

Travaux préparatoires à l'élaboration
du Plan Violence et Santé
en application de la loi relative
à la politique de santé publique du 9 août 2004

Commission
« Violence, travail, emploi, santé »

Professeur Christophe Dejours

Mars 2005



SOMMAIRE

I - TERMINOLOGIE.....	7
1 - La violence	7
2 - La violence justifiable ?	8
3 - La santé.....	9
4 - L'emploi et le travail.....	9
 PARTIE 1	
PROBLÉMATIQUE GÉNÉRALE DES RAPPORTS ENTRE TRAVAIL, EMPLOI ET SANTÉ	10
INTRODUCTION	10
I - LE TRAVAIL COMME ÉPREUVE POUR LA SUBJECTIVITÉ.....	10
1- Travail et reconnaissance.....	11
2 - Reconnaissance et santé mentale	12
3 - Centralité du travail et sous-emploi	12
4 - Défaut de reconnaissance du travail et psychopathologie	13
5 - La question spécifique de la violence entre travail-emploi et santé.....	14
 PARTIE 2	
LA VIOLENCE EN RAPPORT AVEC LE TRAVAIL ET L'EMPLOI.....	16
I - LA VIOLENCE COMME INSTRUMENT DU POUVOIR DANS LE MONDE DU TRAVAIL.....	16
II - LA VIOLENCE SOCIALE ET SES INCIDENCES SUR LES ACTIVITÉS DE SERVICE.....	18
1 - Incidences du chômage sur la violence des adolescents et des jeunes gens.....	18
2 - Les cibles de la violence sociale	19
3 - Réactions à la violence.....	21
4 - Responsabilité de l'organisation du travail dans l'aggravation de la violence des usagers	23
III - LA VIOLENCE COMME CONSÉQUENCE DES RAPPORTS DE TRAVAIL	25
1 - La violence "coutumière"	25
2 - Inégalité, iniquité, et genèse de la violence dans le travail.....	26
3 - Les conséquences de la violence sur la santé des victimes.....	28
4 - Violence et santé des auteurs de la violence.....	28
5 - Problèmes pratiques posés par la violence comme conséquence des rapports sociaux de travail.....	29
 PARTIE 3	
CONDITIONS FAVORISANT LE DÉCLENCHEMENT ET LA CONJURATION DE LA VIOLENCE	30
EN MILIEU DE TRAVAIL	30
I - LES CONDITIONS FAVORISANT LE DECLENCHEMENT DE LA VIOLENCE DANS LE TRAVAIL.....	30
1 - la réduction des effectifs.....	30
2 - Les "réformes de structure", les restructurations et les "concentrations".....	30
3 - La flexibilité.....	31
4 -La pression exercée par l'évaluation individualisée des performances	32
5 - Le travail clandestin.....	33
6 - Conclusion.....	33
II - LES CONDITIONS FAVORISANT LA CONJURATION DE LA VIOLENCE DANS LE TRAVAIL.....	35
1 - La responsabilité politique	35
2 - Les conditions de la coopération et l'espace de discussion	36
3 - La responsabilité des dirigeants d'entreprises.....	38
4 - La responsabilité des organisations syndicales et des organismes paritaires.....	39
5 - Un exemple a contrario : l'affaire Malèvre et la violence contre les malades	39
6 - Travail et culture	41
7 - Travail et espace public.....	41

PARTIE 4	
LE TRAITEMENT DE LA VIOLENCE AU TRAVAIL	43
INTRODUCTION	43
I - LE TRAITEMENT DES CONSÉQUENCES DE LA VIOLENCE DANS LE TRAVAIL	44
1 - La victimologie.....	44
2 - Les dispositifs assuranciers.....	44
3 - La gestion du stress	44
4 - La psychopathologie du travail	45
5 - Les consultations souffrance et travail	45
II - LES INTERVENTIONS DANS L'ENTREPRISE	45
1 - Les CHSCT	45
2 - Le service de santé au travail.....	47
3 - L'inspection du travail	47
4 - Les services spécialisés dans la prévention et le traitement de la violence	47
III - LES INTERVENTIONS À L'EXTÉRIEUR DE L'ENTREPRISE	48
1 - Le travail social.....	48
2 - Le droit du travail.....	48
3 - La police	49
4 - Les prisons	51
5 - Le travail et l'emploi.....	52
 PARTIE 5	
LES PRÉCONISATIONS	53
I - PRODUCTION DE CONNAISSANCES	53
1 - Les besoins en matière de développement des connaissances.....	53
2 - Investigations quantitatives ou qualitatives ?.....	53
3 - Structurer le milieu de recherche.....	54
4 - Autres voies pour la recherche.....	55
5 - Prorogation de la commission thématique.....	56
II - ACTIONS SUR LES CAUSES DE LA VIOLENCE EN RAPPORT AVEC LE TRAVAIL ET LE NON EMPLOI - PRÉVENTION	57
1 - Orientations de l'action.....	57
2 - Obstacles particuliers à l'action	57
3 - L'action à l'intérieur de l'entreprise	57
4 - L'action à l'extérieur de l'entreprise	59
 PARTIE 6	
ANNEXES	61
I - AUDITIONS.....	61
Les rapports entre violence, emploi et santé chez les travailleurs sociaux	
Brigitte BOUQUET.....	61
La victimologie – Descriptif et prise en charge	
Jean-Jacques CHAVAGNAT	64
Comment le travail peut-il conjurer la violence ?	
Nicolas FRIZE	67
Violence et travail, essai sur les figures psychopathologiques de la culpabilité objective.	
Lise GAINARD.....	70
Violence de l'organisation du travail et retournement de la violence contre soi	
Dominique HUEZ.....	80
Le droit et la violence au travail	
Michel MINÉ	86
Retour sur l'affaire Malèvre	
Michel ZAOUÏ	89

II - AUTRES TEXTES DE RÉFÉRENCE	91
Vulnérabilité	
Jean-Michel CHAUMONT	91
Un cas de violences au travail	
Marie GRENIER-PEZE.....	104
A propos de la violence en situation de sous-emploi. Récit et tentative d'analyse	
Emmanuel RENAULT.....	110
Harcèlement moral, violence ou domination ? Santé mentale au travail et action	
Jean-Claude VALETTE	125
III - GLOSSAIRE	
Éric HAMRAOUI	131
BIBLIOGRAPHIE	136

COMPOSITION DE LA COMMISSION

NOM - Prénom	Fonction	Téléphone / e-mail
CHAUMONT Jean-Michel	Sociologue Univ. de Louvain (Belgique)	00 32 02 662 26 75 chaumont@anso.ucl.ac.be
DANAN Jacques	Médecin inspecteur du travail Adjoint au chef de service de l'inspection médicale du travail Ministère chargé du travail	01 44 38 22 25 jacques.danan@drt.travail.gouv.fr
DAVEZIES Philippe	Maître de Conférences Lyon	04 78 77 86 38 Philippe.Davezies@laennec.univ-lyon1.fr
DEJOURS Christophe	Professeur au CNAM	Tél : 01 44 10 78 22 Fax : 01 44 10 79 39 dejours@cnam.fr
DOUCET Odile	Inspecteur principal de l'action sanitaire et sociale	Tél. : 01 40 56 88 42 odile.doucet@sante.gouv.fr
FOUGEYROLLAS Dominique	Chercheur en sociologie	fougeyrollas@dauphine.fr Tél : 0144 05 46 17
FRIZE Nicolas	Président de la Commission "Prison" Ligue des droits de l'homme	Tél : 01.42.00.46.21
GEORGE-GUITON Armelle	MISP/ DGS SD7	Tél : 01.40.56.69.44 Fax : 01.40.56.50.56
GRENIER-PEZÉ Marie	Psychologue expert	Tél : 01 47 69 65 65 (poste 68 89) e.mail : mariepeze@noos.fr
HAMRAOUI Eric	Maître de Conférences CNAM	Tél : 01 44 10 78 20 Fax : 01 44 10 79 39 eric.hamraoui@cnam.fr
JOLIVET Bernard	Psychiatre	Tél : 01.44.41.09.48 bernard.jolivet@wanadoo.fr
LE GAC Françoise	Membre du corps de l'inspection du travail Responsable du pôle « Prévention en entreprise » (Bureau CT1 DRT) Ministère chargé du travail	01 44 38 26 47 francoise.le-gac@drt.travail.gouv.fr
MOLINIER Pascale	Maître de Conférences CNAM	Tél : 01 44 10 78 09 Fax : 01 44 10 79 39 molinier@cnam.fr
PASCUAL Marie	Médecin du travail	Tél : 01 60 46 86 74 marie.pascual@wanadoo.fr
RENAULT Emmanuel	Maître de Conférences ENS Lyon	Tél : 01 43 58 81 97 emmanuel.renault@wanadoo.fr
VALETTE Jean-Claude	Psychologue du travail	valettefr@yahoo.fr

AVERTISSEMENT

La Commission thématique "Violence, emploi, travail, santé" s'est réunie à quatre reprises et a travaillé en tout cinq demi-journées seulement en raison des délais impartis. C'est trop peu pour qu'une synthèse des questions soulevées par le thème ait pu être élaborée collectivement. Le travail a consisté à rassembler les éléments d'analyse dont chaque membre de la commission pouvait faire état à partir de ses connaissances et de son expérience d'une part, à partir des spécificités de chaque approche disciplinaire d'autre part. Malgré la diversité des perspectives que permettait d'envisager la composition contrastée de la commission, il manquait encore à cette dernière certaines dimensions qui ne pouvaient pas être laissées pour compte. Elles ont été introduites par des exposés demandés par la commission à des experts extérieurs.

En dépit de la richesse des débats, il n'était pas possible de bâtir une problématique commune des relations entre travail, emploi, violence et santé. Limiter le rapport à un inventaire thématique eût été sans doute plus fidèle au travail effectif de la commission que l'option prise pour la rédaction du texte qui va suivre. Mais sans une problématique d'ensemble des rapports entre emploi-travail et santé, il deviendrait difficile de comprendre pourquoi, dans certains cas, la violence surgit et pourquoi dans d'autres cas elle est évitée. En outre, si une action rationnelle est possible dans la prévention de la violence liée au travail et au sous-emploi, elle ne peut-être correctement orientée que si l'on s'appuie sur une connaissance des ressorts de la violence et de l'entente dans le travail, ce qui suppose qu'on explicite au préalable cette connaissance.

En tout état de cause, la connaissance d'un phénomène n'est jamais réductible à un simple énoncé. Tout phénomène n'est identifiable et analysable que sous une certaine description (Anscombe E - 1979). De même une action n'est rationnelle que sous une certaine description. Rendre compte de la problématique d'ensemble qui ordonne le présent rapport, c'est expliciter les principes à partir desquels est proposée une description des phénomènes de violence qu'on voudrait pouvoir analyser et sur lesquels on voudrait pouvoir agir. Cette problématique, on le verra, commence par une discussion sur le concept de violence. Il est bien évident que la description des phénomènes peut varier considérablement en fonction de la définition que l'on se donne de la violence.

Le rapport qu'on va lire n'a donc pas été conçu collectivement. Sa rédaction a été confiée au président.

Je me suis toutefois efforcé de le bâtir à partir des contributions apportées par les membres de la commission et des experts extérieurs. Mais, en fonction de la problématique générale, ces contributions ont été intégrées à des places dont l'ordonnancement relève de ma seule responsabilité, ce qui pourrait donner l'impression d'un beau consensus entre tous les participants. C'est un artefact. Des divergences se sont fait jour pendant les sessions de la commission qui n'ont pas pu être suffisamment débattues en raison du temps imparti. Elles appellent un approfondissement et un travail complémentaire qui ne pourront être envisagés qu'ultérieurement.

I - TERMINOLOGIE

1 - La violence

La définition de la violence soulève des problèmes théoriques généraux et des problèmes pratiques circonstanciels relatifs aux objectifs du présent rapport.

- **Du point de vue théorique**

Du point de vue théorique, la violence connote l'usage de la force au service d'un acte ou d'une action, exercé sur une (ou des) personne(s).

L'OMS définit la violence de la façon suivante :

"Usage délibéré ou menace d'usage délibéré de la force physique ou de la puissance contre soi-même, contre une autre personne ou contre un groupe ou une communauté, qui entraîne ou risque fort d'entraîner un traumatisme, un décès, un dommage moral, un mal développement ou une carence".

La Mare W. et coll (1998) cités par Tarquinio C. et coll (2004) in "La violence au travail", *Revue francophone du stress et du trauma*, 4 : 137-144, définissent le terme de "Work-related physical assault" comme "un acte qui occasionne une blessure physique (physical injury) ou un dommage (harm), incluant l'assaut sexuel par l'agresseur, sur une partie du corps ou un objet".

Le BIT quant à lui propose la définition suivante : "Toute action, tout incident ou tout comportement qui s'écarte d'une attitude raisonnable par lesquels une personne est attaquée, menacée, lésée ou blessée, dans le cadre ou du fait direct de son travail". (Recueil des données pratiques sur la violence au travail dans le secteur des services et mesures visant à combattre ce phénomène, Genève, 8 - 15 octobre 2003, page 4).

B. Kriegel, dans son rapport sur la violence à la télévision, définit ainsi la violence : "La violence est une force déréglée qui porte atteinte à l'intégrité physique ou psychique, dans un but de domination ou de destruction de l'humanité d'un individu". (Rapport au Ministère de la culture, novembre 2002).

E. Brown, D. Fougerollas-Schwebel, M. Jaspard (2002) écrivent : "Les actes violents sont toujours une atteinte à l'intégrité de la personne, quelle qu'en soit la nature et quels qu'en soient les protagonistes. Ainsi la violence ne se réduit-elle pas aux brutalités physiques ou sexuelles, elle est un rapport de force ou de domination qui s'exerce par les brutalités physiques aussi bien que mentales".

Membre de la commission thématique, Bernard Jolivet a proposé la définition suivante : "Dans le cadre du travail, la violence est l'usage délibéré ou non de la force physique ou morale, directement ou indirectement, contre une personne ou un groupe, menaçant l'intégrité physique et/ou psychique de la ou des personnes".

Si le champ couvert par la notion de violence doit être limité, c'est parce que cette dernière mérite d'être distinguée de l'agressivité (cf Rapport Benghozi, Conseil Supérieur du Travail Social (2002): « Violence et champ social »), du rapport de force, de la domination, etc... Mais c'est aussi parce qu'il paraît nécessaire de ne pas diluer la notion de violence dans un champ trop vaste, ce qui aurait l'inconvénient d'euphémiser la gravité du problème spécifiquement posé à la commission et de banaliser des conduites qui ne devraient pas l'être, cependant qu'on pourrait, à l'inverse,

faire passer des conduites répréhensibles pour des crimes avec préméditation et requérir contre elles des sanctions disproportionnées. Le harcèlement ne relève pas de la torture, la mutation en province, fût-elle sans appel, doit être distinguée de l'expulsion du territoire national pour raison politique, la menace de licenciement doit être distinguée de la déportation au goulag. Ce qui peut être admis dans la rhétorique ordinaire ou relève parfois du langage courant ne saurait justifier le laxisme conceptuel dans la délibération scientifique.

On pourra se reporter au glossaire qui figure en annexe (Eric Hamraoui).

• Du point de vue pratique

Les problèmes pratiques liés à la mission sont de deux ordres.

Une définition trop large de la violence conduirait à étudier sous le chef violence, emploi-santé, tous les problèmes posés par la clinique du travail et de l'emploi. En étant insuffisamment discriminante, une définition trop lâche de la violence aboutirait à l'impossibilité de procéder à des études quantitatives ou épidémiologiques.

En outre l'orientation d'une politique de santé publique en matière de prévention et de traitement de la violence, aura d'autant plus de chance d'être efficace qu'elle sera mieux ciblée. Les membres de la commission thématique souhaitent que le rapport porte spécifiquement sur les faits de violence. Certes ces derniers ne sont pas indépendants des injonctions qui traversent le monde du travail et de l'emploi, mais toutes les injustices ne conduisent pas à la violence et l'on s'efforcera dans les analyses qualitatives de faire apparaître le plus clairement possible des enchaînements qui génèrent spécifiquement la violence par différence avec ceux qui ne conduisent pas à la violence.

On retiendra donc pour l'orientation générale de la rédaction du rapport une définition restrictive selon laquelle :

« **La violence consiste à agir sur quelqu'un ou à le faire agir contre son gré en employant la force** » (d'après le dictionnaire Robert de la langue française).

Cela étant, la violence dans le monde du travail justifie que l'on prenne aussi en considération deux situations complémentaires où il y a **consentement** de la victime à la violence (exception à la référence mentionnant "contre son gré" figurant dans la définition). C'est le cas dans certaines tentatives de suicide et dans certains suicides notamment lorsqu'ils sont perpétrés sur les lieux de travail. Pour ne pas réduire par avance l'analyse étiologique de ces gestes de violence à un retournement contre soi d'une motion d'agression, on admettra, en complément de la définition de la violence, les actions qui consistent à "agir sur son propre corps en vue d'infliger à ce dernier des dommages ou la mort".

Il paraît aussi nécessaire d'intégrer dans la définition les actions qui consistent à exposer **délibérément** un travailleur à des risques d'intoxication, de maladie ou d'accident, lorsque ce dernier ne peut pas connaître le risque qu'il encourt en exécutant la tâche prescrite (par exemple envoyer un sous-traitant faire une réparation dans une zone de forte contamination radioactive, sans l'avertir du danger). La violence, alors, consiste à "agir sur quelqu'un ou le faire agir en sorte qu'il prenne, **à son insu**, des risques pour sa vie ou celle des autres".

2 - La violence justifiable ?

La violence, globalement, est axiologiquement condamnable. Bien que la violence ne produise jamais rien, ne construise jamais rien et ne possède en elle aucune ressource créatrice — **la violence est toujours destructrice** selon Hannah Arendt (1969) — elle ne relève pas toujours du mal si par "mal" on entend — comme le propose Patrick Pharo (1996) — : "une souffrance induite".

Parmi les situations autorisant un jugement nuancé sur la violence, nous retiendrons :

- La violence utilisée comme moyen de légitime défense
- La violence "coutumière" (ainsi que Bernard Jolivet propose de la nommer) qui fait partie du mode de vie et du travail ordinaires [« elle s'exprime de façon multiple et ce d'autant plus que le corps est en première ligne (dans les métiers « de bouche », de cuisine, par exemple) »]. Cette violence exige une analyse détaillée des conditions et des contraintes spécifiques de l'organisation du travail qui la génèrent. C'est le cas dans le travail impliquant des risques importants d'atteinte à l'intégrité physique : bâtiment et travaux publics, police, armée, prison, mines, navigation et pêche en haute mer, travail en environnement extrême, etc... Un chapitre y sera consacré plus loin.

- La violence contre les enfants est parfois, peut-être souvent, justifiable. Lorsqu'un enfant en bas âge se livre à des gestes ou des actes dangereux contre d'autres enfants de même âge ou plus jeunes, lorsqu'un enfant par ses actes se met lui-même en danger, par exemple en portant à sa bouche tout ce qui est à sa portée, ou en se penchant inconsidérément au-dessus du vide, les adultes sont conduits, nolens volens, à le contraindre physiquement à s'interrompre. Il s'agit incontestablement alors d' « agir sur quelqu'un ou de faire agir quelqu'un contre son gré, en usant de la force ».

Ces interventions violentes sur le corps de l'enfant sont à distinguer de la violence supposément éducative qui vise à inculquer la soumission, l'obéissance ou tout autre posture psychique, dont les effets sont ravageurs (Miller A. - 1980). Il convient néanmoins de reconnaître que la frontière n'est pas toujours évidente entre violence protectrice et violence destructrice. Mais ce qui importe ici, c'est de ne pas occulter que l'éducation des enfants ne peut jamais être exempte de violence, sauf à risquer les inconvénients de la non-assistance qui confine bientôt à une forme de maltraitance par négligence ou par abstention.

C'est dire que la violence est estampillée dès l'entrée dans la vie, dès l'enfance, d'une ambiguïté morale et qu'elle constitue une expérience banale, tellement enracinée dans la subjectivité, que s'en dépendre passe nécessairement par un effort critique. Contrairement à ce que l'on peut croire, la violence est une conduite de base de l'être humain. La non-violence est une conquête culturelle.

3 - La santé

La notion de santé dans les sciences du travail a fait l'objet de controverses vives dans les années 80-90. Ces dernières serviront de référence pour le présent rapport. Dans cette perspective, la santé ne se conçoit pas comme un "état" (état de bien-être physique, psychique et social), mais comme un idéal. Les études de morbidité montrent en effet que la plupart des êtres humains souffrent de plusieurs infirmités et/ou affections chroniques. La santé, comme idéal, indique une orientation des conduites organisées en vue de construire et de maintenir le meilleur équilibre possible des fonctions physiques et mentales. En d'autres termes, on adoptera vis-à-vis de la notion de santé une approche constructiviste. Lorsqu'un compromis stable est atteint, il est le résultat d'une **lutte**. Lutte contre les agents pathogènes (endogènes et exogènes) et contre les processus pathologiques que ces agents sont susceptibles de déclencher ou d'entretenir (Dejours C. 1994 ; Dejours C. - 1985).

4 - L'emploi et le travail

On distinguera l'emploi du travail. L'emploi est défini comme une activité de production de biens ou de services, rémunérés. Les activités bénévoles qui impliquent une production de biens ou de services ne constituent pas des emplois. Il en va de même du travail domestique. On peut décrire différentes formes d'emploi. Elles devraient toutes être prises en considération dans le présent rapport. En particulier : emploi salarié et emploi indépendant ; emploi stable et emploi précaire ; emploi légal et emploi clandestin.

La définition du travail a fait l'objet de débats dans la communauté scientifique qui font apparaître plus d'une dizaine d'acceptions scientifiques du terme (Cottureau A. - 1994).

Dans le présent rapport, nous retiendrons préférentiellement la conception du travail nourrie par les recherches en ergonomie des 40 dernières années, parce qu'elles accordent une place privilégiée au sujet qui travaille, en particulier à sa santé. Le terme de travail sera ici utilisé pour désigner le travail **vivant**. C'est-à-dire ce qui ressortit en propre à l'activité intentionnelle d'un agent singulier et/ou d'un collectif (par différence, le travail comme grandeur physique ou comme production accompli par des automates, des robots ou des machines, sera qualifié de "travail mort"). Le travail sera, dans cette perspective, conçu comme l'activité déployée par les hommes et les femmes en vue d'atteindre au plus près les objectifs fixés par les prescriptions d'une hiérarchie ou par les termes d'un contrat (le terme étant pris ici dans une acception large, incluant le projet personnel que s'impose éventuellement l'artiste peintre ou l'écrivain).

PARTIE 1

PROBLÉMATIQUE GÉNÉRALE DES RAPPORTS ENTRE TRAVAIL, EMPLOI ET SANTÉ

INTRODUCTION

Avant d'entrer dans le domaine spécifique de la violence en rapport avec le travail et l'emploi, il nous faut expliciter comment on comprend les rapports entre travail, emploi et **santé**. Les recherches des trente dernières années en ergonomie, en psychologie du travail, en médecine du travail et en psychodynamique du travail sur les rapports entre travail et santé, passent par des enquêtes de terrain qui ont été effectuées dans le secteur industriel, dans le secteur tertiaire et de services et dans l'agriculture. Le paysage des rapports entre travail, emploi et santé a, au cours de ces décennies, passablement changé. La structure de l'emploi a été profondément transformée. Du plein emploi, on est passé à un chômage chronique. Les populations privées de travail souffrent d'une morbidité psychopathologique plus importante que la population générale. La violence est une des expressions communes de la souffrance dite "sociale" (Renault E. -2002) dans ces populations. Elle a des incidences non négligeables sur la civilité ordinaire et contribue à dégrader les conditions de travail de nombreux personnels employés dans le secteur des services (enseignants des collèges, agents de conduite des transports en commun, personnels de l'ANPE, du Trésor public, des allocations familiales, de la sécurité sociale, des hôpitaux, des plateaux clientèle, des centres commerciaux en contact avec les usagers et les clients, etc.).

Dans le monde du travail, les transformations importantes de l'organisation du travail, via les nouvelles technologies, la flexibilisation de l'emploi, les méthodes d'évaluation individualisée des performances et les certifications de qualité, génèrent aussi de nouvelles formes de souffrance et de pathologie mentale (Dejours C. et coll - 1999).

Les recherches théoriques qui accompagnent les investigations cliniques de terrain font apparaître que le rapport au travail joue un rôle déterminant dans la construction, tout aussi bien que dans la dégradation de la santé. C'est la thèse dite de la "**centralité du travail**" par rapport à la construction de la santé.

I - LE TRAVAIL COMME ÉPREUVE POUR LA SUBJECTIVITÉ

Le travail ne se réduit jamais à l'exécution des prescriptions ou des ordres formulés par la hiérarchie. Celui qui s'en tiendrait à l'exécution stricte des consignes ne ferait rien d'autre que la **grève du zèle**. Travailler implique, de ce fait, une obligation de repenser les objectifs à atteindre (la tâche) et le chemin qu'il faut parcourir pour tenter de les atteindre (l'activité). C'est dire que dans tout travail il faut user de son intelligence. Les études cliniques du travail montrent que l'intelligence en question repose sur la mobilisation, en profondeur, de la subjectivité tout entière. La subjectivité, cela commence par le corps, sa sensibilité, ses savoirs moteurs élémentaires, son pouvoir de mémoriser l'expérience de la matière, de l'outil, de la machine ou de l'objet technique, son pouvoir d'intuitionner des chemins inédits pour faire face aux imprévus, et cela se poursuit par l'activité de pensée et d'élaboration de l'expérience qui prend naissance dans le corps au travail.

Travailler suppose non seulement d'user de cette intelligence mais la capacité de supporter affectivement l'**échec** que le réel oppose à la volonté, au savoir-faire et à la maîtrise du procès technique.

En d'autres termes l'intelligence au travail ne devient efficiente que si elle se double d'une obstination, d'une opiniâtreté qui ne se décourage pas devant les essais non fructueux, devant les chemins sans issue, devant les échecs de toute sorte qui font partie intégrante du travail ordinaire.

Intelligence pratique et opiniâtreté ne conduisent à la formation de nouveaux savoir-faire, de nouvelles habiletés, que si la subjectivité entière est mise à contribution dans le rapport à la tâche. La subjectivité tout entière, ce n'est pas seulement l'effort pendant le temps de travail. Au-delà du travail, la résistance du monde affecte le sujet jusque dans son espace domestique, à travers son humeur, son irritabilité, ses préoccupations, son indisponibilité affective ... et provoque des insomnies et des rêves professionnels. Ces derniers ne sont pas qu'un effet du travail sur la subjectivité. Par le rêve, en effet, s'effectue aussi un travail du sujet sur sa propre subjectivité, grâce auquel il se transforme pour s'adapter aux contraintes et devenir plus habile. Sans le travail du rêve (Traumarbeit), il n'y a pas d'assimilation de nouvelles habiletés produites par le corps et par la pensée.

En raison de ces relations entre l'expérience ordinaire du travail et l'intimité des processus intra-subjectifs, la personnalité tout entière se trouve impliquée dans la formation des compétences et de l'ingéniosité requise pour atteindre à la qualité d'un travail bien fait.

A l'occasion de cette épreuve que constitue le travail pour la subjectivité, de nouveaux registres de sensibilité peuvent se révéler qui n'étaient pas là avant la confrontation à ce travail.

C'est d'abord en raison de ce pouvoir extraordinaire d'enrichir la personnalité et d'accroître la subjectivité, que le travail occupe une place centrale vis-à-vis de la santé mentale.

Encore faut-il souligner que dans cette épreuve du travail, il n'y a rien de mécanique. Il faut en effet tenir compte du temps que supposent la **familiarisation** avec la tâche d'une part, l'**élaboration psychique** des transformations subjectives d'autre part, pour que la puissance mutative de l'épreuve du travail advienne. Or le temps de l'épreuve, des essais, des échecs, des hésitations nécessaires à l'élaboration psychique de l'expérience du travail, est un enjeu majeur de l'organisation du travail. Ainsi toutes les organisations du travail et toutes les modalités de management ne sont-elles pas équivalentes au regard de la promesse que constitue l'expérience du travail pour la santé mentale. Les effets structurants du travail sur la personnalité sont tributaires des contraintes organisationnelles de sorte que certaines formes de travail rigidement organisées peuvent avoir des effets déstructurants sur la personnalité, tandis que d'autres, laissant place à une "autonomie organisationnelle" (pour reprendre le terme de Karasek et Theorell - 1990), sont potentiellement favorables à la construction de la santé mentale.

1- Travail et reconnaissance

Si pour travailler bien, il faut accepter de mobiliser la subjectivité tout entière avec une issue incertaine (la subjectivité en sortira-t-elle meurtrie ou grandie ?) force est de reconnaître que le zèle au travail implique souvent un **risque pour la santé mentale**.

