

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

LES ENJEUX SOCIOPOLITIQUES DE L'ÉMERGENCE DU BURNOUT : RÉFLEXION
SUR LES EFFETS DES NOUVELLES FORMES DE DOMINATION ET DE
NORMATIVITÉ EN MILIEU DE TRAVAIL

MÉMOIRE
PRÉSENTÉ
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN SOCIOLOGIE

PAR
LAURIE KIROUAC

JANVIER 2007

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.01-2006). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier très sincèrement mon directeur de mémoire, Marcelo Otero, avec qui il a toujours été plaisant de travailler et discuter. Nos nombreux échanges auront donné du souffle à ce mémoire.

Je remercie aussi mes parents, Claude et André Kirouac, pour avoir toujours cru en l'intérêt de ce mémoire. Leur indéfectible appui moral m'aura été précieux. Aussi, je voudrais adresser mes plus chaleureux remerciements à Bernabé pour avoir accepté de réviser et commenter chacun des chapitres de ce mémoire. Tes talents littéraires ont su clarifier plusieurs passages et je t'en suis reconnaissante.

Enfin, je voudrais remercier l'équipe de recherche du MÉOS (Le Médicament comme objet social) pour la bourse de rédaction qu'elle m'a octroyée. Cette aide financière aura sans aucun doute contribué à faciliter l'étape de l'écriture de ce mémoire.

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ.....	v
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE I.....	6
LE BURNOUT: UN PORTRAIT DE L'ÉTAT DE LA QUESTION.....	6
1.1 Discours sur la fatigue et la question « nouvelle » de la responsabilité étatique.	6
1.1.1 Naissance du discours sur la fatigue.....	6
1.1.2 Le burnout : figure contemporaine de fatigue pathologique	8
1.1.3 Historique de la reconnaissance d'une origine « sociale » de la maladie.....	11
1.2 Les causes du burnout et leurs limites.....	14
1.2.1 Des causes individuelles et organisationnelles.....	14
1.2.2 Limites de l'état des connaissances actuelles.....	16
CHAPITRE II.....	20
PROBLÉMATIQUE ET CHOIX MÉTHODOLOGIQUES.....	20
2.1 Une lecture sociologique du burnout.....	20
2.2 Modèle d'analyse retenu : une réflexion sur les déterminants « macrosociologiques»	24
2.3 Note méthodologique	26
CHAPITRE III.....	28
L'IMPLICATION DES TRANSFORMATIONS NORMATIVES ET DU PHÉNOMÈNE DE PSYCHOLOGISATION DES MODES DE SOCIALISATION.....	28
3.1 Des nouvelles exigences normatives comme structures des règles de conduite au travail	28
3.1.1 Les nouvelles règles de conduite : nouveau partage entre normalité et anormalité, nouveaux problèmes de santé mentale.	28
3.1.2 Une identité indéterminée propice à l'influence managériale.....	37
3.2 Psychologisation des rapports de socialisation.....	43
3.2.1 Redéfinition des rapports entre sphère privée et sphère publique	43
3.2.2 Déresponsabilisation de l'entreprise par une utilisation excessive de la psychologisation.....	46

CHAPITRE IV	49
NOUVELLES FORMES D'EXPÉRIENCE DE LA DOMINATION AU TRAVAIL	49
4.1 La volonté de « responsabilisation » et ses produits dérivés.....	50
4.2 L'injonction.....	54
4.2.1 Considérations théoriques	54
4.2.2 L'injonction et le phénomène du burnout	55
4.3 Dévolution.....	59
4.3.1 Considérations théoriques	59
4.3.2 La dévolution et le phénomène du burnout.....	61
CHAPITRE V	73
ANALYSE CRITIQUE D'UNE REPRÉSENTATION «PSYCHOLOGISANTE» ET « RESPONSABILISANTE » DU BURNOUT.....	73
5.1 Le burnout selon les agences gouvernementales et le domaine de la recherche	73
5.1.1 Les agences gouvernementales	74
5.1.2 Le domaine de la recherche en <i>travail et santé mentale</i>	77
5.2 Le burnout, une carence d'expression politique.....	81
5.3 L'effet d'ombrage d'un certain discours médical sur la politisation du burnout	84
5.3.1 La santé, c'est l'adaptation.....	85
5.3.2 L'adaptation de l'individu aux exigences économiques ou l'adaptation de l'économie à l'individu	89
CONCLUSION	96
BIBLIOGRAPHIE	101

RÉSUMÉ

Depuis que le premier cas de burnout fut diagnostiqué dans les années 1970 par le psychologue et psychanalyste Freudenberger, ce phénomène de « fatigue pathologique » a connu une popularité considérable en Occident. Depuis lors, même si la littérature publiée sur le phénomène semble quantitativement importante, une analyse plus approfondie montre que la littérature s'en tient généralement à traiter le problème du burnout sous un angle soit psychologique, soit médical. Très peu d'analyses soulèvent les dimensions politiques, économiques et culturelles pour tenter d'expliquer le retentissement que connaît cette figure contemporaine de la fatigue pathologique. Pourtant, les problèmes de santé mentale au travail concernent un nombre croissant d'individus. L'objectif de cette recherche est d'alimenter une analyse macrosociologique critique du phénomène du burnout qui ose prendre ses distances avec l'angle psychologique généralement adopté. Alors que le traitement de la maladie privilégie une approche à la fois « psychologisante » et à la fois « individualisante », la présente recherche propose d'apporter un nouvel éclairage à la compréhension du phénomène du burnout et aux réponses sociales (changements dans l'organisation du travail) et thérapeutiques (médicaments psychotropes, psychothérapies) en centrant notre regard sur ce qui caractérise les transformations de son contexte d'émergence. Nous questionnerons le rapport entre facteurs d'émergence du burnout et normativité contemporaine (Ehrenberg, 2000, 1996, 1991; Enriquez; 1983; Otero, 2003, 2005). Nous mettrons aussi à contribution l'apport théorique de Martuccelli (2004, 2005) sur les nouvelles figures de la domination pour discuter certaines pratiques de gestion répandues dans le domaine du travail. Cette étude des nouvelles formes de normativité et des nouvelles figures de domination autour desquelles se structure l'ordre social actuel servira à faire ressortir les nouveaux types d'épreuves psychiques que sont de plus en plus susceptibles de « vivre » les travailleuses et travailleurs dans la période contemporaine.

Mots-clés : Burnout- Santé mentale- Normativité- Travail – Organisation du travail contemporain- Figures de domination.

INTRODUCTION

À l'heure actuelle, le Canada et le Québec connaissent un nombre étonnant de cas de problèmes de santé mentale liés au travail. Une récente étude publiée par l'Association médicale canadienne sur l'état de santé des médecins canadiens montre que 46% d'entre eux présentent les symptômes caractéristiques de « l'état de burnout avancé » (Dufresne, 2006). De plus, ce phénomène d'expansion que connaît le problème du burnout au sein de la population canadienne semble concorder avec la tendance qui caractérise l'incidence des problèmes de santé mentale. À ce sujet, les statistiques démontrent que lorsque l'on tient compte du nombre annuel moyen de journées d'incapacité par 100 personnes au travail, les données indiquent que le poids relatif des problèmes de santé mentale aurait triplé entre 1992 et 1998 (Institut de la statistique du Québec, p.282, figure 12.3). Dès 1992, Vézina *et al.* montraient que près de 30% de l'absentéisme au travail au Québec était lié à des problèmes de santé mentale (1992).

Les statistiques sur les réclamations faites aux compagnies d'assurance témoignent aussi de cette même recrudescence que connaissent les problèmes de santé mentale au sein de la population active du Québec et du Canada. En 1995, à la Sun Life¹, 23,5% des demandes québécoises pour invalidités de longue durée se rapportaient à des troubles mentaux/nerveux.² À la même période, la Prudentielle³ révélait que 15 ans auparavant les maladies nerveuses/mentales représentaient à peine 2% ou 3% des réclamations, alors qu'en 1995, elles comptaient pour 36% de l'ensemble des réclamations.⁴

¹Compagnie d'assurances canadienne.

² Conférence de M. Jean-Paul Ranno, dir. De la Gestion invalidité Groupe, Sun Life Canada, colloque de l'Association des infirmiers et infirmières en santé du travail du Québec, sept. 1995 in *Le Burnout*, Centre patronal de santé et sécurité du travail du Québec, Montréal, 1996.

³ Compagnie d'assurances américaine.

⁴ Les Affaires, avril 1995 in *Le Burnout*, Centre patronal de santé et sécurité du travail du Québec, Montréal, 1996.

Par ailleurs, on constate que, contrairement au temps des premiers diagnostics, le burnout affecte aujourd'hui la santé des travailleuses et des travailleurs de toutes les catégories professionnelles, sans distinction de classe ni de statut. Rappelons que dans les années 1970, époque des premiers diagnostics de cas de burnout, cette nouvelle forme de pathologie de la fatigue concernait essentiellement les travailleuses et travailleurs du domaine de la santé (ex. soins infirmiers) ainsi que ceux du domaine de la relation d'aide (ex. travailleurs sociaux) (Loriol, 2000). I. Brunstein témoigne de cette nouvelle réalité lorsqu'elle affirme :

(...) les cadres, les conducteurs de machine, les agents de police, les tenants des professions libérales... tout le monde s'épuise en essayant de faire face aux exigences d'un « compactage » du temps, de l'espace et de l'activité humaine (1999, p.15).

Malgré le message explicite que semble nous renvoyer ces quelques données et statistiques, les instances de Santé publique semblent pour leur part hésitantes à s'aventurer sur le terrain du burnout et, ce, même si elles jouissent de toute la réglementation nécessaire pour pouvoir non seulement réfléchir la question du burnout, mais également intervenir sur le problème qu'il représente en apportant à la fois expertises et recommandations. Étonnamment, les hauts fonctionnaires de la Santé publique ne semblent pas en mesure de trancher sur la question du burnout à savoir s'ils doivent traiter le burnout en tant qu'il représente ou non un problème de santé publique (Massé, 2003, p. 54). Pourtant, dès 1974, le gouvernement canadien commença à s'inquiéter des répercussions négatives qu'était susceptible d'occasionner le travail sur la santé mentale de sa population. Dans un rapport rédigé par le Conseil national du bien-être social sur la question, s'intitulant *Au-delà des services et du travail : l'épanouissement humain* (1974), les membres du Conseil national affirment qu'ils observent un lien entre le type de travail et la santé mentale. À ce sujet, ils reprennent les propos rapportés ~~dans un rapport américain sur la question du travail en Amérique et notent :~~

Comme le travail est un élément essentiel de la vie de tant d'Américains, le manque de travail ou le travail abrutissant entraîne une situation de plus en plus intolérable. Les pertes humaines que cet état de choses produit se manifestent chez les

travailleurs par l'aliénation, l'alcoolisme, l'abus des drogues et autres symptômes de mauvaise santé mentale. De plus, une grande part des revenus fiscaux sert à tenter de régler des problèmes qui trouvent au moins une partie de leur source dans le monde du travail. Une proportion importante des dépenses nationales dans les domaines du crime et de la délinquance, de la santé physique et mentale, de la main-d'œuvre et du bien-être sociale découle de nos politiques et attitudes nationales vis-à-vis le travail (1974, p.6).

Ainsi dès 1974, l'État établissait un lien entre problème de santé mentale et domaine du travail. Or, depuis, il semble que les interventions et prises de positions qui ont été mises de l'avant par les instances gouvernementales sur les questions de santé mentale au travail demeurent que très peu présentes.

Du côté du domaine de la santé et sécurité au travail, on remarque assez clairement à la lecture des projets de recherche menés par l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et sécurité au travail (IRSST) que la prévention des risques d'accidents de type physique est de loin ce qui monopolise leur intérêt.⁵ La réflexion en travail et santé mentale reste largement dominée par le champ médical et psychologique. Dans le cas du burnout, l'essentiel des réflexions sur cette problématique relève du domaine de la psychologie. Les autres disciplines susceptibles de penser le burnout dans un cadre soit culturel, politique ou social semblent moins enclines à se pencher sur le sujet. Ce bref survol de la question nous porte à penser que le burnout reste un sujet délicat qui appelle certainement la prudence et qui dans plusieurs cas va jusqu'à susciter l'évitement. Selon l'avis des chercheurs du département de relations industrielles de l'Université Laval, un large examen des nouveaux risques à la santé des travailleurs et des facteurs psychosociaux tardent à capter l'attention requise parce qu'un tel examen, disent-ils,

pourrait bien entraîner la reconnaissance de lésions professionnelles méconnues jusqu'à présent et alourdir la facture du régime de santé et de sécurité du travail. Mieux vaut ne pas ouvrir cette boîte de Pandore, tenir le couvercle bien fermé sur la marmite et espérer gagner du temps (Audet *et al.*, 2003, p.6).

⁵ Site officiel de l'IRSST : <http://www.irsst.qc.ca>, consulté le 10 juin 2006.

La question de la délimitation des causes biologiques et environnementales dans les problèmes de santé mentale représente également un sujet fort controversé. Sans être exhaustives, ces deux limites contribuent certainement à expliquer le rythme lent du développement de la recherche en santé mentale au sein des sciences sociales et ce, même si l'utilité d'une sociogénèse de la maladie mentale demeure depuis longtemps prouvée (Bastide, 1965).

À partir du moment où l'on admet qu'une partie des causes de l'état de burnout est reliée aux milieux de vie, dont font partie les environnements de travail, de sérieuses préoccupations d'ordre sociopolitique prennent aussitôt forme. Dans un contexte où la condition salariale au sein du système capitaliste représente pour la majorité de la population canadienne le seul moyen d'assurer sa subsistance, le retentissement que connaît un problème de santé mentale comme le burnout est pour le moins qu'on puisse dire inquiétant. La menace qu'il incarne pour un nombre toujours plus considérable d'individus appelle plusieurs interrogations de première importance. Face à un nombre aussi préoccupant de cas de burnout diagnostiqués, il est nécessaire de se demander, à la manière de Castel : « quel est le seuil de tolérance d'une société démocratique à (...) l'invalidation sociale? (1995, p.22) ». Sans pour autant constituer l'objectif central de notre réflexion, le fait de considérer l'ampleur des enjeux que ces interrogations soulèvent suffit à faire la preuve du caractère de nécessité et d'urgence d'un renouvellement de la réflexion sur le phénomène fort répandu du burnout.

L'objectif que nous poursuivons est de nourrir une réflexion macrosociologique critique à l'égard du burnout. Nous étudierons certains des éléments qui caractérisent le contexte d'apparition historique au sein duquel a pu émerger cette forme récente de fatigue pathologique. Il s'agira donc de mettre de l'avant la possibilité d'une lecture sociologique des déterminants du burnout et de sa croissance pour ainsi discuter de la pertinence de faire intervenir ou non l'idée d'un « dédommagement politique » à l'égard des personnes qui souffrent de ce type de maladie de la fatigue. Forment-ils une nouvelle catégorie de perdants de l'ordre social? Si oui, de quel ordre social s'agit-il? Pour tenter de répondre à ces quelques interrogations, nous proposons de poser notre regard sur quelques-uns des éléments sociaux,

politiques, économiques et culturels qui constituent le contexte d'émergence du burnout. Nous questionnerons le rapport entre facteurs d'émergence du burnout et formes de la normativité contemporaine. Nous mettrons aussi à contribution l'apport théorique de Danilo Martuccelli sur les nouvelles figures de la domination qui servira à penser certaines pratiques de gestion répandues dans le domaine du travail. *Cette étude des nouvelles formes de normativité et des nouvelles figures de domination autour desquelles se structure l'ordre social actuel servira à faire ressortir les nouveaux types d'épreuves psychiques que sont de plus en plus susceptibles de «vivre» les travailleuses et travailleurs dans la période contemporaine.* Il nous semble impossible de comprendre le phénomène de la montée du phénomène du burnout dans les sociétés contemporaines sans prendre en compte ces deux dimensions sociales. De façon générale, nous espérons pouvoir faire avancer l'état des connaissances sur la question du burnout et ce en optant pour un angle d'approche qui ose se détacher de la psychologie pour aborder d'autres avenues explicatives du phénomène, tout particulièrement une approche sociologique.

Le premier chapitre trace un portrait général des contributions théoriques qui ont traité jusqu'ici de la question du burnout. Le deuxième chapitre pose la problématique ainsi que la méthodologie qui ont guidé notre réflexion. Dans le troisième chapitre, nous analysons le rapport entre normativité contemporaine et facteurs d'émergence du burnout. Par la suite, l'analyse continue dans le quatrième chapitre en abordant cette fois les nouveaux modes d'inscription de la domination du pouvoir patronal sur les travailleuses et les travailleurs contemporains. Nous verrons qu'un nouveau type de domination misant sur l'idée de responsabilisation des subjectivités contribue à changer profondément le rapport d'opposition qui, jusque dans les années 1970, caractérisait les relations «salariés versus patronat». Enfin, le cinquième chapitre est consacré à la formulation d'une réflexion critique sur le discours et les pratiques des instances gouvernementales et médicales qui priorisent une approche psychologisante et responsabilisante pour pallier au problème du burnout.

CHAPITRE I

LE BURNOUT: UN PORTRAIT DE L'ÉTAT DE LA QUESTION

1.1 DISCOURS SUR LA FATIGUE ET LA QUESTION « NOUVELLE » DE LA RESPONSABILITÉ ÉTATIQUE.

1.1.1 Naissance du discours sur la fatigue

Hormis le burnout, l'Occident a connu différents types de pathologie reliée à la fatigue. Entre le 17^e siècle et le 19^e siècle, si l'on prend le cas de la France, les membres de l'aristocratie ont connu la mélancolie aristocratique tandis que les bourgeois ont souffert d'un autre type de mauvaise fatigue, la neurasthénie. Dans la lignée de l'histoire sociale de ces deux types de maladie, nous problématiserons l'une des plus récentes maladies de la fatigue, le syndrome d'épuisement professionnel, mieux connu sous le vocable « burnout ».

Historiquement, la mélancolie aristocratique survient au moment où le pouvoir est de plus en plus accaparé par la royauté. Sommée de mieux gérer ses pulsions tout comme ses passions, l'aristocratie est désormais contrainte de mener une vie de cour organisée autour du roi. Mode de vie privilégiant l'oisiveté qui conduit les aristocrates à porter plus qu'auparavant leur attention sur leurs propres réactions psychologiques comme à celles d'autrui. États d'âmes, sautes d'humeur, petits malaises en tout genre prennent une place grandissante dans leur quotidien. Comme le suggère Marc Lorient, la tristesse, le manque de force et la sensation de fatigue sont autant de symptômes qui caractérisent cette mélancolie aristocratique sont les différents symptômes de l'expression d'une certaine nostalgie et de l'idéalisation d'un passé comme d'une nature mythiques (2000). Les *vapeurs*, autre nom pour cette mélancolie aristocratique, sont à la fois les petites et grandes souffrances qui touchent les mélancoliques du 17^e siècle et une mise en accusation d'un certain mode de vie créé par les transformations de l'organisation de la société royale. Loin d'être une simple entité

pathologique liée à la mauvaise fatigue, la mélancolie aristocratique est d'abord le résultat d'une transformation normative des règles de conduite. Elle constitue une forme de déviance acceptée, sorte d'anomalie tolérée par la communauté et contrôlée à l'intérieur d'un cadre de conformité régi par le pouvoir royal.

De manière semblable, la neurasthénie des bourgeois apparaît au moment où le travail physique ne s'avère plus nécessaire pour assurer la bonne vie des membres de cette classe sociale. Ce nouvel état d'inoccupation qui marque une rupture profonde avec le temps des premiers bourgeois où le travail physique était conçu par la morale puritaine comme étant primordial à la possibilité d'enrichissement (Loriol, 2000). Trouble d'une classe sociale précise, la neurasthénie a été exclusivement diagnostiquée chez les bourgeois jusqu'au début du 20^e siècle. Elle connaît sa période d'apogée en France et en Allemagne à la fin du 19^e siècle. Elle est décrite comme un trouble lié à l'épuisement du système nerveux qui trouve ses causes au sein de l'enveloppe physiologique. La neurasthénie sera longtemps assimilée au type de maladie dite organique, malgré le peu de preuves qui sont parvenues à corroborer cette hypothèse. Ce trouble se manifeste à travers le ressenti de symptômes tels que l'affaiblissement musculaire, la perte de mémoire, l'insomnie, la perte de volonté ainsi que la douleur. Loriol interprète son succès social en alléguant que :

Avec la neurasthénie, la détresse peut devenir source de plaisir, grâce à une sensibilité nerveuse exacerbée. Elle permet d'oublier les malheurs du temps, et donc de passer plus simplement et avec moins de souffrance aux nouvelles valeurs économiques et sociales (2000, p.39).

On ne peut évoquer la neurasthénie sans nommer le Dr. Beard qui, le premier, identifia les origines sociales de cette maladie. Exerçant principalement à New-York, le Dr Beard soutenait que ce trouble était en fait une maladie de civilisation. Il prenait pour cible le mode de vie américain qui, en encourageant le surmenage sexuel et l'ambition, était à l'origine de sollicitations excessives potentiellement dommageables pour le système nerveux. L'originalité de la contribution du Dr. Beard est d'expliquer les symptômes de la neurasthénie non pas par des facteurs physiologiques mais par des facteurs externes dont

l'effet était un amoncellement de micro traumatismes des nerfs trop subtils pour être observables.

Au-delà des causes et symptômes de ces pathologies de la fatigue, il faut définir le statut qu'occupe le malade au sein de sa communauté. Le mélancolique du 17^e siècle comme le neurasthénique du 19^e siècle se retrouvent contraints de vivre en marge d'une certaine forme de normativité. Bien que leur mode de vie marginal ne constitue pas un exemple à suivre, ceux-ci restent intégrés et acceptés par la communauté dont ils demeurent les membres à part entière du moment que leur maladie ne se double pas d'une critique ou même d'actes pouvant mettre en danger la reproduction de l'ordre social. C'est que la communauté qui entoure le malade, chez les bourgeois comme chez les aristocrates, considère qu'ils sont davantage les victimes que les coupables de leur état de santé et du mode de vie qu'ils adoptent. Les gens touchés par la neurasthénie vont même jusqu'à bénéficier d'un certain prestige aux yeux de leurs semblables. Ainsi, jusqu'au XX^e siècle, ceux et celles qui n'arrivaient pas à s'adapter aux nouvelles règles d'organisation sociale, en somme les « perdants » des transformations civilisationnelles en cours, (du nouveau régime de régulation des conduites dirait Foucault) avaient la possibilité de se réfugier dans la déviance que représente la maladie, celle-ci étant jugée « acceptable » par la communauté. Aucune intervention, aucune mesure correctrice n'était encore administrée aux individus déviants. L'apparente absence d'intervention médicale et judiciaire à ces époques tranche abruptement, comme la suite en témoignera, avec les politiques déployées par les agences gouvernementales et l'expertise médicale contemporaines qui s'occupent, quelques décennies plus tard, de prendre en charge les victimes du burnout.

1.1.2 Le burnout : figure contemporaine de fatigue pathologique

Pendant longtemps, c'est-à-dire jusqu'au début du XX^e siècle, le diagnostic de neurasthénie a été réservé aux artistes, aux femmes ainsi qu'aux hommes d'affaires de la classe bourgeoise. Ce n'est qu'au tournant des années 1930 que le diagnostic de neurasthénie s'étend à l'ensemble de la population de l'époque, toutes classes sociales confondues. Cette extension tardive du diagnostic à la classe ouvrière, Loriol l'explique entre autres par

l'évocation de deux réalités. D'abord, allègue-t-il, pendant longtemps les «travaux médicaux sur la neurasthénie voyaient la fatigue ouvrière comme essentiellement musculaire (2000, p.3)». De plus, «le travail intellectuel fut longtemps perçu comme plus fatigant que le travail manuel (Ibid.)». Toujours selon Loriol, l'idée de «charge mentale» attachée au travail manuel a pu être popularisée grâce au travail des syndicats de l'Après-Guerre et à un important phénomène de « démocratisation » de l'univers de la souffrance psychique (2000, p.63). La reconnaissance d'une charge mentale nouvellement associée au travail manuel favorise l'émergence de l'intérêt social et médical qui sera plus tard accordé au syndrome d'épuisement professionnel.

Il a fallu attendre jusqu'au début des années 1970 pour que le burnout suscite l'intérêt de la communauté scientifique en Occident. Le milieu médical accorde pour la première fois une attention particulière à la mauvaise fatigue ressentie par la classe ouvrière et le milieu professionnel. Le premier spécialiste qui a abordé le sujet du burnout fut le psychologue et psychanalyste Freudenberger. Dans un article qu'il signa sur l'épuisement professionnel chez les jeunes volontaires travaillant à la prise en charge médico-sociale de toxicomanes dans une *free-clinic*, il affirme :

Je me suis rendu compte au cours de mon exercice quotidien que les gens sont parfois victimes d'incendies, tout comme les immeubles, sous l'effet de la tension produite par notre monde complexe, leurs ressources internes en viennent à se consumer comme sous l'action des flammes, ne laissant qu'un vide immense à l'intérieur, même si l'enveloppe externe semble plus ou moins intacte (Bourgault et Meloche, 1981 *in* Loriol, 2000, p.54).

Après que fût dressée cette description par Freudenberger visant à identifier le nouveau trouble de la fatigue qu'il croyait avoir décelé chez certains de ses patients, d'autres personnes reprisent ses travaux pour approfondir la connaissance de cette nouvelle entité pathologique. En 1978, C. Maslsach met au point le premier grand test de mesure du burnout (le MBI) et formule une définition du burnout qui demeure encore aujourd'hui une référence essentielle pour le milieu de la santé mentale. Cette dernière définit le burnout de la façon suivante:

Un état émotionnel dans lequel le travailleur perd ses sentiments de positivité, de sympathie et son respect envers la clientèle. Cet épuisement moral s'accompagne souvent d'un épuisement physique, de maladies et de troubles évoluant sur un mode psychosomatique (*Journal of social issues*, pp.11-24, in Lorient, 2000, p. 54).

Bien que cette définition puisse ressembler à celle de la dépression, le burnout s'en distingue pour deux raisons. Premièrement, comme le révèle Marchand (2004), plusieurs chercheurs s'entendent pour dire que, dans le cas du burnout, c'est le stressant du travail qui sert à déclencher une dynamique pré-morbide chez le malade. Deuxièmement, l'individu atteint d'un burnout voit son état de santé grandement s'améliorer aussitôt qu'il se retrouve coupé de ses activités professionnelles. Notre analyse reprend cette distinction entre burnout et dépression en accordant une attention particulière à la place centrale des transformations observées dans le domaine du travail contemporain.

À l'heure actuelle, une multitude de définitions du burnout sont utilisées dans les milieux professionnels comme médicaux. Afin de mieux préciser ce que nous entendons lorsque nous évoquons l'existence du syndrome d'épuisement professionnel, nous avons retenu deux autres définitions: celle utilisée par l'Association canadienne pour la santé mentale et celle d'un chercheur en relations industrielles de l'Université Laval, J.-F. Chanlat.

Le burnout complet correspond à un point d'impasse intenable et existentiel. Ce qui chavire, c'est le sens même de l'individu avec ses valeurs. L'évitement de la source de l'épuisement procure en début de processus un soulagement immédiat mais cette défense, d'abord prise comme solution devient la cause de l'aggravation du syndrome (Association canadienne pour la santé mentale, Marcil, 1992, p.22).

La notion de burnout se définit comme un syndrome d'épuisement physique et émotionnel qui implique le développement d'images négatives de soi-même, des attitudes défavorables envers le travail et une perte d'intérêt à l'égard des clients (Chanlat, 1999, p.32).

Arrêtons-nous sur cette idée : les souffrances engendrées par le burnout provoquent un bouleversement du sens et des valeurs d'un individu. Nous verrons par la suite comment

ce vertige vécu par l'individu est rendu possible par la fragilité des nouveaux référents identitaires qui caractérisent l'individualité contemporaine⁶.

Dans une analyse dite « sociologique » du phénomène du burnout, un autre type d'apport théorique s'avère tout à fait central. Il s'agit de la contribution théorique qui traite des facteurs ciblés par plusieurs psychologues pour situer ce qui rend un individu plus vulnérable au syndrome d'épuisement professionnel. Ces facteurs permettent aussi bien de cibler ce qui augmente le risque de développement de la pathologie que de différencier le burnout des autres formes de fatigue pathologique ou non pathologique. Pour déterminer si une personne qui ressent un malaise intérieur important souffre d'un burnout, le professionnel consulté doit généralement vérifier : 1) si la personne s'est surinvestie dans sa relation à l'autre ; 2) si la personne a idéalisé les résultats escomptés de son travail (Loriol, 2000). Ces critères seront repris à maintes occasions tout au fil de notre réflexion. Une fois les différentes constituantes du contexte d'apparition du burnout précisées, il deviendra possible de juger à quel point ces signes distinctifs du diagnostic (idéalisation, surinvestissement) sont le résultat ou non d'une certaine forme de normativité et des nouvelles formes de domination présentes dans les milieux professionnels qui agissent sur l'individu contemporain.

