale boulot ». *Travailler*, 14, 73-98

Linhart D. (1994). *La modernisation des entreprises*. Paris, La Découverte

Linhart, D. (2009). *Travailler sans les autres ?*. Paris, Seuil.

Locufier, A. (2015). *Rôle des pratiques de recrutement et d'intégration et de la qualité de vie au travail sur la réussite de l'entrée organisationnelle du nouvel embauché : vers un modèle descriptif et explicatif multifactoriel ?* [Thèse de doctorat], Université de Bordeaux.

Lorenz E., Valeyre A. (2004). *Les formes d'organisation du travail dans les pays de l'Union européenne*. Document de travail du CEE, no 32, Centre d'études de l'emploi, Noisy-le-Grand.

Lorenz, E. et Valeyre, A. (2005). Organisational innovation, human resource management and labour market structure: A comparison of the EU-15. *Journal of industrial relations*, 47(4), 424-442.

Loriol, M. (2009). Discussions informelles au sein du groupe de travail et construction du stress. *Communication et organisation*, 36. <https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.877>

Loriol, M. (2010). La construction sociale du stress : entre objectivation, subjectivité, et régulations collectives des difficultés au travail. *Nouvelle revue de psychosociologie*, 10(2), 111-124.

Loriol, M., Boussard, V. et Caroly, S. (2004). *Constructions du stress, psychologisation du social et rapport au public. Les cas des infirmières hospitalières, des conducteurs de bus et des policiers*. Laboratoire Georges Friedmann. https://www.researchgate.net/profile/Marc-Loriol/publication/32223816_Constructions_du_stress_psychologisation_du_social_et_rapport_au_public_RAPPORT_DE_RECHERCHE_ACI_TRAVAIL/links/0c9605253ed2bdfd0600000/Constructions-du-stress-psychologisation-du-social-et-rapport-au-public-RAPPORT-DE-RECHERCHE-ACI-TRAVAIL.pdf

- Loriol, M., Boussard, V. et Caroly, S. (2006). La résistance à la psychologisation des difficultés au travail : Le cas des policiers de voie publique. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 165, 106-113. <https://doi.org/10.3917/arss.165.0106>
- Loriol, M., Boussard, V. et Caroly, S. (2010). Discrimination ethnique et rapport au public : une comparaison interprofessionnelle. (Traduction d'un article publié en Allemand). *Doing social problems : Mikroanalysen der konstruktion sozialer probleme und sozialer kontrolle in institutionellen kontexten*, 298-323.
- Lyon-Caen, J. (2007). Enquêtes, littérature et savoir sur le monde social en France dans les années 1840. *Revue d'histoire des sciences humaines*, 2, 099-118.
- MacDuffie, J. P. et Krafcik, J. (1992). Integrating technology and human resources for high-performance manufacturing: Evidence from the international auto industry. *Transforming organizations*, 209-226.
- Maggi-Germain, N. (2002). Travail et santé : le point de vue d'une juriste. *Droit social*, 05, 485.
- Manning, W. G., Newhouse, J. P., Duan, N., Keeler, E. B. et Leibowitz, A. (1987). Health insurance and the demand for medical care: evidence from a randomized experiment. *The American economic review*, 251-277.
- Manrique Ruedan, G. (2018). *Travailler dans la violence : le sale boulot paramilitaire en Colombie*, [Thèse de doctorat]. Université de Montréal, Canada
- Marc, E. et Picard, D. (2016). Interaction. Dans J. Barus-Michel (dir.), *Vocabulaire de psychosociologie : Références et positions* (p 191-198). Toulouse : Érès. <https://doi.org/10.3917/eres.barus.2016.01.0191>
- Marc, J. et Ladreyt, S. (2019). Isolement au travail et solitude professionnelle. Dans Gérard Valléry (dir.), *Psychologie du Travail et des Organisations : 110 notions clés* (p. 269-272). Paris : Dunod. <https://doi.org/10.3917/dunod.valle.2019.01.0269>
- Marc, J., Grosjean, V. & Marsella, M. (2011). Dynamique cognitive et risques psychosociaux : isolement et sentiment d'isolement au travail. *Le travail humain*, 74, 107-130. <https://doi.org/10.3917/th.742.0107>
- Martineau, S. (2005). L'observation en situation : enjeux, possibilités et limites. *Recherches Qualitatives - Hors-Série - n°2*, 5-17.
- Martin-Juchat, F. et Fourrier C. (2009, 11-12 juin). *Le champ des recherches sur la communication des organisations : implicites de répartition entre disciplines et pays et enjeux scientifiques* [communication orale]. Colloque international, *La communication des organisations en débat dans les SIC : Quels objets, terrains, théories ?*. Université Rennes 2. <http://orgco2009.lescigales.org/ACTES-COLLOQUES.pdf>
- Mayère, A. (2014). Communication et santé : étude des processus et dispositifs d'une rationalisation équipée. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, n°4. <https://doi.org/10.4000/rfsic.889>
- Mead, G. H. (1963). *L'esprit, le soi et la société*. Paris, Presses universitaires de France.