Aussi celui qui fait profiter l'organisation du travail de son zèle apporte-t-il une contribution à l'efficacité de l'entreprise, de l'administration ou du service. En échange de cette contribution, il attend légitimement une **rétribution**. La forme ordinaire de la rétribution est le salaire. Mais les analyses plus approfondies montrent qu'au-delà du salaire, c'est la rétribution **symbolique** qui est la plus importante pour la santé mentale. Cette rétribution symbolique revêt une forme très spécifique : c'est la reconnaissance. Reconnaissance au double sens du mot :

- Gratitude d'une part.
- Reconnaissance de la réalité de ce qui a été apporté par le sujet qui travaille d'autre part, c'est-à-dire de la réalité de ce qui, dans le travail, n'est pas visible, mais est, finalement, ce dont aucune organisation ne peut se passer.

La reconnaissance n'est pas une simple gratification plus ou moins démagogique. Pour avoir son efficacité symbolique, la reconnaissance passe par des jugements.

Deux formes de jugement :

1 – le jugement d'utilité.

Utilité économique, sociale ou technique de la contribution apportée par le travailleur. Le jugement est proféré par la ligne hiérarchique. Le désir d'être utile est psychologiquement crucial. C'est pourquoi le "placard" et le chômage sont tellement dangereux pour la santé mentale : on y devient inutile à autrui.

2 – Le jugement de beauté : qui s'énonce toujours en termes esthétiques : c'est de la " belle ouvrage ", c'est un " beau béton ", c'est un " beau tableau électrique ", c'est une " démonstration élégante ", c'est une " belle conférence ".

Ce jugement ne peut être proféré que par ceux qui connaissent le travail de l'intérieur, les collègues, les pairs. Il octroie en retour l'appartenance à un collectif, à un métier, à une communauté.

Grâce au jugement de beauté la reconnaissance confère un statut nouveau à celui qui travaille :

- c'est un chercheur comme les autres chercheurs
- c'est un psychanalyste comme les autres psychanalystes
- c'est un mécanicien, reconnu comme un vrai mécanicien par les autres mécaniciens, etc.

L'enjeu de la reconnaissance symbolique, on le comprend, est considérable : c'est celui de l'identité qui cherche à s'accomplir. C'est parce que le travail peut donner des gratifications essentielles dans le registre de l'identité, que l'on peut obtenir la mobilisation subjective, l'intelligence et le zèle de ceux qui travaillent.

2 - Reconnaissance et santé mentale

Mais, et ce point est capital, la reconnaissance comme rétribution symbolique pour la contribution, ne porte pas sur la personne. Elle porte sur le travail, la qualité du travail. Le jugement de reconnaissance porte sur le faire. C'est dans un deuxième temps seulement que le sujet peut, éventuellement, rapatrier ce jugement du registre du faire dans le registre de l'être : ainsi puis-je être transformé par la reconnaissance dans le sens de l'accomplissement de soi.

La reconnaissance peut transformer la souffrance en plaisir. C'est la reconnaissance qui donne au travail son sens subjectif.

Travailler, ce n'est jamais uniquement produire, c'est aussi se transformer soi-même.

L'identité étant l'armature de la santé mentale on comprend que le travail puisse occuper une place centrale dans la construction et le maintien de l'équilibre psychique et somatique dont il était question plus haut. Il existe en effet deux domaines où, après l'enfance, se joue la dynamique de construction de l'identité.

Le premier domaine est la construction de l'identité ou l'accomplissement de soi dans le champ érotique. La reconnaissance par l'autre passe ici par **l'amour**.

Le second domaine est la construction de l'identité où l'accomplissement de soi dans le champ social. La reconnaissance par l'autre passe ici par le **travail**.

Or l'expérience clinique montre que dans certaines phases de leur vie pour certains, pendant toute leur vie pour d'autres, la reconnaissance par l'autre dans le registre de l'amour est défailante. C'est alors essentiellement par le truchement de la reconnaissance du travail que l'identité est maintenue, voire accrue. De sorte qu'en fin de compte, beaucoup de sujets conservent leur équilibre psychique essentiellement grâce au rapport subjectif et social au travail.

3 - Centralité du travail et sous-emploi

En prenant appui sur la psychodynamique de la reconnaissance, on peut plus aisément comprendre pourquoi celles et ceux qui sont privés d'emploi ont des difficultés à maintenir leur équilibre psychique et somatique. Etre en chômage de longue durée, c'est être privé de la possibilité d'apporter une contribution à l'organisation du travail et, à travers elle, à la société. Faute de pouvoir apporter une contribution effective, il est impossible de bénéficier de la rétribution symbolique par la reconnaissance. Sans reconnaissance, le sujet risque de perdre sur les deux volets des gratifications dont le travail peut être le médiateur : dans le registre du jugement d'**utilité**, le sujet se trouve renvoyé à son inutilité et perd de ce fait "l'affiliation sociale" dont Robert Castel (1995) a fait l'analyse approfondie ; dans le registre du jugement de **beauté**, le sujet perd la possibilité de gagner l'appartenance à un collectif de travail, à une équipe ou à une communauté de métier. En d'autres termes il est renvoyé à la solitude.

Perdre la reconnaissance dans les deux registres de l'utilité et de la beauté a des conséquences qui ne se limitent pas toujours au manque à être dans le registre de l'identité. Se déclenchent à la suite, souvent, des logiques de mépris social (Renault E. - 2000).

L'identité, en d'autres termes, est gravement mise en difficulté par la privation d'emploi. Lorsque l'identité vacille, se profile le spectre de la décompensation psychopathologique : maladie mentale symptomatique, pathologies liées à l'alcoolisme, addictions, etc. (voir en annexe le texte d'Emmanuel Renault. Ce texte a été retenu malgré sa forme non académique. Il a l'avantage insigne de donner, à travers un témoignage fondé sur une expérience prolongée, une idée assez représentative de ces espaces urbains « intermédiaires » où tout travailleur social reconnaîtra des caractéristiques typiques des situations qu'il est amené à rencontrer dans l'exercice de son métier. Le fait est que les enquêtes scientifiques y sont difficiles. Elles ne sont pas impossibles mais elles supposent des méthodes et des moyens particuliers. On se reportera à ce qui est précisé dans la deuxième partie au chapitre I).

Il faut ici faire mention des processus qui s'interposent entre la mise en péril de l'identité et la décompensation avérée. A savoir que des **défenses** peuvent être développées, individuellement et collectivement, pour conjurer les effets délétères de la crise d'identité. Or il se trouve que la violence peut participer de ces défenses : nourri par la rancune contre ceux qui bénéficient des gratifications subjectives associées à l'emploi, le ressentiment s'exprime parfois dans la parole même des jeunes gens exclus du travail : "la haine". La violence est une des conséquences possibles de la privation de droit au travail et doit alors être comprise pour ce qu'elle est, c'est-à-dire essentiellement comme une défense ultime contre le risque de basculer dans la maladie mentale (qui est la conséquence sur l'organisation mentale de la haine privée d'exutoire). Il est à noter que la violence peut prendre place ici aussi bien dans une **stratégie de défense individuelle** que dans une **stratégie collective de défense** (vandalisme collectif, par exemple). Ces stratégies collectives, au demeurant, concernent surtout les jeunes gens ou les enfants, les adultes et les gens d'âge mûr étant plus souvent que les jeunes, incapables de conjurer la spirale de l'isolement et de la solitude (qui est incompatible avec la construction de stratégies collectives).

4 - Défaut de reconnaissance du travail et psychopathologie

Si l'épreuve du travail peut être une puissante médiation dans la construction de la santé, là encore il ne s'agit que d'une possibilité. Il existe de nombreuses situations de travail où la reconnaissance est difficile voire impossible à obtenir, là où pourtant elle serait attendue et justifiée. Le défaut de reconnaissance mine le sens subjectif de l'effort, et du zèle au travail. Or si, comme cela semble être le cas pour la plupart des individus ordinaires, l'identité est marquée d'une certaine incomplétude et d'une certaine fragilité, alors le défaut de reconnaissance ne suscite pas seulement de la frustration. Il génère la crainte de ne pas être à la hauteur, suivie du doute sur ses propres aptitudes et du doute sur soi-même. Le risque de dépression s'annonce. Les nouvelles formes de gestion font des épreuves d'évaluation individualisée des performances un tribunal de la reconnaissance.

Aussi convient-il d'insister sur le fait que si le rapport au travail peut jouer un rôle important dans la construction de la santé, le succès de cette dynamique dépend fondamentalement des conditions sociales de l'évaluation. C'est dire ici, et ce point paraît essentiel, que le pouvoir du travail de fonctionner comme médiateur de la santé est suspendu à la qualité du collectif de travail. La reconnaissance en effet passe par le jugement des supérieurs hiérarchiques et le jugement des pairs. La reconnaissance ne s'octroie que dans des conditions où se maintiennent et se renouvèlent des conditions sociales de confiance, de visibilité et de justice.

En conclusion, la psychodynamique de la reconnaissance relève d'abord de processus strictement individuels : le rapport subjectif à la résistance du réel est un rapport solipsiste ; le rapatriement de la reconnaissance du faire dans le registre de l'être est aussi du ressort strict du sujet singulier. Mais la reconnaissance, quant à elle, dépend fondamentalement de la qualité des relations de travail, c'est-à-dire de la façon dont les principes de justice sont respectés non seulement par le management mais à l'intérieur du collectif ou de l'équipe de travail.

En d'autres termes, **même si la centralité du travail vis-à-vis de la santé relève d'une dynamique individuelle, la construction de l'identité et de la santé mentale par le travail est fondamentalement tributaire de l'organisation collective du travailler ensemble**, c'est-à-dire de la coopération sur laquelle on reviendra plus loin.

De ces considérations sur les rapports entre santé et travail ou emploi, on retiendra surtout qu'il **n'y a pas de neutralité du travail vis-à-vis de la santé mentale**. Ou bien le travail s'inscrit comme médiateur dans la construction de l'identité et de la santé, ou bien il contribue à désorganiser l'identité voire à la détruire et il devient alors un facteur pathogène de grande puissance.

Que ce soit par le truchement du travail ou par celui de la privation de travail, la santé de tous les individus est tributaire des formes d'organisation du travail qui s'imposent dans la société. C'est pourquoi la commission tient à attirer l'attention sur le fait que l'emploi, d'abord, le travail et ses conditions ensuite, devraient intéresser directement ceux qui dans le pays ont la responsabilité de concevoir les politiques publiques en matière de santé de la population.

La commission souhaite également insister sur le fait que, si des contradictions existent inévitablement entre travail et santé, dans la mesure où le travail est le lieu d'un conflit de rationalités entre rationalité par rapport à l'efficacité de la production (rationalité instrumentale) et rationalité par rapport à l'accomplissement de soi et par rapport à la protection de soi (rationalité subjective), **ces contradictions n'ont pas de caractère antagonique**. Des compromis entre les deux rationalités sont possibles qui n'ont pas tous les mêmes incidences sur la santé de la population. Ces compromis sont toujours le résultat de délibérations et de décisions. Ils ne se forment pas par le truchement d'un processus mécanique. Insister sur les procédures formelles et informelles de construction de ces compromis entre travail et santé, c'est indiquer qu'il n'y a aucune fatalité dans le développement actuel des pathologies du travail et du chômage. Les compromis dépendent étroitement des politiques publiques et de la volonté collective de les faire évoluer dans un sens ou dans l'autre.

5 - La question spécifique de la violence entre travail-emploi et santé

a) Violence et entente

Est-il possible de dégager de la problématique générale des rapports entre santé et travail-emploi ce qui concerne spécifiquement la violence, sa genèse et ses formes cliniques ? Pathologies mentales et violence sont étroitement intriquées mais, compte tenu des choix qui ont été précisés au début de ce rapport, il est nécessaire de procéder à une analyse approfondie de ce qui distingue les deux.

La violence accompagne souvent la pathologie mentale, mais pas toujours, il s'en faut de beaucoup. Et il faut sans doute admettre aussi que certaines manifestations de violence ne relèvent pas en propre de la pathologie. Elles peuvent être aussi le fait de personnes qui ne souffrent pas de troubles mentaux, mais commettent des violences en toute conscience. Nombreux sont ceux qui considèrent que l'usage de la violence est non seulement légitime, mais qu'il est sinon une vertu, du moins une qualité indissociable du courage et de la virilité.

Le recours à la violence est une issue banale des conflits entre les personnes, en particulier dans les conflits de pouvoir, les conflits d'autorité, les conflits de rivalité et d'une façon plus générale dans les conflits d'intérêt dès lors que ceux-ci sont investis par des sentiments passionnels.

Or les investissements passionnels sont loin d'être rares. Ils sont même constitutifs de la psychopathologie de la vie quotidienne. Si l'on en réfère à la théorie psychanalytique, c'est du côté de la sexualité humaine que se trouveraient les ressorts psychologiques des passions et des vicissitudes qui conduisent à la violence. Par sexualité, il ne faut pas entendre ici ce qui ressortit en propre aux "instincts sexuels" c'est-à-dire à la reproduction. La sexualité est ici entendue au sens métapsychologique du terme, c'est-à-dire comme la recherche du plaisir sensuel qui s'éprouve quand croît l'excitation. Bien plus que les stimuli naturels de l'instinct sexuel, les fantasmes mobilisés par l'inconscient sont capables d'augmenter l'excitation et d'entretenir toutes sortes de sentiments passionnels qui n'existent pas dans le règne animal ailleurs que chez l'homme (Laplanche J. - 1997). D'où le pouvoir illimité des passions et de la violence chez l'être humain, qui repose sur le polymorphisme illimité de l'imagination et du fantasme. Le propre du sexuel humain est précisément d'avoir un tropisme orienté vers l'excès, vers le déchaînement, vers l'exaltation, jusques et y compris au risque de la violence et de la destruction. Le polymorphisme extraordinaire de la sexualité humaine aussi bien que le déchaînement de la violence meurtrière, même s'ils donnent au profane l'impression d'une explosion de sauvagerie, ne relèvent de rien moins que d'une régression à un supposé archaïsme instinctuel ou animal. La violence humaine peut tout aussi bien revêtir les aspects de la crise clastique

que l'organisation raffinée de multiples tortures infligées à l'autre ou à soi-même, qui ne s'observe pas dans le monde animal ni dans le monde sauvage. Le potentiel de violence et de passion ne prend des proportions aussi gigantesques que parce qu'il s'alimente, précisément, à ce que la sexualité **humaine** doit au fantasme et à l'artifice et non à l'instinct.

En soulignant que les passions humaines trouvent leur origine dans la sexualité humaine, on indique du même coup qu'elles sont mobilisables chez tous les gens ordinaires, y compris chez les enfants et les vieillards.

Indiquer que la violence est au bout des passions humaines, c'est admettre du même coup que la violence dans les conflits humains n'a rien d'exceptionnel ni d'extraordinaire. Elle est plutôt une banalité. Il faut même reconnaître que la violence est une conduite possible chez tous les êtres humains, qu'elle prenne la forme explosive de la crise de colère ou qu'elle se différencie dans les formes innombrables et raffinées du sadisme maîtrisé.

Ces remarques d'anthropologie psychanalytique sont indispensables pour introduire l'idée que la paix entre les humains est le fait d'une limitation volontaire de la sexualité et des passions.

Le travail étant la source des richesses, il est de ce fait un champ largement ouvert à toutes sortes de passions, de jeux de pouvoir et domination, de manipulations et de mauvais traitements. Mais, justement, le travail est aussi dans de nombreux cas un champ d'apprentissage du respect de la personne, de la formation de l'entraide et de la solidarité, voire de l'exercice de la démocratie.

Dans quelles conditions le travail devient-il médiateur de l'entente, dans quelles conditions devient-il catalyseur de la violence ?

Si le présent rapport était en mesure de donner à ces questions des réponses circonstanciées, il permettrait d'orienter la délibération sur l'action en matière d'organisation du travail et de l'emploi en vue de prévenir la violence.

PARTIE 2

LA VIOLENCE EN RAPPORT AVEC LE TRAVAIL ET L'EMPLOI

I - LA VIOLENCE COMME INSTRUMENT DU POUVOIR DANS LE MONDE DU TRAVAIL.

Tous les chercheurs oeuvrant dans les sciences du travail s'accordent sur le constat qu'en France, dans les milieux **ordinaires** du travail, l'usage de la violence, c'est-à-dire le fait de faire travailler quelqu'un contre son gré en usant de la force, est rare. C'est un point qui mérite d'être souligné. La violence stricto sensu comme instrument de l'exercice du pouvoir dans l'entreprise et les administrations est exceptionnelle. De ce fait les enquêtes qui annoncent des chiffres de 3,5 à 25 % de victimes de violence dans le travail doivent être interprétées en tenant compte du fait que ce qui est qualifié de violence exclut probablement tout ce qui ressortirait justement à l'exercice de la force sur des personnels, contre leur gré.

La violence comme instrument de l'exercice du pouvoir dans le travail est pratiquement absente en France. Même en prison, les travaux forcés ont été abolis. Ce n'était pas le cas au XIX^{ème} ni au début du XX^{ème} siècle. Ce n'est toujours pas le cas dans de nombreux pays du globe où la violence est couramment utilisée pour contraindre les enfants comme les adultes, à travailler.

Mais affirmer que la violence n'est pas utilisée comme instrument de pouvoir dans le monde du travail ordinaire ne signifie pas que la violence soit absente. Elle se rencontre dans les circonstances suivantes :

- a) la violence du harcèlement sexuel : la violence dans le harcèlement sexuel se retrouve dans de nombreux lieux de travail en France. Le harcèlement sexuel, toutefois, ne recourt pas constamment à la force. Il peut se limiter à des formes verbales d'insultes, d'insinuations, de grossièretés, de mépris, etc. L'usage de la force sur le corps des femmes est une pratique non exceptionnelle (voir le rapport de Marie Pezé en annexe), mais pas comme méthode réglée d'exercice du pouvoir dans l'entreprise. C'est plutôt l'exercice du pouvoir qui sert de moyen (de prétexte ou de couverture) au harcèlement sexuel. L'enquête publiée par E. Brown, D. Fougeyrollas-Schwebel, M. Jaspard, (2002), donne une description circonstanciée des facteurs favorisant l'emploi de la violence.
- b) La violence s'observe entre collègues dans les milieux professionnels fortement structurés par les références à la virilité. C'est le cas dans le bâtiment et les travaux publics et, d'une façon plus générale, dans les situations où le travail expose à des risques importants pour l'intégrité physique des travailleurs. On retrouve également l'exercice de violences contre de jeunes ouvriers ou employés pendant la période d'apprentissage. La violence alors est en général exercée par les anciens contre les jeunes. Les pratiques de bizutages violents doivent en être rapprochées. Elles persistent dans certains milieux professionnels, en particulier dans l'Armée, mais aussi dans certaines écoles d'ingénieurs et de techniciens. L'Armée, toutefois ne constitue pas un " milieu ordinaire de travail " et c'est l'un des lieux où la violence est parfois utilisée comme instrument de pouvoir par les supérieurs hiérarchiques.
- c) La violence est aussi utilisée comme instrument d'exercice du pouvoir dans les milieux non-ordinaires de travail que sont :
 - Le travail sexuel dans certains secteurs de la prostitution,
 - Le travail clandestin qui est certainement le lieu d'exercice le plus fréquent de la violence. Celle-ci repose sur la contrainte par corps dans la mesure où nombre de travailleurs clandestins ne disposent pas de la

liberté de déplacement et de circulation, et ne peuvent pas recourir à la justice de droit commun pour être protégés de toutes sortes de sévices y compris corporels (on retrouve de telles situations dans la restauration et l'hôtellerie, dans les emplois à domicile, dans la confection, dans le bâtiment et les travaux publics)

- La sous-traitance, en particulier la sous-traitance en cascade où, en fin de ligne, on retrouve le travail clandestin. Mais la sous-traitance est aussi le moyen de fournir des travailleurs pour les tâches dangereuses qui exposent soit à des accidents du travail, soit à des intoxications et des maladies professionnelles. Ainsi, même dans les entreprises à statut légal, la précarité de l'emploi est une condition qui est exploitée pour contraindre des salariés à s'exposer à des situations qui portent atteinte à leur corps. Les cas les plus fréquemment rapportés concernent les travailleurs immigrés ayant un statut de travailleur précaire qui sont exposés, **à leur insu**, à des tâches dont l'organisation contrevient au règlement de sécurité et au droit du travail. On trouve ici ce qui a justifié au chapitre de la définition de la violence, l'adjonction d'une formulation en complément de la définition principale de la violence : "faire violence c'est aussi agir délibérément sur quelqu'un ou le faire agir de sorte qu'il prenne, à son insu, des risques pour sa vie ou celle des autres". Lorsqu'il s'agit d'exposition à des produits toxiques ou à des radiations ionisantes, il arrive que les victimes ignorent une fois leur tâche achevée, qu'ils sont désormais porteurs d'une maladie évolutive parfois létale (ASMT - 1994).

Ces faits existent bel et bien en France et dans d'autres pays d'Europe (Walraff G. - 1985). L'identification des situations types, l'importance quantitative de ces délits est impossible à évaluer. Ce qui ne signifie pas pour autant qu'aucune action préventive ne puisse être organisée. Les branches et les secteurs d'activité où sévissent la sous-traitance en cascade et en bout de ligne au travail clandestin, sont connus (confection, entreprises de ménage et de nettoyage, restauration, hôtellerie, BTP, maintenance industrielle, travail sexuel, etc.).

Le travail clandestin est un terrain favorable à l'exercice de la violence et à ce titre il mérite des investigations spécifiques.

Mais il a aussi des conséquences sur le travail ordinaire, dans la mesure où il permet d'exercer sur les autres salariés en situation régulière, mais en contrat précaire, des pressions sur l'intensité et la durée de leur travail.

De surcroît on ne sait pas quelle est l'incidence du travail clandestin sur l'économie du travail dans son ensemble et sur les coûts des biens et services offerts à la population. Mais il est probable que son impact sur la baisse de certains prix n'est pas négligeable.

Des recherches dans le champ du travail clandestin mériteraient un **soutien spécifique** en vue d'investiguer la violence dans ces secteurs d'activité. Elles sont en effet particulièrement difficiles à mener en raison des obstacles rencontrés pour pouvoir pénétrer sur ces terrains. Mais elles ne sont pas impossibles. Des travaux importants sur le travail clandestin et sexuel ont été accomplis en France par le centre Cabiria (Françoise Guillemaut, 2002), par le laboratoire Simone-Sagesse de l'Université Toulouse Le Mirail (Welzer-Lang, Lilian Mathieu, Saloua Chaker), sur le travail dans les espaces intermédiaires (Roulleau-Berger - 1991).

Soutenir ces recherches passe par la formation de jeunes chercheurs auxquels ils conviendrait d'accorder un statut particulier avec des délais plus importants que les autres doctorants pour réaliser leur recherche. Un système de bourse de formation à la recherche sur les différentes formes du travail clandestin en France, piloté par un comité scientifique ad hoc serait vraisemblablement efficace, si l'on en juge par d'autres actions similaires menées autrefois pour structurer la recherche sur l'amélioration des conditions de travail (action RESACT-DGRST).

II - LA VIOLENCE SOCIALE ET SES INCIDENCES SUR LES ACTIVITÉS DE SERVICE.

Si les premières victimes à avoir, en France, bénéficié de la reconnaissance des conséquences psychopathologiques de la violence au titre de maladie professionnelle sont les salariés du système bancaire (victimes d'agression lors des hold-up), la liste des professions exposées ne cesse de croître : les personnels soignant des hôpitaux et des services d'urgence, les policiers, les travailleurs sociaux, les agents de transport en commun en relation avec les usagers, les personnels des plateaux clientèle des grandes entreprises, les personnels au contact du public à l'ANPE, à la sécurité sociale, aux allocations familiales, au trésor public, les enseignants des collèges dans les zones urbaines touchées par un fort taux de chômage, les caissières des supermarchés, les transporteurs de fonds, les chauffeurs de taxi, les serveurs de bar et agents de restauration, les agents de débit de carburants, les agents de la poste, les pharmaciens et les médecins dans les zones péri-urbaines, etc.

1 - Incidences du chômage sur la violence des adolescents et des jeunes gens

Au vu des enquêtes sociologiques aussi bien qu'épidémiologiques, il apparaît que les violences commises par les usagers, les clients ou les collégiens, s'observent surtout dans les zones frappées par une forte incidence du chômage et de la pauvreté. Le vandalisme des jeunes en bandes se retourne contre les objets et les biens qui symbolisent les modes de vie et de consommation des catégories sociales traditionnelles d'ouvriers et d'employés. Ces catégories sont aussi celles qui sont le plus touchées par le chômage.

Les conséquences néfastes du chômage sur la santé n'affectent pas que les salariés licenciés eux-mêmes. Le sort qui leur est fait, la spirale psychopathologique dans laquelle ils sont souvent emportés, ont sur le **développement psychologique des enfants** des conséquences lourdes. Le mépris social dont les parents sont victimes ruine aux yeux des enfants, tout le sens des efforts consentis par les parents pour travailler, gagner leur vie et pourvoir aux besoins de la famille. Au-delà, c'est tout l'éthos ouvrier qui s'effondre avec ses références normatives à l'endurance. Dans la génération des enfants, nombreux sont ceux qui se retournent contre celle des parents, contre les valeurs qui étaient celles de leur milieu et prennent en horreur tout ce qui représente ou symbolise le mode de vie et l'éthos ouvriers. Le vandalisme se concentre sur les mobylettes, les voitures, les cabines téléphoniques, les cages d'escaliers, les ascenseurs, les pancartes d'arrêt de bus et de train de banlieues, les affichages municipaux, etc.

La violence des jeunes gens est favorisée par le chômage dont ils sont victimes directement, mais dont ils subissent aussi les conséquences par le truchement du chômage des parents et des adultes. D'ores et déjà, de nombreux adolescents et jeunes gens dont les parents n'ont jamais connu d'emploi stable, se sont organisés mentalement et socialement pour pouvoir endurer cette condition, de telle façon que s'est formée, avec eux, une culture dépourvue de référence aux valeurs du travail et rétive à toute allusion au travail comme médiateur d'accomplissement de soi ou d'émancipation. Faute de pouvoir raisonnablement espérer trouver le chemin de l'emploi, ils ont plutôt forgé des stratégies collectives de défense, voire des idéologies défensives, qui impliquent diverses formes de dérision du travail, des risques du travail, de l'emploi et du salariat (Dunezat X. - 2001).

Pour les enfants de ces adultes coupés du monde du travail, la construction de la santé mentale passe par la recherche d'autres formes de reconnaissance, alternatives à la reconnaissance du travail.

Il existe dans la "ville-intervalle" des pratiques très diversifiées. Certaines s'organisent autour de la production artistique, en particulier de la musique et de la danse. Bien que contraintes à une condition de marginalité, ces productions individuelles et collectives passent par des formes parfois très exigeantes d'organisation du travail. Un certain nombre de groupes et d'individus parviennent par cette voie à rejoindre la monde ordinaire de la production et l'économie formelle du marché (C. Nicole-Drancourt C., Roulleau-Berger L. - 1995).

D'autres pratiques sociales se constituent qui reposent sur le refus manifeste et ostentatoire de tout travail organisé. Du larcin au coup par coup à l'intégration dans le trafic de stupéfiants, le racket organisé, le banditisme et le proxénétisme, ces pratiques entretiennent avec la violence des rapports étroits. En général les collectifs en cause sont structurés par des règles et des valeurs opposées à celles du travail, exaltant la possession d'argent rapidement

gagné, avec si nécessaire **recours à la force et la violence** en lieu et place du travail, et accordant une valeur cardinale à la virilité et aux signes extérieurs de la virilité (Rabinovitch G. -2001).

Le non-travail et la virilité comme valeurs, utilisent la force et la violence comme instrument de pouvoir sur les victimes, mais aussi sur les membres de la "bande", du "réseau", du "clan" ou de la "famille" (Bourgeois P , 2001)

Le chômage de longue durée, le chômage primaire prolongé et l'exclusion complète hors du monde du travail sont certainement ce qui, dans l'évolution des rapports sociaux dans la cité, est la principale source d'où émergent les usages variés de la violence. Et la pérennité de ces usages contribue certainement à former des cultures de la marginalité qui servent à un certain nombre de jeunes gens non seulement de référence, mais de **modèle** et de base à "l'imitation prestigieuse" (pour reprendre le terme de Marcel Mauss).

2 - Les cibles de la violence sociale

a) Les mouvances d'extrême droite

Dans les dernières décennies, pendant lesquelles les conduites violentes se sont développées comme conséquence de l'impossibilité d'accéder à l'emploi, on a assisté en France comme dans les autres pays d'Europe à la formation de groupements qui se donneraient pour vocation de récupérer, de coordonner et d'utiliser cette violence à des fins politiques. Cette "issue" organisée de la "haine" et sa transformation en violence politisée, sont le fait de certains milieux d'extrême droite qui prônent la violence collective comme moyen d'action dirigée contre certaines cibles : les clochards, les Gitans, les Juifs, les Arabes...