1.1.3 Historique de la reconnaissance d'une origine « sociale » de la maladie

Pendant longtemps, les causes de la maladie n'étaient considérées qu'en termes individuels, c'est-à-dire que la maladie était conçue comme relevant exclusivement de la sphère privée de l'existence. Ce n'est qu'au tournant du XVIIe et du XVIIIe siècles, en Angleterre et en France, que l'on fait le constat d'une origine sociale de la maladie et par le fait même d'une étiologie qui déborde largement le pouvoir de la médecine. Par la suite, peu à peu, un nouveau discours reconnaît qu'il « existe des risques inhérents à la vie sociale et que l'individu ne peut être tenu seul responsable des risques auxquels il est exposé (Massé, 2003, p.24) ». Cette reconnaissance des risques reliés à la vie en collectivité conféra du même coup au citoyen un « *droit à la réparation* qui prit la forme d'un accès plus ou moins universel à des soins de santé (Ibid) ». Ce droit à la réparation représente le signe

⁶ Se référer à ce sujet au chapitre 3.

juridique que la santé relève dorénavant de l'État qui désormais assure à la population la prise en charge des conséquences économiques de la maladie. Pour que ce droit puisse devenir effectif dans la vie des concitoyens, ceux-ci devaient s'engager au même titre que l'État à respecter «un devoir de protection contre les facteurs pathogènes [ainsi qu'un] devoir de gestion des comportements à risques (Ewald, 1980 *in* Massé, 2003, p.24) ».

Dans la période contemporaine, au Canada comme au Québec, la responsabilité étatique en matière de santé passe en grande partie par les départements de Santé publique⁷ dont l'essentiel du mandat provient, comme on l'a vu, de décisions datant de plusieurs siècles déjà. L'expertise et l'intervention de l'État en matière de Santé publique s'est tellement affinée et est devenue prépondérante à un point tel qu'elle dispose maintenant annuellement de fonds de plusieurs milliards de dollars.

Les devoirs de la Santé publique se situent à deux niveaux. Celle-ci doit s'assurer de protéger la population contre les facteurs pathogènes et gérer les « comportements à risque » des individus (Lecorps et Paturet, 1999, p.19). Aux dires de Lecorps et Paturet, le travail effectué par la Santé publique est d'ordre éminemment normatif étant donné qu'il se consacre à définir « un nouvel ordre social proposant les critères explicites et souvent implicites à partir desquels seront définis les *désordres* sanitaires, comportementaux et environnementaux (...) (1999, p.19) ».

Pour parvenir à ce « nouvel ordre social », la Santé publique met de l'avant une certaine forme de culture, d'attitudes et de comportements toujours dans l'objectif d'offrir aux concitoyens une vie meilleure et plus longue (Massé, 2003). La Santé publique a l'autorisation de localiser un problème et d'intervenir sur celui-ci à différents niveaux. Dans l'ouvrage *Éthique et santé publique*, Massé en énumère sept : 1) l'individu, 2) la famille, 3) la communauté, 4) le milieu de travail, 5) le marché, 6) la structure sociétale et 7) la culture et les normes (2003, pp.62-63). Au niveau du milieu de travail, la Santé publique a le pouvoir

⁷ Au niveau national, il y a l'Agence canadienne de Santé publique alors qu'au niveau provincial, il y a les agences de santé et de services sociaux.

d'intervenir au niveau « des conditions de travail » ainsi qu'au niveau de « la structure des rapports employé/employeur » (Ibid.).

À la lumière de ce qui vient d'être explicité sur l'essence du mandat de la Santé publique comme sur la diversité de ses lieux possibles d'intervention, on est tenté de conclure que la Santé publique bénéficie de toute la réglementation nécessaire pour pouvoir non seulement penser la question du burnout, mais également intervenir sur la pathologie en y apportant expertise et recommandations. Pourtant, ce n'est pas le cas. De fait, comme le laisse entendre Massé, il semble que les fonctionnaires de la Santé publique ne soient actuellement pas en mesure de décider s'ils doivent ou non intervenir dans la question du burnout. Comme Massé, plusieurs s'interrogent encore sur la pertinence d'aborder le burnout comme un problème de santé publique. Massé de s'interroger sur ce dernier point :

Par quels processus un état physique, mental ou social est-il défini comme un problème de santé, et plus particulièrement un problème de santé publique? Quels sont les critères sous-jacents à la définition du normal et de l'anormal? Les problèmes de santé mentale (suicide, dépression, burnout) sont-ils des problèmes de santé publique au même titre que les maladies cardio-vasculaires ou les maladies infectieuses? (2003, p.54)

Comme en atteste l'interrogation formulée par Massé, il reste difficile de tracer une ligne de partage entre les problèmes de santé devant être pris en charge par la Santé publique et les autres. L'apparente indécision de la Santé publique sur la question du burnout est d'autant plus préoccupante qu'elle justifie son absence d'intervention en alléguant que le burnout appartient à la catégorie des problèmes de santé mentale. Comme si le seul fait que le burnout évoque un problème en lien avec la condition mentale des individus suffisait à justifier l'inaction des instances gouvernementales. Malgré son pouvoir d'intervention sur les « conditions de travail » comme sur la « relation employés/employeur », la Santé publique n'en use pas dans le cas du burnout et fait ainsi comprendre qu'elle n'accorde que peu ou prou d'importance aux facteurs environnementaux dans le déclenchement de la maladie. Aux yeux des agences gouvernementales en matière de santé, le burnout est une maladie mentale au même titre que la schizophrénie ou l'état bipolaire.

1.2 LES CAUSES DU BURNOUT ET LEURS LIMITES

1.2.1 Des causes individuelles et organisationnelles

Depuis le premier cas de burnout diagnostiqué par Freudenberger, ce nouveau phénomène de « fatigue pathologique » a connu une popularité pour le moins surprenante en Occident. Pourtant la littérature publiée sur le phénomène, quoique de quantité imposante, s'en tient généralement à traiter le problème du burnout sous un angle qui n'est jamais que psychologique ou organisationnel.

En effet plusieurs acteurs sociaux pensent que les causes principales du déclenchement de l'épuisement professionnel se situent au niveau de l'individu lui-même. À titre d'exemple, le Conseil du patronat soutient que ce sont essentiellement certains traits de personnalité et certaines attitudes personnelles tels que « l'esprit de compétition », « le besoin de réussite personnelle » (ambition), « la répression de l'agressivité », « la négation de leur propre péril » et « l'excès de disponibilité » qui mènent un individu à vivre une situation de burnout (1996).

De son côté, l'Association canadienne pour la santé mentale considère que les causes du burnout relèvent aussi bien de certains traits personnels de l'individu que d'un ensemble de façons d'organiser le travail. Dans l'une de ses publications datée de mai 1995, l'Association canadienne pour la santé mentale regroupe sous deux catégories les causes du burnout : celles reliées à l'emploi et celles reliées aux qualités personnelles du travailleur. Parmi les causes reliées à l'emploi, on retrouve : « la responsabilité sans pouvoir », « le manque de contrôle sur la charge de travail », « le manque de contrôle sur le déroulement du travail », « le manque de contrôle sur les politiques de travail » ainsi que « le manque de contacts significatifs au travail ». Du côté des causes reliées à la personne, on y fait état « du sens exagéré du temps qui presse » ainsi que de « la compétition », « du sentiment que la vie est soumise au destin » ainsi que « la valeur attribuée au travail » (Marcil, 1995).

Plusieurs chercheurs avancent des causes exclusivement organisationnelles pour expliquer l'état de burnout. Bon nombre d'entre eux vont jusqu'à soutenir que cette nouvelle pathologie de la fatigue est le produit de l'organisation du travail contemporain. Les structures et principes d'organisation d'une entreprise privée comme publique détermineraient en grande partie les composantes de la santé psychique d'un individu (Gaulejac, 2004; Périlleux, 2001; Chanlat, 1999).

Après avoir pris connaissance des statistiques alarmantes sur les taux de burnout dans la population québécoise, un groupe de travail du département des relations industrielles de l'Université Laval a établi qu'il était désormais nécessaire de « faire un lien entre cette forte hausse et les profondes transformations qu'a connues l'organisation du travail durant la même période (Vinet, Bourbonnais et Brisson, 2003, p.12) ». Les recherches menées par ce groupe de travail ont mené à l'identification de deux transformations du milieu du travail avérées potentiellement nocives pour la santé des travailleuses et des travailleurs. Selon l'avis de ces chercheurs, d'une part, l'« intensification du travail et la recherche élargie de flexibilité » et, d'autre part, « les attentes élevées des employeurs » (exigence d'une disponibilité croissante, engagement complet, démonstration d'un esprit de compétitivité) représentent certains grands traits du monde organisationnel qui mettent « en péril la santé des travailleurs, notamment leur santé mentale. »⁸ Leur hypothèse suppose une augmentation parallèle entre, d'un côté, l'amplification de la demande psychologique, de la latitude décisionnelle, du soutien social et des marques de reconnaissance et, de l'autre côté, les fortes possibilités d'atteintes à la santé mentale.⁹

Une autre analyse de type organisationnel est celle que De Gaulejac a formulée à propos des nouveaux principes managériaux de la production. Selon ce dernier, les entreprises « hypermodernes » n'assument pas les coûts psychiques et sociaux qui sont les conséquences d'une certaine façon d'organiser la production sous pression (2005). Pour De Gaulejac, le mode de gestion managérial qui caractérise les entreprises hypermodernes a

⁸ *Travail et Santé mentale, Une relation qui se détériore*, Vinet, Alain, Bourbonnais, Renée et Brisson, Chantal. In *Santé mentale au travail; L'urgence de penser autrement l'organisation*, dir. Michel Audet, Les Presses de l'Université Laval, Sainte-Foy, 2003, p.24

⁹ Ibid., p.36.

provoqué l'augmentation des maladies professionnelles, de la souffrance au travail, de la précarisation des statuts et de l'insécurité sociale. Ces conséquences nocives pour la santé des travailleuses et des travailleurs occidentaux sont liées de près à certaines pratiques encouragées par le mode managérial de gestion. Ce qui change précisément avec le mode de gestion managérial, c'est l'investissement du désir et des propriétés psychiques des travailleuses et des travailleurs. Dorénavant, on exige des salariés une flexibilité morale, un rapport personnalisé avec l'entreprise, une idéalisation et une identification à l'entreprise ainsi qu'à ses résultats. Or, pour De Gaulejac, ces types de conduites et d'exigences organisationnelles sont autant de micro dispositifs du nouveau pouvoir managérial qui ne se font plus sentir au niveau collectif mais davantage au niveau des psychés individuelles, c'est-à-dire au plan psychologique en termes de fatigue mentale (2005).

1.2.2 Limites de l'état des connaissances actuelles

Le type d'analyse qui met de l'avant les différentes causes individuelles (dispositions comportementales et psychologiques) comme organisationnelles (comportements de l'entreprise) semble entre autres montrer qu'il y a un rapport de correspondance entre ces deux catégories causales reliées à l'engendrement du burnout. En effet, on s'aperçoit que les comportements organisationnels tout comme les comportements et attitudes individuels qui sont qualifiés de « nocifs » pour la santé mentale par l'Association canadienne pour la santé mentale se répondent entre elles. Nous faisons ici référence à « la valeur attribuée au travail » (cause individuelle) versus « le manque de contrôle sur la charge de travail » (cause organisationnelle) ainsi qu'« au sens exagéré de la compétition » (cause individuelle) versus « le manque de contacts significatifs au travail » (cause organisationnelle); quatre causes identifiées dans la plus récente publication de l'Association sur la question du burnout (Marcil, 1995). La raison de cette correspondance peut s'expliquer assez simplement. En fait, c'est que le travailleur et l'organisation à laquelle il est raccordé répondent tous deux d'une même logique de production opérationnalisée à l'intérieur d'un certain « mode de gestion » (Chanlat, 1999). Ainsi, les caractéristiques que cherchera à développer un travailleur sont celles qui lui permettront d'assurer le maintien de son travail.

Plus concrètement, dans un contexte d' « intensification de la charge de travail », il est difficile pour un travailleur compétitif qui veut sauver son poste de veiller à ne pas exagérément « attribuer de la valeur à son travail ». De même, l'esprit de compétition dont il se doit de faire preuve pour assurer sa place dans l'entreprise déteindra sur les relations qu'il aura avec ses pairs qui sont aussi ses concurrents. Tel que l'a formulé Ehrenberg, Autrui, au sein du domaine professionnel, est désormais « réduit à un même auquel on se mesure et vis-à-vis duquel on se différencie sans autre critère de hiérarchisation que ce rapport concurrentiel, à l'instar de la compétition sportive (1991, p.216) ». Une fois que l'on a pris conscience de cette transformation opérée dans le rapport à l'Autre dans la situation de travail, comment penser qu'un travailleur puisse naturellement et aisément entretenir des contacts significatifs avec ses pairs? S'il leur confie ses craintes, ses angoisses comme ses dernières prouesses, fort possiblement que cela pourra jouer en sa défaveur lorsque arrivera le moment de l'annonce de la prochaine suppression de poste ou de la promotion à venir. De la même façon, comment peut-on identifier comme cause au plan individuel le fait d'attribuer trop de valeur au travail alors que celui-ci se retrouve pris dans un contexte de compétition et d'intensification de la charge de travail qui ne lui donne d'autre choix que d'entrer pleinement dans le jeu de recherche maximum de profitabilité?

Un premier niveau de lecture suffit ici à relever un certain nombre de paradoxes dans l'analyse faite par l'Association de la santé mentale lorsqu'elle cible des causes individuelles et organisationnelles qui se répondent entre elle telles que « le sens exagéré de la compétition » et « le manque de contacts significatifs au travail ». Cette analyse causale se révèle d'autant plus insuffisante qu'elle ne propose aucun cadre explicatif général ni de contexte sociohistorique précis qui permettrait pourtant de mieux situer l'origine de chacune des causes évoquées. Cette situation pour le moins préoccupante laisse penser qu'il y a une sérieuse limite heuristique comme explicative à expliquer la provenance du problème que par l'identification d'une série de causes individuelles et organisationnelles.

Ainsi, penser le burnout dans les termes présentés par certains de nos acteurs sociaux comporte la faiblesse majeure de procurer la désagréable impression de tourner en rond ou plutôt de tourner autour du cœur même du problème auquel renvoie le burnout. Ce constat

rappelle d'ailleurs les mots qu'a choisi d'employer De Gaulejac pour parler du caractère répétitif des solutions que propage le discours managérial pour réduire les problèmes liés au stress alors que ce sont les exigences qui sont issues de ce même discours qui causent les difficultés liées au stress. Comme il l'affirme,

(...) pour sortir de la répétition, il faut sortir du cadre dans lequel on a pensé le problème, c'est-à-dire du piège qui consiste à chercher la solution à partir d'éléments qui en sont la cause. Par exemple, les multiples techniques pour apprendre à gérer son stress ne peuvent que l'entretenir puisque c'est le mode de gestion lui-même qui en est responsable (2005, p.243).

Pour palier à cette importante lacune, voire à cette impression de tourner en rond ou de répétition, certains, comme on l'a vu, se sont dédiés à l'examen des principes et comportements structurants de l'organisation du travail contemporain. Or, la réflexion de plusieurs des auteurs ayant concentré leur analyse sur les comportements organisationnels pour identifier les causes des problèmes de santé mentale nous porte à penser que la seule prise en considération des facteurs organisationnels ne saurait suffire à expliquer le retentissement des cas de burnout. À la manière de I. Brunstein, nous pensons qu'il existe des formes tant sociale, psychique que physique à la souffrance et que les déterminants managériaux ne peuvent constituer à eux seuls l'ensemble des causes du déclenchement d'un état d'épuisement professionnel (1999). Si le fait d'établir une responsabilité claire entre un mode de gestion et une source de stress peut s'avérer une démarche trompeuse et réductrice, c'est précisément parce que même si « l'homme se trouve en interaction avec le mode de gestion qui lui est imposé », il trouve sa place dans cette interaction avec sa perception subjective individuelle (Brunstein, 1999, p.25). Martuccelli a d'ailleurs longuement discuté de ce dernier point. Dans son ouvrage, *La consistance du social*, il met en garde son lecteur face aux causalités trop simplistes qui ont la prétention de relier uniformément un état mental à un comportement. Comme il l'explique :

La chaîne de causalité en est souvent tellement longue qu'il est difficile de dégager des cheminements nécessaires. (...) Certes, on peut toujours s'efforcer de montrer, notamment à l'aide de techniques statistiques, la prépondérance d'un facteur sur un autre, mais l'explication obtenue n'apparaît que comme une des voies possibles, parmi d'autres, de l'intelligence de la vie sociale (2004, p.156).

À la lumière de ces lectures, on s'aperçoit que la littérature scientifique qui s'intéresse au burnout n'explique le phénomène qu'à travers des causes ou individuelles, en termes de dispositions comportementales et psychologiques, ou organisationnelles, en termes de comportements organisationnels.

CHAPITRE II

PROBLÉMATIQUE ET CHOIX MÉTHODOLOGIQUES

2.1 UNE LECTURE SOCIOLOGIQUE DU BURNOUT

Le type de réflexion que nous proposons sur le contexte d'apparition du burnout renvoie à une position théorique critique particulière à l'égard du regard médical. En s'inspirant de la pensée foucauldienne, notre perspective d'analyse tient pour postulat que « l'espace permettant la prise du regard sur un volume corporel n'est pas un espace purifié [mais plutôt] un espace constitué historiquement (Gros, 2001, p.54) ». Nous choisissons donc de traiter le discours que porte la médecine, le psychologue et le psychiatre sur le burnout comme le porteur d'une certaine vision normative de la société. À la manière de Foucault, nous pensons que le discours et les pratiques issus du domaine de la psychologie et de la psychiatrie sont susceptibles d'exercer sur la vie des individus des effets fondamentaux, notamment de pouvoir, en plaçant certains individus hors de la norme. Plus précisément, nous posons comme postulat que la naissance d'une nouvelle catégorie pathologique participe d'une identité culturelle spécifique à une époque sociohistorique toute aussi spécifique. Ainsi, nous postulons que, si le burnout représente aujourd'hui une dimension supplémentaire de la vie humaine qui participe au processus de médicalisation, c'est qu'il a dû préalablement passer à travers un processus d'objectivation ; un processus qui fait qu'une « société à un moment donné de son histoire constitue un objet, une pratique, comme relevant du domaine de la médecine (Artières et Da Silva, 2001, p.12)».

Par conséquent, un problème de santé mentale comme le burnout ne sera ici traité ni comme étant tout à fait social ni comme étant tout à fait biologique. La perspective d'analyse choisie reconnaît les causes à la fois culturelles (entre autres les normes sociales) et à la fois psychiques et biologiques qui conduisent au développement d'une maladie comme le burnout. En effet de nombreuses études montrent depuis longtemps qu'il y a toujours une part

de facteurs environnementaux dans le développement d'une pathologie mentale (Bastide, 1965). Par ailleurs, nous pensons avec Georges Devereux que le psychisme et le culturel sont inséparables puisque « co-émergents » (Otero, 2005, p.74). Au demeurant, certains facteurs biologiques peuvent contribuer à l'explication de la maladie puisqu'il faut convenir avec Kramer qu'« aucun problème ne relève du seul domaine de la compréhension de soi » (*in* Ehrenberg, 2000, p.267). Certes, « les déséquilibres neurochimiques, les difficultés de transmission de l'information entre les neurones font aussi partie de nous » (Ibid.) et peuvent intervenir dans l'apparition du burnout. Toutefois, dans le cas du burnout, une particularité mérite d'être précisée. C'est que comme le résume Marchand,

au plan conceptuel, il est souvent difficile de distinguer clairement la détresse psychologique, la dépression ou l'épuisement professionnel, car ces notions procèdent toutes à la description d'un déséquilibre, d'une atteinte au niveau du psychisme de la personne qui se manifestent par différents symptômes non spécifiques à une pathologie donnée. Elles n'abordent pas la santé mentale sous l'angle de maladies psychiatriques chroniques telles que la schizophrénie, la paranoïa ou la maniaco-dépression (2004, p.12).

Ce point que soulève Marchand (2004) rappelle l'idée soulevée par Otero stipulant que certains problèmes de santé mentale tels que le burnout, la dépression ou les phobies, semblent être plus proches des variations de normativité que d'autres parce qu'ils sont « historiquement volatiles et flous au plan des symptômes et du diagnostic (2005, pp.76-77) ». Cette particularité du burnout nous permet de penser que le fait de diagnostiquer cette pathologie de la fatigue chez un individu relève au moins partiellement d'un parti pris normatif étant donné le lien qu'elle exprime avec le type de normativité en place. Autrement dit, son diagnostic est ce qui matérialise la mise *hors norme* du malade vis-à-vis de la société dans laquelle il prend place précisément parce qu'il ne présente pas les capacités nécessaires pour faire face aux attentes contemporaines, notamment celles des milieux du travail. Ses différentes incapacités, du point de vue d'une certaine forme de normativité, sont sujettes de représenter autant de symptômes témoignant d'un déficit mental (Otero, 2004).

Cette forme de compréhension du burnout dans laquelle intervient de façon prépondérante la question de l'ordre social en général et de celle de la question de la normativité en particulier a été inspirée principalement par la prise en considération de deux éléments factuels hautement significatifs. D'abord, la récente thèse de doctorat déposée par Marchand (2004) démontre que les différentes causes généralement associées à l'expérience de détresse psychologique¹⁰ au travail telles que « la situation familiale, le soutien social hors-travail et les caractéristiques de la personnalité des individus n'interagissent pas avec les conditions de l'organisation du travail pour expliquer la détresse psychologique (p.297)». Plus précisément, les résultats obtenus par Marchand « indiquent que les contraintes et les ressources du milieu du travail qui affectent la détresse psychologique frappent les individus indépendamment de ce qu'ils sont et de ce qu'ils vivent à l'extérieur de leur environnement de travail (Ibid.) ».

Le second élément factuel qui a motivé une réflexion sur la possibilité d'une lecture sociale des déterminants du burnout sont les résultats de recherches obtenus par Loriol montrant que les individus qui connaissent un état d'épuisement professionnel avouent généralement souffrir d'un problème qui n'est pas identifié comme étant d'ordre physiologique (2000). Selon Loriol, les personnes souffrant d'un burnout « se perçoivent comme ayant *craqué* devant les difficultés de la vie, notamment celles engendrées par le travail (2000, p.56)». C'est donc dire que, contrairement aux personnes qui souffrent du syndrome de fatigue chronique, les « victimes » du burnout ne se défendent pas de souffrir d'un handicap physiologique ou génétique (Loriol, 2000). Elles admettent plutôt ne pas détenir les capacités adéquates ou suffisantes pour affronter les épreuves inévitables de la vie, notamment dans leurs activités professionnelles.

Ces résultats rappellent certaines des conclusions tirées par Loriol sur le traitement social réservé aux gens souffrant de la neurasthénie et de la mélancolie aristocratique (2000). En effet, à la manière de ces deux autres formes de pathologies associées à la fatigue, le malaise vécu par l'individu qui souffre d'un burnout semble lui aussi trouver une partie significative de son origine dans la *vie sociale*. *Différence majeure*, on s'aperçoit que c'est

¹⁰ Le burnout constitue l'une des formes de détresse psychologique évoquées par Marchand (2004).

uniquement dans le cas du burnout que le discours social et médical responsabilise l'individu souffrant et préconise une intervention dont le but est de rapprocher l'individu souffrant du socle de normalité des conduites.

En effet, à l'époque, ceux qui souffraient de neurasthénie et de mélancolie aristocratique étaient, nous dit Lorient, « condamnés mais intégrés et acceptés dans leur communauté tant qu'ils n'en [menaçaient] pas la survie » et ils étaient « jugés plus victimes que coupables » par les autorités politiques de leur époque (Lorient, 2000, p.58).

À l'opposé, la société contemporaine exige des gens qui souffrent d'un burnout qu'ils fassent le nécessaire pour réintégrer le marché du travail dans un délai aussi court que possible. Avec le burnout, la déviance normative n'est plus tolérée, elle est maintenant traitée. Alors que les aristocrates mélancoliques et les neurasthéniques étaient perçus comme les perdants du système social et traités comme des victimes de l'ordre en place, les gens qui quelques siècles plus tard souffrent du burnout sont eux désignés responsables de leur maladie et du recouvrement de leur santé. Par la voie médicamenteuse ou psychologisante, face au burnout, dans la période contemporaine, les instances gouvernementales et médicales incitent les individus souffrants à un retour vers la normalité comportementale et psychologique. De toutes parts, on le somme de s'adapter aux exigences mises en place par les différents paramètres normatifs caractéristiques de l'organisation actuelle de la société, dont sont partie prenante les milieux de travail. Face au burnout, les instances gouvernementales ne cherchent pas à dédommager les « perdants » comme les « adeptes les plus zélés » (Lorient, 2000) de l'ordre social actuel, il préconise plutôt l'intériorisation par les souffrants d'une responsabilisation entière vis-à-vis de leur situation d'exclusion comme de leur « guérison ». Comme on le verra, l'individu contemporain qui souffre d'un burnout est sommé de s'adapter aux exigences secrétées par les différents paramètres normatifs caractéristiques de l'organisation actuelle de la société et, cela, en travaillant à développer les habiletés nécessaires par le biais notamment de groupes d'aide et de soutien psychothérapeutique de toutes sortes. Sans compter que cette forme de thérapeutique par la relation d'aide est souvent accompagnée d'une prescription de psychotropes.

Ainsi, ce qui change avec le burnout c'est la responsabilisation des souffrants et la quasi absence de reconnaissance de causes environnementales possiblement explicatives de cette pathologie et imputables à une certaine façon de vivre en société. La Santé publique confirme cette intuition lorsqu'elle s'avoue impuissante devant la problématique du burnout sous prétexte que ce problème en est un de « santé mentale » (Massé, 2003). Par là, elle indique qu'elle arrive mal à s'expliquer comment l'environnement et les attentes que cet environnement exprime envers l'individu puissent agir comme facteurs déterminants d'un basculement vers un état de burnout et ce même si plusieurs recherches récentes montrent que cette maladie trouve une partie importante de ses causes dans l'organisation des conditions de travail (Marchand, 2004). Il nous apparaît que ces causes, pour reprendre le langage de la Santé publique, rentrent de toute évidence dans la catégorie de ce que cette instance appelle « les facteurs de risques extérieurs à l'individu pour lesquels ce dernier ne pourrait être tenu pour seul responsable (Massé, 2003, p.24)».

Face au discours social et médical qui font du burnout l'entière responsabilité des individus, notre contribution théorique consistera à approfondir la connaissance de quelques-uns des changements sociaux qui ont été nécessaires pour que survienne ce « nouveau » problème de santé mentale au milieu des années 1970. Pour ce faire, nous étudierons deux principaux types de changements : ceux intervenus au plan de la normativité et de la forme sociale de l'individualité contemporaine et ceux qui se sont traduits au niveau des formes de domination observées dans les milieux de travail. En un mot, la réflexion proposée servira à mieux comprendre les conséquences psychiques, codées comme étant des problèmes de santé mentale, des changements normatifs et de formes de domination contemporains.

2.2 MODÈLE D'ANALYSE RETENU : UNE RÉFLEXION SUR LES DÉTERMINANTS « MACROSOCIOLOGIQUES »

Si notre analyse du burnout fait état des facteurs à la fois individuels et organisationnels, c'est dans un niveau de sens « macrosociologique » que ces facteurs déjà évoqués, par plusieurs autres recherches, seront repris. Ce qui est généralement identifié comme facteurs « individuels » propices au déclenchement de la maladie, nous le traitons à

l'intérieur d'une conception idéal-typique de l'individualité contemporaine. Ainsi, plutôt que de travailler à relier certains comportements et traits de personnalité individuels à la possibilité d'apparition du burnout, tel que l'ont fait bon nombres de chercheurs avant nous (Marcil, 1995; Conseil du patronat, 1996; Bourbonnais et *al.*, 1999 ; Guppy et Weatherstone, 1997), nous proposons de cibler quelques-unes des caractéristiques de la forme sociale de l'individualité contemporaine susceptibles d'expliquer les phénomènes actuels d'inflation et de démocratisation du nombre des diagnostics. On ne peut expliquer cette forme sociale de l'individualité contemporaine sans la tenir, pour l'instant, pour le résultat de changements normatifs intervenus au cours des dernières décennies. Un accent particulier sera mis sur la façon selon laquelle se traduisent ces mutations normatives dans le domaine du travail. De la même façon, un second moment d'analyse abordera la question des causes « organisationnelles » du burnout non pas à travers l'énumération de pratiques managériales possiblement « nocives » dans l'organisation du travail (Audet et *all.*, 2003; De Gaulejac, 2005; Marcil, 1995), mais plutôt via une réflexion sur les nouvelles formes de domination appelant à la responsabilisation des subjectivités au sein des milieux de travail organisés autour des principes managériaux de gestion de la production.