Méda, D. (2021). Chapitre VII. Le travail, lien social ?. Dans : D. Méda (dir), *Le travail : Une valeur en voie de disparition ?* (p. 180-211). Paris, Flammarion.

Medzo-M'engone, J. (2017). *Usage des TIC, qualité de vie, bien-être et santé psychologique au travail : Une étude réalisée au Ministère de l'Économie Numérique, de la Communication et de la Poste au Gabon*. [Thèse de doctorat, Université Lumière Lyon 2]. Hal Thèse. <https://shs.hal.science/tel-01429336v1/document>

Merton, R.K., Fiske, M. et Kendall, P.L. (1990). *The focused interview: a manual of problems and procedures (2e éd.)*. New York : Free Press.

Mette, C., De Riccardis, N., Gonzalez, L. et Coutrot, T. (2013). *Emploi, conditions de travail et santé des 30-50 ans : des trajectoires contrastées entre 2006 et 2010*. France portait social, Insee.

Meyriat, J. (1981). Document, documentation, documentologie. *Schéma et schématisation*, n° 14, 51-63.

Michinov, E. (2008). La distance physique et ses effets dans les équipes de travail distribuées : une analyse psychosociale. *Le travail humain*, 71, 1-21. <https://doi.org/10.3917/th.711.0001>

Miège, B. (2007). Sur le positionnement de la recherche en histoire des SIC. *Questions de communication*, n°12, 191-202.

Miège, B. et Paillart, I. (2007). La recherche en Information et communication comme praxis, Dans S. Olivesi (dir.), *Introduction à la recherche en SIC* (p. 281-300). Monts : PUG.

Miles, M. B. et Huberman, M. A. (2005). *Analyse des données qualitatives*. Bruxelles, De Boeck.

Milin, K. (2018). *CDD, CDI : comment évoluent les embauches et les ruptures depuis 25 ans ?* (publication n°26). Direction de l'Animation de la Recherche, des Études et des Statistiques, France.

Mintzberg, H. (1982). *Structure et dynamique des organisations*, trad. Romelaer P. Les Editions d'Organisation, Paris.

Mintzberg, H. (1995). *Structure et dynamique des organisations*, trad. P. Romelaer. Paris, Éditions d'Organisation.

Moliner, P., Rateau, P., et Cohen-Scali, V. (2002). *Les représentations sociales : pratique des études de terrain*. Rennes, Presses Universitaires de Rennes.

Molinié, A-F. et Volkoff, S. (2000). Intensité du travail et santé dans un organisme administratif : une enquête statistique à l'Agence nationale pour l'emploi. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, 2(1). <https://doi.org/10.4000/pistes.3828>.

Molinier, P. (2000). Virilité défensive, masculinité créatrice. *Travail, genre et sociétés*, 3(1), 25-44.

Molinier, P., Gaignard, L., Dujarier, M. A., Jeantet, A., Lenel, P. et Hamraoui, E. (2010). Introduction au dossier. *Travailler*, (2), 9-20. <https://doi.org/10.3917/trav.024.0009>

Montmollin, M. (1986). *L'ergonomie*. Paris, La Découverte.

