

Au-delà du stress au travail

Au-delà du stress au travail

Au-delà du stress au travail

Au-delà du stress au travail

Collection « Clinique du travail »
dirigée par Yves Clot et Dominique Lhuillier

La collection accueille et valorise des travaux relatifs à la problématique « subjectivité et travail », dans une perspective pluridisciplinaire en articulation avec les préoccupations et les demandes sociales émanant des situations de travail. Le fondement commun de ces perspectives et de la collection est la priorité accordée aux situations réelles et concrètes de travail et à la visée de transformations de celles-ci.

DÉJÀ PARUS :

Jean-Luc Roger
Refaire son métier
Essais de clinique de l'activité

Dominique Lhuillier
Cliniques du travail

Louis Le Guillant
Le drame humain du travail
Essai de psychopathologie du travail

Retrouvez tous les titres parus sur : www.editions-eres.com

Extrait de la publication

Collection « Clinique du travail »
dirigée par Yves Clot et Dominique Lhuillier

La collection accueille et valorise des travaux relatifs à la problématique « subjectivité et travail », dans une perspective pluridisciplinaire en articulation avec les préoccupations et les demandes sociales émanant des situations de travail. Le fondement commun de ces perspectives et de la collection est la priorité accordée aux situations réelles et concrètes de travail et à la visée de transformations de celles-ci.

DÉJÀ PARUS :

Jean-Luc Roger
Refaire son métier
Essais de clinique de l'activité

Dominique Lhuillier
Cliniques du travail

Louis Le Guillant
Le drame humain du travail
Essai de psychopathologie du travail

Retrouvez tous les titres parus sur : www.editions-eres.com

Extrait de la publication

Collection « Clinique du travail »
dirigée par Yves Clot et Dominique Lhuillier

La collection accueille et valorise des travaux relatifs à la problématique « subjectivité et travail », dans une perspective pluridisciplinaire en articulation avec les préoccupations et les demandes sociales émanant des situations de travail. Le fondement commun de ces perspectives et de la collection est la priorité accordée aux situations réelles et concrètes de travail et à la visée de transformations de celles-ci.

DÉJÀ PARUS :

Jean-Luc Roger
Refaire son métier
Essais de clinique de l'activité

Dominique Lhuillier
Cliniques du travail

Louis Le Guillant
Le drame humain du travail
Essai de psychopathologie du travail

Retrouvez tous les titres parus sur : www.editions-eres.com

Extrait de la publication

Collection « Clinique du travail »
dirigée par Yves Clot et Dominique Lhuillier

La collection accueille et valorise des travaux relatifs à la problématique « subjectivité et travail », dans une perspective pluridisciplinaire en articulation avec les préoccupations et les demandes sociales émanant des situations de travail. Le fondement commun de ces perspectives et de la collection est la priorité accordée aux situations réelles et concrètes de travail et à la visée de transformations de celles-ci.

DÉJÀ PARUS :

Jean-Luc Roger
Refaire son métier
Essais de clinique de l'activité

Dominique Lhuillier
Cliniques du travail

Louis Le Guillant
Le drame humain du travail
Essai de psychopathologie du travail

Retrouvez tous les titres parus sur : www.editions-eres.com

Extrait de la publication

Sous la direction de
Marie Buscatto, Marc Lorient
et Jean-Marc Weller

Au-delà du stress au travail

Une sociologie des agents publics
au contact des usagers

Clinique du travail

 érès

Extrait de la publication

Sous la direction de
Marie Buscatto, Marc Lorient
et Jean-Marc Weller

Au-delà du stress au travail

Une sociologie des agents publics
au contact des usagers

Clinique du travail

 érès

Extrait de la publication

Sous la direction de
Marie Buscatto, Marc Lorient
et Jean-Marc Weller

Au-delà du stress au travail

Une sociologie des agents publics
au contact des usagers

Clinique du travail

érès

Extrait de la publication

Sous la direction de
Marie Buscatto, Marc Lorient
et Jean-Marc Weller

Au-delà du stress au travail

Une sociologie des agents publics
au contact des usagers

Clinique du travail

 érès

Extrait de la publication

Conception de la couverture :
Anne Hébert

Version PDF © Éditions érès 2012

CF - ISBN PDF : 978-2-7492-2458-9

Première édition © Éditions érès 2008

33, avenue Marcel-Dassault, 31500 Toulouse, France

www.editions-eres.com

Aux termes du Code de la propriété intellectuelle, toute reproduction ou représentation, intégrale ou partielle de la présente publication, faite par quelque procédé que ce soit (reprographie, microfilmage, scannérisation, numérisation...) sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite et constitue une contrefaçon sanctionnée par les articles L 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

L'autorisation d'effectuer des reproductions par reprographie doit être obtenue auprès du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC), 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris, tél. 01 44 07 47 70, fax 01 46 34 67 19.

Conception de la couverture :
Anne Hébert

Version PDF © Éditions érès 2012

CF - ISBN PDF : 978-2-7492-2458-9

Première édition © Éditions érès 2008

33, avenue Marcel-Dassault, 31500 Toulouse, France

www.editions-eres.com

Aux termes du Code de la propriété intellectuelle, toute reproduction ou représentation, intégrale ou partielle de la présente publication, faite par quelque procédé que ce soit (reprographie, microfilmage, scannérisation, numérisation...) sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite et constitue une contrefaçon sanctionnée par les articles L 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

L'autorisation d'effectuer des reproductions par reprographie doit être obtenue auprès du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC), 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris, tél. 01 44 07 47 70, fax 01 46 34 67 19.

Conception de la couverture :
Anne Hébert

Version PDF © Éditions érès 2012

CF - ISBN PDF : 978-2-7492-2458-9

Première édition © Éditions érès 2008

33, avenue Marcel-Dassault, 31500 Toulouse, France

www.editions-eres.com

Aux termes du Code de la propriété intellectuelle, toute reproduction ou représentation, intégrale ou partielle de la présente publication, faite par quelque procédé que ce soit (reprographie, microfilmage, scannérisation, numérisation...) sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite et constitue une contrefaçon sanctionnée par les articles L 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

L'autorisation d'effectuer des reproductions par reprographie doit être obtenue auprès du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC), 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris, tél. 01 44 07 47 70, fax 01 46 34 67 19.

Conception de la couverture :
Anne Hébert

Version PDF © Éditions érès 2012

CF - ISBN PDF : 978-2-7492-2458-9

Première édition © Éditions érès 2008

33, avenue Marcel-Dassault, 31500 Toulouse, France

www.editions-eres.com

Aux termes du Code de la propriété intellectuelle, toute reproduction ou représentation, intégrale ou partielle de la présente publication, faite par quelque procédé que ce soit (reprographie, microfilmage, scannérisation, numérisation...) sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite et constitue une contrefaçon sanctionnée par les articles L 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

L'autorisation d'effectuer des reproductions par reprographie doit être obtenue auprès du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC), 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris, tél. 01 44 07 47 70, fax 01 46 34 67 19.

Table des matières

Introduction.....	7
-------------------	---

PREMIÈRE PARTIE

LES FORMES SOCIALES DE CONSTRUCTION DU STRESS

présentée par Marc Loriol

1. L'expérience du stress, son cadre social et ses usages managériaux <i>François Sarfati</i>	23
2. Le stress se négocie-t-il ? Les ressorts d'une impossible « mise sur agenda » <i>Marie Buscatto</i>	39
3. Paroles et silences autour du suicide voyageur <i>Robin Foot</i>	57
4. Travail des affects et pratique transformatrice : de la psychiatrie à la santé mentale <i>Christian Laval</i>	75
5. La reconnaissance juridique du stress au travail <i>Marc Loriol</i>	91

DEUXIÈME PARTIE

STRESS RELATIONNEL ET PSYCHOLOGISATION SOCIALE :

UNE MISE EN PERSPECTIVE SOCIOLOGIQUE

présentée par Marie Buscatto

6. L'usage de l'analyse psychologique comme support à la gestion de la mort en unité de soins palliatifs <i>Michel Castra</i>	119
---	-----

Table des matières

Introduction.....	7
-------------------	---

PREMIÈRE PARTIE

LES FORMES SOCIALES DE CONSTRUCTION DU STRESS

présentée par Marc Loriol

1. L'expérience du stress, son cadre social et ses usages managériaux <i>François Sarfati</i>	23
2. Le stress se négocie-t-il ? Les ressorts d'une impossible « mise sur agenda » <i>Marie Buscatto</i>	39
3. Paroles et silences autour du suicide voyageur <i>Robin Foot</i>	57
4. Travail des affects et pratique transformatrice : de la psychiatrie à la santé mentale <i>Christian Laval</i>	75
5. La reconnaissance juridique du stress au travail <i>Marc Loriol</i>	91

DEUXIÈME PARTIE

STRESS RELATIONNEL ET PSYCHOLOGISATION SOCIALE :

UNE MISE EN PERSPECTIVE SOCIOLOGIQUE

présentée par Marie Buscatto

6. L'usage de l'analyse psychologique comme support à la gestion de la mort en unité de soins palliatifs <i>Michel Castra</i>	119
---	-----

Table des matières

Introduction.....	7
-------------------	---

PREMIÈRE PARTIE

LES FORMES SOCIALES DE CONSTRUCTION DU STRESS présentée par Marc Loriol

1. L'expérience du stress, son cadre social et ses usages managériaux <i>François Sarfati</i>	23
2. Le stress se négocie-t-il ? Les ressorts d'une impossible « mise sur agenda » <i>Marie Buscatto</i>	39
3. Paroles et silences autour du suicide voyageur <i>Robin Foot</i>	57
4. Travail des affects et pratique transformatrice : de la psychiatrie à la santé mentale <i>Christian Laval</i>	75
5. La reconnaissance juridique du stress au travail <i>Marc Loriol</i>	91

DEUXIÈME PARTIE

STRESS RELATIONNEL ET PSYCHOLOGISATION SOCIALE : UNE MISE EN PERSPECTIVE SOCIOLOGIQUE présentée par Marie Buscatto

6. L'usage de l'analyse psychologique comme support à la gestion de la mort en unité de soins palliatifs <i>Michel Castra</i>	119
---	-----

Table des matières

Introduction.....	7
-------------------	---

PREMIÈRE PARTIE

LES FORMES SOCIALES DE CONSTRUCTION DU STRESS présentée par Marc Loriol

1. L'expérience du stress, son cadre social et ses usages managériaux <i>François Sarfati</i>	23
2. Le stress se négocie-t-il ? Les ressorts d'une impossible « mise sur agenda » <i>Marie Buscatto</i>	39
3. Paroles et silences autour du suicide voyageur <i>Robin Foot</i>	57
4. Travail des affects et pratique transformatrice : de la psychiatrie à la santé mentale <i>Christian Laval</i>	75
5. La reconnaissance juridique du stress au travail <i>Marc Loriol</i>	91

DEUXIÈME PARTIE

STRESS RELATIONNEL ET PSYCHOLOGISATION SOCIALE : UNE MISE EN PERSPECTIVE SOCIOLOGIQUE présentée par Marie Buscatto

6. L'usage de l'analyse psychologique comme support à la gestion de la mort en unité de soins palliatifs <i>Michel Castra</i>	119
---	-----

7. Intériorisation du stress et extériorisation du trac : musiciens et musiciennes d'orchestre <i>Hyacinthe Ravet</i>	137
8. Les guichetiers de La Poste sont-ils stressés ? Contribution à une acception sociologique et clinique de la notion de <i>stress</i> <i>Fabienne Hanique</i>	155

TROISIÈME PARTIE
STRESS RELATIONNEL ET ACTIVITÉ DE TRAVAIL
présentée par Jean-Marc Weller

9. Plaintes de stress et modèle professionnel Quand les collectifs encadrent l'expression et la régulation du stress lié à la relation téléphonique <i>Valérie Boussard</i>	185
10. L'autre stress des médiatrices familiales des Caisses d'allocations familiales <i>Gilles Jeannot</i>	201
11. Travailler avec le public : contrainte ou ressource au guichet ? <i>Yasmine Siblot</i>	223
12. Qu'est-ce que le « stress » peut dire ? Économie d'une rhétorique et activités de travail : le cas des contrôleurs agricoles <i>Jean-Marc Weller</i>	243
Postface <i>Françoise Piotet</i>	261
Bibliographie.....	268
Présentation des auteurs.....	283

7. Intériorisation du stress et extériorisation du trac : musiciens et musiciennes d'orchestre <i>Hyacinthe Ravet</i>	137
8. Les guichetiers de La Poste sont-ils stressés ? Contribution à une acception sociologique et clinique de la notion de <i>stress</i> <i>Fabienne Hanique</i>	155

TROISIÈME PARTIE
STRESS RELATIONNEL ET ACTIVITÉ DE TRAVAIL
présentée par Jean-Marc Weller

9. Plaintes de stress et modèle professionnel Quand les collectifs encadrent l'expression et la régulation du stress lié à la relation téléphonique <i>Valérie Boussard</i>	185
10. L'autre stress des médiatrices familiales des Caisses d'allocations familiales <i>Gilles Jeannot</i>	201
11. Travailler avec le public : contrainte ou ressource au guichet ? <i>Yasmine Siblot</i>	223
12. Qu'est-ce que le « stress » peut dire ? Économie d'une rhétorique et activités de travail : le cas des contrôleurs agricoles <i>Jean-Marc Weller</i>	243
Postface <i>Françoise Piotet</i>	261
Bibliographie.....	268
Présentation des auteurs.....	283

7. Intériorisation du stress et extériorisation du trac : musiciens et musiciennes d'orchestre <i>Hyacinthe Ravet</i>	137
8. Les guichetiers de La Poste sont-ils stressés ? Contribution à une acception sociologique et clinique de la notion de <i>stress</i> <i>Fabienne Hanique</i>	155

TROISIÈME PARTIE
STRESS RELATIONNEL ET ACTIVITÉ DE TRAVAIL
présentée par Jean-Marc Weller

9. Plaintes de stress et modèle professionnel Quand les collectifs encadrent l'expression et la régulation du stress lié à la relation téléphonique <i>Valérie Boussard</i>	185
10. L'autre stress des médiatrices familiales des Caisses d'allocations familiales <i>Gilles Jeannot</i>	201
11. Travailler avec le public : contrainte ou ressource au guichet ? <i>Yasmine Siblot</i>	223
12. Qu'est-ce que le « stress » peut dire ? Économie d'une rhétorique et activités de travail : le cas des contrôleurs agricoles <i>Jean-Marc Weller</i>	243
Postface <i>Françoise Piotet</i>	261
Bibliographie.....	268
Présentation des auteurs.....	283

