

AVANT-PROPOS DE LA RÉDACTION

Economie de service et souffrance au travail

La Revue consacre régulièrement certaines de ses pages à des articles explorant le lien entre économie et santé au travail. Ce numéro s'inscrit dans cette perspective et étudie plus spécifiquement le statut de la souffrance au travail. Ce qui nous semble particulièrement important dans ce sujet général de la santé au travail et celui particulier de la souffrance tient au fait que ces thèmes traduisent une transformation du travail et de ses exigences dans l'économie actuelle. En forçant le trait, on peut considérer que cette économie déplace progressivement la localisation de la création de valeur depuis le processus productif pur vers la gestion de la relation entre le consommateur et le fournisseur. On peut qualifier cela de montée de l'économie de service, de tertiarisation...

Or ce déplacement de la source de la valeur déplace la focale depuis une quête permanente d'efficacité et d'innovation a priori (le mode de production industriel par exemple innove en général en transformant ses moyens de production de manière à déployer dans ses systèmes de production l'innovation sélectionnée, a priori) vers une quête continue d'adaptation à une demande des clients, souvent imprévisible, peu formalisée a priori... Cela suppose de la part des « fournisseurs » une capacité d'écoute, de compréhension, de discussion, d'adaptation... extrêmement forte pour faire face à une activité particulièrement chaotique.

On comprend alors pourquoi la santé et la souffrance sont des marqueurs très pertinents de cette capacité des organisations à réussir dans cette économie servicielle: en effet, seules des organisations disposant de personnel en bonne santé peuvent s'adapter en permanence à une demande fluctuante, non pas (seulement) en volume, mais en nature. La santé des personnes au travail devient la condition de cette capacité, peut-être davantage même que leurs compétences car ces dernières sont toujours débordées par les demandes des clients, usagers, patients... Il convient donc pour les employés de pouvoir à tout moment transformer leurs schémas de pensée et d'action en acceptant de se mettre en danger par rapport à leur zones de confort classiques. Ceci ne peut être fait que par des personnes en état de le faire, en état d'accepter que leur environnement se transforme. C'est une des définitions classiques de la santé que de pouvoir, sans tomber malade, vivre dans une transformation de son environnement. La santé au travail devient alors profondément un levier de performance au travail. Mais dans le même temps, les exigences servicielles mettent les travailleurs dans des situations particulièrement exigeantes. Précisément parce que l'imprévisibilité et l'imprescriptibilité de la demande s'accroissent, mais aussi parce que la relation de service s'effectue souvent dans l'urgence et sous le regard du client lui-même, voire avec sa collaboration (pas toujours satisfaisante). De plus, les organisations impliquées dans cette économie tertiari-sée ont beaucoup de difficultés à fixer le prix de prestations peu standards, à calibrer leurs actifs sans savoir sur combien de temps la relation de service sera maintenue avec le client ni sur quel volume d'activité... Les travailleurs des services opèrent par conséquent souvent dans un registre de sous-capacité et en constante observation tout en ayant à faire face à des demandes peu précises et quelques fois contradictoires. La souffrance qui en découle

logiquement traduit la nature même de la transformation de l'économie vers cette relation de service généralisée.

La capacité des organisations à reconnaître cette souffrance au travail et à la gérer constitue alors le pendant du retour de la santé au travail comme levier de performance dans une économie de service.

Pour la rédaction,
Fabien De Geuser