

## UNE APPROCHE COMMUNICATIONNELLE DE LA SANTE AU TRAVAIL

Appel à articles  
Revue *Sciences de la société*, n°106, 2019  
**Laurent Morillon, Valérie Carayol, Sylvie Grosjean**

**Nouvelle date de remise des propositions : 15 avril 2018**

Que ce soit sur la scène socio-professionnelle, celle des média ou encore de la recherche, les questions de la « santé au travail » sont d'actualité dans les pays occidentaux depuis les années 1990. Si la paternité institutionnelle de l'expression revient à l'Union Européenne (Aballéa, Mias, 2014), celle-ci apparaît aujourd'hui très diversement définie. D'emblée, l'association des deux termes semble paradoxale, la souffrance étant à l'origine latine du mot travail (*tripalium*). Si celui-ci - qu'il soit prescrit, réalisé ou vécu - peut participer à l'accomplissement et à la construction identitaire de l'individu ainsi qu'à l'entretien de sa condition physique, il peut également être source de souffrances, d'accidents, de maladies (par exemple de cancers liés à la manipulation de produits), d'épuisements (physique, psychique, etc.) voire de décès. Or, la potentielle étude de ces effets s'avère d'autant plus difficile qu'ils sont potentiellement différés, que leurs causes sont multiples et complexes et que les liens à la morbidité sont difficiles à évaluer. Les réflexions entreprises portent alors sur l'impact sur la santé des techniques, produits, postures, conditions d'exécution de la tâche, modes d'organisation et de gestion (dont celle des « ressources humaines »), de la pénibilité physique, de l'usure des corps, de la dangerosité de l'environnement. Aujourd'hui, la santé au travail est déclinée et entreprise selon différentes entrées : Risques Psychosociaux (RPS), Troubles Musculo-Squelettiques (TMS), Qualité de Vie au Travail (QVT), etc. Là encore, les définitions divergent, centrées sur l'individu ou le collectif, visant la prévention ou la réparation, établies dans une optique d'analyse ou de législation.

Aujourd'hui encore le paradoxe originel demeure omniprésent. Tout d'abord, depuis la fin des années 1920, et l'indéniable influence de « l'école des relations humaines », les sociétés occidentales sont plus sensibles au respect des corps et de l'intégrité physique et psychique des individus au travail. En France, de nombreuses mesures visant à réduire les risques et à améliorer les conditions concrètes de l'exercice de l'activité professionnelle sont prises par les pouvoirs publics depuis la fin du XIX<sup>e</sup> siècle : création de l'inspection du travail en 1874, loi de 1893 sur les normes d'hygiène, de 1898 sur la responsabilité pour risque, de 1946 sur la médecine du travail (dont les premiers services apparaissent dans les années 1920) ; plus récemment création en 1973 de l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT), directive-cadre de 1989, article 173 de la loi de modernisation sociale de 2002, réforme de la médecine du travail en 2005 avec une obligation de l'évaluation des risques psychosociaux, Accords Nationaux Interprofessionnels (ANI) de 2008 et de 2013, mise en œuvre de trois Plan Santé-Travail (PST) et de plans régionaux axés sur la prévention primaire et l'amélioration des conditions de travail, commandes ministérielles de rapports, etc. La tendance est donc à la mise en œuvre de différents moyens - de la remédiation à la prévention primaire - afin de réduire la peine et la fatigue qu'elles soient physique ou mentale. Elle s'accorde avec une évolution de la considération des individus au sein des organisations qui s'inspire, entre autres, des travaux sur le statut d'« acteur » de Crozier et Friedberg (1977). Depuis les années 1980, les dirigeants proclament que la motivation, le concours actif et la satisfaction du personnel, devenu « capital précieux » (Weil, 1990), sont une composante essentielle de la réussite économique. La réintroduction de l'individu au travail comme sujet et être social à motiver est revendiquée. En outre, sur une base volontaire, les organisations doivent aujourd'hui intégrer des préoccupations sociales, environnementales et économiques dans leurs activités et dans leurs interactions avec leurs parties prenantes dont les salariés (Responsabilité sociale des organisations, loi de 2001 sur les Nouvelles Régulations Economiques). Enfin, au delà de ces préoccupations institutionnelle et organisationnelle, force est de constater que la santé au travail et plus particulièrement les questions de « stress », d'épuisement professionnel (« burn-out »), de « bien être » et même de « bonheur » et de « plaisir » intéressent les français. Depuis la médiatisation de différents suicides au milieu des années 2000, la presse dédie régulièrement des articles, des émissions et des dossiers sur la santé au travail ; les réalisateurs y consacrent des films et des documentaires.