- Moreau, J.-N. (2002). Hygiène et sécurité : un nouveau défi pour l'entreprise. *SS Lamy*, n°1082
- Morillon, L. (2009). Le journal de communication interne, un agent des enjeux stratégiques organisationnels. *Semen. Revue de sémio-linguistique des textes et discours*, n°28, 33-51.
- Morillon, L. (2016). *Quand chercheurs et praticiens interagissent, une mise en rapport dialogique de l'épistémè et de la praxis en communication des organisations-organisationnelle*, [Mémoire d'habilitation à diriger des recherches]. Université Paul Sabatier.
- Morillon, L. (dir.) (2020). *Health Research Practices in a Digital Context*. London, ISTE - John Wiley & Sons Inc.
- Morillon, L., Bouzon, A. et Cooren, F. (2009). Pour une approche communicationnelle de l'individu au travail. *Communication & organisation*, n° 36, 7-18. <http://communicationorganisation.revues.org/874>
- Morillon, L., Carayol, V. et Grosjean, S. (2020). Une approche communicationnelle de la « santé au travail ». *Sciences de la société*, n°106. <https://doi.org/10.4000/sds.11950>
- Morin E. (1994). *Sociologie*. Paris, Éditions du Seuil
- Morin, A. (1992). *Recherche-action intégrale et participation coopérative : méthodologie et étude de cas* (vol. 1). Montréal, Agence d'ARC.
- Moscovici, S. et Buschini, F. (dir.) (2003). *Les méthodes des sciences humaines*. Paris, Presses universitaires de France, collection Fondamental.
- Moscovici, S., Ohayon, A., et Kalampalikis, N. (2013). *Le scandale de la pensée sociale : Textes inédits sur les représentations sociales*. Paris : École des Hautes Etudes en Sciences Sociales.
- Mossakowski, K. N. (2009). The influence of past unemployment duration on symptoms of depression among young women and men in the United States. *American journal of public health*, 99(10), 1826-1832.
- Mucchielli A. (dir.) (2002). *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*. Paris, Armand Colin.
- Mucchielli, A. (1996). Pour des recherches en communication. *Communication & organisation*, n° 10. <http://communicationorganisation.revues.org/1877>
- Mucchielli, A. (1999). *Théorie systémique des communications. Principes et applications*. Paris, Dunod.
- Mucchielli, A. (2006). Deux modèles constructivistes pour le diagnostic des communications organisationnelles. *Communication & organisation*, n° 30, 12-46. <http://communicationorganisation.revues.org/3442>
- Mucchielli, A. (2009). *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*. Paris, Armand Colin
- Mucchielli, A. (2009). Q. Dans A. Mucchielli (dir), *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines* (p. 202-212). Paris, Armand Colin. <https://doi.org/10.3917/arco.mucch.2009.02.0202>

- Mucchielli, A. (2016). L'approche communicationnelle. Dans : J.-F. Dortier (dir.), *La Communication : Des relations interpersonnelles aux réseaux sociaux* (p. 184-195). Auxerre, Éditions Sciences Humaines. <https://doi.org/10.3917/sh.dorti.2016.02.0184>
- Munar Suard, L. et Lebeer, G. (2006). L'engagement subjectif dans les activités de nettoyage et de gardiennage. *Travail emploi formation*, 6, 93-111.
- Murphy, K. M., & Topel, R. H. (2006). The value of health and longevity. *Journal of political Economy*, 114(5), 871-904.
- Nabe-Nielsen, K., Garde, A. H., Tüchsen, F., Høgh, A., & Diderichsen, F. (2008). Cardiovascular risk factors and primary selection into shift work. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 206-212.
- N'Da, P. (2015). *Recherche et méthodologie en sciences sociales et humaines : réussir sa thèse, son mémoire de master ou professionnel, et son article*. Paris, L'Harmattan.
- Nicolas, E. (2014). Chapitre 9. Le recrutement. Dans E. Nicolas (dir.), *Gestion des ressources humaines* (p. 166-185). Paris, Dunod.
- Nicot, A. M. et Roux, C. (dir.). (2008). *Pénibilité au travail : une approche par les processus d'usure et les itinéraires professionnels*. Lyon, éditions ANACT.
- Odena, O. (2009). *Early music education as a tool for inclusion and respect for diversity: study paper for the Bernard van Leer Foundation*. University of Brighton and Bernard van Leer Foundation, Brighton, UK.
- Olry-Louis, I. et Chabrol C. (dir.) (2007). *Interactions communicatives et Psychologie : approches actuelles*. Paris, Presse Sorbonne Nouvelle. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00710627/document>
- Osterman, P. (1994). Supervision, discretion, and work organization. *The American Economic Review*, 84(2), 380-384.
- Paillé, P. et Mucchielli, A. (2003). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Paris, Armand Colin.
- Paillé, P. et Mucchielli, A. (2021). Chapitre 12. L'analyse thématique. Dans P. Paillé et A. Mucchielli (dir.), *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (p. 269-357). Paris, Armand Colin.
- Paillé, P. et Mucchielli, A. (2021). Chapitre 3. L'être essentiel de l'analyse qualitative. Dans P. Paillé et A. Mucchielli (dir.), *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (p. 73-102). Paris, Armand Colin.
- Pal, S. et Saksvik, P. Y. (2008). Work-Family Conflict and Psychological Work Environment Stressors as Predictors of Job Stress in a Cross-Cultural Study », *International Journal of Stress Management*, 15, 2008, p. 22-42.
- Parent, B. (2004). Une approche du champ de la communication organisationnelle aux États-Unis. *Communication & organisation*, n°25. <https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.2958>