Après avoir présenté quelques-unes des raisons nous portant à penser que des facteurs normatifs et de domination jouent un rôle de premier plan dans le risque d'apparition d'un burnout, nous serons ensuite à même de démontrer comment les instances gouvernementales, en choisissant d'adopter une logique qui privilégie la responsabilisation individuelle à l'endroit du burnout, se détournent de leur mandat premier : celui exigeant d'eux qu'ils reconnaissent qu'il « existe des risques inhérents à la vie sociale et que l'individu ne peut être tenu seul responsable des risques auxquels il est exposé (Massé, 2003, p.24) ». L'objectif est d'expliquer les raisons qui nous font penser que le burnout se doit d'être pris en compte pour ce qu'il est, c'est-à-dire un important problème de Santé publique. D'une part, parce que l'importance du phénomène du burnout semble faire partie de la catégorie des maladies qui trouve une partie significative de l'explication de son retentissement dans l'invocation de causes environnementales (Marchand, 2004). D'autre part, parce que la perception qu'ont de la provenance de leur souffrance ceux et celles qui souffrent du burnout

témoigne du jeu normatif comme représentant l'un des facteurs importants de l'apparition de leur pathologie (Loriol, 2000).

Cette contribution théorique vise donc à vérifier jusqu'à quel point le contexte d'apparition du burnout a été déterminant dans les phénomènes de démultiplication et de démocratisation que connaissent les cas de cette nouvelle forme de fatigue pathologique depuis le moment du premier cas diagnostiqué au milieu des années 1970. Pour y parvenir, nous proposons de faire ressortir les liens existants entre, d'un côté, les changements survenus au niveau de la normativité et des formes de domination et, de l'autre côté, les critères de diagnostic du burnout reconnus par le milieu psychothérapeutique, soient « le surinvestissement dans la relation à l'autre » et « l'idéalisation des résultats escomptés de son travail » (Loriol, 2000).

En somme, nous formulons l'hypothèse que l'émergence du burnout n'a pu avoir lieu qu'à la condition de la réunion de certaines modifications sociales, culturelles, économiques et politiques qui prennent une forme particulièrement forte dans les deux phénomènes suivants:

- 1) La normativité et les règles de conduites contemporaines desquelles débouche une certaine forme sociale de l'individualité.
- 2) Les nouvelles formes d'expériences de la domination « responsabilisantes » sous-jacentes aux pratiques managériales d'organisation de la production dans les milieux de travail contemporains.

2.3 NOTE MÉTHODOLOGIQUE

Pour arriver à vérifier notre hypothèse, nous proposons de mener une recherche de type synthétique qui se consacrera à l'étude d'un phénomène unique, le burnout, et qui mettra à profit plusieurs niveaux d'analyse imbriqués. Cette méthode de recherche, tel que l'avance Contandriopoulos et *al.*, nous permettra d'expliquer un phénomène complexe en examinant « l'ensemble des relations qui font intervenir simultanément plusieurs variables dépendantes

et plusieurs variables indépendantes dans un modèle de relations interdépendantes (2005, p.37)». Nous choisissons cette méthode de recherche puisque le type de résultats qu'elle autorise nous semble concordant avec la nature de notre problématique de recherche. En effet, le type de recherche que nous visons mener s'efforce à faire des liens entre plusieurs variables telles que la santé mentale, les nouvelles formes d'expérience de la domination au travail ainsi que la normativité contemporaine.

De même, la recherche que nous proposons de mener fait preuve à l'évidence d'un caractère exploratoire par le fait qu'elle vise l'élaboration d'une configuration théorique qui, ultérieurement, dans un second projet de recherche, pourra être mis à l'épreuve dans le cadre d'une expérimentation empirique.

D'autre part, nous pensons qu'il sera possible d'assurer la validité interne de notre recherche en mettant l'emphase sur la qualité, la complexité et l'exhaustivité de l'articulation théorique sur laquelle s'appuiera notre étude (Contandriopoulos et *al.*, 2005). C'est d'ailleurs pour cette raison que la revue de littérature que nous avons menée avait pour objectif de tenir compte de la variété des publications sur le sujet du burnout. Aucune limite n'a été imposée à la documentation consultée qui traitait spécifiquement du burnout. Les sources syndicales, patronales, communautaires et académiques ont été mises à profit.

Enfin, nous pensons que les résultats de nos recherches pourront être utiles à affiner la possibilité d'une articulation entre les notions de « pathologie » et « normalité », « ordre social » et « normativité » et, enfin, entre « individus » et « société ». Cette contribution pourra en outre servir de modèle analytique pour quiconque aura la volonté d'analyser la naissance d'un nouveau problème de santé mentale à l'extérieur des champs habituels de réflexion essentiellement psychologique et psychiatrique.

CHAPITRE III

L'IMPLICATION DES TRANSFORMATIONS NORMATIVES ET DU PHÉNOMÈNE DE PSYCHOLOGISATION DES MODES DE SOCIALISATION

À partir d'une revue de littérature, nous proposons d'analyser le contexte normatif d'émergence de la pathologie du burnout. Celle-ci advient dans la modernité actuelle caractérisée par une forte restructuration des exigences normatives et par un phénomène de psychologisation des modes de socialisation.

3.1 DES NOUVELLES EXIGENCES NORMATIVES COMME STRUCTURES DES RÈGLES DE CONDUITE AU TRAVAIL

3.1.1 Les nouvelles règles de conduite : nouveau partage entre normalité et anormalité, nouveaux problèmes de santé mentale.

Plusieurs auteurs ont fait récemment état des changements profonds qui altèrent depuis plusieurs années les règles de conduite régissant la forme sociale prise par l'individualité contemporaine. Cette forme sociale de l'individualité correspond en quelque sorte au « code » de conduite qui, en dehors des qualités et capacités personnelles qui sont propres à chaque individu, s'impose plus ou moins indirectement à tous les membres d'une société dans une période sociohistorique donnée. Selon Marcelo Otero, dans la période contemporaine les règles de conduite de la forme sociale de l'individualité promeuvent des valeurs comme « l'autonomie », la « responsabilité individuelle » et à la « valorisation de la prise d'initiatives individuelles » (2005, p.78). Ehrenberg parle pour sa part d'« idéal d'autonomie », de transposition de la « subjectivité » en une question collective, d'injonction à la responsabilisation et à l'action (2000, pp.287-289 ; 2004, p.28).

L'ensemble de ces règles de conduite coïncide avec le type de normativité actuel. Précisons tout de suite que la norme n'est pas conçue ici comme étant exclusivement « un mécanisme de contrainte et d'exclusion », mais également « un mécanisme de communication » qui fait en sorte qu'une société communique avec elle-même (Otero, 2005, p.67). Même si elles semblent moins coercitives dans leur mode d'application que celles qui ont ponctué les époques précédentes, les normes actuelles « désignent toujours une mesure servant à apprécier ce qui est conforme à la règle (Otero, 2005, p.78) ». Leur valeur est changeante en fonction de la moyenne des comportements divers entrant dans une même catégorie et non en fonction d'un déterminisme naturel qui fixerait soi-disant à l'avance ce qui relève ou pas de la normalité. Au niveau des comportements sociaux, ce qui n'est pas conforme à la norme « ne pose pas toujours problème » au point de susciter une forme d'intervention par exemple de la part des agences gouvernementales¹¹. Certains comportements sont considérés comme « étranges » ou « étrangers », tandis que d'autres sont considérés comme franchement « hostiles » ou « dangereux » vis-à-vis desquels « il faut » faire quelque chose, car ils sont censés menacer la santé, l'ordre social, les bonnes mœurs, etc. Ainsi, il y aurait des comportements non conformes problématiques, suscitant une forme quelconque d'intervention instituée (sanitaire, médicale, thérapeutique, répressive, etc.), et des comportements non conformes non-problématiques, attirant seulement la curiosité, l'étonnement, le mépris, etc. (Otero, 2005). Les règles de conduite acceptées correspondent donc de façon très générale à la moyenne sociale de leur incidence selon les différentes catégories sociales; moyenne qui constitue ensuite le socle de normalité des conduites par rapport auquel les comportements sont catégorisés. La volonté d'intervention prendra forme quant à elle en fonction de la façon selon laquelle le comportement non conforme sera défini (comme posant ou non problème) par les institutions, les acteurs et le discours en quelque sorte normalisant (parce qu'il témoigne de la référence à la norme) qu'ils tiendront.

Compris en ces termes, le processus d'établissement d'un seuil de normalité éclaire l'origine de certains problèmes de santé mentale qu'ont connu et connaissent encore

¹¹Canguilhem, G. *Le normal et le pathologique*, Paris, PUF, 4^e édition, 1979.

aujourd'hui les populations occidentales. Dans la période actuelle, les nouvelles lignes de conduite qui caractérisent la forme sociale de l'individualité (autonomie, responsabilité individuelle, prise d'initiative) représentent des comportements, des attitudes voire même une certaine disposition d'esprit qu'il est souhaitable pour l'individu de développer s'il veut se loger non loin du socle de la normalité sociale. En d'autres termes, ceux et celles qui échouent à mettre en pratique les règles de conduite prônées par les exigences et attentes sociales « posent problème » et ont par conséquent plus de chance que d'autres de se voir sommés de corriger leurs comportements ou, plus simplement, d'être exclus. D'après Otero, être inapte à faire la démonstration de ce genre de capacités fait de l'individu un potentiel candidat au diagnostic de « déficits psychiques ou mentaux (manque de motivation, fatigue mentale, anxiété, agitation, etc.) » étant donné l'écart qui le séparera des règles de conduites dites « normales » (2005, p.78).

Cette normalité comprise en terme de capacités, d'attitudes et de comportements auxquels doit satisfaire l'individu s'impose à lui par la voie d'exigences bien souvent indirectes, imprécises, qui forment entre elles tout un ensemble de micro dispositifs de pouvoir. Qu'il s'agisse de règles explicites ou d'attentes sous-entendues, ces exigences plus ou moins indirectes qui servent à « réguler » ou à « gérer » les conduites ne s'expriment pas uniquement sous des aspects « négatifs ». La coercition, la mystification, la manipulation ou la répression sont des formes de contrôle dont la violence éclate trop explicitement et le mode de régulation des conduites semble aujourd'hui plus subtil; un exemple puisé au sein du domaine du travail permettra d'éclaircir son mode d'opération.

Les attentes et les exigences de prise d'initiatives et de responsabilisation qui caractérisent le domaine du travail actuel sont exprimées dans les règles formelles et informelles qui organisent matériellement et symboliquement les comportements des travailleurs.¹² Bien souvent, ces attentes et ces exigences sont d'ordre personnel comme moral dans la mesure où elles viennent s'ajouter aux exigences de compétences proprement

¹² Cet ensemble de dispositifs du pouvoir dans le domaine du travail sera analysé dans le chapitre 4. Déjà, on peut dire qu'ils prennent forme dans les objectifs à atteindre, les qualités « personnelles » requises pour l'obtention d'un emploi ou d'une promotion, etc.

« techniques » généralement recherchées. Comme le dirait De Gaulejac, ces nouvelles exigences au travail investissent la subjectivité humaine de sorte que le domaine privé de la vie individuelle doit dorénavant être mis à la disposition des entreprises (2004).

L'individu qui ne parvient pas au travail à adapter ses « comportements » aux règles de conduite recherchée, c'est-à-dire qui ne fait pas assez preuve d'esprit d'initiative ni de responsabilisation, éprouve généralement plus de difficultés à garder son emploi, à se démarquer de ses pairs ou à se faire offrir une promotion. Selon leur degré d'importance (ou selon l'écart séparant ses comportements à ceux représentatifs de la norme), les difficultés qu'il éprouve peuvent également être interprétées comme le signe d'un déficit psychique (manque de motivation, fatigue mentale, anxiété, agitation, etc). De sorte que ce type de déficit psychique ou mental peut exister qu'en fonction de l'établissement d'une certaine normalité des règles de conduite. En d'autres termes, le senti d'une fatigue mentale, d'un manque de motivation ou d'une anxiété est la conséquence, au moins en partie, d'une certaine conception historique de la normalité dans une société donnée. C'est en ce sens que l'on peut affirmer que le travail du social (ses exigences, ses attentes et ses épreuves) sur le psychisme occupe une place importante dans l'apparition de certains troubles psychiques. De même, diagnostiquer un déficit psychique, lié par exemple à une fatigue mentale, relève plus d'une comparaison au groupe social que d'une comparaison avec un état organique dit « idéal ».

Le cas des normes antagonistes entre vie privée et vie publique

Avec Leblanc, on pourrait presque aller jusqu'à dire que la maladie constitue un miroir révélateur des rapports conflictuels créés par les normes. Nous poursuivrons cette réflexion sur le rôle qu'est susceptible de jouer la normativité en place dans l'apparition d'un problème de santé mentale en faisant appel à une idée soutenue par Leblanc (2001).

La maladie éclaire et rend lisible le jeu conflictuel des normes sociales, non pas uniquement en ce qui est effectué par la norme mais en ce qui révèle le caractère antagoniste des normes sociales (2001, p.40).

Leblanc nous rappelle le double rôle joué par les normes sociales dans ce qui sera catégorisé comme une « maladie ». Il s'agirait maintenant de voir en quoi le caractère parfois contradictoire des normes sociales peut, au niveau individuel, engendrer un conflit psychique sérieux qui, à terme, pourra prendre la forme d'une souffrance psychique non négligeable.

Parmi les différentes transformations de la forme sociale de l'individualité contemporaine, Ehrenberg (2000; 2004) comme Otero (2005) évoquent la notion d'autonomie. Une enquête menée par la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de travail a montré que, depuis les dernières décennies, « l'autonomie au travail s'accroît, mais que cette augmentation n'est pas suffisante pour compenser l'intensification du travail qui augmente dans tous les États européens (Périlleux, 1999, pp. 43-44) ». À ses résultats s'ajoutent ceux obtenus par un groupe de recherche de l'Université Laval dans le domaine du travail. Ils démontrent une absence de correspondance entre la place prise par l'attente d'autonomie qui s'est installée au cœur de la forme sociale de l'individualité et le type d'autonomie offert dans les milieux du travail. Selon les auteurs de cette recherche, le fait de réserver au travailleur une marge d'autonomie insuffisante contribue à susciter une « tension psychologique et physiologique élevée» (Vinet, Bourbonnais et *all.*, 2003, p.24).¹³

Or, si le manque d'autonomie réservée aux travailleuses et aux travailleurs dans les milieux de travail est considéré comme une réalité qui « pose problème » actuellement, ce n'est pas parce que le niveau d'autonomie accordé à la population active soit plus bas qu'auparavant. Selon le « code » de conduite contemporain, sous-jacent à la forme sociale de l'individualité, l'autonomie exigée par l'individu est perçue comme devant être plus élevée dans le domaine professionnel. À l'heure actuelle, la forme comme le niveau d'autonomie offerte, pour ainsi dire, par les milieux de travail ne concordent pas avec celle qui est « vécue » par l'individu dans la sphère privée de son existence. Cette disparité entre les règles de conduite caractéristiques de la vie privée et celles qui sont propres à la vie publique (vécues au travail spécifiquement) porte à penser que nous sommes en présence d'un cas

¹³ À titre de composantes du « nouvel environnement de travail » contemporain susceptibles d'accroître la tension psychologique et physiologique des travailleurs, les auteurs identifient également des « exigences démesurées », des « relations humaines détériorées » ainsi qu'une « rupture entre les contributions et les rétributions » (Vinet, Bourbonnais et *all.*, 2003 :24).

exemplaire d' « antagonisme normatif » (Leblanc, 2001). Au centre de cette situation, l'individu, possiblement frustré, déçu, se lasse du degré d'autonomie que lui offre le secteur professionnel comparativement à celui dont il jouit dans sa vie privée. La fatigue mentale et l'anxiété qui pourraient découler de ces circonstances constituent un problème dont il faut déterminer s'il est simplement individuel ou s'il touche à la forme sociale de l'individualité, donc à la société.

L'idéal d'autonomie au travail : ses conséquences sur l'identité et la santé psychique

Au-delà de cet antagonisme normatif qui semble opérer au niveau de l'autonomie, il semble que l'on puisse appréhender la question de l'autonomie et de ses conséquences au niveau psychique selon une toute autre perspective d'analyse. Selon Ehrenberg :

la forme prise par l'idéal d'autonomie actuel accentue la contradiction propre à la société démocratique entre la croyance que l'on trouve en soi la source de toutes actions, comme si la société était ajoutée à l'individu, et le fait que l'individu est un être social, qui vit dans un système d'interdépendance et d'obligations, de dettes et de créances qui agit et pense dans un contexte normatif (Ehrenberg, 2004, p.28).

Pour Ehrenberg, l'autonomie recherchée par l'individu contemporain est l'une des réverbérations de ce grand mirage individualiste qui fait fallacieusement croire que « l'on trouve en soi la source de toutes nos actions ». L'individu contemporain est ainsi exposé à une injonction¹⁴ qui le somme de « trouver en lui la source de toute action ». Selon Ehrenberg, cette démarche est la conséquence directe de l'exacerbation de l'idée d'autonomie (2004, p.28). Elle suppose le rejet d'une certaine lecture sociale de l'existence individuelle par l'individu lui-même, c'est-à-dire une inscription dans le « monde » sans référence à la structure, à la hiérarchie comme à son groupe d'appartenance.

En réalité, chacune de nos actions, *a fortiori* dans le travail, est l'intrinsèque héritière d'un travail de la société. Or, le déni de cette appartenance que plusieurs appellent la « dette existentielle » ne peut qu'affecter profondément le lien entre l'homme et son monde étant

¹⁴ L'injonction, comme mode d'interpellation de l'individu par le pouvoir dans l'exercice de sa domination, fera l'objet d'une analyse plus approfondie dans le chapitre suivant.

donné que cette dénégation est le signe, comme l'attestent Boltanski et Chiapello, d'une transformation au niveau des sphères du profane et du sacré (1999)¹⁵ :

la sphère du sacré rappelle à chaque homme que non seulement il appartient à l'ordre naturel mais également à l'ordre des générations; que ses actes ne lui appartiennent pas mais appartiennent à sa famille, à son clan, à son totem, que son existence n'a été possible que parce qu'à l'aube du monde son/ses ancêtre (s) ont prononcé les paroles et accompli les actes donnant naissance à la lignée à laquelle il appartient (1999, p.201).

L'injonction d'autonomie fait fi de la dette générationnelle qu'affiche symboliquement l'homme envers ceux qui l'ont précédé dans le monde et qui ont contribué à la réalisation de la société contemporaine. Qui plus est, désavouer cette dette prive l'homme de tout un ensemble de référents identitaires dont il pourrait se servir pour légitimer ses actions. Désormais isolé, l'homme reste à distance des attaches qui le lient à un passé commun, comme si un lien entre les générations s'était récemment rompu. En l'absence de prédécesseurs, plusieurs auteurs s'accordent à penser que les référents identitaires qui donnent un sens et des valeurs à l'existence de l'individu proviennent désormais moins de la sphère du sacré que de celle du profane, incarnée par la société et les valeurs du moment (Boltanski et Chiapello, 1999).

Plusieurs auteurs s'accordent à le dire : dans la société contemporaine, les références identitaires de l'individu lui sont directement injectées par le social. Neveu, en reprenant la thèse de Riesman (1964), stipule que dorénavant livré à lui-même, l'individu contemporain a remplacé « son *gyroscope interne* par un *radar* indispensable pour capter les signaux sociaux et se situer en fonction d'eux (1999, p.70) ». L'idée de Riesman qui fait intervenir les signaux sociaux plus que le lègue générationnel dans la construction identitaire de l'individu contemporain fait écho à celle que défend Ehrenberg. Selon lui, il est possible que l'essentiel de l'identité contemporaine se construise « dans un projet entièrement tourné vers l'avenir par une performance individuelle » et non plus à travers un héritage social « qui vous

¹⁵ Le sacré signifie ici ce qui nous renvoie « au système de légitimation de la vie de l'homme (Boltanski et Chiapello, 1999, p. 201) ».

enferme » et qui se transmet « à travers la filiation collective (Ehrenberg, 1991, p.212) ». Cette influence des « signaux sociaux » dans ce qu'il appelle « la construction projetée vers l'avenir » de l'identité individuelle contemporaine est une autre facette prise par l'extension de l'injonction actuelle d'autonomie. L'homme compte maintenant davantage sur sa volonté de performance individuelle pour renforcer l'idée qu'il se fait de son identité plutôt que sur la place et les valeurs que lui aurait léguées sa lignée familiale.

Reprenons la formule d'Ehrenberg : « un projet entièrement tourné vers l'avenir par une performance individuelle ». Reprise avec perfidie dans un forum de management, la formulation pourrait rejoindre le discours fort répandu à l'heure actuelle qui fait l'éloge de la compétitivité et de la performance individuelle dans la vie privée comme professionnelle. Dans le domaine du travail, cette quête de performance et de compétitivité instigue principalement à faire montre d'« ambition professionnelle » (Ehrenberg, 1991). À l'évidence, celui qui manifeste de l'ambition est plus disposé que d'autres à investir abondamment d'énergie dans son travail afin de se démarquer de ses pairs et ainsi s'imposer comme candidat le plus digne de mériter une promotion. Largement répandue, la manifestation d'ambition professionnelle affiche certainement un potentiel identitaire pour l'individu. Mais la superficialité des fondations sur lesquelles repose ce potentiel identitaire le rend nécessairement fragile et précaire. C'est le lien étroit de dépendance qui lie la quête de performance aux résultats réels du travail accompli qui rend ce type de potentiel identitaire vulnérable et éphémère. Pour l'individu qui fait reposer l'essentiel de ses bases identitaires sur son projet de performance professionnelle, une ambition « déçue » est susceptible de déboucher sur une remise en question en profondeur de son identité, c'est-à-dire sur tout ce qui oriente son « être au monde ». Privé d'indicateurs forts témoignant de sa performance professionnelle personnelle, l'individu qui fait face à une ambition « déçue » affiche de grandes chances de perdre l'ancrage à ce qui le liait à son propre univers de sens. On le voit bien, la quête de performance professionnelle, souvent nécessaire pour renforcer une position professionnelle, impose un type d'identité caractérisée par une fragilité qui se mesure en termes de souffrance et de détresse psychologique.

En d'autres termes, le comportement généré par une ambition professionnelle exacerbée correspond à l'un des principaux facteurs attestant de la possibilité du diagnostic d'un burnout, à savoir la présence d' « idéalisation des résultats escomptés dans le travail » (Loriol, 2000).¹⁶ Ainsi, dans le déclenchement du burnout comme dans le processus de construction identitaire, la place occupée par la volonté de performance professionnelle est centrale. Cette double centralité de la performance professionnelle laisse croire que c'est notamment sa perte ou encore son absence qui peut amener certains individus à connaître de sérieuses conséquences au plan psychique. Pour qu'elle existe à un degré exacerbé, l'ambition professionnelle requiert l'idéalisation des résultats escomptés du travail. En somme, idéaliser les résultats escomptés de son travail est à la fois la condition à remplir pour faire preuve d'ambition professionnelle, principale base du projet identitaire de l'individu contemporain, et l'une des deux conditions à remplir pour se voir attribuer un diagnostic de burnout. Ce qui est encouragé du point de vue d'un certain mode de construction identitaire et du milieu professionnel est un comportement nocif pour le milieu médical.

Or, si le mode contemporain de construction identitaire est effectivement basé sur la performance professionnelle, alors le burnout représente l'échec de ce projet identitaire. En ce sens, le burnout serait pour ainsi dire le résultat de l'insuffisance identitaire contemporaine à donner les défenses nécessaires pour surmonter des difficultés professionnelles d'importance. Produit du social, échec d'une époque, il représente la conséquence partielle et historique d'une manière inédite pour l'individu de construire son identité. La description de l'état de burnout de Freudenberger fait d'ailleurs clairement allusion à un bouleversement identitaire :

Le burnout complet correspond à un point d'impasse intenable et existentiel. Ce qui chavire, c'est le sens même de l'individu avec ses valeurs. L'évitement de la source de l'épuisement procure en début de processus un soulagement immédiat mais cette défense, d'abord prise comme solution devient la cause de l'aggravation du syndrome (Marcil, 1992, p.22).

¹⁶ Rappelons ici que ce critère sert à situer là où il y a présence d'un plus grand risque de développement du burnout comme à le différencier des formes de fatigue dites non pathologiques.

Freudenberger le confirme, le burnout amène avec lui une souffrance qui relève au moins partiellement de l'effondrement identitaire. Or si des difficultés au travail peuvent conduire un individu vers l'épreuve d'un tel écroulement du sens et des valeurs, c'est probablement parce que les fondements de son identité sont en grandes parties dépendantes de sa performance professionnelle et donc du fruit de son ambition. C'est donc dire que ce type de fissure identitaire sous-jacente au burnout trouve certaines des raisons de son apparition au sein des conséquences engendrées par ce que Ehrenberg appelle l'exacerbation de l'idéal d'autonomie et de ses implications au plan identitaire.

Dans un tel contexte, le burnout apparaît comme l'une des limites existentielles imposées à l'individualité contemporaine. Il pousse à reconsidérer cet « individu sans limite » (Ehrenberg, 2004, p.28) instauré comme idéal identitaire qui croit être l'unique détenteur de tout ce qu'il est et de tout ce qu'il fait. Ces chimères d'autonomie absolue s'étiolent devant la réalité professionnelle et se transforment en souffrance psychique. Le burnout est ce qu'il advient dans une construction identitaire basée sur la performance professionnelle en l'absence de réussite. Lorsque les indices de réussite au travail cessent, lorsque l'ambition voit sa récompense s'éloigner, les plus valorisés par ce discours de la performance se retrouvent en mal d'identité, dans une absence désarmante de références identitaires pour faire face à un échec professionnel qui prend l'ampleur d'une faillite existentielle.

3.1.2 Une identité indéterminée propice à l'influence managériale

Il faut cependant faire état de d'autres changements normatifs qui ont également joué un rôle dans le contexte d'apparition du burnout. Afin de mieux comprendre ce qui au plan normatif a permis l'émergence du burnout, un panorama de différents auteurs s'avère pertinent pour mieux comprendre le mode de construction identitaire de l'individu contemporain.

De manière générale, l'identité de l'individu contemporain est plus souple dans la mesure où elle semble moins contrainte de répondre à des idéaux du passé qui « prédestinaient » souvent les trajectoires individuelles. Pour tracer le portrait de cette

identité contemporaine, certains auteurs comme Ehrenberg n'hésitent pas à employer le terme d'« indétermination » (1996). Pour lui, le contexte actuel est plus dépourvu des « mécanismes sociaux qui fournissaient des automatismes de comportements ou d'attitudes » aux individus. Cette « indétermination » du monde moderne, « qui ne dit plus par avance quelle est notre identité et notre place dans la société », laisse penser que l'individu contemporain bénéficie d'un certain contrôle sur les choix et les possibilités qui se présentent à lui (1991, p.276 ; 1996).

Pour sa part, Enriquez (1983) parle de la possibilité pour l'homme de se lier à une multitude de types d'appartenances différentes dans le contexte contemporain. Cette potentialité identitaire s'exprimerait sous une certaine forme de liberté de choix qui place l'individu dans l'obligation « d'arbitrer entre des préférences, de résoudre les conflits de rôle et de loyauté susceptible de surgir entre les diverses organisations dont il est membre » (1983, p.85). Appartenance plurielle qui amène presque inévitablement l'individu « à être partagé entre différents idéaux du moi auxquels il voudrait être fidèle en même temps », et donc à vivre des contradictions dans son moi (Ibid.) Dans la lignée freudienne où s'inscrit Enriquez, on peut penser que plus une civilisation mûrit, plus elle se différencie et donc moins elle promulgue de lois univoques. Les types de lois se multipliant et les règles de conduite se diversifiant, ce phénomène de démultiplication fait en sorte que ces lois et ces règles ne revêtissent plus de caractère « sacré » aux yeux de l'individu. Dans un tel contexte, l'individu « perd ses repères identificatoires » et voit plus qu'auparavant « son identité mise en cause, en pièces (Ibid.) ».

Cette réflexion sur l'identité « indéterminée » rappelle celle traitant du mode de construction identitaire actuelle dont il vient d'être question. En complétant ce qui a été avancé, il nous faut aborder d'autres types de transformations normatives caractéristiques du contexte actuel qui ont favorisé l'apparition du burnout.

Il est intéressant de replacer cette idée d'incertitude identitaire dans le contexte gestionnaire et managérial des milieux de travail. Loin s'en faut, l'idée n'est pas d'adhérer au paradigme sociologique/organisationnel dit « humaniste contestataire » qui fait reposer sur la

dynamique marchande et sur les pressions qu'elles exercent sur les individus l'incapacité des sociétés occidentales libérales à permettre l'épanouissement de ses membres (Burrell et Morgan, 1979). Selon ce paradigme, « il existerait une pression croissante de la dynamique d'un système qui concasse l'individualité pour la couler dans le moule d'impératifs essentiellement marchands (...) [qui à terme causerait] une frustration existentielle qui interdit à la personne une réalisation de soi (Neveu, 1999, p.64) ». S'il ne faut pas minimiser l'influence des volontés marchandes au plan collectif comme individuel, il ne paraît pas pertinent non plus de favoriser une compréhension qui place la réalité d'une domination sociale marchande *a priori* pour expliquer les difficultés que connaît la population active au plan psychique.