Dans le même temps, depuis la fin des « trente glorieuses » et la tertiarisation de l'économie, dans un environnement plus complexe, imprévisible et incertain, les organisations des pays occidentaux, qu'elles soient publiques ou privées, de l'industrie ou des services, adoptent de nouveaux processus de

<sup>1</sup> Instrument de torture à trois pieux utilisé pour immobiliser un animal ou un supplicié

rationalisation du travail. Dans le cadre de changements structurels et méthodologiques (organisation matricielle, par projet...), la hiérarchie traditionnelle laisse place à un management « participatif ». Les individus sont mis en concurrence et leur travail modulé dans un double mouvement d'autonomisation et de responsabilisation. Les TIC participent de ces dispositifs et favorisent une hyperconnexion avec, entre autres, des effets de « laisse électronique » (Carayol et al., 2016). Le système est finalisé par une évaluation des performances relatives et respectives, qui peut inclure une rémunération à part variable. Mais si le niveau d'exigence demeure important, il n'est plus associé à une relative protection sur le long terme. La relation d'emploi évolue (Roehling et al., 2000) : flexibilité et employabilité sont les mots clefs du management « moderne » avec une part croissante des CDD et l'apparition de nouveaux contrats, du temps partiel imposé, du travail non salarié, des vacations, etc. Les conséquences sont de différents ordres : augmentation individuelle de la charge et de l'intensité du travail (Askénazy & al., 2006), évolution de la perception du temps au travail avec notamment une porosité des « frontières » entre vies professionnelle et personnelle, tendance à la dispersion (Datchary, 2011), à la fragilisation des collectifs avec des individus plus isolés mais dépendants, multi-engagés et susceptibles de subir diverses injonctions paradoxales, sabotage du travail des collègues (Beauvallet, 2009), résistance au changement (Grosjean, Bonneville, 2012), etc. Au final, les organisations demeurent des cadres structurés d'action contraignants et autoritaires (Desreumaux, 1998) où le « dressage » (Foucault, 1975) repose désormais sur la persuasion et l'incitation à « participer », « être autonome » ou « s'épanouir » (Courpasson, 2000). En parallèle, ces mêmes individus sont exposés à la médiatisation de phénomènes anxiogènes : suppressions de postes, fin du travail annoncé sous des formes variées, normalisation de la précarité avec des périodes de chômage récurrentes, judiciarisation des procédures sociales (Scalia, Duncombe, 1999). Confrontés à ces réorganisations structurelles et méthodologiques imposées, parfois incomprises, à l'ampleur des mutations interne et externe, nombre d'entre eux - a fortiori ceux des générations « X » (Howe, Strauss, 2000) et « Y » - deviennent plus critiques ; certains considèrent même que le contrat psychologique est rompu (Roehling et al., 2000). Ces différentes évolutions de la nature de la contrainte sont susceptibles de générer une dégradation de la santé mentale des salariés (Hirigoyen, 2008). Dans les situations où règne la confusion, le processus de création de sens peut se traduire par de la crainte, de l'angoisse, du mal être, des dépressions...voire des suicides (Dejours, 1998). Paradoxalement, les institutions en charge de la protection des salariés (médecine du travail, Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT), services sociaux, inspection du travail, Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail (CARSAT), syndicats, observatoires régionaux des risques psychosociaux...) manquent souvent de reconnaissance et de moyens (Aballéa, Mias, 2014). En 2014, en France, plus de 620 000 accidents du travail dont 530 mortels et plus de 51 000 maladies professionnelles reconnus au titre du régime général sont dénombrés<sup>2</sup>.