La renaissance itérative de ces groupes après leur dissolution ou leur interdiction est indissociable de la formation des masses de chômeurs, en particulier chez les jeunes, qui résulte des politiques en matière d'organisation du travail et de gestion de l'emploi.

b) La violence non-"organisée"

Une de ses formes a été évoquée à propos du vandalisme dans les zones péri-urbaines. La cible dans ce cas est constituée par les signes extérieurs symbolisant la condition ouvrière traditionnelle.

Cette violence, à laquelle on assiste le plus couramment de la part des jeunes gens exclus de l'emploi et du travail, n'est pas organisée méthodiquement. Ce qui ne veut pas dire qu'elle ne soit pas ritualisée. Les rituels collectifs de violence dans la jeunesse marginalisée sont mal connus et mériteraient des investigations scientifiques approfondies.

Parmi les rituels connus, certains sont très répandus. Ils sont alimentés par la haine qui répond au sentiment d'injustice et au mépris social dont les jeunes gens sont victimes. Il s'agit d'épreuves collectivement organisées de provocation vis-à-vis de la société ordinaire. Elles visent essentiellement les **services publics** et la **grande distribution**. Refus de payer les titres de transport par exemple, vols dans les magasins, affrontements verbaux sur les thèmes inlassablement repris de l'inégalité, de l'« antijeunisme », du racisme, de la discrimination, de l'injustice sociale. Ces affrontements verbaux peuvent à leur tour être le point de départ de rituels de résistance violente, à mains nues ou avec armes, contre les représentants de l'ordre. Sont tenus pour tels, en vertu d'un amalgame issu de "la haine", non seulement les forces de police, les sociétés de gardiennage et les polices privées spécialisées, ce qui est logique, mais aussi, ce qui l'est moins, le caissier du métro, le conducteur de bus ou de car, le contrôleur de titres de transport, l'enseignant du collège, la caissière du supermarché, l'infirmière des urgences, l'agent de la poste, etc. L'affrontement collectif est convoqué comme rituel de formation. Il constitue ainsi la voie habituelle pour s'approprier individuellement les savoir-faire dans l'usage ordinaire et quotidien de la fraude, du vol et de la force, et accéder ainsi à une certaine autonomie dans la sphère de la consommation. Il est important dans une perspective de connaissance mais aussi d'action, de remarquer que ces rituels sont mis en œuvre par des jeunes gens dès la phase de la pré-adolescence, en France, plus tôt encore dans d'autres pays. Ils prennent de ce fait aussi pour cibles les enseignants et les adultes intervenants dans les collèges et les services associés (par exemple les agents des transports collectifs routiers face auxquels les jeunes gens se retrouvent en nombre et en force).

c) La violence dans les collèges

Sous cet éclairage, on comprend mieux pourquoi les écoles et les collèges sont devenus un lieu d'affrontement privilégié. De fait les enseignants ont toujours dans leur fonction une part qui revient à l'exercice de la discipline. Ils sont donc tout naturellement les premières cibles des idéologies défensives dirigées contre les formes ordinaires de l'ordre social. Mais de surcroît l'enseignement ne tient son sens que de la promesse qu'il porte de donner non seulement accès à la connaissance mais aussi et surtout à l'emploi. Par rapport aux stratégies de défense des jeunes gens contre la souffrance liée au non-emploi chronique, les contenus d'enseignements et surtout ce qu'ils impliquent comme efforts et comme contraintes pour les élèves, symbolisent inévitablement tout ce qui est rejeté de la condition ouvrière ou de la condition d'employé. L'attaque ne porte pas que contre les enseignants mais contre l'apprentissage, l'effort, contre les contenus d'enseignements eux-mêmes, qui n'ont de sens que par rapport à la possibilité d'une intégration dans l'emploi et dans la société.

La violence dans les collèges prend son point de départ chez les enfants des parents privés chroniquement de travail. Mais elle désorganise l'ensemble du dispositif scolaire qui, en cherchant à s'adapter aux nouveaux objectifs que constitue la lutte préventive contre la violence (animation plus qu'enseignement), polarise l'ensemble des élèves sur la discipline, l'ordre, l'autorité, les formes extérieures du savoir-vivre et du respect.

La violence des jeunes gens appartenant aux couches sociales fortement atteintes par le chômage chronique, ne s'exerce pas seulement contre les adultes. C'est un point important : elle s'exerce aussi contre les autres élèves, ceux-là qui, en participant aux règles de fonctionnement de l'institution scolaire, remettent en cause sans le savoir la cohérence des stratégies collectives de défense des premiers. Les efforts des élèves qui jouent le jeu de l'école, symbolisent inévitablement le mode de vie et les valeurs de la condition salariale, tout comme les efforts des enseignants ou des personnels de services. Ils sont donc attaqués avec violence voire avec cruauté. De sorte que finalement tous les élèves sont pris dans la dynamique générée par l'usage de la violence.

On ne voit pas bien comment le surinvestissement par l'institution scolaire de l'autorité et de la discipline pourrait contrebalancer les forces qui poussent les jeunes gens à la violence. **Car l'origine de la violence n'est pas dans le manque d'autorité des adultes ni dans le laxisme éducatif.** Elle est, en la circonstance, dans le non-emploi des parents de ces jeunes gens qui participent à ces stratégies collectives de défense.

Faute de connaissance sur les enchaînements entre la perte de reconnaissance des parents via le travail et la violence de ces jeunes gens, le risque pour le clinicien est de rapporter ces conduites au manque d'autorité des parents. C'est loin d'être toujours le cas. Ce qui mobilise les jeunes générations d'enfants de chômeurs n'est pas toujours le laxisme des parents, il s'en faut de beaucoup. C'est le prestige du travail et de l'effort qu'il implique, la promesse de bonheur ou au moins d'émancipation par le travail, que la génération des parents ne parvient plus à soutenir, ce qui est tout autre chose qu'un supposé laxisme éducatif.

Les attaques verbales et physiques parfois, contre les personnels qui n'ont pas de fonction de police à proprement parler, posent des problèmes d'intelligibilité. Pourquoi s'attaquent-ils à ces petits personnels qui ne sont pas les responsables ni ceux qui tirent les profits des entreprises mais plutôt ceux sur le travail desquels se font les bénéfices qui reviennent à d'autres (aux actionnaires par exemple) et qui, à cet égard, sont plutôt du côté des exploités ?

Il y a à cela plusieurs raisons :

- Ces personnels de service sont des cibles faciles et disposent de peu de moyens de défense. Il est donc relativement aisé pour un adolescent ou un jeune adulte de faire sur eux la preuve de son courage, de sa force, de sa virilité et de son prestige dans l'arène dramaturgique de la marginalité.
- Ces personnels, quand bien même ils seraient exploités, exercent, de fait, des fonctions de maintien de l'ordre. Distincts des forces de l'ordre, ils contribuent tout de même à faire fonctionner un ordre qui, même lorsqu'il s'agit du service public soucieux d'égalité de traitement de tous les publics, usagers ou clients, est de fait organisé pour le plus grand nombre. Or, de ce plus grand nombre précisément, les jeunes marginalisés ne font pas partie. La rencontre quotidienne avec le service public réactive constamment le sentiment d'injustice de ceux dont les familles n'ont pas les moyens matériels suffisants pour leur assurer la jouissance de ces services. Les agents des

services publics sont pour cette raison, à la fois les plus proches de ces jeunes gens dans la société et ceux qui incarnent, auprès d'eux, la réalité de l'injustice sociale, fût-ce à leur insu.

- Ces "petits personnels" sont particulièrement représentatifs d'une culture et d'un système de valeurs qui ont succédé à la culture ouvrière traditionnelle et, à ce titre, ils sont tout particulièrement visés par la haine, le ressentiment et la révolte contre le mode de vie qui était déjà et demeure la cible du vandalisme.

Les couches sociales marginalisées de l'emploi sont au contact direct des petits personnels, non seulement dans le fonctionnement ou l'usage des activités de service (publiques et privées) mais par l'espace urbain d'habitation où ils se côtoient.

3 - Réactions à la violence

a Les réactions chez les personnels visés par la violence :

Le résultat de cet usage banalisé de la violence des jeunes gens privés d'emploi contre ceux qui s'efforcent, par le travail, de conserver une place et un rôle dans la société, génère chez ces derniers trois types de réactions :

- La peur de l'agression, y compris de l'agression verbale parce qu'il n'est pas possible de prévoir si l'agression va en rester au registre de la parole ou si elle va dégénérer en violence physique. De sorte que les agressions verbales sont très souvent perçues comme une menace de violence.
- L'ambivalence : un certain nombre d'agents des activités de service se sentent assez proches des jeunes gens privés d'emploi, parce que nombre d'entre eux ont connu ou connaissent encore la précarité de l'emploi, parce qu'ils subissent aussi l'humiliation, l'injustice, la non-reconnaissance et le mépris, parfois, dans l'exercice même de leur activité professionnelle, de la part de la hiérarchie ou de la direction de l'entreprise. On ne peut parler en cette occasion de solidarité, mais seulement d'indulgence à l'égard de jeunes dont la situation est jugée très difficile et peu enviable.
- La haine et le raidissement idéologique : certains employés de ces activités de service, ceux qui précisément sont les plus attachés aux valeurs de la culture du travail, tolèrent mal ces attaques dont ils sont la cible et nourrissent des sentiments d'hostilité contre ces conduites qui, au-delà des désagréments directement infligés par les injures, les provocations et la violence, sont effectivement reçues pour ce qu'elles sont ; à savoir : une attaque voire une rébellion des jeunes gens contre la condition d'employé, que, de leur côté, ils ont choisie ou acceptée et que les jeunes gens rejettent.

Parmi ceux qui ont peur et ceux qui éprouvent du ressentiment, il y a presque toujours un ferment de radicalisation idéologique. Se sentant insuffisamment ou pas protégés, ils rêvent d'un système répressif et punitif intransigeant, supposé capable d'enrayer les provocations et la violence.

Le raidissement idéologique prend en général la forme d'un système radicalisé et rationalisé centré par un **credo sécuritaire**.

Victimes de la violence et de la peur, ils le sont indubitablement. C'est ce qui favorise leur adhésion à des projets d'organisation d'auto-défense. C'est ainsi que les salariés d'une ligne d'autobus de la région parisienne, à la suite de violences subies par un agent de conduite, ont tous, en masse, abandonné leur syndicat respectif pour rejoindre une organisation proche d'un parti d'extrême-droite.

Ce risque de dérive qui conduit à gonfler les effectifs de l'électorat d'extrême-droite est patent. Il a l'inconvénient de contribuer à la stigmatisation des auteurs de troubles et à occulter que ces comportements de provocation et d'agression sont le résultat de la souffrance de ceux qui sont privés du droit d'accès à l'emploi. Il a, de surcroît, l'inconvénient de générer à son tour de nouvelles tendances à la violence en réaction à la violence subie.

Force est de reconnaître que les personnels des services publics et privés au contact de la clientèle sont en état de souffrance.

La haine contre les agresseurs est une réaction **défensive individuelle** contre la peur.

L'idéologie d'auto-défense et l'idéologie sécuritaire s'inscrivent, quant à elles, à l'intérieur de **stratégies collectives de défense** contre la souffrance et la peur.

Comme toutes les stratégies de défense, elles obscurcissent la possibilité de penser ce qui, dans la difficulté de leur travail, ressortit à l'organisation du travail et à la gestion.

Lorsque le risque d'agression est présent dans le travail ordinaire de ces personnels, il devient, de fait, partie intégrante de la tâche. Ces personnels sont alors contraints de chercher et d'inventer des savoir-faire nouveaux permettant de désamorcer autant que faire se peut les provocations et la violence des usagers. A ce niveau existe, il faut bien le reconnaître, une grande confusion dans les directions d'entreprises et de services.

b Les réactions de l'encadrement

Pour l'encadrement, la violence des usagers constitue aussi une difficulté pratique de taille. Comment concevoir des réponses adaptées à la violence ? Comment les formaliser ? Comment les transmettre ? A l'aide de quels types de formations ?

A ces questions, nombre de directions d'entreprise n'ont pas de réponse cohérente, et l'encadrement se trouve, tout comme les employés, face à une impasse. Si l'on veut reprendre cette question de façon plus technique, on dira que **la violence des usagers** constitue une des formes majeures, actuellement, du **réel du travail**, dans les activités de service. Le réel, c'est-à-dire ce qui se fait connaître à ceux qui travaillent (employés ou cadres) par sa résistance à la maîtrise. La violence apparaît comme une source incidentelle qui vient troubler ou désorganiser la conception des tâches de service et nuit à leur efficacité.

L'échec consubstantiel à l'expérience du réel est un vécu affectif pénible. A cette souffrance les **personnels d'encadrement** de certaines entreprises, réagissent en construisant à leur tour des stratégies collectives de défense qui leur permettent d'opposer un déni ou un désaveu collectif aux difficultés occasionnées dans le travail de leurs subordonnés par la violence des usagers. Ils sont alors partisans de dédramatiser la gravité et l'importance quantitative de la violence et ils rejettent la responsabilité des incidents sur l'incompétence des employés.

Dans le sillage de cette stratégie de défense, on retrouve souvent une psychologie spontanée péjorative de l'encadrement. Elle consiste en ceci que la violence ne relèverait pas du réel (c'est-à-dire de ce qui résiste à la maîtrise) du travail, mais d'une forme d'incompétence professionnelle qui trouverait son origine dans les défauts psychologiques des employés : "timoré, "châtré", angoissé, instable psychologique, impressionnable, mal assuré, "suggestionnable" etc. Les cadres qui donnent dans la psychologie spontanée péjorative se tournent généralement vers deux types de réponses :

- La sélection psychologique à l'embauche : écarter tous les sujets "émotifs" ne possédant pas suffisamment de self control. Et ce qui va avec, écarter ou licencier parmi les salariés ceux dont les personnalités seraient trop fragiles.
- Mettre en place des formations à la gestion du stress, ce dernier étant considéré comme ce qui, venant des employés, entretient ou déclenche la violence des usagers.

Face à ces stratégies de défense des cadres, les employés qui, eux, ont directement à faire avec la provocation et la violence, voient non reconnues et les difficultés concrètes (le réel), et leur souffrance (la peur), et leurs efforts parfois très importants pour ne pas se plaindre, pour persister à tenir leur poste et pour chercher des astuces susceptibles de conjurer la violence (l'intelligence et le zèle au travail).

Stratégies de défense de l'encadrement contre stratégies de défense des employés, on est dans une configuration connue sous le nom de "pathologie de la communication" qui se rencontre aussi dans d'autres situations de travail, y compris industrielles (Dejours C. - 1992).

Le résultat c'est le risque, du côté des employés, d'une radicalisation des stratégies de défense en idéologies défensives de métier dont l'idéologie de l'auto-défense et l'idéologie sécuritaire sont les formes concrètes les plus fréquemment rencontrées.

4 - Responsabilité de l'organisation du travail dans l'aggravation de la violence des usagers

Dans d'autres entreprises, l'encadrement et la direction s'efforcent de réfléchir à ce qu'implique, dans une activité de service, d'avoir à faire avec la violence des usagers. L'enjeu est ici d'une extrême importance et il est indispensable d'entrer quelque peu dans le détail.

De plus en plus nombreuses sont les demandes de formation formulées par les entreprises, les administrations, les services publics et privés, pour apprendre aux employés les conduites à tenir pour prévenir et désamorcer la violence des usagers. C'est en règle mettre la charrue avant les boeufs, car pour former les salariés, il faudrait qu'on possède au préalable, sur cette question, des savoir-faire formalisés. Ce qui n'est pas le cas. Résultat : de nombreuses officines proposent leurs services et leurs formations. Les sessions ainsi organisées servent, au mieux, d'alibi aux directions mais ne résolvent pas le problème et risquent plutôt de l'aggraver par la déception des employés qui est proportionnelle à l'authenticité de leurs attentes.

D'autres directions acceptent d'ouvrir l'entreprise à l'investigation, aux études, aux recherches et aux expérimentations en matière de prévention des conséquences psychologiques de la violence des usagers. Ce faisant elles prennent le risque d'ouvrir la boîte de Pandore dans la mesure où c'est l'occasion pour les employés d'exprimer leurs plaintes, sans qu'existent de solutions adaptées pour autant.

C'est pourtant à ce prix que certains résultats peuvent être obtenus qui ont un réel intérêt théorique et pratique. Se trouve en effet alors posée la question de l'analyse de l'activité de travail dans la prestation de service, ce qui permet de remonter jusqu'à l'organisation du travail elle-même.

On découvre souvent des incohérences dans l'organisation du travail qui jouent parfois un rôle important dans la genèse des violences des usagers. Par exemple, pour des raisons d'économie, on procède à des réductions d'effectifs dans un service public et on remplace les employés par des machines ou des distributeurs automatiques. C'est ignorer que ce faisant on demande aux usagers d'assumer des tâches d'auto-contrôle d'une part, de faire fonctionner des quantités de savoir-faire techniques pour pouvoir user des automates, d'autre part, de disposer enfin de moyens de paiement spéciaux, en particulier ceux qui évitent le recours à la monnaie. De ce fait on rend l'accès aux services encore plus sélectif, encore plus discriminatif et encore plus difficile aux usagers défavorisés. Dans de nombreux cas, les jeunes gens sans emploi ne peuvent user de cartes de crédit et ils se trouvent rejetés du système. Ce sont précisément ceux-là mêmes qui commettent provocations et violences. Ce type de choix organisationnel est donc un contresens. Les usagers les plus virulents s'en prennent aux distributeurs automatiques et, dans la logique du vandalisme dont il a été question précédemment, ces derniers sont souvent mis hors d'usage, ce qui finit par irriter même les usagers qui jusque-là restaient plutôt placides.

Le résultat de cette réduction d'effectif, c'est qu'il faut remplacer les employés chargés de l'accueil, de la distribution des billets, du contrôle, facilement identifiables par leur uniforme, par des vigiles ou par la police. Le bilan est contre productif vis-à-vis de la violence.

Autre exemple : les personnels au sol dans les aéroports sont dans certains sites fréquemment victimes d'agressions verbales et bientôt de violences physiques de la part des clients. L'analyse de l'organisation du travail montre que ces violences surviennent toujours en phase de surcharge de travail du personnel au sol. En remontant dans l'organisation du travail, on constate que la planification des vols avec le dispositif de HUB, crée des encombrements invraisemblables à certaines heures sur l'aéroport. De ce fait, certains clients manquent leurs correspondances. D'autres ne parviennent pas à embarquer alors que leur billet a été payé et leur place réservée. Dans le même temps, on accroît les offres publicitaires et les garanties de qualité de service qui, de fait, ne peuvent pas être tenues par les agents au sol. Enfin on pratique le "surbooking", de sorte que, de toute façon, on sait qu'il y aura des voyageurs non seulement lésés, mais victimes effectives de non-respect des engagements de l'entreprise. Que les clients en viennent à agresser les personnels au sol est une conséquence logique des choix en matière d'organisation du travail. (Flottes A., Rebeyrat JF. - 2001)

On retrouve dans quantité d'entreprises de service des incohérences organisationnelles de ce genre. Dans les agences de placement, à la sécurité sociale, aux allocations familiales, dans les hôpitaux, à la poste, à EDF-GDF, dans la maintenance de l'électro-ménager, etc.

Un exemple très circonstancié est donné par Lise Gagnard dans sa contribution qui figure en annexe où elle montre comment les critères racistes dans la sélection des candidats à l'emploi et à la formation, retentissent, via l'organisation du travail à l'ANPE, sur le déclenchement de la violence.

De ce chapitre difficile sur les violences dont sont victimes les personnels dans l'exercice de leurs fonctions professionnelles, nous retiendrons surtout deux éléments :

a) - si l'on veut éviter les dérives sécuritaires ou sécuritaristes de la société civile parce que précisément la violence fait partie de son instrumentation politique, alors il faut tenir compte de ce que nous enseigne la clinique de la violence dans le travail et dans l'emploi. Tenir compte de cet enseignement

- C'est d'abord reconnaître la centralité de l'emploi et du non-emploi dans la genèse de la violence sociale et de l'insécurité
- C'est ensuite reconnaître la souffrance qui précède et génère la violence. Cette souffrance est d'abord celle des populations qui n'ont pas l'espoir d'accéder à des emplois dignes de ce nom. Mais c'est aussi celle des personnels des entreprises de service qui sont les premières victimes de ces violences.
- C'est enfin reconnaître que des deux côtés, si la violence se développe, c'est toujours dans la logique de stratégies de défense contre la souffrance.

b) Si l'on veut éviter les dérives sécuritaires il faut, pour qu'une action soit rationnelle, qu'elle soit orientée vers le traitement **étiologique** des rapports entre emploi-travail, violence et santé, et non vers le traitement symptomatique de la violence, par la répression.

- Si l'on veut agir rationnellement en faveur de la limitation, voire de la prévention, de la violence des usagers, il faut accepter de procéder à une analyse critique de l'organisation du travail dans les services. On sait que dans nos sociétés le gisement principal d'emplois se situe précisément dans les activités de service. Mais compte tenu de l'évolution du spectre social des populations visées par ces services, compte tenu de l'évolution de la société tout entière sous l'effet de la transformation en profondeur de la répartition des emplois entre secteurs d'activités, compte tenu des mutations des méthodes d'organisation du travail et de gestion, il est nécessaire, en retour, de revoir la conception même et la théorie de la relation de service dans ce nouveau contexte. Cela suppose un investissement massif de recherche-action dans le domaine des activités de service, non pas sur la question de leur rentabilité, mais sur la question de leur **conception**. Faute de quoi, les activités de service elles-mêmes risquent de contribuer à **aggraver les tensions sociales** et la violence avec en fin de compte une aggravation des conséquences de la violence sur la santé des personnels employés dans les activités de service.

III - LA VIOLENCE COMME CONSÉQUENCE DES RAPPORTS DE TRAVAIL

Nous nous écartons ici un peu de la question de l'**emploi** pour revenir à celle du **travail**.

Nous avons précisé au début de la deuxième partie que sauf dans le travail clandestin, la violence ne fait pas partie de l'arsenal d'**exercice du pouvoir** dans le travail **ordinaire**. La violence pourtant est effectivement présente dans le monde du travail ordinaire. Toutefois elle ne se présente pas comme un **instrument** du pouvoir dans l'entreprise, mais plutôt comme une **conséquence** possible des rapports sociaux de travail et de la domination. En d'autres termes, le pouvoir exercé **sans violence** peut pourtant **générer la violence** chez les sujets qui sont soumis à ce pouvoir. On parlera alors de la violence comme **conséquence des rapports sociaux de travail**.

Du point de vue théorique il est important de donner ici une précision. Qu'un pouvoir ou une conduite quelconque provoque ou déclenche la violence chez l'autre n'implique nullement que ce pouvoir ou cette conduite soient eux-mêmes violents.

Pour illustrer cette remarque, nous pouvons nous appuyer sur un exemple banal. Deux hommes boivent au comptoir d'un bar. La conversation devient aigre entre les deux hommes. L'un d'eux jette à l'autre l'énoncé suivant : "Fils de pute". L'autre explose de colère et avec un couteau blesse sérieusement le premier. L'agressivité du premier ne peut en aucun cas être qualifiée de violence. Il n'y est pas question d'agir sur l'autre ou de faire agir l'autre contre son gré par la force. Il n'y a pas même de menace de le faire. Le premier des protagonistes a seulement proféré une **injure**. Le second en revanche use de la force, des coups et d'une arme. La violence est indiscutablement de son fait. Que l'injure soit le prétexte de la réaction violente ne permet pas de la qualifier de violente. Que l'injure ait été ressentie ou vécue comme une violence, c'est fort possible. Mais il est nécessaire ici de tenir compte de l'écart entre violence et vécu subjectif de violence. Car il est aussi des paroles proférées par un sujet qui déclenchent la violence de l'autre, sans que le premier ait même eu la moindre intention d'agresser le premier. A l'inverse, si l'un des protagonistes connaît les points de vulnérabilité psycho-affective de l'autre, il peut décider de s'en servir pour atteindre agressivement l'autre. Il n'empêche qu'il n'a pas commis pour autant de violence. Si l'autre réagit par la colère, ou froidement, à distance, par une vengeance mûrement réfléchie, c'est bien lui qui est l'agent de la violence, pas le premier. En situation de travail ordinaire existe aussi toute une gamme de modalités d'exercice du pouvoir via l'organisation du travail et le management qui aboutissent à la violence, comme "conséquence" d'un échange inégal.

1 - La violence "coutumière"

Nous reprenons ici le terme introduit par B. Jolivet.

Avant d'examiner la violence comme conséquence, on s'arrêtera sur le problème particulier de la violence banalisée. Des cas dans lesquels la violence est banalisée, il a déjà été question. Ce sont les situations de travail impliquant des risques importants d'atteinte à l'intégrité corporelle : bâtiment et travaux publics, industrie chimique, armée, etc. où se constituent des stratégies collectives de défense contre la peur. Dans ces milieux de travail, les stratégies collectives de défense impliquent l'ensemble de la collectivité de travail. Elles sont centrées par des références constantes au courage viril et intègrent dans les signes ostentatoires de la virilité, la capacité d'endurer la souffrance, voire la violence, et la capacité d'infliger la souffrance voire la violence à autrui. En raison du caractère collectif de ces stratégies de défense, la violence n'est pas dénoncée, elle est considérée comme banale, sinon normale et de ce fait elle est euphémisée.

Il convient ici de faire une remarque sur la dimension paradoxale de la violence dans ces situations. Les stratégies collectives de défense viriles ont été largement décrites, aussi bien chez les ouvriers que chez les soldats et chez les cadres. Mais ces conduites violentes ont ceci de paradoxal qu'elles s'intègrent dans des stratégies **de défense**. C'est-à-dire qu'elles prennent place dans les stratégies souvent assez sophistiquées qui ont précisément pour vocation, comme toute défense, de contribuer à la **protection** psychique des sujets contre la souffrance engendrée par les contraintes de travail. Et surtout d'outiller ces travailleurs pour qu'ils soient psychiquement en état de continuer à travailler, à affronter les risques du travail et à assumer leurs tâches dans le procès de production. De

sorte qu'à la limite on peut, dans ces cas, considérer que la violence est utilisée en faveur de la construction ou de la protection de la santé mentale des travailleurs en cause. Qu'il faille consentir une perte d'intégrité du côté de la santé physique pour gagner en force du côté de la santé mentale et maintenir la pérennité du travail soumis à risque, c'est certain. Il y a même parfois des situations qui tournent au drame. Elles ont été plusieurs fois mentionnées (il s'agit d'épreuves organisées collectivement où chacun doit démontrer aux autres, à tour de rôle, son courage, son endurance, sa bravoure, et son audace. Ces manifestations collectives impliquent parfois de véritables cruautés collectives et engendrent aussi quelquefois des accidents). Lorsqu'elle s'intègre dans des stratégies collectives de défense, la violence ne saurait être combattue ou prévenue de la même façon que dans les cas où elle n'a aucun tropisme protecteur. Nous ne pouvons pas examiner ici les techniques de prévention de ces conduites dangereuses, mais elles ont été étudiées et expérimentées en France dans la prévention des accidents dans le BTP (Cru D. - 1983) et au Brésil, dans la prévention des conduites violentes pathologiques, liées à la consommation d'alcool dans le travail (Karam H. -).

Si ces conduites violentes sont intégrées aux situations de travail dangereuses, au point parfois de devenir une sorte de culture professionnelle (chez les marins pêcheurs et les dockers par exemple (Castellain JP. - 1989 ; Dejours C., Burlot A. - 1985), elles posent en revanche de sérieux problèmes hors-travail. En effet, la violence dont il est ici question est intégrée à une stratégie défensive. Une stratégie défensive n'est pas une superstructure psychologique contingente. Sa mise en place implique un gauchissement de toute l'économie psychique qui se met en congruence avec ladite stratégie défensive. Ceci, cliniquement, signifie que la violence, au départ convoquée pour faire fonctionner une stratégie de défense contre la peur au travail, se trouve presque inévitablement exportée **en dehors du travail**. Le fonctionnement psychique acquis pour le travail ne se dépose pas à la sortie de l'atelier ou du chantier avec le bleu de travail ou le casque. L'ouvrier qui donne dans la violence virile est souvent violent jusque dans son espace domestique. Si la stratégie défensive virile implique la consommation de boissons alcoolisées par exemple, le travailleur est aussi alcoolique en dehors de son travail.

Ainsi s'éclaire l'un des problèmes les plus méconnus soulevés par les rapports entre violence, travail et santé. La violence dont usent les travailleurs dans les situations impliquant des risques d'accidents protège psychologiquement ces derniers. Mais cette même violence a des effets désastreux, hors-travail, sur l'espace privé, sur les compagnes, épouses ou conjointes, et sur les enfants. On doit bien conclure dans ces cas, qui sont fréquents, que **la pérennité de la santé mentale** de ceux qui souffrent de situations de travail générant la peur et s'en défendent par la violence virile, est souvent maintenue au prix de **la dégradation de la santé mentale (et parfois physique) des proches, en particulier des enfants**, dont le développement psychique est gravement affecté par la violence parentale.