En effet les cadres symboliques flous, interchangeable et indéterminés sur lesquels reposent la conception que se fait l'individu de son existence et de son « être ensemble » contrastent avec le cadre symbolique autour duquel s'articule la vision du monde managérial, caractéristique d'une grande partie des milieux de travail, qui est elle vigoureusement « déterminée ». Ce contraste exige qu'on s'interroge sur les processus normatifs mis à contribution pour que les valeurs managériales de performance et de rentabilité en viennent à occuper une place si déterminante dans le processus de « saisissement » du sujet (Martuccelli, 2005). Ces processus normatifs transparaissent dans les raisons qu'avance le système capitaliste pour convaincre les membres de la société à s'impliquer dans l'organisation du travail en vue de l'atteinte d'objectifs de rentabilité. À une époque donnée, ils sont les justificatifs utilisés par le capitalisme pour arriver à légitimer l'engagement espéré des « individus- travailleurs » dans le mode de production qu'il propose. Ils forment entre eux ce que Boltanski et Chiapello appelle « l'esprit du capitalisme » (1999). Contrairement aux objectifs capitalistes qui subissent peu ou prou de changements, l'esprit du capitalisme est périodiquement modifié en fonction des conjonctures socio-économiques. Cet esprit du capitalisme s'avère essentiel. Car si le capitalisme trouve sa raison d'être dans la rentabilité, l'esprit du capitalisme est un fabuleux puit qui donne, à ceux qui n'en profitent pas, de nouvelles raisons de *choisir* le capitalisme. Ne profitant pas *a priori* d'« une emprise totale sur les personnes (Ibid, p.585)», l'esprit du capitalisme tente d'agir sur la marge de liberté restante. Celle, notamment, liée à la liberté de pensée, sur laquelle doit agir d'époque en

époque le capitalisme par la voie de son pouvoir de persuasion pour ainsi assurer la pérennité de sa présence.

Quelles sont ces raisons de choisir le capitalisme ? À travers quelles justifications l'esprit du capitalisme parvient-il à renouveler son empire ? Comment se pose-t-il en tant qu'absolue nécessité en adaptant son discours aux priorités de l'époque ? Dans leur ouvrage co-signé, Boltanski et Chiapello (1999) retracent les différents « esprits du capitalisme » qui ont marqué son histoire. Selon eux, les dernières transformations qu'a connues l'esprit du capitalisme, et qui prévalent encore à l'heure actuelle, marquent un changement normatif notable.

Jusqu'aux années 1980, le profit capitaliste se justifiait aux yeux des travailleurs en invoquant un lien supposé entre « progrès économique et technologique » et « justice sociale » (1999, p.290). À cette époque, il suggérait une « intégration collective et politique des travailleurs à l'ordre social » (Ibid.). À partir des années 1980, la conception de l'esprit du capitalisme change et on avance d'autres arguments sur la scène politico-économique pour susciter motivation et engagement chez les travailleuses et travailleurs. La volonté de profit opte alors pour un discours qui motive l'engagement individuel par la promesse d'« un projet d'accomplissement de soi » (Ibid.). Désormais, l'accomplissement de soi passe par le capitalisme et celui-ci prend pour acquis que « le culte de la performance individuelle » et « l'exaltation de la mobilité » représentent pour l'individu des nouvelles façons de se lier à sa collectivité. Loriol, en se référant aux réflexions de N. Aubert et de V. De Gaulejac, témoigne de la même réalité en affirmant que « l'entreprise s'affirme de plus en plus comme porteuse de sens, de projet d'identité » (2000, p.242). Le capitalisme a trouvé un nouveau visage. Après avoir relégué aux oubliettes l'idée d'une justice sociale à travers le progrès, il s'accroche maintenant à une autre justification pour convaincre de la nécessité de sa présence : celle d'une possibilité d'épanouissement individuel dans le travail.

Ce discours qui lie « recherche de performance individuelle » et « accomplissement de soi » est bien celui de la littérature managériale et gestionnaire dont le retentissement commence avec la fin des années 1970. Le discours managérial fournit alors aux entreprises

la preuve que, « par la communication interne ou la mise en place de procédures d'intéressement, elles « [peuvent représenter] un lieu d'épanouissement et de réalisation de soi à travers les objectifs de l'entreprise (Loriol, 2000, p.242) ». Ainsi, le résumé Jayet, comme l'esprit du capitalisme contemporain, le discours managérial et gestionnaire actuel se sert du culte de la performance érigé en dogme pour « orienter la subjectivité humaine vers les créneaux propres à l'idéal de l'entreprise (...) [tout en donnant] au sujet l'illusion de cheminer sur les sentiers du plaisir et de l'accomplissement (...) (1999, p.141)».

La correspondance entre le discours managérial et l'esprit du capitalisme actuel est telle que l'on croirait que les concepts de l'un découlent du discours de l'autre. Cette apparente congruence entre les deux discours ne va pas de soi et elle pose un problème épistémologique non négligeable. Le discours managérial est né des sciences gestionnaires qui, sous couvert d'une démarche rigoureusement scientifique, oublie de mentionner le caractère éminemment normatif de ses réflexions dans le domaine de l'organisation managériale de la production. À l'évidence, ce type de discours repose sur des postulats qui touchent à la nature humaine, certains caractères innés (notamment son prétendu penchant pour l'appât du gain) qui ne sauraient représenter en aucune façon une démarche scientifique irréprochable. Bien au contraire, la conception de l'homme sous-jacente au discours managérial et gestionnaire qui nourrit l'esprit du capitalisme actuel relève plus de la sphère du normatif que de celle du scientifique. Si nous voulons approfondir le contexte d'émergence du burnout, il ne saurait donc être question de traiter ce discours dans une autre perspective que celles des transformations normatives qu'il amène dans les milieux du travail.

Le discours du capitalisme actuel encourage l'individu-travailleur à la performance individuelle et à la mobilité en le sommant d'investir ses capacités physiques, psychiques et morales sous prétexte que ~~cet investissement bénéficiera~~ en fin de compte à son projet d'accomplissement personnel. Cependant, d'après Charles Taylor, la réalisation de soi n'a de sens qu'en termes d'accomplissement de fins spécifiques. Qui plus est, pour être légitimes et valoir les sacrifices qu'elles exigent, ces fins doivent s'inscrire dans un collectif et non pas

concerner la dimension strictement individuelle de l'existence.¹⁷ Un projet général d'accomplissement ou de réalisation de soi se doit donc d'exprimer le signe d'une inscription dans le collectif, voire de dévoiler un lien entre les volontés individuelles et celles d'un groupe d'appartenance. Sans ce lien de nature sociale, tout projet d'accomplissement ou de réalisation de soi ne peut, pour employer un terme cher à l'esprit du capitalisme, être « efficace ».

Or, en exhortant les individus à s'engager dans la production capitaliste au nom d'un accomplissement de soi, le management impose de travailler au détriment des autres. Comme partout ailleurs, s'accomplir personnellement implique des réussites tangibles dans le domaine spécifique où travaille l'individu. Mais selon l'esprit du capitalisme, il n'y a de réussite que si elle marque un avantage concurrentiel, qui surpasse les concurrents. L'accomplissement de soi compris dans ses termes ne peut donc que passer par l'exacerbation des rivalités entre soi et ses pairs, qu'ils soient ou non réunis dans le même lieu de travail. Avoir les yeux rivés sur la rentabilité de son activité professionnelle, voilà qui épargne de penser le pan entier des préoccupations sociales qui relient un individu à son groupe d'appartenance, voire à sa société. Dans un tel programme d'épanouissement individuel toute considération sociale d'un mieux-être collectif est évincée. L'esprit du capitalisme contemporain se débarrasse de tout objectif affichant des vertus collectives comme d'un obstacle qui gêne ses performances. Il contribue à la fragilisation de la forme sociale de l'individualité et de l'identité en isolant l'individu dans l'insignifiance individualiste d'un projet en solitaire qui non seulement est dépourvu de tout intérêt collectif mais dont l'esprit fait de l'autre un adversaire menaçant son propre accomplissement personnel.

En l'absence d'un mieux-être collectif comme valeur sociale partagée, c'est, on le voit, l'idée de performance individuelle qui joue un rôle prépondérant dans cette logique

¹⁷Taylor, Charles. *Sources of the self: the making of the modern identity*, Cambridge, Harvard University Press, 1989, pp.495 et 521 in Boltanski, L. et Chiapello, E. *L'Esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard, 1999, p.520.

d'accomplissement de soi. L'accomplissement de soi n'a pour juge de sa réussite que la performance individuelle. L'individu se voit encouragé de toutes parts à s'insérer dans cette course à la performance. De sorte que le mode actuel de construction de l'identité passe inévitablement par une course au profit. L'individu contemporain est poussé à avoir des attentes personnelles excessives sur les résultats escomptés de son travail, comme si le reste de ces ambitions n'avaient qu'une importance secondaire. Les résultats de son travail lui sont présentés comme étant le principal pré-requis de son projet d'accomplissement personnel. L'incertitude et l'indétermination caractéristiques de son identité (Enriquez, 1983 ; Ehrenberg, 1996,1991) ne lui offrent que peu de repères solides et assez convaincants pour l'encourager à s'inscrire en faux par rapport à un projet d'accomplissement que tout un chacun cautionne et qui est fortement supporté par le discours politico-économique contemporain.

Encore une fois, on ne peut que constater la correspondance inquiétante entre un symptôme de burnout et un comportement professionnel encouragé à la fois par l'esprit du capitalisme et par le mode de construction identitaire contemporain. « L'idéalisation des résultats escomptés de son travail » (Loriol, 2000), un critère de réussite au travail pour les uns, un symptôme de pathologie pour les autres. Manifestement, la popularité des principes normatifs que le discours managérial met de l'avant pour justifier l'implication des individus à l'organisation de la production capitaliste depuis les années 1980 participe au contexte d'apparition du burnout.

3.2 PSYCHOLOGISATION DES RAPPORTS DE SOCIALISATION

3.2.1 Redéfinition des rapports entre sphère privée et sphère publique

À la manière de Sennett (2000), Otero défend dans son ouvrage *Les règles de l'individualité contemporaine* l'idée qu'on assiste présentement à un processus de psychologisation des modes de socialisation (2003). Deux conséquences de ce phénomène nous intéressent. Abordons d'abord la redéfinition majeure des rapports entre sphère privée et sphère publique.

Le repartage entre les sphères privée et publique peut s'observer dans différents domaines de la vie en société, et il engendre des effets multiples. Si la diversité des phénomènes découlant de cette redéfinition des deux sphères est vaste, seules les conséquences observées qu'il entraîne dans les milieux de travail contemporain nous occuperont.

Ehrenberg a traité la question de la confusion entre sphère publique et sphère privée en la transposant au niveau du domaine du travail contemporain. Selon lui, l'approche managériale qui caractérise une certaine forme de gestion de l'entreprise,

constitue une conception de l'efficacité alliant un modèle ultraconcurrentiel et un modèle de réalisation personnelle [qui] (...) rend indistincte la nette séparation entre les normes de la vie privée et celles de la vie professionnelle. Tandis que la première se professionnalise, la seconde devient un lieu potentiel pour l'accomplissement personnel (1991, p.228).

Il remarque entre autres choses à quel point les milieux de travail s'affichent de plus en plus comme étant potentiellement la source d'«accomplissement personnel» pour l'individu à la seule condition que ce dernier se montre prêt à s'investir tant physiquement que psychiquement dans la poursuite de ses objectifs professionnels. L'importance qu'acquiert, à notre époque plus qu'à toute autre, l'importance d'un investissement psychique des travailleurs et des travailleuses se révèle d'ailleurs un puissant indicateur de la confusion existant entre sphère privée et sphère publique.

Plus précisément, comme le démontre De Gaulejac (2004), le pouvoir managérial autour duquel s'articule de plus en plus l'organisation des milieux de travail ne s'intéresse plus ni à l'investissement des corps ni à leur discipline. Désormais, l'entreprise soumet ses employés aux règles de performance managériales qui cherchent à confondre succès des employés et succès de l'entreprise. Pour impliquer intensément les individus dans leur travail, le nouveau pouvoir managérial cherche à investir les désirs des employés tout comme leurs propriétés psychiques. Pour y parvenir, « l'idéal de l'entreprise se branche directement à la

source du désir humain, et infléchit ses choix et ses conduites (Jayet, 1999, p.141) ». La réussite de l'entreprise s'est escamotée dans la réalité du travailleur; elle prend pour lui l'apparence d'objectifs personnels de façon à ce que chacun des signes de cette réussite puisse être chaque fois vécue, voire intériorisée comme un succès individuel (De Gaulejac, 2004).

Une telle fusion entre objectif individuel et réussite de l'entreprise ne serait pas possible s'il ne s'était pas produit une sérieuse confusion entre sphère publique et sphère privée. Boltanski et Chiapello témoignent de cet effacement de la distinction entre sphère publique et sphère privée qui semble avoir eu lieu depuis quelques années. Il explique que cet effacement est le résultat d'une double confusion dans le monde du travail contemporain :

d'une part entre les qualités de la personne et les propriétés de sa force de travail (indissociablement mêlées dans la notion de compétence); d'autre part entre la possession personnelle, et au premier chef, la possession de soi, et la propriété sociale, déposée dans l'organisation (1999, p.237).

Selon les termes de leur analyse, cette double confusion comporte comme principale conséquence la récupération progressive des différentes facettes de la vie privée d'un individu au bénéfice d'une exploitation plus élargie de ses capacités proprement humaines. À ce propos, certains auteurs parlent actuellement d'une « marchandisation du proprement humain » (De Gaulejac, 2004 ; Boltanski et Chiapello,1999) pour décrire les visées du management.

Ces capacités « proprement humaines » sont celles que s'approprient de nouvelles exigences axées sur la « responsabilité », la « flexibilité », l' « initiative » et l' « autonomie ». En imposant ce type d'exigences aux individus, le management leur fait savoir par la même occasion qu'il attend d'eux qu'ils développent des capacités qui dépassent de loin le type de compétences « traditionnelles » que l'on apprend à maîtriser dans le cadre d'un cours de comptabilité ou de service à la clientèle. Notons que ce n'est pas tant la nature de ces exigences que la façon selon laquelle l'individu intériorise les normes qui y sont sous-jacentes qui permettent de parler d'un phénomène d'empiètement de la sphère publique sur

celle du privé. Plus précisément, ce type de compétences liées à la « responsabilité », à la « flexibilité », à l' « initiative » et à l' « autonomie », désormais exigées dans la plupart des milieux de travail, attestent qu'il ne s'agit plus pour le travailleur de développer uniquement des compétences techniques, mais aussi, et peut-être surtout, des compétences personnelles souvent liées à la personnalité et donc à aux attributs plus « privés » de l'individu. Comme le note Périlleux, « de nouvelles qualités sont exigées, alors que considérées comme incommensurables et inaliénables en contexte d'organisation taylorienne (1999, p.70) ». L'art du contact, la présence psychologique, la tolérance à l'ambiguïté et même des propriétés corporelles comme le visage, la voix et le sourire sont autant de nouvelles exigences auxquelles travailleuses et travailleurs doivent consentir. Qui plus est, le fait remarquer Périlleux, tous ces attributs plus psychologiques que techniques deviennent tour à tour « des instruments de travail et objets de mesure (Ibid.) ». De sorte que la qualité du travail effectué est calculée aussi selon des propriétés relevant de la dimension privée de l'existence humaine. Ces nouveaux types d'attentes forcent quasi inévitablement l'individu à agir sur lui-même pour arriver à développer « à l'intérieur de lui » les capacités psychiques désormais requises. En d'autres termes, l'individu qui ne détient pas naturellement ce genre de capacités comme se montrer « flexible », « autonome » ou « prêt à l'initiative » doit opérer les changements nécessaires sur sa personnalité, sa souplesse morale, bref, sur ce qui antérieurement était reconnu comme faisant partie de l'intégrité d'un individu.

3.2.2 Déresponsabilisation de l'entreprise par une utilisation excessive de la psychologisation

Nous l'avons vu, l'individu est de plus en plus enjoint de trouver *en son fort intérieur* les capacités psychologiques exigées par les milieux de travail. Il s'agit d'inviter plus ou moins indirectement le travailleur à transformer sa personnalité, exigence qui se place dans une prérogative plus générale du domaine du travail qui s'attend à ce que le travailleur fasse preuve d'une capacité d' « adaptation à son environnement ». Cette capacité d'adaptation fortement valorisée dans les milieux de travail rappelle la réflexion d'Otero (2003) sur l'investissement de plus en plus manifeste des subjectivités par les règles de conduite que prescrivent l'ensemble des interventions psychosociales et psychothérapeutiques. Otero remarque à ce sujet que la plupart des interventions psychosociales et psychothérapeutiques

qui circulent sur la marché renferment généralement toute la même promesse : celle «de gérer [plus] efficacement son adaptation à l'environnement » comme « ses exigences multiples et changeantes (2003, p.64, p.298) »¹⁸. Ce parallèle évident entre la capacité adaptative recherchée par la vision managériale et cette même capacité d'adaptation que s'entreprennent de développer chez l'individu les services psychothérapeutiques et psychosociaux laisse perplexe. Il est révélateur d'un certain type de conjoncture qui cherche l'adaptation de l'individu à son environnement dans sa vie privée comme publique et semble vouloir à tout prix éviter la confrontation et toutes formes de conflits.

À ce stade d'omniprésence, la capacité d'adaptation à l'environnement n'est plus une simple compétence. Elle est la logique même qui sous-tend l'exigence des autres compétences « personnelles » comme l'initiative, l'autonomie et la flexibilité. Cette mise en avant de l'idée de capacité d'adaptation à l'environnement évite ainsi à l'entreprise de remettre en question l'ensemble de ses comportements organisationnels puisqu'elle lui apporte l'avantage de faire reposer sur les épaules des salariés l'ensemble des conséquences de ses actions. Sennett témoigne de cette réalité lorsqu'il évoque le cas d'un des dirigeants de ATT qui au cours d'un processus de restructuration encourageant plusieurs mises à pied justifia les comportements de son entreprise en affirmant que « Les gens doivent bien comprendre que nous sommes tous des travailleurs contingents (...) [et que] nous sommes tous victimes des temps et des lieux (2000, p.161) ».¹⁹ Pour Sennett, ces propos tenus par le dirigeant d'ATT confirment la négation par les techniques modernes de management « du côté autoritaire de telles déclarations » leur évitant par la même occasion d'« avoir à rendre des comptes de leurs actes (Ibid., 163) ». C'est en ce sens que l'on peut affirmer qu'en exigeant de ses employés la démonstration d'une capacité d'adaptation à l'environnement, l'entreprise éloigne du même coup les conflits potentiels entre employés et dirigeants surtout lorsqu'elle devient une compétence centrale de laquelle découle l'ensemble des autres. Au nom de l'adaptation, tout peut être exigé du travailleur, en autant que celui-ci détienne la compétence requise : celle l'enjoignant de se montrer disposé à l'adaptation. C'est notamment ce contexte

¹⁸ Le chapitre 5 abordera de façon plus détaillée l'objectif de « meilleure » capacité d'adaptation que recèle l'ensemble des pratiques psychothérapeutiques et psychosociales disponibles à l'heure actuelle.

¹⁹ Propos recueillis dans le New York Times, édition du 13 février 1996, p.D1et D6.

que décrit De Gaulejac lorsqu'il écrit : « Il s'agit moins de s'adapter à un autre monde que d'accepter de vivre dans l'adaptabilité et l'insécurité (2005, p.163) ».

Ainsi, dans le domaine du travail, les compétences recherchées prennent de plus en plus l'allure de capacités subjectives relevant davantage de la sphère privée de l'existence que de celle publique. Cette incursion de la sphère publique sur la sphère privée, au sein des milieux de travail, ne représente donc en rien une plus grande marge de manœuvre pour le travailleur contemporain. Bien au contraire, les entreprises, sous prétexte de partager les mêmes valeurs que ces travailleuses et travailleurs, leur suggèrent de s'engager, de s'investir, voire de se dédier à l'entreprise d'une façon tellement intensive que cet investissement ressemblerait au type d'investissement impliquant une personne morale, comme dans le cas des professions en relation d'aide. En d'autres mots, la valorisation du potentiel que recèle l'entreprise en vue de l'épanouissement de l'individu et l'engagement subjectif que le travail en entreprise nécessite de la part du travailleur laissent croire que, dorénavant, le marché du travail est plus que jamais disposé à faire en sorte que les travailleuses et les travailleurs basculent dans un état de surinvestissement de leur relation à l'autre : second facteur de déclenchement du burnout (Loriol, 2000). L'*autre* peut désormais signifier l'entreprise elle-même étant donné le processus de plus en plus manifeste de personnification dont elle semble être l'objet ; processus issu du mélange entre vie publique et vie privée à l'œuvre depuis les années 1980.

CHAPITRE IV

NOUVELLES FORMES D'EXPÉRIENCE DE LA DOMINATION AU TRAVAIL

Nous avons vu jusqu'ici vu que différents changements normatifs orientent l'individu vers un processus de construction identitaire largement influencé par le discours managérial, lequel unit la quête de performance au projet d'accomplissement de soi dans les milieux de travail. Influence qui se traduit notamment dans l'attente d'un investissement « total » (psychique et physiologique) de la part des individus dans leur champ professionnel.

Dans l'une de ces publications, Chanlat met pourtant en doute à la fois cet investissement « total » des travailleurs et les travailleuses et le fait que l'entreprise soit devenue pour eux l'un des principaux foyers identitaires (1999). Bien au contraire, selon lui, « les profondes restructurations menées » durant les années 1990 « au nom de la compétitivité et la mise en place de nouvelles pratiques managériales qui valorisent la flexibilité ont profondément ébranlé l'attachement que pouvaient éprouver le personnel (...) à l'égard de leur entreprise (1999, p.50) ». Il s'appuie notamment sur les résultats obtenus par diverses études²⁰ pour avancer que, depuis la fin des années 1990, « l'angoisse économique se conjugue à une grande désillusion (Ibid.) ». À son sens, cette désillusion diminuerait l'intensité de l'investissement des gens au travail, désormais plus mesurée.

Mais les entreprises et les principes managériaux qu'elles mettent en pratique ont recours à de nouvelles formes de domination qui ne font que resserrer la distance « psychique » qui sépare les travailleurs de leur milieu de travail. Qu'il y ait une certaine « désillusion » chez les travailleurs (Chanlat, 1999), nous n'en doutons pas, et celle-ci entretient certainement des rapports avec le burnout sur lesquels nous nous interrogerons. Mais, contrairement à Chanlat, nous pensons que les formes de domination à l'œuvre depuis

²⁰ L'auteur n'a toutefois pas jugé bon de laisser les références précises des études mentionnées.

les années 1990, plus perceptibles dans les milieux de travail qu'ailleurs, permettent d'assurer, à travers la « responsabilisation » (Martuccelli, 2005) qu'ils privilégient, le maintien d'un investissement « total » de la part des travailleuses et travailleurs. C'est la raison d'être de ce chapitre.

En effet, notre étude du burnout ne saurait se passer d'une analyse de ces nouveaux procédés que le pouvoir met en œuvre pour interpellier les subjectivités dans l'objectif du maintien de leur domination. Nous essayerons de mettre en évidence comment ces nouvelles « figures de domination » (Martuccelli, 2005) représentent pour les travailleuses et les travailleurs de nouvelles épreuves psychiques susceptibles d'être mal vécues par chacun d'entre eux. Plus généralement, nous pensons que ces mécanismes d'inscription du pouvoir structurés autour de l'idée de « responsabilisation » sont une caractéristique forte du contexte actuel, lequel a connu et connaît encore un phénomène de démultiplication des cas de burnout. De façon concrète, nous verrons quelles sont ces nouvelles expériences de domination à travers des situations de travail des milieux de travail contemporain.

4.1 LA VOLONTÉ DE « RESPONSABILISATION » ET SES PRODUITS DÉRIVÉS

Martuccelli a longuement étudié, dans les dernières décennies, les métamorphoses du type de domination qui assure à la société les conditions de sa reproduction. Selon son analyse, la domination contemporaine « ne se cache plus » au sens où l'entendaient plusieurs penseurs, notamment jusqu'aux années 1960 (Althusser, 1995). Actuellement, la domination ne serait « rien d'autre que la dispersion des événements, des codes, la discontinuité des pratiques, la profusion et l'éclatement des signes rebelles à leur insertion dans un tout organisé (2004, p.476) ». La domination actuelle aurait lieu à travers un ensemble de contraintes diversifiées qui s'affichent sans complexe et ne comptent plus sur une « imposition culturelle uniforme » pour assurer son emprise sur la majorité. Les mécanismes de la domination contemporaine feraient de moins en moins appel à « une soumission par consentement », préférant s'afficher pour ce qu'elles sont, un assortiment de contraintes auquel doit faire face l'individu (Ibid.).

La logique de la thèse de Martuccelli se précise : le noyau principal de la domination résiderait maintenant, non plus dans la culture, mais bien dans la façon dont sont intériorisées les contraintes rencontrées par l'individu :

Quelque soit sa compréhension de la situation, généralement faible ou insuffisante, l'acteur reste d'autant plus replié sur lui-même que la modification des contraintes à l'œuvre lui semble hors de portée. Il est même possible parfois que les acteurs « comprennent » largement leur situation, mais que cette compréhension elle-même, et la manière dont elle fait percevoir un engrenage de rapports sociaux inamovible ou lointain, les persuadent qu'ils ne parviendront pas à les modifier. Ici, la fermeture pratique des horizons l'emporte sur les méconnaissances (2004, pp. 476-477).

Perçues comme « indépassables », les situations de contraintes vécues par les individus les mènent au constat de leur propre impuissance d'action qui les empêche de prendre action en faveur d'une transformation de leur réalité. De même, l'individu souffrant du syndrome d'épuisement professionnel sait qu'il répond dans son milieu de travail à des exigences très drastiques. Qui plus est, il ignore probablement comment il pourrait arriver à obtenir une tâche allégée et des conditions de travail modifiées sans que cela nuise à son statut et à ses gains. La compréhension de sa situation problématique ne l'aide pas non plus à mieux la vivre. Au contraire, la complexité des modifications pratiques qu'engendrerait une volonté de changement est telle que l'individu intériorise une perception d'impuissance qui lui fait oublier toute tentative de changer une situation problématique. Par l'ampleur de la tâche à entreprendre, toute initiative de changement aura été noyée dans la nausée de l'impuissance avant de se manifester. Tuée dans l'œuf, si l'on peut dire, la volonté de changement n'inquiète pas la structure de domination. Intériorisée en impuissance personnelle, elle dévaste l'individu.

Ainsi, les travailleurs souffrant d'un burnout n'arrivent pas à identifier celui ou celle qui a été à l'origine de cette demande d'un trop grand investissement au travail. Ils y ont pourtant répondu jusqu'à s'en rendre malades. Cibler les causes de leur malaise ainsi que ses responsables potentiels en vue d'un changement de leur situation pathogène suffit à les rendre si impuissants qu'ils semblent faire indirectement le choix d'attendre que la maladie les frappe pour prendre action sur la situation qu'ils vivent. Avant d'être contraints de quitter les

lieux de travail pour recouvrer la santé, ces gens comprenaient possiblement leur situation mais ne faisaient rien, en pratique, pour prévenir la souffrance qui les guettait. Choix de la résignation et du sacrifice de sa santé à un pouvoir qui, bien qu'indirectement volontaire, semble représentatif de ce que Martuccelli appelle un nouveau mode d'inscription du pouvoir à l'intérieur des subjectivités (2004).

Pour mieux situer le développement, la popularité du burnout dans le contexte actuel, il faut évoquer les nouvelles figures de la domination dont Martuccelli fait état. Dans ses récentes publications, il avance l'idée que de nouvelles formes d'expérience de domination semblent avoir vu le jour au cours des récentes décennies. Nous étions habitués aux formes traditionnelles d'expérience de la domination, que Martuccelli regroupe sous les termes d'«inculcation» et d'«implosion», pour faire état d'une domination de type « assujettissante » qui produit l'obéissance aux ordres et l'aliénation. À ce type assujettissant de domination, l'auteur ajoute l'existence de deux nouvelles formes d'expérience de la domination : l'«injonction» et la «dévolution». Ces nouvelles expériences de la domination ont pu prendre forme grâce à la mise en place progressive d'un « dispositif d'inscription subjective » qu'il appelle la « responsabilisation » et qui est venu progressivement prendre place aux côtés du modèle « assujettissant » de la domination (2004).

