

## **Les employés de travail & santé...**

Si l'on se reporte aux données relatives à l'espérance de vie en fonction de la catégorie sociale, on observe qu'en termes de longévité, la situation des employés n'est guère plus enviable que celle des ouvriers. Si les ouvriers ont l'espérance de vie à la naissance la plus courte parmi les actifs, avec 74 ans pour les hommes, les employés, quant à eux, ne les devancent que d'une année : 75 ans pour les hommes au cours de la période 1991-1999. Côté féminin, les employées qui, nous le verrons, sont majoritaires au sein de la profession, ont une espérance de vie bien supérieure à leurs collègues masculins (83,5 ans, soit environ huit années de plus).

Bien qu'il faille souligner le caractère hétérogène du monde des employés, avec sa diversité d'emplois et de tâches, impliquant nécessairement des conditions de travail qui sont parfois difficilement comparables, il semble, au regard des chiffres de la mortalité, que la situation des employés se soit progressivement rapprochée de celle de la classe ouvrière. Tel est le cas,

tout du moins, pour un certain nombre d'employés de commerces et de services, a priori plus exposés aux pénibilités que ne peuvent l'être la plupart des employés administratifs.

Nous tâcherons, après une présentation globale du monde des employés et de la nature de leur travail, de voir, non seulement, comment cette catégorie de salariés se décompose (services, commerces, administrations...), mais aussi, et surtout, comment le travail d'employé, à des degrés divers selon les fonctions occupées, peut lui aussi avoir un impact sur la santé des salariés.

## 1 - *Les employés en France*<sup>1</sup>

Comme le souligne A. Chenu en introduction de son travail sur les employés en France, « *parmi tous les termes qui nous permettent de décrire les sociétés contemporaines et de nous situer en leur sein, le mot « employé » apparait comme un des plus flous* »<sup>2</sup>.

Pour autant, la catégorie sociale que ce mot désigne n'est pas sans cohésion, et son poids démographique est considérable, quelles que soient les conventions statistiques qu'on retient pour l'évaluer.

### *Un monde de femmes...*

Au recensement de la population de 1999, l'effectif du groupe socioprofessionnel des employés tel que le définit l'INSEE avoisine les huit millions, soit près d'un million de plus que celui des ouvriers. Cependant la grande différence entre ces deux ensembles est que trois employés sur quatre sont des femmes, alors que, sur cinq ouvriers, on ne compte qu'une ouvrière. Réfléchir sur la place des employés dans l'espace social implique donc de prendre en considération deux caractéristiques : le monde social contemporain est, dans une certaine mesure, postindustriel, et la plupart des femmes y exercent une activité professionnelle.

---

<sup>1</sup> Nous appuierons principalement sur les travaux d'Alain Chenu ; notamment A. Chenu, *Sociologie des employés*, Ed. La Découverte, Paris, 2005.

<sup>2</sup> A. Chenu, *Sociologie des employés*, *op. cit.*, p. 3.

La secrétaire, le facteur, l'employé de banque, la caissière et l'employé de grande surface, l'employé(e) des petits commerces ou des magasins, l'aide soignante, l'assistante maternelle, la femme de ménage sont les figures les plus emblématiques du monde des employés. Nous sommes ici en présence d'un monde stratifié, avec son aristocratie des emplois administratifs et son prolétariat des services (et commerces...), un monde ni plus ni moins hétérogène que le monde ouvrier, deux univers socioprofessionnels aujourd'hui largement entremêlés, surexposés l'un comme l'autre au risque du chômage et de la précarité.

Les employés forment une catégorie du monde social qu'il ne faut pas percevoir comme un donné, mais davantage comme le résultat historiquement changeant de multiples interactions et de luttes de classement à l'intérieur même de ce monde. Dans le foisonnement des variantes et constructions particulières de cette catégorie, et devant l'imprécision qui entoure le terme d'« employé », A. Chenu nous aide à déceler trois traits relativement stables, communs à l'ensemble des professions ou emplois ordinairement inscrits dans l'univers des employés. Première caractéristique, les employés sont des salariés : en français, dans une acception large, « employé » équivaut généralement à « salarié » (personne rétribuée par un employeur – patron, entrepreneur). Ils se distinguent, d'autre part, de la *classe ouvrière*, plus orientée vers le travail manuel et industriel. Enfin, ils forment une catégorie qui se différencie (ce qui n'était pas le cas au 19<sup>ème</sup> siècle, où les « cols blancs » étaient encore minoritaires) de celle des cadres et autres salariés à haut niveau de certification scolaire ou universitaire.

En définitive, le mot employé renvoie à tout un ensemble d'emplois peu ou pas qualifiés de l'administration, du commerce, en passant par les services.

### *Des fonctions subalternes*

S'il existe, au-delà de la diversité des métiers et en dépit de l'hétérogénéité de la profession, un trait commun à l'ensemble des salariés et des salariées qui exercent des fonctions d'employé(e), c'est certainement le suivant : le travail d'employé, tel qu'il est pratiqué, est avant tout *un travail de subalterne*. En cela, il ne se distingue guère du travail ouvrier, qui se résume bien souvent à un strict travail d'exécution, fortement encadré, où l'espace de liberté est plus que réduit. La distinction entre employés et ouvriers, sur un plan professionnel, se situera plus au niveau de l'essence même du travail, sur la nature des tâches à effectuer : quand l'ouvrier, lui, sera affairé à une activité productive essentiellement manuelle,

l'employé, quant à lui, sera plus occupé à traiter une matière abstraite, de l'information (nous verrons par la suite que certains employés, toutefois, exercent aussi des tâches physiques, de la manutention : employés commerciaux de la grande distribution par exemple).