- Payet, J. P. (1997). Le « sale boulot » : Division morale du travail dans un collège en banlieue. *Les Annales de la recherche urbaine* (p. 19-31) 75(1). Persée-Portail des revues scientifiques en SHS.
- Pelletier, J. (2015). La QVT, une voie pour innover. *La revue des Conditions de Travail*, ANACT
- Peretti, J. (2019). Chapitre 19. Information et communication dans l'entreprise. Dans J. Peretti (dir.), *Ressources humaines : Le manuel de référence - Label Fnege 2018* (p. 591-620). Paris, Vuibert.
- Picard, D. et Marc, E. (2015a). Chapitre premier. La notion de conflit. Dans D. Picard (dir.), *Les conflits relationnels* (p. 7-17). Paris, Presses Universitaires de France.
- Picard, D. et Marc, E. (2015b). Chapitre VII. Les conflits au travail. Dans D. Picard (dir.), *Les conflits relationnels* (p. 104-119). Paris, Presses Universitaires de France.
- Poilpot-Rocaboy G. (2010). Comprendre la violence au travail : le cas du harcèlement psychologique. *Humanisme et entreprise*, n°1, 9-24.
- Poilpot-Rocaboy, G., Dumas, M., Dedessus-Le-Moustier, N. et Chevance, A. (2017). Dimensions du temps de travail et pénibilité : Repérage des risques et des actions proposées. *Revue de gestion des ressources humaines*, 103(1), 3-19. <https://doi.org/10.3917/grhu.103.0003>
- Preston, S. (1975). The Changing Relation between Mortality and Level of Economic Development. *Population Studies*, 29(2), 231-248
- Quéinnec, Y., Teiger, C. et de Terssac, G. (1992). *Repères pour négocier le travail posté*. Toulouse, Octarès Éditions.
- Quivy, R. et Van Campenhoudt, L. (1988). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris, Bordas.
- Quivy, R. et Van Campenhoudt, L. (2006). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris, Dunod.
- Raveyre, M. et Ughetto P. (2002). Les restructurations hospitalières : la place des aspects liés au travail. Dans C. Vincent, P. Volovitch (dir.), *Les syndicats face aux restructurations hospitalières*, IRES, Rapport pour la DREES/Mire, Ministère de l'Emploi et de la Solidarité, France.
- Ray, J. (2009). Les libertés dans l'entreprise. *Pouvoirs*, 130, 127-142. <https://doi.org/10.3917/pouv.130.0127>
- Raymond, A., Muñoz, J. et Blanc, H. (2003). Mémoire, flexibilité et risque professionnel. *Connexions*, n°80, 125-135. <https://doi.org/10.3917/cnx.080.0125>
- Razouk, S. (2016). L'expression des promesses des entreprises confrontées à la souffrance au travail : entre nouvelles formes et défis communicationnels. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, n°9. <https://doi.org/10.4000/rfsic.2360>
- Reix, R. (1979). Marchés et organisations hiérarchisées. A propos d'un ouvrage d'O.E. Williamson. *Revue d'économie industrielle*, 8(1), 110-113.