Le modèle « assujettissant » de la domination rend explicite « le processus de *fabrication* du dominé en misant sur la recherche d'un « consentement ». La responsabilisation, elle, se présente comme un dispositif qui fait en sorte que « l'individu se sente, toujours et partout, responsable non seulement de tout ce qu'il fait (notion de responsabilité), mais également de tout ce qui lui arrive (principe de responsabilisation (2004, p.477, p.479) ». Il n'est donc plus question de faire adhérer les individus à des normes précises de comportement et d'obtenir leur consentement et leur assujettissement en « sujet-passif ». Avec la responsabilisation, on s'attend simplement à ce qu'ils assument entièrement les comportements qu'ils choisiront d'adopter en tant qu' «acteur-actif » qui prend en main sa propre existence. Il ne s'agit plus seulement de soumettre les individus, mais aussi et surtout d'en appeler à leur « initiative » personnelle pour que chacun se responsabilise et s'engage à trouver la « meilleure manière d'agir » dans tous les domaines de la vie sociale (Ibid.).

Historiquement, le processus actuel de responsabilisation intensive des individualités tranche abruptement avec une certaine forme de tradition occidentale qui affichait la volonté de gérer les risques individuels face aux aléas de la vie en société par une sorte de collectivisation de la responsabilité. C'est ce principe de « socialisation des risques » qui se retrouva à la base du développement du modèle de l'État-providence au cours du XXe siècle. Au cœur de ce modèle, l'État devait assurer une forme de compensation aux individus qui avaient enduré des souffrances imméritées issues de la vie en société (Ewald, 1986 *in* Martuccelli, 2004, p.479). Aujourd'hui, cette tradition est délaissée au profit du principe de responsabilisation. En suggérant l'abandon du principe de « collectivisation des risques », celui-ci mise sur le « transfert à l'individu lui-même de tout ce qui lui arrive, en tant que conséquence *inévitabile* d'une société devenue *incertaine* (Martuccelli, 2004, p.479) ».

Dans un contexte où le destin social est présenté comme étant de plus en plus incertain, le principe de responsabilisation mobilise l'individu en tant qu'acteur de sa propre vie. Désormais, laisse entendre Martuccelli, les autorités gouvernementales comme plusieurs institutions d'importance (marché, travail) attendent de l'individu qu'il fasse preuve d'initiative pour arriver à régler les situations d'échec ou d'exclusion qui ponctueront son parcours. Selon la logique de la responsabilisation, l'acteur confronté à une situation problématique se doit d'accuser le coup, voire d'intérioriser l'échec ou l'exclusion comme une faute dite « personnelle ». Détenteur d'un potentiel présent « en lui », il est appelé à améliorer sa situation en développant celui-ci et doit considérer qu'il est seul responsable des conséquences de ses actes, quand bien même elles seraient involontaires (Ibid). Aucun facteur extérieur ne vient donc asseoir cette domination comme dans les pratiques « assujettissantes ». Aucune adéquation à un modèle extérieur n'est demandée à l'individu. La responsabilisation compte sur des facteurs intérieurs à l'individu pour mettre en branle le type de domination dont il procède. Loin d'être un « sujet-passif », l'individu responsabilisé est part prenante dans sa propre domination. Si son comportement est loin de la « servitude volontaire » dont parle La Boétie ([1576],1997), on peut considérer que le nouveau type de domination actuel en fait une « servitude autonome ». Les éléments de différenciation entre la domination « assujettissante » et celle « responsabilisante » seront reprécisés ultérieurement dans le cadre d'exemples concrets issus du domaine du travail.

4.2 L'INJONCTION

4.2.1 Considérations théoriques

La première figure de domination que Martuccelli associe au processus de responsabilisation est l'injonction. Avec Hardt et Negri (2000), il considère que celle-ci supplanterait le mécanisme dépassé de l'inculcation qui ne constitue plus aujourd'hui la figure centrale au travers de laquelle est assurée la soumission des individus face au type de pouvoir en place (Martuccelli, 2004). L'inculcation procède par un « effet de contrainte » et « a tendance à accentuer le processus de consentement requis et surtout son inscription sous forme d'assujettissement » (Ibid., p.482). Certes, l'injonction fait sentir sa domination par une « série de prescriptions ou de normes », elle établit bien « un ordre formel auquel on doit se soumettre ». Mais son objectif premier est de susciter chez l'individu « une nouvelle modalité du consentement, plus critique et réflexive » (Martuccelli, 2004, p.490). La spécificité de son mode d'action réside « dans son souci d'impliquer les individus comme acteurs dans « leur *redressement*, leur *amélioration*, leur *soin*, leur *rattrapage*, leur *épanouissement* ou leur *développement* (Ibid., p.485) ». La force de la domination qu'elle inflige ne se situe pas au niveau de la nature des normes prescrites mais dans son souci « d'impliquer les individus en tant qu'acteurs » de leur domination, ce qui suppose qu'ils soient eux-mêmes capables d'améliorer, d'adapter, de perfectionner leurs comportements pour qu'ils soient plus efficaces (Ibid.).

Il ne s'agit donc plus seulement d'une injonction d'autonomie tel que nous l'avons vu avec Ehrenberg. L'autonomie n'est qu'une des multiples valeurs que peut recouvrir l'injonction qui, elle, est une figure-type de domination. Le mode d'opération de l'injonction reste invariable alors que la valeur de la compétence mobilisée peut changer. L'injonction peut viser une diversité de compétences ou de capacités telles que la responsabilité, l'autonomie, la prise d'initiative, la performance ou la flexibilité. Et pour arriver à l'intériorisation par l'individu de ce type de *capacités* ou de *dispositions* psychiques, l'injonction s'adresse personnellement à lui en tant qu'il est l'acteur de son existence en lui rappelant sans cesse que les possibilités d'y parvenir se trouvent précisément en lui-même :

le propre de l'injonction est de chercher le consentement de l'individu à une forme de domination, sans passer désormais par son identification avec une Loi (principe de l'assujettissement), mais au travers d'un appel à l'individu en tant qu' « acteur » de sa vie (2005, p.57, Martuccelli).

Or, c'est précisément parce que l'injonction « responsabilise » l'individu des conséquences volontaires comme involontaires de ses actions que l'intervention de la Loi n'est pas nécessaire à la pérennité de ce type de domination. L'injonction est une « loi » venant de l'intérieur même de la subjectivité. Elle représente la possibilité de faire en sorte que toute situation problématique synonyme d'échec ou d'exclusion en vienne à être intériorisée comme le résultat d'une faute personnelle. Et que, pour se sortir de cette situation, l'individu soit davantage enclin à « prendre sur lui » qu'à contester l'ordre des choses établi. Cette nouvelle forme de domination dispense l'État de compenser les individus en proie aux aléas de la vie, à des souffrances dont l'origine dépasse l'existence privée et individuelle. Au regard de la prépondérance de cette nouvelle logique responsabilisante de l'injonction, il est clair que la période actuelle considère de plus en plus que ces « turpitudes de la vie » arrivent de moins en moins souvent. Dans nos temps de domination par l'injonction, tout un chacun peut être responsable de ce qu'il lui arrive et on a toujours sous la main un ou des responsables susceptibles de servir de boucs émissaires. On l'aura compris, le principe d'injonction comme mode de domination permet, entre autres choses, aux autorités gouvernementales de se dégager de l'obligation de dédommager les individus qui se retrouvent victimes de situations de souffrance qui leur sont largement involontaires.

4.2.2 L'injonction et le phénomène du burnout

Les mécanismes d'inscription du pouvoir propres à l'injonction s'illustrent parfaitement dans les propos que tiennent les gens souffrant de burnout dans un document produit par le Centre patronal de santé et sécurité du travail du Québec (1996). Ce dernier y fait référence à un article de Laurent Fontaine rapportant que lorsqu'un consultant spécialisé en programme d'aide aux employés demande à ses clients: « Qui vous a demandé de vous brûler ainsi? », ceux-ci restent interloqués et répondent: « personne (...)» (1996, p.7). Cet exemple illustre clairement l'idée soutenue par Martuccelli: dans son mode d'opération,

l'injonction n'a pas besoin d'une loi identifiable pour justifier la recherche de performance chez les travailleuses et travailleurs. Ne sachant quoi répondre à la question posée, ces gens qui souffrent de burnout laissent ainsi croire que cette demande d'investissement excessif au travail qui les a rendus malade venait en quelque sorte « d'eux-mêmes ». Nul besoin d'assujettir les individus par le rappel de la Loi ou d'imposer un modèle de l'extérieur pour mobiliser les individus vers la catégorie d'actions qui est attendue d'eux. Désormais, la réalité du domaine du travail couplée aux principes modernes du management arrive à impliquer l'individu de l'intérieur en lui rappelant deux choses. D'une part, qu'à titre d'« acteur-actif » de sa propre existence, il a des contraintes à rencontrer. Que d'autre part, à ce même titre d'« acteur-actif », il possède en lui différents potentiels qu'il peut, s'il le veut, mettre à profit pour contourner ou se sortir de situations d'échec ou d'exclusion. Évidemment, l'individu qui veut réussir à occuper un rôle d'importance dans son milieu de travail n'a pas *exactement* à choisir de se plier aux exigences (en terme de capacités) attendues de lui. Mais l'exemple cité le montre, il n'est plus besoin de personne ni d'aucune demande formelle et explicite pour que l'individu multiplie efforts, dévouement et engagement en vue d'un plus grand niveau de performance. Ce déplacement du mode d'opération de la domination sur les individus fait dire à Martuccelli que l'on assiste présentement à un changement fondamental. Il s'agit « de la consolidation d'un nouveau mécanisme d'inscription subjective, qui sans abolir le précédent (l'assujettissement), n'en engage pas moins toute une série de nouvelles épreuves et malaises (2005, p.58) ». Le burnout représenterait possiblement l'un de ces nouveaux malaises.

Par ailleurs, cette forme de domination « de l'intérieur » qu'est l'injonction ne fixe pas vraiment de limite à son exigence de performance, rappelant ainsi certains des principes managériaux. Effectivement, lorsque l'on étudie attentivement son mécanisme d'action sur les subjectivités individuelles, on fait tôt de réaliser que l'injonction ne s'accompagne pas d'une échelle de valeur précise capable d'orienter l'individu dans l'évaluation des capacités pour lesquelles il se mobilise intérieurement. Les limites des multiples injonctions auxquelles se prête l'individu ne se trouvent qu'« en lui-même », dans l'espace même de sa subjectivité. Il est en quelque sorte condamné à espérer toujours davantage de lui-même. Selon Martuccelli, il obéit à « une injonction constante de performance, de réussite, d'être à la

hauteur (...) (2005, p.57)». Il n'y donc pas de limitation « objective » au potentiel de performance et de réussite qui oriente les comportements individuels. Or, cette apparente absence de limite propre aux valeurs convoquées par l'injonction s'installe chez l'individu sous la forme d'un idéal flou du « toujours plus » que son milieu de travail ne vient pas démentir. Évidemment, l'indéfinition, l'apparence d'un illimité que revêtent les différents types de potentiels subjectifs stimulés par l'injonction ne fait pas de surhommes. L'individu ne bénéficie pas de ressources illimitées et, au regard de ce constat ontologique, il semble que la maladie incarne souvent l'extrémité absolue du potentiel physiologique comme psychologique de l'individu.

Cette réalité d'un travail sans limite est remarquée par un médecin du travail que cite Ehrenberg. Le médecin déclarait il y a quelques années que « si auparavant les gens prenaient des congés de maladie, aujourd'hui, ils prennent des tranquillisants (1996, p.271) ». Ce constat fait par un représentant du milieu médical rappelle également certaines des conclusions tirées par un groupe de chercheurs en relations industrielles de l'Université Laval. En reprenant l'essentiel des données obtenues par différents chercheurs des années 1990²¹, ces derniers concluent que « la consommation élevée de médicaments, notamment des psychotropes, a été (...) associée à certaines conditions de travail (Vinet et *all.*, 2003, p.10) ». Au cours des deux dernières décennies, l'homme au travail semble manifester la volonté de repousser les limites psychologiques et physiologiques qui régulent son potentiel de réussite dans les milieux professionnels.

Ces observations portent à penser que, pour pallier les différentes limitations que lui impose sa nature biologique et psychologique, l'homme contemporain semble avoir de plus en plus recours aux tranquillisants comme à d'autres types de médication qui lui permettent « en situation concurrentielle permanente de tenir le choc en se *chargeant* (Ehrenberg, 1996, p.272) ». Cette possibilité qui s'offre maintenant à l'homme contemporain d'augmenter le niveau de son potentiel de performance au travail représente, pour Ehrenberg,

²¹ A. Vinet et al., *Piecowork, Repetitive Work and Medicine Use in the Clothing Industry*, *Social Science and Medicine*, vol. 28, no 12, 1989, p.1283-1288; J. Moisan et al. *Job Strain and Psychotropic Drug Use among White-Collar Workers*, *Work and Stress*, vol. 13, 1999, p.289-298.

une possibilité technique parmi plusieurs autres à laquelle l'homme est libre de faire appel pour redessiner son psychisme et son corps en vue de mieux soutenir l'action (1996, p.307). Autrement dit, ces nouvelles possibilités techniques issues notamment du génie pharmaceutique permettent à l'individu, qui en fait la demande, d'accéder à des capacités renouvelées et optimisées qui en bout de ligne retarde le moment où les entreprises comme les instances gouvernementales prendront conscience de leur part de responsabilité dans le procès d'accélération et d'intensification actuellement en cours dans les milieux de travail. C'est en ce sens que nous pensons qu'Ehrenberg a raison lorsqu'il affirme, qu'avec l'accès pour l'individu à des capacités optimisées via une régulation du soi assistée par le génie pharmaceutique, et nous de rajouter la logique omniprésente de responsabilisation, nous assistons à une redéfinition du partage de la responsabilité entre le collectif et l'individuel (1996).

Dans le parcours d'un travailleur qui tente de poursuivre l'injonction du « toujours plus » et qui a recours aux suppléments chimiques pour soutenir l'intensité, la flexibilité, l'autonomie de ses activités professionnelles, le burnout marque sans doute le rappel brutal des limites humaines qu'il n'est soudainement plus possible d'esquiver. De plus, si donner « toujours plus » prend la forme d'injonctions diverses auxquelles tout le monde s'efforce de répondre, cela peut contribuer à expliquer le fait que nous assistons actuellement à une « démocratisation de l'exception » (Martuccelli, 2005, p.57). En d'autres termes, cela signifie donc que l'injonction, en tant que figure de domination interpellant l'homme de l'intérieur pour exiger de lui un « idéal flou » de performance, d'autonomie comme de réussite, au plan de ses capacités physiques comme subjectives, peut contribuer à expliquer la croissance considérable du nombre de diagnostics du burnout qui, jusque dans les années 1970, était resté assez marginal. D'autant plus que cet « idéal flou » de performance professionnelle peut facilement s'agencer à l'un des facteurs qui sert à distinguer le burnout des autres formes de fatigue pathologique **comme non pathologique**, soit « l'idéalisation des résultats escomptés de son travail »²².

²² Se référer au deuxième chapitre de ce mémoire pour en savoir davantage sur ce facteur.

4.3 DÉVOLUTION

4.3.1 Considérations théoriques

Au même titre que l'injonction, la dévolution est elle aussi une figure de domination née directement de l'expansion prise par la notion de responsabilisation dans les sociétés occidentales contemporaines. Elle vient s'ajouter à une autre forme de domination, l'implosion, qui caractérise depuis plusieurs décennies l'une des formes d'interpellation des subjectivités par le pouvoir. Martuccelli définit l'implosion comme les différents phénomènes d'aliénation psychologique que connaît une subjectivité individuelle dans sa rencontre avec la domination en place (2004). Selon lui, le pouvoir arrive à assujettir les individus en les exposant à un ensemble de contraintes et c'est dans « l'écart entre ces contraintes subies et l'appel, impossible à satisfaire, à devenir un sujet que réside en dernier ressort l'implosion de l'individu (Ibid., p.482) ». L'implosion représente une multitude de formes de problèmes psychologiques vécus dans la sphère individuelle qui, à la base, proviennent de problèmes proprement sociaux. Martuccelli précise que l'aliénation représente un cas typique de forme d'implosion.

Selon lui, différentes formes de l'implosion se manifestent actuellement dans le besoin de plus en plus marqué de « consolation » dont les individus modernes font preuve. En réaction aux contraintes auxquelles ils sont soumis et par lesquelles passe leur assujettissement, les individus demandent à être « calmés, rassurés, consolés d'autant plus [intensément] (...) que la société moderne instaure les individus comme seuls maîtres de leur vie et les pousse à une réalisation en principe illimitée de leurs propres possibilités (Ibid., p.484) ». Les raisons qui poussent les individus à consulter des psychothérapeutes, alors que ceux-ci ne présentent *a priori* aucune dysfonction psychologique paralysante, sont un des signes qui attestent que nous sommes face aux conséquences de situations d'implosion.

En outre, une seconde figure de la domination, apparue plus récemment et que Martuccelli nomme la « dévolution », accompagne l'implosion et vient la compléter. Le concept de dévolution permet d'expliquer des phénomènes de domination que l'implosion, à

un certain moment donné de notre histoire, rendait abscons. Cette nouvelle figure de la domination interpelle l'individu en tant qu'il est pleinement responsable de ses actes et de leurs effets sans jamais tenter de véhiculer en amont une « quelconque figure éthique positive » qui servirait à « prédestiner » en quelque sorte l'individu (comme arrive à le faire encore faiblement l'injonction) (Ibid., p.490). Avec la dévolution, précise Martuccelli, « il ne s'agit nullement d'imposer des « normes », mais de parvenir à une gestion du social par la simple prise en compte des conséquences des actes » (Ibid.). Cette forme de domination laisse donc l'individu décider de son destin social tout en exigeant qu'il assume complètement les conséquences des comportements qu'on le laisse soi-disant « libre » d'adopter. C'est en ce sens que Martuccelli soutient que la dévolution agit « au travers d'une volonté radicale d'économie de toute forme apparente d'imposition auprès des individus » (Ibid.).

À y regarder de plus près, on s'aperçoit que le mode d'opération de la dévolution comporte des contradictions d'importance qui donnent à l'individu un cadre de vie incohérent. C'est que le mode d'opération de la dévolution présente la trajectoire des individus comme étant « étrangement désocialisée » (2004, p.491) alors que celle-ci est nécessairement influencée par le social. Selon Martuccelli, la dévolution estime que l'individu doit s'occuper de tout ce qu'il fait et omet de faire au cours de son existence comme s'il était l'« auteur » de sa vie sans jamais tenir compte de l'impact possible du social dans l'ensemble des épreuves d'exclusion et d'échec qu'il sera amené à « vivre ». En transférant ainsi l'ensemble du fardeau de la responsabilité sur les épaules de l'individu, sous prétexte qu'aucun des choix qui ont déterminé son existence ne lui a été imposé, la dévolution offre une vision « désocialisée » de la trajectoire sociale et individuelle en évacuant toute forme de considération du poids des formes de contingences et de dynamiques sociales dans les situations problématiques vécues par les individus. Martuccelli écrit : « Nous sommes (...) en présence d'un mécanisme (...) transformant les causes en fautes (Ibid., p.490) » à travers un processus de personnalisation à l'extrême des conséquences liées aux différents destins sociaux. En ce sens, l'individu est interpellé davantage en tant qu'« auteur » et non plus « acteur » de sa vie car il est présenté comme dépris du lien qui le lie nécessairement à l'Autre dans la réalité d'une vie en société.

En procédant à une telle instrumentalisation du principe de responsabilisation, la dévolution fait basculer « tout l'ordre social dans une logique généralisée à outrance de responsabilisation personnelle (Ibid., p.491) ». Cette situation entraîne des conséquences notables au niveau de la société. En reportant l'enjeu de l'ordre social exclusivement sur la sphère des individualités, la dévolution esquivé toute forme de discussion de fond sur les normes et sur la question de leur imposition. Les individus sont invités à régler les difficultés qu'ils rencontrent comme des problèmes en soi, d'ordre personnel, alors que ces difficultés relèvent d'une logique problématique d'envergure sociale. Au lieu d'affronter le problème à sa source sociale, la dévolution le délègue aux individus qui, en aval, ne peuvent que trouver des moyens souvent provisoires de « gérer » telle ou telle difficulté sans la résoudre « à la source ». Il n'est donc plus question de capitaliser sur une vision d'ensemble susceptible de réguler en amont les comportements individuels, mais bien d'intervenir une fois que les problèmes sont présents, en les gérant dans la mesure du possible et selon les connaissances du moment.

Ainsi, nous pensons que Martuccelli a raison de parler avec la dévolution de transformation des causes de nature sociale en fautes personnelles et de vision « étrangement désocialisée » des trajectoires individuelles. Ces deux mécanismes de responsabilisation caractéristiques de la dévolution seront illustrés par des exemples de situations de travail concrètes afin de rendre plus explicite l'épreuve psychique qui découle de cette nouvelle façon qu'a le pouvoir d'interpeller l'individu. Nous analyserons plus particulièrement comment le mode d'opération de la dévolution et sa philosophie « responsabilisante » fédèrent deux principes bien en vogue autour desquels s'organise la production actuellement, soit la « flexibilité » et la « gestion par projet ».

4.3.2 La dévolution et le phénomène du burnout

Plusieurs indices portent à penser que nous assistons depuis quelques décennies à une transformation en profondeur du rapport au travail. Le syndicalisme connaît au Canada comme dans plusieurs pays une situation de décroissance. La solidarité ouvrière n'est plus ce qu'elle était dans les années 1960. La pression et l'intrusion des exigences patronales un peu

partout semblent soulever moins de contestations qu'à d'autres moments de l'histoire récente. Ces indices témoignent entre eux d'un phénomène d'importance apparu dès le milieu des années 1970 : « l'individualisation du travail »²³. Les nouveaux comportements des entreprises en matière de gestion de la production et du personnel attestent de la popularité flamboyante de ce phénomène d'individualisation du travail. Comme le note Linhart, la récente « modernisation du capitalisme », sa nouvelle « phase de développement », a utilisé cette stratégie d'individualisation du travail pour répondre « à la crise ouverte par les nouvelles formes de la concurrence et l'évolution du marché »²⁴. Pour arriver à briser la vision très collectivisée du travail qui prévalait au cours de l'époque qui précéda les événements entourant Mai 1968 en France, le patronat et les stratèges du management ont accordé en France, dès les années 1970, une importance marquée à la communication entre l'entreprise et ses travailleurs. Les nouvelles stratégies de communication qui virent ensuite le jour comportaient la promesse de « faire passer des valeurs différentes que celles qui étaient, à cette époque, véhiculées par les organisations syndicales »²⁵. Pour arriver à rentrer en communication avec ses travailleurs et ainsi leur prodiguer les nouvelles valeurs à adopter, le patronat prit soin d'instaurer, soutient Linhart, « des relations directes entre les salariés et leur hiérarchie, afin de marginaliser l'influence des collectifs, décrétés archaïques »²⁶. C'est alors que commence une longue série de transformations des modalités du travail qui modifièrent « significativement (...) la vie au travail sans changer fondamentalement le travail. En ligne de mire, tout ce qui est collectif »²⁷.

C'est dans les années 1990 que la volonté patronale de parvenir à l'établissement d'un rapport direct avec les employés, qui ne passerait plus par l'intermédiaire d'une quelconque forme de collectif (notamment syndical), s'affirme clairement. Parmi les différentes réformes qui transformèrent en profondeur le paysage de l'organisation du personnel, nous en retiendrons quelques-unes qui, pensons-nous, illustrent explicitement les nouvelles modalités que le pouvoir managérial et patronal a choisies pour assurer la pérennité

²³ Linhart, D. *Tout a commencé un jour de 1972*. Le Monde Diplomatique, mars 2006, pp.16-17.

²⁴ Linhart, D. *Hier solidaires, désormais concurrents*. Le Monde Diplomatique, mars 2006, pp.16-17.

²⁵ Ibid.

²⁶ Linhart, D. *Tout a commencé un jour de 1972*. Le Monde Diplomatique, mars 2006, pp.16-17.

²⁷ Linhart, D. *Hier solidaires, désormais concurrents*. Le Monde Diplomatique, mars 2006, pp.16-17.

de sa domination. Le reste de ce chapitre est consacré à l'étude de la gestion par projet des équipes de travail ainsi qu'à la recherche d'une nouvelle compétence d'ordre tantôt pratique tantôt moral, la flexibilité. Cette analyse a pour objectif de montrer comment ces modalités issues de l'individualisation du travail, qui affectent la situation en emploi tant au Québec qu'en France, s'articulent aux mécanismes de pouvoir propres à la dévolution, nouvelle figure distinctive de la domination contemporaine.

La gestion par projet

Dans les dernières années, Martuccelli (2004) et Sennett (2000) ont tous deux choisi comme objet d'analyse l'organisation du travail dit « par projet ». Comme le démontre Sennett, la gestion du travail « par projet » procède continuellement au remaniement des équipes de travail. De surcroît, selon la nature du projet en marche, ce type de gestion commande également des changements continus dans la distribution des tâches entre employés (2000). Ces mutations sans fin auxquelles oblige la gestion par projet rendent plus manipulables les travailleuses et les travailleurs. Les perspectives à court terme promues par ce type de gestion ne permettent pas, faute de temps, à « la confiance, aux loyautés et aux engagements partagés plus profonds » de naître entre collègues. (2000, p.163) À défaut d'avoir le temps nécessaire pour bâtir des relations durables basées sur la « confiance » et la « loyauté », les employés restent captifs d'un temps présent qui les presse et les absorbe, contraints de tout faire pour se démarquer de leurs collègues. Dans un tel contexte de production, Linhart explique que « le salarié moderne doit savoir se vendre, se démarquer des autres, se singulariser, et faire acte d'allégeance pour se faire apprécier ».²⁸

Or, cette « gestion par projet » fonctionne d'après les mécanismes de domination propres à la dévolution. La menace de mutation dans une autre « équipe de travail » étant constante, le travailleur est contraint de soutenir en permanence une situation de précarité d'emploi, et, s'il souhaite conserver sa place, il doit fournir un investissement toujours maximal. Or, nous dit Sennett, pour un individu qui fait partie d'une telle équipe de travail, « demander une augmentation ou un relâchement des pressions à l'accroissement de la productivité [est] perçu comme un manquement à l'esprit coopératif. En équipe, le bon joueur

²⁸ Ibid.

ne geint pas (2000, p.163)». D'une génération à l'autre, cette logique d'individualisation du travail impose au jeune qui amorce sa carrière professionnelle de « montrer patte blanche » (Linhart, 2006) s'il veut assurer sa présence dans l'équipe ». Pour sa part, le travailleur qui a de l'ancienneté et qui voit pour des causes tout à fait « naturelles » son ardeur au travail s'amoinrir, ce nouveau rapport de travail l'oblige à soutenir malgré lui un rythme et une qualité de compétitivité toujours maximum.

Ce premier niveau d'analyse met déjà en évidence la présence de mécanismes de culpabilisation et de responsabilisation caractéristiques de la dévolution. Ces mécanismes peuvent opérer dans la mesure où une telle gestion exige « indirectement » du travailleur qu'il intériorise la pleine responsabilité du maintien de son emploi. De telles conditions de travail sont propices à ce que la perte d'emploi, donc l'exclusion de la prochaine équipe de travail, soit intériorisée comme la conséquence attendue d'une faute personnelle. C'est ce qui fait dire à Martuccelli, à propos de la gestion par projet, qu'elle utilise un mécanisme relevant de la dévolution qui consiste à faire accepter aux individus une forme de sélection sociale comme le résultat de « leur échec personnel, au travers de l'intériorisation de l'échec (2004, pp.493-494) ». Déjà courante, on peut s'attendre à ce que ce type de mise à pied tende à augmenter étant donné d'un côté, le phénomène de décroissance syndicale, et de l'autre côté, la popularisation d'une forme individualisée de négociation des objectifs à atteindre entre le travailleur et la direction de l'entreprise.

Linhart appelle cette nouvelle modalité contractuelle « les entretiens directs ». Comme elle l'explique, dans un entretien direct,

le salarié s'engage auprès de son supérieur immédiat à réaliser un certain nombre d'objectifs et participe à l'évaluation de ses performances un an plus tard, comme dans une sorte de confessionnal où il doit vanter ses mérites et avouer ses fautes ou ses insuffisances.²⁹

²⁹ *Tout a commencé un jour de 1972. Le Monde Diplomatique, mars 2006, pp.16-17.*

Même s'ils ne sont pas présentés comme tels aux travailleuses et travailleurs, les motifs de renvoi et de non renouvellement de contrat de travail dépassent bien souvent la simple sphère du manque de compétences et d'habiletés professionnelles individuelles. L'exigence de rentabilité financière continue, l'ingérence de la direction, la cupidité des actionnaires sont autant de raisons pouvant conduire à l'éviction d'un ou de plusieurs employés. En invitant les travailleurs à prendre part à un climat de compétitivité, à souscrire à des objectifs élevés obtenus par un engagement soi-disant personnel et « volontaire », l'entreprise fait une fois de plus reposer sur les épaules de ces employés le poids croissant de la pression de sa rentabilité. Par l'utilisation de la menace du chômage, de tels comportements gestionnaires rejettent sur les travailleurs les inconvénients pratiques et autres indispositions morales que provoque nécessairement la quête toujours plus grande de profits. Ils traduisent la volonté claire d'*externaliser* les « inconvénients » sous jacente à cette quête sur les travailleuses et les travailleurs. Plus encore, en externalisant de cette façon la pression d'une profitabilité toujours plus grande, une entreprise parvient non seulement à responsabiliser ses employés de facteurs qui dépassent de loin leurs compétences, mais aussi à nier la différence de responsabilité et de compétences qui sépare les travailleurs de leurs dirigeants. Le constat de ce type de déni du différentiel de responsabilité rappelle certaines contributions théoriques, notamment celles de Martuccelli (2004) et de Sennett (2000).