7. Intériorisation du stress et extériorisation du trac : musiciens et musiciennes d'orchestre <i>Hyacinthe Ravet</i>	137
8. Les guichetiers de La Poste sont-ils stressés ? Contribution à une acception sociologique et clinique de la notion de <i>stress</i> <i>Fabienne Hanique</i>	155

TROISIÈME PARTIE
STRESS RELATIONNEL ET ACTIVITÉ DE TRAVAIL
présentée par Jean-Marc Weller

9. Plaintes de stress et modèle professionnel Quand les collectifs encadrent l'expression et la régulation du stress lié à la relation téléphonique <i>Valérie Boussard</i>	185
10. L'autre stress des médiatrices familiales des Caisses d'allocations familiales <i>Gilles Jeannot</i>	201
11. Travailler avec le public : contrainte ou ressource au guichet ? <i>Yasmine Siblot</i>	223
12. Qu'est-ce que le « stress » peut dire ? Économie d'une rhétorique et activités de travail : le cas des contrôleurs agricoles <i>Jean-Marc Weller</i>	243
Postface <i>Françoise Piotet</i>	261
Bibliographie.....	268
Présentation des auteurs.....	283

Introduction

Le stress au travail est devenu, en quelques années, l'objet d'une littérature foisonnante. Il n'est de mois où ne se publient un nouveau livre, une nouvelle synthèse, une nouvelle méthode destinés à aider le salarié à maîtriser son stress, à le mesurer, à mieux le réguler ou à le faire disparaître. Quelle que soit la véracité des promesses de ces publications spécialisées, elles n'en font pas moins écho au constat largement établi par les sciences sociales qui, depuis quelques années, font état d'une dégradation des conditions de travail. Au-delà des faits objectifs qu'elles mettent en évidence – augmentation des accidents, des maladies professionnelles, de l'intensité et des cadences –, elles soulignent aussi l'importance des sentiments de difficultés ressentis désormais par une part non négligeable des personnels (Gollac et Volkoff, 1996 ; Askenazy, 2004).

Ces constats sont suffisamment établis, et rendent peu utile la proposition d'un nouvel ouvrage sur le sujet. L'enjeu de notre propos n'est donc pas là. Il découle plutôt d'une interrogation : le « stress », aussi floue et incertaine que puisse être la notion¹, n'est-il pas une manière contemporaine d'exprimer le malaise des professionnels ou les contradictions d'un emploi ? N'est-il pas, dans ce cas, intéressant d'en explorer les constructions

1. Nous l'indiquons ici entre guillemets pour insister sur notre refus de toute naturalisation. Pour des raisons de confort de lecture, nous n'emploierons plus ce signalement typographique, mais il faudrait l'entendre à chaque fois que nous utilisons la notion.

Introduction

Le stress au travail est devenu, en quelques années, l'objet d'une littérature foisonnante. Il n'est de mois où ne se publient un nouveau livre, une nouvelle synthèse, une nouvelle méthode destinés à aider le salarié à maîtriser son stress, à le mesurer, à mieux le réguler ou à le faire disparaître. Quelle que soit la véracité des promesses de ces publications spécialisées, elles n'en font pas moins écho au constat largement établi par les sciences sociales qui, depuis quelques années, font état d'une dégradation des conditions de travail. Au-delà des faits objectifs qu'elles mettent en évidence – augmentation des accidents, des maladies professionnelles, de l'intensité et des cadences –, elles soulignent aussi l'importance des sentiments de difficultés ressentis désormais par une part non négligeable des personnels (Gollac et Volkoff, 1996 ; Askenazy, 2004).

Ces constats sont suffisamment établis, et rendent peu utile la proposition d'un nouvel ouvrage sur le sujet. L'enjeu de notre propos n'est donc pas là. Il découle plutôt d'une interrogation : le « stress », aussi floue et incertaine que puisse être la notion¹, n'est-il pas une manière contemporaine d'exprimer le malaise des professionnels ou les contradictions d'un emploi ? N'est-il pas, dans ce cas, intéressant d'en explorer les constructions

1. Nous l'indiquons ici entre guillemets pour insister sur notre refus de toute naturalisation. Pour des raisons de confort de lecture, nous n'emploierons plus ce signalement typographique, mais il faudrait l'entendre à chaque fois que nous utilisons la notion.

Introduction

Le stress au travail est devenu, en quelques années, l'objet d'une littérature foisonnante. Il n'est de mois où ne se publient un nouveau livre, une nouvelle synthèse, une nouvelle méthode destinés à aider le salarié à maîtriser son stress, à le mesurer, à mieux le réguler ou à le faire disparaître. Quelle que soit la véracité des promesses de ces publications spécialisées, elles n'en font pas moins écho au constat largement établi par les sciences sociales qui, depuis quelques années, font état d'une dégradation des conditions de travail. Au-delà des faits objectifs qu'elles mettent en évidence – augmentation des accidents, des maladies professionnelles, de l'intensité et des cadences –, elles soulignent aussi l'importance des sentiments de difficultés ressentis désormais par une part non négligeable des personnels (Gollac et Volkoff, 1996 ; Askenazy, 2004).

Ces constats sont suffisamment établis, et rendent peu utile la proposition d'un nouvel ouvrage sur le sujet. L'enjeu de notre propos n'est donc pas là. Il découle plutôt d'une interrogation : le « stress », aussi floue et incertaine que puisse être la notion¹, n'est-il pas une manière contemporaine d'exprimer le malaise des professionnels ou les contradictions d'un emploi ? N'est-il pas, dans ce cas, intéressant d'en explorer les constructions

1. Nous l'indiquons ici entre guillemets pour insister sur notre refus de toute naturalisation. Pour des raisons de confort de lecture, nous n'emploierons plus ce signalement typographique, mais il faudrait l'entendre à chaque fois que nous utilisons la notion.

Introduction

Le stress au travail est devenu, en quelques années, l'objet d'une littérature foisonnante. Il n'est de mois où ne se publient un nouveau livre, une nouvelle synthèse, une nouvelle méthode destinés à aider le salarié à maîtriser son stress, à le mesurer, à mieux le réguler ou à le faire disparaître. Quelle que soit la véracité des promesses de ces publications spécialisées, elles n'en font pas moins écho au constat largement établi par les sciences sociales qui, depuis quelques années, font état d'une dégradation des conditions de travail. Au-delà des faits objectifs qu'elles mettent en évidence – augmentation des accidents, des maladies professionnelles, de l'intensité et des cadences –, elles soulignent aussi l'importance des sentiments de difficultés ressentis désormais par une part non négligeable des personnels (Gollac et Volkoff, 1996 ; Askenazy, 2004).

Ces constats sont suffisamment établis, et rendent peu utile la proposition d'un nouvel ouvrage sur le sujet. L'enjeu de notre propos n'est donc pas là. Il découle plutôt d'une interrogation : le « stress », aussi floue et incertaine que puisse être la notion¹, n'est-il pas une manière contemporaine d'exprimer le malaise des professionnels ou les contradictions d'un emploi ? N'est-il pas, dans ce cas, intéressant d'en explorer les constructions

1. Nous l'indiquons ici entre guillemets pour insister sur notre refus de toute naturalisation. Pour des raisons de confort de lecture, nous n'emploierons plus ce signalement typographique, mais il faudrait l'entendre à chaque fois que nous utilisons la notion.

possibles, à partir de terrains concrets où des acteurs s'en emparent – qu'il s'agisse de la presse quotidienne ou de magazines soucieux de capter le grand public sur un sujet d'actualité, de scientifiques cherchant à diagnostiquer un phénomène, de consultants ou de formateurs à la quête d'un marché, de syndicalistes dénonçant les méfaits des politiques managériales ou des travailleurs eux-mêmes s'entretenant auprès d'un médecin, d'un psychologue ou d'un sociologue ? N'est-il pas utile d'en suivre les différentes mobilisations possibles, afin d'apprécier ce que les acteurs eux-mêmes en font, et avec quelles conséquences ? Tel est le point de départ de cet ouvrage : non pas une exploration frontale et, il faut bien le dire, un peu déprimante du stress, conduisant à un catalogue de situations de travail plus ou moins malheureuses, mais bien une volonté de décrire les usages sociaux auxquels il donne lieu.

Un tel projet repose, au fond, sur un constat : le succès croissant des thématiques centrées sur l'individu pour problématiser la souffrance au travail. Avec le harcèlement, le stress s'invite aujourd'hui comme un sujet récurrent pour témoigner des conflits que rencontrent les professionnels, obligeant désormais à considérer la souffrance intérieure, intime, morale des personnes. Mais c'est alors un paradoxe que l'on rencontre, dès lors qu'on s'intéresse aux commentaires qui accompagnent cette montée en puissance de la notion. Les analyses qui décrivent l'évolution des conditions de travail interrogent, souvent de manière critique, ce recentrage sur l'individu qui efface potentiellement les causes matérielles ou collectives d'une défaillance. L'essor indéfectible et continu du stress peut alors être lu, comme nous y invitent Didier Vrancken et Claude Macquet (2006), comme l'indice d'une révolution silencieuse signalant, à travers la crise d'un certain nombre d'institutions de l'État-providence et de régulations sociales desquelles procédaient nos identités, le réagencement en cours de nos propres subjectivités, dans le cadre d'un modèle individualiste néolibéral. Comme si le stress au travail n'était jamais que le revers des invitations récurrentes à être inventif,

possibles, à partir de terrains concrets où des acteurs s'en emparent – qu'il s'agisse de la presse quotidienne ou de magazines soucieux de capter le grand public sur un sujet d'actualité, de scientifiques cherchant à diagnostiquer un phénomène, de consultants ou de formateurs à la quête d'un marché, de syndicalistes dénonçant les méfaits des politiques managériales ou des travailleurs eux-mêmes s'entretenant auprès d'un médecin, d'un psychologue ou d'un sociologue ? N'est-il pas utile d'en suivre les différentes mobilisations possibles, afin d'apprécier ce que les acteurs eux-mêmes en font, et avec quelles conséquences ? Tel est le point de départ de cet ouvrage : non pas une exploration frontale et, il faut bien le dire, un peu déprimante du stress, conduisant à un catalogue de situations de travail plus ou moins malheureuses, mais bien une volonté de décrire les usages sociaux auxquels il donne lieu.

Un tel projet repose, au fond, sur un constat : le succès croissant des thématiques centrées sur l'individu pour problématiser la souffrance au travail. Avec le harcèlement, le stress s'invite aujourd'hui comme un sujet récurrent pour témoigner des conflits que rencontrent les professionnels, obligeant désormais à considérer la souffrance intérieure, intime, morale des personnes. Mais c'est alors un paradoxe que l'on rencontre, dès lors qu'on s'intéresse aux commentaires qui accompagnent cette montée en puissance de la notion. Les analyses qui décrivent l'évolution des conditions de travail interrogent, souvent de manière critique, ce recentrage sur l'individu qui efface potentiellement les causes matérielles ou collectives d'une défaillance. L'essor indéfectible et continu du stress peut alors être lu, comme nous y invitent Didier Vrancken et Claude Macquet (2006), comme l'indice d'une révolution silencieuse signalant, à travers la crise d'un certain nombre d'institutions de l'État-providence et de régulations sociales desquelles procédaient nos identités, le réagencement en cours de nos propres subjectivités, dans le cadre d'un modèle individualiste néolibéral. Comme si le stress au travail n'était jamais que le revers des invitations récurrentes à être inventif,

possibles, à partir de terrains concrets où des acteurs s'en emparent – qu'il s'agisse de la presse quotidienne ou de magazines soucieux de capter le grand public sur un sujet d'actualité, de scientifiques cherchant à diagnostiquer un phénomène, de consultants ou de formateurs à la quête d'un marché, de syndicalistes dénonçant les méfaits des politiques managériales ou des travailleurs eux-mêmes s'entretenant auprès d'un médecin, d'un psychologue ou d'un sociologue ? N'est-il pas utile d'en suivre les différentes mobilisations possibles, afin d'apprécier ce que les acteurs eux-mêmes en font, et avec quelles conséquences ? Tel est le point de départ de cet ouvrage : non pas une exploration frontale et, il faut bien le dire, un peu déprimante du stress, conduisant à un catalogue de situations de travail plus ou moins malheureuses, mais bien une volonté de décrire les usages sociaux auxquels il donne lieu.

Un tel projet repose, au fond, sur un constat : le succès croissant des thématiques centrées sur l'individu pour problématiser la souffrance au travail. Avec le harcèlement, le stress s'invite aujourd'hui comme un sujet récurrent pour témoigner des conflits que rencontrent les professionnels, obligeant désormais à considérer la souffrance intérieure, intime, morale des personnes. Mais c'est alors un paradoxe que l'on rencontre, dès lors qu'on s'intéresse aux commentaires qui accompagnent cette montée en puissance de la notion. Les analyses qui décrivent l'évolution des conditions de travail interrogent, souvent de manière critique, ce recentrage sur l'individu qui efface potentiellement les causes matérielles ou collectives d'une défaillance. L'essor indéfectible et continu du stress peut alors être lu, comme nous y invitent Didier Vrancken et Claude Macquet (2006), comme l'indice d'une révolution silencieuse signalant, à travers la crise d'un certain nombre d'institutions de l'État-providence et de régulations sociales desquelles procédaient nos identités, le réagencement en cours de nos propres subjectivités, dans le cadre d'un modèle individualiste néolibéral. Comme si le stress au travail n'était jamais que le revers des invitations récurrentes à être inventif,

possibles, à partir de terrains concrets où des acteurs s'en emparent – qu'il s'agisse de la presse quotidienne ou de magazines soucieux de capter le grand public sur un sujet d'actualité, de scientifiques cherchant à diagnostiquer un phénomène, de consultants ou de formateurs à la quête d'un marché, de syndicalistes dénonçant les méfaits des politiques managériales ou des travailleurs eux-mêmes s'entretenant auprès d'un médecin, d'un psychologue ou d'un sociologue ? N'est-il pas utile d'en suivre les différentes mobilisations possibles, afin d'apprécier ce que les acteurs eux-mêmes en font, et avec quelles conséquences ? Tel est le point de départ de cet ouvrage : non pas une exploration frontale et, il faut bien le dire, un peu déprimante du stress, conduisant à un catalogue de situations de travail plus ou moins malheureuses, mais bien une volonté de décrire les usages sociaux auxquels il donne lieu.