Ces différents constats ont participé du développement d'une demande sociale d'analyse. Au delà des travaux en médecine dont ceux par exemple de Marie-France Hirigoyen (2008), les questions de la santé au travail sont entrepris depuis une vingtaine d'années dans différentes disciplines des sciences humaines et sociales (ergonomie, sociologie, psychologie, sciences de gestion, droit). Les recherches sont distanciées voire critiques mais peuvent être impliquées voire appliquées avec la production de rapports d'expertise et de recherche (par exemple l'enquête européenne sur les conditions de travail ou le baromètre du stress au travail). La naissance de certains concepts témoignent de ces travaux : « la souffrance au travail » qui rend compte de la montée d'un mal-être et des pathologies associées (Dejours, 1998), « l'usure professionnelle » (Cottereau, 1983) ou encore « l'intensification » (Gollac, Volkoff, 1996). En Sciences de l'Information et de la Communication (SIC) en revanche, la question de la santé au travail ne s'avère que peu traitée. Citons les travaux d'Olivia Foli (docteur en sociologie et maître de conférences en SIC), dont les recherches portent notamment sur l'expression des plaintes en organisation (2009). Evoquons également trois récentes thèses : celle de Cindy Félio (2013), à l'origine psychologue du travail, sur les pratiques communicationnelles des cadres et plus particulièrement sur les liens entre usage intensif des TIC et enjeux psychosociaux ; celle d'Emilie Blanc (2016) qui appréhende le rôle de la communication dans la prévention des risques psychosociaux liés à l'acculturation au numérique et celle d'Aurélia Dumas (2016), sur la prévention de la santé et de la sécurité au travail et la régulation des émotions au sein de l'entreprise. Enfin, évoquons le numéro 36 de la revue *Communication & Organisation* qui proposait une approche communicationnelle de l'individu au travail (Morillon, Bouzon, Cooren, 2009) et présentait à la fois différentes formes d'expression de la souffrance (stress, plainte, suicide...) et analysait des dispositifs managériaux et de communication à l'œuvre. Ce petit nombre de travaux sur un thème d'actualité est d'autant plus étonnant qu'au sein des SIC le champ dédié à la communication organisationnelle privilégié depuis plus de vingt ans l'intra-organisationnel (d'Almeida, Carayol, 2014) et les postures distanciées voire critiques.

<sup>2</sup> <http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/pst3.pdf> - dernière consultation le 18 octobre 2017

Les apports des SIC sont pourtant potentiellement importants. Information et communication s'avèrent en effet au cœur voire constitutives des processus organisationnels. Qu'elles soient médiatisées (relais de campagnes de sensibilisation institutionnelles, articles dans les supports de communication internes, interviews de salariés, tracts syndicaux...) ou interpersonnelles (entre employés, avec des supérieurs hiérarchiques, des dirigeants et/ou des représentants du personnel...), commanditées (par une direction, un syndicat...) ou spontanées, information et communication peuvent être tout à la fois contexte, cause et/ou symptôme mais également vecteurs de régulation sociale et mode d'expression de la santé des individus au travail. Les description, contextualisation et analyse des phénomènes info-communicationnels sont dès lors susceptibles d'apporter un éclairage à la fois original et pertinent. Le croisement de niveaux de lectures macro, méso et micro est susceptible de renouveler les travaux existants par exemple sur les dispositifs info-communicationnels en présence, sur les discours de prévention diffusés, sur les interprétations de certaines injonctions paradoxales, etc. Différentes questions peuvent alors être envisagées : quels sont les dispositifs de communication dans les organisations sur la santé et ses déclinaisons (prévention des RPS et sensibilisation à la QVT (Levet, 2013), bien-être voir bonheur au travail...) ? Comment ont-ils évolué avec la demande sociale et les contraintes légales ? Quelles sont les conséquences des transformations de l'organisation, notamment celles liées aux TIC, sur la santé des individus au travail ? En quoi et comment les phénomènes info-communicationnels constitutifs des organisations participent-ils de la santé au travail ? Comment cette dernière est-elle discutée au sein des organisations ? Quelles sont la nature et la portée des campagnes institutionnelles et syndicales sur le sujet ? Comment sont-elles interprétées ? Quels sont les liens entre la santé et les idéologies du travail et des organisations ?