Aussi convient-il de souligner que dans ces cas, comme dans d'autres bien différents d'ailleurs, les effets délétères des contraintes de travail se traduisent bien davantage par la pathologie de la génération suivante que par celle des adultes qui maintiennent à un prix psychique fort, leur "force de travail". Cette situation peut légitimement être rapprochée de celle qui a été évoquée à propos des travailleurs victimes de licenciements dont il a été question plus haut. C'est la génération des enfants qui, là aussi, fait de la violence un usage beaucoup plus important que la génération des parents souffrant de la relégation hors de l'emploi.

2 - Inégalité, iniquité, et genèse de la violence dans le travail

Les actes de violence dans le monde du travail, perpétrés par les salariés sur leurs lieux de travail, sont rapportés en France depuis quelques années, mais la fréquence de leur occurrence est inconnue parce que ces actes font souvent l'objet d'une stratégie efficace de dissimulation. Ils sont toujours, dans les cas qui ont été portés à notre connaissance, la réaction paroxystique d'un ou de plusieurs salariés. Se considérant comme victimes d'une situation d'injustice qui, faute d'être résolue convenablement perdure longtemps et devient intolérable, ils finissent par céder au passage à l'acte, au sens strict qu'a ce terme en clinique.

Ces situations nécessitent une analyse assez nuancée. Pourquoi ? Parce que l'injustice dans le monde du travail est une banalité. Elle est presque inhérente aux rapports sociaux de travail et à la domination. Or l'injustice ne provoque qu'exceptionnellement la violence. Ce sont des situations très particulières qui, seules, génèrent des réactions violentes.

L'**injustice** doit d'abord être située par rapport à l'**inégalité**. Le monde du travail place, de fait, les agents dans des situations très inégales vis-à-vis de la pénibilité de la tâche, vis-à-vis des risques pour la santé, vis-à-vis de la reconnaissance, vis-à-vis du prestige, vis-à-vis du statut, vis-à-vis du salaire, vis-à-vis des avantages en nature, vis-à-vis des fonctions, vis-à-vis de la servitude et de la domination.

L'inégalité, même si elle peut ou doit légitimement être combattue, est toutefois une donnée de la réalité du monde ordinaire et elle est, dans l'ensemble, non seulement reconnue mais assez bien tolérée sinon admise, comme l'ont très justement montré certains auteurs (Veyne P. - 1987).

L'inégalité de condition entre les salaires dans une organisation est, dans bien des cas, injustifiable. Cela n'implique pas la violence pour autant. Pourquoi ? Parce que dans les situations ordinaires les salariés admettent l'injustice, non comme bonne, mais comme un état de fait sur lequel on n'a pas de prise. L'inégalité est acceptée à la mesure de la capacité à reconnaître la réalité d'un rapport de force.

Cela étant, à l'intérieur d'un cadre donné et de repères stables sur l'inégalité des conditions et des attributions de chacun dans une organisation, les agents sont toutefois mus par des **attentes** "proportionnées" à la connaissance de ce cadre et de ces références. Attentes de reconnaissance par exemple, dont il a été question à plusieurs reprises dans les chapitres précédents : attente de rétribution, de progression d'indice ou de carrière, de prime ou de sanction, de réponses à des questions ou à des critiques vis-à-vis de l'organisation, de solutions ou d'aides techniques face à certaines difficultés gênant le travail, de formation ou d'information sur le procès de travail, etc...

Ainsi s'esquissent des attentes qui acquièrent par le truchement des us et coutumes de chaque milieu professionnel une légitimité implicite. Ces **attentes** sont très en deçà d'un objectif d'**égalité** des conditions. Elles désignent un objectif plus modeste : l'**équité**, c'est-à-dire la rétribution proportionnelle à ce qu'on est fondé à attendre d'autrui dans un contexte professionnel donné ("conception d'une justice naturelle qui n'est pas inspirée par les règles du droit en vigueur" dictionnaire Robert, sens n° 2).

La violence comme réaction paroxystique à l'injustice ne se déclenche que lorsqu'une situation faite à un agent ou à un groupe d'agents n'est pas équitable et lorsque, faute de trouver une solution négociée, le litige ou la contestation s'enkyste et fait monter la tension entre les parties en conflit. Or ces situations où les conflits ne se règlent pas de façon équitable sont elles aussi, il faut bien le reconnaître, fréquentes sinon banales dans le monde du travail. L'émergence de la violence signe donc **quelque chose de plus** que l'iniquité, tout en relevant bien de ce cadre.

L'inégalité est tolérable, l'injustice est tolérable et l'iniquité peut être tolérable, mais à une condition tout de même c'est que les autres, les collègues, les pairs surtout qui ne sont pas directement concernés par le litige en cause, reconnaissent avec celui ou ceux qui subissent une décision ou un jugement non équitable, qu'il est (ou qu'ils sont) bien **victime(s)** d'une injustice.

C'est, dans tous les cas rapportés de violence face à l'iniquité dans le travail, lorsque la communauté manifeste de l'**indifférence**, que la réaction à l'injustice peut dégénérer en violence.

Plusieurs types de situations de ce genre ont été rapportés. Il peut s'agir d'un groupe d'ouvriers qui, l'exaspération étant à son comble, vont tenter de saboter une installation nucléaire en découplant la centrale du réseau de distribution, ce qui pouvait provoquer, ils le savaient pertinemment, un accident nucléaire majeur. Dans ce cas c'est une escouade de syndicalistes — violence contre violence — qui, manu militari, ont physiquement empêché le sabotage au prix d'un affrontement physique dur. Une autre fois, ce sont deux équipes de techniciens hautement qualifiés qui s'affrontent physiquement sur un désaccord grave concernant la sécurité du chantier.

Une autre fois c'est un technicien isolé qui sabote trois tranches d'une centrale nucléaire qu'il met en panne successivement.

Dans un autre cas, c'est un agent de service de sécurité d'un site industriel qui prend en otage les cadres dirigeants et les tient en joue sous la menace d'une arme à feu pendant une demi-journée.

Une autre fois ce sont des menaces de mort, suivies de sabotages de véhicules de service et de voitures personnelles de supérieurs hiérarchiques occasionnant des risques d'accidents mortels.

Ce qui dans l'analyse de tous ces cas doit être souligné, c'est que la violence, comme conséquence de dysfonctionnements dans l'organisation du travail, ne survient que lorsqu'en plus de l'injustice et de l'iniquité en cause, le milieu social du travail est si gravement dégradé que la tolérance à l'injustice confine à la résignation voire à l'indifférence au malheur et à la tourmente de l'autre auxquelles plus rien ne semble pouvoir s'opposer. Dans tous les cas cités, on retrouve ce caractère commun. A ce point que la violence comme dimension émergente dans le

travail, peut toujours être, après-coup, identifiée comme un **symptôme** de la déstructuration en profondeur du vivre ensemble qui l'a, de loin, précédé.

En retour, on comprendra, et ce point mérite d'être mis en exergue, que la violence (qui est rappelons-le une réaction passionnelle banale) se produit rarement sur les lieux de travail, en dépit des iniquités fréquentes, parce que dans la communauté de travail, les collègues interviennent constamment, quotidiennement pour désamorcer cette menace de violence qui, sans cela exploserait fréquemment.

La prévention de la violence en milieu de travail est, au quotidien, assurée par les membres de la collectivité elle-même et non seulement par les efforts de la direction pour assurer une gestion équitable des ressources humaines.

3 – Les conséquences de la violence sur la santé des victimes

Les conséquences sur la santé des victimes sont assez bien connues. Elles consistent dans les différentes formes de troubles psychologiques post-traumatiques, lesquels n'ont aucune proportionnalité avec la gravité des lésions physiques, ni avec la violence des moyens utilisés par l'agression. Ainsi a-t-on décrit il y a quelques années des agressions perpétrées par des employés contre les membres de l'encadrement. Réaction compulsive à un litige resté longtemps sans solution, l'agression consistait à saisir le cadre (souvent une femme) par le col et à le secouer vivement et longuement. L'impact psychologique à chaque fois était important, alors même que la matérialité de l'agression était, somme toute, peu de chose. Les investigations cliniques montrent que l'importance du traumatisme psychique était en rapport avec la dégradation en profondeur du vivre ensemble, l'incident apparaissant comme une véritable rupture dans les conventions sociales du milieu. La peur s'installe durablement chez les cadres à la suite de l'agression. Pourquoi ? Parce que les cadres qui, sur différents sites ont été la cible des agressions, n'étaient pas identifiés comme les plus odieux et ne manifestaient pas de propension particulière à l'autoritarisme.

Sentir, pour ces cadres, que la cible de l'agression dont ils sont l'objet n'est pas seulement leur personne, mais plutôt à travers eux, un management devenu insupportable qui a perdu sa légitimité, son autorité et sa crédibilité, c'est faire tout à coup l'expérience qu'un jeu de force hostile est en train de se déchaîner et risque au passage de s'en prendre à leur personne et à leur corps, sans qu'ils puissent prévoir, prévenir, contenir ou maîtriser le processus en cours.

4 – Violence et santé des auteurs de la violence

(Tentative de suicide et suicide)

Cette question est insuffisamment étudiée. Dans la plupart des cas portés à notre connaissance, les conduites de violence, sabotage ou destruction, lorsqu'elles sont le fait de personnes agissant seules, se produisent dans un contexte de décompensation psychopathologique : délire sub-aiguë, confusion mentale, raptus, ivresse aiguë, etc. Ces conduites, donc, témoignent d'un processus pathogène évolutif qui, à la suite, impose un temps d'hospitalisation en milieu spécialisé.

L'issue de loin la plus préoccupante de ce genre de crise est le geste suicidaire. Dans plusieurs cas, quelques jours après les événements ont été commises des tentatives de suicide. D'après les quelques cas seulement qui ont pu faire l'objet d'une investigation clinique approfondie, il semble que les tentatives de suicide et les suicides réussis sur les lieux de travail, dont on sait qu'ils augmentent en fréquence (plusieurs centaines de suicides sur les lieux de travail chaque année en France, Gournay M. et coll - 2004), se situent dans l'enchaînement qui a été retracé dans ce chapitre : injustice, absence de réaction de solidarité de la collectivité de travail, réaction violente qui s'achève par un retournement de la violence contre la personne propre.

Dans certains cas, l'étape de la violence contre les supérieurs hiérarchiques ou les collègues est supprimée et c'est dans le geste suicidaire que se concrétise la réaction violente. Avec une différence toutefois : alors que la violence tournée contre les supérieurs ou les collègues prend souvent la forme d'une réaction compulsive, peu ou pas

préméditée, la violence retournée contre soi prend plutôt la forme d'une conduite dûment préparée. Il n'est pas rare dans ces cas que la victime laisse des documents explicitant son ressentiment, son geste et sa signification. Doit-on tenir toutes les tentatives de suicide et tous les suicides sur les lieux de travail pour des équivalents de la violence comme conséquences des rapports sociaux de travail ? Il est difficile d'être assertorique étant donné le faible nombre d'investigations cliniques exhaustives publiées à ce jour. Mais pour des raisons qui relèvent surtout de la démarche pragmatique en clinique, on aura intérêt à répondre à la question positivement, par principe. L'acte suicidaire commis sur le lieu de travail est de toute évidence un message adressé à la collectivité de travail. Le suicide doit être tenu a priori pour un équivalent de la violence comme conséquence des rapports sociaux de travail, jusqu'à ce que la preuve d'une autre étiopathogénie puisse y être opposée de façon argumentée et crédible (Dejours C. -2005).

5 - Problèmes pratiques posés par la violence comme conséquence des rapports sociaux de travail

Ces considérations sur la violence hétéro et auto agressive comme conséquence des rapports sociaux de travail, posent en retour des problèmes pratiques fort préoccupants pour les praticiens, qu'il s'agisse des médecins du travail, des consultants extérieurs appelés par les entreprises ou des praticiens exerçant la médecine hors de l'entreprise.

En quoi consistent ces problèmes ? La violence comme conséquence est une conduite qui témoigne de la dégradation du vivre ensemble dans l'entreprise (rapports sociaux de travail) et ne surgit que lorsque la dégradation est déjà avancée (absence de solidarité).

Pour les médecins traitants ayant en charge les auteurs de violences, il est très difficile, voire impossible dans l'état actuel de leur formation, de reconstituer le chemin causal (au sens qu'a ce terme en épistémologie de la santé) (Fagot-Largeault A. - 1986) – l'étiologie sociale – des conduites en cause ; d'une part parce qu'ils ne sont pas formés à la psychopathologie du travail et parce qu'ils n'ont pas de connaissances en sociologie des rapports sociaux de travail, d'autre part parce qu'ils ne connaissent pas le monde de l'entreprise et son évolution récente. Apparaissent alors des conflits d'interprétation sur lesdites conduites violentes qui, compte tenu des connaissances limitées à l'ordre individuel et familial de ces praticiens (exercice privé ou exercice hospitalier), sont généralement rapportées à une étiologie psycho-familiale, alors même que pour les praticiens d'entreprise (médecins du travail, psychologues du travail) l'étiologie est plutôt rapportée à la dégradation des rapports sociaux de travail. Du point de vue pratique, pour les premiers, la conduite à tenir est fondée sur les principes de la psychopathologie générale et vise un traitement individualisé et décontextualisé. Pour les seconds (médecins du travail) la conduite à tenir doit s'efforcer de porter sur le milieu de travail pathogène.

Au-delà de ce conflit d'interprétation, la conduite à tenir face à la violence et au suicide en direction de l'entreprise, du management et de l'organisation du travail, non seulement n'est pas formalisée mais s'avère pleine d'embûches. Principalement en raison de la dégradation déjà avancée des rapports sociaux de travail dont la violence est le témoin tardif. Dans de nombreux cas, aucune investigation et aucune action n'est menée dans l'après-coup de l'incident. Tout se passe comme si une conspiration du silence s'abattait sur les lieux du drame.

Il faut y insister, cette abstention est néfaste : non seulement elle ne permet pas de remonter aux causes qui, de ce fait, ne peuvent être traitées, mais elle aggrave encore les risques de dégradation des rapports sociaux en plombant l'espace de délibération du poids d'un imaginaire malfaisant où l'accablement rivalise avec la peur — non injustifiée au demeurant — que d'autres incidents surviennent.

C'est ainsi que dans plusieurs cas rapportés un suicide est, peu de temps plus tard, suivi par un puis par deux autres suicides, qui reproduisent presque à l'identique les données du premier drame de la série (on y reviendra dans la IVème partie, chapitre III).

PARTIE 3

CONDITIONS FAVORISANT LE DÉCLENCHEMENT ET LA CONJURATION DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

I - LES CONDITIONS FAVORISANT LE DÉCLENCHEMENT DE LA VIOLENCE DANS LE TRAVAIL

Dans ce chapitre il s'agit d'examiner plus précisément ce qui dans l'évolution des rapports sociaux de travail, en particulier dans les dernières années, contribue à accroître les risques de violence. L'investigation suggère que les conditions favorisant la violence sont liées à des choix et décisions en matière d'organisation du travail.

1 - la réduction des effectifs

Les "dégraissages" d'effectifs favorisent l'augmentation des tensions dans les rapports de travail par plusieurs effets qui peuvent s'accumuler.

La réduction d'effectifs se traduit en général par une réorganisation du travail et une nouvelle répartition des tâches. Pour des raisons évidentes, la charge de travail de ceux qui restent augmente. Les difficultés à faire face aux contraintes se traduisent par l'augmentation des conflits entre agents du fait que l'allocation des moyens devient un enjeu de marchandage et de concurrence entre services, entre équipes, et entre membres du personnel. Faute des conditions, rarement réunies, qui permettraient de reconnaître la responsabilité de la nouvelle organisation du travail dans les difficultés rencontrées, les agents ont souvent tendance à s'accuser les uns les autres d'insuffisance, d'incompétence et plus généralement d'occasionner une gêne à l'accomplissement du travail. Souvent, l'accroissement de la charge de travail fait monter entre les travailleurs, acrimonie, accusations, insultes, méfiance, etc. Cette "psychologisation" des contraintes organisationnelles est délétère et fait naître non seulement le ressentiment mais, au-delà, la rancune et la haine, autant de conditions favorisant la violence.

Les effets de la réduction d'effectifs ne se limitent pas à la dégradation du vivre ensemble dans le travail. Ils consistent aussi dans la mise à pied de salariés, dans des conditions et selon des modalités qui sont loin d'être toujours équitables. Les licenciés viennent gonfler les effectifs des chômeurs avec tout le cortège de risques psychopathologiques dont il a été question au chapitre consacré plus haut aux incidences de la privation de travail sur la violence sociale.

2 - Les "réformes de structure", les restructurations et les "concentrations"

L'impact psychologique des restructurations de l'organisation du travail à l'occasion des fusions-acquisitions, ou des changements de direction, des mutations dans les styles où les modes de management ou de gestion des ressources humaines, est considérable.

Il convient de distinguer au moins deux cas de figures :

- Dans le premier, il s'agit d'une restructuration à l'intérieur d'une même entreprise qui s'ajuste à l'évolution du marché. Cette restructuration, comme toutes les transformations importantes, fait surgir beaucoup de difficultés

du côté de la direction de l'entreprise et de l'encadrement, car il faut faire changer les références communes, faire évoluer les conduites, les comportements, les attitudes des salariés, d'une part ; car une fois décidée la réforme, il faut la rendre effective à une cadence soutenue, d'autre part. De sorte que la réforme de structure se fait souvent avec une certaine brutalité, dans un climat d'urgence : les hésitations, les allers et retours, les rectifications d'orientation, les changements d'affectation, etc... provoquent des sentiments d'exaspération et d'injustice. Ils déstructurent surtout les collectifs et désorganisent la coopération, ce qui aboutit une fois de plus à une augmentation de la charge de travail.

Comme le montre de façon particulièrement détaillée le cas présenté par Marie Grenier-Pezé à la commission, l'ensemble du processus qui conduit de la restructuration de l'organisation du travail (dans une chaîne de préparation de repas, le remplacement de la chaîne chaude par une chaîne froide) jusqu'à l'apparition de violences, peut-être retracé dans son détail. Dans ce cas qui figure en annexe du présent rapport, on pourra se rendre compte de la façon dont la déstabilisation de la coopération, du collectif de travail et des règles du vivre ensemble, aboutissent en quelque temps à l'isolement, puis à la persécution des femmes d'origine étrangère qui se trouvent placées au bout de la chaîne de travail. Pendant ce temps, les tensions qui montent entre les agents, notamment parmi la maîtrise et les cadres, en raison de la surcharge de travail occasionnée par les nouvelles normes de qualité et l'accroissement des objectifs de production, conduisent à l'installation progressive d'un harcèlement sexuel qui se solde par des viols, des décompensations somatiques et des désordres pour la santé de nombreux agents de l'entreprise.

S'il convient de prendre connaissance du détail de cette analyse, c'est parce qu'elle montre qu'il ne s'agit pas là d'un enchaînement particulièrement malheureux qui aurait, par malchance, "mal tourné". Au contraire, l'analyse de Marie Grenier-Pezé montre de façon convaincante que l'organisation du travail engage, de facto, non seulement dans cette entreprise particulière mais dans toute entreprise, administration, service ou institution, des enjeux majeurs vis-à-vis du vivre ensemble, des rapports sociaux de travail, de la violence ou de l'entente, et de la santé.

Ignorer les enjeux psychologiques et sociaux de l'organisation du travail, c'est-à-dire ce qu'elle engage vis-à-vis de la structuration-déstructuration du monde social d'une part, de la santé d'autre part, constitue une faute. Sans doute faut-il y insister pour que l'ignorance cesse de servir de paravent à la gestion inconséquente des restructurations et de leurs répercussions sur la santé des salariés.

- Dans le second cas de figure, il s'agit d'une restructuration consécutive à une fusion-acquisition. Les difficultés, en termes de travail, occasionnées par les changements sont beaucoup plus importantes qu'on ne pourrait le croire. La fusion-acquisition consiste pourtant à maintenir les activités existantes et à les coordonner à un niveau organisationnel plus élevé. C'est faire peu de cas de ce qui se passe concrètement dans les directions des entreprises fusionnantes. Avant même l'annonce officielle de la fusion, commence la lutte de concurrence entre membres des personnels de direction pour déterminer qui restera et qui partira. En jouant une équipe, voire une personne, contre une autre, les dirigeants mobilisent en fait de multiples ressources matérielles, humaines et symboliques. Une équipe ou une personne qui reste, cela peut signifier aussi une certaine culture d'entreprise, un certain style de management, un certain nombre d'options technologiques et gestionnaires, qui sont convoquées comme instrument de marquage des territoires et des zones d'influence respectives.

Les différences ne sont pas de détail ni anecdotiques. Bientôt, c'est l'ensemble des rapports sociaux de travail qui est pris en otage, jusque dans les niveaux les plus subalternes des deux entreprises. Les rumeurs courent avec parfois des jeux complexes d'informations, de rétention d'informations et de désinformation qui déstructurent sérieusement les bases du vivre ensemble et ont tendance à individualiser les agents, à casser les solidarités, et à générer appréhension et méfiance entre les salariés.

3 - La flexibilité

C'est le terme par lequel on désigne la flexibilité des salariés vis-à-vis de l'emploi, des statuts, des places, des fonctions. (Gollac M., Volkoff S. - 2001) La flexibilité renvoie à la malléabilité du personnel vis-à-vis des fluctuations,

des besoins de main d'œuvre des employeurs. De nombreuses études ont été consacrées à l'analyse des conséquences psychologiques et sociales de la flexibilisation. L'étude consacrée par R. Sennett (1998) récapitule les inconvénients psychologiques sous le nom de "corruption du caractère".

4 -La pression exercée par l'évaluation individualisée des performances

L'évaluation

Premièrement, l'évaluation individualisée des performances a été rendue possible par le contrôle informatisé de l'activité qui permet le suivi individualisé de chaque opérateur, de ses gestes et de ses modes opératoires. Il faut souligner que ce contrôle n'est pas passif, mais suppose la collaboration de l'agent qui doit périodiquement ou constamment saisir des données sur son activité dans le terminal ou l'ordinateur. L'auto-contrôle en est la forme achevée.

L'évaluation individualisée lorsqu'elle est couplée à des contrats d'objectifs ou à une gestion par objectifs, lorsqu'elle est rassemblée en centre de résultats ou encore en centre de profits, conduit à la mise en concurrence généralisée entre agents, voire entre services dans une même entreprise, entre filiales, entre succursales, entre ateliers, etc. Cette concurrence, lorsqu'elle est associée à la menace de licenciement conduit à une transformation en profondeur des rapports du travail. L'individualisation dérive alors vers le chacun pour soi, la concurrence va jusqu'aux conduites déloyales entre collègues, la méfiance s'installe entre les agents. Ceci s'observe très bien chez les employés, les ouvriers et les techniciens, mais cela s'observe aussi chez les cadres, y compris les cadres dirigeants qui sont contraints de se surveiller constamment les uns les autres pour ne pas se laisser distancer et risquer ainsi de perdre le pouvoir dont ils disposent, bien sûr, mais aussi leur sécurité d'emploi.

Le résultat final de l'évaluation et des dispositifs connexes est principalement la déstructuration en profondeur de la confiance, du vivre ensemble et de la solidarité. Et au-delà, vient l'abrasion des ressources défensives contre les effets pathogènes de la souffrance et des contraintes de travail. L'isolation et la méfiance s'installent et ouvrent la voie à ce qu'on appelle les pathologies de la solitude, qui semblent être un des dénominateurs communs des nouvelles pathologies.

Ensuite, les évaluations peuvent être utilisées comme moyens de pression et génèrent donc des risques importants de surcharge de travail, avec dans leur sillage tout le cortège des pathologies de surcharge que j'ai évoquées auparavant. Les évaluations en question, évaluations individualisées des performances, sont au demeurant critiquables parce qu'elles sont arbitraires. L'évaluation quantitative et objective du travail, en effet, ne peut être que prétexte à l'arbitraire parce qu'il est facile de montrer que l'essentiel du travail n'est pas évaluable objectivement et quantitativement. Il s'ensuit inévitablement des sentiments confus d'injustice qui ont aussi leur part dans l'apparition des décompensations, notamment à forme de syndromes dépressifs et de syndromes de persécution.

La qualité totale :

A côté de l'évaluation la qualité totale peut être identifiée comme source ou cause de l'aggravation des pathologies mentales au travail. On peut montrer par de multiples approches aussi bien psychologiques qu'ergonomiques ou sociologiques, que la qualité totale est impossible.

Il y a en effet un décalage irréductible entre les prévisions, la planification des méthodes et les prescriptions d'un côté, le travail effectif ou concret de l'autre. Contrairement à ce que prétendent de nombreuses doctrines, il n'y a jamais de production parfaite dans le travail, pas plus dans les secteurs industriel ou agricole que dans les secteurs financier ou commercial.

En imposant la qualité totale, on génère inévitablement une course aux infractions, aux tricheries, voire aux fraudes. Car il faut bien satisfaire aux contrôles et aux audits pour obtenir une certification. Annoncer la qualité totale, non pas comme un objectif, mais comme une contrainte, génère toute une série d'effets pervers qui peuvent avoir des incidences désastreuses. Ces tricheries nécessaires et inévitables générées par la qualité totale ont, en effet, un coût psychique énorme, non seulement en termes d'augmentation de la charge de travail, mais aussi en termes de

problèmes psychologiques. La contrainte à mentir, à frauder, à tricher avec les contrôles met beaucoup d'agents en porte-à-faux avec leur métier, avec leur éthique professionnelle et avec leur éthique personnelle.

Il en résulte une souffrance psychique qui est en cause dans les syndromes de désorientation, de confusion, de perte de confiance en soi et de perte de confiance dans les autres, dans les crises d'identité et dans les dépressions pouvant aller jusqu'au suicide notamment lorsqu'un agent se voit entraîné malgré lui à participer à des pratiques que moralement il réprouve.

L'analyse clinique des causes d'accroissement de la pathologie mentale au travail renvoie en définitive à des causes organisationnelles. Aux principes du Scientific Management avec ses méthodes de surveillance, de contrôle et d'encadrement, s'est bel et bien substitué jusque sur les chaînes de montage un nouveau dispositif qui, lorsqu'il associe les deux principes de l'évaluation individualisée des performances et de la qualité totale, engendre des pathologies de surcharge et des pathologies nouvelles.

Un point de précision nécessaire dont il n'a pas encore été question et que n'explique pas cette analyse, c'est l'augmentation des pathologies post-traumatiques et des pathologies de la peur. Une partie des violences dont sont victimes les agents dans l'exercice de leur profession vient pourtant aussi des contrats d'objectifs et de l'évaluation des performances, lorsqu'elles conduisent les agents à gruger les usagers ou les clients pour faire du chiffre. Une plainte émerge dans beaucoup d'entreprises, dans les banques ou dans les services au public où, pour faire du chiffre, on doit finalement gruger, tromper le client ou l'usager. Ceci génère en retour des violences du public contre les agents. Une partie, donc, des pathologies post-traumatiques résulte bien, aussi, de l'évaluation et de la qualité totale.

L'augmentation de ces pathologies de la peur n'est qu'indirectement liée à ces nouvelles formes d'organisation du travail. Comment ? En permettant d'organiser la flexibilité et de maintenir la pression de la précarisation. Les nouvelles formes de gestion sont très exigeantes et très difficiles à supporter. De surcroît elles créent des difficultés d'adaptation redoutables pour celles et ceux qui tentent de sortir du chômage. Nombreux sont ceux qui redoutent, dans le cas où ils seraient embauchés, de ne pas pouvoir tenir le coup. Ils deviennent envieux et agressifs à l'égard de ceux qui ont un emploi et se montrent capables de faire face aux contraintes qui lui sont associées. Le chômage et les effets en retour des nouvelles formes d'organisation du travail et de gestion sur la précarisation de l'emploi font monter la violence sociale et de la délinquance. En fin de compte ce sont encore l'évaluation individualisée et la qualité totale qui, en marginalisant des masses de jeunes, sont cause de l'augmentation des pathologies de la peur et des pathologies post-traumatiques chez ceux qui travaillent.

5 - Le travail clandestin

Le travail clandestin constitue en général un facteur de risques pour le développement non seulement de la violence comme dimension émergente des rapports sociaux de travail, mais comme instrument d'exercice du pouvoir et de la domination. C'est un facteur de risque majeur en ceci que la clandestinité comme zone de non droit rend quasiment impossible une régulation et un contrôle de la violence. Cette question a déjà été évoquée précédemment.

6 - Conclusion

En conclusion de ce chapitre, nous voudrions insister sur deux points:

a) La réduction des effectifs, les restructurations, la flexibilité, l'évaluation des performances et la qualité totale, le travail clandestin, ne sont pas toujours, par essence, voués à générer la violence et ses conséquences désastreuses sur la santé des agents et, par un effet de cascade, sur celle de la génération des enfants. Ces questions de gestion des rapports entre contraintes de production, nature de l'activité et santé des agents, sont présentes de tout temps dans les entreprises. Il y a toutefois différentes manières de procéder à ces réajustements dans la gestion des ressources humaines et l'organisation du travail. Depuis le "tournant néo-libéral", tous les praticiens de la santé s'accordent à reconnaître que les problèmes de psychopathologie du travail, incluant les pathologies de surcharge,

ne cessent d'augmenter, jusques et y compris les maladies professionnelles et les accidents du travail affectant au premier chef la santé du corps, plus encore que la santé mentale (Gollac M., Volkoff S. - 2001).