Un tel projet repose, au fond, sur un constat : le succès croissant des thématiques centrées sur l'individu pour problématiser la souffrance au travail. Avec le harcèlement, le stress s'invite aujourd'hui comme un sujet récurrent pour témoigner des conflits que rencontrent les professionnels, obligeant désormais à considérer la souffrance intérieure, intime, morale des personnes. Mais c'est alors un paradoxe que l'on rencontre, dès lors qu'on s'intéresse aux commentaires qui accompagnent cette montée en puissance de la notion. Les analyses qui décrivent l'évolution des conditions de travail interrogent, souvent de manière critique, ce recentrage sur l'individu qui efface potentiellement les causes matérielles ou collectives d'une défaillance. L'essor indéfectible et continu du stress peut alors être lu, comme nous y invitent Didier Vrancken et Claude Macquet (2006), comme l'indice d'une révolution silencieuse signalant, à travers la crise d'un certain nombre d'institutions de l'État-providence et de régulations sociales desquelles procédaient nos identités, le réagencement en cours de nos propres subjectivités, dans le cadre d'un modèle individualiste néolibéral. Comme si le stress au travail n'était jamais que le revers des invitations récurrentes à être inventif,

flexible, réactif, et pleinement soi. Les sociologues s'interrogent, dans ce cas, sur ces inventions et sur le mouvement de « psychologisation » à l'œuvre dans nos sociétés qu'ils décrivent, en particulier dans le monde du travail. Le paradoxe, car il y en a bien un, est que la notion de stress n'a elle-même jamais fait florès dans les approches psychologiques du travail. Les premières conceptualisations du stress reposent sur des considérations physiologiques². Dès lors, la notion s'impose d'abord comme un problème pour la tradition de l'ergonomie de langue française ou des approches comme la psychopathologie du travail, précisément parce qu'elle fait l'impasse sur la subjectivité (Yvon et Fernandez, 2002). Quant à la psychologie sociale, selon qu'on porte l'attention sur le fonctionnement intrapsychique des individus ou sur les conditions matérielles depuis lesquelles ils évaluent leur environnement, le stress apparaît comme un phénomène dont la conceptualisation demeure controversée. Faudra-t-il s'intéresser au *coping* mis en œuvre par les personnes pour faire face aux tensions qu'elles rencontrent, au risque de sous-estimer l'importance de l'environnement social et organisationnel³ ? Préférera-t-on, au contraire, consi-

2. La notion de stress est rendu célèbre grâce à Hans Selye (1956) qui décrit, dans les années 1930, la façon dont le corps humain réagit à toute agression de l'extérieur (physique ou psychologique) : phase d'alarme (accélération du rythme cardiaque, relâchement des muscles : le corps se prépare à se défendre) ; phase d'adaptation (l'organisme mobilise ses réserves d'énergie pour faire face à la situation) et épuisement (quand les moyens de défense sont inefficaces ou épuisés). Le stress est, pour Selye, un mécanisme normal qui prépare le corps à réagir et à faire face à un danger. Il devient pathologique quand il prend une forme chronique et épuise les défenses de l'organisme.

3. La gestion du stress suppose ce que les psychologues appellent le *coping*. Le *coping* peut être centré sur l'émotion (par exemple pleurer pour évacuer les tensions), la fuite (éviter, oublier) ou l'action (tenter de changer les circonstances qui provoquent le stress). Cette dernière forme est la plus efficace sur le long terme pour conjurer les effets du stress.

flexible, réactif, et pleinement soi. Les sociologues s'interrogent, dans ce cas, sur ces inventions et sur le mouvement de « psychologisation » à l'œuvre dans nos sociétés qu'ils décrivent, en particulier dans le monde du travail. Le paradoxe, car il y en a bien un, est que la notion de stress n'a elle-même jamais fait florès dans les approches psychologiques du travail. Les premières conceptualisations du stress reposent sur des considérations physiologiques². Dès lors, la notion s'impose d'abord comme un problème pour la tradition de l'ergonomie de langue française ou des approches comme la psychopathologie du travail, précisément parce qu'elle fait l'impasse sur la subjectivité (Yvon et Fernandez, 2002). Quant à la psychologie sociale, selon qu'on porte l'attention sur le fonctionnement intrapsychique des individus ou sur les conditions matérielles depuis lesquelles ils évaluent leur environnement, le stress apparaît comme un phénomène dont la conceptualisation demeure controversée. Faudra-t-il s'intéresser au *coping* mis en œuvre par les personnes pour faire face aux tensions qu'elles rencontrent, au risque de sous-estimer l'importance de l'environnement social et organisationnel³ ? Préférera-t-on, au contraire, consi-

2. La notion de stress est rendu célèbre grâce à Hans Selye (1956) qui décrit, dans les années 1930, la façon dont le corps humain réagit à toute agression de l'extérieur (physique ou psychologique) : phase d'alarme (accélération du rythme cardiaque, relâchement des muscles : le corps se prépare à se défendre) ; phase d'adaptation (l'organisme mobilise ses réserves d'énergie pour faire face à la situation) et épuisement (quand les moyens de défense sont inefficaces ou épuisés). Le stress est, pour Selye, un mécanisme normal qui prépare le corps à réagir et à faire face à un danger. Il devient pathologique quand il prend une forme chronique et épuise les défenses de l'organisme.

3. La gestion du stress suppose ce que les psychologues appellent le *coping*. Le *coping* peut être centré sur l'émotion (par exemple pleurer pour évacuer les tensions), la fuite (éviter, oublier) ou l'action (tenter de changer les circonstances qui provoquent le stress). Cette dernière forme est la plus efficace sur le long terme pour conjurer les effets du stress.

flexible, réactif, et pleinement soi. Les sociologues s'interrogent, dans ce cas, sur ces inventions et sur le mouvement de « psychologisation » à l'œuvre dans nos sociétés qu'ils décrivent, en particulier dans le monde du travail. Le paradoxe, car il y en a bien un, est que la notion de stress n'a elle-même jamais fait florès dans les approches psychologiques du travail. Les premières conceptualisations du stress reposent sur des considérations physiologiques². Dès lors, la notion s'impose d'abord comme un problème pour la tradition de l'ergonomie de langue française ou des approches comme la psychopathologie du travail, précisément parce qu'elle fait l'impasse sur la subjectivité (Yvon et Fernandez, 2002). Quant à la psychologie sociale, selon qu'on porte l'attention sur le fonctionnement intrapsychique des individus ou sur les conditions matérielles depuis lesquelles ils évaluent leur environnement, le stress apparaît comme un phénomène dont la conceptualisation demeure controversée. Faudra-t-il s'intéresser au *coping* mis en œuvre par les personnes pour faire face aux tensions qu'elles rencontrent, au risque de sous-estimer l'importance de l'environnement social et organisationnel³ ? Préférera-t-on, au contraire, consi-

2. La notion de stress est rendu célèbre grâce à Hans Selye (1956) qui décrit, dans les années 1930, la façon dont le corps humain réagit à toute agression de l'extérieur (physique ou psychologique) : phase d'alarme (accélération du rythme cardiaque, relâchement des muscles : le corps se prépare à se défendre) ; phase d'adaptation (l'organisme mobilise ses réserves d'énergie pour faire face à la situation) et épuisement (quand les moyens de défense sont inefficaces ou épuisés). Le stress est, pour Selye, un mécanisme normal qui prépare le corps à réagir et à faire face à un danger. Il devient pathologique quand il prend une forme chronique et épuise les défenses de l'organisme.

3. La gestion du stress suppose ce que les psychologues appellent le *coping*. Le *coping* peut être centré sur l'émotion (par exemple pleurer pour évacuer les tensions), la fuite (éviter, oublier) ou l'action (tenter de changer les circonstances qui provoquent le stress). Cette dernière forme est la plus efficace sur le long terme pour conjurer les effets du stress.

flexible, réactif, et pleinement soi. Les sociologues s'interrogent, dans ce cas, sur ces inventions et sur le mouvement de « psychologisation » à l'œuvre dans nos sociétés qu'ils décrivent, en particulier dans le monde du travail. Le paradoxe, car il y en a bien un, est que la notion de stress n'a elle-même jamais fait florès dans les approches psychologiques du travail. Les premières conceptualisations du stress reposent sur des considérations physiologiques². Dès lors, la notion s'impose d'abord comme un problème pour la tradition de l'ergonomie de langue française ou des approches comme la psychopathologie du travail, précisément parce qu'elle fait l'impasse sur la subjectivité (Yvon et Fernandez, 2002). Quant à la psychologie sociale, selon qu'on porte l'attention sur le fonctionnement intrapsychique des individus ou sur les conditions matérielles depuis lesquelles ils évaluent leur environnement, le stress apparaît comme un phénomène dont la conceptualisation demeure controversée. Faudra-t-il s'intéresser au *coping* mis en œuvre par les personnes pour faire face aux tensions qu'elles rencontrent, au risque de sous-estimer l'importance de l'environnement social et organisationnel³ ? Préférera-t-on, au contraire, consi-

2. La notion de stress est rendu célèbre grâce à Hans Selye (1956) qui décrit, dans les années 1930, la façon dont le corps humain réagit à toute agression de l'extérieur (physique ou psychologique) : phase d'alarme (accélération du rythme cardiaque, relâchement des muscles : le corps se prépare à se défendre) ; phase d'adaptation (l'organisme mobilise ses réserves d'énergie pour faire face à la situation) et épuisement (quand les moyens de défense sont inefficaces ou épuisés). Le stress est, pour Selye, un mécanisme normal qui prépare le corps à réagir et à faire face à un danger. Il devient pathologique quand il prend une forme chronique et épuise les défenses de l'organisme.

3. La gestion du stress suppose ce que les psychologues appellent le *coping*. Le *coping* peut être centré sur l'émotion (par exemple pleurer pour évacuer les tensions), la fuite (éviter, oublier) ou l'action (tenter de changer les circonstances qui provoquent le stress). Cette dernière forme est la plus efficace sur le long terme pour conjurer les effets du stress.

dérer cet environnement et prendre en compte les marges de manœuvre qu'il autorise pour réguler la charge de travail, mais au risque de perdre l'expérience subjective dont témoignent inmanquablement les personnes ? Une chose est sûre : la notion apparaît bien plus embarrassante que féconde.

L'enjeu de l'ouvrage, on l'aura compris, n'est pas de répondre unilatéralement à ces questions. Il est plutôt de proposer un suivi du stress, depuis la manière dont il apparaît et dont il est discuté concrètement en situation, par les « indigènes » eux-mêmes – professionnels, syndicalistes, médecins, managers, politiques –, en évitant de trop présupposer de choses sur sa nature et ses effets. Qu'est-ce que le « stress » ? Pourquoi certains individus semblent-ils stresser plus que d'autres ? Y a-t-il des situations ou des événements plus stressants en soi ? Comment parvient-on à diminuer son stress ? Y a-t-il seulement des mesures pour l'estimer ? Convient-il vraiment de parler en termes de « stress » ? Quels sont les acteurs qui en font la promotion ? Quels dispositifs assurent sa diffusion ? Quels sont, au contraire, ceux qui s'y opposent ? Une chose est sûre : nous n'en savons rien ! C'est seulement en explorant pas à pas, depuis des terrains volontairement différents, les usages sociaux et les constructions locales du stress, qu'on explorera bel et bien les métamorphoses possibles du sujet au travail et des formes de problématisation qui lui sont attachées. En d'autres termes, ce n'est pas tant le stress qui polarise notre attention que tout ce qui lui donne une existence : les rhétoriques de certains acteurs, les dispositifs métrologiques, les théories professionnelles propres à un milieu, les contradictions locales de l'organisation et, bien entendu, les contraintes pratiques de l'activité.

Parmi les multiples enquêtes locales sur le stress qu'il aurait été possible de confronter, c'est le cas des services publics qui s'est imposé. D'abord, comme pour n'importe quel projet collectif, pour des raisons pratiques : chacun de nous avait, à des degrés différents, exploré le terrain de l'administration. Mais deux autres raisons nous paraissent également importantes à souligner.

dérer cet environnement et prendre en compte les marges de manœuvre qu'il autorise pour réguler la charge de travail, mais au risque de perdre l'expérience subjective dont témoignent inmanquablement les personnes ? Une chose est sûre : la notion apparaît bien plus embarrassante que féconde.

L'enjeu de l'ouvrage, on l'aura compris, n'est pas de répondre unilatéralement à ces questions. Il est plutôt de proposer un suivi du stress, depuis la manière dont il apparaît et dont il est discuté concrètement en situation, par les « indigènes » eux-mêmes – professionnels, syndicalistes, médecins, managers, politiques –, en évitant de trop présupposer de choses sur sa nature et ses effets. Qu'est-ce que le « stress » ? Pourquoi certains individus semblent-ils stresser plus que d'autres ? Y a-t-il des situations ou des événements plus stressants en soi ? Comment parvient-on à diminuer son stress ? Y a-t-il seulement des mesures pour l'estimer ? Convient-il vraiment de parler en termes de « stress » ? Quels sont les acteurs qui en font la promotion ? Quels dispositifs assurent sa diffusion ? Quels sont, au contraire, ceux qui s'y opposent ? Une chose est sûre : nous n'en savons rien ! C'est seulement en explorant pas à pas, depuis des terrains volontairement différents, les usages sociaux et les constructions locales du stress, qu'on explorera bel et bien les métamorphoses possibles du sujet au travail et des formes de problématisation qui lui sont attachées. En d'autres termes, ce n'est pas tant le stress qui polarise notre attention que tout ce qui lui donne une existence : les rhétoriques de certains acteurs, les dispositifs métrologiques, les théories professionnelles propres à un milieu, les contradictions locales de l'organisation et, bien entendu, les contraintes pratiques de l'activité.

Parmi les multiples enquêtes locales sur le stress qu'il aurait été possible de confronter, c'est le cas des services publics qui s'est imposé. D'abord, comme pour n'importe quel projet collectif, pour des raisons pratiques : chacun de nous avait, à des degrés différents, exploré le terrain de l'administration. Mais deux autres raisons nous paraissent également importantes à souligner.

dérer cet environnement et prendre en compte les marges de manœuvre qu'il autorise pour réguler la charge de travail, mais au risque de perdre l'expérience subjective dont témoignent inmanquablement les personnes ? Une chose est sûre : la notion apparaît bien plus embarrassante que féconde.