A l'occasion de ce numéro de la revue *Sciences de la société*, nous nous proposons de contribuer à l'enrichissement des travaux en sciences humaines et sociales sur la santé au travail. Les auteurs sont invités à aborder ces questions dans une problématique info-communicationnelle ou dans une problématique qui verrait l'objet « information » ou « communication » occuper une place centrale. Ils interrogeront leur place et/ou leur rôle vis-à-vis de la santé au travail. Les réflexions et potentiels modèles théoriques proposés prendront appui de manière privilégiée sur des enquêtes de terrain. Les contributions s'inscriront prioritairement dans les sciences de l'information et de la communication mais les contributions de chercheurs d'autres disciplines (sociologie, psychosociologie du travail et des organisations...) sont les bienvenues. Les articles seront sélectionnés sur la base d'un résumé en français de deux pages maximum soit environ 6 000 caractères (espaces compris) comprenant un titre, trois à cinq mots-clés et une bibliographie (non comptabilisée dans le nombre de caractères). Les auteurs prendront soin de rendre anonyme le corps du texte ainsi que la bibliographie et de proposer sur une page séparée reprenant le titre de leur proposition, trois à cinq mots-clés, leur(s) nom(s) et qualité(s), ainsi que leur appartenance institutionnelle (université, Laboratoire, UMR) et leurs coordonnées dont leur adresse électronique.

Les articles retenus feront un maximum de 40 000 signes espaces compris et seront expertisés par le comité scientifique.

Les propositions au format Word (.docx) seront transmises par courrier électronique à Laurent Morillon (laurent.morillon@univ-tlse3.fr), Valérie Carayol (valerie.carayol@u-bordeaux3.fr) ainsi qu'à Sylvie Grosjean (sgrosjea@uottawa.ca)

#### Calendrier :

Nouvelle date de remise des propositions de deux pages maximum : **15 avril 2018**

Sélection des propositions : 30 mai 2018

Remise de l'article intégral : 30 septembre 2018

Évaluation par le comité scientifique : 15 octobre 2018

Publication du n° 106 de la revue *Sciences de la société* : premier trimestre 2019

La revue *Sciences de la société* est publiée par le LERASS (EA 827) - Université de Toulouse, UPS. Elle vise à promouvoir une recherche pluridisciplinaire maîtrisée dans le champ des sciences humaines et sociales : son objectif est d'aborder les phénomènes sociaux contemporains dans leurs multiples dimensions (sociologique, politique, économique, communicationnelle, gestionnaire...) et de valoriser la réflexion sur l'articulation entre les différents domaines de l'activité humaine. La revue propose ainsi dans des numéros thématiques, la confrontation d'approches disciplinaires ou transversales, théoriques ou appliquées. *Sciences de la société* est catégorisée revue qualifiante par la 71<sup>e</sup> section du Conseil National des Universités.

Les coordinateurs de ce dossier sont :

Laurent Morillon, Maître de conférences HDR en Sciences de l'information et de la communication et membre du LERASS, Université de Toulouse, France

Valérie Carayol, Professeure des universités en Sciences de l'information et de la communication et membre du MICA, Université de Bordeaux, France

Sylvie Grosjean, Professeur titulaire en communication et membre du GRICO, Université d'Ottawa, Canada

### Comité scientifique

Nicole d'Almeida, Université Paris-Sorbonne Celsa  
Nicolas Bencherki, TELUQ  
Françoise Bernard, Université d'Aix-Marseille  
Luc Bonneville, Université d'Ottawa  
Christian Bourret Université Paris Est Marne La vallée  
Irène Gaillard, Université Toulouse Jean-Jaurès  
François Lambotte, Université Catholique de Louvain  
Fabienne Martin-Juchat, Université Grenoble 3  
Anne Mayère, Université de Toulouse  
Céline Paganelli, Université de Montpellier  
Johanne Saint-Charles, UQAM  
Angelo Soares, ESG-UQAM