En tant que *salariés subalternes non manuels*<sup>3</sup>, les employés constituent donc un monde à part entière, qui s'est progressivement construit par opposition aux « cadres » (non subalternes) et aux non-salariés (agriculteurs, artisans, commerçants...).

## 2 - Le travail des employés

### *Hétérogénéité des situations professionnelles*

Essayer de décrire, de façon générale, en quoi consiste le travail des employés, est un exercice qui peut s'avérer compliqué étant donné l'importante hétérogénéité des situations professionnelles : nature des tâches, statuts, grande diversité des espaces de travail (bureaux, commerces, administrations), sans compter la forte mobilité de certaines fractions d'employés. Analyser avec justesse ce que peut être la nature du travail des employés ne saurait donc se faire sans la prise en considération de cette importante hétérogénéité des situations de travail<sup>4</sup>.

Plus encore que dans d'autres catégories socioprofessionnelles, les situations et les devenir socioprofessionnels des employés ne peuvent être appréhendés de manière globale ; les évolutions qui se dessinent au sein des administrations (bureaux, etc.), dans le commerce ou les services n'ont que peu de rapport entre elles.

Si l'on fait un peu d'Histoire afin de mieux saisir ces évolutions, mais aussi toute la diversité du groupe professionnel « employés », on notera que dans le courant des années 1960, les « spécialistes » du monde social mettaient en avant la « prolétarianisation » des employé(e)s de

---

<sup>3</sup> Définition INSEE (nomenclature CSP).

<sup>4</sup> A propos de l'hétérogénéité des situations de travail, v. S. Bosc, *stratification et classes sociales*, Armand Colin, Paris, 2008, p. 118 à 125.

bureau. Auréolés dans le passé de la confiance que leur accordaient leurs employeurs et d'un niveau de formation et d'instruction (rédiger, classer, etc.) peu répandu en dehors du monde des lettrés, ils perdaient petit à petit ce statut privilégié : le développement de la scolarité dévalorisait leurs compétences et la parcellarisation grandissante des tâches, la croissance des effectifs et la montée en puissance du salariat féminin contribuaient à déclasser leur statut.

Cependant, depuis les années 1970, les évolutions enregistrées ont de nouveau changé la donne. L'essor de l'informatisation ainsi que de la polyactivité a dans l'ensemble valorisé le travail de bureau, et si l'on parle aujourd'hui d'*OS du tertiaire*, c'est pour désigner d'autres catégories d'employés.

La diversité des situations de travail - et des conditions dans lesquelles il s'exerce - que nous évoquons apparaît assez nettement dans le secteur commercial. En effet, peu de choses en commun rassemblent les vendeurs des petites unités commerciales et les employés de la grande distribution. Ceux-ci (caissières, manutentionnaires) représentent une main d'œuvre peu qualifiée et flexible soumise à un rythme de travail élevé ou à des tâches physiquement pénibles.

L'hétérogénéité du monde des employés se mesure encore davantage dans les métiers des services, et plus particulièrement dans la catégorie regroupant les « personnels de services aux particuliers » : entre une coiffeuse, une concierge, ou une femme de ménage, les points communs sont à chercher...

La pluralité des situations de travail, chez les employés, est parfois telle que même au sein d'une même profession, le statut et les conditions de travail peuvent prendre des chemins radicalement opposés. C'est le cas, par exemple, des serveurs et commis de la restauration : style, élégance, raffinement et savoir-faire relationnel dans les restaurants de haute gamme ; a contrario, dans les selfs et autres fast-food, le métier de serveur se résume à un travail taylorisé, sous la menace constante de la précarité.

## *Comprendre et analyser le travail d'employé*

Pour mieux saisir la nature du travail des employés, comprendre en quoi il consiste, malgré la variabilité des situations professionnelles qui, on le sait, a tendance à contrecarrer les tentatives d'analyses globales, peut être est il nécessaire de caractériser, d'abord, les objets et moyens de travail des employés, et, dans un second temps, la place des employés au sein des organisations qui les salarient<sup>5</sup>.

Alors que les objets sur lesquels interviennent les ouvriers sont essentiellement des objets matériels, qu'ils manipulent ou qu'ils produisent à la force de leurs bras (travail manuel), les objets de travail des employés, eux, sont principalement des informations et des personnes.

L'analogie entre ouvriers et employés fonctionne mieux lorsque l'on considère les places respectives qui leurs sont attribuées à l'intérieur des organisations où ils travaillent : employés et ouvriers ont en commun d'être des salariés occupant une position subordonnée, laissant peu de part à l'initiative personnelle. Tous deux sont des subalternes, d'un niveau de qualification relativement faible (l'un expliquant l'autre...). Les uns et les autres se différencient, au long d'échelles combinant position hiérarchique ou statut et degré d'expertise technique, des salariés d'un niveau immédiatement supérieur (« professions intermédiaires » de l'administration, du commerce et des services, « techniciens » et « agents de maîtrise »).