Renault, E. (2009, 9 et 10 octobre). L'invisibilisation du travail et ses échos philosophiques [Communication orale]. Colloque Le travail ou l'expérience de la nécessité, Université de Nantes.

Resweber, J.-P. (1995). *La recherche-action*. Paris, Presses universitaires de France.

Rhoades, L. et Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714

Ribert-Van De Weerdt, C. (2007). La « Contagion émotionnelle » et ses impacts sur l'activité et la santé de salariés d'un service de réclamations. *Actes du congrès EPIQUE'07*, Nantes, 11-13 sept. 2007.

Ripon, A. (1983). *La qualité de la vie de travail*. Paris PUF.

Rizzo, L. et Spitz, E. (2002). Qualité de vie, santé et maladie. *Traité de psychologie de la santé*, 283-299.

Routier, C. et d'Arripe, A. (2010). *Communication et santé : enjeux contemporains*. Villeneuve-d'Ascq. Lille, Presses Universitaires du Septentrion.

Roy, S. (2003). L'étude de cas. Dans B. Gauthier (dir.), *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données* (4ème édition) (p.159-189). Québec, Presses de l'Université du Québec.

Sanders, C. (2010). Working out back: The veterinary technician and “dirty work”. *Journal of Contemporary Ethnography*, 39, 243-272.

Sarthou-Lajus, N. (2010). Pénibilité du travail. *Études*, 413, 436-438. <https://doi.org/10.3917/etu.4135.0436>

Sauvayre, R. (2013). *Les méthodes de l'entretien en sciences sociales*. Paris, Dunod.

Sauvayre, R. (2021). Chapitre 10. Suivre et analyser vos entretiens. Dans : R. Sauvayre (dir.) *Initiation à l'entretien en sciences sociales : Méthodes, applications pratiques et QCM* (p. 176-185). Paris, Armand Colin.

Sauvayre, R. (2021). Chapitre 3. Le guide d'entretien. Dans R. Sauvayre (dir.) *Initiation à l'entretien en sciences sociales : Méthodes, applications pratiques et QCM* (p. 29-60). Paris, Armand Colin.

Savoie-Zajc, L. (2019). Les pratiques des chercheurs liées au soutien de la rigueur dans leur recherche : une analyse d'articles de Recherches qualitatives parus entre 2010 et 2017. *Recherches qualitatives*, 38(1), 32–52. <https://doi.org/10.7202/1059646ar>

Savoie-Zajc, L. et Karsenti, T. (2004). La méthodologie. Dans T. Karsenti et L. Savoie-Zajc (dir.), *La recherche en éducation : étapes et approches* (p. 109-121). Sherbrooke, Éditions du CRP.

Schön, D. A. (1994). *Le praticien réflexif. À la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel*. Montréal : Editions Logiques

Seiller, P. et Silvera, R. (2020). Sales boulots. *Travail, genre et sociétés*, 43, 25-30. <https://doi.org/10.3917/tgs.043.0025>

