

## Souffrances invisibles au travail

**KAREN MESSING** est ergonome et auteure du livre *Les Souffrances invisibles. Pour une science du travail à l'écoute des gens.*

L'auteure montre comment certains environnements de travail rendent les gens malades, en particulier les femmes. Des ouvriers d'usine exposés à des poussières radioactives aux préposées au nettoyage, en passant par les caissières, les serveuses ou les enseignantes, elle s'est employée à porter leur voix dans les cercles scientifiques. L'écart entre la réalité des scientifiques et celle des travailleurs et travailleuses de statut social inférieur est d'ailleurs à l'origine de graves problèmes de santé qui sont généralement ignorés, soutient l'auteure. Pour combler ce « fossé empathique » qui empêche les scientifiques d'orienter correctement leurs recherches, il est primordial d'écouter attentivement les travailleurs et travailleuses parler de leurs difficultés et de tenir compte de leur expertise.

Extrait d'un dialogue, en juillet 2017, à Montréal (Canada), entre l'auteure, Françoise Barbier, volontaire permanente d'ATD Quart Monde, et Marc-Émile Dumont-Poulin, jeune volontaire permanent depuis l'été 2017, ayant eu lui-même de nombreux emplois, parfois précaires.

**Françoise Barbier : Dans votre livre<sup>1</sup> pourquoi utilisez-vous le terme de « souffrances invisibles » ?**

**Karen Messing :** Les gens avec qui je travaille, comme les agents de nettoyage, ont une voix dans le mouvement syndical, mais ils ne sont pas souvent écoutés en milieu scientifique. Mon livre parle des souffrances qui sont invisibles, pas parce que les gens ne parlent pas mais parce qu'il n'y a pas d'écoute de l'autre côté.

Je me suis formée en ergonomie au Conservatoire national des arts et métiers (CNAM) à Paris et j'ai fait ma première expérience de recherche à la gare de l'Est. Je suivais Nina, agente de nettoyage, et je trouvais que ce qu'elle faisait n'avait aucun bon sens, qu'elle ne savait pas nettoyer, et que, si je lui disais comment faire, ça irait tellement mieux ! Et, peu à peu, j'ai compris plein de choses que je ne comprenais pas avant. Finalement, j'ai fait un diagramme des points de choix qu'elle avait pendant qu'elle nettoyait les toilettes. Elle entrait dans une toilette, et elle devait,

1. *Les souffrances invisibles. Pour une science du travail à l'écoute des gens*, Karen Messing, Éd. Régulière, 2016, 232 p., traduit de l'anglais par Marianne Champagne.

avec un regard, prioriser ce qu'il fallait faire avec les moyens à sa disposition. Elle avait 150 toilettes à nettoyer dans une journée, réparties sur différents trains. Et, les trains étaient sur différentes voies. Donc, elle faisait 22 kilomètres par jour de course. Il fallait qu'elle soit efficace, mais le gars qui apportait l'eau n'était pas toujours là avant elle. Donc, dépendamment si il y avait de l'eau ou pas, s'il y avait eu des soldats dans le train la veille ou pas, (parce que quand il y a une *gang* de soldats, qu'ils boivent,... l'état des toilettes...), elle faisait plein de choix que, moi, je n'avais pas du tout compris.

J'ai fait un diagramme de ce que j'avais vu. Et ce qui m'avait vraiment sidérée, c'est que Nina a regardé mon diagramme et m'a dit : « *T'as oublié les boules<sup>2</sup>* ». Et, c'est vrai, il y avait un petit récipient de boules et je m'étais toujours demandée : « *Pourquoi elle prend cette posture toute tordue ?* » C'était parce qu'ils avaient placé les boules d'une telle façon que c'était quasiment impossible d'y accéder. Et, moi, je la voyais faire ça, mais je n'avais jamais compris pourquoi. Mais, elle, elle était capable de regarder mon diagramme et de me dire où l'insérer !