A plusieurs reprises, nous avons usé du parallèle entre les situations professionnelles des employés et celles des ouvriers. L'étude comparative de ces deux catégories de travailleurs subalternes (et les similitudes, ou les divergences qui en ressortent) peut nous permettre, semble-t-il, de mieux comprendre quelle est la nature du travail des employés.

Aussi, avant d'examiner ce que sont concrètement les conditions de travail des employés, secteur par secteur, puis les répercussions que celles-ci peuvent avoir sur la santé des salarié(e)s, commençons par quelques considérations générales, à portée plus théorique, qui

---

<sup>5</sup> Deux auteurs ont apporté une contribution majeure à l'analyse des *objets* et des *moyens de travail* des employés. L'Anglais C. Babbage, précurseur de l'informatique, fut le premier à mettre en relief une série de traits communs à la technologie du traitement de la « matière matérielle » et à celle du traitement de l'information, qui occupe de nos jours une grande partie du temps de la plupart des employés administratifs. Le sociologue français M. Halbwachs a mis l'accent sur la dimension interpersonnelle du travail des employés, qu'il caractérise comme une intervention sur « l'humanité matérialisée ».

Quant à l'analyse de *la place des employés au sein des organisations*, elle doit beaucoup à M. Weber, fondateur d'une célèbre sociologie des bureaucraties, dont les employés administratifs sont aujourd'hui les « fonctionnaires » de base.

devraient par la suite nous permettre d'interpréter avec plus de finesse les données qui ressortent du terrain (enquêtes, statistiques, etc.).

La manufacture, le machinisme et l'automatisation sont une série d'étapes qui, successivement, ont profondément marqué le processus d'industrialisation ; ces étapes concernent le traitement des supports d'information aussi bien que celui de la « matière matérielle »<sup>6</sup>. Comme le mentionne A. Chenu, « *les ouvriers qui traitent de la matière et les employés qui traitent des signes détiennent les uns et les autres une compétence intellectuelle ou symbolique et un ensemble de savoir-faire manuels ou physiquement incorporés* »<sup>7</sup>. Dépourvus de rôles d'encadrement ou de direction, limités dans leurs choix décisionnels, les uns les autres appliquent (ou exécutent !) des procédures plus ou moins standardisées en s'en tenant à ce que leurs supérieurs hiérarchiques attendent d'eux.

#### *Traitement de la matière, traitement de l'information*

Qu'il s'agisse du traitement de l'information ou du traitement de la matière, l'équipement des travailleurs et leur collaboration éventuelle sont susceptibles de prendre quatre formes principales. Décrivons-les sommairement, en suivant la chronologie proposée par Chenu.

La *production artisanale* renvoie au travail individuel faisant appel à des *outils* manuels.

Si l'on observe, par exemple, le sabotier qui fabrique un sabot ou l'employé aux écritures qui tient un livre de comptes, on verra que notre expert en sabots travaille le bois à l'aide d'une hachette, puis de différentes gouges, tandis que l'employé, en s'appuyant, certainement, sur des fiches correspondant aux ventes de la journée, inscrit des nombres à l'aide d'une plume et en effectue l'addition grâce à son cerveau<sup>8</sup>.

La *manufacture*, quant à elle, se caractérise par une *division du travail* entre des opérateurs pourvus d'*outils* manuels. Si l'on prend le cas des manufactures d'épingles, rendues célèbres

---

<sup>6</sup> A. Chenu, *op. cit.*, p. 27.

<sup>7</sup> *Ibid.*, p. 28.

<sup>8</sup> « *Dans les deux cas* », n'oublie pas de préciser Chenu, « *le travail comporte une dimension symbolique (le sabotier connaît la forme du sabot et les risques de fente du bois, l'employé connaît l'arithmétique et les règles de présentation de ses additions) et une dimension matérielle (le sabotier évide le bois et son bras et plus ou moins expert au maniement du maillet, l'employé transfère de l'encre sur le papier et sa main est entraînée à une plus ou moins belle calligraphie)* » (*Ibid.* p. 29).

par A. Smith, lorsqu'il exposait ses théories économiques<sup>9</sup>, on voit des ouvriers confectionner les pointes, d'autres les têtes. Dans une manufacture de logarithmes, par exemple, des opérations complexes sont résolues par des mathématiciens chevronnés, tandis que des employés subordonnés, d'un degré de formation inférieur, réalisent des additions et des soustractions. Ces derniers sont astreints à un travail répétitif, d'une mécanique si simple qu'il ne nécessite pas de compétences élevées, excepté celle qui exige d'eux un certain rendement, une productivité et un taux d'exactitude dignes d'une machine à compter. En se transformant, peu à peu, en véritables virtuoses d'opérations de détail qu'ils reproduisent à longueur de journée, ces salariés se retrouvent, rapidement, prisonniers du travail parcellaire (on peut faire le parallèle, ici, avec la virtuosité des employés aux écritures qui recopient des textes à longueur de journée : un exercice qui ne réclame pas un grand niveau de formation, ni une vaste culture...).