- Seiller, P. et Silvera, R. (2020). Sales boulots. *Travail, genre et sociétés*, 43, 25-30. <https://doi.org/10.3917/tgs.043.0025>
- Shaw, I. (2004). Doctors, “dirty work” patients, and “revolving doors”. *Qualitative Health Research*, 14, 1032-1045
- Simonet, M. (2010). *Le travail bénévole. Engagement citoyen ou travail gratuit ?*. Paris, La Dispute, coll. « Travail et salariat »
- Singly (de) F. (2001). *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*. Paris, Nathan Université.
- Soares, A. (2012). When Darkness Comes. Dans N. Tehrani (dir.), *Workplace Bullying, Symptoms and Solutions* (p. 67-80). London, Routledge.
- Soulé, B. (2007). Observation participante ou participation observante ? Usages et justifications de la notion de participation observante en sciences sociales. *Recherches qualitatives*, 27(1), 127-140.
- Srpová, M. (1995). Les interactions non-verbales dans la communication interculturelle. *La Linguistique*, 31(2), 79–87. <http://www.jstor.org/stable/30249084>
- Stacey, C. (2005). Finding dignity in dirty work: The constraints and rewards of low-wage home care labour. *Sociology of Health & Illness*, 27, 831-854.
- Stafford, M. C. et Scott, R. R. (1986). Stigma, deviance, and social control: Some conceptual issues. Dans S. Ainsley, G. Becker, L. Coleman (dir.), *The dilemma of difference: A multidisciplinary view of stigma* (p. 77-91). Boston, MA : Springer US.
- St-Onge, S. et Provost, L. (2014). L'identité professionnelle des gestionnaires des organisations de la santé : un sale boulot requérant un courage managérial ? *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, n°16. <https://doi.org/10.4000/pistes.4038>
- Strauss, A. (1992), *La trame de la négociation. Sociologie qualitative et interactionnisme*. Paris, L'Harmattan.
- Struillou, Y. (2003). *Pénibilité et retraite*. Conseil d'orientation des retraites, France. <https://www.cor-retraites.fr/documents/fiches/avril-2003-penibilite-et-retraite>
- Sutter, P. (2012). *Evaluer le sentiment d'appartenance au travail*.
- Taskin, L. (2012). *Déspatialisation : Enjeux organisationnels et managériaux*. Saarbrücken, Editions Universitaires Européennes
- Taskin, L. et Tremblay, D. G. (2008). Une critique scientifique constructive pour comprendre de nouveaux enjeux organisationnels. *Gestion 2000*, 25(6), 15.
- Taylor J.-R. (1993). La dynamique de changement organisationnel une théorie conversation/texte de la communication et ses implications. *Communication & organisation*, n° 3, 56-91. <http://communicationorganisation.revues.org/1619>
- Taylor, D. et Newton-West A. (1994). *Gigolos. The Secret Lives of Men Who Service Women*. Boston, Mt. Yvy Press.

Taylor, J. R. et Van Every, E. J. (2000). *The emergent organization: Communication as its site and surface*. Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

Tchankam, J., Ndoume Essingone, H. et Tchagang, E. (2020). Chapitre 14. Portée et limites de la recherche qualitative. Dans S. Frimousse (dir.), *Produire du savoir et de l'action : Le vademecum du dirigeant-chercheur* (p. 165-174). Caen, EMS Editions. <https://doi.org/10.3917/ems.peret.2020.01.0165>

Teiger, C., Cloutier, E. et David, H. (2005). Les activités de soins à domicile : soigner et prendre soin. Dans M. Cerf et P. Falzon (dir.), *Situations de service : travailler dans l'interaction* (p. 179-204). Paris, Puf.

Teiger, C., et Laville, A. (1991). L'apprentissage de l'analyse ergonomique du travail, outil d'une formation pour l'action. *Travail et emploi*, 47(1), 53-62.

Terrisse, A. (2002). Entre unicité et pluralité : une synthèse impossible. Dans J.-F. Marcel (dir.), *Les sciences de l'éducation : des recherches, une discipline* (p. 233-250). Paris : L'Harmattan.

Tétreault, S. (2014). Entretien de recherche. Dans Sylvie Tétreault (dir.), *Guide pratique de recherche en réadaptation* (p. 215-245). Louvain-la-Neuve : De Boeck Supérieur. <https://doi.org/10.3917/dbu.guill.2014.01.0215>

Théofilou, P. (2013). Quality of life: definition and measurement. *Europe's journal of psychology*, 9(1), 137-152

Thiebaut, X. (2022). La Qualité de Vie au Travail comme démarche de transformation de l'ESAT. *Projectics / Proyéctica / Projectique*, S, 155-177. <https://doi.org/10.3917/proj.hs03.0155>

Thorsrud, E. (1979). Qualité de la vie au travail, signe d'une évolution culturelle. *La Qualité de la vie au travail, la Scène canadienne*, 2(4), 26-27

Vacher, B. (2008). L'agencement de recherche en communication organisationnelle : une façon méthodique de mener une recherche action. Dans A. Bouzon et V. Meyer (dir.), *La recherche-action en communication organisationnelle* (p. 19-35). Paris, L'Harmattan, Collection Communication et Civilisation.