C'est là que j'ai compris l'erreur de mes amies bourgeoises de penser que les femmes de ménage sont idiotes ! J'ai décidé de commencer à zéro et de vraiment écouter, et d'essayer de comprendre; et c'est là que j'ai réalisé que la science n'était pas encore à la hauteur de Nina parce qu'on n'avait pas appris à écouter.

**Marc-Émile Dumont-Poulin :** J'aimerais ajouter quelque chose à propos de l'expérience que j'ai vécue dans des milieux comme ça. Avant de travailler avec ATD Quart Monde, je travaillais dans des hôtels, je faisais du ménage. J'ai aussi travaillé dans des épiceries comme caissier. Donc tout ce que vous avez dit, ça me rejoint personnellement. Il y a un énorme problème : quand tu travailles dans ces milieux, que tu sois jeune ou adulte, il y a un effet universel de soumission à ton travail, c'est-à-dire qu'il n'y a pratiquement aucune communication humaine entre le patron et les gens qui travaillent, parce que c'est très pyramidal. Je n'étais pas syndiqué – quand tu es jeune, tu as d'autres mentalités en tête, et ce n'est pas tout le monde qui est syndiqué non plus<sup>3</sup>.

Les gens ne se questionnent pas dans leur travail parce que, malheureusement, ça fait partie d'une misère sociale, c'est-à-dire que tu rentres dans un travail, tu as un salaire minimum ; tu le sais que ton job n'est pas valorisant, donc tu arrives déjà avec un esprit de soumission. Tu n'as pas d'estime de toi, tu ne penses pas à poser des questions aux patrons ou aux travailleurs qui pourraient peut-être évaluer ce qui ne fonctionne pas. Les douleurs, oui, j'ai en eues, j'avais mal aux poignets, ou j'avais très mal aux jambes après des journées de travail. Il y a un très grand manque d'estime des employés envers eux-mêmes, et aussi envers l'échelle pyramidale vers le plus haut. Et je suis persuadé qu'il y a un énorme manque de confiance aussi dans le milieu des patrons, qui ne parlent pas avec leurs employés et, probablement, ne se parlent pas tellement entre eux parce qu'ils ont d'autres intérêts.

2. Il s'agissait de petites boules blanches désodorisantes que Nina devait mettre dans un récipient posé à un endroit peu accessible derrière le bol de toilette.

3. Le modèle de syndicalisation en Amérique du nord n'est pas individuel comme en France. Un milieu devient syndiqué (pour tout le monde) quand 50% + 1 des travailleurs votent oui.

**K. M. :** J'aimerais qu'on en discute parce que je ne sais pas si c'est ça ou si quand tu opprimes quelqu'un, tu as surtout intérêt à ne pas le savoir !

**M-E. D-P. :** Qu'est-ce que tu veux dire par là ?

**K. M. :** Mon père était patron dans une multinationale et je commence mon livre avec cette anecdote : j'avais cinq ans, j'accompagnais mon père dans son usine, c'était dans les années 40. Il était occupé, et m'a envoyé jouer avec les dames. Les dames avaient des petits fils de couleurs à brancher pour faire des radios. Je les ai regardées un bout de temps puis j'ai trouvé ça ennuyeux, donc je suis retournée vers mon père, et je lui ai dit : « *Les madames, elles trouvent pas ça ennuyeux de faire ça ?* » Il m'a répondu : « *Elles ne sont pas intelligentes comme toi, ça ne les dérange pas !* » Je m'en rappelle à 74 ans... Ça m'avait interpellée : ces femmes-là, adultes, ne seraient pas aussi intelligentes que moi? Et après, j'y ai longtemps réfléchi, mais j'ai eu d'autres expériences qui m'ont appris que mon père avait tort. (Et pourtant mon père n'était pas un mauvais gars.)

Comme patron, tu vas au travail tous les jours, et tu as des femmes qui ont des jobs misérables, qui ont, effectivement, mal aux poignets, mal au dos, mal au cou. Comment peux-tu te protéger ?... En te disant : « *Bien, ce n'est pas important !* ».