L'enjeu de l'ouvrage, on l'aura compris, n'est pas de répondre unilatéralement à ces questions. Il est plutôt de proposer un suivi du stress, depuis la manière dont il apparaît et dont il est discuté concrètement en situation, par les « indigènes » eux-mêmes – professionnels, syndicalistes, médecins, managers, politiques –, en évitant de trop présupposer de choses sur sa nature et ses effets. Qu'est-ce que le « stress » ? Pourquoi certains individus semblent-ils stresser plus que d'autres ? Y a-t-il des situations ou des événements plus stressants en soi ? Comment parvient-on à diminuer son stress ? Y a-t-il seulement des mesures pour l'estimer ? Convient-il vraiment de parler en termes de « stress » ? Quels sont les acteurs qui en font la promotion ? Quels dispositifs assurent sa diffusion ? Quels sont, au contraire, ceux qui s'y opposent ? Une chose est sûre : nous n'en savons rien ! C'est seulement en explorant pas à pas, depuis des terrains volontairement différents, les usages sociaux et les constructions locales du stress, qu'on explorera bel et bien les métamorphoses possibles du sujet au travail et des formes de problématisation qui lui sont attachées. En d'autres termes, ce n'est pas tant le stress qui polarise notre attention que tout ce qui lui donne une existence : les rhétoriques de certains acteurs, les dispositifs métrologiques, les théories professionnelles propres à un milieu, les contradictions locales de l'organisation et, bien entendu, les contraintes pratiques de l'activité.

Parmi les multiples enquêtes locales sur le stress qu'il aurait été possible de confronter, c'est le cas des services publics qui s'est imposé. D'abord, comme pour n'importe quel projet collectif, pour des raisons pratiques : chacun de nous avait, à des degrés différents, exploré le terrain de l'administration. Mais deux autres raisons nous paraissent également importantes à souligner.

dérer cet environnement et prendre en compte les marges de manœuvre qu'il autorise pour réguler la charge de travail, mais au risque de perdre l'expérience subjective dont témoignent inmanquablement les personnes ? Une chose est sûre : la notion apparaît bien plus embarrassante que féconde.

L'enjeu de l'ouvrage, on l'aura compris, n'est pas de répondre unilatéralement à ces questions. Il est plutôt de proposer un suivi du stress, depuis la manière dont il apparaît et dont il est discuté concrètement en situation, par les « indigènes » eux-mêmes – professionnels, syndicalistes, médecins, managers, politiques –, en évitant de trop présupposer de choses sur sa nature et ses effets. Qu'est-ce que le « stress » ? Pourquoi certains individus semblent-ils stresser plus que d'autres ? Y a-t-il des situations ou des événements plus stressants en soi ? Comment parvient-on à diminuer son stress ? Y a-t-il seulement des mesures pour l'estimer ? Convient-il vraiment de parler en termes de « stress » ? Quels sont les acteurs qui en font la promotion ? Quels dispositifs assurent sa diffusion ? Quels sont, au contraire, ceux qui s'y opposent ? Une chose est sûre : nous n'en savons rien ! C'est seulement en explorant pas à pas, depuis des terrains volontairement différents, les usages sociaux et les constructions locales du stress, qu'on explorera bel et bien les métamorphoses possibles du sujet au travail et des formes de problématisation qui lui sont attachées. En d'autres termes, ce n'est pas tant le stress qui polarise notre attention que tout ce qui lui donne une existence : les rhétoriques de certains acteurs, les dispositifs métrologiques, les théories professionnelles propres à un milieu, les contradictions locales de l'organisation et, bien entendu, les contraintes pratiques de l'activité.

Parmi les multiples enquêtes locales sur le stress qu'il aurait été possible de confronter, c'est le cas des services publics qui s'est imposé. D'abord, comme pour n'importe quel projet collectif, pour des raisons pratiques : chacun de nous avait, à des degrés différents, exploré le terrain de l'administration. Mais deux autres raisons nous paraissent également importantes à souligner.

La première tient au décalage entre les stéréotypes que chacun peut se faire du travail de l'agent – un fonctionnaire œuvrant au sein d'administrations éternellement bureaucratiques, où règnent l'uniformité et l'anonymat, où l'histoire s'est arrêtée et où toute initiative individuelle est tuée dans l'œuf – et la réalité. Car le visiteur qui n'aurait jamais pénétré dans un bureau de poste, une Caisse d'allocations familiales ou une agence de l'emploi depuis une vingtaine d'années risquerait d'être fort surpris des transformations de l'organisation que ces services publics ont connues. Les travaux sociologiques ont très largement souligné l'importance de ces mutations : désormais l'on revendique la qualité, le conseil, la flexibilité, la polyvalence, la communication, la coopération ou le souci de l'usager parfois requalifié de client. Certes, d'autres éléments caractéristiques des univers administratifs perdurent. Mais si, d'un côté, les caractéristiques de l'idéal professionnel du fonctionnaire décrit depuis Max Weber continuent de s'imposer – devoir d'obéissance et de loyauté, stricte application mécanique des textes, soumission à l'autorité hiérarchique –, par ailleurs les innovations introduites par le management au nom de la modernisation contribuent à une autonomie formelle plus grande et à une responsabilisation des agents. Qu'en est-il en réalité ? C'est tout le problème des agents, définis par un statut et des principes collectifs censés donner a priori le sens de leur mission, et l'importance maintenant dévolue aux résultats de leur travail, renouvelant les épreuves de leur évaluation au prix de critères de jugement plus diffus, plus flous et souvent plus incertains. Le constat d'une individualisation des formes d'expression de la souffrance au travail est indissociable de ces transformations managériales.

La seconde raison, qui nous a conduits à retenir le cas des services publics, tient aux évolutions des modes d'intervention publique, promouvant désormais des traitements plus individualisés, l'aide aux personnes, le conseil ou l'accompagnement. Pour toutes ces raisons, la relation de service a focalisé un nombre impressionnant de travaux, pariant que la cohérence et

La première tient au décalage entre les stéréotypes que chacun peut se faire du travail de l'agent – un fonctionnaire œuvrant au sein d'administrations éternellement bureaucratiques, où règnent l'uniformité et l'anonymat, où l'histoire s'est arrêtée et où toute initiative individuelle est tuée dans l'œuf – et la réalité. Car le visiteur qui n'aurait jamais pénétré dans un bureau de poste, une Caisse d'allocations familiales ou une agence de l'emploi depuis une vingtaine d'années risquerait d'être fort surpris des transformations de l'organisation que ces services publics ont connues. Les travaux sociologiques ont très largement souligné l'importance de ces mutations : désormais l'on revendique la qualité, le conseil, la flexibilité, la polyvalence, la communication, la coopération ou le souci de l'usager parfois requalifié de client. Certes, d'autres éléments caractéristiques des univers administratifs perdurent. Mais si, d'un côté, les caractéristiques de l'idéal professionnel du fonctionnaire décrit depuis Max Weber continuent de s'imposer – devoir d'obéissance et de loyauté, stricte application mécanique des textes, soumission à l'autorité hiérarchique –, par ailleurs les innovations introduites par le management au nom de la modernisation contribuent à une autonomie formelle plus grande et à une responsabilisation des agents. Qu'en est-il en réalité ? C'est tout le problème des agents, définis par un statut et des principes collectifs censés donner a priori le sens de leur mission, et l'importance maintenant dévolue aux résultats de leur travail, renouvelant les épreuves de leur évaluation au prix de critères de jugement plus diffus, plus flous et souvent plus incertains. Le constat d'une individualisation des formes d'expression de la souffrance au travail est indissociable de ces transformations managériales.

La seconde raison, qui nous a conduits à retenir le cas des services publics, tient aux évolutions des modes d'intervention publique, promouvant désormais des traitements plus individualisés, l'aide aux personnes, le conseil ou l'accompagnement. Pour toutes ces raisons, la relation de service a focalisé un nombre impressionnant de travaux, pariant que la cohérence et

La première tient au décalage entre les stéréotypes que chacun peut se faire du travail de l'agent – un fonctionnaire œuvrant au sein d'administrations éternellement bureaucratiques, où règnent l'uniformité et l'anonymat, où l'histoire s'est arrêtée et où toute initiative individuelle est tuée dans l'œuf – et la réalité. Car le visiteur qui n'aurait jamais pénétré dans un bureau de poste, une Caisse d'allocations familiales ou une agence de l'emploi depuis une vingtaine d'années risquerait d'être fort surpris des transformations de l'organisation que ces services publics ont connues. Les travaux sociologiques ont très largement souligné l'importance de ces mutations : désormais l'on revendique la qualité, le conseil, la flexibilité, la polyvalence, la communication, la coopération ou le souci de l'usager parfois requalifié de client. Certes, d'autres éléments caractéristiques des univers administratifs perdurent. Mais si, d'un côté, les caractéristiques de l'idéal professionnel du fonctionnaire décrit depuis Max Weber continuent de s'imposer – devoir d'obéissance et de loyauté, stricte application mécanique des textes, soumission à l'autorité hiérarchique –, par ailleurs les innovations introduites par le management au nom de la modernisation contribuent à une autonomie formelle plus grande et à une responsabilisation des agents. Qu'en est-il en réalité ? C'est tout le problème des agents, définis par un statut et des principes collectifs censés donner a priori le sens de leur mission, et l'importance maintenant dévolue aux résultats de leur travail, renouvelant les épreuves de leur évaluation au prix de critères de jugement plus diffus, plus flous et souvent plus incertains. Le constat d'une individualisation des formes d'expression de la souffrance au travail est indissociable de ces transformations managériales.

La seconde raison, qui nous a conduits à retenir le cas des services publics, tient aux évolutions des modes d'intervention publique, promouvant désormais des traitements plus individualisés, l'aide aux personnes, le conseil ou l'accompagnement. Pour toutes ces raisons, la relation de service a focalisé un nombre impressionnant de travaux, pariant que la cohérence et

La première tient au décalage entre les stéréotypes que chacun peut se faire du travail de l'agent – un fonctionnaire œuvrant au sein d'administrations éternellement bureaucratiques, où règnent l'uniformité et l'anonymat, où l'histoire s'est arrêtée et où toute initiative individuelle est tuée dans l'œuf – et la réalité. Car le visiteur qui n'aurait jamais pénétré dans un bureau de poste, une Caisse d'allocations familiales ou une agence de l'emploi depuis une vingtaine d'années risquerait d'être fort surpris des transformations de l'organisation que ces services publics ont connues. Les travaux sociologiques ont très largement souligné l'importance de ces mutations : désormais l'on revendique la qualité, le conseil, la flexibilité, la polyvalence, la communication, la coopération ou le souci de l'usager parfois requalifié de client. Certes, d'autres éléments caractéristiques des univers administratifs perdurent. Mais si, d'un côté, les caractéristiques de l'idéal professionnel du fonctionnaire décrit depuis Max Weber continuent de s'imposer – devoir d'obéissance et de loyauté, stricte application mécanique des textes, soumission à l'autorité hiérarchique –, par ailleurs les innovations introduites par le management au nom de la modernisation contribuent à une autonomie formelle plus grande et à une responsabilisation des agents. Qu'en est-il en réalité ? C'est tout le problème des agents, définis par un statut et des principes collectifs censés donner a priori le sens de leur mission, et l'importance maintenant dévolue aux résultats de leur travail, renouvelant les épreuves de leur évaluation au prix de critères de jugement plus diffus, plus flous et souvent plus incertains. Le constat d'une individualisation des formes d'expression de la souffrance au travail est indissociable de ces transformations managériales.

La seconde raison, qui nous a conduits à retenir le cas des services publics, tient aux évolutions des modes d'intervention publique, promouvant désormais des traitements plus individualisés, l'aide aux personnes, le conseil ou l'accompagnement. Pour toutes ces raisons, la relation de service a focalisé un nombre impressionnant de travaux, pariant que la cohérence et

les contradictions des mutations en cours s'y révèlent de manière particulièrement aiguë.

C'est pourquoi, parmi les multiples situations qu'il aurait été possible d'explorer, et au-delà même de notre choix de retenir le cas des services publics, c'est le contact avec l'utilisateur qui s'est imposé, pour nous, comme une scène privilégiée d'attention. Directe ou indirecte, physique ou orale, prétendue simple ou compliquée, chargée émotionnellement ou apparemment déchargée d'affects, peu importe. Qu'il s'agisse de vendre des carnets de timbres ou d'accompagner des malades en fin de vie, qu'il soit question d'attribuer des subventions économiques à des entrepreneurs ou de concilier les différends entre conjoints séparés à propos de la gestion des enfants, c'est la relation avec le public que nous avons retenue, dans la mesure où l'affirmation d'un stress – un « stress relationnel » – était particulièrement exprimée et débattue par les acteurs eux-mêmes. Ainsi, rassemblant des enquêtes empiriques menées dans des univers professionnels variés – RATP, La Poste, Caisses d'allocations familiales, orchestres, centres d'appels, ministère de l'Agriculture ou hôpitaux –, nous nous proposons d'explorer la question du stress au travail depuis trois axes problématiques distincts qui organisent le plan général de cet ouvrage.

La première partie concerne les formes de construction sociale du stress. Cette démarche constructiviste explore le processus de catégorisation des situations de stress qui suppose que des acteurs les nomment, les diagnostiquent, leur trouvent des solutions (Loriol, 2003 et 2004). Ce processus fait l'objet de controverses, de conflits possibles, entre débats informels et formalisation juridique, et peut se jouer sur une longue période temporelle impliquant des acteurs très variés – scientifiques, victimes, travailleurs, syndicats, consultants, employeurs, formateurs ou médecins du travail. Il peut déboucher sur des reconnaissances diverses, à travers des tests médicaux ou des règles de droit, de sorte que le stress trouve une certaine matérialité. Qui décide du sens à attribuer à l'expression de stress et selon

les contradictions des mutations en cours s'y révèlent de manière particulièrement aiguë.