Vagharseyyedin, S. A., Vanaki, Z. et Mohammadi, E. (2011). Quality of work life: Experiences of Iranian nurses. *Nursing & Health Sciences*, 13(1), 65–75. <https://doi.org/10.1111/j.1442-2018.2011.00581.x>

Valeyre, A. (2004). Les nouvelles formes d'intensification du travail industriel : logiques technologiques, organisationnelles et économiques. *Économies et sociétés. Série AB, Économie du travail*, 24, p-1993.

Van Campenhoudt, L., Marquet, J. et Quivy, R. (2017). Deuxième étape – L'exploration. Dans L. Van Campenhoudt, J. Marquet et R. Quivy (dir.), *Manuel de recherche en sciences sociales* (p. 61-104). Paris : Dunod.

Van Cuyck, A. (2008). La recherche-action, instance communicationnelle et sociale du processus d'élaboration de la connaissance en action, Dans A. Bouzon et V. Meyer (dir.), *La recherche-action en communication organisationnelle* (p. 117-127). Paris, L'Harmattan, Collection Communication et Civilisation.

- Vandeveld-Rougale A. (2020). L'ombre portée par le discours managérial : ambivalence discursive et fragilisation subjective. Dans V. Carayol, V. Lépine et L. Morillon (dir.), *Le côté obscur de la communication des organisations* (p. 23-36.). Maison des sciences des l'homme de l'Aquitaine.
- Vasselin, K. (2002). 3. Faire le ménage : de la condition domestique à la revendication d'une professionnalité. Dans F. Piotet (dir.), *La révolution des métiers* (p. 77-98). Paris, Presses Universitaires de France. <https://doi.org/10.3917/puf.piote.2002.01.0077>
- Vendramin, P. et Valenduc, G. (2006). Fractures numériques, inégalités sociales et processus d'appropriation des innovations. *Terminal*, n° 95-96, 137-154
- Véricel, M. (2017). La quasi-disparition du compte de prévention de la pénibilité. *Revue de droit du travail*, n°10, 649-651.
- Verkindt, P. Y. (2003). Accident du travail et vaccination. *Revue de droit sanitaire et social*, 03, 439.
- Vogel, L. (2004). Danger de régression sociale : la révision de la directive sur le temps de travail. *Newsletter du Bureau Technique Syndical Européen pour la Santé et la Sécurité*, n° 26, 12-14.
- Volkoff, S. (2006). « Montrer » la pénibilité : le parcours professionnel des éboueurs. *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°163, 62-71. <https://doi.org/10.3917/arss.163.0062>
- Volkoff, S., Molinié, A.-F. et Jolivet, A. (2000). *Efficaces à tout âge ? Vieillesse démographique et activités du travail*. Paris, La Documentation française.
- Vuattoux, J. (2020). Gérer les risques psychosociaux dans les organisations ? État de l'art pour un contrôle de gestion des RPS. *Revue de l'organisation responsable*, 15, 7-14. <https://doi.org/10.3917/ror.153.0007>
- Walton, P. D. (1974). The genetics of stomatal length and frequency in clones of *Bromus inermis* and the relationships between these traits and yield. *Canadian Journal of Plant Science*, 54(4), 749-754.
- Watzlawick, P., Jackson D. et Beavin, H. (1972). *Une logique de la communication*. Paris, Seuil
- Weick K.E., Sutcliffe K.M. et Obstfeld D. (2005). Organizing and the process of sensemaking. *Organization Science*, 16(4), 409-421.
- Womack, J. P., Jones, D. T., Roos, D. (1990). *The Machine that changed the World*. Rawson Associates, New York.
- Woodward, J. (1965). *Industrial Organization: theory and practice*. Oxford University Press, Oxford.
- Yin, R.K. (2009). *Case Study Research. Design and Methods, 4th edition*. London, Sage Publications
- Young E. A., Garfinkel, S. N. et Liberzon, I. (2009). Stress and Anxiety Disorders. Dans D. W. Pfaff, P. A. Arnold, E. S. Fahrback, A. M. Etgen et R. T. Rubin (dir.), *Hormones, Brain and Behavior*. San Diego, Academic Press.

Zarifian, P. (1995). *Le travail et l'événement*. Paris, L'Harmattan.