Le point le plus important, au plan théorique, c'est que dans toutes les analyses et dans les orientations de l'action, **on ne doit pas dissocier deux dimensions avec d'un côté les rapports sociaux de travail, de l'autre le procès de travail**. On ne devrait pas traiter de l'une des dimensions sans traiter aussi de l'autre. Il serait erroné de diviser les tâches des experts ou des spécialistes entre d'un côté **la partie sociale** du travail qui relèverait de l'intervention de sociologues consultants-praticiens, d'observatoires sociaux ou de services de ressources humaines d'un côté et de l'autre **la partie productive** qui relèverait de l'ingénierie des méthodes, de la conception ou des sciences de l'ingénieur.

L'évolution des rapports sociaux de travail ne dépend pas que d'une option managériale ou pratique surplombant le travail concret. L'évolution des rapports sociaux de travail est inévitablement incluse dans toute conception, transformation ou restructuration de **l'organisation matérielle du travail et des activités**. Cela a été particulièrement démontré par la sociologie de la division sociale et sexuelle du travail (Hirata H., Kergoat D. - 1988). Qu'on le reconnaisse ou non, l'organisation **technique** du travail est toujours en même temps une organisation **sociale** des rapports entre ceux qui travaillent (Shaiken H. - 1984).

Depuis une vingtaine d'années la tendance a été de dissocier les deux dimensions et de traiter les questions de ressources humaines comme totalité, sans analyse conséquente de ce que cela implique du point de vue de l'activité, de la charge de travail, de la coopération. C'est une erreur théorique qui se double malheureusement de conséquences lourdes pour la santé. La violence est souvent une conséquence indirecte de cette conception erronée et de son application. Il n'y a pourtant pas de fatalité dans l'accroissement de la violence. Il faut toutefois, pour la prévenir, se doter des instruments théoriques adéquats.

b) La réduction des effectifs, les restructurations, la flexibilité, , l'évaluation des performances, la qualité totale, le travail clandestin, s'ils ont des incidences majeures sur le développement de la violence au travail, agissent tous par le même mécanisme : en déstructurant la solidarité, en **désorganisant la coopération**, et en **sapant les bases du vivre ensemble** qui sont le ressort principal de la prévention ordinaire de la violence au travail.

II - LES CONDITIONS FAVORISANT LA CONJURATION DE LA VIOLENCE DANS LE TRAVAIL

Au risque de lasser le lecteur, on dira une fois encore qu'en assurant les conditions propices à un compromis convenable entre les humains et le travail, le dirigeant politique dote la cité du moyen le plus puissant de conjurer la violence sociale.

L'expression "compromis convenable" n'aurait aucune validité si l'on ne pouvait en préciser les caractéristiques. Nous avons vu au chapitre d'introduction comment le travail peut prendre place dans la structuration de l'identité et, grâce à cette dernière, dans la construction et la maintenance de la santé mentale. C'est en tant qu'il peut être médiateur de santé mentale, que le travail constitue un moyen de conjurer la violence comme expression de la souffrance et de la pathologie.

1 - La responsabilité politique

La réalisation d'un compromis convenable entre l'humain et le travail ne relève pas de la responsabilité du dirigeant politique. La responsabilité de ce dernier concerne la conception et la maintenance des "conditions de possibilité" d'un compromis convenable entre l'humain et le travail, grâce en particulier à la loi.

En effet, à supposer que ces conditions de possibilité soient satisfaites, il n'est pas certain que le compromis convenable soit obtenu, car la mise en place de ce compromis relève de la responsabilité de l'employeur qui détient le pouvoir sur l'organisation du travail d'une part ; de la responsabilité des travailleurs qui, possédant l'expérience du travail, se doivent de la faire connaître et de la rendre intelligible pour négocier des compromis, d'autre part.

La responsabilité propre aux dirigeants **politiques** porte sur deux points principalement :

- La politique de l'emploi
- La législation du travail

a) **La politique de l'emploi**, lorsqu'elle traite le chômage par des dispositifs d'assistance, de pension ou d'allocation, n'apporte pas de réponse au problème de la violence sociale. Les allocations traitent les problèmes de la subsistance et de la pauvreté, mais génèrent en même temps le clivage de la population avec des conflits d'intérêt et dans leur sillage le mépris social et l'humiliation, pour les assistés, dont on sait qu'elles sont un ferment de violence (voir Deuxième partie).

Le plein emploi, à l'inverse, est globalement une condition plus favorable à la formation d'un compromis convenable entre santé et travail. Mais il n'entraîne pas mécaniquement ce compromis, qui, pour une bonne part, dépend de la volonté des acteurs eux-mêmes (employeurs ou commanditaires et travailleurs). Le plein emploi est favorable à la formation de compromis convenables si et seulement si l'**organisation** du travail intègre dans ses objectifs la recherche de ces compromis.

b) **La législation du travail**. Ce qui est ici visé ne concerne pas le contenu ni l'esprit du droit du travail. Que des progrès, des ajustements, voire des remaniements plus amples du droit du travail soient nécessaires, c'est effectivement un objet de discussion sur lequel nous reviendrons au chapitre du traitement de la violence dans le travail (quatrième partie). Mais au préalable il faut insister sur la question que posent les infractions et les violations du droit du travail. En ce qui concerne la violence, les manquements, la désinvolture, le mépris du droit sont délétères.

Ils sont producteurs de violence de deux façons principalement :

- Les violations du droit du travail prennent souvent la forme de manquements aux réglementations de sécurité et de sûreté. En engageant, de facto, l'intégrité physique des travailleurs (accidents du travail, maladies professionnelles, intoxications aiguës, etc.) la violation du droit est en soi une violence, stricto sensu. Nous avons déjà envisagé plus haut les problèmes soulevés par la sous-traitance, en particulier la sous-traitance en cascade,

le travail précaire et le travail clandestin qui, allant parfois de pair, sont des niches particulièrement touchées par les violations du droit du travail.

- Les infractions et les violations du droit, lorsqu'elles ne prennent pas cette forme particulière d'atteinte directe à l'intégrité corporelle, même si elles ne mettent pas directement en cause la sécurité des corps au travail, génèrent le ressentiment, non seulement chez les victimes mais chez les témoins. Du ressentiment à la violence, la distance est parfois courte. Il s'agit alors de violences indirectes, c'est-à-dire de violences réactionnelles qui ont été analysées au chapitre de la violence comme conséquence dans le monde du travail (deuxième partie – chapitre III).

La législation du travail implique ici la responsabilité du dirigeant politique en ce qui concerne la volonté et les moyens mis en œuvre pour **faire respecter la loi** (même si le respect de la loi ne dépend pas exclusivement du pouvoir politique). Le contrôle et les sanctions venus d'en haut, en effet, sont insuffisants. La reconnaissance par les acteurs et leur volonté explicite de respecter le droit conditionnent son effectivité.

2 - Les conditions de la coopération et l'espace de discussion

La possibilité de bâtir des compromis convenables entre santé et travail et de conjurer ainsi la violence dans le travail d'abord, dans la cité ensuite, est suspendue à des orientations précises en matière d'organisation du travail. Nous avons, à plusieurs reprises, rencontré les questions soulevées par l'effritement des solidarités dans le monde du travail. Le pouvoir de prévenir la violence, le travail ne le tient pas que de la formation de la solidarité, si par ce terme on entend l'union et l'entraide face à l'adversité, mais aussi de la coopération.

La **coopération** n'est jamais une donnée naturelle. Elle ne peut être obtenue par le seul fait d'une prescription, celle qui prend la forme concrète de la **coordination**. La coordination relève de l'ordre de travailler ensemble. Elle repose sur la division des tâches, des prérogatives et des responsabilités. L'organisation du travail consiste d'abord en une division du travail. Mais si les agents respectaient scrupuleusement les prescriptions et les domaines de responsabilité, il n'y aurait aucun travail collectif. Il en va du rapport entre coordination (travail prescrit) et coopération (travail effectif) comme du rapport entre tâche et activité qui a été évoqué dans la première partie. C'est de la volonté propre des agents que relève l'invention des moyens de la coopération.

En amont du travail collectif, le rapport tâche/activité implique la mobilisation de l'ingéniosité, c'est-à-dire de l'intelligence de chaque sujet confronté au réel du travail. De chaque sujet cela exige inévitablement qu'il découvre son propre chemin, invente ses propres ficelles, trucs et astuces, pour faire face à la résistance de la matière et des outils. L'ajustement entre tâche et activité, les astuces du travail, impliquent souvent des infractions aux prescriptions. C'est une raison importante (mais pas la seule) de la dissimulation des trouvailles et des astuces. L'intelligence au travail se déploie au moins dans une certaine discrétion, parfois dans le secret, au pire dans la clandestinité. On comprend que si chaque sujet fait preuve de zèle, le résultat risque d'être un puissant effet de divergence entre les modes opératoires avec force conflits entre agents sur la manière de travailler.

La coopération suppose que le secret soit dépassé et qu'au contraire, un effort important soit fait par tous pour **rendre visibles** ces coups de main et ces astuces. A supposer que tous ces modes opératoires soient rendus visibles et intelligibles aux autres, apparaissent inévitablement des contradictions et des incompatibilités. Travailler ensemble, cela suppose qu'on puisse savoir comment chacun travaille et qu'on puisse débattre des avantages et des inconvénients de chaque mode opératoire pour la coopération. Conserver certains modes opératoires, en récuser d'autres, cela peut conduire à une stabilisation d'un mode de travail commun, qu'on obtient par **consensus** dans le meilleur des cas, par **arbitrage** et consentement de tous quand le consensus n'est pas possible.

Les accords ainsi obtenus peuvent acquérir le statut d'usage collectif et avoir valeur normative. **D'accord normatif** en accord normatif peuvent progressivement se constituer des **règles de travail**. Plusieurs règles de travail stabilisées deviennent des règles de métier. La formation de ces règles de travail permet à la fois la pratique d'une coopération et la constitution d'un collectif, au sens strict. Un **collectif** est un ensemble d'agents unis par un consensus sur les règles de travail. Sans règle, il ne s'agit pas d'un collectif de travail mais d'un groupe (ou à plus grande échelle d'une foule).

L'analyse plus approfondie de la formation des règles de travail et des collectifs montrerait qu'il faut accorder une place importante à plusieurs chaînons intermédiaires supplémentaires :

- **La confiance** entre les agents est une condition sine qua non de dépassement du secret. La confiance repose sur des conditions éthiques qui ne peuvent qu'être indiquées ici mais qui constituent une des difficultés principales de la coopération.
- **La délibération** est un temps nécessaire pour la confrontation contradictoire des points de vue et repose sur la capacité et la volonté de chacun de s'impliquer dans la discussion.
- **Rendre visibles** ses coups de main et ses savoir-faire, c'est aussi montrer ses maladresses, ses faiblesses.
- Mais la délibération ne devient effective que si, conjointement à l'explicitation et la mise en visibilité de ses modes opératoires, chacun trouve aussi l'espace et les conditions pour défendre son point de vue, pour le **justifier**. Il est facile de montrer que dans cet exercice difficile, entrent en ligne de compte non seulement les arguments techniques, mais aussi les arguments éthiques sur le juste et l'injuste, le bien et le mal, sur les avantages et les inconvénients en fonction de toute une série de variables : âge, sexe, formation, ancienneté, antécédents médicaux et chirurgicaux, taille, force physique, etc. De sorte que les arguments de la délibération ne sont jamais strictement techniques, ils sont mâtinés de considérations relatives à la santé, la morale, les valeurs, les traditions, etc. En d'autres termes il ne s'agit pas d'arguments mais d'**opinions**.
- **"L'espace de délibération collective"** est donc nécessairement un espace où doivent pouvoir s'exposer des opinions. Un tel espace de délibération est de ce fait structuré comme l'espace public. Dans le cadre de l'entreprise, il est convenu de donner à cet espace la qualification "d'espace de discussion" ou "d'espace de délibération" structuré comme l'espace public.
- **Le renoncement** est une autre difficulté de la construction des accords car il faut, pour qu'on s'accorde sur un usage, qu'un ou plusieurs autres, renoncent ou acceptent de minorer leur originalité ou leur ingéniosité pour laisser de la place aux autres.
- L'ensemble de cette activité de construction d'accords et de règles de travail sur laquelle repose la coopération constitue ce qu'on convient de caractériser par le terme **"d'activité déontique"**.

L'activité déontique est ce grâce à quoi se constitue la coopération. Elle ne peut aboutir que si elle est alimentée par le désir de s'entendre. La délibération collective orientée vers l'entente est le moyen par lequel se constitue effectivement un collectif, une équipe, une communauté d'appartenance. Son ressort principal est l'espace de discussion ou espace de délibération, qui conditionne, en fin de compte, la formation entre les sujets de liens de solidarité technique et de coopération. Les règles de travail qui font référence sont aussi une forme d'organisation du respect de chacun, pour autant qu'il respecte les accords et honore de ce fait son appartenance au collectif.

Bien que ramassée ici de façon trop schématique, on peut comprendre que **l'activité déontique soit précisément ce grâce à quoi la violence est remplacée par la formation de règles**. Ces règles de travail se révèlent pour ce qu'elles sont : elles ne sont jamais exclusivement des règles techniques, elles sont aussi des règles qui organisent le vivre ensemble.

C'est par le truchement de l'activité déontique sur laquelle elle repose, que la coopération est sans doute le moyen à la fois le plus ordinaire et le plus puissant de prévention de la violence en milieu de travail. D'autres études montrent que plus les agents sont impliqués dans l'espace de discussion sur l'organisation du travail, plus ils sont actifs en dehors du travail dans la vie collective, associative et politique dans la cité. L'espace de discussion interne à l'organisation du travail se révèle ainsi comme un lieu d'apprentissage très efficace de l'écoute, de la parole et de l'exercice de la démocratie. C'est là que se trouve le relais entre travail et cité. Mieux l'organisation du travail permet l'activité déontique, mieux elle participe à la prévention de la violence dans la cité.

En contrepartie de l'implication dans l'espace de discussion, chacun peut apporter une contribution à l'organisation du travail et à la coopération, et en retour attendre la reconnaissance et bénéficier de la convivialité dans le travail.

Dans le monde du travail, l'activité déontique permet aussi que chacun soit jugé par les autres (reconnaissance) sur son travail et son rapport avec les règles de travail et non sur sa personne. Sur le faire et non sur l'être. Grâce à l'activité déontique, il devient possible à des agents qui pourraient avoir des conflits de personnalité ou de valeurs suffisamment graves pour générer de la violence, de travailler et de vivre ensemble, pour autant que chacun respecte les règles de travail ou les règles de l'art, qui sont aussi un savoir-vivre. C'est en cela que le travail peut

catalyser l'entente et conjurer la violence. Ou, pour le dire autrement, ce qui permet de prévenir la violence, c'est fondamentalement la discussion, la parole, l'écoute et l'agir communicationnel. La violence est l'une des manifestations majeures de pathologie de la communication. Dès lors que les voies de l'intercompréhension médiatisée par la parole sont fermées, la violence n'est pas loin.

3 - La responsabilité des dirigeants d'entreprises

La qualité de l'espace de discussion dépend foncièrement des choix en matière d'organisation du travail et de conception des rapports entre travail, organisation du travail et gouvernement de l'entreprise.

Reconnaître l'intérêt de l'activité déontique et de l'espace de délibération n'est pas le fait de toutes les directions d'entreprises, d'administrations et de services. **Cela suppose d'admettre que travailler ce n'est pas seulement produire, c'est aussi vivre ensemble.** Cela suppose d'admettre que les critères d'efficacité, de productivité et de rentabilité sont insuffisants pour diriger rationnellement une entreprise.

Insistons sur ce point. La prévention de la violence dans l'entreprise ne passe pas par une "humanisation" de l'entreprise, ni par une forme ou une autre de sympathie ou de compassion. Elle passe par le respect de la dimension éthique irréductible de l'organisation du travail et de la coopération. La psychologie, aussi subtile soit-elle, ne saurait remplacer l'activité déontique dans la prévention de la violence. Les bons sentiments non plus. Au contraire, l'activité déontique suppose de faire **une place à part entière aux conflits d'opinion** ; et à la résolution de ces conflits, soit par consensus soit par compromis rationnel (cf Nicolas Frize dans l'annexe donnée à la fin du rapport).

L'expérience rapportée par Nicolas Frize dans les prisons est, à cet égard, exemplaire. Dans un milieu où beaucoup de forces convergent pour faire éclater la violence, aussi bien entre détenus qu'entre détenus et surveillants, Nicolas Frize montre que par le truchement de l'organisation du travail, il est possible de recréer et du vivre ensemble et de l'efficacité productive. Cette expérimentation sociale qui prend son point de départ dans une situation particulièrement difficile, son succès, sa permanence sur une longue durée confirment que les principes qu'il a élaborés dans l'atelier de la centrale de Châteauroux sont a fortiori utilisables dans les situations de travail ordinaire. C'est à ces principes et ces conditions qu'il faut accorder une attention particulière. Cela suppose que la direction de l'entreprise, du service ou de l'administration, assume la responsabilité de la maintenance de l'espace de délibération. Que ce soit directement le dirigeant de l'entreprise, ou que ce soit par le truchement de divers échelons de la hiérarchie ou de l'encadrement, il est nécessaire que l'autorité de la direction soit engagée dans la maintenance de l'espace de délibération et la tolérance aux confrontations et conflits d'opinion.

Il s'agit ici d'options spécifiques en matière de gouvernement d'entreprise, qui passent non seulement par des décisions, mais par une formation intellectuelle spécifique des dirigeants en matière d'organisation du **travail** et pas seulement par une formation en gestion ou en direction des ressources humaines.

L'activité déontique ne se déploie que dans le langage de l'activité de travail et par référence au travail réel.

Il est important d'y insister, l'apport de l'organisation du travail et de la coopération au développement du vivre ensemble et à la conjuration de la violence, n'est pas de l'ordre de l'utopie. La réussite dépend exclusivement de décisions et d'un engagement de l'autorité.

L'autorité en cause ne ressortit pas au seul statut du dirigeant. L'autorité a constamment besoin de confirmation, de reconduction et d'augmentation. L'autorité s'accroît par le bas. Ce sont les subordonnés qui confirment l'autorité, l'accroissent ou la ruinent. L'autorité est le fait d'une coopération verticale. Les subordonnés savent en général reconnaître l'autorité qui les aide à travailler, celle qui favorise la coopération en procédant aux arbitrages lorsque les conflits ou litiges ne peuvent être résolus par la voie du consensus.

Or cette autorité ne se reconduit que si elle s'exerce à propos du travail proprement dit, **c'est-à-dire lorsque l'autorité est associée à la compétence professionnelle, à la connaissance et à la reconnaissance du travail.**

Car la coopération horizontale et la coopération verticale contiennent la reconnaissance du travail et remplacent souvent avantageusement les procédures d'évaluation individualisée des performances qui, au contraire, comme on

l'a vu au chapitre précédent, ont tendance à déstructurer la coopération, les collectifs, la solidarité et le vivre ensemble.

Il s'agit donc ici de choix en matière de gouvernement et de direction des entreprises.

4 - La responsabilité des organisations syndicales et des organismes paritaires

L'implication des salariés dans l'espace de délibération est nécessaire à l'activité déontique. C'est aussi une difficulté. L'espace de délibération et sa permanence relèvent de l'implication de tous, y compris des délégués du personnel, des délégués syndicaux, mais aussi sans doute des organismes paritaires, en particulier des CHSCT. Car l'espace de discussion existe dans une entreprise sous différentes espèces. Sur les lieux de travail d'abord, mais surtout dans les espaces informels, les espaces de convivialité : le vestiaire dans le BTP, la cantine dans les services, la cafétéria, l'office dans les services hospitaliers, la cuisine dans le bloc des centrales nucléaires, les couloirs dans certaines entreprises de service. Les espaces informels sont irremplaçables. Ils se forment là où on ne les attend pas, où on ne les souhaite pas. Mais ils ne récapitulent pas tous les espaces. Il y a aussi les espaces institutionnalisés : le « staff » dans les services de chirurgie, la synthèse dans les services de psychiatrie, les multiples réunions d'équipe dans les industries de process, le débriefing dans l'aviation, le CHSCT dans les entreprises de plus de 50 salariés, etc.

Il y a probablement des rapports de feed-back entre ces différents espaces formels et informels de discussion. Mais cette dynamique est mal connue.

Compte tenu de l'importance de cette question pour l'analyse des rapports entre travail et conjuration de la violence, il paraîtrait utile de lancer une action de recherche ciblée sur le thème des espaces de délibération, des formes et des conditions de leur pérennité. Dans la phase actuelle, il apparaît essentiel de chercher et de trouver les moyens de catalyser l'activité des CHSCT. Nous y reviendrons dans la quatrième et la cinquième parties.

5 - Un exemple a contrario : l'affaire Malèvre et la violence contre les malades

Dans les entreprises et les services où la formation des collectifs est combattue par la direction de l'entreprise ou lorsqu'elle est mise en échec du fait des méthodes de direction ou de l'opposition des agents, la violence peut surgir de deux façons principalement :

- Sous la forme de la violence comme conséquence des rapports de travail, que nous avons déjà envisagée à propos des passages à l'acte médico-légaux et des sabotages dans l'industrie et dans les services.
- Sous la forme particulière de la violence contre les usagers ou les bénéficiaires dans les services.

C'est aussi sur cette dernière forme de violence que la commission thématique souhaite attirer l'attention.

Faute d'espace de discussion collectif et d'activité déontique, se constitue une situation où chaque sujet s'affranchit **individuellement** des difficultés provoquées par la confrontation au réel, c'est-à-dire sans régulation collective, sans référence à des règles de travail communes. Les risques de divergence entre les modes opératoires sont alors importants. Il s'ensuit qu'existent aussi des risques de conflits entre les agents sur la façon de travailler qui, faute d'espace de discussion, ne peuvent être résolus par la délibération et le compromis. C'est à partir de ce niveau que surgissent les risques de violence. Or à la violence latente se propose dans certaines situations de travail une autre issue que la violence manifeste entre agents et la violence retournée contre soi (tentative de suicide et suicide) : c'est la violence retournée contre les clients.

Dans les services de soins, dans les maisons de retraite, dans les longs séjours, dans les services de psychiatrie, dans les internats pour enfants psychotiques et déficients mentaux, les contraintes de travail se caractérisent par le fait que, même quand il est bien conçu et bien organisé, le travail ne peut pas vaincre l'obstacle de la maladie chronique ou l'obstacle de la mort annoncée. **La souffrance face au réel du travail est redoutablement éprouvante pour les hommes et les femmes qui sont constamment confrontés à l'échec** (aides-soignantes, infirmiers, animateurs, kinésithérapeutes, orthophonistes, médecins). C'est l'intensité inévitable de la souffrance des

sujets impliqués dans ces tâches qui explique qu'en l'absence d'espace de discussion, la violence puisse prendre des formes particulièrement ravageuses.

L'issue consiste dans ces cas à décharger la violence contre les malades (ou les personnes âgées). La tentation de se venger de l'échec du travail de soin ou encore de ce que suscitent affectivement la saleté, l'inertie, l'opposition, voire l'agressivité des malades, par des mauvais traitements ou de la violence contre les malades, est banale. Mais ce dont il est question ici est à la fois plus trivial et plus préoccupant. Face à la résistance que le réel oppose au travail de soin, lorsque toutes les tentatives pour améliorer les résultats ont été mis en échec, **la violence peut apparaître comme une solution** rationnelle par rapport à l'efficacité et par rapport à la charge de travail. Lorsqu'il y a vingt toilettes de vieillards déments à faire en trois heures, **la violence est un moyen efficace d'accélérer le travail**. La surcharge de travail ou, ce qui revient au même, le manque de personnel, constitue un élément organisationnel qui catalyse la violence contre les malades. Mais ce n'est pas, sans doute, l'élément déterminant et sur ce point il convient d'attirer tout particulièrement l'attention du lecteur. L'analyse du travail montre de façon indiscutable que ce qui favorise le recours à la violence, **c'est l'absence d'espace de délibération et la solitude des agents**. La surcharge de travail en effet est une situation banale, elle aussi. Qu'elle occasionne de la souffrance, c'est certain. Mais s'il existe un espace de discussion, cette souffrance et les contraintes organisationnelles qui la provoquent peuvent être reprises pour être soumises à délibération. Mises en délibération à l'initiative du salarié qui souffre, d'abord. Mais dans le cas où il s'abstiendrait de faire remonter les difficultés qu'il rencontre et les "arrangements" auxquels il procède — en l'occurrence l'usage de la violence contre les malades — sa façon de travailler sera mise en discussion **par les autres**. A condition, toutefois, que l'espace de délibération ait une existence effective et que fonctionne une coopération dans l'équipe.

Dans le cas de Malèvre, le dossier d'assises est accablant pour l'organisation du travail, mais il en a été très peu tenu compte (voir le compte rendu de Maître Michel Zaoui, en annexe).

Cette femme, accusée d'avoir assassiné de nombreux malades, était sortie major de sa promotion d'infirmières. Particulièrement méticuleuse dans son métier, elle avait cherché à plusieurs reprises de l'aide auprès des collègues et avait même explicitement demandé à participer à un espace de délibération. Or ses collègues se refusaient à participer à ces groupes de travail. Lorsque ultérieurement elle a cherché de l'aide auprès d'un psychologue, cela a été prétexte à un processus d'isolation par les autres. Pour qui connaît le fonctionnement des équipes hospitalières, il est parfaitement clair que lorsqu'elle a euthanasié des malades, la plupart des collègues devaient le savoir ou auraient dû s'en douter. Mais personne n'a rien dit, personne n'est intervenu. Pas de discussion collective. Lorsqu'elle s'affole après un incident (un produit est passé trop vite dans la perfusion), c'est la surveillante qui bricole une tricherie pour en effacer les traces (remplissage après coup avec du sérum glucosé) !

L'activité déontique est manifestement en panne dans cette unité. A la place, on trouve des stratégies défensives qui n'ont pas été étudiées en tant que telles, mais auxquelles manifestement participent tous les autres, y compris l'encadrement et le médecin.

On voit on ne peut plus clairement dans ce cas comment la pathologie de la communication, au sens Habermassien du terme, joue un rôle déterminant dans la tolérance à la violence, voire à la complicité passive à des mauvais traitements allant jusqu'au meurtre.

Dans d'autres enquêtes pratiquées auprès des infirmières en maison de long séjour (Molinier P. - 1996) et du personnel d'une maison de retraite (Torrente J., Dejours C. - 1995) on voit que se constituent parfois les conditions catalysant la violence collective et concertée contre les malades. Dans le premier cas il s'agit d'une stratégie collective de défense décrite sous le nom de "kaporalisme" consistant à dispenser des soins brutaux envers les malades mais efficaces au regard des critères d'hygiène ; dans le second cas, on voit que contre le groupe des soignants plaçant pour l'animation culturelle quitte à faire des compromis sur l'hygiène, un autre groupe joue l'hygiénisme assorti de méthodes violentes contre les malades.

Il est essentiel de remonter jusqu'aux méthodes d'organisation du travail et de direction, aux choix et orientations en matière de techniques de soin, pour saisir comment, en situation ordinaire, c'est toujours le collectif, la coopération et l'espace de délibération qui permettent de conjurer les dérives vers la violence contre les patients, qui sans ces conditions est **strictement inévitable**. Lorsque l'affaire devient publique, on accuse et l'on condamne une personne particulière et la tendance spontanée consiste à incriminer la personnalité perverse ou pathologique de cette seule personne particulière. Ceci ne constitue rien de moins qu'une erreur d'analyse dont les conséquences pratiques sont

désastreuses. Condamner Malèvre ne résout nullement les problèmes d'organisation du travail et de direction des unités de soin où les actes de violence ont été perpétrés.

La commission thématique souhaite insister sur ce point : la conjuration de la violence contre les personnes âgées, les malades et les handicapés dans les institutions soignantes ne peut pas être obtenue par la menace et les sanctions. Ces dernières, en effet, ne font qu'accroître la tendance au silence, au secret et à la solitude de chacun. La visibilité des pratiques réelles repose sur l'espace de délibération et sur l'activité déontique.

On se reportera aussi au texte de Jean-Claude Valette figurant en annexe qui examine le problème posé par le harcèlement moral. Il aboutit aux mêmes conclusions que ce qui se dégage des analyses de la violence dans les institutions de soin. La prévention rationnelle de la violence se joue d'abord au niveau de l'organisation du travail et non au niveau de la gestion ni du droit.

6 - Travail et culture

Le problème posé par la violence contre les malades et les handicapés soulève aussi dans son sillage une autre question fondamentale, mais insuffisamment explorée : celle des **rapports entre le travail ordinaire et la culture**.

