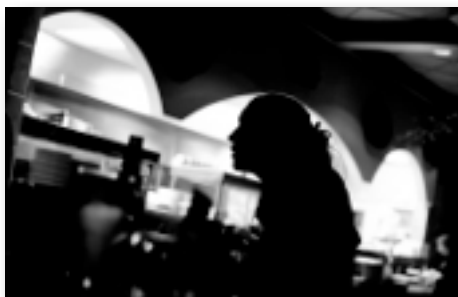


"Contrairement aux préjugés, le travail manuel exige de grandes compétences intellectuelles"

Les travailleurs manuels, en particulier les femmes, seront-ils à nouveau les grands perdants du quinquennat qui se profile. Emmanuel Macron s'était autoproclamé "le candidat du travail". Devenu Président, saura-t-il prendre en considération la réalité que vivent les femmes préposées au ménage, au service dans la restauration, à la chaîne des usines ou aux caisses des supermarchés ? Dans son ouvrage *Les souffrances invisibles*, l'ergonome Karen Messing raconte en quoi les métiers de ces femmes sous-qualifiées exigent de grandes qualités cognitives, ignorées voire méprisées par la majeure partie de la société. Entretien.



Basta ! : Quand vous procédez à vos premières observations en milieu de travail, dans les années 1980, vous pensiez que les femmes effectuaient des "travaux légers". Mais, que ce soit les soignantes dans les hôpitaux ou celles qui font le ménage, vous découvrez qu'elles sont très sollicitées physiquement. Comment expliquez-vous cette invisibilité de la pénibilité de leur travail ?

► Karen Messing : Quand on évoque le fait de "lever des charges", on pense souvent aux objets lourds que les hommes soulèvent. Le fait de soulever, tourner ou tirer des personnes pour les habiller, ou pour faire leur lit n'est jamais considéré. Or, c'est un travail très physique, essentiellement accompli par des femmes. Leurs bras et leur dos sont à ce point sollicités qu'elles ont des accidents et développent des maladies professionnelles. Une autre raison de l'invisibilité, c'est que la même charge peut ne pas représenter le même degré de sollicitation : avec un même plateau, les serveuses sont souvent davantage sollicitées que les serveurs parce qu'elles ont des plus petites mains. Elles doivent aussi marcher plus vite parce qu'elles font de moins grands pas.

Il y a une invisibilité de leurs difficultés à cause d'une différence de taille, et parfois de force physique. On sait aussi que les femmes sont plus exposées aux mouvements répétés que les hommes, et qu'elles sont plus nombreuses à travailler debout et immobiles, ce qui provoque de grandes douleurs dans le dos et dans tout le bas du corps. Les hommes qui travaillent debout sont beaucoup plus mobiles, ce qui réduit énormément leur fatigue. Les

hommes de leur côté sont également soumis à des souffrances invisibles, comme les radiations ou les produits chimiques.

En observant et en écoutant les femmes en charge de nettoyer les trains, ou celles qui font du service, vous découvrez qu'elles doivent faire preuve de grandes capacités cognitives, souvent complètement ignorées. C'est d'ailleurs l'une de leurs demandes à votre égard : faire savoir qu'elles sont intelligentes. Pouvez-vous nous expliquer cela ?

► C'est l'ergonome française Catherine Cailloux-Teiger qui m'a sensibilisée à ces compétences méconnues des ouvrières. Elle avait observé des femmes chargées de coudre ensemble les deux côtés de gants, faits pour les travaux industriels. Apparemment, rien de bien compliqué. Mais elle s'est aperçue que les femmes étaient très sollicitées sur le plan cognitif parce que les deux côtés des gants n'étaient pas toujours ajustés, du fait d'erreurs de coupe de leurs collègues en amont. Elles étaient obligées de compenser ces erreurs pour coudre les deux faces ensemble sans que cela se voit, et en allant le plus vite possible parce qu'elles étaient payées à la pièce. Cette compétence était complètement invisible aux yeux de la direction qui ne comprenait pas pourquoi les femmes étaient si fatiguées après leurs journées de travail ; ni pourquoi elles quittaient l'entreprise au bout de quelques années seulement.



Il y a un préjugé fort qui dit que les travaux manuels n'exigent pas de compétences intellectuelles. Prenons les serveuses, que j'ai longtemps observées. C'est, de loin, dans ses aspects cognitifs que leur travail est le plus difficile : elles doivent prendre les commandes, être en bons termes avec la cuisine qu'elles ne doivent pas presser, mais un peu quand même pour que les clients ne soient pas mécontents. Il faut retenir qui a commandé quoi, même si la personne change de place. Elles doivent gérer l'arrivée de nombreux plats en même temps, pour plusieurs tables. Elles doivent savoir servir le café sans renverser de gouttes sur la coupelle, ne pas oublier le sucre, ni la crème, etc. Elles doivent en plus assumer une certaine gestion émotionnelle, avec des clients pas toujours en forme, d'autres qui sont à la limite du harcèlement sexuel. Il faut qu'elles dosent leur degré de politesse, en étant polies mais pas trop. Le tout avec un patron qui ne les soutient pas toujours, et sur des horaires très fatigants, souvent tard le soir.