Dans un style tout à fait différent, ces deux auteurs semblent s'entendre pour dire que la forme d'organisation de la production par « projet » comporte, dans son discours et ses pratiques, un mécanisme de dénégation de l'influence de la hiérarchie des positions sociales dans ce qu'on appellera ici les conditions de possibilités réelles d'une trajectoire individuelle professionnelle. Pour Martuccelli, il s'agit d'un « mécanisme subtil contraignant les acteurs à accepter leurs « destins sociaux » en feignant d'ignorer que ceux-ci continuent de s'ordonner selon la hiérarchie des positions sociales (2004, pp. 493-494) ». À y regarder de plus près, il semble que ce type de mécanisme soit caractéristique des nouvelles modalités de gestion du personnel comme de la production dont il vient d'être question. Une réflexion de Richard Sennett aidera sans doute à préciser cette dernière idée.

Dans une forme littéraire moins théorique que celle de Martuccelli, Sennett parle, pour qualifier les nouveaux comportements patronaux et managériaux de dernières années, d'une forme de pouvoir de plus en plus voilée. En effet les entreprises placent, avec une indécence particulière, le patron et les employés sur un même rang d'égalité où l'un et l'autre sont présentés comme les victimes d'un même contexte économique (2000, p.163). L'auteur cite le cas du dirigeant de l'entreprise ATT qui, au milieu des années 1990, affirma :

Les gens doivent bien comprendre que nous sommes tous des travailleurs contingents, expliqua un dirigeant d'ATT au cours d'une récente vague de dégraissage. Nous sommes tous victimes des temps et des lieux (New York Times, 13 février 1996, p.D1, D6 *in* Sennett, 2000, p.161).

D'après Sennett, une telle pratique est par définition « irresponsable » dans la mesure où elle se permet sans gêne « d'exercer le pouvoir sans avoir de comptes à rendre (Ibid.) ». Cette situation est hautement représentative des pratiques de pouvoir issues d'un des mécanismes propres à la dévolution, soit le déni de l'influence de la hiérarchie des positions sociales dans les possibilités réelles d'une trajectoire individuelle. Plus précisément, dans l'exemple relevé par Sennett, il est clair que l'entreprise, qui « ose », comme il le dit, considérer ses dirigeants comme ses employés comme étant autant l'un et l'autre des « travailleurs contingents » victimes « des lieux et des temps », ouvre la porte toute grande à une conception de la responsabilisation hautement représentative des mécanismes de pouvoir caractéristiques de la dévolution. C'est que, encore une fois, un tel transfert indifférencié de la responsabilité de la réussite financière de l'entreprise parmi l'ensemble des travailleurs et dirigeants, laisse croire que les possibilités réelles que compte une trajectoire individuelle ne dépendent en rien du statut ni des ressources que détient un individu. On est bien en droit de douter de ce « statut d'égalité » entre dirigeants et salariés et il faut se demander ce qu'il en est réellement de la responsabilité des salariés dans leur propre destin professionnel et dans celui de leur entreprise.

Cette logique managériale, faut-il le rappeler, comporte des avantages substantiels évidents pour l'entreprise. En revanche, il semble moins évident qu'une telle représentation de la réalité au travail, qui privilégie une vision « participative » basée sur une répartition

« égalitaire » de la responsabilité du succès financier de l'entreprise, comporte autant d'avantages pour les salariés. Les « nouvelles valeurs patronales » (Linhart, 2006) ont beau pérorer, même avec beaucoup d'imagination, il est difficile de penser sérieusement que salariés et dirigeants soient autant l'un que l'autre « victimes des lieux et des temps » et responsables à part égale du succès de l'entreprise. Comment la responsabilité d'un salarié pourrait effectivement dépasser les limites des habiletés pour lesquelles il a été embauché ? Sans statut ni ressource considérable, son potentiel d'influence et ses possibilités d'action en faveur de l'excellence financière sont bien amoindris. À ceux qui ont de moins en moins de « pouvoir », l'entreprise répète que l'importance de la position sociale occupée dans sa hiérarchie est indifférente. Elle est par ce déni plus à même de convaincre les salariés de la véracité d'une prétendue adéquation entre les intérêts patronaux et ceux du salariat³⁰ et faire miroiter le danger d'un contexte d'incertitude économique qui nuirait autant aux dirigeants qu'aux salariés. Une telle situation semble être le signe d'une méprise profonde qui fait tout pour rendre indistincts les intérêts de l'entreprise et ceux des salariés alors que le dernier siècle a montré plus d'une fois à quel point ses intérêts étaient et demeurent intrinsèquement divergents.

On s'en rend compte, ces nouvelles modalités de gestion du personnel et de la production sont pour les travailleuses et travailleurs une invitation à abandonner l'idée de collectif pour défendre leurs intérêts véritables. Plus encore, la personnalisation de la responsabilité du salarié au même titre qu'un dirigeant encourage une forme de responsabilisation exagérée qui ne peut que réduire la distance psychique qui lie le travailleur à son lieu de travail. Linhart résume bien la nouvelle situation qui caractérise le salarié contemporain soumis aux nouvelles modalités managériales du travail.

Extirpé de ses collectifs, saisi dans une relation purement individuelle à sa hiérarchie et à son entreprise, projeté dans une relation de concurrence avec ses pairs, et sans garantie de stabilité, le salarié « moderne » est un salarié vulnérable, sans défense, privé de sa capacité d'action et de valeurs alternatives. Il est en quelque sorte offert à la stratégie managériale, qu'il peut alors se déployer sans grande opposition, tout en

³⁰ Rappelle l'esprit du capitalisme contemporain décrit par Boltanski et Chiapello, 1999.

mettant en péril nombre de dimensions de l'expérience de vie en commun dans et hors l'entreprise.³¹

Ensemble, ces nouvelles modalités du travail utilisent de façon évidente la notion de responsabilisation pour assurer au pouvoir patronal sa domination sur les salariés. Ces modalités du travail ont recours à la dévolution en ce sens qu'ils n'hésitent pas à faire basculer « tout l'ordre social (ici à l'échelle de l'entreprise) dans une logique généralisée à outrance de responsabilisation personnelle (Martuccelli, 2004, p.491) ». Pris au cœur de ces nouvelles modalités de gestion du travail, il y a de fortes raisons de croire que le salarié se voit individuellement confronté à de nouvelles épreuves psychiques.

La recherche de flexibilité

Depuis que le pouvoir patronal et managérial, pour assurer le maintien de sa domination, interpelle les individus par l'appel à une responsabilisation marquée, les travailleuses et les travailleurs sont exposés à de nouveaux types d'épreuves psychiques. Mais la dévolution et ses conséquences au plan psychique peuvent prendre la peau d'une autre forme de domination. Il s'agira dans ce qui suit de montrer comment les mécanismes propres à la dévolution semblent opérer en silence, sans fracas, directement à partir de l'un des principes moteurs autour duquel s'article l'organisation de la production : la flexibilité. À titre de dernier cas de dévolution, nous aborderons le discours fort répandu sur la flexibilité et des pratiques organisationnelles qui en découlent pour démontrer que la possibilité de leur présence dans les milieux du travail implique, encore une fois, le déploiement des différents mécanismes de pouvoir propres à la dévolution possiblement nocif pour la santé psychique des salariés.

C'est bien connu et bien en vogue de le dire, le contexte économique actuel fait preuve de multiples incertitudes quant à sa vitalité et à la constance de ses résultats. Il semble que ce soit dans ce nouveau contexte de production qui contraste d'avec le modèle fordiste du début du XX^e siècle qu'ont été popularisées les idées d'« entreprise flexible » et

³¹ Linhart, D. *Hier solidaires, désormais concurrents*. *Le Monde Diplomatique*, mars 2006, pp.16-17.

d' « employés flexibles ». T. Périlleux (2001) a livré une analyse fort pertinente sur l'idée de flexibilité qui semble coloniser de plus en plus l'esprit de ceux qui orchestrent les changements d'organisation de la production. Dorénavant, révèle Périlleux, on attend de l'employé qui travaille pour une firme dite « flexible » qu'il fasse preuve lui aussi de cette valeur de haute importance qu'est la flexibilité. Pour le travailleur, cela se traduit par le fait de se montrer disponible, de s'habituer sans trop de malaises à la mobilité, de se frayer un chemin parmi des alternatives incertaines et contraignantes, d'être disposé à l'implication comme au détachement, etc. (2001). Alors que pour l'entreprise, continue Périlleux, être flexible signifie avoir « la capacité de réagir rapidement à des situations non anticipées, pour répondre aux demandes (supposées) de plus en plus pressantes des clients. [La flexibilité] repose sur des principes articulés autour de la capacité d'initiative dans l'ajustement des consignes (2001, p.13) ».

On peut se demander ce qui permet de parler de la flexibilité comme d'une forme de dévolution. Le premier signe qui va dans ce sens, c'est l'évitement par l'entreprise dite « flexible » de toute discussion dite « normative » avec ceux, parmi les salariés, qui oseraient aborder sans détour les raisons qui justifient l'arrivée soudaine de nouveaux comportements et attitudes à adopter. Face à un travailleur qui résiste à suivre le courant de changement pour des raisons d'ordre moral ou physique, une entreprise dite « flexible », si elle entre dans une phase de restructuration nécessitant l'établissement de nouveaux standards en termes de moyens et de seuils de performance, pourra se contenter de reprocher à ce dernier de ne pas faire preuve d'assez de « flexibilité » pour justifier, par exemple, son renvoi. Plus globalement, on s'aperçoit que l'exigence de flexibilité prend la forme, dans la réalité du travail des travailleuses et des travailleurs, d'une attente soutenue de capacité d'adaptation rappelant celle du « caméléon » (Chiapello et Boltanski, 1999). Pour un travailleur, se comporter comme un caméléon peut vouloir dire s'adapter à différentes nouvelles exigences en termes de productivité et de disponibilité. Toutefois, lorsqu'on y regarde de plus près, on se rend compte que cette attente peut également vouloir dire beaucoup plus. Plus spécifiquement, un travailleur « caméléon », plutôt que d'exprimer ses propres idées en vue de l'amélioration de sa réalité en entreprise, préférera, en conformité avec les attentes d'adaptation attendues de sa part, se plier et se mouler sans contestation aucune, aux

nouvelles logiques d'organisation de la production. C'est d'ailleurs en ce sens que nous soutenons que le principe de flexibilité de plus en plus recherché auprès des salariés fait en sorte que toute discussion normative peut arriver à être contournée, voire évacuée grâce à l'attente première de capacité d'adaptation qui, comprise dans son sens le plus fort, récupère en la neutralisant complètement toute tentative de remise en question critique. Pris dans un mécanisme qui cache son pouvoir habilement, l'employé flexible peut avoir l'impression que rien ne lui est imposé par ses dirigeants (caractéristique de la dévolution). C'est qu'au préalable, et de manière sous-entendue, il a fait la promesse d'une capacité d'adaptation totale. Autrement dit, le travailleur accepte d'adapter autant qu'il le faut ses comportements et attitudes sans jamais que la possibilité se présente pour lui de pouvoir interroger et transformer à la base les principes normatifs qui commandent toutes ces formes d'adaptation. C'est ce mécanisme de pouvoir qui est propre à la dévolution. Linhart témoigne de cette réalité en écrivant :

Pour avoir sa place dans le monde du travail, il faut donc accepter de (et pouvoir) se couler dans le moule de la pensée moderne à partir des modes standards de raisonnement de l'entreprise, de sa philosophie, de sa culture. Non sans effets sur la qualité de la socialisation. Au travail, on apprend ainsi le conformisme, le renoncement à tout esprit de controverse, ou de mise en débat, à toute distance critique. On assimile la nécessité impérieuse d'un engagement à fond pour une cause imposée de l'extérieur.³²

En mettant ainsi l'accent sur l'exigence de flexibilité (et donc d'adaptabilité, notamment morale), l'entreprise fait reposer sur l'individu la responsabilité du maintien de son poste ou de son contrat. Au prix bien sûr d'un engagement sans relâche et d'un abandon de tout espace « privé » dans lequel pourrait se déployer son esprit critique. Au lieu de cet espace d'indépendance « citoyenne » (Linhart, 2006) sur lequel le travailleur pourrait s'appuyer, le patronat et les stratégies managériales exigent de lui une soumission idéologique sans faille. Comme le soutient Linhart, dans la phase de « modernisation » actuelle sont traquées « la posture critique et distanciée », « la recherche d'indépendance et

³² Linhart, D. *Hier solidaires, désormais concurrents*. Le Monde Diplomatique, mars 2006, pp.16-17.

de liberté » et « disqualifiées les pratiques de solidarité et d'entraide ». ³³ Viennent s'y substituer « l'individualisation et la mise en concurrence, la disponibilité et la mobilité, la remise en question permanente des compétences, et l'obligation de faire sans cesse ses preuves ». ³⁴

Comme dans le cas de la gestion par projet, les possibilités réelles de la trajectoire professionnelle des travailleurs, employés comme dirigeants, ne dépendent pas exclusivement de leurs capacités à être « responsable » et à faire les « bons choix », contrairement à ce que veut faire croire le processus de responsabilisation dans lequel s'inscrit cette exigence de haute flexibilité. Leur position respective dans la hiérarchie sociale joue un rôle déterminant sur les « possibles » qui caractérisent la trajectoire individuelle tout comme la charge de responsabilité (et de responsabilisation) qu'ils peuvent soutenir. C'est d'ailleurs ce différentiel en termes de ressources et de statut (position sociale) qui fait dire à Martuccelli que la dévolution et les conséquences qu'elle fait vivre aux individus peuvent différer et qu'elle n'est qu'en apparence une épreuve commune à tous les individus (2004). Boltanski et Chiapello témoignent également de cette différenciation de l'expérience des conséquences liées à la responsabilisation en évoquant notamment l'exemple de la flexibilité :

c'est une erreur importante de regrouper dans la même catégorie la flexibilité et la précarité de l'intérimaire et la mobilité du consommateur ou de la FMI. Dans un cas, la mobilité est choisie, elle est source de force, elle s'impose, dans l'autre la flexibilité est imposée et se révèle être tout le contraire d'une liberté. La mobilité de l'exploiteur a pour contrepartie la flexibilité de l'exploité (...) (1999, p.456).

Rappelons qu'auparavant cette idée de flexibilité renvoyait, comme le note Sennett, au projet de libération de l'homme et qu'elle représentait la capacité de changer son monde. Plus présente que jamais dans le domaine du travail, la flexibilité, a subi ces dernières années une mutation de signification d'importance. Pour Sennett, de nos jours, « la flexibilité n'est qu'une autre manière d'éviter au capitalisme le reproche d'oppression [tout en produisant] de nouvelles structures de pouvoir et de contrôle (2000, p.62) ». Pour Boltanski et Chiapello, elle

³³ Ibid.

³⁴ Ibid.

« permet de reporter sur les salariés, mais aussi sur les sous-traitants et autres prestataires de services, le poids de l'incertitude marchande (1999, p.186)».

Ces exemples empruntés aux milieux de travail mettent bien en évidence le nouveau type d'épreuves psychiques que sont amenés à vivre de plus en plus d'individus au fur et à mesure que la gestion par projet et la production dite « flexible » voient leur popularité croître au sein des entreprises. Cette nouvelle figure de la domination qu'est la dévolution s'impose aux travailleuses et travailleurs sous la forme de deux mécanismes distincts. La logique de responsabilisation exacerbée affuble les individus d'une responsabilité qui les dépasse ; la dénegation de l'influence des déterminants sociaux sur les possibilités réelles d'une trajectoire professionnelle crée l'illusion d'une ascension sociale égalitaire et accessible à tous. C'est ce qui nous fait penser que la dévolution, en tant que nouvelle façon pour le pouvoir patronal et managérial d'interpeller l'individu pour asseoir sa domination, peut constituer un facteur macrosociologique d'importance qui participe au contexte d'apparition d'une pathologie comme le burnout.

CHAPITRE V

ANALYSE CRITIQUE D'UNE REPRÉSENTATION «PSYCHOLOGISANTE» ET « RESPONSABILISANTE » DU BURNOUT

Ce chapitre examine les limites et les problèmes caractéristiques de la représentation contemporaine la plus répandue du burnout prédominant tant au niveau des agences gouvernementales qu'au niveau de la production scientifique dans le domaine de la santé au travail. Bref, l'État et la science. Il s'agira de montrer en quoi une compréhension du phénomène du burnout axée sur les idées de «responsabilisation» et de «psychologisation» s'inscrit dans un contexte élargi de crise de représentation politique des maux et injustices vécus par les individus en milieu de travail. De plus, nous exposerons quelques-unes des raisons qui nous font penser que l'essentiel des analyses sur le phénomène expansif du burnout sont à la fois superficielles et insuffisantes et que les traitements préventifs et curatifs reposent sur une conception de la normalité psychologique hautement problématique. Plus généralement, l'idée sera ici de justifier l'importance d'une réflexion macrosociologique qui chercherait moins à «psychologiser» qu'à «politiser» le sérieux des problèmes que soulève le burnout.

5.1 LE BURNOUT SELON LES AGENCES GOUVERNEMENTALES ET LE DOMAINE DE LA RECHERCHE

Comme il en a été question dans le chapitre précédent, la dévolution, comme nouvelle matérialisation de la domination des individus par un transfert de responsabilité, est représentative de plusieurs pratiques observées dans les milieux de travail. En s'inspirant encore une fois de la conceptualisation de Martuccelli, il s'agira dans ce qui suit de montrer en quoi la dévolution permet de mieux comprendre le traitement qu'une société comme le Québec réserve au nombre croissant des cas de burnout.

Est-il besoin de le rappeler, la dévolution est caractérisée par un évitement de la discussion normative. Elle n'aborde un problème que dans ses conséquences dérivées et en assimilant celles-ci à des choix « personnels » dans un but bien particulier : faire l'économie d'une discussion qui interrogerait la norme en place et l'enjeu de son imposition. Sous prétexte que l'individu contemporain est celui à qui rien n'est imposé, la dévolution est ce mécanisme qui préfère parler de « fautes personnelles » plutôt que de « causes sociales ». Dans cette apparente non imposition normative, un individu confronté à une situation d'exclusion ou d'échec n'a d'autre choix que de s'identifier lui-même comme le principal fautif. Cette intériorisation du problème au « je » est même le préalable à toute intervention de la société en sa faveur. La société aide les individus à gérer les conséquences des situations d'exclusion et d'échec, mais au prix d'un acte de contrition : il n'y a d'aide que pour ceux qui se sont d'abord repentis. De manière kafkaïenne, tout commence par l'intériorisation de la faute. La faute première revient à l'individu. La dévolution impose ainsi cette conception de la faute qui épargne toute considération sociale. Si nous avons vu que le mode de gestion du travail est tributaire de cette conception de la faute, on peut se demander en quoi les positions gouvernementales et les approches de la recherche en travail et santé mentale parviennent à se déprendre d'une approche du burnout caractéristique de la dévolution. Autrement dit, les chercheurs et les agences gouvernementales recherchent-ils une solution au problème du burnout qui place en son centre cette notion de la faute personnelle, c'est-à-dire qui privilégie des raisons personnelles à des causes sociales pour expliquer ce phénomène. En y regardant de plus près, on s'aperçoit que la philosophie d'action qui se cache derrière la dévolution rappelle sous plusieurs points le traitement appliqué actuellement au phénomène expansif du burnout tant par les agences gouvernementales que par une partie importante du domaine de la recherche universitaire.

5.1.1 Les agences gouvernementales

En partant des résultats obtenus par ses prédécesseurs, A. Marchand (2004) s'est consacré dans les dernières années à une importante étude sur les déterminants du

déclenchement de détresses psychologiques au travail³⁵. Les résultats de sa recherche rigoureusement menée montrent de façon claire qu'une partie significative des facteurs qui mènent des travailleuses et travailleurs à vivre des problèmes de détresse psychologique proviennent des conditions de l'organisation du travail³⁶. Une autre recherche menée au Québec auprès de 1850 personnes par L. St-Arnaud a montré que, dans 90% des cas, les personnes qui avaient dû s'absenter de leur travail pour des raisons de santé mentale invoquaient les difficultés professionnelles comme motif de leur retrait du milieu de travail (2003, p.64). Si les difficultés professionnelles comme les conditions d'organisation du travail sont montrées du doigt par bon nombre de scientifiques comme l'une des principales causes des problèmes de santé mentale au travail, à se fier au discours médical et gouvernemental, le travailleur demeure néanmoins le principal responsable de sa détresse psychologique.

En atteste les différents types de traitements et de stratégies de prévention qui sont mis à la disposition des travailleuses et des travailleurs. Les actions préventives habituelles semblent privilégier une interpellation des subjectivités qui invite personnellement les individus à trouver dans leur vie privée les raisons de leur souffrance. Les mesures curatives proposent en très grande majorité une thérapeutique centrée sur l'individu qui requiert l'intervention d'un psychothérapeute et/ou la prise de psychotropes (St-Arnaud, 2003). L'individu qui souffre d'un burnout doit donc trouver dans sa vie privée les causes du développement de son état pathologique et prendre en charge le processus de rétablissement qui le mènera à une éventuelle réintégration du milieu de travail³⁷. Y compris dans la phase de « guérison », la prise en charge médicale individuelle des souffrants continue de constituer l'unique solution au problème du burnout.

³⁵ A. Marchand souligne que le burnout est une figure parmi d'autres que peut prendre ce qu'il identifie par le concept de « détresse psychologique ».

³⁶ Pour d'autres exemples de ce type d'étude, se rapporter au chapitre consacré à la revue de littérature.

³⁷ La multitude de publications sur la question du burnout atteste de ce dernier point. Voici quelques exemples de publications qui reproduisent la logique « responsabilisante » : Garneau, J. *Le burnout : prévention et solutions*, La lettre du psy, volume 4, No 2, Février 2000 (<http://www.redpsy.com/infopsy/burnout.html>); *Chronique Prévention en pratique médicale - information aux médecins*, Agence de la Santé et des Services sociaux de Montréal (<http://www.santepub-mtl.qc.ca/mdprevention/chronique/2002/28012002.html>); Lafleur, Jacques. *Le burnout: questions et réponses*, Outremont, Logiques, 1999.

Une courte analyse de la publicité subventionnée et cautionnée par les instances gouvernementales sur le burnout corrobore les dernières affirmations. Emploi Québec, organe du ministère de l'Emploi et de la Solidarité Sociale, est le partenaire financier d'un « groupe-conseil » qui utilise à l'occasion la presse écrite comme plateforme publicitaire pour diffuser les services d'aide qu'ils offrent aux gens souffrant d'un burnout³⁸. Cet organisme offre gratuitement des consultations individuelles aux gens qui font appel à ses services. Pour recruter sa clientèle, le « groupe-conseil » publicise quelques-uns des types de « soulagement » que les individus qui connaissent un état d'épuisement professionnel peuvent espérer obtenir des services d'aide mis à leur disposition. Les consultations offrent la possibilité aux individus en burnout de « faire le point sur leur situation de travail », de « préciser leur objectif professionnel » ou encore d'« obtenir le support nécessaire pour réintégrer leur emploi ou en intégrer un nouveau »³⁹. À l'évidence, accepter de financer ce service d'aide pour pallier le problème d'incidence accrue du burnout ne contribue nullement à éclairer l'ensemble de la population active (dirigeants et employés) sur ce qui peut, au niveau de la structure organisationnelle et symbolique d'une société, amener un individu à « vivre » un burnout. De fait, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale perpétue l'existence d'une notion de faute personnelle propre à la dévolution et considère que l'individu, « auteur » et « maître » de son existence, doit seul supporter le poids de la responsabilité de son état d'épuisement professionnel ainsi que la responsabilité du recouvrement prochain de son état de santé. Martuccelli décrit ainsi cet état de fait :

(...) la responsabilisation finit par « établir » la culpabilité de l'individu. En réalité, l'individu responsabilisé au niveau des « causes » de sa situation est aussi « culpabilisé » sous forme de sanction, au niveau des « conséquences ». Du coup, cela devient une raison morale légitime permettant à une collectivité de se dédouaner de sa responsabilité face au sort de ses membres les plus fragiles (2004, pp.491-492).

Toujours selon la logique propre à la dévolution, en soutenant des initiatives thérapeutiques et préventives d'ordre psychologique, les agences gouvernementales

³⁸ La publicité de ce service figure notamment dans la rubrique des petites annonces du journal *Voir*, jeudi 20 octobre 2005.

³⁹ Le *Voir*, jeudi 20 octobre 2005, rubrique des petites annonces.

contournent indirectement une réflexion d'ordre normative qui oserait remettre en question certaines règles de vie en collectivité. Réflexion qui serait à l'évidence beaucoup plus compromettante pour les autorités gouvernementales dans la mesure où son angle d'analyse privilégierait l'examen de causes non seulement individuelles et organisationnelles, mais aussi d'ordre social, culturel, politique et économique. Des causes qui remettraient en cause l'existence d'une véritable volonté gouvernementale d'appréhender le problème dans toute sa complexité.

5.1.2 Le domaine de la recherche en *travail et santé mentale*

Depuis plusieurs années, de nombreux chercheurs tentent d'enrichir la réflexion sur l'origine des problèmes de santé mentale vécus dans les milieux de travail. Pour ce faire, certains se sont consacrés à l'étude des facteurs qui augmentent chez un individu le risque de développer des problèmes de détresse psychologique. Parmi les facteurs étudiés, on recense des facteurs reliés au travail (profession et conditions de l'organisation du travail), des facteurs hors-travail (situation familiale et réseau social hors travail) ainsi que des facteurs individuels (traits de personnalité et état de santé général) (Marchand, 2004)⁴⁰. Dans la thèse qu'il a déposée en 2004 sur la question de la santé mentale au travail, A. Marchand résume l'essentiel de ces recherches. L'objectif de sa thèse est de démontrer qu'« une organisation pathogène du travail s'avère néfaste pour la santé mentale, peu importe la personnalité de l'individu et les autres situations stressantes ou contraignantes auxquelles il est exposé à l'extérieur du milieu de travail (p.7) ».⁴¹

À première vue, il peut apparaître assez étonnant que le domaine de la recherche interroge encore à ce jour des facteurs tels que les « traits de personnalité » et le « réseau social hors travail » ou encore l'« état de santé général » pour tenter d'expliquer la

⁴⁰ Toutes ces études portant sur les facteurs reliés ou non au travail sont répertoriées dans la thèse de A. Marchand, 2004, pp.13-17 et pp.37-52.

⁴¹ On pourrait également parler de déterminants « organisationnels » pour désigner les facteurs que Marchand (2004) identifie comme « reliés au travail » et de déterminants « individuels » pour désigner ce qu'il qualifie de facteurs individuels et hors-travail : terminologie qui a d'ailleurs été utilisée dans le premier chapitre.

survenance de maux psychologiques vécus au cœur des milieux de travail. En effet, comme le montre les statistiques les plus récentes obtenues par Santé Québec entre 1987 et 1998, l'incapacité au travail due à des problèmes de santé psychologique a presque doublé au Québec, passant de 7 % à 13 %⁴². Dans un tel contexte de popularité croissante des problèmes de santé mentale au travail, il semble assez difficile d'imaginer en quoi les « traits de personnalité » ou le type de « réseau social hors-travail » des individus peut arriver à expliquer que le nombre de victimes de l'incapacité au travail pour causes de problèmes de santé psychologique ait presque doublé en un peu plus de 10 ans. Qui plus est, quand 30% de l'absentéisme au travail au Québec est lié à des problèmes de santé psychologique, il est encore une fois difficile de s'attendre à ce que les « traits de personnalité » contribuent à expliquer quoi que ce soit de significatif sur cette question. À l'évidence, lorsque le malaise psychologique au travail est ressenti par un nombre aussi considérable de personnes, le phénomène est de taille suffisamment importante pour que les membres de cette société prennent conscience, qu'avec les problèmes de détresse psychologique au travail, nous avons de moins en moins affaire à un problème relevant de la vie privée des individus, mais bien à une problématique d'ordre éminemment collectif.