**M-E. D-P. :** J'ai travaillé dans une pépinière, c'était des travaux d'usinage, c'est-à-dire qu'on allait chercher des peupliers dans des champs puis on rentrait les peupliers sur des rails; il fallait tout le temps faire le même mouvement. C'était des conditions dures, et le soir, quand tu rentrais chez toi, tu mouchais du sang. Pour la gorge c'était l'enfer parce que le peuplier, quand tu le casses, il fait une poussière qui est extrêmement violente; on travaillait avec un masque. Certaines femmes ne le portaient pas. Mais ce qui est vicieux là-dedans, c'est le fait que le *boss* était là quand on travaillait, et il nous donnait tout le temps une petite claque dans le dos, juste : « *Bravo ! c'est bien c'que tu fais !* » Mais il n'ira pas plus loin que ça, il ne te demandera pas ton avis, il va juste t'encourager pour te faire croire que tu es important, mais tu n'es pas si important que ça parce que si tu as des questions à poser, surtout au niveau santé, il va vite aller voir une autre personne pour lui donner une claque dans le dos pour ne pas t'entendre. Il y a plein de jeunes qui vivent ça.

**F. B. :** Avec ATD Quart Monde, on réalise que lorsque les personnes qui vivent la grande pauvreté parlent des réalités difficiles qu'elles subissent, elles ne sont pas écoutées par ceux qui pensent avoir un savoir. Ceux qui prennent des décisions ne vont jamais imaginer que ces personnes pourraient avoir une solution. Ils vont jusqu'à les considérer comme non-intelligentes, comme des sous-humains. Les personnes très pauvres de partout nous disent combien c'est une violence extrême de ne pas être sollicitées ni considérées comme ayant une intelligence.

**K. M. :** J'étais dans un Institut qui s'occupait de la santé au travail en

Suède. J'essayais d'intéresser un des ergonomes d'une importante revue scientifique en ergonomie. On va l'appeler Érik. Je lui ai dit : « *Érik, tu sais, je veux travailler sur la posture debout prolongée parce que je trouve qu'il y a des conséquences pour la circulation. Toi qui as fait des travaux là-dessus, as-tu des conseils ?* » Il m'a répondu : « *Non, ce n'est pas très intéressant, j'ai bifurqué vers d'autres choses.* » Je lui ai dit : « *Pourtant, j'ai observé Mustapha hier, il est toujours debout dans votre cafétéria, et il a très mal aux pieds.* » Érik m'a répondu : « *Il doit s'acheter de bons souliers !* »

De un, Mustapha n'avait pas un salaire qui lui permettait d'avoir de bons souliers. Il m'avait dit qu'il achetait le mieux qu'il pouvait, mais que les souliers ne duraient que deux mois parce qu'il était tout le temps debout. Donc, j'ai été polie avec mon scientifique et, après une longue conversation, l'idée m'est venue de lui dire : « *Mais finalement, c'est le même problème que tu as quand tu vas dans un musée et que tu marches lentement, tu finis par avoir mal au dos, puis aux jambes.* »

« *Ha ! dit-il, 'museum walking' ! Oui, se promener au musée, c'est vraiment un problème ! D'ailleurs j'ai un collègue qui va travailler là-dessus, avec un modèle canin. Ils vont reproduire la marche au musée avec un chien et ils vont étudier la circulation de l'animal.* »

En fait, quand il s'agissait du travailleur devant lui, dans sa cafétéria, ça n'intéressait pas Érik. Mais quand il s'agit des gens qui vont au musée, bien sûr que c'est important !

C'est pour cela que dans mon livre, j'utilise cette expression le « fossé empathique ».

Dans *Les souffrances invisibles*, j'ai voulu montrer combien mal informés nous sommes en regard des problèmes de santé vécus par les masses laborieuses, auxquels on pourrait remédier si on les prenait au sérieux et si on se donnait la peine d'écouter ce qu'en disent eux-mêmes les travailleurs et travailleuses. ■