*La machine à commande manuelle*, qui évoque l'ère industrielle, est la troisième forme d'équipement que les travailleurs peuvent mobiliser pour traiter la matière et l'information.

En se servant d'une fraiseuse qu'il règle manuellement, le fraiseur creuse un bloc de métal et confectionne une pièce mécanique ; la dactylo, dans un style différent mais sur les bases du même principe, tape, à partir d'un brouillon manuscrit, une lettre à l'aide d'une machine à écrire dont elle actionne à la main les touches et le chariot.

Enfin, dernier outillage utile au traitement de la matière ou de l'information et qui caractérise l'ère informatique : la *machine pilotée par ordinateur*. Après avoir fixé, par exemple, un bloc de métal sur sa fraiseuse, un opérateur sur machine à commande numérique lance le programme qui ordonne la séquence de fabrication d'une pièce mécanique. Une secrétaire – traitement de texte –, après avoir conçu une lettre type et un fichier d'adresses grâce à son micro-ordinateur, lance l'édition et l'impression d'un *mailing personnalisé*.

---

<sup>9</sup> On pense notamment à son célèbre ouvrage sur *La richesse des nations* ...



## *Traiter de l'information : un travail mécanique et standardisé*

Le traitement de l'information, qui constitue la tâche principale des employés des différentes administrations, renferme des spécificités qui le font se distinguer particulièrement, notamment au niveau de la *forme*, du travail productif, plus centré sur l'action sur la matière.

Si l'on considère les choses du point de vue des caractéristiques les plus visibles, on observera, entre ces deux façons de travailler, des différences, non seulement, entre les équipements et les moyens de production, mais également, entre la réalité des conditions de travail (degré de dangerosité, nocivité, etc.).

La taille des objets de travail et des équipements est en règle générale plus volumineuse dans la production des biens matériels que dans le traitement de l'information. L'environnement de travail des manœuvres, qui plus est, comporte aussi sa part de dangerosité, compte tenu des outils de production mobilisés ; les mineurs sont exposés aux coups de grisou, les ouvriers de la construction et du bâtiment à des chutes. En revanche, il y a peu de chances qu'un employé administratif soit conduit aux urgences hospitalières s'il venait à recevoir sur le pied un stylo ou un de ses dossiers...

Il est vrai, d'un autre côté, que le travail industriel, se pratiquant sous des formes plus automatisées, accroît la distance entre les ouvriers et leurs équipements ; cela explique aussi la moindre fréquence des accidents du travail, même si le phénomène perdure, comme on l'a vu, dans ces secteurs professionnels. Toutefois, nous ne contredirons pas Chenu lorsqu'il affirme que « *les employés, avec leurs mains blanches et leur vêtement de ville, entretiennent un rapport à la matière qui reste dans l'ensemble nettement moins rude, moins salissant, moins dangereux, moins manuel, moins prométhéen que celui des ouvriers* »<sup>10</sup> (nous aurions préféré, néanmoins, que Chenu précise de quels types d'employés il parle ; sa description, aussi juste soit-elle, s'applique essentiellement aux salariés qui manipulent de l'information et que l'on retrouve surtout dans le secteur administratif).

Lorsqu'il traite de l'information, un employé a affaire à des signes, non à des personnes. Le traitement de l'humanité, ou de ce que Halbwachs appelle « *l'humanité matérialisée* » (traitement d'une matière humaine qui n'est certes, pas inerte, comme peut l'être la « *matière matérielle* », qui occupe les ouvriers, mais que les employés peuvent traiter aussi comme une

---

<sup>10</sup> A. Chenu, *op. cit.*, p. 32.

matière de travail à part entière, comme une chose), concerne au premier chef les employés du commerce et des services. Mais laissons ces considérations de côté pour l'instant.

A n'en point douter, un travail qui consiste à traiter de l'information (employés) et un travail qui est plus spécialisé dans le traitement de la matière (ouvriers, manœuvres) ne répondent pas aux mêmes critères de dangerosité ou de nocivité. La « brutalité » des conditions de travail, propre aux métiers manuels, n'est pas la même que dans les administrations, surtout au niveau de la pénibilité physique et des éventuels risques, déterminés par la nature des tâches à exécuter.

Cela étant dit, on ne peut, sous prétexte que les risques physiques sont quasi absents des branches administratives, occulter les méfaits, notamment du point de vue de l'état psychologique, que peut occasionner un travail qui se résume à traiter de l'information, à classer, à enregistrer, à répondre, machinalement. On peut déjà mentionner un point important qu'il nous faudra développer : considérer la souffrance au travail du seul point de vue de la pénibilité physique serait bien réducteur. Les cas récents de suicides au travail, dans certaines administrations, sont là pour nous le rappeler<sup>11</sup> ; sans compter les états dépressifs, les risques « psychosociaux » (stress au travail, charge mentale, etc.). Il est important, aussi, de comprendre que l'information, comme la matière, se prête au stockage, à la mécanisation, à l'automatisation, à des procédures standardisées, à l'industrialisation entendue au sens large du terme.

Cette approche générale de la nature du travail des employés investis essentiellement d'une mission de traitement de l'information doit à présent être relayée par une description plus détaillée du monde de l'administration et des conditions de travail que l'on y rencontre.