C'est pourquoi, parmi les multiples situations qu'il aurait été possible d'explorer, et au-delà même de notre choix de retenir le cas des services publics, c'est le contact avec l'utilisateur qui s'est imposé, pour nous, comme une scène privilégiée d'attention. Directe ou indirecte, physique ou orale, prétendue simple ou compliquée, chargée émotionnellement ou apparemment déchargée d'affects, peu importe. Qu'il s'agisse de vendre des carnets de timbres ou d'accompagner des malades en fin de vie, qu'il soit question d'attribuer des subventions économiques à des entrepreneurs ou de concilier les différends entre conjoints séparés à propos de la gestion des enfants, c'est la relation avec le public que nous avons retenue, dans la mesure où l'affirmation d'un stress – un « stress relationnel » – était particulièrement exprimée et débattue par les acteurs eux-mêmes. Ainsi, rassemblant des enquêtes empiriques menées dans des univers professionnels variés – RATP, La Poste, Caisses d'allocations familiales, orchestres, centres d'appels, ministère de l'Agriculture ou hôpitaux –, nous nous proposons d'explorer la question du stress au travail depuis trois axes problématiques distincts qui organisent le plan général de cet ouvrage.

La première partie concerne les formes de construction sociale du stress. Cette démarche constructiviste explore le processus de catégorisation des situations de stress qui suppose que des acteurs les nomment, les diagnostiquent, leur trouvent des solutions (Loriol, 2003 et 2004). Ce processus fait l'objet de controverses, de conflits possibles, entre débats informels et formalisation juridique, et peut se jouer sur une longue période temporelle impliquant des acteurs très variés – scientifiques, victimes, travailleurs, syndicats, consultants, employeurs, formateurs ou médecins du travail. Il peut déboucher sur des reconnaissances diverses, à travers des tests médicaux ou des règles de droit, de sorte que le stress trouve une certaine matérialité. Qui décide du sens à attribuer à l'expression de stress et selon

les contradictions des mutations en cours s'y révèlent de manière particulièrement aiguë.

C'est pourquoi, parmi les multiples situations qu'il aurait été possible d'explorer, et au-delà même de notre choix de retenir le cas des services publics, c'est le contact avec l'utilisateur qui s'est imposé, pour nous, comme une scène privilégiée d'attention. Directe ou indirecte, physique ou orale, prétendue simple ou compliquée, chargée émotionnellement ou apparemment déchargée d'affects, peu importe. Qu'il s'agisse de vendre des carnets de timbres ou d'accompagner des malades en fin de vie, qu'il soit question d'attribuer des subventions économiques à des entrepreneurs ou de concilier les différends entre conjoints séparés à propos de la gestion des enfants, c'est la relation avec le public que nous avons retenue, dans la mesure où l'affirmation d'un stress – un « stress relationnel » – était particulièrement exprimée et débattue par les acteurs eux-mêmes. Ainsi, rassemblant des enquêtes empiriques menées dans des univers professionnels variés – RATP, La Poste, Caisses d'allocations familiales, orchestres, centres d'appels, ministère de l'Agriculture ou hôpitaux –, nous nous proposons d'explorer la question du stress au travail depuis trois axes problématiques distincts qui organisent le plan général de cet ouvrage.

La première partie concerne les formes de construction sociale du stress. Cette démarche constructiviste explore le processus de catégorisation des situations de stress qui suppose que des acteurs les nomment, les diagnostiquent, leur trouvent des solutions (Loriot, 2003 et 2004). Ce processus fait l'objet de controverses, de conflits possibles, entre débats informels et formalisation juridique, et peut se jouer sur une longue période temporelle impliquant des acteurs très variés – scientifiques, victimes, travailleurs, syndicats, consultants, employeurs, formateurs ou médecins du travail. Il peut déboucher sur des reconnaissances diverses, à travers des tests médicaux ou des règles de droit, de sorte que le stress trouve une certaine matérialité. Qui décide du sens à attribuer à l'expression de stress et selon

les contradictions des mutations en cours s'y révèlent de manière particulièrement aiguë.

C'est pourquoi, parmi les multiples situations qu'il aurait été possible d'explorer, et au-delà même de notre choix de retenir le cas des services publics, c'est le contact avec l'utilisateur qui s'est imposé, pour nous, comme une scène privilégiée d'attention. Directe ou indirecte, physique ou orale, prétendue simple ou compliquée, chargée émotionnellement ou apparemment déchargée d'affects, peu importe. Qu'il s'agisse de vendre des carnets de timbres ou d'accompagner des malades en fin de vie, qu'il soit question d'attribuer des subventions économiques à des entrepreneurs ou de concilier les différends entre conjoints séparés à propos de la gestion des enfants, c'est la relation avec le public que nous avons retenue, dans la mesure où l'affirmation d'un stress – un « stress relationnel » – était particulièrement exprimée et débattue par les acteurs eux-mêmes. Ainsi, rassemblant des enquêtes empiriques menées dans des univers professionnels variés – RATP, La Poste, Caisses d'allocations familiales, orchestres, centres d'appels, ministère de l'Agriculture ou hôpitaux –, nous nous proposons d'explorer la question du stress au travail depuis trois axes problématiques distincts qui organisent le plan général de cet ouvrage.

La première partie concerne les formes de construction sociale du stress. Cette démarche constructiviste explore le processus de catégorisation des situations de stress qui suppose que des acteurs les nomment, les diagnostiquent, leur trouvent des solutions (Loriol, 2003 et 2004). Ce processus fait l'objet de controverses, de conflits possibles, entre débats informels et formalisation juridique, et peut se jouer sur une longue période temporelle impliquant des acteurs très variés – scientifiques, victimes, travailleurs, syndicats, consultants, employeurs, formateurs ou médecins du travail. Il peut déboucher sur des reconnaissances diverses, à travers des tests médicaux ou des règles de droit, de sorte que le stress trouve une certaine matérialité. Qui décide du sens à attribuer à l'expression de stress et selon

quels matériaux ? À qui « profite » le stress : le management, l'employé ou le psychologue ? Quels sont les « jeux » qui s'organisent autour de la revendication de stress ? Qui attribue des « raisons » au stress – matérielles, organisationnelles, professionnelles, psychologiques – et selon quelles logiques – par exemple, théories indigènes, traditions professionnelles ou revendicatives, organisation du travail ?

La deuxième partie de l'ouvrage examine l'économie dont procèdent les constructions « psychologues » du stress. Le stress relationnel exprimé par les individus est ici l'expression d'une idéologie plus large qui fait porter sur la psychologie des individus le poids de la réussite de leur activité professionnelle, de la relation avec autrui (Buscatto, 2002a et 2004a). Est ainsi assuré un déplacement d'une définition collective du travail à une conception individualisante, psychologue. L'appel fait aux capacités individuelles ou à l'engagement personnel dans la relation avec autrui, la définition de la relation avec autrui comme une relation fondée sur des mécanismes « psy », la préconisation faite aux individus de séparer leur « moi » personnel de leur « moi » professionnel deviennent alors source potentielle de stress relationnel. La psychologisation sociale est ici observée et analysée chez les guichetiers de La Poste, les musiciens et les musiciennes d'orchestre ou les infirmières des soins palliatifs.

La troisième et dernière partie renvoie aux modes d'exercice pratique du travail lui-même. Elle prend acte de toute une tradition de la recherche renonçant à séparer d'un côté l'analyse du travail et les questions d'organisation et, de l'autre, les problèmes réputés « psychologiques » que des mesures d'accompagnement et de soutien auraient charge de prendre en compte⁴. Si le stress constitue un élément intéressant à exa-

4. C'est le sens de l'œuvre de Le Guillant telle que la resitue Yves Clot dans un texte préfaçant un recueil d'articles de Le Guillant, récemment publié (Le Guillant, 2006).

quels matériaux ? À qui « profite » le stress : le management, l'employé ou le psychologue ? Quels sont les « jeux » qui s'organisent autour de la revendication de stress ? Qui attribue des « raisons » au stress – matérielles, organisationnelles, professionnelles, psychologiques – et selon quelles logiques – par exemple, théories indigènes, traditions professionnelles ou revendicatives, organisation du travail ?

La deuxième partie de l'ouvrage examine l'économie dont procèdent les constructions « psychologues » du stress. Le stress relationnel exprimé par les individus est ici l'expression d'une idéologie plus large qui fait porter sur la psychologie des individus le poids de la réussite de leur activité professionnelle, de la relation avec autrui (Buscatto, 2002a et 2004a). Est ainsi assuré un déplacement d'une définition collective du travail à une conception individualisante, psychologue. L'appel fait aux capacités individuelles ou à l'engagement personnel dans la relation avec autrui, la définition de la relation avec autrui comme une relation fondée sur des mécanismes « psy », la préconisation faite aux individus de séparer leur « moi » personnel de leur « moi » professionnel deviennent alors source potentielle de stress relationnel. La psychologisation sociale est ici observée et analysée chez les guichetiers de La Poste, les musiciens et les musiciennes d'orchestre ou les infirmières des soins palliatifs.

La troisième et dernière partie renvoie aux modes d'exercice pratique du travail lui-même. Elle prend acte de toute une tradition de la recherche renonçant à séparer d'un côté l'analyse du travail et les questions d'organisation et, de l'autre, les problèmes réputés « psychologiques » que des mesures d'accompagnement et de soutien auraient charge de prendre en compte⁴. Si le stress constitue un élément intéressant à exa-

4. C'est le sens de l'œuvre de Le Guillant telle que la resitue Yves Clot dans un texte préfaçant un recueil d'articles de Le Guillant, récemment publié (Le Guillant, 2006).

quels matériaux ? À qui « profite » le stress : le management, l'employé ou le psychologue ? Quels sont les « jeux » qui s'organisent autour de la revendication de stress ? Qui attribue des « raisons » au stress – matérielles, organisationnelles, professionnelles, psychologiques – et selon quelles logiques – par exemple, théories indigènes, traditions professionnelles ou revendicatives, organisation du travail ?

La deuxième partie de l'ouvrage examine l'économie dont procèdent les constructions « psychologues » du stress. Le stress relationnel exprimé par les individus est ici l'expression d'une idéologie plus large qui fait porter sur la psychologie des individus le poids de la réussite de leur activité professionnelle, de la relation avec autrui (Buscatto, 2002a et 2004a). Est ainsi assuré un déplacement d'une définition collective du travail à une conception individualisante, psychologue. L'appel fait aux capacités individuelles ou à l'engagement personnel dans la relation avec autrui, la définition de la relation avec autrui comme une relation fondée sur des mécanismes « psy », la préconisation faite aux individus de séparer leur « moi » personnel de leur « moi » professionnel deviennent alors source potentielle de stress relationnel. La psychologisation sociale est ici observée et analysée chez les guichetiers de La Poste, les musiciens et les musiciennes d'orchestre ou les infirmières des soins palliatifs.

La troisième et dernière partie renvoie aux modes d'exercice pratique du travail lui-même. Elle prend acte de toute une tradition de la recherche renonçant à séparer d'un côté l'analyse du travail et les questions d'organisation et, de l'autre, les problèmes réputés « psychologiques » que des mesures d'accompagnement et de soutien auraient charge de prendre en compte⁴. Si le stress constitue un élément intéressant à exa-

4. C'est le sens de l'œuvre de Le Guillant telle que la resitue Yves Clot dans un texte préfaçant un recueil d'articles de Le Guillant, récemment publié (Le Guillant, 2006).

quels matériaux ? À qui « profite » le stress : le management, l'employé ou le psychologue ? Quels sont les « jeux » qui s'organisent autour de la revendication de stress ? Qui attribue des « raisons » au stress – matérielles, organisationnelles, professionnelles, psychologiques – et selon quelles logiques – par exemple, théories indigènes, traditions professionnelles ou revendicatives, organisation du travail ?

La deuxième partie de l'ouvrage examine l'économie dont procèdent les constructions « psychologues » du stress. Le stress relationnel exprimé par les individus est ici l'expression d'une idéologie plus large qui fait porter sur la psychologie des individus le poids de la réussite de leur activité professionnelle, de la relation avec autrui (Buscatto, 2002a et 2004a). Est ainsi assuré un déplacement d'une définition collective du travail à une conception individualisante, psychologue. L'appel fait aux capacités individuelles ou à l'engagement personnel dans la relation avec autrui, la définition de la relation avec autrui comme une relation fondée sur des mécanismes « psy », la préconisation faite aux individus de séparer leur « moi » personnel de leur « moi » professionnel deviennent alors source potentielle de stress relationnel. La psychologisation sociale est ici observée et analysée chez les guichetiers de La Poste, les musiciens et les musiciennes d'orchestre ou les infirmières des soins palliatifs.