Plus les liens entre travail ordinaire et culture sont serrés, plus il est possible de conjurer la violence.

Le travail de soin auprès des handicapés chroniques et des mourants soulève, on l'a vu, le **rapport à l'échec** d'une façon particulièrement insistante et cruelle. Quelles que soient la qualité et l'efficacité du travail soignant, on ne peut venir à bout de la mort dans un service de soins palliatifs. A défaut de surmonter la mort, comment définir un travail bien fait ? A cette question, il est impossible de répondre sans mettre en vis-à-vis des problèmes techniques posés par le travail, la culture et la civilisation (la Kultur, au sens que ce terme a en allemand).

Cela signifie que la continuité entre travail ordinaire et Kultur ne peut être maintenue que si l'on accepte le principe d'intégrer dans l'espace de discussion la dimension des valeurs et de la Kultur. C'est-à-dire d'entretenir une **exigence de réflexion sur la Kultur comme partie intégrante du travail et de son organisation**.

On se reportera ici, une fois encore, à l'analyse présentée par Nicolas Frize (voir annexe) sur les rapports entre le travail effectué par les détenus et l'impact de la dimension proprement culturelle de l'activité sur la puissance de travail comme médiation du vivre ensemble.

A contrario, le travail, lorsqu'il est seulement évalué au regard de sa **rentabilité**, sans considération pour sa dimension culturelle, est une condition favorisant la violence.

7 - Travail et espace public

Nous avons déjà vu les rapports étroits qui lient l'espace de discussion ou de délibération interne à l'entreprise à l'apprentissage de la démocratie. A l'inverse, pour maintenir l'espace de délibération interne aux entreprises, **la participation et l'implication des salariés constituent une condition sine qua non**. Or cette implication est pour une part tributaire de la conscience que les salariés ont acquise, ailleurs, des liens entre travail et Kultur d'une part, entre travail et vivre ensemble d'autre part.

La sensibilisation des citoyens à cette dimension de la responsabilité de chacun dans le vivre ensemble, passe par l'espace public de la cité. La place des médias est ici décisive, comme le montrent toutes les théories de l'espace public.

Depuis une vingtaine d'années, des cinéastes documentaristes se penchent sur les problèmes posés par le travail, en général avec des préoccupations précises concernant les liens entre les conditions de travail et le politique. "Le politique tel que je l'entends, correspond à la fois à un **champ** et à un **travail**. Comme champ il désigne le lieu où se nouent les multiples fils de la vie des hommes et des femmes, celui qui donne son cadre d'ensemble à leurs discours et à leurs actions. Il renvoie au fait de l'existence d'une "société" qui apparaît aux yeux de ces membres comme formant un tout qui fait sens. En tant que travail, le politique qualifie le processus par lequel un groupement humain, qui ne compose en lui-même qu'une simple "population", prend progressivement le visage d'une vraie communauté.

Il est de la sorte constitué par le processus toujours litigieux d'élaboration des règles explicites ou implicites du participable et du partageable qui donnent forme à la vie de la cité" (Rosanvallon P. - 2003, page 12).

Des films de très bonne qualité ont été produits en France. Seuls quelques-uns d'entre eux dépassent une diffusion confidentielle ("Ressources humaines" de Laurent Cantet, "Violences des échanges en milieu tempéré" de Jean-Marc Moutout, "Navigators" de Ken Loach... par exemple).

De même seuls quelques romans traitant de ces questions connaissent un certain succès ("La question humaine" de François Emmanuel, "Le couperet" de Donald Westlake ; "Trois médecins" de Martin Winckler ; "Daewoo" de François Bon, etc.).

Mais l'impact de ces productions reste limité. Quant aux documentaires, ils sont peu diffusés ("la chaîne du silence" d'Agnès Lejeune ; "Reprises" de H. Leroux ; "Les sucriers de Colleville" d'Ariane Doublet ; "Si loin des bêtes" de Manuela Fresil ; "En quête des Sœurs Papin" de Claude Ventura).

Il semble bien que le problème ne se situe pas au niveau de la production littéraire et cinématographique. Deux questions nécessitent des investigations et des recherches plus approfondies :

- La production de reportages et d'enquêtes journalistiques sur le travail stricto sensu a pratiquement disparu en France. Pourquoi ? Est-il possible d'y remédier ?
- Pourquoi les documentaires magnifiques si nombreux ne diffusent-ils pas ? Pourquoi les films et la littérature sur le travail ont-ils si peu d'impact (par comparaison avec le succès de l'œuvre de Zola, de son vivant) ?

Si l'on veut prévenir la violence générée par le chômage et par le travail, il semble nécessaire d'élucider par l'investigation scientifique les obstacles à la sensibilisation de l'espace public, en ce domaine.

PARTIE 4

LE TRAITEMENT DE LA VIOLENCE AU TRAVAIL

INTRODUCTION

Pour introduire ce chapitre, il convient d'attirer l'attention sur le fait que c'est au moment même où le travail (comme objet d'investigation, d'analyse, de recherche et d'expérimentation) a cessé d'être un pôle d'intérêt pour les gouvernements et pour les chercheurs, que la violence a connu un fort développement dans nos sociétés. Jusqu'au tournant néo-libéral de 1983 en France, le travail était au contraire un pôle d'intérêt politique et intellectuel majeur. En particulier après 1968 où des recherches et des expérimentations de grande ampleur ont consommé des budgets gigantesques (recherche sur l'amélioration des conditions de travail et l'ergonomie, sur l'élargissement et l'enrichissement des tâches, sur la polyvalence, les groupes semi-autonomes, les alternatives au Taylorisme, la robotisation, les nouvelles technologies, le modèle Japonais, les flux tendus, les systèmes experts, etc.). Et c'est bel et bien de ces 20 années d'expérimentations que sont nées les nouvelles formes d'organisation du travail que nous connaissons aujourd'hui, associant : informatisation, évaluation individualisée des performances, qualité totale, gestion par objectifs, délocalisation des productions industrielles de série.

Le vaste mouvement engendré par les résultats de ces expérimentations se traduit par : l'augmentation massive du chômage, la flexibilisation et la précarisation, le déplacement de l'investissement politique et intellectuel du travail vers la gestion.

L'augmentation de la violence sociale est pour une large part la conséquence de ce remaniement en profondeur du monde du travail et de la production, ainsi que s'efforcent de le montrer les précédents chapitres de ce rapport.

La quasi disparition des recherches sur le travail, en particulier les recherches sur les rapports entre santé et travail, a été scellée en France par le rapport réalisé en collaboration entre le Ministère de la recherche et l'INSERM en 1983 et publié par la Documentation Française. La remise de ce rapport a été suivie par la décision de n'octroyer aucun crédit à cette recherche. Le Programme mobilisateur Technologie-Emploi-Travail du Ministère du travail a été ensuite abandonné. Quelques années plus tard le PIRTEM au CNRS a été à son tour interrompu.

Vingt ans plus tard, les sciences du travail ne rassemblent plus qu'une poignée de chercheurs vieillissants et les sciences du travail ne sont plus enseignées dans les Grandes Ecoles. La culture en sciences du travail est en voie de disparition.

Pourquoi insister sur ce point, en préambule ? Parce que faute de référence au travail et aux sciences du travail, les décideurs ne sont plus en mesure d'analyser les problèmes soulevés par la violence, à l'aune de l'analyse du travail. Non seulement cette situation de méconnaissance des rapports entre santé et travail prive les dirigeants de la capacité de penser le traitement **étiologique** de la violence, mais elle les empêche d'apprécier ce que le travail, même dans la forme dégradée d'aujourd'hui, apporte encore comme contribution au traitement de la violence dans la cité.

Du fait de l'effacement progressif de la culture sur le travail, la façon d'envisager le traitement de la violence a tendance à se polariser sur les deux extrémités de la chaîne des rapports entre violence, travail-emploi-santé. A l'une des extrémités, les **victimes** de la violence, qui suscitent la multiplication des formes d'intervention avec en particulier la **victimologie** ; à l'autre extrémité les **auteurs** de la violence qui suscitent un appel à la **répression**.

Il y a pourtant entre les deux extrémités de la chaîne d'autres pratiques et d'autres ressources qui, c'est vrai, n'attirent guère la curiosité de l'opinion publique et des médias :

- Le travail social
- Les interventions à l'intérieur de l'entreprise (CHSCT, Inspection du travail, Service de santé au travail, Cellules spécialisées de certains services publics).
- Le droit du travail.

I - LE TRAITEMENT DES CONSÉQUENCES DE LA VIOLENCE DANS LE TRAVAIL

1 - La victimologie

Il s'agit d'une approche clinique qui se veut thérapeutique des troubles psychiques consécutifs aux traumatismes et préventive vis-à-vis d'un certain nombre de conséquences psychopathologiques ou de la chronicisation des troubles aigus à distance du traumatisme (Constantin-Kuntz M. et coll -2004).

L'évaluation de l'efficacité des techniques utilisées est variable d'un secteur à l'autre, d'un pays à l'autre. Inspirées par le traitement des victimes de traumatismes dans les conflits armés, elles sont proposées aujourd'hui dans l'industrie et dans les services (Crocq L. - 2004).

On trouvera de façon plus détaillée la description et les principes de la méthode dans l'annexe signée du Docteur Jean-Jacques Chavagnat.

La critique la plus fréquemment opposée à la victimologie est que, pratiquée par des cliniciens qui connaissent la psychopathologie mais pas le travail, elle ne permet pas de remonter à l'analyse du travail, de ses conditions et de son organisation. C'est donc une thérapeutique portant exclusivement sur les conséquences. Thérapeutique symptomatique et non étiologique.

2 - Les dispositifs assuranciers

Le traitement des conséquences de la violence sur la santé par la victimologie intéresse au premier chef les assurances. Que la couverture assurancière soit utile, voire nécessaire, on ne saurait en disconvenir. Mais à ce niveau se développent des pratiques qui sont contre-productives vis-à-vis de la prévention de la violence. Lorsque les assurances couvrent les frais de justice et les peines ou les amendes judiciaires prononcées par le juge, elles deviennent un outil puissant pour décharger les directions d'entreprises et les personnels d'encadrement de leurs responsabilités dans la vigilance et l'effort en faveur de l'organisation du travail.

La contradiction est ici patente. Il est inutile d'afficher des objectifs de prévention de la violence dans l'entreprise ou contre les usagers, si l'impunité des responsables est garantie par les assurances. Des affaires graves ont, dans un passé récent, montré le caractère potentiellement pervers de la logique assurancière dans le domaine de l'atteinte à l'intégrité des personnes (cf Affaire Garetta).

3 - La gestion du stress

Il s'agit d'une approche qui s'utilise assez largement dans le monde du travail aujourd'hui. C'est une pratique d'abord vouée à la **prévention** des décompensations psychopathologiques et de la dégradation de la performance au travail. Dans le champ de la violence au travail, elle est surtout utilisée pour prévenir les conduites violentes réactionnelles aux situations critiques dans les rapports sociaux de travail.

Au-delà, elle peut aussi se donner pour objectif de prévenir les dérives de la violence, quand cette dernière fait partie intégrante du travail : surveillants de prison, policiers, gendarmes, troupes chargées de missions d'interposition dans les zones d'affrontements armés, etc. Le stress, en effet, favorise la dégradation des savoir-faire spécifiques par la perte de maîtrise et de contrôle de la violence réactionnelle déclenchée par l'émotion chez les agents chargés de la sécurité (Le Scanff et Taugis, 2002).

Dans certaines entreprises de service où les agents sont particulièrement exposés à la violence des usagers, la gestion du stress est aussi proposée en vue de prévenir leur violence réactionnelle. Enfin la gestion du stress est proposée pour prévenir des réactions suicidaires (retournement de la violence contre soi) comme on a pu l'observer parfois dans la police, en particulier, mais aussi dans l'armée.

4 - La psychopathologie du travail

Il s'agit d'une approche clinique et théorique qui porte spécifiquement sur les processus psychiques normaux et pathologiques générés par la rencontre avec les contraintes de travail.

Dans le domaine de la violence au travail, la psychopathologie du travail apporte à l'approche psychanalytique conventionnelle des ressources pour analyser, dans le détail, les enjeux du travail pour l'identité et la santé mentale, et permet parfois de cerner la façon dont la violence venant de l'entreprise vient déstructurer l'économie des rapports entre subjectivité et travail.

Elle permet à cette occasion d'examiner chez celui qui se présente d'abord comme une victime comment, avant de tomber malade il a parfois toléré ou apporté son concours (volontairement ou à son insu) au développement de la violence dans l'entreprise. Tenir compte de ce deuxième volet du rapport subjectif au travail ouvre sur des voies dans la conduite du traitement qui s'éloignent d'autant plus de la victimologie (voir annexe de Lise Gaignard).

5 - Les consultations souffrance et travail

Des consultations "souffrance et travail" se sont mises en place grâce aux efforts de praticiens confrontés aux conséquences psychopathologiques des nouvelles formes d'organisation du travail, de gestion et de direction des entreprises. Elles prennent en charge des patients dans tout le champ de la psychopathologie du travail, même si, actuellement, une grande partie de leur activité est consacrée aux patients qui consultent pour pathologies du harcèlement au travail.

Ces consultations sont rattachées à des hôpitaux publics ou à des associations, voire à des centres de soin (Institut Paul Sivadon. Paris).

Elles fonctionnent en réseau interdisciplinaire et sont une ressource largement utilisée par les médecins du travail pour adresser leurs patients en vue d'un diagnostic ou d'une prise en charge. La collaboration interdisciplinaire associe psychologues cliniciens, psychologues du travail, psychanalystes, médecins du travail et peuvent avoir recours aux médecins inspecteurs du travail, aux juristes du travail, aux psychiatres hospitaliers.

II - LES INTERVENTIONS DANS L'ENTREPRISE

1 - Les CHSCT

Ils constituent l'instance de choix pour élaborer des réponses ajustées aux spécificités de chaque terrain et de chaque crise, dans l'entreprise, lorsque la violence est devenue manifeste. Les textes réglementaires donnent au CHSCT des prérogatives qui devraient lui permettre d'intervenir sur les situations de violence, en particulier dans ce temps essentiel qui suit la crise : investigation, enquête, recherche des causes ou de l'enchaînement causal.

Toute situation de crise devrait impérativement être suivie d'une analyse rétrospective dans l'après-coup, qu'il s'agisse de sabotage mettant en cause la sécurité ou la sûreté, d'acte médico-légal, de tentative de suicide ou de suicide réussi, de rixes sur les lieux de travail.

Or ces analyses dans l'après-coup ont souvent tendance à traîner en longueur et à être interrompues avant leurs conclusions. Dans certains cas, aucune investigation n'est commanditée. Il serait utile d'analyser dans le détail l'origine de ces manquements. Après un accident du travail, l'enquête sur les causes est obligatoire. Il n'y a aucune raison pour que les incidents impliquant la violence (au sens strict défini au début du rapport) dans l'entreprise, ne soit pas soumis à la même exigence d'analyse que les accidents du travail.

Dans les cas où ces analyses sont menées à leur terme dans un délai raisonnable, ces dernières peuvent utilement servir de matériel de travail, de sensibilisation, d'information et de formation, en direction des salariés. Elles permettent aussi d'apporter des réponses ciblées aux conflits qui ont dégénéré en violence.

Au contraire, l'absence de réponse ou de réforme de l'organisation du travail là où la violence a surgi, aggrave la situation révélée par la crise et tend à la chroniciser, annonçant du même coup la survenue probable de récidives.

Il convient donc d'y insister, **l'analyse dans l'après-coup de la crise violente, peut en soi, être une démarche "thérapeutique"** ou au moins curative, dans la mesure où elle peut être l'occasion de réactiver l'espace de discussion et de délibération, espace dont l'abolition précède presque toujours l'apparition de la violence.

Pratiquement la question posée par ces situations où émerge la violence, c'est précisément que l'apparition de la violence signe, en règle, **la dégradation en profondeur du tissu social du travail** ; avec souvent un enkystement déjà ancien. En d'autres termes, la violence est le symptôme d'une situation très dégradée et un signe de gravité.

Il s'ensuit qu'après la crise, la **résistance** à procéder à l'analyse des causes est proportionnelle à la dégradation des rapports de travail pré-existante. C'est dans cette résistance que réside l'origine des difficultés à faire l'analyse post-critique.

D'autres obstacles s'interposent, liés en particulier au manque de formation et de compétences des membres du CHSCT. Il serait vain de dissimuler les difficultés.

Lorsque la résistance à l'analyse est forte, la décision de procéder à une investigation post-critique se heurte aux efforts des uns et des autres pour dissimuler les informations importantes, voire pour faire disparaître les traces du conflit.

Il faut, de ce fait, aux investigateurs des compétences particulières. Car l'enquête de type policier est ici un contresens. C'est dans une certaine mesure une démarche radicalement différente qu'il s'agit de mettre en œuvre. Son objectif principal est de reconstituer les conditions de possibilité d'un espace de délibération structuré par la volonté commune de parvenir à une intelligibilité partagée de la situation, en vue de transformer cette dernière.

Le CHSCT est bien l'instance capable de piloter cette démarche, mais on peut se demander si avec ses propres forces il peut, seul, la mener d'un bout à l'autre. Certains arguments plaident pour le recours à l'aide d'une ressource extérieure à l'entreprise, apportant non seulement des ressources techniques et des savoir-faire rares, mais aussi la possibilité de mettre en jeu une instance tierce, dont la fonction est strictement limitée à catalyser l'intercompréhension et l'analyse.

Les fonctions du CHSCT consistent alors à réunir les conditions de possibilité d'une analyse post-critique, c'est-à-dire d'obtenir la reconnaissance et la qualification de la crise violente, d'abord ; le consentement des différentes parties à participer à cette analyse, ensuite :

- Commanditer l'appel à une équipe extérieure
- Constituer à partir du CHSCT une équipe qui accompagnera et pilotera l'ensemble de l'investigation.

Reste que le CHSCT n'existe pas dans toutes les entreprises (nombre de salariés inférieur à cinquante). Cela pose des problèmes pratiques difficiles à résoudre. Faute de CHSCT, la situation de violence ne peut être connue que par le médecin du travail ou l'inspecteur du travail. Peut-être serait-il possible d'établir des procédures permettant à l'un ou l'autre de ces derniers de qualifier la situation pour pouvoir ensuite chercher l'accord de la direction et faire commanditer une analyse post-critique. Le recours à une équipe externe peut-il remplacer le CHSCT ? On manque ici de données pour répondre à cette question.

2 - Le service de santé au travail

Dans les services autonomes de santé au travail (grandes entreprises), le médecin du travail peut apporter son aide à deux niveaux :

- Grâce au recoupement des résultats des consultations systématiques et spontanées, il est possible parfois au médecin du travail de repérer des zones, des ateliers, des secteurs, des services ou des départements, où des signes de souffrance chez les salariés se concentrent de façon anormale et annoncent le risque de crise violente. C'est ce que d'aucuns appellent : "veille médicale en santé mentale" (voir annexe de Dominique Huez).
- Grâce à sa participation au CHSCT, le médecin du travail peut apporter son concours à la mise en place de l'analyse post-critique et à son accompagnement.

Dans les services interentreprises, la marge de manœuvre est souvent plus réduite, en raison de la dispersion des lieux de travail. L'expérience tend à montrer que lorsque le médecin du travail en interentreprises cherche à alerter la direction d'une entreprise d'un risque, ou s'efforce de convaincre la direction de l'entreprise de commanditer une analyse post-critique, son initiative peut le mettre en situation d'accusé. De nombreuses affaires de ce type ont éclaté, qui mériteraient d'être reprises systématiquement dans un travail de recherche, pour élaborer un ensemble de dispositions permettant de corriger le déséquilibre de la situation lié à la solitude du médecin du travail.

3 - L'inspection du travail

Son rôle dans le traitement de la violence au travail est de toute évidence important. Mais il faut reconnaître que sa tâche n'est pas facile. Réunir des informations sur les incidents est une démarche qui se heurte à beaucoup d'obstacles intentionnellement mis sur son chemin.

Les menaces, voire les violences effectives exercées contre les inspecteurs et contrôleurs du travail, posent un réel problème de protection qui, tant qu'il n'est pas résolu, réduit la puissance d'action de ces praticiens sur le traitement et la prévention de la violence en milieu de travail.

La réhabilitation du pouvoir d'agir de l'inspection du travail est un des chaînons intermédiaires essentiels de la lutte contre la violence dans le travail. Les pouvoirs publics sont informés des difficultés. Mais l'information ne signifie pas que des solutions satisfaisantes en découlent automatiquement.

4 - Les services spécialisés dans la prévention et le traitement de la violence

Dans certains services publics existe un service spécialisé chargé d'intervenir et de mettre au point des démarches de prévention et de traitement de la violence. C'est le cas dans certains services publics (RATP, SNCF).

Entre effectivement dans la prestation de service de ces entreprises, la responsabilité de la sécurité des personnes dans les transports en commun.

Des expérimentations sont menées avec des succès certains à la RATP par exemple. Leur intérêt principal est de remonter jusqu'à la mise en délibération des remaniements de l'organisation du travail, en vue de prévenir la violence des usagers et du personnel de l'entreprise. Les moyens consacrés à ces services sont importants et permettent de mobiliser de nombreux experts et chercheurs en sciences sociales et en sciences du travail.

La diffusion des connaissances acquises grâce à ces expérimentations est souhaitable mais elle est difficile parce qu'elle repose sur une culture qui s'est constituée au long des années, et qui n'est pas directement exportable dans d'autres entreprises.

Il n'empêche ! Cela montre que des voies existent pour l'action en faveur de la prévention de la violence en milieu de travail. Encore convient-il de souligner que cette action est essentiellement orientée vers la violence perpétrée par les usagers contre d'autres usagers et la violence des usagers contre l'entreprise et ses personnels. (L'action en direction de la prévention de la violence entre agents, à l'intérieur de l'entreprise, n'entre pas directement dans les attributions de ces services spécialisés).

1 - Le travail social

Parmi les missions confiées aux travailleurs sociaux, la **prévention de la violence** est sans doute l'une des plus difficiles. Outre les éducateurs intervenant auprès des enfants, des adolescents et des jeunes adultes, de nombreux nouveaux métiers ont vu le jour au cours des vingt dernières années. L'importance de leur contribution à la lutte contre la violence est difficile à évaluer. De toute évidence elle est importante. L'analyse de la situation actuelle du travail social suggère que l'évolution du travail social est fortement influencée par l'aggravation de la violence. L'accroissement de la part du travail social consacrée à la prévention de la violence résulte de la chronicisation du sous-emploi, de la précarité et du chômage. Ainsi les conséquences des nouvelles formes d'organisation du travail et de direction des entreprises retentissent-elles sur les travailleurs sociaux. C'est la raison pour laquelle de nouveaux métiers sont apparus avec une restructuration parfois lourde des services, des institutions et de l'encadrement administratif et judiciaire du travail social, notamment dans la périphérie des grandes villes (voir Conseil supérieur du travail social - 2002).

La difficulté vient de ce que les problèmes posés par la pauvreté, la délinquance, l'alcoolisme, les toxicomanies, les multiples trafics illégaux, la maladie mentale, qui sont directement en rapport avec le chômage primaire et secondaire, s'accroissent rapidement d'une part, se diversifient à une cadence soutenue, d'autre part. Ceci implique pour les travailleurs sociaux de renouveler et de transformer constamment leurs pratiques avec de réelles difficultés à formaliser et à stabiliser ces dernières. Faute d'une description précise de ces pratiques, la reconnaissance de leur travail est malaisée. Les méthodes d'évaluation imposées aux travailleurs sociaux sont globalement décalées par rapport au travail effectif qui est le leur. Pris entre les pièges et les chausse-trappes que leur tendent le terrain et l'action d'un côté, les exigences et les prescriptions émanant des directions administratives et judiciaires de l'autre, les travailleurs sociaux qui oeuvrent dans le domaine de la violence se trouvent souvent dans des situations d'échec et de surcharge de travail, avec à la clef des conséquences pour leur santé (en particulier le burn-out).

On se reportera pour une description plus précise des caractéristiques de la situation actuelle du travail social face à la violence venant du sous-emploi, au texte de Brigitte Bouquet donné en annexe.

2 - Le droit du travail

a) Le recul des solidarités et la solitude

L'évolution du monde du travail, on y a plusieurs fois insisté au cours du rapport, est fortement marqué par le recul des solidarités dont la désyndicalisation n'est qu'une des expressions. La concertation et l'espace de délibération sur l'organisation du travail ont connu aussi un net recul. Il en résulte que face au déni de justice, et plus largement face aux adversités dans le monde du travail, les hommes et les femmes qui travaillent se trouvent dans une situation de solitude, qui est aussi une situation de plus grande vulnérabilité. Il en résulte une augmentation des décompensations psychopathologiques et un risque d'accroissement de la violence comme réaction face à l'injustice, là où naguère, les réponses collectives et solidaires offraient un exutoire non violent aux conflits.

Dans la pratique cela se traduit par une individualisation de l'action et un recours de plus en plus fréquent à des actions en justice, qu'il s'agisse d'actions aux prud'hommes ou au pénal. Le recours à la justice est une voie possible qui permet d'éviter l'explosion des violences individuelles. Cette évolution est favorisée par la nouvelle loi sur le harcèlement moral (février 2001).

Il y a dans cette tendance à la criminalisation des litiges survenant dans le travail, des avantages et des inconvénients au regard de la violence. L'équation selon laquelle s'il y a une victime, c'est qu'il y a un coupable, conduit à la sanction pénale de ce dernier. L'avantage c'est d'alerter les entreprises, en particulier les directions, sur les risques qu'elles prennent à laisser se développer des modalités injustes de management. Donc de responsabiliser les directions et l'encadrement. Mais l'inconvénient, c'est que l'application de cette loi fonctionne

tendanciellement vers la sanction contre une personne jugée coupable. Et l'affaire risque bien d'en rester là. Une personne en particulier est écartée de sa position dans l'entreprise, mais l'organisation du travail qui génère ou crée les conditions favorables à des pratiques injustes, n'est pas remise en cause. La loi ne prévoit aucune action en retour sur l'organisation du travail (voir à ce sujet le texte de Jean-Claude Valette, en annexe).

b) La procéduralisation du droit et la violence

De fait les recours à des actions individuelles en justice tendront à se multiplier dans l'avenir tant que les solidarités ne seront pas reconstruites.

Cela étant, un recours peut devenir une "affaire" à l'intérieur d'une entreprise et le jugement pourrait, sous certaines conditions, avoir quand même des effets incitatifs sur la relance de l'espace de délibération de l'organisation du travail. Cela dépend de la formulation des jugements et des jurisprudences. C'est ce que certains auteurs, en sociologie et surtout en philosophie du droit (De Munck J. - 1998) caractérisent sous le terme de "**procéduralisation du droit**", dans le domaine du droit du travail en particulier.

Mais les jugements et les jurisprudences peuvent accroître leur puissance incitative sur la prévention de la violence dans le travail si leur formulation tient compte de façon précise des caractéristiques de l'organisation du travail à l'intérieur de l'entreprise concernée ; et si elle est intelligible par la direction de l'entreprise en cause.

Pour s'approcher de cet objectif, il est nécessaire que l'instruction même des dossiers par les magistrats et le montage des dossiers par les avocats dans les affaires de violence au travail, permettent de placer, au niveau du tribunal, le débat en référence à l'organisation du travail.

C'est possible si les juristes possèdent les outils conceptuels et pratiques relatifs à l'analyse du travail et de son organisation.

Si tant est que le recul des solidarités et de la coopération soit effectivement lié au développement des méthodes d'évaluation individualisée des performances et à la pression des critères de la qualité totale, il faudrait que les juristes soient au fait de cette transformation dans les méthodes de gestion et de direction des entreprises.

Comment conseiller et former les juristes sur les questions relatives à l'organisation du travail et au rôle de cette dernière dans la facilitation de la violence ?

Comment les magistrats peuvent-ils traduire dans leurs jugements la référence aux questions soulevées par l'individualisation et la violence dans l'entreprise ?

Si l'on était en mesure de répondre à ces questions, l'évolution du droit dans la législation française, mais aussi dans la législation européenne, pourrait vraisemblablement apporter une contribution majeure à la prévention de la violence en milieu de travail, dans le contexte de transformation des relations de travail dans lequel nous nous trouvons actuellement. On se reportera ici au rapport présenté en annexe par Michel Miné.

Répondre à ces questions passe par l'organisation de **recherches** ciblées sur la façon dont les questions nouvelles soulevées par la violence et la psychopathologie du travail, peuvent être réappropriées par le droit.

L'organisation de séminaires de recherches interdisciplinaires entre juristes, cliniciens, gestionnaires et économistes est un objectif qu'il est possible d'atteindre dans les cinq années à venir et pourrait avoir des retombées pratiques importantes à court et moyen terme.