De l'avis de Marchand (2004), l'état des connaissances sur la détresse psychologique en milieu de travail comporte plusieurs lacunes qu'il a cru bon de soulever. Il constate que :

la plupart des recherches adoptent un angle d'approche qui tient très peu compte de l'ensemble des facteurs provenant simultanément du milieu de travail, de l'extérieur du milieu du travail et du travailleur lui-même. Du point de vue de la sociologie, nous sommes, comme être humain vivant en société, en relations simultanées avec d'autres dimensions de la vie sociale (famille, amis, communauté locale) pouvant aussi être sources de tensions ou de stress au quotidien. *Nous sommes également en contact avec les conditions politiques, sociales, économiques et culturelles de la société dans laquelle nous vivons et évoluons. (...) (2004, pp.53-54) ».*

De notre point de vue, être « membre » d'une société nous amène plus qu'à être « en contact avec les conditions politiques, sociales, économiques et culturelles » de notre collectivité d'attache. Ces conditions participent au développement de notre personnalité, du

⁴² Webster et Bergman, 1999 in site de la Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail dans les organisations (<http://cgsst.fsa.ulaval.ca/sante/fra/default.asp>)

type d'état santé que nous connaissons, des formes de rapports familiaux que nous connaissons, des maladies « mentales » qu'on peut nous diagnostiquer, des types de conditions de travail dans lesquels on sera sujet d'évoluer. Bref, plus que des sous-aspects à prendre en compte, les conditions sociales, économiques, politiques et culturelles méritent à elles seules un large espace de réflexion. Et à partir du genre d'analyse qui en jaillira, des liens pourront être ensuite tracés avec le domaine de la vie privée des individus (famille, personnalité, valeurs, amis, etc.). Nous nous accordons avec N. Farouki pour dire qu'avant l'individu, il y a le social. «Car l'homme est social avant d'être un homme et que nous existons en tant que collectif avant d'exister comme individu »⁴³.

En s'inspirant sans doute des écrits de Foucault, Lorient (2000) a très bien montré comment toute normativité sociale comporte son lot d'exclus ou de déviants qui, dans une période historique donnée, n'arrivent pas à répondre aux normes et aux attentes du moment. À l'époque des troubles de la fatigue comme la mélancolie aristocratique et à la neurasthénie, les autorités gouvernementales, en choisissant de ne pas intervenir, reconnaissaient du moins que la responsabilité de la souffrance ressentie n'incombait pas entièrement aux individus touchés par ces formes de fatigue pathologique⁴⁴. À l'heure actuelle, l'indifférence des autorités étatiques a laissé place à une injonction de « guérir ». La quantité de gens qui ressentent le besoin de s'exclure des milieux de travail pour souffler et se ressaisir a triplé entre les années 1992 et 1998⁴⁵. Malgré cette augmentation, la majorité des recherches préfèrent encore aujourd'hui aborder le problème de la survenance des maux psychologiques au travail par le biais de facteurs individuels sans prendre l'initiative de questionner l'apport de la socialisation qui a contribué à fonder la plupart de ces facteurs. Seul un petit nombre de réflexions osent poser le problème de la santé mentale au travail comme une possible réaction sociale à l'établissement d'un cadre normatif d'une société donnée à un moment historique donné. Cette apparente impassibilité du domaine de la recherche n'est pas sans mener à des pirouettes interprétatives qui suscitent la stupéfaction. À ce propos, A. Marchand (2004) écrit au sujet du rôle joué par les « traits de personnalité » dans le déclenchement d'une situation

⁴³ *Le retour au tribalisme*, Le Devoir, 20 mars 2006, p. A1.

⁴⁴ Pour en savoir plus, se référer au chapitre 1.

⁴⁵ Institut de la statistique du Québec, p.282, figure 12.3

de détresse psychologique : « Certains traits de personnalité prédisposeraient la personne à une plus grande vulnérabilité au stress et favoriseraient ainsi le développement de problèmes de détresse psychologique (2004, p.46) ». Ce dernier indique que les résultats de certains travaux de recherche ont conduit des gens comme Bourbonnais et *al.*(1999) et Guppy et Weatherstone (1997) à identifier la personnalité marquée par

l'impatience, l'agressivité, la combativité, le besoin de toujours aller plus loin, (...) des objectifs souvent impossibles à atteindre, (...) un sens élevé au succès et à la performance [comme étant celle qui présenterait] davantage de chance d'être en situation de détresse élevée (*in* Marchand, 2004, p.46).

Il est assez intéressant de remarquer la similitude entre ce type de personnalité « à risque » identifié par Bourbonnais et *all.*(1999) ainsi que Guppy et Weatherstone (1997) et les valeurs de gestion d'entreprise et de personnel qui prévalent à l'heure actuelle sur le marché du travail. Le travailleur « agressif », « combatif », « plus travaillant que les autres », « audacieux dans les objectifs qu'il se fixe », « au sens élevé au succès et à la performance » n'est-il pas l'employé idéal du milieu de travail contemporain? Malgré cette ressemblance pour le moins confondante, l'analyse des résultats que fait A. Marchand (2004) ne fait état d'aucune remise en perspective des conclusions tirées par ces confrères. À aucun moment A. Marchand ne se demande si ce goût de la performance identifié par les recherches est un trait de personnalité « inné » ou l'une des facettes que peut prendre la forme sociale de la subjectivité d'un individu ? À considérer cette dernière hypothèse, on s'aperçoit que ce sont fort probablement des déterminants sociaux et un travail de socialisation qui ont influencé une telle personnalité à développer un fort goût pour la « performance ». Involontairement, Marchand fait exemple d'un discours scientifique qui préfère à l'étude de causes macrosociologiques un angle d'analyse qui va dans le sens d'une responsabilisation individuelle de la détresse psychologique vécue au travail. De manière générale, la littérature scientifique ~~traitant du burnout centre son analyse dans la sphère psychologique~~ où le burnout est essentiellement « vécu ». Elle ~~oublie~~ oublie de prendre en considération que cette pathologie s'enracine au cœur de l'interface où « psychismes » et « règles de conduites et attentes sociales » se ~~rencontrent~~ rencontrent.

5.2 LE BURNOUT, UNE CARENCE D'EXPRESSION POLITIQUE

En réaction à l'augmentation des cas de burnout ont proliféré un certain nombre de revendications qui, si elles vont dans le sens d'une prise de conscience de l'importance du phénomène, procèdent du même type de raisonnement selon lequel l'individu est le principal responsable de sa condition, de sorte qu'ils entérinent involontairement la logique de dévolution dont ils ne voient que les effets. A. Marchand revendique ainsi la mise en place d'une indemnisation des personnes touchées par le burnout attribuée selon des facteurs scientifiquement établis. Selon lui, « la controverse entourant le rôle spécifique de la profession et des conditions de l'organisation du travail en matière d'atteinte à la santé mentale freine la reconnaissance et la compensation des personnes qui en font l'expérience (2004, p.6) ». Les statistiques lui donnent d'ailleurs raison puisque, sur les 119 914 lésions professionnelles indemnisées par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) du Québec en 1997, moins de 1% le furent pour des problèmes de santé mentale (CPSSTQ, 1999 *in* A. Marchand, 2004, p.6). Toujours selon A. Marchand, l'état des connaissances actuelles ne permet pas de trancher quant au rôle joué par les conditions de l'organisation du travail et la profession dans le déclenchement de détresses psychologiques au travail. À son sens, le milieu de la recherche devrait donc travailler à déterminer les facteurs qui mènent un individu à connaître une situation de détresse psychologique pour qu'enfin puisse être démontrée « la contribution spécifique du travail dans l'étiologie de ce problème de santé » (Ibid.).

Une telle proposition exige qu'on se demande si l'un des principaux buts d'une meilleure documentation des questions de santé mentale au travail doit être effectivement de faire bénéficier plus facilement les individus atteints d'un burnout des compensations financières de la CSST. Une telle revendication a certainement le mérite de « socialiser » une problématique actuellement confinée presque entièrement à un traitement individualisant en mutualisant les risques d'exposition à un milieu de travail propice au burnout. De plus, il apparaît évident que le fait de travailler à développer les outils théoriques nécessaires pour qu'il soit plus aisé de faire la preuve de la présence d'une lésion psychologique de nature professionnelle ferait en sorte de transférer la plupart du poids de la responsabilité du

travailleur vers l'entreprise. À travers l'indemnisation, Marchand propose une collectivisation des risques qui comporterait l'avantage d'éviter que les dirigeants d'entreprise se dédouant de leur responsabilité vis-à-vis des travailleuses et travailleurs dont l'intégrité psychique a été atteinte.

Mais une telle revendication ne permet qu'indirectement de sortir d'une philosophie axée sur la responsabilisation individuelle. Surtout, ce type de revendication a le désavantage important de faire du travailleur, non pas un acteur capable d'agir et surtout de penser sa situation d'échec, mais bien une « victime » qui demande à être indemnisée pour les dommages qu'elle a subis. Or, passer au travers un processus de victimisation pour socialiser des types de détresse psychologique comme le burnout entraîne des effets indésirables.

Dans son dernier ouvrage intitulé *La consistante du social*, Martuccelli aborde la question des discours de victimisation, notamment en parlant de « l'incroyable fortune » en France de « la notion de *harcèlement moral* » (2005, p.60). L'auteur s'explique la popularité des discours sur la « victimisation » en disant qu'elle constitue l'aboutissement d'une volonté commune à « proposer une autre voie possible de *socialisation* des injustices » auxquels plusieurs acteurs sont exposés. Il précise que si ces acteurs choisissent une issue « psychologique » au règlement des injustices constatées, c'est essentiellement parce qu'ils sont incapables de « cerner un adversaire ». Ainsi, résume-t-il, « ne pouvant pas se constituer en conflits sociaux, les injustices ou les malaises s'expriment en termes *subjectifs* (2005, p.60) ».

Un tel cadre interprétatif s'avère tout à fait pertinent pour relire la problématique du burnout. En effet, les individus qui souffrent d'un burnout n'arrivent pas à identifier un « adversaire » à combattre. Si l'adversaire est le « système social » tout entier, il s'avère d'une part trop vaste pour être combattu en *face à face* et d'autre part trop flou pour que cette mise en accusation puisse rallier suffisamment l'opinion publique et qu'un nouveau discours social soit formulé sur la question. Faute de pouvoir identifier un adversaire précis, les « perdants » de l'ordre social actuel se réfugient dans un statut de « victime ». De façon plus générale, si le discours social sur le burnout verse actuellement dans une dimension « psychologisante »

et « individualisante », c'est aussi parce que face à cet adversaire potentiel trop « vaste » et trop « flou », les acteurs concernés ne peuvent pas compter sur un « langage politique constitué » pour traduire leur souffrance en « injustice sociale » (Martuccelli, 2005). Selon Martuccelli, un tel déficit de « langage légitime » condamne plusieurs malaises et aspirations politiques à devoir s'exprimer en termes de souffrances et être ainsi récupérés par la psychologie et sa « vulgate langagière » qui agissent comme « un puissant facteur de traduction publique des difficultés personnelles (2005, p.60) ». Il faudrait donc penser le burnout en termes de *carence d'expression politique* car « les mots qui font sens pour décrire ce que nous vivons comme des injustices sont inversement proportionnels au langage légitime dont nous disposons collectivement pour instruire leur plainte (Ibid, p.61) ». Le langage psychologique comble ce vide, d'où la popularité de la victimisation. La « psychologisation » du burnout est le choix *par dépit* que font les perdants de l'ordre actuel (et les gens qui souffrent d'un burnout en font certainement partie), à défaut de pouvoir compter sur un langage politique plus à même d'exprimer des sentiments d'injustice à l'égard d'un système qui les malmène.

Sans doute le discours sur la victimisation peut comporter un potentiel certain de socialisation des risques de vie en société, notamment grâce à l'indemnisation pour cause de lésion psychologique professionnelle qui est une sorte de « dédommagement politique ». Il n'en demeure pas moins que ce discours s'inscrit dans un contexte plus général de crise de représentation politique des maux ressentis par un nombre élevé de subjectivités. Faute de trouver un langage capable de cibler un adversaire distinct et de mener une lutte politique défendant une idée transformée du réel, de nouveaux possibles, le problème du burnout est récupéré par le domaine de la psychologie qui le circonscrit au vécu dans la sphère privée des existences individuelles.

Nous convenons avec A. Marchand qu'il est important que le domaine de la recherche travaille à élucider les facteurs créateurs de détresse psychologique au travail de façon à ce que la reconnaissance du problème des lésions psychologiques professionnelles augmente (2004). Mais en se détachant de la réflexion de A. Marchand (2004), nous pensons qu'il est nécessaire que le domaine de la recherche consente à réinsérer le problème de

l'incidence de ces maux psychologiques à l'intérieur d'un cadre de réflexion plus « macrosociologique », capable de penser sans détour la question de la normativité comme celle des rapports de pouvoir. Une telle réflexion comporte plusieurs avantages. En premier lieu, elle donne l'occasion au discours social et scientifique sur la question de sortir d'une logique qui fait de l'individu le principal responsable de sa situation comme de sa « guérison ». Ensuite, elle évite à l'individu d'avoir à adhérer à une démarche de victimisation s'il veut parvenir à « socialiser » les enjeux que soulève sa situation de détresse psychologique. Enfin, il semble que seul ce type de cadre d'analyse parviendrait à lever le voile sur les différentes injustices comme sur quelques-unes des normes et figures de domination problématiques autour desquelles s'ordonne l'organisation actuelle de la société. En somme, ce type de réflexion macrosociologique donnerait jour à des éléments théoriques et factuels nécessaires si l'on veut analyser le problème du burnout sous un angle d'approche autre que celui psychologique.

5.3 L'EFFET D'OMBRAJE D'UN CERTAIN DISCOURS MÉDICAL SUR LA POLITISATION DU BURNOUT

Il existe un grand nombre de caractéristiques et de conditions de travail qui sont actuellement mises en lien, nous dit A. Marchand, avec les problèmes de détresse psychologique au travail (2004). Après avoir procédé à une vaste revue de littérature sur la question, l'auteur synthétise l'hypothèse générale autour de laquelle s'articulent les recherches s'intéressant aux facteurs reliés à la réalité du travail.

L'hypothèse générale (...) pose que certaines professions et conditions du travail génèrent un stress ou une tension psychique chez les personnes qui y sont exposées et cette tension peut entraîner diverses réactions psychophysiologiques et comportementales. Globalement, le stress résulterait d'un déséquilibre entre les demandes imposées par l'environnement et la capacité de l'individu à s'y adapter en fonction de ces ressources personnelles (Lazarus et Folkman, 1984 *in* Marchand, 2004, p.13).

L'hypothèse générale qui structure les recherches menées sur les conditions d'organisation du travail et la profession pose ainsi comme postulat que les maux psychiques ressentis (tel le stress ou la tension psychique) seraient le résultat d'un défaut d'adaptation de

l'individu face aux « demandes » de son environnement. Ce postulat mérite que l'on s'y attarde. Dans ce qui suit, nous tenterons d'identifier l'origine de cette idée d'adaptation, sa récupération dans les pratiques psychothérapeutiques et psychosociales et nous verrons quels problèmes peut poser une telle définition de la santé.

5.3.1 La santé, c'est l'adaptation

L'état d'un individu dit « en santé » renvoie à plusieurs définitions. Pour l'Organisation mondiale de la Santé, la santé correspond à « un état de complet bien-être bio-psycho-social et non seulement à une absence de maladie (Golse, 2001, p.275) ». Une deuxième définition, qualifiée de « moins idéaliste » et de « plus utilisable », décrit l'état de santé comme étant le « fonctionnement harmonieux d'un organisme adapté à son milieu (Ibid., p.275) ». Quelle est la différence sémantique qui sépare le « bien-être bio-psycho-social » d'une définition « moins idéaliste » ? Dans la seconde définition, la notion de santé ne renvoie que partiellement, voire nullement, au contraire de la maladie, le pathologique. Comme le remarque A. Golse, en passant d'une définition à l'autre, on s'aperçoit que la limite qui séparait à l'origine « le normal » du « pathologique » dans la perception de la maladie est moins « fondatrice ». Pour A. Golse, la construction de ces récentes définitions comporte son lot de conséquences. Ces définitions, exprime-t-elle, font perdre à la santé « son altérité logique et temporelle à la maladie pour se redéfinir dans le jeu d'une autre altérité, celle d'un jeu dialectique individu/milieu- ou environnement- dans un holisme bio-psycho-social (Ibid.) ». Dans le contexte actuel, les acteurs semblent plus que jamais encouragés à confondre « problème de santé » et « manque d'adaptation ». A. Golse mesure ainsi les conséquences de cette nouvelle façon de concevoir la santé :

Si la maladie est vue comme la conséquence d'un défaut d'adaptation ou d'une rupture de l'équilibre individu/milieu ou cette rupture elle-même- dans ce cas la maladie est une variante possible d'un état de santé relatif (2001, p.276).

C'est cette définition de la santé comme synonyme d'adaptation de l'individu à son milieu dont font largement usage les intervenants du domaine psychothérapeutique et

psychosocial. Dans ses *Règles de l'individualité contemporaine* (2003), Otero procède à une analyse rigoureuse des différents discours «scientifiques» qui servent de fondations théoriques aux stratégies d'intervention psychothérapeutiques et psychosociales actuellement disponibles dans la myriade de cabinets des intervenants en santé mentale. Il conclue qu'en dépit de leur apparente diversité, la tendance générale des « agents de la santé mentale » est d' « aider » les sujets en détresse à mieux s'adapter à leur environnement (2003). Cet environnement constitue précisément l'ensemble des dimensions sociales et politiques qui font que, dans un cadre normatif donné, certains individus présenteront différents types de malaise d'adaptation.

Cette situation pose plusieurs problèmes fondamentaux. M. Otero le met bien en évidence, il est tout à fait « aisé de définir la *normalité sociale* en référence directe à la capacité d'adaptation des individus (2005, p.75) ». À l'opposé, insiste l'auteur, il est à peu près impossible d'arriver à établir une définition « de ce qui serait la *normalité psychologique* individuelle sans tomber dans des généralités peu opérationnalisables ou dans des substantialismes anthropologiques (Ibid.)». Ce qui semble problématique dans le cas des stratégies psychothérapeutiques et psychosociales, c'est leur apparente non prise en compte du problème épistémologique comme ontologique que pose toute démarche visant à l'établissement d'une « normalité psychologique »; démarche dont ces stratégies devraient pourtant découler. En revanche, considérées du point de vue des définitions de la santé citées précédemment, ces mêmes pratiques « psy » axées sur la capacité d'adaptation ne posent à l'évidence aucun problème. Ainsi, si l'on se fie aux conclusions dressées par Otero, la définition de la « normalité psychologique » sur laquelle reposent les différents services psychothérapeutiques et psychosociaux sur le marché privilégie une compréhension de la santé se traduisant par une adaptation de l'individu à son environnement, et donc, de façon plus ou moins sous-entendue, aux normes en place. Autrement dit, selon la logique que défend cette définition de la « normalité psychologique », « capacité d'adaptation » serait synonyme de « santé mentale ».

Cette prétendue équivalence dans les termes est loin d'être évidente. Sur cette question d'établissement du seuil de « normalité », *ici psychologique*, les analyses de Foucault demeurent sans doute parmi les plus riches et les plus éclairantes. Pour Foucault,

« la maladie est faite de la même trame fonctionnelle que l'adaptation normale (Foucault, 1954 *in* Leblanc, 2001) ». Plus précisément, selon la pensée foucauldienne, la capacité d'adaptation normale à la société ne peut constituer le seul indice de l'absence de maladie mentale puisque le fait d'être « anormal » provient d'abord de la condition d'« inadaptation » d'un individu. Par déduction, on comprend que l'adaptation normale ne saurait constituer la condition première de la santé. Cela reviendrait à « faire d'une conséquence une condition (Foucault, 1954, p.105 *in* Leblanc, 2001) ». Ainsi, l'anormalité est une conséquence de l'inadaptation, et non l'inverse. De plus, toujours selon la conception foucauldienne, celui qui ne s'adapte pas est compris d'abord et avant tout comme victime d'une aliénation dont l'origine est une réaction négative à l'égard des normes encadrant la vie en société à un moment spécifique de son histoire. L'aliénation est donc la condition véritable de la maladie (Ibid.). En somme, pourrions-nous résumer, Foucault se saisit du sujet de la normalité psychologique lorsqu'à propos l'individu qui, contrairement à la majorité, n'arrive pas à s'adapter aux règles de conduite « normales », il allègue que cet individu verra s'imposer devant lui une voie toute tracée vers la maladie mentale.

À la lumière de ces éléments de la réflexion foucauldienne, on voit que les pratiques thérapeutiques dont l'objectif principal est le développement d'« une meilleure adaptation à l'environnement ainsi qu'à ses exigences multiples et changeantes » (Otero, 2003, p.64) sont loin d'être synonymes d'une « normalité psychologique ». Elles ne constituent en réalité qu'une lecture historique d'un « mode d'être » à adopter pour se situer près de la norme. Bien que certaines maladies mentales semblent interagir moins que d'autres avec les facteurs environnementaux, d'autres pathologies comme le burnout, la dépression, la névrose et de la phobie, font partie de la catégorie des maladies à laquelle on reconnaît généralement une forte perméabilité aux influences de l'environnement. Elles semblent donc bien se prêter au cadre d'analyse de Foucault. Otero dirait de ces maladies qu'elles « semblent être plus proches des variations de normativité que d'autres (...) » parce qu'elles sont historiquement volatiles et floues au plan des symptômes et du diagnostic (2005, pp.76-77). Sans pour autant ignorer le côté proprement organique de cette catégorie de maladies, il est tout de même capital de garder bien en vue ce qui fait cruellement défaut à la conception actuelle de ces maladies : le lien significatif qui les unit à l'environnement éminemment normatif dans lequel

elles apparaissent. La position la plus répandue est bien au contraire celle qui fait de l'anormalité la cause de l'inadaptation. Tout comme si l'ensemble des pathologies mentales était autant de substances naturelles et intérieures à l'individu naissant en-dehors de toute forme de socialité. Manifestement, une telle position présente le danger de plusieurs dérives symboliques en plus de nuire considérablement au développement des connaissances sur la question des « nouveaux » problèmes de santé mentale, dont le burnout est l'une des figures marquantes.

La connaissance approfondie des nouveaux problèmes de santé mentale demanderait donc une autre définition de la « normalité psychologique ». Pour entreprendre cette lourde tâche, Otero renvoie ses lecteurs à Roger Bastide, qui a lui-même emprunté cette idée à Canguilhem. Pour ces auteurs, il s'agirait de définir la « normalité psychologique » à partir de « la capacité d'être normatif à partir de la norme » plutôt que « par la capacité d'adaptation à la norme (2005) ». Est « psychologiquement normal » celui qui détient la « capacité d'être normatif à partir de la norme », et non celui qui présente la capacité illimitée de s'adapter sans trop de souffrance aux normes en place comme aux attentes de ses différents milieux de vie. Faisons un détour par Canguilhem pour mieux développer cette idée.

À propos d'un rationalisme qu'il voulait « raisonnable », Canguilhem pensait qu'il se devait de « reconnaître ses limites » (1967, p.12). C'est que, d'après lui, « l'intelligence ne peut s'appliquer à la vie qu'en reconnaissant l'originalité de la vie (1967, pp.12-13) ». Toute entreprise ayant pour objectif de penser le « vivant » devrait donc faire preuve d'une rationalité dont le suprême degré d'intelligence réside dans l'abdication des droits de la raison devant le respect de la vie. Pour cet auteur, l'organisme vivant qu'est l'être humain fait preuve de caractéristiques fondamentales et particulières que la science ne doit ni sous-estimer ni esquiver dans sa volonté de connaissance du vivant. Parmi ces caractéristiques, la capacité de l'homme à pouvoir altérer constamment le milieu de vie des siens, notamment à travers des activités comme le travail et la culture. Pour Canguilhem, cette donnée du vivant est la preuve que « le problème du pathologique [chez l'homme] ne peut pas relever uniquement du biologique (1967, p.163) ». En considérant que l'homme transforme sans cesse son milieu de vie, Canguilhem rend aberrante une définition de la santé assimilée à la

capacité d'« adaptation à la norme ». ». L'homme est bien entendu celui qui peut s'adapter à la norme, celle que lui renvoie son milieu de vie. Mais il est également celui qui fait en sorte que ce milieu de vie et ses normes sont remises en question, changent, disparaissent et prennent des formes renouvelées. Ainsi, l'homme qui bénéficie d'une « normalité psychologique » n'est pas celui qui s'adapte comme par soumission à son environnement. Il est plutôt celui qui est « normatif à partir de la norme », c'est-à-dire qui saisit le caractère construit de toute norme et qui peut participer au changement normatif en transformant au besoin son milieu de vie. C'est cette compréhension de la nature de l'homme qui amène Canguilhem à penser qu'il « n'y a pas de sélection dans l'espèce humaine dans la mesure où l'homme peut créer de nouveaux milieux au lieu de supporter passivement les changements de l'ancien (...) (Ibid.) ».

Ce détour par Canguilhem ébranle la validité de l'objectif d'une meilleure capacité d'adaptation à l'environnement que se donnent les différentes stratégies d'aide psychothérapeutique et psychosociale. Faisant l'économie d'une véritable réflexion épistémologique, la thérapeutique régule les comportements humains sur une totale capacité d'adaptation à l'environnement qui brime ce que l'on peut considérer comme la part de créativité sociale propre à la nature humaine, son aptitude à être normatif par rapport à la norme.

5.3.2 L'adaptation de l'individu aux exigences économiques ou l'adaptation de l'économie à l'individu

Est-il besoin de le dire? L'organisation sociale et normative actuelle est fortement influencée par le modèle économique néolibéral dont la course effrénée à la rentabilité extrême demeure la préoccupation première. À force de ne chercher qu'à adapter les individus « perdants » de cette organisation sociale, les pratiques thérapeutiques en viennent à oublier le sens qu'elle revêt et sa nature éminemment normative. Plusieurs enquêtes et analyses ont démontré pourquoi aucune thérapeutique ne peut revendiquer la neutralité des thèses qui ont permis sa formulation (Castel, 1979 ; Canguilhem, 1979 ; Fassin, 2004). Comme le rappelle Canguilhem, « la clinique ne se sépare pas de la thérapeutique et la thérapeutique est une technique d'instauration du normal dont la fin, à savoir la satisfaction

subjective qu'une norme est instaurée, échappe à la juridiction du savoir objectif (Canguilhem, 1979, p.77) ». Autrement dit, les objectifs recherchés dans la thérapeutique sont de près liés à la volonté d'instauration d'une norme. Loin d'adopter l'idéal de « rationalisme raisonnable » qu'évoque Canguilhem, les pratiques psychothérapeutiques et psychosociales disponibles sur le marché des services psychologiques font preuve d'une dimension proprement politique. Elles contribuent à modifier des comportements humains dans le but affiché de les rapprocher de la normalité, en l'occurrence, celle propre à la société contemporaine.

Au sein du milieu de travail, cette normalité recherchée est celle qu'incarnent ensemble les capacités attendues d'adaptation, de flexibilité, de prise d'initiative, de responsabilité, d'autonomie, etc. Par conséquent, plus le comportement d'un individu s'éloigne de ces normes, plus le risque est grand qu'il doive se prêter à une forme de thérapeutique « psy ». Autrement dit, l'individu qui n'arrive pas à développer ces différentes capacités « normales » se place dans une position délicate où le diagnostic de déficit mental plane au-dessus de sa tête comme une épée de Damoclès (Otero, 2003). Et Otero de dire à ce propos :

l'hégémonie du discours portant sur l'adaptation des sujets comme condition *sine qua non* de leur « santé mentale » ne nous semble pas nécessairement un signe de relâchement de la « pression disciplinaire » sur la régulation des conduites, mais plutôt un signe de l'« adaptation » de la discipline à d'autres conditions historiques, sociales, économiques et politiques. Loin de pouvoir s'épanouir « librement », les sujets doivent se plier aux injonctions générales (somme toute des « normes ») prescrivant d'être pragmatique et polyvalent, dynamique et consensuel, autonome et responsable. Faute de quoi, les « symptômes psychologiques » et la menace d'exclusion traquent la trajectoire des sujets incapables de s'adapter (2003, p.300).

Cette réalité décrite par Otero prend une forme concrète dans le cas de l'individu souffrant d'un burnout. En effet l'individu atteint par le burnout doit consulter un médecin, un psychiatre ou un psychothérapeute qui l'aidera à faire en sorte qu'il soit plus à même de s'adapter à son environnement de travail. À l'évidence, il est clair que si cet individu identifie comme étant « ses propres besoins » des besoins qui concordent avec ceux exprimés par son environnement de travail, ces circonstances favoriseront considérablement ses possibilités de

recouvrir sa santé mentale (Otero, 2003). Dans le cas contraire, si l'individu qui ne fait pas preuve de besoins en concordance avec ceux requis par son milieu de travail, « la double injonction « définissez vos besoins » et « adaptez-vous » présente alors de fortes chances de se traduire en une « crise subjective » avec son lot de « symptômes » psychologiques (dépression, anxiété, phobies, mal de vivre, etc.) et de « passages à l'acte » (suicide, violence, consommation de substances psychoactives, etc.) (Otero, 2003, p.65). Linhart pensait de l'exigence de flexibilité et d'adaptation au travail qu'elle visait à rendre conformiste les travailleurs d'aujourd'hui. De la même façon, nous pensons que cette position centrale occupée par la capacité d'adaptation dans la façon spécifique qu'ont les pratiques psychosociales et psychothérapeutiques de concevoir la « normalité psychologique » contribue à transfigurer l'essentiel de leur promesse thérapeutique. Ces pratiques semblent moins représenter une façon pour les individus en souffrance ou en crise subjective de recouvrir une « santé psychologique » qu'une manière parmi d'autres de faire en sorte qu'ils deviennent « conformistes » et politiquement dociles.