La troisième et dernière partie renvoie aux modes d'exercice pratique du travail lui-même. Elle prend acte de toute une tradition de la recherche renonçant à séparer d'un côté l'analyse du travail et les questions d'organisation et, de l'autre, les problèmes réputés « psychologiques » que des mesures d'accompagnement et de soutien auraient charge de prendre en compte⁴. Si le stress constitue un élément intéressant à exa-

4. C'est le sens de l'œuvre de Le Guillant telle que la resitue Yves Clot dans un texte préfaçant un recueil d'articles de Le Guillant, récemment publié (Le Guillant, 2006).

miner, c'est parce que les constructions dont il est l'objet (première partie) et les usages auxquels il se prête (deuxième partie) ont aussi quelque chose à voir avec les situations d'action proprement dites. Au-delà des rhétoriques et des formalisations proposées pour en décrire les difficultés, le travail demeure un accomplissement dont on pourra se demander comment y interviennent les constructions abordées jusqu'alors dans l'ouvrage (Weller, 2002a). Les contradictions vécues par les agents dans l'exercice concret de leurs tâches peuvent être vécues et désignées comme des sources de stress, et nourrir ainsi une interprétation psychologique où ce dernier est défini comme une réaction à une situation tendue. Mais elles peuvent également être perçues de manière positive, dans le cas où des stratégies défensives peuvent se déployer et faire du caractère flou ou risqué de la prescription un facteur de valorisation, contribuant à donner un sens à un métier dont on aurait cru l'exercice difficile. Cependant, le fait de s'intéresser aux agents de services publics oblige à considérer plus largement la manière dont ils occupent leur fonction et dont ils lui donnent sens, censés intervenir au nom de l'État et incarner, d'une manière ou d'une autre, l'intérêt général : si le flou de la prescription n'est pas nécessairement perturbant et laisse place à des recompositions locales diverses, il peut aussi favoriser une perte de repères dont les acteurs font état précisément en recourant à toute une rhétorique du stress.

miner, c'est parce que les constructions dont il est l'objet (première partie) et les usages auxquels il se prête (deuxième partie) ont aussi quelque chose à voir avec les situations d'action proprement dites. Au-delà des rhétoriques et des formalisations proposées pour en décrire les difficultés, le travail demeure un accomplissement dont on pourra se demander comment y interviennent les constructions abordées jusqu'alors dans l'ouvrage (Weller, 2002a). Les contradictions vécues par les agents dans l'exercice concret de leurs tâches peuvent être vécues et désignées comme des sources de stress, et nourrir ainsi une interprétation psychologique où ce dernier est défini comme une réaction à une situation tendue. Mais elles peuvent également être perçues de manière positive, dans le cas où des stratégies défensives peuvent se déployer et faire du caractère flou ou risqué de la prescription un facteur de valorisation, contribuant à donner un sens à un métier dont on aurait cru l'exercice difficile. Cependant, le fait de s'intéresser aux agents de services publics oblige à considérer plus largement la manière dont ils occupent leur fonction et dont ils lui donnent sens, censés intervenir au nom de l'État et incarner, d'une manière ou d'une autre, l'intérêt général : si le flou de la prescription n'est pas nécessairement perturbant et laisse place à des recompositions locales diverses, il peut aussi favoriser une perte de repères dont les acteurs font état précisément en recourant à toute une rhétorique du stress.

miner, c'est parce que les constructions dont il est l'objet (première partie) et les usages auxquels il se prête (deuxième partie) ont aussi quelque chose à voir avec les situations d'action proprement dites. Au-delà des rhétoriques et des formalisations proposées pour en décrire les difficultés, le travail demeure un accomplissement dont on pourra se demander comment y interviennent les constructions abordées jusqu'alors dans l'ouvrage (Weller, 2002a). Les contradictions vécues par les agents dans l'exercice concret de leurs tâches peuvent être vécues et désignées comme des sources de stress, et nourrir ainsi une interprétation psychologique où ce dernier est défini comme une réaction à une situation tendue. Mais elles peuvent également être perçues de manière positive, dans le cas où des stratégies défensives peuvent se déployer et faire du caractère flou ou risqué de la prescription un facteur de valorisation, contribuant à donner un sens à un métier dont on aurait cru l'exercice difficile. Cependant, le fait de s'intéresser aux agents de services publics oblige à considérer plus largement la manière dont ils occupent leur fonction et dont ils lui donnent sens, censés intervenir au nom de l'État et incarner, d'une manière ou d'une autre, l'intérêt général : si le flou de la prescription n'est pas nécessairement perturbant et laisse place à des recompositions locales diverses, il peut aussi favoriser une perte de repères dont les acteurs font état précisément en recourant à toute une rhétorique du stress.

miner, c'est parce que les constructions dont il est l'objet (première partie) et les usages auxquels il se prête (deuxième partie) ont aussi quelque chose à voir avec les situations d'action proprement dites. Au-delà des rhétoriques et des formalisations proposées pour en décrire les difficultés, le travail demeure un accomplissement dont on pourra se demander comment y interviennent les constructions abordées jusqu'alors dans l'ouvrage (Weller, 2002a). Les contradictions vécues par les agents dans l'exercice concret de leurs tâches peuvent être vécues et désignées comme des sources de stress, et nourrir ainsi une interprétation psychologique où ce dernier est défini comme une réaction à une situation tendue. Mais elles peuvent également être perçues de manière positive, dans le cas où des stratégies défensives peuvent se déployer et faire du caractère flou ou risqué de la prescription un facteur de valorisation, contribuant à donner un sens à un métier dont on aurait cru l'exercice difficile. Cependant, le fait de s'intéresser aux agents de services publics oblige à considérer plus largement la manière dont ils occupent leur fonction et dont ils lui donnent sens, censés intervenir au nom de l'État et incarner, d'une manière ou d'une autre, l'intérêt général : si le flou de la prescription n'est pas nécessairement perturbant et laisse place à des recompositions locales diverses, il peut aussi favoriser une perte de repères dont les acteurs font état précisément en recourant à toute une rhétorique du stress.

Première partie
Les formes sociales de construction du stress
présentée par Marc Lorient

Première partie
Les formes sociales de construction du stress
présentée par Marc Lorient

Première partie
Les formes sociales de construction du stress
présentée par Marc Lorient

Première partie
Les formes sociales de construction du stress
présentée par Marc Lorient

« Si le stress a fait l'objet de milliers de publications, aucune définition universelle ne peut être identifiée », écrivent deux psychologues dans un ouvrage de synthèse sur le sujet. Le stress est donc considéré comme un objet fourre-tout aux contours particulièrement imprécis. Il est vrai qu'autour d'un même terme se retrouvent des recherches extrêmement hétérogènes dont on peut douter de l'unité (Ringler, 1995 ; Doublet, 2000). Mais d'un autre côté, le grand nombre de personnes qui reconnaissent dans la notion de stress une qualification valable pour les difficultés qu'elles ressentent interdit de rejeter le terme aux oubliettes de l'histoire des sciences humaines.

La médecine et la psychologie ont proposé de dépasser cette difficulté en cherchant à définir une version scientifique, c'est-à-dire balisée par des critères stables et étalonnés par des échelles de mesure validées sur de larges échantillons ou attestés par des signes cliniques incontestables. Hélas, cette démarche s'est heurtée à un double écueil : tout d'abord cette définition rigoureuse du stress n'a pas évincé toutes les représentations profanes du stress et l'imagination sociale a permis d'élargir largement les significations de ce terme plutôt que de les restreindre. Ensuite, les scientifiques eux-mêmes, malgré leurs méthodes sophistiquées, ne sont pas parvenus à s'entendre sur ce qu'il fallait étudier sous l'étiquette de stress : un mécanisme physiologique d'adaptation aux conséquences cliniques observables ; un processus cognitif de réponse inadapté aux stimuli de l'environnement ; une émotion qu'il faut apprendre à connaître pour la gérer ; un facteur de risque probabiliste associé à certaines conditions sociales, etc. Chacune de ces approches induit une cible et des solutions différentes. Elles sont également plus ou moins difficiles à assimiler par le public profane, et suivant son expérience et la position sociale dans laquelle il se trouve, chaque groupe social sera plus ou moins exposé à telle approche, plus ou moins séduit par ses implications psychologiques et sociales.

« Si le stress a fait l'objet de milliers de publications, aucune définition universelle ne peut être identifiée », écrivent deux psychologues dans un ouvrage de synthèse sur le sujet. Le stress est donc considéré comme un objet fourre-tout aux contours particulièrement imprécis. Il est vrai qu'autour d'un même terme se retrouvent des recherches extrêmement hétérogènes dont on peut douter de l'unité (Ringler, 1995 ; Doublet, 2000). Mais d'un autre côté, le grand nombre de personnes qui reconnaissent dans la notion de stress une qualification valable pour les difficultés qu'elles ressentent interdit de rejeter le terme aux oubliettes de l'histoire des sciences humaines.

La médecine et la psychologie ont proposé de dépasser cette difficulté en cherchant à définir une version scientifique, c'est-à-dire balisée par des critères stables et étalonnés par des échelles de mesure validées sur de larges échantillons ou attestés par des signes cliniques incontestables. Hélas, cette démarche s'est heurtée à un double écueil : tout d'abord cette définition rigoureuse du stress n'a pas évincé toutes les représentations profanes du stress et l'imagination sociale a permis d'élargir largement les significations de ce terme plutôt que de les restreindre. Ensuite, les scientifiques eux-mêmes, malgré leurs méthodes sophistiquées, ne sont pas parvenus à s'entendre sur ce qu'il fallait étudier sous l'étiquette de stress : un mécanisme physiologique d'adaptation aux conséquences cliniques observables ; un processus cognitif de réponse inadapté aux stimuli de l'environnement ; une émotion qu'il faut apprendre à connaître pour la gérer ; un facteur de risque probabiliste associé à certaines conditions sociales, etc. Chacune de ces approches induit une cible et des solutions différentes. Elles sont également plus ou moins difficiles à assimiler par le public profane, et suivant son expérience et la position sociale dans laquelle il se trouve, chaque groupe social sera plus ou moins exposé à telle approche, plus ou moins séduit par ses implications psychologiques et sociales.

« Si le stress a fait l'objet de milliers de publications, aucune définition universelle ne peut être identifiée », écrivent deux psychologues dans un ouvrage de synthèse sur le sujet. Le stress est donc considéré comme un objet fourre-tout aux contours particulièrement imprécis. Il est vrai qu'autour d'un même terme se retrouvent des recherches extrêmement hétérogènes dont on peut douter de l'unité (Ringler, 1995 ; Doublet, 2000). Mais d'un autre côté, le grand nombre de personnes qui reconnaissent dans la notion de stress une qualification valable pour les difficultés qu'elles ressentent interdit de rejeter le terme aux oubliettes de l'histoire des sciences humaines.

La médecine et la psychologie ont proposé de dépasser cette difficulté en cherchant à définir une version scientifique, c'est-à-dire balisée par des critères stables et étalonnés par des échelles de mesure validées sur de larges échantillons ou attestés par des signes cliniques incontestables. Hélas, cette démarche s'est heurtée à un double écueil : tout d'abord cette définition rigoureuse du stress n'a pas évincé toutes les représentations profanes du stress et l'imagination sociale a permis d'élargir largement les significations de ce terme plutôt que de les restreindre. Ensuite, les scientifiques eux-mêmes, malgré leurs méthodes sophistiquées, ne sont pas parvenus à s'entendre sur ce qu'il fallait étudier sous l'étiquette de stress : un mécanisme physiologique d'adaptation aux conséquences cliniques observables ; un processus cognitif de réponse inadapté aux stimuli de l'environnement ; une émotion qu'il faut apprendre à connaître pour la gérer ; un facteur de risque probabiliste associé à certaines conditions sociales, etc. Chacune de ces approches induit une cible et des solutions différentes. Elles sont également plus ou moins difficiles à assimiler par le public profane, et suivant son expérience et la position sociale dans laquelle il se trouve, chaque groupe social sera plus ou moins exposé à telle approche, plus ou moins séduit par ses implications psychologiques et sociales.

« Si le stress a fait l'objet de milliers de publications, aucune définition universelle ne peut être identifiée », écrivent deux psychologues dans un ouvrage de synthèse sur le sujet. Le stress est donc considéré comme un objet fourre-tout aux contours particulièrement imprécis. Il est vrai qu'autour d'un même terme se retrouvent des recherches extrêmement hétérogènes dont on peut douter de l'unité (Ringler, 1995 ; Doublet, 2000). Mais d'un autre côté, le grand nombre de personnes qui reconnaissent dans la notion de stress une qualification valable pour les difficultés qu'elles ressentent interdit de rejeter le terme aux oubliettes de l'histoire des sciences humaines.

La médecine et la psychologie ont proposé de dépasser cette difficulté en cherchant à définir une version scientifique, c'est-à-dire balisée par des critères stables et étalonnés par des échelles de mesure validées sur de larges échantillons ou attestés par des signes cliniques incontestables. Hélas, cette démarche s'est heurtée à un double écueil : tout d'abord cette définition rigoureuse du stress n'a pas évincé toutes les représentations profanes du stress et l'imagination sociale a permis d'élargir largement les significations de ce terme plutôt que de les restreindre. Ensuite, les scientifiques eux-mêmes, malgré leurs méthodes sophistiquées, ne sont pas parvenus à s'entendre sur ce qu'il fallait étudier sous l'étiquette de stress : un mécanisme physiologique d'adaptation aux conséquences cliniques observables ; un processus cognitif de réponse inadapté aux stimuli de l'environnement ; une émotion qu'il faut apprendre à connaître pour la gérer ; un facteur de risque probabiliste associé à certaines conditions sociales, etc. Chacune de ces approches induit une cible et des solutions différentes. Elles sont également plus ou moins difficiles à assimiler par le public profane, et suivant son expérience et la position sociale dans laquelle il se trouve, chaque groupe social sera plus ou moins exposé à telle approche, plus ou moins séduit par ses implications psychologiques et sociales.

LE STRESS COMME LANGAGE SOCIAL

Même si les profanes acceptaient de ne parler de stress qu'en ayant recours aux concepts rigoureux des scientifiques, ils auraient donc à leur disposition toute une palette explicative leur permettant de se réappropriier les notions qui leur semblent le mieux correspondre à leur ressenti. François Sarfati, dans sa contribution, montre ainsi comment, dans un secteur particulier, celui des centres d'appels, la notion de stress peut être mobilisée dans des sens et pour des objectifs extrêmement hétérogènes. De même l'énorme succès rencontré dans les années 1990 par la notion de « harcèlement moral » montre bien, à la suite de « l'épidémie » de syndrome de fatigue chronique dans les années 1980 en Amérique du Nord, comment un malaise ressenti fortement peut trouver dans une nouvelle étiquette un moyen de s'exprimer.

De plus, psychologues et médecins n'échappent pas totalement aux influences culturelles et idéologiques de leur société, comme le montrent les débats autour du traumatisme psychologique après les guerres (contribution de Marc Lorient) ou les liens entre les évolutions de la pensée psychiatrique et le renouveau idéologique du libéralisme avec la mondialisation (contribution de Christian Laval). Les discours sur le stress sont structurés par des représentations sociales largement partagées à chaque époque. Depuis longtemps, le stress ou, avant que ce terme ne soit à la mode, les tensions nerveuses sont considérés comme l'apanage des classes supérieures. À la fin du XIX^e siècle, les médecins expliquaient que les hommes d'affaires étaient soumis à un fort accroissement des exigences sociales responsable d'une tension et d'un épuisement nerveux que certains ont qualifié de neurasthénie. Dans les années 1960, on parlait de la « maladie des dirigeants » que leurs responsabilités pouvaient conduire à la crise cardiaque (Lorient, 2006). Aujourd'hui, les cadres se plaignent plus souvent du stress, lors des sondages sur la question, que les ouvriers. À cette équation traditionnelle :

LE STRESS COMME LANGAGE SOCIAL

Même si les profanes acceptaient de ne parler de stress qu'en ayant recours aux concepts rigoureux des scientifiques, ils auraient donc à leur disposition toute une palette explicative leur permettant de se réappropriier les notions qui leur semblent le mieux correspondre à leur ressenti. François Sarfati, dans sa contribution, montre ainsi comment, dans un secteur particulier, celui des centres d'appels, la notion de stress peut être mobilisée dans des sens et pour des objectifs extrêmement hétérogènes. De même l'énorme succès rencontré dans les années 1990 par la notion de « harcèlement moral » montre bien, à la suite de « l'épidémie » de syndrome de fatigue chronique dans les années 1980 en Amérique du Nord, comment un malaise ressenti fortement peut trouver dans une nouvelle étiquette un moyen de s'exprimer.