3 - La police

Les responsabilités qui sont confiées à la police dans la sanction et le traitement de la violence venant par le travail et l'emploi, concernent surtout la violence en rapport avec le sous-emploi. Les interventions de la police à l'intérieur des entreprises sont rares et ne se produisent que dans des circonstances très particulières qui n'entrent pas directement dans le champ du présent rapport.

Si un chapitre est ici consacré à la police, ce n'est pas seulement pour discuter de l'impact de son action sur la violence dans la cité, mais bien plutôt pour examiner en quoi la répression elle-même constitue un travail, et à ce titre comment l'organisation du travail peut avoir des incidences sur l'activité répressive elle-même. L'analyse de la répression montre que le travail effectif, ou encore l'activité de répression, est sensiblement différent de la tâche,

c'est-à-dire de l'objectif à atteindre, qui consiste en l'occurrence dans l'établissement de la sécurité publique d'une part, dans l'entretien du vivre-ensemble, d'autre part.

A analyser dans le détail l'activité de travail policière, on peut démontrer que la répression policière à elle seule ne saurait venir à bout de la violence en régime démocratique.

C'est pourquoi le sécuritarisme est une réponse erronée au problème de la violence sociale.

En effet, il est facile de montrer que l'emploi de la force par la police n'a pas toujours un effet dissuasif sur la violence. Elle est aussi capable de déclencher à son tour de nouvelles violences et d'envenimer les conflits. Il y a dans ces conditions un cercle vicieux qui entraîne un appel inlassable à davantage de police et davantage de répression. L'encombrement des services de la justice et des prisons représente par ailleurs une autre limitation à la dogmatique sécuritaire.

S'il convient d'insister sur ces impasses du sécuritarisme, c'est parce qu'elles peuvent avoir, en retour, des effets redoutables sur l'activité policière elle-même.

Deux questions principales :

- La première se concrétise sous la forme d'une tension contradictoire entre exercice de la violence pour mettre un terme à la violence, d'un côté et abstention de la violence au profit de la parole et de la médiation pour désamorcer la violence, de l'autre.

Le dosage entre les deux objectifs contradictoires, exige des arbitrages à élaborer presque dans chaque situation concrète d'intervention. Lorsqu'il s'agit de policiers agissant en mission, seuls, ou de patrouilles de quelques gardiens de la paix seulement, la responsabilité qui pèse sur ces hommes est redoutable car il est très difficile en situation réelle de trouver la voie de l'action qui convient. En cas d'échec les gardiens sont critiqués par la hiérarchie, ce qui ne fait qu'aggraver leur malaise sans leur donner pour autant des clefs pour l'action juste.

Si les interventions impliquent des sous-officiers ou des officiers de police, la responsabilité qui pèse sur ces derniers est très lourde et l'analyse des situations montre qu'ils sont constamment pris entre leur hiérarchie d'un côté, la connaissance de la réalité, des difficultés du travail de terrain, de l'autre. Il y a là aussi un malaise.

- Le second problème vient de la contradiction entre l'action policière d'un côté, la réponse de la justice, des magistrats (procureurs) de l'autre. Dans un nombre important de cas, le zèle de la police qui permet d'interpeller les délinquants n'est pas ou ne peut pas être relayé par le juge qui ne poursuit pas, voire décide de relâcher sur le champ les délinquants.

Il en résulte un découragement et une amertume des policiers, dans le meilleur des cas, un sentiment d'humiliation, de désaveu et de colère dans les autres cas. Les réactions des policiers se répercutent sur leur façon de travailler. La dérive la plus redoutable c'est lorsque les policiers en viennent à se substituer à la justice et à se faire eux-mêmes justiciers par l'exercice de la violence. Les "bavures" en sont l'expression la plus fréquente, sous la forme majeure de violence induite contre des citoyens outrepassant la bonne mesure. Mais les dérives peuvent aller plus loin avec des mots d'ordre plus ou moins explicites d'auto-défense, en violation de la loi.

Il arrive aussi que l'isolation de certains policiers face à des difficultés pratiques dont l'importance est sous-estimée, ou pour lesquelles on ne trouve pas de solution adéquate, génère un sentiment d'injustice et de colère qui est ensuite retourné contre soi, menant à des tentatives de suicide et des suicides, qui sont une des formes les plus préoccupantes de la violence dans le travail policier.

Il y a aussi d'autres difficultés qui viennent de ce que l'hésitation entre l'usage de la violence et le recours à la conciliation, laisse un espace et un temps d'incertitude sur l'évolution que va connaître la situation. Intervalle pendant lequel la **peur** est inévitable (cf le texte de Jean-Michel Chaumont sur la vulnérabilité joint en annexe de ce rapport).

Contre la peur générée par les interventions qui tournent mal, avec à la clef des coups et blessures dont les policiers sont victimes, les policiers, comme tous les autres travailleurs construisent des stratégies collectives de défense centrées par la référence à la virilité, la force, le courage, l'invulnérabilité, qui sont accompagnées de conduites paradoxales de prise de risques.

Ces stratégies collectives de défense sont probablement indispensables pour pouvoir résister à la peur, mais elles génèrent directement des violences indues contre la population.

Du point de vue concret, ce qu'il s'agit donc de maîtriser dans la police, c'est la violence indue. Du point de vue technique, cela suppose d'en passer régulièrement par une analyse du travail et de son organisation dans la police, en insistant sur le fait, qu'intervenant dans des situations mouvantes, le réajustement de l'organisation du travail et de la coopération est constamment à reprendre.

Cela étant, quelles que soient les critiques que l'on peut formuler sur l'organisation du travail dans la police, il faut insister sur le fait que le travail et son organisation y sont en fait beaucoup discutés. Si des efforts n'étaient pas constamment faits pour former les personnels et pour débattre des formes de commandement, de l'exercice de l'autorité et des problèmes concrets posés par l'activité sur le terrain, les dérives seraient rapides et beaucoup plus fréquentes qu'elles ne le sont actuellement. Il est à noter que la coopération est en de nombreux lieux de bonne qualité et que la solidarité existe entre policiers, de même qu'un taux de syndicalisation relativement plus important que dans d'autres services et dans de nombreuses entreprises.

Le risque pour l'organisation du travail c'est de se dégrader sous l'effet de deux menaces possibles :

- La première c'est l'importation, comme on l'a fait dans d'autres services publics, de méthodes de gestion utilisées dans les entreprises privées, notamment des méthodes d'évaluation qui pourraient avoir des effets délétères.
- La seconde c'est l'inflation ou l'exaltation des objectifs fixés à la police, sous la pression du sécuritarisme, qui conduirait à la surcharge de travail et à la tolérance accrue de l'encadrement aux violences indues.

La "gestion du stress" est aussi une technique utilisée dans la police pour prévenir les réactions violentes des policiers qui génèrent des violences indues. Mais la gestion du stress est insuffisante car elle vise les individus et ne permet pas de délibérer sur l'organisation du travail.

La formation des policiers, notamment des officiers et des commissaires en matière d'analyse du travail, est insuffisante, de même que la formation sur les ressorts psychologiques de l'action rationnelle (rationalité de l'action par rapport à la protection et à l'accomplissement de soi) (cf texte de Jean-Michel Chaumont sur la vulnérabilité).

Il y a en ce domaine des possibilités insuffisamment exploitées, mais leur mise en œuvre passe par l'évolution de la politique de la direction de la police et du Ministère de l'Intérieur, en matière d'organisation du travail.

4 - Les prisons

Ce qui a été évoqué de la tension entre répression par la violence et médiation de la violence par la parole, traverse aussi le travail des surveillants de prisons. L'encombrement et la promiscuité favorisent indiscutablement la violence entre détenus, et les incidents graves en ce domaine augmentent. Mais la prison n'est pas seulement un lieu de répression. Elle peut aussi être un lieu où le travail peut être proposé aux détenus. Il est certainement un moyen puissant de prévenir la violence entre détenus et entre détenus et surveillants. A condition toutefois que ce travail soit conçu à partir d'une organisation respectant les principes fondamentaux de l'espace de discussion et du lien entre travail de production et culture.

Globalement l'organisation du travail dans les prisons est mal pensée, et même non pensée. Non seulement une ressource essentielle de prévention de la violence est gâchée, mais une organisation du travail humiliante aggrave considérablement les risques d'injustice, d'exaspération et de violence.

Compte tenu des caractéristiques de la population pénitentiaire, la violence des détenus a spontanément tendance à se manifester beaucoup plus souvent qu'ailleurs.

A défaut de parvenir à la traiter, la prison devient, ipso facto, une école de la violence, de l'autodéfense, de la loi du plus fort, du trafic et du caïdat.

Plusieurs expérimentations, pourtant, ont été faites dans les prisons pendant les trente dernières années, d'organisation du travail rationnellement pensée, qui donne des résultats concluants.

Penser la reconduction, l'élargissement, voire la généralisation de ces expérimentations, devrait être une priorité dans les prisons, pour autant qu'on se donne pour objectif de limiter au moins ou de prévenir la violence. L'expérimentation prolongée conduite par Nicolas Frize à la centrale de Châteauroux qui est présentée en annexe, pourrait servir de référence dans la conception du travail professionnel en prison.

5 - Le travail et l'emploi

Il semble, à l'issue de ce chapitre sur le traitement et la prévention de la violence dans la cité, qu'on doive à nouveau souligner que d'une façon générale le moyen le plus efficace de lutter contre la violence, c'est précisément le travail et l'emploi. En appeler à la conscience citoyenne pour lutter contre la violence n'est pas injustifié, mais risque bien d'être un vœu pieu s'épuisant dans des slogans sans efficacité.

Au contraire, en marge des slogans, l'activité de travail est un moyen concret de prévenir la violence. Les activités de service, qui relèvent en propre du travail et de l'emploi, jouent un rôle majeur dans la conjuration de la violence et dans la maintenance du vivre ensemble.

Les activités de service en cause, sont d'abord et avant tout celles qui sont produites par les services publics. Mais ce sont aussi celles des services privés, depuis le médecin généraliste jusqu'au vendeur des magasins de bricolage, dont les activités ne consistent pas seulement, loin s'en faut, à faire du chiffre d'affaires (le vendeur renseigne, enseigne et conseille le client).

L'activité de service en effet implique une relation entre la prestation et le client ou l'usager. La **"relation de service"** repose sur une intercompréhension orientée vers l'entente. C'est pourquoi les activités de service jouent un rôle majeur dans l'entretien du lien social et dans la conjuration de la violence.

Au-delà des activités de service, c'est l'activité de travail tout entière qui, sous certaines conditions, peut jouer un rôle majeur dans la prévention de la violence. Assurer l'emploi et faire en sorte que l'organisation du travail dans cet emploi soit effectivement propice à la construction de la coopération via l'espace de délibération collective et l'activité déontique, permet de formuler, loin des slogans, des objectifs concrets où peut s'engager la volonté collective d'apporter une contribution à la construction du vivre ensemble.

Réenchanter le travail demeure la voie la plus réaliste pour combattre la violence sociale.

PARTIE 5

LES PRÉCONISATIONS

I - PRODUCTION DE CONNAISSANCES

1 - Les besoins en matière de développement des connaissances

De la matière rassemblée dans le présent rapport, on peut extraire un certain nombre de questions qui requièrent des recherches spécifiques pour combler les lacunes des données existantes :

- Description et connaissance des phénomènes de violence au **travail**.
- Description et connaissance des phénomènes de violence dans la société qui trouvent leur origine dans le **non-emploi**.
- Identification des caractéristiques de l'organisation du travail dans les activités de service qui génèrent la violence des usagers ou des clients **contre les personnels**.
- Description et connaissance des formes d'organisation du travail et de direction qui **diminuent les risques** de violence.
- Impact du système **assurantiel** sur la violence dans le travail.
- Impact de la **sous-traitance** sur la coopération, la solidarité et la violence.
- Impact de la sous-traitance et du **travail clandestin** sur l'organisation du travail dans les entreprises commanditaires et la violence au travail à l'intérieur de ces dernières.
- Description et connaissance du **suicide** au travail.
- Evaluation des **coûts** générés par la violence pour les entreprises et pour la société.
- Analyse comparative des effets sur le milieu de travail des différentes **modalités d'intervention** dans l'entreprise à la suite d'incidents ou d'accidents impliquant la violence.
- Analyse comparative des différentes **modalités de prise en charge** des auteurs et des victimes de la violence en milieu de travail.
- Analyse des implications pour **le droit et la justice** de la violence en milieu de travail et de sous-emploi.

2 - Investigations quantitatives ou qualitatives ?

Les enquêtes **quantitatives** sur la violence au travail et sur les conséquences pour la santé de la violence au travail sont, comme dans tous les domaines de la santé, souhaitables pour déterminer les orientations des politiques publiques, pour évaluer par des études comparatives, leur efficacité. Mais on ne peut pas négliger certaines difficultés :

a) Les attributs de la violence :

La violence peut :

- être exercée selon des modalités et des formes variées
- procéder de causes variées
- se manifester dans des contextes variés
- avoir des conséquences variées sur la santé

- être euphémisée ou dissimulée par des procédés variés

b) La définition de la violence :

- n'est pas stabilisée ; ni au niveau national ni au niveau international
- si on en détermine rigoureusement les limites par différence avec le sens commun, son maniement dans les enquêtes de masse devient malaisé.

Si l'on souhaite mesurer la violence dans ses rapports avec le travail et l'emploi, il faudrait préalablement déterminer avec précision ce que l'on cherche. Au niveau où en sont les connaissances qualitatives, il faut admettre qu'existent de nombreuses lacunes.

C'est pourquoi il paraît logique de faire précéder les enquêtes quantitatives par un effort de recherche **qualitative**.

En raison des stratégies d'euphémisation et de dissimulation de la violence, les recherches qualitatives ne peuvent être concluantes que si elles sont dirigées par des chercheurs ou des praticiens possédant une **double compétence** en clinique et en psychopathologie d'une part, en sciences du travail d'autre part. Or il y a peu de chercheurs possédant cette double qualification.

En d'autres termes, il semblerait préférable de favoriser le développement de la recherche en partant du terrain et de la demande clinique et sociale concrète pour aller progressivement vers des recherches plus globales (bottom-up), plutôt que de partir des connaissances scientifiques conventionnelles pour aller vers le terrain en suivant la logique des sciences appliquées (top-down).

3 - Structurer le milieu de recherche

Compte tenu de l'importance des questions soulevées par le développement de la violence dans la cité ; compte tenu du rôle majeur du travail et de l'emploi dans la genèse de cette violence ; compte tenu de la ressource que constituent aussi l'emploi et le travail dans la prévention de la violence sociale, il apparaît que les moyens de recherche en ce domaine sont notoirement insuffisants. (En l'absence de connaissances scientifiques la seule réponse à la violence est sécuritaire et passe par la répression). C'est pourquoi il semblerait utile d'investir dans une politique de recherche sur les rapports entre emploi travail et violence.

Pour aider le développement de la recherche dans ce champ, on pourrait suggérer de réunir en une même unité fonctionnelle l'activité **clinique** de prévention et de soin, d'une part, avec l'activité d'investigation et de **recherche**, d'autre part, avec une centralisation des **informations** qualitatives et quantitatives recueillies, enfin.

Favoriser le développement de centres de consultations spécialisées semble un objectif possible sur une durée de cinq ans.

a) Composition :

Il s'agirait d'unités fonctionnelles réunissant différents spécialistes, les uns cliniciens, les autres praticiens des sciences du travail. A titre indicatif :

Cliniciens : médecins du travail, psychiatres, psychologues cliniciens, psychologues du travail.

Praticiens et spécialistes en sciences du travail : inspecteurs du travail, médecins inspecteurs du travail, sociologues du travail et des organisations, avocats spécialisés en droit du travail, ergonomes.

b) Lieu d'implantation :

En dehors de l'entreprise

En lien avec les établissements de santé publique ou de santé au travail

c) Missions :

Soin :

Recevoir des patients adressés par le médecin traitant, le médecin du travail, le psychiatre ou le psychologue clinicien

Procéder au diagnostic

Mettre en œuvre les mesures immédiates de sauvegarde.

Concevoir l'éventuelle prise en charge à plus long terme, incluant une action pluridisciplinaire.

Expertise :

Les membres de l'équipe devraient pouvoir intervenir dans les entreprises à la demande de la direction, du service médical ou du CHSCT avec l'accord de la direction, pour qualifier la situation de violence et apporter une aide à l'action du CHSCT.

Recherche :

Les informations recueillies aux consultations pourraient servir de base de données cliniques pour étudier les formes de violence au travail, leurs conséquences sur la santé, les modalités de prise en charge, l'efficacité des pratiques.

Prévention et formation :

Le centre de consultations pourrait accueillir des stagiaires médecins, psychologues, juristes, voire délégués de CHSCT pour leur donner une formation à partir de la clinique qui apparaît comme un chaînon intermédiaire incontournable de la prévention de la violence à l'intérieur des entreprises et des services.

d) Dénomination :

Centre d'investigation et de traitement des troubles psycho-socio-professionnels (CITTP)

e) Financement et tutelle :

A préciser.

4 - Autres voies pour la recherche

a) La recherche de terrain

La recherche clinique à partir des CITTP peut constituer une voie d'entrée importante. Mais elle ne cernerait la violence dans ses rapports avec l'emploi et le travail qu'à partir de la demande médicalisée. Bon nombre de violences qui ont pourtant un impact sur la santé, n'aboutiront pas aux CITTP (par exemple les conséquences de la violence liée au chômage ou au travail à risque sur la santé des enfants ; ou encore la violence dans le travail clandestin et la sous-traitance en cascade).

Pour cette raison il paraît opportun de soutenir aussi des actions de **recherche de terrain**. Les difficultés spécifiques d'accès aux terrains à étudier soulèvent des problèmes de deux types :

- la formation des chercheurs,
- les formes institutionnelles de la recherche.

Une action de recherche reposant sur des **bourses de formation à la recherche** interdisciplinaire sur la violence en rapport avec le travail et l'emploi pourrait être initiée sur le modèle de l'action RESACT conduite en 1975-1980 par la DGRST (Délégation Générale à la Recherche Scientifique et Technique).

Un comité scientifique ad hoc pourrait, comme ce fut le cas dans l'action RESACT, suivre la formation des jeunes chercheurs, organiser la valorisation de la recherche et les colloques, pendant et surtout après l'achèvement de l'action.

b) Les recherches quantitatives à l'échelle nationale :

Elles devraient pouvoir être conçues dès la fin de l'action d'incitation à la recherche figurant au paragraphe précédent sur la base des résultats obtenus par cette première étape de la recherche. Il faut signaler toutefois que certains membres de la commission thématique estiment que la recherche quantitative devrait précéder les recherches qualitatives.

L'épidémiologie et les statistiques probabilistes analytiques permettraient de mesurer l'étendue et l'évolution des phénomènes de violence dans les milieux de travail et de non-emploi.

Les études ciblées sur certains secteurs d'activité, en particulier dans les activités de service, permettraient d'évaluer les coûts générés par la violence sociale et de les comparer aux coûts générés par les actions préventives à l'intérieur des entreprises, en direction de l'organisation du travail.

Des études globales portant sur le coût des conséquences sanitaires et sociales de la violence au sens restreint du terme, en les séparant rigoureusement de tous les autres problèmes médico-sanitaires générés par le travail et le non-emploi, devraient être possibles, à partir d'une description précise de l'objet à investiguer.

Reste que pour toutes ces approches il faudrait préciser comment serait organisé le recueil des données, où elles seraient faites, qui en aurait la responsabilité.

c) La recherche sur l'évolution du droit et la clinique de la violence au travail :

Il s'agit ici d'une question importante au plan philosophique, au plan politique et au plan pratique. L'accroissement de la violence soulève des problèmes d'évolution du droit. Si, comme s'efforce de le montrer ce rapport, l'organisation du travail et le non-emploi jouent un rôle majeur dans la genèse de la violence sociale, il conviendrait qu'un effort particulier soit fait dans la recherche en droit du travail. Faire remonter dans la conception du droit les questions soulevées par la violence au travail, concerne tout particulièrement le pouvoir **préventif** du droit du travail sur la violence émergente, en milieu de travail d'abord, dans la cité ensuite.

La connaissance des processus en cause dans la genèse de la violence par le non-emploi et par le travail clandestin, de l'impact structurant ou destructeur des formes d'organisation du travail sur l'identité, n'a jamais été mise à la disposition des théoriciens du droit et des juristes.

Il semblerait particulièrement opportun à la Commission, qu'un **séminaire de recherche** sur la violence en rapport avec le travail et l'emploi, réunissant des juristes et des cliniciens du travail soit organisé. Il n'y a pas d'obstacles majeurs à la mise en place d'un tel séminaire, puisque les structures d'accueil de cette recherche existent déjà. Cette recherche devrait d'abord concerner la situation en France, mais elle devrait impérativement associer des chercheurs étrangers de la Communauté Européenne.

5 - Prorogation de la commission thématique

Les membres de la Commission thématique ont manifesté un vif intérêt pour les questions soulevées pendant leurs travaux. Ils estiment que le temps imparti pour préparer la délibération a été trop bref. Ils pensent qu'avec un temps de travail conséquent, ils seraient en mesure d'apporter une contribution à l'analyse et à la description des rapports entre travail, emploi, violence et santé. La prorogation de ladite Commission, en l'élargissant éventuellement à quelques membres supplémentaires, permettrait aussi de formuler des pistes d'action plus précises et plus diversifiées. Enfin la Commission, si elle était prorogée, pourrait participer au suivi des actions qui seront éventuellement décidées dans le cadre du Plan Violences et Santé.

II - ACTIONS SUR LES CAUSES DE LA VIOLENCE EN RAPPORT AVEC LE TRAVAIL ET LE NON EMPLOI - PRÉVENTION

1 - Orientations de l'action

La prévention de la violence au travail ne saurait reposer exclusivement sur les personnels de santé ni être occultée par des couvertures assuranciellles.

En revanche la santé au travail devrait constituer systématiquement un **critère d'évaluation** du travail, de son organisation et des méthodes de direction des entreprises. Faire figurer ces critères dans l'évaluation peut avoir une fonction préventive.

La prévention de la violence sociale passe d'abord par la politique de **l'emploi**.

La prévention de la violence au travail et de la violence sociale passe par la politique du **travail** stricto sensu, et par une attention soutenue portée à **l'organisation du travail**.

Le droit du travail pourrait avoir un effet favorable sur la prévention de la violence s'il était en mesure de formuler **des principes encadrant l'organisation du travail** elle-même (action sur les causes de la violence).

Une politique de santé concernant la prévention de la violence et de ses effets pathogènes ne peut pas se désintéresser des politiques du travail et de l'emploi.

2 - Obstacles particuliers à l'action

A recenser les obstacles à la prévention de la violence **par** l'emploi et **par** le travail, il apparaît que certains d'entre eux pourraient faire l'objet de démarches particulières :

- Faible nombre de praticiens possédant la double compétence en sciences du travail (et des organisations) et en psychopathologie clinique.
- Compétence inégale en médecine du travail. Les médecins qui ont une compétence en psychologie clinique et en psychopathologie du travail, l'acquièrent aujourd'hui à leur propre initiative, en formation post-universitaire presque exclusivement.
- Les psychiatres et les psychologues cliniciens n'ont pas de formation sur le travail et y sont réticents.
- Les CHSCT ont des difficultés à assumer leur tâche de prévention de la violence, faute de formation de ses membres. La formation dans ce domaine n'est pas impossible mais elle est malaisée.
- Il n'y a pas de CHSCT dans les petites entreprises.
- Le déficit de relais collectif aux actions de sensibilisation et de prévention de la violence (faiblesse des organisations syndicales et de salariés).
- Déficit au niveau de la formation initiale et de la formation continue des cadres et dirigeants d'entreprises sur les relations entre organisation du travail, genèse et prévention de la violence.
- Le privilège accordé, dans les écoles, à la **gestion** au détriment du **travail** contribue à l'évolution de méthodes de direction et d'organisation du travail vers des modalités qui favorisent l'accroissement de la violence.

3 - L'action à l'intérieur de l'entreprise

a) Les CHSCT

Les CHSCT devraient pouvoir jouer un rôle majeur dans la prévention de la violence d'une part, dans la protection des salariés d'autre part, dans les retours d'expérience des situations de crise, enfin.

La structure paritaire du CHSCT en fait une instance privilégiée de délibération et d'action en matière d'amélioration de l'organisation du travail. Même si traditionnellement les **missions** du CHSCT concernent principalement la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles ainsi que la sécurité des personnes, ses compétences peuvent être étendues **aux questions de santé mentale** depuis 2002. elles devraient l'être en

particulier à celles que soulève la violence en milieu de travail. Les textes législatifs et réglementaires donnent aux CHSCT des possibilités d'action qui souvent, ne sont pas utilisées dans leur totalité. Cela tient pour une bonne part au **manque d'expérience et de formation** des délégués CHSCT qui se trouvent souvent désemparés devant la nouveauté, la complexité et l'étendue des problèmes soulevés par la prévention de la violence.

En l'état actuel de la situation, un effort de formation devrait être fait, mais les difficultés pratiques ont déjà été citées au chapitre précédent II - 2°).

Il serait possible d'améliorer l'efficacité des CHSCT en facilitant le recours à des experts externes à l'entreprise — praticiens et chercheurs — spécialisés dans les sciences du travail. Le renforcement de l'action des CHSCT passe par la mise au point de **modalités spécifiques d'intervention de ces experts**, en sorte qu'ils travaillent en collaboration avec le CHSCT et que, ce faisant, ils participent à la formation de ses membres, qui est une des formes aisément accessibles de capitalisation de l'expérience.

La protection des salariés par rapport à la violence subie, la prévention des violences commises par les salariés, supposent une mobilisation forte des délégués CHSCT et une grande latitude d'information de ces derniers.

Réhabiliter les vertus du dialogue social et la représentation des salariés est incontournable dans la lutte contre la violence, dans la mesure où cette lutte ne peut avoir d'efficacité que si elle est effectivement relayée par les délégués du personnel et par les organisations professionnelles et syndicales, et plus largement si elle est portée par la volonté commune de tous les salariés.

Les retours d'expérience sont, dans une certaine mesure, à inventer. A la suite d'une situation de crise où la violence est devenue manifeste (agressions physiques, sabotages menaçant la sécurité des personnes ou la sûreté des installations, tentatives de suicide, suicides...), il est essentiel qu'une **investigation approfondie** soit menée à son terme. L'investigation bâclée ou interrompue avant les conclusions est fréquente, dans ces cas. Non seulement il en résulte une perte de connaissances qui prive la prévention d'informations importantes, mais, surtout, cela transforme la crise en "précédent". Faute d'élucidation, la crise apparaît désormais comme une fatalité qui en annonce d'autres. L'effet sur les salariés est désastreux dans la mesure où cette impression contribue à la démobilisation de la volonté d'agir contre la violence dans le travail, favorise le défaitisme et la résignation.

L'utilisation ingénieuse des retours d'expérience suppose, de la part de l'encadrement et de la direction une implication réelle dans l'espace de délibération sur l'organisation du travail. Si ces conditions sont réunies, il devrait être possible de réfléchir et d'élaborer collectivement (coopération verticale) des remaniements de l'organisation du travail permettant de diminuer les risques de violence. En tout état de cause, toute crise où la violence est patente et qualifiée, devrait être reprise collectivement en vue de repenser la coopération et la solidarité.

Cette option dans l'action de prévention et de traitement de la violence qui passe par le CHSCT et l'espace de discussion devrait être, par principe, privilégiée sur toutes les démarches victimologiques. Ces dernières, en effet, empêchent la remontée de l'analyse vers les causes et font l'impasse sur le traitement étiologique de la violence ainsi que sur la conception d'une action rationnelle au niveau de l'organisation du travail.

b) Les services de santé au travail

Ils peuvent jouer un rôle majeur dans la prévention, dans la mesure où les consultations systématiques et les consultations spontanées des salariés peuvent fonctionner comme un véritable observatoire des situations à risque de violence. Mais il faut pour cela doter le service médical de certains instruments de travail permettant la centralisation d'informations sans violation du secret professionnel d'une part, permettant d'user d'un droit d'alerte d'autre part, permettant d'exploiter rationnellement les informations, enfin.

Des expérimentations de Veille Médicale en Santé Mentale (VMSM) menées dans les services médicaux d'EDF et GDF en sont un exemple intéressant (voir annexe Dominique Huez).

c) La direction de l'entreprise

Le rôle et la fonction de la direction de l'entreprise dans la prévention de la violence a déjà été examiné au chapitre. Soulignons seulement que la fonction essentielle de la direction concerne la conception et la maintenance des **espaces de discussion** de l'organisation du travail.

Il convient d'insister d'abord sur les espaces de discussion **formels** ou institutionnels qui sont nécessaires : CHSCT, Staff, briefing, réunion d'équipe, etc.