Ainsi, les « agents de la santé mentale » travaillent à accroître la capacité d'adaptation de l'individu à son environnement sans s'investir dans un travail de problématisation de ces pathologies mentales «historiquement volatiles et floues au plan des symptômes et du diagnostic (Otero, 2005, pp.76-77)» pour lesquelles elles offrent par ailleurs un soulagement. Ces pratiques « psy » ne cherchent pas non plus à problématiser l'environnement sociopolitique contemporain au sein duquel surgissent pourtant les différents maux psychologiques visés par leurs stratégies thérapeutiques. En s'abstenant de plonger dans un tel exercice critique, les pratiques psychothérapeutiques et psychosociales accordent au mieux une place marginale au caractère transformateur de l'homme que décrit Canguilhem. En ne prenant pas compte de la capacité de l'homme à agir sur son milieu de vie, le champ des pratiques psychothérapeutiques et psychosociales laisse penser qu'il pose comme postulat que l'environnement de l'homme est immuable ou encore qu'il n'est pas du ressort de l'homme de contribuer aux transformations de son environnement social, culturel, économique et politique. Il semble que seul cet axiome permet de comprendre la logique qui pousse la démarche thérapeutique basée sur l'adaptation à encourager l'homme dans l'effort qu'il doit déployer pour parvenir à se conformer aux attentes qu'on lui renvoie de toutes

parts, notamment dans son milieu de travail. L'adaptation permet en outre de résoudre la problématique de la santé mentale au travail identifiée par Lazarus et Folkman. Ces derniers, rappelons-le, stipulent, à propos du stress au travail, qu'il résulterait globalement « d'un déséquilibre entre les demandes imposées par l'environnement et la capacité de l'individu à s'y adapter en fonction de ces ressources personnelles (1984 *in* Marchand, 2004, p.13). Entendu dans ces termes, on serait porté à croire que le stress au travail trouve une solution dans les pratiques « psy » axées sur l'adaptation. Dans la mesure où elles transmettent à l'homme un appareillage théorique et pratique qui permet de développer des ressources personnelles d'adaptation, elles permettraient d'en finir avec ce « déséquilibre » apparemment observé entre « les demandes imposées par l'environnement et la capacité de l'individu à s'y adapter ».

Renversons cette logique, et demandons-nous si le milieu de travail et les normes qui le régulent sont adaptés à l'individu. On voit mal au nom de quoi la détresse psychologique serait uniquement le fait des problèmes psychologiques personnels de l'individu. Au contraire, tout mène à considérer qu'elle trouve son origine dans une *inadaptation de l'environnement*, notamment du milieu de travail, aux attentes et aux aspirations des individus. Plutôt que de nous demander si une partie d'entre nous sont *mentalement inadaptés* ou pas, notre tour d'horizon du burnout révèle plus pertinent de s'interroger sur la menace que représente pour l'intégrité psychique des travailleuses et travailleurs le type de normalité qui fait loi, la nature des normes du travail ou les rapports de domination qui s'y jouent. Plus globalement, on peut se demander comment concilier, au mieux du possible, les intérêts des travailleuses et travailleurs, des entreprises et de l'État, principal employeur. Comment, en d'autres termes, faire en sorte que les milieux de travail puissent respecter l'intégrité psychique d'un individu dans un contexte où, d'une part, le travail occupe une place symbolique dans la trajectoire individuelle qui n'a jamais été aussi déterminante (Ehrenberg, 1991), et d'autre part, les milieux de travail deviennent de plus en plus générateurs de maux psychologiques? N'est-il pas utopique d'espérer soutirer des conditions de travail garantes de la **santé mentale** à un **système normatif** qui organise depuis longtemps l'activité professionnelle **exclusivement en fonction d'une meilleure rentabilité**?

Dans son dernier ouvrage, De Gaulejac (2004) propose de repenser le rôle que doit occuper l'économie dans le bien-être d'une société. Selon lui, il faut à tout prix cesser de soumettre les individus aux conditions de travail commandées par une économie globalisée en quête perpétuelle de croissance et de rentabilité maximum. Au lieu de cette soumission unidirectionnelle de l'homme aux principes managériaux modulateurs de l'économie contemporaine, De Gaulejac propose plutôt de «ré-encadrer» les dictats du marché par différentes nécessités sociales indispensables au maintien de l'intégrité psychique et physique des individus. Selon lui, il est temps de faire en sorte que les règles de l'économie ne soient plus considérées comme un aléa intouchable de la vie en société sur lesquelles même les gouvernements n'ont ni emprise ni pouvoir. Les règles et les exigences du marché sont bel et bien le résultat de choix politiques qui doivent être réintroduits au cœur d'un dialogue citoyen, national et international pour cesser d'incarner ce « spectre » impalpable qui oriente inéluctablement nos choix de société et d'individus. En d'autres termes, De Gaulejac (2004) propose de réinsérer l'économie dans la société en rompant ainsi avec l'idée que la société doit travailler pour le bien-être économique. En somme, nous rappelle-t-il, la société précède l'économie et ne doit pas y être sacrifiée.

Une telle approche comporte certains attraits pour une réflexion qui tendrait vers une « politisation » du phénomène retentissant du burnout. Les mots de De Gaulejac inspirent un type de perspective de recherche qui aurait l'avantage de faire appel au politique pour faire du burnout un problème de société et non plus seulement un problème qui se règle à l'intérieur de groupes-conseils ou dans les cabinets de psychologues. Alors que la société a produit les conditions nécessaires à son apparition, elle pourrait maintenant développer une pensée réflexive sur elle-même capable de proposer des logiques préventives et curatives collectives. Il est essentiel de politiser le problème du burnout, lui donner une formulation politique, c'est-à-dire dans un langage s'intéressant au « monde en commun » ainsi qu'aux relations que les hommes d'une même société nouent entre eux (Arendt, 1961;1983). Politiser la réflexion sur le phénomène du burnout pourrait également signifier ne plus hésiter à problématiser le burnout en tant qu'il est potentiellement la manifestation d'un malaise social vécu à l'intérieur des subjectivités singulières. Un tel type de traitement du problème mettrait à distance le discours social fort répandu selon lequel le burnout est simplement la

manifestation d'un malaise individuel qui laisse quelques traces au cœur des milieux de travail. Ce type d'approche du phénomène mettrait à l'étude, parmi d'autres facteurs, la culture de performance et les nouveaux référents en jeu dans le processus de construction identitaire comme facteurs potentiels du déclenchement d'un tel problème de santé mentale. Il serait alors plus aisé de désigner comme pathogène un certain cadre normatif, et non seulement des facteurs individuels ou organisationnels, de façon à ce que les individus gardent sur lui une emprise politique. Plus concrètement, les stratégies de prévention et d'intervention en entreprises comme en cabinets privés représentent des solutions limitées. Il faut aller plus loin si l'on veut qu'une politisation des multiples problèmes de santé mentale reliés au stress, à la fatigue mentale et à la détresse psychologique au travail voit le jour et créer des solutions d'un ordre nouveau. Les analyses portant sur les phénomènes de santé psychologique au travail doivent sortir le problème du burnout de la sphère privée de l'existence puisqu'il est né au cœur d'un contexte social, politique, culturel et économique spécifique qui a permis son apparition.

Ce type de démarche analytique centrée sur les dimensions économiques, culturelles, politiques et sociales aurait pour principal bénéfice de mettre un frein au processus actuel qui tend vers « un effet d'abolition des dimensions politiques et sociales au profit de la mise en valeur des *déficiences* individuelles à l'heure d'analyser, de définir et d'intervenir sur des *problèmes de société* extrêmement variés (Otero, 2003, p.297) ». À force de travailler à adapter l'homme à son environnement sans oser problématiser les maux « d'époque » qui l'affligent, les instances gouvernementales et médicales et le domaine de la recherche qui adhèrent à la définition de la « normalité psychologique » qui met de l'avant l'importance de l'adaptation des subjectivités participent d'une conception de la société à laquelle échappe la question même du politique. En 1979 Castel avait déjà conceptualisé cette réalité lorsque, à propos des États-unis et de la psychiatrie communautaire, il écrivait :

Guérir c'est bien, prévenir c'est mieux, maximiser le fonctionnement de l'homme à la place qui lui est assignée, et même le faire changer selon les normes requises par la dynamique qui reproduit l'ordre social, c'est sans doute le perfectionnement d'une politique qui économise la politique (1979, p.335).

Ainsi, les pratiques psychothérapeutiques et psychosociales fort populaires à l'heure actuelle suscitent des préoccupations d'importance. Le renouvellement de la façon d'aborder, de traiter et surtout de problématiser le phénomène du burnout dépend de la capacité des analyses sur le sujet à faire ressortir l'enjeu politique sous-jacent aux pratiques psychothérapeutiques et psychosociales contemporaines. À force d'encourager une meilleure adaptation des individualités aux attentes des milieux de travail contemporains, ces pratiques sous-estiment les enjeux comme les objectifs politiques auxquels elles participent. Derrière ces différentes thérapies se cache invariablement le désir d'instauration d'une norme qui ne relève d'aucune démarche objective assurant la neutralité des « agents de la santé mentale » (Otero, 2003). Enfin, en concentrant leur action sur les subjectivités et comportements individuels, ces pratiques « psy » participent au développement d'une forme de docilité politique qui solidifie l'immuabilité du cadre politique des existences individuelles et néglige de considérer cette capacité transformatrice intrinsèque à l'homme qui lui a toujours permis de repenser et d'améliorer ses milieux de vie.

CONCLUSION

Le burnout est un type de fatigue pathologique qui fût diagnostiqué pour la première fois au cours des années 1970 par le psychologue et psychanalyste Freudenberger. Depuis lors, le diagnostic a connu un succès retentissant dans plusieurs sociétés occidentales. Cette popularité du diagnostic, comme nous l'avons vu, a très peu attiré l'attention de chercheurs de domaines autres que celui de la psychologie. Pourtant, certains résultats de recherches importantes ont fait la démonstration de l'influence de facteurs proprement sociaux dans le déclenchement d'un burnout. Comme en atteste Marchand (2004), invariablement, les conditions d'organisation du travail agissent à titre de cause dans le vécu de détresse psychologique au travail.⁴⁶ Pour leur part, les recherches de Lorient ont démontré que les gens qui souffraient d'un burnout identifiaient généralement des causes qui se situaient hors des registres du physiologique et du génétique pour expliquer la source de leur maladie (2000). Malgré tout, le domaine de la recherche scientifique et les agences gouvernementales en matière de santé des populations demeurent hésitants au fait d'appréhender le problème selon un angle social et politique.

Après avoir tracé un bref portrait de l'état de la question du burnout au Québec, nous avons présenté les raisons qui nous portaient à penser, qu'avec le burnout, nous étions possiblement en présence d'une forme de fatigue pathologique faisant partie de la catégorie des maladies qui s'avèrent plus perméables que d'autres, comme la schizophrénie et la manico-dépression, aux changements normatifs issus d'une certaine façon historique d'organiser la vie en société. Comme si certaines personnes, une fois confrontées aux capacités et comportements «normaux» attendus d'elles, étaient sujettes de faire l'expérience de nouvelles épreuves psychiques desquelles résulterait un univers de symptômes, dont le burnout serait l'une des constructions possibles.

⁴⁶ Rappelons ici que le burnout est l'une des formes que peut prendre ce que Marchand qualifie de «détresse psychologique».

Pour vérifier notre intuition théorique, l'idée était ensuite d'analyser certaines transformations normatives qui ont affecté l'ordre social, politique, culturel et économique de la vie en société au cours des trente dernières années et qui contribueraient à expliquer l'apparition et la croissance du phénomène du burnout. L'objectif était de proposer l'existence de certains liens entre, d'un côté, des déterminants sociaux et, de l'autre côté, les facteurs d'émergence du burnout généralement reconnus par les études d'orientation psychologique (ex. surinvestissement dans la relation à l'autre et idéalisation des résultats du travail *in* Loriol, 2000). Notre contribution visait à apporter un éclairage renouvelé sur la problématique du burnout pour expliquer à la fois l'émergence, la démultiplication et la démocratisation du phénomène.

Deux avenues explicatives ont principalement été explorées. Dans un premier temps, il s'est agi pour nous de présenter les liens qu'il était possible de faire entre, d'un côté, une nouvelle façon historique de construire son identité, en regard à certains paramètres normatifs axés sur la recherche d'autonomie et la réalisation professionnelle, et de l'autre côté, l'un des deux facteurs d'apparition du burnout : l'idéalisation des résultats escomptés de son travail (Loriol, 2000). L'intention était de montrer que ce mode de construction identitaire, désormais moins déterminé par un héritage social que par un désir d'inscription subjective essentiellement relié au temps présent, participait d'un contexte social particulier qui exprime certains rapports avec les facteurs propices au diagnostic d'un burnout. Nous avons aussi eu l'occasion de voir avec Boltanski et Chiapello (1999) que, du point de vue des nouveaux justificatifs qu'utilise le capitalisme pour assurer sa reproduction, l'objectif de succès financier de l'entreprise est présenté aux travailleuses et aux travailleurs comme étant pour eux porteur d'une promesse d'accomplissement personnel. Encore là, on voit que le message que renvoie l'organisation économique actuelle encourage des comportements individuels qui vont dans le sens à la fois d'une idéalisation des résultats escomptés du travail et à la fois d'un surinvestissement de sa relation à l'autre (dans laquelle l'entreprise est ici l'objet d'un processus de personnification).

Dans un deuxième temps, nous avons puisé à même la contribution théorique de Martuccelli sur les nouvelles figures de domination axées sur l'idée de «responsabilisation»

pour analyser certaines pratiques managériales d'organisation de la production dans les milieux de travail. L'utilisation des concepts d'«injonction» et de «dévolution» nous a permis de mieux comprendre les nouvelles façons qu'utilise le pouvoir patronal pour inscrire sa domination au cœur de la subjectivité des travailleuses et des travailleurs. Cette portion de l'analyse donne l'occasion de constater à quel point les entreprises font l'usage de pratiques qui *externalisent* (Linhart, 2006) les conflits potentiels pouvant surgir entre les dirigeants et les employés en faisant reposer sur eux une responsabilité qui bien souvent dépasse leur potentiel véritable d'action. Nos recherches s'appuient sur le cadre théorique de Martuccelli pour confirmer, à propos des individus, qu'ils sont toujours et partout tenus responsables non seulement de tout ce qu'ils font (notion de responsabilité), mais également de tout ce qui leur arrive (principe de responsabilisation) (2004, pp.477-479). Le cas de la «gestion par projet» ainsi que celui de la recherche de «flexibilité» ont largement contribué à exemplifier les éléments théoriques proposés par Martuccelli. De plus, ces exemples de pratiques gestionnaires ont permis de montrer comment certaines conditions d'organisation du travail entraînent possiblement des contraintes et des tensions psychologiques nouvelles pour un nombre croissant de salariés.

À la suite de cette analyse des déterminants sociaux du déclenchement du burnout, nous avons poursuivi la réflexion en abordant les faiblesses et les lacunes qui ressortent d'une lecture psychologisante et responsabilisante de cette nouvelle forme de fatigue pathologique. On a eu l'occasion d'observer que, contrairement aux deux autres cas de pathologie de la fatigue qu'a connu l'Occident (la mélancolie aristocratique du 17^e siècle et la neurasthénie du 19^e siècle), la société contemporaine exige des gens qui souffrent d'un burnout qu'ils fassent le nécessaire pour réintégrer le marché du travail dans un délai aussi court que possible. Avec le burnout, organiser sa vie en dehors des paramètres normaux n'étant plus tolérée, la différence normative est maintenant «traitée». Par la voie médicamenteuse ou psychologisante, face au burnout, dans la période contemporaine, les agences gouvernementales incitent les individus souffrants à un retour vers la normalité comportementale et psychologique. Les pratiques psychosociales et psychothérapeutiques comme les milieux de travail somment l'individu «trop loin de la norme» de s'adapter aux exigences produites par l'organisation actuelle de la société, dont sont partie prenante les

milieux de travail. L'établissement de cette différence majeure dans le discours et les pratiques nous paraissent fort pertinente dans la mesure où elle nous permet d'exposer de façon claire les enjeux politiques qui se cachent derrière le discours et les pratiques d'intervention visant à pallier au problème du burnout.

Nous pensons avoir réussi à démontrer qu'une certaine conception de la normalité comportementale, de la construction identitaire tout comme de la gestion du travail entretiennent des liens causaux probablement plus indirects que directs avec les phénomènes de démocratisation et de démultiplication des cas de burnout. Nous pensons avoir contribué à enrichir l'idée selon laquelle une certaine façon d'organiser la société entraîne son lot de «perdants» (Loriol, 2000). Les gens qui souffrent d'un burnout sont pour nous l'un des nombreux visages pris par ces «perdants» de l'ordre social dans la période contemporaine. Après avoir dit cela, comment arriver à se montrer plus convaincant pour qu'enfin la responsabilité du burnout n'incombe plus seulement aux individus souffrants, mais bien aussi à un certain ordre social dont les normes et les techniques de domination ne sont pas sans causer de heurts? Comment faire en sorte qu'une responsabilité collective puisse naître autour des nombreux problèmes que présuppose le burnout?

Revenons sur la première statistique qui a été stipulée au tout début de cette réflexion : dans la population en général, il semble que ce soit 40% de la population canadienne qui présenterait un « état de burnout ».⁴⁷ Ce dont témoigne cette statistique, c'est que la souffrance des travailleuses et des travailleurs précède le nombre des cas diagnostiqués. Autrement dit, la population active canadienne présente un «état de burnout» sans pour autant nécessiter de faire l'objet d'un diagnostic tout comme d'un traitement en vue d'une «guérison». Cela signifie donc que le burnout se situe avant tout dans le registre de la souffrance étant donné qu'il peut être vécu à l'extérieur du cadre diagnostic de la maladie et du traitement proposé. Compris en ces termes, il représenterait pour ainsi dire une souffrance ressentie, diagnostiquée ou non, par une partie considérable de la population active à l'égard de différentes contingences sociales, économiques, politiques et culturelles. Cette dernière

⁴⁷ <http://agora.qc.ca/reflexi.nsf/Documents/Medecin>

donnée corrobore l'idée selon laquelle le burnout présente des liens avec une certaine forme d'organisation normative de la société.

Un second projet de recherche pourrait analyser cette nouvelle avenue en mettant à profit cette fois-ci la collecte de données empiriques. Par la voie d'entrevues auprès de travailleuses et de travailleurs qui ont connu et qui n'ont pas connu un burnout, mais qui dans les deux cas présentent les symptômes de son diagnostic (donc qui présentent une certaine qualité de «souffrance»), l'idée serait de tenter de mesurer la souffrance ressentie par ces derniers de façon à bien montrer le rôle joué par différents déterminants sociaux. Un regard sociologique sur cette souffrance comporterait l'avantage de montrer avec encore plus d'insistance que les différents symptômes, bien que vécus dans la sphère subjective, sont le résultat premier d'un ordre sociopolitique d'organisation de la vie privée et publique. L'occasion serait aussi belle pour vérifier si nos hypothèses explicatives, autour des questions de normalité comportementale, de construction identitaire «autonome» et de domination par la responsabilisation, interviennent dans le discours des acteurs souffrants.

En somme, nous pensons avoir été en mesure de démontrer l'importance de la prise en considération du contexte social, politique, culturel et économique dans lequel le burnout apparaît pour comprendre ce qu'il est réellement : une réaction psychologique à des conditions matérielles, symboliques, normatives et politiques. Reste maintenant à enrichir par des données empiriques nos différentes intuitions théoriques ainsi qu'à penser la possibilité d'un dédommagement politique pour ces «souffrants» qui semblent être moins «anormaux» (d'un point de vue biomédical) (Canguilhem, 1967) que les « anormaux » d'une certaine façon historique de concevoir la normativité et d'opérer la domination.

BIBLIOGRAPHIE

- Aktouf, O. 2002. *La stratégie de l'autruche. Post-mondialisation, management et rationalité économique*. Montréal : Écosociété.
- Althusser, L. 1995. *Sur la reproduction*. Paris : Presses universitaires de France.
- Arendt, H. 1983. *Condition de l'homme moderne*. Paris : Presses pocket.
- Artières, P., Da Silva, E. (dir.). 2001. *Michel Foucault et la médecine. Lectures et Usages*. Paris : Editions Kimé.
- Association canadienne pour la santé mentale. 1995. *Travail et santé mentale. L'intégration au marché du travail : mode d'emploi*. Actes de colloque de l'Association canadienne pour la santé mentale filiale, Montréal.
- Aubert, N. 1999. « Le management par l'urgence ». in Brunstein, I. (dir.), *L'homme à l'échine pliée : réflexions sur le stress professionnel*. Paris : Desclée de Brouwer.
- Audet, M. (dir.). 2003. *Santé mentale au travail; L'urgence de penser autrement l'organisation*. Sainte-Foy : Les Presses de l'Université Laval.
- Brunstein, I. 1999. « Préface ». in Brunstein, I. (dir.), *L'homme à l'échine pliée : réflexions sur le stress professionnel*. Paris : Desclée de Brouwer.
- Bastide, R. 1965. *Sociologie des maladies mentales*. Paris : Flammarion.
- Beaud, M. 2000. *Le basculement du monde*. Paris : La Découverte.
- Boltanski, L. et Chiapello, E. 1999. *Le nouvel esprit du capitalisme*. Paris : Gallimard.
- Canguilhem, G. 1967. *La connaissance de la vie*. Paris : J. Vrin, 2e édition rev. et augm.,.
- Canguilhem, G. 1979. *Le normal et le pathologique*. Paris : PUF, 4e édition.
- Castel, R., Castel, F. et Lovell, A. 1979. *La société psychiatrique avancée : le modèle américain*. Paris : B. Grasset.
- Castel, R. 1995. *Les métamorphoses de la question sociale : une chronique du salariat*. Paris : Fayard.
- Changeux, J.-P. et Ricœur, P. 1998. *Ce qui nous fait penser : la nature et la règle*. Paris : Odile Jacob.

- Chanlat, J.-F. 1999. « Nouveau mode de gestion, stress professionnel et santé au travail ». in Brunstein, I. (dir.), *L'homme à l'échine pliée : réflexions sur le stress professionnel*. Paris : Desclée de Brouwer.
- Conseil national du bien-être social. 1974. *Au-delà des services et du travail : l'épanouissement humain*. Rapport du Conseil national du bien-être social. Ottawa.
- Costandriopoulos, A. et al. 2005. *Savoir préparer une recherche*. Montréal : Gaëtan Morin.
- Dagenais, D. (dir). 2003. *Hannah Arendt, le totalitarisme et le monde contemporain*. Sainte-Foy : Presses de l'Université Laval.
- De Gaulejac, V. 2005. *La société malade de la gestion : idéologie gestionnaire, pouvoir managérial et harcèlement social*. Paris : Éd. Du Seuil.
- Dufresne, J. 2006. « Nos médecins sont malades ». *L'Encyclopédie de l'Agora*. <http://agora.qc.ca/reffext.nsf/Documents/Medecin>. Consulté en mars 2006.
- Ehrenberg, A. 2005. « La plainte sans fin. Réflexions sur le couple souffrance psychique/santé mentale ». *Cahiers de recherche sociologique*, no 41-42, p.17-41.
- Ehrenberg, A. 2004. « Une nouvelle fragilité psychique ». *Le Magazine Littéraire*, no 436, novembre, p.28.
- Ehrenberg, A. 2000. *La fatigue d'être soi*. Paris : Odile Jacob.
- Ehrenberg, A. 1996. *L'individu incertain*. Paris : Hachette.
- Ehrenberg, A. 1991. *Le culte de la performance*. Calmann-Lévy : Hachette.
- Enriquez, E. 1999. « Individu et organisation : quelles perspectives d'avenir? ». in Brunstein, I. (dir.), *L'homme à l'échine pliée : réflexions sur le stress professionnel*. Paris : Desclée de Brouwer.
- Enriquez, E. 1983. *De la horde à l'État : essai de psychanalyse du lien social*. Paris : Gallimard.
- Dostaler, G. 1998. « Néolibéralisme, keynésianisme et traditions libérales ». *Cahiers d'épistémologie de l'UQAM*, no 9803, 244e numéro.
- Farouki, N. 2006. « Le retour au tribalisme ». *Le Devoir*, 20 mars, p. A1.
- Fassin, D. 2004. *Des maux indicibles : sociologue des lieux d'écoute*. Paris : La Découverte.
- Fortin, P. (dir) et al. 1999. *La réforme de la santé au Québec; questions éthiques*. Québec : Fides.

- Foucault, M. 1954. *Maladie mentale et personnalité*. Paris : Presses universitaires de France.
- Foucault, M. 1979. *Histoire de la Folie à l'âge classique*. Paris : Gallimard.
- Gorz, A. 1988. *Métamorphoses du travail, quête du sens : critique de la raison économique*. Paris : Galilée.
- Jayet, C. 1999. « L'homme au travail : entre désir et souffrance : réflexion d'un médecin au travail ». in Brunstein, I. (dir.), *L'homme à l'échine pliée : réflexions sur le stress professionnel*. Paris : Desclée de Brouwer.
- La Boétie, E. [de]. 1997. *Discours de la servitude volontaire*. Paris : mille et une nuits.
- Lecorps, P. et Paturet, J-B. 1999. *Santé publique : du biopouvoir à la démocratie*. Rennes : Éditions de l'école nationale de la santé publique.
- Linhart, D. 2006. « Tout a commencé un jour de 1972 ». *Le Monde Diplomatique*, mars, p.16-17.
- Linhart, D. 2006. « Hier solidaires, désormais concurrents ». *Le Monde Diplomatique*, mars, p.16-17.
- Loriol, M. 2000. *Le temps de la fatigue : la gestion sociale du mal être au travail*. Paris : Anthropos.
- Massé, R. et St-Arnaud, J. 2003. *Éthique et santé publique : enjeux, valeurs et normativité*. Québec : Presses de l'Université Laval.
- Marchand, A. 2004. *Santé mentale au travail*. Thèse de doctorat, Université de Montréal.
- Marcil, M. 1992. « Stress et burnout ». *Revue de l'Association canadienne pour la santé mentale*, filiale de Montréal, no novembre.
- Martuccelli, D. 2005. *La consistance du social*. Rennes : Presses Universitaire de Rennes.
- Martuccelli, D. 2004. « Figures de la domination ». *Revue française de sociologie*, vol. 45, no 3, p.469-497.
- Martuccelli, D. 2005. « Critique de l'individu psychologique ». *Cahiers de recherche sociologique*, no 41-42, p.43-64.
- Meda, D. 1998. *Le travail : une valeur en voie de disparition*. Paris : Flammarion.
- Mongin, P. 1993. « L'optimisation est-elle un critère de rationalité individuelle ». *Cahiers d'épistémologie de l'UQAM*, cahier no 9301, 159^e numéro.

- Neveu, J.-P. 1999. « La responsabilité des entreprises en perspective ». in Brunstein, I. (dir.), *L'homme à l'échine pliée : réflexions sur le stress professionnel*. Paris : Desclée de Brouwer.
- Otero, M. 2005. « Santé mentale, adaptation sociale et individualité contemporaine ». *Cahiers de recherche sociologique*, no 41-42, p.65-89.
- Otero, M. 2003. *Les nouvelles règles de l'individualité contemporaine*. Québec : Les Presses de l'Université Laval.
- Périlleux, T. 2001. *Les tensions de la flexibilité : l'épreuve du travail contemporain*. Paris : Desclée de Brouwer.
- Pinard, R. 2000. *La révolution du travail : de l'artisan au manager*. Montréal : Liber.
- Riesman, D. 1964. *La foule solitaire : anatomie de la société moderne*. Paris : Arthaud.
- Sennett, R. 2000. *Le travail sans qualités. Les conséquences humaines de la flexibilité*. Paris : Albin Michel.
- Taylor, C. 1989. *Sources of the self: the making of the modern identity*. Cambridge : Harvard University Press.
- Vézina, M., Cousineau, M., Mergler, D., & Vinet, A. 1992. *Pour donner un sens au travail. Bilan et orientations du Québec en santé mentale au travail*. Boucherville : Gaëtan Morin.

Site web

<http://www.vrrh.ulaval.ca/sante/ConferenceSergeMarquis.pdf>

Consulté le 10 mars 2006.

<http://www.irsst.qc.ca>

Consulté le 10 juin 2006.