### Bibliographie de l'appel à articles

- Aballéa F., Mias A. (2014), *Organisation, gestion productive et santé au travail*, Octarès Editions, Toulouse
- Almeida (d') N., Carayol V. (2014), La communication organisationnelle, une question de communauté, *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, n°4, en ligne : <http://rfsic.revues.org/870>
- Almeida (d') N., Libaert T. (2014), *La communication interne des entreprises*, Paris, Dunod
- Askenazy P., Cartron D., de Coninck F., Gollac M. (Coord.) (2006), *Organisation et intensité du travail*, Octarès, Toulouse
- Beauvallet M. (2009), *Les Stratégies absurdes, Comment faire pire en croyant faire mieux*, Paris, Seuil
- Blanc E. (2016), *Du « grand dialogue » au quotidien numérique : des stratégies de communication à la Poste*, Thèse en sciences de l'information et de la communication, Université de Nice Sophia Antipolis
- Carayol V., Soubiale N., Félio C., Boudokhane-Lima F. (2016), *La laisse électronique. Les cadres débordés par les TIC*, Maison des sciences de l'homme d'Aquitaine, Pessac
- Cottreau A. (1983), L'usure au travail : interrogations et refoulements, *Le mouvement social*, n°124, p. 3-9
- Courpasson D. (2000), *L'action contrainte. Organisations libérales et domination*, Paris, PUF
- Crozier M., Friedberg E. (1977), *L'acteur et le système*, Paris, Éditions du Seuil
- Datchary C. (2011), *La dispersion au travail*, Toulouse, Octares
- Dejours C. (1998), *Souffrance en France*, Paris, Seuil
- Desreumaux A. (1998), *Théorie des organisations*, Paris, Éditions EMS
- Dumas A. (2016), *Approche communicationnelle des dispositifs de prévention de la santé et de la sécurité au travail : penser la communication organisationnelle comme communication affective*, thèse en sciences de l'information et de la communication, Université de Grenoble Alpes
- Félio C. (2013) *Pratiques communicationnelles des cadres : usage intensif des technologies numériques et enjeux psychosociaux*, Thèse en sciences de l'information et de la communication, Université Michel de Montaigne, Bordeaux 3
- Foli O (2009), Une participation impossible ? Processus communicationnel de disqualification des plaintes individuelles en organisation, *Communication & Organisation*, n°36, p. 32-43
- Foucault M. (1975), *Surveiller et punir. Naissance de la prison*, Paris, Gallimard
- Gollac M., Volkoff S. (1996), *Citius, altius, fortius. L'intensification du travail*, *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 114, p. 54-67

- Grosjean S., Bonneville L. (2012), Technological change in organization: From managing resistance to integrating employee creativity, in Crowther D. & Davila-Gomez A.-M., *Human Dignity and Managerial Responsibility: diversity, rights and sustainability*, p.127-144
- Hirigoyen M.-F. (2008), La souffrance au travail et les pathologies émergentes, *L'information psychiatrique*, vol. 84, n° 9, p. 821-826
- Howe N., Strauss W. (2000), *Millennials Rising: The Next Great Generation*, New-York, Vintage Books
- Levet P. (2013), Des risques psychosociaux à la Qualité de Vie au Travail. Équiper les acteurs pour négocier le travail, l'expérience de l'ANACT, *Négociations*, vol. 1, n°19, p. 97-111
- Morillon L., Bouzon A., Cooren F. (2009), Pour une approche communicationnelle de l'individu au travail, *Communication & organisation*, n° 36, en ligne : <http://communicationorganisation.revues.org/872>
- Roehling M. V., Cavanaugh M. A., Moynihan L. M., Boswell W. R. (2000), The nature of the new employment relationship: A content analysis of the practitioner and academic literatures, *Human Resource Management*, n° 39, p. 305-320
- Scalia D., Duncombe P. (1999), *Communication et transparence : par-delà le cost control*, Paris, Les presses du management
- Weil P. (1990), *Communication oblige*, Paris, Éditions d'Organisation