Beaucoup de ces travailleuses ont intégré que leur métier est "facile", et qu'il ne requiert que peu de compétences. Vous citez dans votre ouvrage une emballeuse de pâtisseries industrielles qui vous dit d'abord qu'il lui a fallu trois jours pour apprendre son métier ; avant de réaliser qu'elle n'est devenue vraiment compétente qu'au bout de deux années.

Dans les usines de transformation des aliments, il existe un manque réel de formation. On exige très souvent des compétences aux salariés sans en être conscients. La personne que j'avais observée à cette chaîne d'emballage devait très bien connaître les qualités du plastique pour bien le tendre sans le casser. Elle avait appris à disposer les pâtisseries de

telle sorte que l'on ne voit pas celles qui étaient abîmées. Il fallait qu'elle adapte sa vitesse de travail à ces différentes données, qu'elle donne des instructions au technicien qui réglait la vitesse de la ligne d'emballage, voire qu'elle règle cette vitesse elle-même...

Le problème, c'est que le fait d'ignorer les compétences requises par un travail met les travailleurs en danger ! L'une de mes collègues, en lien avec les travailleurs d'une usine de transformation de poulets, a conçu une formation basée sur les compétences développées informellement par des experts qui travaillaient sur des chaînes de découpe. C'est extrêmement important de savoir ce qu'il faut faire, et comment, si on veut travailler vite et bien sans se blesser. La direction a découvert cette dimension informelle avec cette formation, qui comprenait une vidéo illustrant les techniques d'affilage du couteau. Jusqu'à ce que ces compétences liées à l'affilage soient rendues visibles, la direction ne s'en rendait pas compte. Et les gens se blessaient.

Face à ces souffrances au travail, vous soulignez le mépris du reste de la société, y compris des scientifiques, et parlez du "fossé empathique" qui sépare les classes sociales. Qu'entendez-vous par là ?

► Il y a un manque de connaissance du travail réel des salariés, et notamment de ceux qui font les travaux les moins qualifiés. On est un peu en état d'ignorance collective. C'est plus facile de comprendre quelque chose que l'on fait soi-même. Je me souviens d'un grand scientifique suédois, ergonomiste réputé, qui ne voulait pas entendre parler de la souffrance occasionnée par la position debout statique des caissières. Il est devenu sensible à mes arguments quand j'ai évoqué avec lui la fatigue que l'on ressent dans les jambes quand on va au musée, activité qu'il pratiquait, bien évidemment. "Ah, la fatigue muséale...", m'avait-il répondu.

Certains médecins vont compatir avec un monsieur qui s'est fait mal au coude en jouant au tennis, mais ne rien entendre de la douleur des ouvriers qui dénudent des fils électriques à longueur de journée et qui sollicitent les mêmes muscles et tendons qu'un joueur de tennis. Je n'ai jamais si bien saisi les douleurs dont me parlaient les femmes travaillant debout que le jour où j'ai moi-même observé une guichetière de banque en restant debout sans bouger. J'avais tellement mal au dos que je n'arrivais pas à me concentrer.

"Dans notre formation scientifique, nous n'avons que rarement l'occasion d'apprendre à accorder un crédit aux propos des travailleurs", regrettez-vous. Ce sont pourtant les seuls "vrais" experts de leurs activités ?

► Si l'on veut apprendre quelque chose du travail, il faut croire les travailleurs. En mettant en doute leur parole et leurs compétences, on les fait souffrir, et on produit des erreurs scientifiques. Sur la position debout, par exemple, on entend dire n'importe quoi parce qu'on mélange la posture debout mobile et la posture debout immobile. Celles qui m'ont appris qu'il y avait une différence, ce sont les caissières de supermarchés qui

travaillent debout à longueur de journée. Si je ne les avais pas écoutées, je n'aurais jamais compris. Elles savent des choses que nous ignorons. C'est important de le dire !

L'autre problème de notre approche scientifique, c'est notre réticence à dire les choses clairement. Nous sommes éduqués à dire les choses de façon non tranchée. Ce n'est pas mauvais en soi pour un scientifique de reconnaître qu'il hésite, mais pour la santé au travail, cela dessert trop souvent les travailleurs. Nous sommes trop prudents dans notre façon d'exposer les liens entre souffrance et travail. Et quand il s'agit de témoigner en tant qu'expert dans un conflit entre employeur et salariés, il reste toujours plus respectable de témoigner pour une grosse entreprise que pour un syndicat.

Propos recueillis par Nolwenn Weiler

Photo : CC Tyler B Dvorak

➤ À lire : Karen Messing, [Les souffrances invisibles. Pour une science du travail à l'écoute des gens](#), Éditions écosociété, 2016, 232 p., 18 euros.