De plus, psychologues et médecins n'échappent pas totalement aux influences culturelles et idéologiques de leur société, comme le montrent les débats autour du traumatisme psychologique après les guerres (contribution de Marc Lorient) ou les liens entre les évolutions de la pensée psychiatrique et le renouveau idéologique du libéralisme avec la mondialisation (contribution de Christian Laval). Les discours sur le stress sont structurés par des représentations sociales largement partagées à chaque époque. Depuis longtemps, le stress ou, avant que ce terme ne soit à la mode, les tensions nerveuses sont considérés comme l'apanage des classes supérieures. À la fin du XIX^e siècle, les médecins expliquaient que les hommes d'affaires étaient soumis à un fort accroissement des exigences sociales responsable d'une tension et d'un épuisement nerveux que certains ont qualifié de neurasthénie. Dans les années 1960, on parlait de la « maladie des dirigeants » que leurs responsabilités pouvaient conduire à la crise cardiaque (Lorient, 2006). Aujourd'hui, les cadres se plaignent plus souvent du stress, lors des sondages sur la question, que les ouvriers. À cette équation traditionnelle :

LE STRESS COMME LANGAGE SOCIAL

Même si les profanes acceptaient de ne parler de stress qu'en ayant recours aux concepts rigoureux des scientifiques, ils auraient donc à leur disposition toute une palette explicative leur permettant de se réappropriier les notions qui leur semblent le mieux correspondre à leur ressenti. François Sarfati, dans sa contribution, montre ainsi comment, dans un secteur particulier, celui des centres d'appels, la notion de stress peut être mobilisée dans des sens et pour des objectifs extrêmement hétérogènes. De même l'énorme succès rencontré dans les années 1990 par la notion de « harcèlement moral » montre bien, à la suite de « l'épidémie » de syndrome de fatigue chronique dans les années 1980 en Amérique du Nord, comment un malaise ressenti fortement peut trouver dans une nouvelle étiquette un moyen de s'exprimer.

De plus, psychologues et médecins n'échappent pas totalement aux influences culturelles et idéologiques de leur société, comme le montrent les débats autour du traumatisme psychologique après les guerres (contribution de Marc Lorient) ou les liens entre les évolutions de la pensée psychiatrique et le renouveau idéologique du libéralisme avec la mondialisation (contribution de Christian Laval). Les discours sur le stress sont structurés par des représentations sociales largement partagées à chaque époque. Depuis longtemps, le stress ou, avant que ce terme ne soit à la mode, les tensions nerveuses sont considérés comme l'apanage des classes supérieures. À la fin du XIX^e siècle, les médecins expliquaient que les hommes d'affaires étaient soumis à un fort accroissement des exigences sociales responsable d'une tension et d'un épuisement nerveux que certains ont qualifié de neurasthénie. Dans les années 1960, on parlait de la « maladie des dirigeants » que leurs responsabilités pouvaient conduire à la crise cardiaque (Lorient, 2006). Aujourd'hui, les cadres se plaignent plus souvent du stress, lors des sondages sur la question, que les ouvriers. À cette équation traditionnelle :

LE STRESS COMME LANGAGE SOCIAL

Même si les profanes acceptaient de ne parler de stress qu'en ayant recours aux concepts rigoureux des scientifiques, ils auraient donc à leur disposition toute une palette explicative leur permettant de se réappropriier les notions qui leur semblent le mieux correspondre à leur ressenti. François Sarfati, dans sa contribution, montre ainsi comment, dans un secteur particulier, celui des centres d'appels, la notion de stress peut être mobilisée dans des sens et pour des objectifs extrêmement hétérogènes. De même l'énorme succès rencontré dans les années 1990 par la notion de « harcèlement moral » montre bien, à la suite de « l'épidémie » de syndrome de fatigue chronique dans les années 1980 en Amérique du Nord, comment un malaise ressenti fortement peut trouver dans une nouvelle étiquette un moyen de s'exprimer.

De plus, psychologues et médecins n'échappent pas totalement aux influences culturelles et idéologiques de leur société, comme le montrent les débats autour du traumatisme psychologique après les guerres (contribution de Marc Lorient) ou les liens entre les évolutions de la pensée psychiatrique et le renouveau idéologique du libéralisme avec la mondialisation (contribution de Christian Laval). Les discours sur le stress sont structurés par des représentations sociales largement partagées à chaque époque. Depuis longtemps, le stress ou, avant que ce terme ne soit à la mode, les tensions nerveuses sont considérés comme l'apanage des classes supérieures. À la fin du XIX^e siècle, les médecins expliquaient que les hommes d'affaires étaient soumis à un fort accroissement des exigences sociales responsable d'une tension et d'un épuisement nerveux que certains ont qualifié de neurasthénie. Dans les années 1960, on parlait de la « maladie des dirigeants » que leurs responsabilités pouvaient conduire à la crise cardiaque (Lorient, 2006). Aujourd'hui, les cadres se plaignent plus souvent du stress, lors des sondages sur la question, que les ouvriers. À cette équation traditionnelle :

« stress égale métier à responsabilité et position hiérarchique élevée » une autre s'est ajoutée depuis quelques années : « stress égale travail relationnel ». Différentes enquêtes (Walters et Denton, 1997 ; Lorient, 2000 ou CFTD, 2001) ont montré en effet que l'étiquette de stress était d'autant plus souvent utilisée pour caractériser les difficultés éprouvées dans le travail que l'on avait affaire à un métier dont la dimension relationnelle était particulièrement investie comme motivation dans le travail, fondement de l'identité professionnelle et source de réalisation et d'épanouissement de soi.

À en croire un certain nombre d'enquêtes récentes, le célèbre aphorisme de Jean-Paul Sartre – « l'enfer, c'est les autres » – serait en passe de devenir une triste réalité dans le monde du travail. D'après « l'enquête emploi » de 1998, 30 % des salariés (contre 22 % en 1991) déclarent vivre souvent des relations de tension avec le public (INSEE, 1999). Ce constat est conforté par la vaste enquête menée entre 1996 et 2001 par la CFTD auprès de 80 000 salariés de différents secteurs économiques : pour les salariés en contact direct avec les clients ou les usagers, la pression de ces derniers constitue le principal élément de dégradation de leur situation de travail (CFTD, 2001). Une nouvelle notion est même apparue pour rendre compte de ce type de difficultés : celle de « stress relationnel » (Weller, 2002a), ajoutant une dimension à l'imaginaire du stress. Certains peuvent toutefois chercher à lutter contre cette association du stress à un problème essentiellement relationnel, comme les syndicats de postiers étudiés dans cette partie par Marie Buscatto.

UNE MISE EN FORME DU MALAISE

Aborder le stress comme une construction sociale ne signifie pas que les problèmes et les difficultés que les personnes expriment sous ce terme n'existent pas. Au contraire, il s'agit d'un moyen de mieux rendre justice à ce que ressentent et expriment ceux qui se plaignent de stress ; un moyen d'aborder le sens

« stress égale métier à responsabilité et position hiérarchique élevée » une autre s'est ajoutée depuis quelques années : « stress égale travail relationnel ». Différentes enquêtes (Walters et Denton, 1997 ; Lorient, 2000 ou CFTD, 2001) ont montré en effet que l'étiquette de stress était d'autant plus souvent utilisée pour caractériser les difficultés éprouvées dans le travail que l'on avait affaire à un métier dont la dimension relationnelle était particulièrement investie comme motivation dans le travail, fondement de l'identité professionnelle et source de réalisation et d'épanouissement de soi.

À en croire un certain nombre d'enquêtes récentes, le célèbre aphorisme de Jean-Paul Sartre – « l'enfer, c'est les autres » – serait en passe de devenir une triste réalité dans le monde du travail. D'après « l'enquête emploi » de 1998, 30 % des salariés (contre 22 % en 1991) déclarent vivre souvent des relations de tension avec le public (INSEE, 1999). Ce constat est conforté par la vaste enquête menée entre 1996 et 2001 par la CFTD auprès de 80 000 salariés de différents secteurs économiques : pour les salariés en contact direct avec les clients ou les usagers, la pression de ces derniers constitue le principal élément de dégradation de leur situation de travail (CFTD, 2001). Une nouvelle notion est même apparue pour rendre compte de ce type de difficultés : celle de « stress relationnel » (Weller, 2002a), ajoutant une dimension à l'imaginaire du stress. Certains peuvent toutefois chercher à lutter contre cette association du stress à un problème essentiellement relationnel, comme les syndicats de postiers étudiés dans cette partie par Marie Buscatto.

UNE MISE EN FORME DU MALAISE

Aborder le stress comme une construction sociale ne signifie pas que les problèmes et les difficultés que les personnes expriment sous ce terme n'existent pas. Au contraire, il s'agit d'un moyen de mieux rendre justice à ce que ressentent et expriment ceux qui se plaignent de stress ; un moyen d'aborder le sens

« stress égale métier à responsabilité et position hiérarchique élevée » une autre s'est ajoutée depuis quelques années : « stress égale travail relationnel ». Différentes enquêtes (Walters et Denton, 1997 ; Lorient, 2000 ou CFTD, 2001) ont montré en effet que l'étiquette de stress était d'autant plus souvent utilisée pour caractériser les difficultés éprouvées dans le travail que l'on avait affaire à un métier dont la dimension relationnelle était particulièrement investie comme motivation dans le travail, fondement de l'identité professionnelle et source de réalisation et d'épanouissement de soi.

À en croire un certain nombre d'enquêtes récentes, le célèbre aphorisme de Jean-Paul Sartre – « l'enfer, c'est les autres » – serait en passe de devenir une triste réalité dans le monde du travail. D'après « l'enquête emploi » de 1998, 30 % des salariés (contre 22 % en 1991) déclarent vivre souvent des relations de tension avec le public (INSEE, 1999). Ce constat est conforté par la vaste enquête menée entre 1996 et 2001 par la CFTD auprès de 80 000 salariés de différents secteurs économiques : pour les salariés en contact direct avec les clients ou les usagers, la pression de ces derniers constitue le principal élément de dégradation de leur situation de travail (CFTD, 2001). Une nouvelle notion est même apparue pour rendre compte de ce type de difficultés : celle de « stress relationnel » (Weller, 2002a), ajoutant une dimension à l'imaginaire du stress. Certains peuvent toutefois chercher à lutter contre cette association du stress à un problème essentiellement relationnel, comme les syndicats de postiers étudiés dans cette partie par Marie Buscatto.

UNE MISE EN FORME DU MALAISE

Aborder le stress comme une construction sociale ne signifie pas que les problèmes et les difficultés que les personnes expriment sous ce terme n'existent pas. Au contraire, il s'agit d'un moyen de mieux rendre justice à ce que ressentent et expriment ceux qui se plaignent de stress ; un moyen d'aborder le sens

« stress égale métier à responsabilité et position hiérarchique élevée » une autre s'est ajoutée depuis quelques années : « stress égale travail relationnel ». Différentes enquêtes (Walters et Denton, 1997 ; Lorient, 2000 ou CFTD, 2001) ont montré en effet que l'étiquette de stress était d'autant plus souvent utilisée pour caractériser les difficultés éprouvées dans le travail que l'on avait affaire à un métier dont la dimension relationnelle était particulièrement investie comme motivation dans le travail, fondement de l'identité professionnelle et source de réalisation et d'épanouissement de soi.

À en croire un certain nombre d'enquêtes récentes, le célèbre aphorisme de Jean-Paul Sartre – « l'enfer, c'est les autres » – serait en passe de devenir une triste réalité dans le monde du travail. D'après « l'enquête emploi » de 1998, 30 % des salariés (contre 22 % en 1991) déclarent vivre souvent des relations de tension avec le public (INSEE, 1999). Ce constat est conforté par la vaste enquête menée entre 1996 et 2001 par la CFTD auprès de 80 000 salariés de différents secteurs économiques : pour les salariés en contact direct avec les clients ou les usagers, la pression de ces derniers constitue le principal élément de dégradation de leur situation de travail (CFTD, 2001). Une nouvelle notion est même apparue pour rendre compte de ce type de difficultés : celle de « stress relationnel » (Weller, 2002a), ajoutant une dimension à l'imaginaire du stress. Certains peuvent toutefois chercher à lutter contre cette association du stress à un problème essentiellement relationnel, comme les syndicats de postiers étudiés dans cette partie par Marie Buscatto.

UNE MISE EN FORME DU MALAISE

Aborder le stress comme une construction sociale ne signifie pas que les problèmes et les difficultés que les personnes expriment sous ce terme n'existent pas. Au contraire, il s'agit d'un moyen de mieux rendre justice à ce que ressentent et expriment ceux qui se plaignent de stress ; un moyen d'aborder le sens

concret qui est donné à la catégorie de stress dans chacune des différentes formes d'échanges sociaux, de l'interaction verbale au compromis institutionnalisé. Parler de son stress (ou éviter de le faire) pour un salarié ou une organisation syndicale, c'est à la fois présenter une certaine image de soi, revendiquer la prise en compte d'une difficulté ou l'obtention d'un avantage, donner un sens bien précis (mais variable d'un lieu à l'autre) au problème ainsi qualifié, etc. En effet, une fois qu'un sens particulier aux difficultés qualifiées de stress est stabilisé et collectivement partagé, il tend à s'imposer aux acteurs du secteur concerné, à structurer les perceptions individuelles comme les négociations entre groupes. D'où la dimension parfois conflictuelle des définitions alternatives du stress ou des problèmes apparentés.

Le droit est un des lieux d'affrontement et d'enregistrement des rapports de force autour de la définition de la nature et des causes du stress. Ainsi, les controverses scientifiques et juridiques autour de l'indemnisation des victimes de traumatismes psychologiques au travail ont débouché sur une reconnaissance partielle des stress traumatiques liés aux agressions, aux incivilités répétées et même au harcèlement moral. Mais ce n'est là qu'une forme particulière de « stress » qui est reconnue ; d'autres aspects, comme les problèmes liés au travail répétitif sous contrainte de temps – aux effets pourtant bien documentés –, restent au mieux pris en charge dans le cadre d'une prévention volontaire. Cela résulte de l'existence de rapports de force, à la fois scientifiques et sociaux, autour de la reconnaissance des maladies professionnelles (contribution de Marc Loriot).