---

<sup>11</sup> Standardistes, téléphonistes de France Telecom, par exemple...

## *Employés administratifs*

Le monde de l'administration se différencie assez nettement de celui des services à la personne et du commerce. On peut distinguer trois niveaux de qualification et de position hiérarchique : au sommet, les *cadres*, porteur d'un pouvoir décisionnel et investis de responsabilités ; puis, comme leur nom l'indique, les *professions intermédiaires*, sans être dépossédées de toutes responsabilités et pourvues d'un certain niveau de formation, se situent dans le « ventre mou » des organisations, subordonnées aux cadres mais jouissant d'une position plus gratifiante que celle des employés, qui eux, souvent peu qualifiés, demeurent préposés aux fonctions subalternes.

Le monde des emplois administratifs est aussi traversé par un clivage entre l'emploi public et l'emploi privé (ou semi-public, plus directement exposé aux lois du marché).

Dans les années 1950, trois employés administratifs sur cinq étaient des femmes ; en l'an deux mille, la proportion s'élève à quatre sur cinq. Leur travail, en tant que salarié(e)s commis aux tâches subalternes, se limite généralement au traitement de l'information.

Le tableau suivant (p. 190) nous permet de voir comment se décomposent les emplois administratifs, avec la séparation entre le groupe des employés civils de la fonction publique et celui des employés administratifs d'entreprise.

## Les professions administratives, 1984-2000

	Effectifs (milliers)		variation annuelle (%)	proportion en 2000 (%)		
	1984	2000		femmes	jeunes (av. 35 ans)	bacheliers
<b>Employés civils de la fonct<sup>o</sup> publique</b>	<b>1010</b>	<b>1254</b>	<b>1,4</b>	<b>78,4</b>	<b>27,3</b>	<b>29,6</b>
Agents d'exploitat <sup>o</sup> PTT	125	88	- 2,2	56,4	20,9	29,7
Préposés des PTT	101	103	0,1	37,8	23,4	20,3
Agents des impôts, Trésor, douanes	78	68	- 0,9	67,5	16,6	43,4
Commis, adjoints admin.	238	494	4,7	84,4	24,8	40,1
Agents de bureau, admin.	246	125	- 4,1	71,0	31,6	33,0
<b>Employés administratifs d'entreprise</b>	<b>1934</b>	<b>2011</b>	<b>0,2</b>	<b>82,1</b>	<b>39,8</b>	<b>49,9</b>
Secrétaires	568	683	1,2	97,2	37,0	46,9
Dactylos	116	8	- 15,4	84,9	31,1	34,3
Opératrices de saisie	81	54	- 2,5	66,7	51,7	41,7
Opérateurs d'exploitation en informatique	40	32	- 1,4	87,9	44,7	34,0
Standardistes, téléphonistes	400	407	0,1	81,5	42,8	57,7
Employés services compta.	323	364	0,7	72,6	43,5	44,4
Employés admin. Divers	199	158	- 1,4	64,1	27,8	57,0
Employés de banque	118	131	0,7	78,4	25,5	50,4
Employés d'assurance	34	51	2,6	48,4	51,5	53,8
Employés des transports, agents d'accueil	53	117	5,1	76,2	53,6	55,4
<b>Prof. interm. Admin. de la fonction publique</b>	<b>281</b>	<b>312</b>	<b>0,7</b>	<b>63,9</b>	<b>16,5</b>	<b>63,7</b>
<b>Prof. interm. admin. d'entreprise</b>	<b>293</b>	<b>358</b>	<b>1,3</b>	<b>69,8</b>	<b>34,0</b>	<b>64,5</b>

Source : INSEE, enquête « Employés » (moyenne sur cinq années, 1982-1987 et 1998- 2002).

## *Public, privé...*

Les discussions autour de la fonction publique et du secteur privé prennent souvent la tonalité suivante : le public, c'est la sécurité de l'emploi, la tranquillité et la sérénité au travail, tandis que le privé est plus perçu comme une « jungle », où les exigences professionnelles sont plus élevées (pression constante), et où les conditions de travail sont plus difficiles, plus précaires<sup>12</sup>.

Pour ce qui est de la situation des employés pris dans ce clivage, ces discours, bien que réducteurs, ne sont pas totalement infondés. Le privé, en effet, reste toujours plus exposé aux lois du marché. Sur le plan de la sécurité de l'emploi, qui reste un élément essentiel pour travailler dans de bonnes conditions (l'angoisse de perdre son emploi, l'absence de garanties professionnelles à long terme, le rapport incertain à l'avenir, etc., n'est certainement pas sans effets sur la santé des salariés), le public, dans l'ensemble, offre plus de garanties. Tous les employés de l'Etat ou des collectivités territoriales ne sont pas des fonctionnaires, cependant la précarité les affecte moins que leurs homologues du secteur privé. Au recensement de 1999, le taux de chômage est de 6,8 % parmi les employés civils et agents de service de la fonction publique et de 19,4 % parmi les employés administratifs d'entreprise<sup>13</sup>. Or, les conséquences de l'emploi précaire sur la santé des salariés qui y sont régulièrement confrontés sont clairement établies, de même que la surmortalité liée au chômage. Nous serons amenés à développer ces aspects dans un chapitre à part entière.

---

<sup>12</sup> V. à ce sujet le paragraphe de Volkoff & Gollac, portant sur les avantages, mais aussi les exigences du service public (in *Les conditions de travail*, *op. cit.*, p. 58,59).

<sup>13</sup> Chiffres présentés par A. Chenu, in *sociologie des employés*, *op. cit.*, p. 47.

### 3 - Conditions de travail...et santé<sup>14</sup>

Au-delà des dissemblances qui apparaissent, du point de vue des situations professionnelles, entre la fonction publique et le privé, il semblerait que les employés administratifs, dans l'ensemble, ne fassent pas partie des salariés (subalternes et peu qualifiés) les plus exposés aux risques professionnels (notamment du point de vue de la pénibilité physique, accidents, etc.).

Le secrétariat, par exemple, emploi éminemment féminin (représentation et parure obligent !), renvoie à des tâches qui permettent difficilement la comparaison, en termes de pénibilités, d'usure au travail, de vieillissement précoce, avec celles qui persistent, par exemple, dans les milieux ouvriers ; l'appellation de « secrétaire » renvoie à des fonctions floues et variées, mais, chose importante, elle offre la possibilité d'une relative autonomie professionnelle, autonomie qui fait par ailleurs cruellement défaut à l'ensemble des salariés subalternes peu qualifiés. Le personnage de la secrétaire, en outre, est souvent doté d'un fort pouvoir de séduction qui lui offre la possibilité de s'affranchir, parfois, de son rôle subalterne (dominé) en dépit de l'insuffisance de ses compétences techniques en matière de travail de bureau.

Le travail d'employé administratif, toutefois, bien qu'il préserve des pénibilités physiques et des risques importants (AT par exemple) ne peut être présenté comme un travail captivant et attrayant à tout point de vue, se réalisant dans l'autonomie la plus parfaite ; il est d'ailleurs rarissime qu'il se résume à des activités gratifiantes et valorisantes, favorables à l'épanouissement professionnel, sources de satisfactions et porteuses de sens pour les salariés. Si pénibilités, contraintes, risques, notamment psychosociaux (charge mentale) il y a, ces difficultés résultent autant des conditions de travail que les salariés rencontrent (ou supportent) au quotidien que de la nature spécifique de leur travail, de la singularité des tâches qui leur sont confiées, de leur statut.

Du point de vue de l'analyse des conditions de travail des emplois administratifs, deux éléments majeurs, pouvant être sources de nuisances et de nocivités, doivent être retenus et intégrés : premier élément, les employés des administrations ne sont pas épargnés des lois de l'intensification du travail. Parmi les critères permettant d'évaluer celle-ci, « *devoir*

---

<sup>14</sup> Enquêtes sur lesquelles nous allons principalement nous appuyer : Enquêtes *Conditions de travail selon CSP* (1984, 1991, 1998, 2005) ; publications DARES, *Premières synthèses*, janvier 2007 : « *conditions de travail, les marges de manœuvre en léger recul* » ; « *l'exposition aux risques et aux pénibilités du travail de 1994 à 2003* » in *Données sociales – La société française édition 2006*, INSEE, Paris, pages 385- 393.

*fréquemment abandonner une tâche pour une autre plus urgente* », « *changer de poste en fonction des besoins de l'entreprise* », ou encore « *avoir un rythme de travail imposé par une demande extérieure à satisfaire immédiatement* » sont ceux qui, par leurs aspects contraignants, semblent affecter en premier lieu ces salarié(e)s.

A l'intensification du travail s'ajoutent des contraintes pesant sur les marges de manœuvre et la latitude décisionnelle dont bénéficient les employés. Et la sphère d'autonomie est bien réduite, si on la compare à celle des emplois plus qualifiés (cadres, professions intermédiaires). Une part non négligeable d'employés administratifs, par exemple, reçoit des indications précises sur la manière de procéder, ou demeurent dans l'impossibilité de faire varier les délais fixés pour faire le travail.

C'est une hypothèse dont il serait intéressant de vérifier la validité et la pertinence, mais il nous semble, suite à cette description des contraintes organisationnelles que peuvent rencontrer certains employés, que ces mesures coercitives, véritables entraves à l'autonomie professionnelle, soient amplifiées, ou plutôt, rendues moins supportables, par le fait que le travail d'employé reste avant tout un travail de subalterne, parfois standardisé, machinal, répétitif et donc peu créatif (et inversement : c'est parce que le travail d'employé est rébarbatif et qu'il ne requiert pas de hautes qualifications qu'il se voit imposer cet encadrement strict, meilleur garant d'une efficacité et d'une productivité ?).

Disons que l'essence même du travail d'employé, lorsqu'il se limite au seul traitement de l'information, peut rapidement entraîner les salariés dans un mode de fonctionnement très automatisé, voire dans des postures professionnelles et dans des procédures standardisées répondant d'une logique industrielle (intensification, productivité, délais, etc.).