Les luttes sociales et les négociations professionnelles pèsent fortement sur la signification sociale qui sera finalement attribuée ou retenue du stress. Du point de vue des employeurs, trois grandes façons de se positionner par rapport aux plaintes de stress des salariés sont envisageables.

La première, la plus courante dans le monde du travail, est de nier ou de rejeter l'existence du problème. Si les gens sont stressés, ce serait à cause de leur vie privée ou parce qu'ils ne

concret qui est donné à la catégorie de stress dans chacune des différentes formes d'échanges sociaux, de l'interaction verbale au compromis institutionnalisé. Parler de son stress (ou éviter de le faire) pour un salarié ou une organisation syndicale, c'est à la fois présenter une certaine image de soi, revendiquer la prise en compte d'une difficulté ou l'obtention d'un avantage, donner un sens bien précis (mais variable d'un lieu à l'autre) au problème ainsi qualifié, etc. En effet, une fois qu'un sens particulier aux difficultés qualifiées de stress est stabilisé et collectivement partagé, il tend à s'imposer aux acteurs du secteur concerné, à structurer les perceptions individuelles comme les négociations entre groupes. D'où la dimension parfois conflictuelle des définitions alternatives du stress ou des problèmes apparentés.

Le droit est un des lieux d'affrontement et d'enregistrement des rapports de force autour de la définition de la nature et des causes du stress. Ainsi, les controverses scientifiques et juridiques autour de l'indemnisation des victimes de traumatismes psychologiques au travail ont débouché sur une reconnaissance partielle des stress traumatiques liés aux agressions, aux incivilités répétées et même au harcèlement moral. Mais ce n'est là qu'une forme particulière de « stress » qui est reconnue ; d'autres aspects, comme les problèmes liés au travail répétitif sous contrainte de temps – aux effets pourtant bien documentés –, restent au mieux pris en charge dans le cadre d'une prévention volontaire. Cela résulte de l'existence de rapports de force, à la fois scientifiques et sociaux, autour de la reconnaissance des maladies professionnelles (contribution de Marc Loriot).

Les luttes sociales et les négociations professionnelles pèsent fortement sur la signification sociale qui sera finalement attribuée ou retenue du stress. Du point de vue des employeurs, trois grandes façons de se positionner par rapport aux plaintes de stress des salariés sont envisageables.

La première, la plus courante dans le monde du travail, est de nier ou de rejeter l'existence du problème. Si les gens sont stressés, ce serait à cause de leur vie privée ou parce qu'ils ne

concret qui est donné à la catégorie de stress dans chacune des différentes formes d'échanges sociaux, de l'interaction verbale au compromis institutionnalisé. Parler de son stress (ou éviter de le faire) pour un salarié ou une organisation syndicale, c'est à la fois présenter une certaine image de soi, revendiquer la prise en compte d'une difficulté ou l'obtention d'un avantage, donner un sens bien précis (mais variable d'un lieu à l'autre) au problème ainsi qualifié, etc. En effet, une fois qu'un sens particulier aux difficultés qualifiées de stress est stabilisé et collectivement partagé, il tend à s'imposer aux acteurs du secteur concerné, à structurer les perceptions individuelles comme les négociations entre groupes. D'où la dimension parfois conflictuelle des définitions alternatives du stress ou des problèmes apparentés.

Le droit est un des lieux d'affrontement et d'enregistrement des rapports de force autour de la définition de la nature et des causes du stress. Ainsi, les controverses scientifiques et juridiques autour de l'indemnisation des victimes de traumatismes psychologiques au travail ont débouché sur une reconnaissance partielle des stress traumatiques liés aux agressions, aux incivilités répétées et même au harcèlement moral. Mais ce n'est là qu'une forme particulière de « stress » qui est reconnue ; d'autres aspects, comme les problèmes liés au travail répétitif sous contrainte de temps – aux effets pourtant bien documentés –, restent au mieux pris en charge dans le cadre d'une prévention volontaire. Cela résulte de l'existence de rapports de force, à la fois scientifiques et sociaux, autour de la reconnaissance des maladies professionnelles (contribution de Marc Loriot).

Les luttes sociales et les négociations professionnelles pèsent fortement sur la signification sociale qui sera finalement attribuée ou retenue du stress. Du point de vue des employeurs, trois grandes façons de se positionner par rapport aux plaintes de stress des salariés sont envisageables.

La première, la plus courante dans le monde du travail, est de nier ou de rejeter l'existence du problème. Si les gens sont stressés, ce serait à cause de leur vie privée ou parce qu'ils ne

concret qui est donné à la catégorie de stress dans chacune des différentes formes d'échanges sociaux, de l'interaction verbale au compromis institutionnalisé. Parler de son stress (ou éviter de le faire) pour un salarié ou une organisation syndicale, c'est à la fois présenter une certaine image de soi, revendiquer la prise en compte d'une difficulté ou l'obtention d'un avantage, donner un sens bien précis (mais variable d'un lieu à l'autre) au problème ainsi qualifié, etc. En effet, une fois qu'un sens particulier aux difficultés qualifiées de stress est stabilisé et collectivement partagé, il tend à s'imposer aux acteurs du secteur concerné, à structurer les perceptions individuelles comme les négociations entre groupes. D'où la dimension parfois conflictuelle des définitions alternatives du stress ou des problèmes apparentés.

Le droit est un des lieux d'affrontement et d'enregistrement des rapports de force autour de la définition de la nature et des causes du stress. Ainsi, les controverses scientifiques et juridiques autour de l'indemnisation des victimes de traumatismes psychologiques au travail ont débouché sur une reconnaissance partielle des stress traumatiques liés aux agressions, aux incivilités répétées et même au harcèlement moral. Mais ce n'est là qu'une forme particulière de « stress » qui est reconnue ; d'autres aspects, comme les problèmes liés au travail répétitif sous contrainte de temps – aux effets pourtant bien documentés –, restent au mieux pris en charge dans le cadre d'une prévention volontaire. Cela résulte de l'existence de rapports de force, à la fois scientifiques et sociaux, autour de la reconnaissance des maladies professionnelles (contribution de Marc Loriot).

Les luttes sociales et les négociations professionnelles pèsent fortement sur la signification sociale qui sera finalement attribuée ou retenue du stress. Du point de vue des employeurs, trois grandes façons de se positionner par rapport aux plaintes de stress des salariés sont envisageables.

La première, la plus courante dans le monde du travail, est de nier ou de rejeter l'existence du problème. Si les gens sont stressés, ce serait à cause de leur vie privée ou parce qu'ils ne

sont pas faits pour le métier qu'ils exercent, qu'ils ne sont pas adaptés à leur situation de travail. On peut citer à ce titre les discours, évoqués dans cette partie par François Sarfati, de certains responsables de centres d'appels sur le stress comme stimulant nécessaire pour des salariés vieillissants et supposés peu productifs ou réticents au changement.

Quand il y a des problèmes de recrutement, que l'on a du mal à pourvoir tous les postes, quand on se pose des questions sur les risques d'une mauvaise qualité du travail, l'employeur doit cependant se demander comment aider les salariés à être plus performants ou à se sentir mieux dans leur travail. Le deuxième point de vue de la part des employeurs est alors de s'intéresser non plus au stress en essayant d'écartier les personnes susceptibles d'être fragiles, mais en essayant d'accompagner ou d'aider psychologiquement ou individuellement les personnes qui manifesteraient des difficultés dans le cadre du travail. Cela se fait avec l'idée que si le stress est un problème d'adaptation individuelle à des conditions ou à des situations de travail difficiles, en aidant les personnes à mieux s'adapter, on pourra les aider à mieux supporter leur stress et leurs difficultés.

Le troisième niveau consiste à aller encore un pas plus loin et à se dire que ce ne sont pas simplement des questions d'adaptation individuelle, mais aussi des questions d'organisation du travail, de choix, d'orientation de l'activité, de moyens mis à disposition des salariés, qui vont expliquer pourquoi certaines situations sont vécues comme stressantes ou non.

Dans le premier cas, la réponse des syndicats sera de réclamer une reconnaissance des difficultés et de la souffrance des salariés. Dans le deuxième cas, au contraire, les syndicats peuvent rejeter la notion même de stress pour mieux mettre en avant des revendications plus collectives. L'étude par Marie Buscatto de l'historique d'une négociation à La Poste illustre bien cette situation. La direction ayant réussi à définir le stress essentiellement comme une question de difficultés relationnelles, principalement dans les quartiers difficiles, les syndicats délaissent le terme

sont pas faits pour le métier qu'ils exercent, qu'ils ne sont pas adaptés à leur situation de travail. On peut citer à ce titre les discours, évoqués dans cette partie par François Sarfati, de certains responsables de centres d'appels sur le stress comme stimulant nécessaire pour des salariés vieillissants et supposés peu productifs ou réticents au changement.

Quand il y a des problèmes de recrutement, que l'on a du mal à pourvoir tous les postes, quand on se pose des questions sur les risques d'une mauvaise qualité du travail, l'employeur doit cependant se demander comment aider les salariés à être plus performants ou à se sentir mieux dans leur travail. Le deuxième point de vue de la part des employeurs est alors de s'intéresser non plus au stress en essayant d'écarter les personnes susceptibles d'être fragiles, mais en essayant d'accompagner ou d'aider psychologiquement ou individuellement les personnes qui manifesteraient des difficultés dans le cadre du travail. Cela se fait avec l'idée que si le stress est un problème d'adaptation individuelle à des conditions ou à des situations de travail difficiles, en aidant les personnes à mieux s'adapter, on pourra les aider à mieux supporter leur stress et leurs difficultés.

Le troisième niveau consiste à aller encore un pas plus loin et à se dire que ce ne sont pas simplement des questions d'adaptation individuelle, mais aussi des questions d'organisation du travail, de choix, d'orientation de l'activité, de moyens mis à disposition des salariés, qui vont expliquer pourquoi certaines situations sont vécues comme stressantes ou non.

Dans le premier cas, la réponse des syndicats sera de réclamer une reconnaissance des difficultés et de la souffrance des salariés. Dans le deuxième cas, au contraire, les syndicats peuvent rejeter la notion même de stress pour mieux mettre en avant des revendications plus collectives. L'étude par Marie Buscatto de l'historique d'une négociation à La Poste illustre bien cette situation. La direction ayant réussi à définir le stress essentiellement comme une question de difficultés relationnelles, principalement dans les quartiers difficiles, les syndicats délaissent le terme

sont pas faits pour le métier qu'ils exercent, qu'ils ne sont pas adaptés à leur situation de travail. On peut citer à ce titre les discours, évoqués dans cette partie par François Sarfati, de certains responsables de centres d'appels sur le stress comme stimulant nécessaire pour des salariés vieillissants et supposés peu productifs ou réticents au changement.

Quand il y a des problèmes de recrutement, que l'on a du mal à pourvoir tous les postes, quand on se pose des questions sur les risques d'une mauvaise qualité du travail, l'employeur doit cependant se demander comment aider les salariés à être plus performants ou à se sentir mieux dans leur travail. Le deuxième point de vue de la part des employeurs est alors de s'intéresser non plus au stress en essayant d'écartier les personnes susceptibles d'être fragiles, mais en essayant d'accompagner ou d'aider psychologiquement ou individuellement les personnes qui manifesteraient des difficultés dans le cadre du travail. Cela se fait avec l'idée que si le stress est un problème d'adaptation individuelle à des conditions ou à des situations de travail difficiles, en aidant les personnes à mieux s'adapter, on pourra les aider à mieux supporter leur stress et leurs difficultés.

Le troisième niveau consiste à aller encore un pas plus loin et à se dire que ce ne sont pas simplement des questions d'adaptation individuelle, mais aussi des questions d'organisation du travail, de choix, d'orientation de l'activité, de moyens mis à disposition des salariés, qui vont expliquer pourquoi certaines situations sont vécues comme stressantes ou non.

Dans le premier cas, la réponse des syndicats sera de réclamer une reconnaissance des difficultés et de la souffrance des salariés. Dans le deuxième cas, au contraire, les syndicats peuvent rejeter la notion même de stress pour mieux mettre en avant des revendications plus collectives. L'étude par Marie Buscatto de l'historique d'une négociation à La Poste illustre bien cette situation. La direction ayant réussi à définir le stress essentiellement comme une question de difficultés relationnelles, principalement dans les quartiers difficiles, les syndicats délaissent le terme

sont pas faits pour le métier qu'ils exercent, qu'ils ne sont pas adaptés à leur situation de travail. On peut citer à ce titre les discours, évoqués dans cette partie par François Sarfati, de certains responsables de centres d'appels sur le stress comme stimulant nécessaire pour des salariés vieillissants et supposés peu productifs ou réticents au changement.

Quand il y a des problèmes de recrutement, que l'on a du mal à pourvoir tous les postes, quand on se pose des questions sur les risques d'une mauvaise qualité du travail, l'employeur doit cependant se demander comment aider les salariés à être plus performants ou à se sentir mieux dans leur travail. Le deuxième point de vue de la part des employeurs est alors de s'intéresser non plus au stress en essayant d'écarter les personnes susceptibles d'être fragiles, mais en essayant d'accompagner ou d'aider psychologiquement ou individuellement les personnes qui manifesteraient des difficultés dans le cadre du travail. Cela se fait avec l'idée que si le stress est un problème d'adaptation individuelle à des conditions ou à des situations de travail difficiles, en aidant les personnes à mieux s'adapter, on pourra les aider à mieux supporter leur stress et leurs difficultés.

Le troisième niveau consiste à aller encore un pas plus loin et à se dire que ce ne sont pas simplement des questions d'adaptation individuelle, mais aussi des questions d'organisation du travail, de choix, d'orientation de l'activité, de moyens mis à disposition des salariés, qui vont expliquer pourquoi certaines situations sont vécues comme stressantes ou non.

Dans le premier cas, la réponse des syndicats sera de réclamer une reconnaissance des difficultés et de la souffrance des salariés. Dans le deuxième cas, au contraire, les syndicats peuvent rejeter la notion même de stress pour mieux mettre en avant des revendications plus collectives. L'étude par Marie Buscatto de l'historique d'une négociation à La Poste illustre bien cette situation. La direction ayant réussi à définir le stress essentiellement comme une question de difficultés relationnelles, principalement dans les quartiers difficiles, les syndicats délaissent le terme