*Cette mécanisation des opérations de l'esprit*, qui réclame une sollicitation très machinale, donc peu créative, des fonctions intellectuelles, ne se distancie guère, sur le fond, de la façon dont le travailleur manuel est tenu et contraint de mobiliser, voire de détériorer ses potentialités physiques ; si ce dernier, subalterne des métiers physiques, mortifie son corps à l'usine ou au chantier, l'employé, lui (ou elle), non manuel, mais subordonné aux tâches intellectuelles les plus automatisées, réduit, au fil du temps, à une mécanique pure ses facultés de penser, d'imaginer, de produire des concepts lui appartenant, fruits de son abstraction. Il est encadré, son travail lui est dicté, toute son inventivité n'est qu'au service de la logique administrative et bureaucratique, et il est d'autant plus parfait qu'il est plus borné et plus incomplet.

Les employés de commerce et ceux des services rendus aux personnes sont par excellence les spécialistes du traitement de l'*humanité matérialisée*<sup>15</sup>. Moins lettrés et perçus comme moins typiquement « employés » que leurs collègues subalternes des tâches administratives, leur rôle est d'abord de répondre aux demandes de la clientèle et d'essayer de la satisfaire, en faisant preuve de qualités qui, généralement, ne relèvent pas d'une formation technique ou professionnelle particulière, ni d'un haut degré de formation. Pour aspirer à une embauche, cette catégorie de salariés doit donc répondre à certains critères simples et « ordinaires » (pas au sens péjoratif ou dévalorisant du terme : « simple », « ordinaire », c'est-à-dire qui ne nécessite pas un niveau de diplômes élevé) : une présentation de soi correcte, de la civilité dans l'accueil, dans le rapport et la relation aux personnes et aux clients, des compétences communes comme celles, par exemple, de savoir faire le ménage, de s'occuper d'un enfant ou d'entretenir le linge, etc....

La masse des emplois concernés n'est pas insignifiante : elle se situe autour des quatre millions<sup>16</sup>. La précarité y sévit de façon encore plus brutale que dans le monde administratif. Les employés de commerce et les personnels de services directs aux particuliers connaissent des taux de chômage très élevés (en 1999, 23% et 18% au sens du recensement) ; fait notable, aucune catégorie ouvrière ne chôme autant que les employés de commerce et le temps partiel atteint chez eux des niveaux records (45% et 54% respectivement pour l'année 2002)<sup>17</sup>.

---

<sup>15</sup> Expression de M. Halbwachs (reprise par A. chenu, in *Sociologie des employés, op. cit.*)

<sup>16</sup> En 2010, l'INSEE (enquête emploi) recense environ 28 M. de personnes actives (plus de 15 ans)...

<sup>17</sup> A. Chenu, *op. cit.*, p. 59.



## *Le poids des conditions de travail*

Nous pouvons constater, à partir des enquêtes de la DARES, une véritable prolétarianisation du monde des employés du commerce et des services, prolétarianisation qui est en partie lisible à travers la dégradation progressive des conditions de travail, signifiant, concrètement, un durcissement, depuis les années 1980, des contraintes physiques et des difficultés émanant de l'organisation du travail.

Pour preuve, sur le seul plan de la pénibilité physique, la dimension contraignante du travail, en l'espace d'une vingtaine d'années, a quasiment triplé pour ces catégories de salariés. Si en 1984, 15% d'entre eux déclaraient que l'exécution de leur travail leur imposait de *rester longtemps dans une posture pénible*, en 2005, presque 50% d'entre eux se plaignent de ce désagrément<sup>18</sup> ; il en va de même pour le fait de *devoir porter ou déplacer des charges lourdes* : en 1984, 27% d'employés de commerce et de services étaient tenus de s'employer physiquement au travail ; en 2005, ils sont presque 60% à exécuter des tâches physiques qui ne participent pas forcément à la mise en place de bonnes conditions de travail et qui, on le sait, peuvent avoir de lourdes conséquences sur leur santé (problèmes de dos, lombalgies, hernies discales, épuisement, usure précoce...).

A bien des égards, les situations professionnelles de cette catégorie d'employés se rapprochent, du point de la pénibilité, de celles que peuvent rencontrer les salariés d'exécution – ouvriers - (tableau p. 196) ; on observe une réelle distance, du point de vue de la qualité du travail et notamment des contraintes physiques à endurer, entre ces « classes populaires » (employés, ouvriers) et les autres catégories professionnelles (profession intermédiaires, cadres).

---

<sup>18</sup> Enquêtes Conditions de travail, 2005, DARES.

## EMPLOYE(E)S DU COMMERCE ET DES SERVICES :

### *DES CONDITIONS DE TRAVAIL SOUVENT PROCHES DE CELLES DES OUVRIERS*

---

<i>% de salariés qui déclarent...</i>	Employés du commerce et des services directs aux particuliers	ouvriers	autres catégories
Rester longtemps debout	77%	76%	38%
Travailler dans une posture pénible	45%	57%	26%
Porter/déplacer des charges lourdes	48%	61%	24%
Faire des mouvements douloureux ou fatigants	50%	60%	13%
Répéter toujours une même série de gestes ou d'opérations	38%	46%	18%
Manipuler des produits toxiques ou nocifs	19%	37%	15%

---

*Source : enquête DARES de 1998 sur les conditions de travail.*

Les spécificités du travail ouvrier, que nous avons examinées à loupe antérieurement (du moins du point de vue de la relation entre travail et santé), ne doivent pas faire croire à une coupure radicale vis-à-vis des autres salariés, et notamment vis-à-vis des salariés peu qualifiés du commerce et des services. Comme nous le rappelle clairement le tableau précédent, les employés de commerce et des services exercent parfois leur profession dans des conditions qui se rapprochent, sur certains points, de celles que rencontrent les ouvriers. Cette catégorie d'employés, en plus de supporter d'importantes contraintes physiques, est régulièrement astreinte à des tâches répétitives (*répéter toujours une même série de gestes et d'opérations*) ; Cet élément tend à rapprocher ces salariés subalternes, formées en majorité de femmes, des ouvrières.

Comme les ouvriers, la plupart des employé(e)s de commerce et des services connaissent un encadrement strict de leur travail et leurs marges de manœuvre sont bien restreintes : ils n'ont ni marge de liberté pour leurs horaires (ceux-ci pouvant être tardivement indiqués et strictement fixés), ni possibilité de s'interrompre dans leur travail<sup>19</sup>.

Toutefois leurs conditions de travail se différencient nettement de celles des ouvriers en ce qui concerne la dimension hygiénique, les nuisances, les risques, les déterminants du rythme de travail.

Les situations de travail répétitif sous forte contrainte de temps et exigeant de l'attention sont de plus en plus répandues dans l'univers professionnel, et tout particulièrement dans les branches qui recrutent des salariés sans grandes qualifications ; c'est, en somme, un effet habituel de la combinaison des modes d'organisation marchand et industriel-bureaucratique<sup>20</sup>. Parmi les employé(e)s de commerce, les caissières de la grande distribution subissent régulièrement ce cumul de contraintes (travail répétitif + contraintes de temps + attention soutenue) : l'utilisation du scanner rend leur travail encore plus répétitif ; toute leur attention est mobilisée pour coordonner leurs gestes avec ceux du client ; le souci d'éviter de l'attente aux caisses, la gestion des effectifs au plus juste et l'imposition de normes de production engendrent d'importantes contraintes temporelles. L'augmentation des troubles musculo-

---

<sup>19</sup> Cf. M. Gollac, S. Volkoff, *op. cit.*, p. 54.

<sup>20</sup> Dans l'automobile, pour reprendre un exemple de Gollac et Volkoff, le souci d'adapter la production à la demande conduit à proposer une gamme de modèles quasi illimitée étant donnée la combinaison de nombreuses options. Chaque voiture a sa spécificité et diffère de la précédente. Or les ouvriers de chaîne voient leur attention sollicitée en permanence. Alors que le travail demeure essentiellement répétitif, la diversité prend du temps : il faut lire les étiquettes, choisir les pièces à monter, il est difficile d'anticiper son travail puisqu'on ne sait pas exactement ce qu'on aura à faire. Cette perte de temps aggrave la pression temporelle. La combinaison travail répétitif/contraintes de temps/ attention soutenue envahit aussi le secteur tertiaire. Le traitement de formulaires administratifs sur écran entraîne souvent ce cumul.

squelettiques et autres *maladies pour efforts répétés* est largement repérable dans la plupart des professions confrontées à ce type de travail<sup>21</sup>.

Pour rester dans l'univers des grandes surfaces, on peut également évoquer le cas des employés commerciaux qui constituent une main d'œuvre faiblement qualifiée, flexible et corvéable, soumise aux exigences de la manutention (porter, ranger, mise en rayon, etc.) et donc fragilisée par ces pénibilités physiques : technicité insuffisante, urgence, environnement de travail inadapté, horaires tardifs et changeants conjuguent ici leurs effets.

Les employés des services rendus aux personnes, dont la majorité se situe à un niveau peu qualifié, connaissent peu de souplesse dans les horaires de travail<sup>22</sup>. Ils n'ont pas de liberté dans la détermination de ces horaires qui la plupart du temps sont subis. On leur impose, ils leur sont dictés, parfois tardivement. Ces contraintes maintiennent ces salariés dans une position subordonnée ou leur autonomie (comme les possibilités d'aménager leur temps au travail et en dehors) est fortement rétrécie. La gestion du temps au travail, passant, aussi, par une certaine prévisibilité des horaires (dont dépendent la gestion et l'organisation du temps personnel), est fortement encadrée.

Au sein du groupe socioprofessionnel des employés, la catégorie des personnels des services directs aux particuliers et celle qui enregistre le moins de diplômés, le plus d'immigrés (étrangers ou français par acquisition), le plus d'emplois à temps partiel. Les âges extrêmes sont aussi surreprésentés.

La description des situations professionnelles que rencontrent les employés, qu'ils remplissent le contingent des métiers subalternes des administrations, du commerce ou des services, ne saurait s'arrêter ici. Cependant, dans un souci d'approche globale (vue synthétique) de ces phénomènes de santé au travail, nous nous en tiendrons à cet ensemble de considérations.

---

<sup>21</sup> Pour plus d'éléments sur le travail des caissières (horaires, manutention, travail répétitif, machinal : d'ailleurs ne sont-elles pas progressivement remplacées par des caisses automatiques... par des machines ?), v. M. Gollac, S. Volkoff, *op. cit.*, p. 48, et A. Chenu, *op. cit.*, p. 63.

<sup>22</sup> M. Gollac, S. Volkoff, *Ibid.*