Mais à côté des espaces institués, l'espace de discussion, on le sait, ne peut se renouveler que si existent aussi des espaces **informels**. On sait pertinemment, par des études documentées, que ces espaces informels sont toujours les lieux de la convivialité : office, cuisine, salle à manger, cafétéria, vestiaires... Du point de vue de l'organisation du travail, la convivialité est un indicateur de fonctionnement de l'espace de discussion sur l'organisation du travail, de l'activité déontique et de la coopération. Travailler, ce n'est jamais uniquement produire, c'est aussi vivre ensemble. La chasse systématique aux manifestations de convivialité, aux célébrations d'événements professionnels (promotion, départ à la retraite, accueil d'un nouveau collègue) au seul prétexte de la productivité, conduit à la disparition des réunions spontanées comme ciment de la communication, à la réduction de formes importantes bien qu'informelles de délibération collective, et nuit à la coopération et aux solidarités.

d) Les conseils de prud'hommes

Cette institution souffre d'une désaffection du rôle préliminaire et obligatoire de conciliation qui a longtemps été un élément majeur de la spécificité prud'homale.. Autrefois les Conseils de Prud'hommes réglaient quantité de différends et de litiges, **à l'amiable** (Cottureau A.- 1987). La plupart des affaires s'achevaient avant le jugement. Ce type de fonctionnement reposait sur la confiance dans le dialogue social d'une part, sur la bonne connaissance du terrain par les jurés, du terrain, du travail et de son organisation, des us et coutumes de métier, des règles et normes implicites issues de l'activité déontique.

Il serait souhaitable de remettre à l'étude le fonctionnement du Conseil de prud'hommes en vue d'examiner les raisons pour lesquelles ils n'assument plus cette fonction importante et à quelles conditions il serait possible d'y réhabiliter la recherche de solutions par voie amiable aux litiges et dénis de justice dont on sait qu'ils conduisent souvent à la violence.

e) Le rôle du droit

Le droit, son utilisation, sont évidemment un maillon important de la prévention de la violence. Il s'agit ici de l'exercice ordinaire du droit, y compris par le truchement des interventions de l'inspection du travail, dont la liberté d'action ne devrait pas être entravée pour autant qu'on s'efforce de mener une action préventive rationnelle contre la violence en milieu de travail.

Dans ce chapitre tout entier, on remarquera qu'il est peu question d'accroître les réglementations ou de proposer des innovations en matière de législation. Le cadre législatif possède d'ores et déjà des qualités indiscutables pour accueillir une action concertée de lutte contre la violence au travail. Ce qui est en cause ici, c'est essentiellement l'utilisation des espaces légaux de l'action et les difficultés relatives à la mobilisation de la volonté d'agir et de l'ingéniosité des acteurs dans la délibération collective et l'action rationnelle.

4 - L'action à l'extérieur de l'entreprise

a) La prévention et le traitement de la violence dans les populations touchées par un fort taux de chômage.

La prévention de la violence liée au non-emploi ressortit principalement aux travailleurs sociaux. L'action des travailleurs sociaux, en coordination avec les institutions territoriales et l'État, n'est pas du ressort de la Commission thématique.

Mais il n'y a pas d'**action** qui ne suppose une intense **activité de travail**. Il s'agit là d'activités de service qui répondent à des contraintes spécifiques et à des contraintes ordinaires. Ces dernières sont analogues à celles qui ont été examinées tout au long du rapport. En revanche existent des contraintes spécifiques, dans la mesure où il s'agit d'un travail orienté vers la prévention de la violence dans un contexte où les formes de la violence ont considérablement évolué.

D'importantes recherches sont en cours dans ce domaine, notamment au CNAM, à la chaire de travail social. Des informations plus précises sur les problèmes posés par l'activité de service dans le travail social figurent dans l'annexe jointe au présent rapport, signée de Brigitte Bouquet.

Un état des lieux et des orientations d'action sont proposés, qui devraient être soutenus par le Plan Violences-Santé.

b) La police

La police soulève aussi des problèmes spécifiques en termes de travail. Si la mission de la police est d'abord l'ordre public, on sait que, parfois, des violences dommageables sont le fait de "bavures" ou de dérives.

Prévenir les **violences indues** de la police pose des problèmes spécifiques d'analyse du travail et de son organisation. La frontière entre violence légitime et violence induite est difficile à tracer et nécessite là encore la permanence d'un espace de discussion interne à la police et une activité déontique qui, seule, permet de réajuster les règles de travail à l'évolution de la réalité sociale.

L'orientation principale de l'action contre les violences indues commises par les policiers repose actuellement sur la référence au stress. C'est une voie utile mais elle est insuffisante. Il faudrait une action ciblée spécifiquement sur **l'analyse du travail**. Mettre en pratique les principes de régulation interne par l'activité déontique qui ont été dégagés au chapitre II- 2, implique que des dispositions spécifiques soient mises au point. Car la police n'est pas une entreprise ni une administration comme les autres. La peur fait partie intégrante du travail policier, dans lequel le risque de violence exercée ou subie occupe une place importante, et les stratégies de défense contre la peur sont nécessaires pour que les policiers parviennent à rester à leur poste. Mais ces dernières ont aussi des revers, notamment en termes de violences indues. On se reportera ici en particulier au texte de Jean-Michel Chaumont figurant dans les annexes, sur la "vulnérabilité".

c) L'administration pénitentiaire

Le problème posé par la violence émergente à l'intérieur de la prison, relève des mêmes considérations que celles qui ont été précédemment citées à l'endroit de la police. Un certain nombre d'études et d'enquêtes ont été faites ces dernières années (Dominique Lhuillier et coll , 1987).

Mais la **violence induite contre les détenus** soulève ici des problèmes particuliers. Les violences indues peuvent être analysées de la même façon que les violences exercées par les personnels dans les institutions de soin examinées au chapitre..., contre les malades, les handicapés ou les résidents, c'est-à-dire par rapport aux limites que le réel du travail impose à l'efficacité du travail de surveillance en détention.

Des problèmes spécifiques sont soulevés par les violences indues contre les détenus. Les conséquences de cette violence ne restent pas confinées à la santé des personnes à l'intérieur de la prison. Les violences indues peuvent transformer la prison en école de la violence pour les détenus. Cet apprentissage, les détenus l'emportent avec eux dans la cité à la levée d'écrou.

L'orientation générale de l'action contre la violence dans l'administration pénitentiaire peut bénéficier d'une analyse et de directives spécifiques portant sur le travail. Il s'agit ici d'utiliser au maximum la prévention de la violence **par le travail et par l'emploi** des détenus. Les principes de cette action ont été l'objet d'expérimentations qui ont fait leurs preuves. On se reportera à l'annexe signée de Nicolas FRIZE figurant dans le dossier.

*En conclusion de ce chapitre sur l'action de prévention de la violence à l'extérieur de l'entreprise, on retiendra que l'analyse du travail et de l'organisation du travail dans les secteurs du travail social, de la police et de la prison, sont susceptibles d'apporter autant sinon plus qu'aux autres secteurs d'activité, des ressources substantielles pour outiller l'action de prévention de la **violence émergente** à l'intérieur de ces services, et la **maîtrise de la violence sociale** venant de l'extérieur, contre ces personnels.*

PARTIE 6

ANNEXES

I - AUDITIONS

Les rapports entre violence, emploi et santé chez les travailleurs sociaux

Brigitte BOUQUET

*Professeur titulaire de la chaire Travail social au CNAM,
Vice-Présidente du Conseil Supérieur du Travail social*

Le non-emploi

La France compte près de 400 000 travailleurs sociaux - auxquels il conviendrait d'ajouter les nouveaux métiers sociaux qui ne font l'objet d'aucunes statistiques (métiers de l'insertion et métiers de la ville) - répartis dans trois filières : aide aux familles, éducation et animation. Il s'agit d'un champ social vaste et multiforme. Les rapports avec le non-emploi sont très différents suivant le lieu où l'on se trouve. En dehors des assistantes sociales du travail - qui ne sont plus que 3 000 - les assistantes sociales de terrain et les éducateurs spécialisés sont les personnels les plus confrontés au problème de l'insertion. Ils se situent à l'interface de l'espace social et de l'espace familial et perçoivent donc particulièrement bien les conséquences du non-emploi en termes de violences subies par les personnes directement concernées ainsi que par l'entourage.

Au-delà de leur mission traditionnelle envers les handicapés et les « inadaptés », les travailleurs sociaux sont touchés de plein fouet depuis près de 20 ans par la question du chômage et de la précarité et de ses conséquences sociales, sanitaires ou psychologiques. Le manque d'études sur ce sujet est d'ailleurs fortement regrettable.

Tous les travailleurs sociaux indiquent que le sentiment d'insécurité des personnes licenciées ou en situation précaire a des conséquences sur leur rapport avec femme et enfants. Ils sont souvent confrontés à des salariés subissant des menaces de licenciement - obstacle à tout projet d'avenir, notamment éducatif pour leurs enfants - ou à des employés touchés par des plans sociaux n'ayant pas les moyens de retrouver du travail (absence de qualification, problèmes d'emplois dans les zones où les travailleurs sociaux sont présents, pas d'accroche avec les employeurs). Face à ce processus d'exclusion, les travailleurs sociaux ont l'impression d'être incompetents et souffrent de cet état de fait.

De leurs observations émerge un sentiment de révolte des individus face à ce type de situation qu'ils jugent injustifiée. Ceux-ci sont rapidement gagnés par la lassitude puis par le repli. Ils ont l'impression d'être rejetés par la société, de ne plus y avoir leur place et de ne pas pouvoir lutter contre cette injustice sociale. Ils ont le sentiment que leur identité est bafouée, ce qui peut être l'origine de violences.

Or les travailleurs sociaux ne parviennent pas à aider les travailleurs pauvres et les RMistes faute d'outils adaptés. Les usagers en ressentent une très grande souffrance.

L'augmentation du nombre de RMistes est en relation avec la diminution ou la suppression des autres prestations. Si le sentiment que ces personnes sont responsables de leur situation est très répandu dans l'opinion publique, on voit bien que l'augmentation des bénéficiaires est due à la politique sociale menée ces dernières années. Les effets du

RMI sur le retour à l'emploi sont modestes. Le RMI ne satisfait pas à la principale demande des allocataires qui souhaitent avant tout retrouver un emploi. Il s'apparente à une politique d'assistance ce dont souffrent les allocataires et les travailleurs sociaux. Pour les chômeurs de longue durée, le RMI devient une solution durable et une certaine forme d'intégration sociale. Tant que le marché de l'emploi sera peu ouvert aux peu qualifiés ou aux chômeurs de longue durée, les possibilités d'insertion resteront réduites. Les usagers ressentent cette absence de réponse à leurs problèmes comme une violence institutionnelle.

Par ailleurs, l'insertion sociale n'est pas la seule et unique solution pour les allocataires du RMI qui doivent également être accompagnés durablement dans le processus de retour à l'emploi. Or peu de moyens existent puisque toute la politique sociale se fait dans l'urgence. Les travailleurs sociaux sont contraints à gérer des dispositifs plutôt qu'à faire de l'accompagnement social durable.

Malgré tout, les *minima* sociaux atténuent la désocialisation en offrant de meilleures conditions d'existence et en offrant des possibilités de participation à la vie collective. Mais les difficultés rencontrées sont accrues par la crise du logement social. En effet, si le RMI permet parfois de resserrer les liens sociaux, il n'est pas suffisant pour rentrer dans la sphère de l'emploi.

Les RMistes déplorent la stigmatisation dont ils font l'objet. Il est vrai que le RMI est considéré comme de l'assistanat dans les représentations de la société qui tend à distinguer les bons pauvres des mauvais pauvres, la pauvreté légitime ou illégitime. La politique sociale est marquée par cette méritocratie. Le RMA participe de ce phénomène et individualise les causes de la situation de non-travail. Les problématiques de qualification et de risques objectifs reculent au profit de logiques subjectives et individuelles de compétences. On parle de motivation et d'implication personnelle ce qui sous-tend le fait qu'une personne sans travail est responsable de sa situation. Cette représentation est également sous-jacente dans la politique sociale. Insidieusement, les travailleurs sociaux deviennent porteurs de cette pensée dans leur pratique, au risque de ne plus parvenir à comprendre les personnes en situation difficile. Ils vivent de plus en plus mal le fait qu'on les relègue dans la prise en charge des gens les plus éloignés de l'emploi et ont l'impression de faire la part la moins noble du travail, ce qui n'est pas sans effet sur leur motivation relative à leur mission d'insertion et de retour vers l'emploi. S'ajoutent à cela un sentiment d'incompétence et le manque de moyens.

Le sentiment de violences symboliques subies par l'utilisateur se répercute sur la sphère familiale. Il semble en effet que des mineurs de plus en plus jeunes sont impliqués dans des actes de délinquance par manque de repères familiaux et du fait que leurs parents sont sans emploi. Les conséquences sont également importantes au sein du couple mais aucune statistique n'est tenue concernant la violence conjugale. Bien souvent les femmes ne portent pas plainte et même si les travailleurs sociaux essaient de les y encourager, le manque de structures d'accueil pour les protéger ne joue pas dans ce sens.

Le paradoxe est double. Les travailleurs sociaux sont chargés d'accompagner les usagers vers l'emploi alors qu'ils n'en ont pas les moyens d'actions. Ils sont par ailleurs placés dans une logique de gestionnaires de dispositifs qui empêche toute action personnalisée et ne permet pas d'aller au fond des choses alors que l'accompagnement vers l'emploi s'inscrit dans la durée. Les politiques sociales devraient être plus nombreuses mais moins réglementées par des dispositifs.

La logique de contrepartie émergente (*workfare*) exclue les personnes les plus fragilisées et les plus éloignées de l'emploi. Les personnes en grande difficulté sont constamment renvoyées à elles-mêmes.

A la logique des dispositifs s'ajoutent la logique gestionnaire des employeurs et les réorganisations de services pour plus de productivité. Les travailleurs sociaux ne disposent par exemple plus que de dix minutes pour recevoir une personne connaissant des difficultés sociales ou de six mois pour ramener une personne vers l'emploi et sont de fait contraints à se limiter à une orientation des usagers. Ces derniers le ressentent comme une violence car la réponse n'est pas adaptée à leur situation. Il en est de même pour les travailleurs sociaux qui doivent abandonner l'utilisateur au bout d'une période déterminée et ce alors que les relais sont très difficiles à trouver.

L'utilisateur finit par ne plus avoir confiance dans le travailleur social qui n'a pas de réponse à lui apporter. Certains ne sont plus en demande de quoi que ce soit, phénomène qui tend à s'accroître.

Force est donc de constater que les difficultés structurelles et psychologiques de co-production travailleurs sociaux/utilisateurs dans l'accompagnement vers l'emploi sont importantes.

Les usagers en arrivent à être violents vis-à-vis du travailleur social car ils ne comprennent pas que le travailleur social n'est qu'un rouage dans la politique sociale.

- **Résultats de l'enquête du Conseil Supérieur du Travail social auprès de 20 000 travailleurs sociaux**

Cette enquête réalisée par voie de presse a donné lieu à 20 000 réponses ; le dépouillement a porté sur un échantillon de 2 084 travailleurs sociaux (tirage aléatoire).

Les réponses font apparaître un consensus fort sur les violences subies par les travailleurs sociaux dans leur travail – les violences subies directement étant considérées de manière distincte par rapport aux réactions à des violences institutionnelles.

90 % des répondants ressentent une certaine insécurité dans leur travail. Mais 56 % n'éprouvent jamais cette insécurité. Cette différence tient à la subjectivité de ce sentiment et au fait que le champ du travail social est pétri d'une culture de tolérance par rapport à l'usager.

Le non-accomplissement satisfaisant de la mission (sentiments d'impuissance et de culpabilité) et le sentiment d'insécurité sont les deux éléments jugés les plus insupportables par les travailleurs sociaux.

- **Les violences subies directement**

L'atteinte directe et physique est très peu fréquente même si des décès sont déjà survenus. En revanche, les provocations, les injures et les menaces verbales font partie du quotidien et constituent des signaux d'alarme annonciateurs de manifestations violentes plus importantes.

Ces violences « froides » ne sont pas visibles mais laissent des traces émotionnelles et psychiques chez les travailleurs sociaux. Les plaintes ne sont même pas enregistrées par les employeurs qui prennent tout juste conscience du fait qu'on ne peut parfois pas laisser un travailleur social seul dans certaines permanences. Mais même les travailleurs sociaux ont du mal à reconnaître ces violences.

Plus de 40 % d'entre eux déclarent avoir des troubles du sommeil, ou des troubles du caractère pour 13 %. L'enquête révèle une surconsommation de psychotropes et de tabac ainsi qu'une très grande anxiété et des dépressions larvées.

Les violences peuvent devenir particulièrement graves dans le cas de jeunes pris en charge par les travailleurs sociaux qui doivent faire face aux parents (dans le cas de mariages forcés de jeunes filles par exemple). Dans ce dernier cas, le manque de moyens et de soutien pousse parfois les travailleurs sociaux à fermer les yeux.

- **Les violences institutionnelles**

Les violences institutionnelles sont vécues de plus en plus fortement par les usagers. Alors que les demandes d'aide financière sont de plus en plus nombreuses, elles sont attribuées de façon plus restrictive - et dans des délais plus long. En outre, l'épuisement des budgets en fin d'année ne permet plus d'apporter aucune réponse à cette période de l'année, ce qui suscite une agressivité extrêmement forte chez l'usager.

Par ailleurs, les dispositifs d'aide se multiplient mais sont incompréhensibles pour les usagers et même parfois pour les travailleurs sociaux.

S'ajoute à cela des erreurs d'orientation qui accentuent l'impatience et l'agressivité des usagers qui doivent en outre parfois attendre plusieurs semaines pour avoir un rendez-vous. La multiplication des justificatifs à présenter constitue également un obstacle supplémentaire.

Signalons également que la confidentialité est de moins en moins respectée et garantie par les institutions employeurs. L'idéologie de la transparence pose de grandes difficultés.

Les usagers deviennent agressifs car ils ont l'impression de ne plus être écoutés par l'Administration et s'en prennent alors aux professionnels placés en première ligne dont ils ne parviennent plus à entendre les explications relatives aux limites de sa mission.

26,9 % des travailleurs sociaux affirment que les violences liées au chômage et à la précarité augmentent.

24,4 % indiquent que la violence est parfois due aux institutions et à l'augmentation de la tension entre services publics et usagers.

Mais peu d'études objectives existent sur ces sujets.

Jean-Jacques CHAVAGNAT

Psychiatre d'adultes, d'enfants et d'adolescents (Service hospitalo-universitaire de psychiatrie et de psychologie médicale - CHU Laborit - Poitiers).

- Descriptif de la victimologie
- Historique

Historiquement, la victime est une créature vivante offerte à une divinité et revêt donc un aspect religieux expiatoire. Au fil du temps, la victime devient la personne qui subit la haine, les tourments d'autrui et qui souffre d'évènements malheureux. Etre victime, c'est se couvrir de honte. La victime devient scandaleuse et le bourreau se situe du côté de la justification et de l'ordre établi.

Et pourtant, c'est un drame d'être victime. Cette dernière subit un dommage et a droit, à ce titre, à réparation. Il est indispensable de l'aider à sortir de la honte pour qu'elle conserve ses droits et sa dignité.

La victime peut être définie comme toute personne qui subit un dommage dont l'existence est reconnue par autrui et dont elle n'est pas toujours consciente.

La victime est-elle innocente ? Cette question aujourd'hui incongrue est néanmoins sérieuse. En effet, la victime risque de souffrir, en plus de son dommage, d'une présomption de culpabilité. Or il ne s'agit pas de s'interroger sur l'éventuelle culpabilité de la victime mais plutôt sur la source du dysfonctionnement dans la société, la famille ou l'entreprise.

En outre, la reconnaissance du dommage ne peut pas être le fait unique de la victime mais doit être un fait collectif et sociétal.

- L'accueil des victimes
- **Le vécu traumatique**

Le psychotraumatisme fait l'objet de nombreux travaux dans sa signification symbolique qui doit comporter plusieurs points :

- le déni de la différence ;
- l'effraction traumatique ;
- l'effondrement narcissique ;
- les affects traumatiques ;
- le désinvestissement des objets.

- **Conduites à tenir**

Après l'intervention des soignants, il est souvent indispensable que la victime bénéficie d'une intervention psychologique. Le psychiatre occupe alors la place symbolique du tiers médiateur et son intervention présente les caractéristiques suivantes :

- lien entre le psychique et le traumatique ;
- restauration d'une relation humaine fiable qui passe essentiellement par la reconnaissance explicite des faits ;
- neutralité empathique indispensable ; le silence du thérapeute est toutefois absolument contre-indiqué ;
- transfert d'informations en permettant à la victime de reprendre avec des mots ses représentations, ses éprouvés sensoriels, ses affects et les évènements tels que vécus, ce qui permet une distanciation et une transformation du vécu.
- Données cliniques

- **La dissociation post-traumatique**

Au moment de l'impact traumatique, la dissociation permet à la victime de se soustraire à la peur. Elle se manifeste cliniquement par une inhibition anxieuse, une amnésie des faits, un déni, parfois des symptômes de

dépersonnalisation, des symptômes de déréalisation, une amnésie dissociative. La fugue dissociative est un diagnostic qui s'applique à l'individu quittant soudainement son domicile ou son lieu de travail dans un état d'amnésie qui affecte son passé et son identité. Elle peut concerner les sujets traumatisés dans les catastrophes importantes ou les accidents collectifs.

- ***L'état de stress aigu post-traumatique***

Sa durée ne devrait pas excéder un mois. Les symptômes sont de nature à perturber la vie sociale et professionnelle : symptômes dissociatifs, syndromes de répétition, conduites d'évitement, état de qui vive, troubles du caractère et troubles cognitifs.

- ***L'état de stress post-traumatique***

Les troubles apparaissent après une phase de latence, le syndrome de répétition constituant l'élément prédominant du tableau clinique. La victime revit ses souvenirs et a l'impression que l'agression pourrait se renouveler en lien avec un stimulus extérieur ou idéique. Elle évite donc ces situations. Ces troubles sont aggravés après l'exposition à des éléments rappelant ou symbolisant l'événement.

Citons également comme autres signes la réduction des contacts extérieurs et des affects, un qui vive permanent, des troubles du sommeil, des troubles cognitifs ou une colère légitime mais mal orientée (contre elle-même ou vers ses proches). Cet état peut évoluer variablement jusqu'à la névrose traumatique.

- ***Particularités cliniques selon la nature et la durée du processus de victimation***

Elles sont différentes selon que le processus est aigu ou chronique.

S'il s'agit d'une agression isolée, la victime se sent brusquement expulsée de la communauté humaine et peut ressentir une négation de sa personne. Il s'agit d'un tableau clinique de stress aigu pouvant entraîner l'apparition d'un état dépressif plus ou moins sévère, voire un état de stress post-traumatique ou des maladies psychosomatiques. Le diagnostic est, la plupart du temps, plutôt favorable. La prise en charge comporte une écoute précoce et une prise en charge médico-psychologique brève sans oublier un accompagnement social, voire judiciaire.

Pour la victime chronique (agression prolongée ou répétée), la clinique est dominée par l'exclusion symbolique. La victime chronique présente de profonds troubles identitaires et des carences narcissiques risquant de la faire basculer dans le champ du désespoir, de la dépression, et, si l'agression est précoce, vers un trouble grave de la personnalité voire un trouble du comportement sévère ou, plus rarement, un processus psychotique. Cette situation peut également déboucher vers des troubles psychiatriques plus ou moins sévères, une exclusion sociale, une répétition ou des processus de revictimation qui transforment certaines victimes en cible préférentielle et pouvant conduire, bien que rarement, à certaines déviances ou délinquances.

Le pronostic est très sévère. La prise en charge doit être médico-psychologique, sociale et judiciaire.

- ***L'évaluation clinique initiale***

L'évaluation clinique initiale globale, personnelle, familiale, sociale, professionnelle et judiciaire est nécessaire. Elle permet en outre de mettre en œuvre le réseau de soutien et d'aide associatif.

- ***Prise en charge en victimologie***

Si la notion d'alliance thérapeutique est discutée, il est néanmoins important de créer un espace de confiance et de sécurité où la parole permet d'inscrire l'événement traumatique dans l'histoire de la victime, l'objectif étant de l'aider à continuer à vivre.

- ***Le débriefing***

Le débriefing doit être effectué à distance. La plupart du temps effectué en groupe, il a lieu 48 heures à 72 heures après l'événement et doit permettre aux personnes traumatisées, grâce à des techniques codifiées, d'exprimer leurs ressentis devant les autres, pour permettre certaines identifications, et pour donner des explications sur les phénomènes psychiques qu'ils peuvent ou pourraient subir.

Les praticiens se disent satisfaits de cette technique bien qu'aucune étude n'ait été réalisée. En tout état de cause, il est préférable de faire un débriefing que de ne rien faire.

- **Groupes de parole**

Les groupes de paroles sont parfois réservés aux femmes traumatisées prises en charge par des associations et sont par ailleurs très développés au Québec. Il s'agit d'accompagner les personnes sur une période plus longue, l'objectif étant d'apporter une aide d'ordre thérapeutique. Cette méthode est toutefois déconseillée aux personnes fragiles.

- **La chimiothérapie**

Le patient doit être convaincu de son intérêt. Combinée avec certains antidépresseurs, ses effets sont positifs.

- **L'hypnose**

L'hypnose utilise le ressenti physique et psychique à un moment précis, la personne prenant davantage conscience de son corps afin de pouvoir mentaliser plus facilement un certain nombre d'affects. Cette technique doit permettre de faciliter la perception de certains souvenirs et de les exprimer.

Les techniques sont toujours très liées à la personnalité du thérapeute et s'adaptent plus ou moins à la personnalité de la victime.

Les adeptes de cette méthode pensent que cet état « modifié » permet de faire émerger certaines émotions et certains événements, facilitant ainsi la prise en charge psychologique et l'acceptation des troubles.

- **La désensibilisation et le retraitement par mouvements oculaires ou MDR**

Cette technique issue des Etats-Unis - et qui a fait l'objet de contrôles - a l'ambition d'être une approche globale visant à essayer de « désensibiliser » le traumatisme par une certaine forme d'exposition et par un traitement cognitif de l'information lié au mouvement des yeux.

Le Docteur CHAVAGNAT juge cette technique peu différente de l'hypnose. Il s'agit de faire parler le patient sur ce qu'il ressent pour comprendre où se situe le traumatisme et de lui permettre de renverser la cognition négative vers une cognition positive.

- **Les prises en charges psychothérapeutiques**

Ces prises en charges interviennent dans l'immédiateté ou ultérieurement, au niveau de l'abréaction ou de manière recentrée sur l'événement. Le cadre psychothérapeutique peut être individuel ou groupal.

L'évaluation est complexe compte tenu du peu de travaux de comparaison existant. Néanmoins, ces techniques ont fait leur preuve et représentent une aide importante pour certains patients.

Comment le travail peut-il conjurer la violence ?

Nicolas FRIZE

Membre de la ligue de droits de l'homme, Intervenant en prison en tant que responsable d'emploi et Responsable d'un centre de formation professionnelle en établissement pénitentiaire

LE TRAVAIL EN PRISON, ETAT DES LIEUX

Le surveillant travailleur

A la différence de la Police ou de l'armée, le surveillant n'exerce aucune violence de par ses fonctions. Son rôle consiste à surveiller la contrainte mais il ne l'exerce ni physiquement ni moralement, ce qui le place d'emblée dans une situation particulière, notamment dans les ateliers où il observe les détenus travailler aux pièces aux cadences tendues (qu'eux-mêmes s'imposent de fait) tandis que lui « ne fait rien ». Une convention de posture enjoint les surveillants et les détenus de se haïr et leur rapport frontal ne fait que renforcer ce sentiment. Le mépris éprouvé par beaucoup de surveillants à l'égard des détenus - qui sont, eux, en situation de « travail forcé » (pour des raisons d'indigence et parce que leur exigence de parvenir à un certain salaire les contraint encore davantage à travailler vite et beaucoup) - est encore accru par la solidarité et le corporatisme qui les unissent. Les détenus considèrent, pour leur part, le surveillant à la fois comme un esclave de l'état (condamné à avoir un travail « idiot » et passif) et comme un bouc émissaire de l'Etat : pour eux il symbolise tous les représentants de l'état qu'il a croisé dans sa trajectoire judiciaire : le juge, le psychiatre, le procureur, le policier...

Pourtant dans ce contexte, des relations restent possibles.

Par ailleurs, le surveillant sait que toute situation peut à tout moment basculer dans une violence extrême. Cette violence ne tient pas à la frontalité relationnelle mais dépend souvent de détenus relevant davantage de l'établissement psychiatrique que de la prison (sauf provocations ou ambiance générale très très mauvaise - à l'approche de l'été par exemple). Dans ce cas (hors les cas décrits dans la parenthèse) les agressions très violentes et parfois mortelles concernent essentiellement les détenus entre eux mais le surveillant y est en tout état de cause exposé et la menace est réelle.

Les suicides représentent une seconde menace permanente et une réelle violence au travail pour les surveillants qui peuvent se trouver reprocher un déni de responsabilité, une non-assistance à personne en danger, un défaut de surveillance ou de repérage de situations à risque. Le surveillant doit donc en permanence protéger le détenu et s'en protéger. Cette tension extrême s'inscrit en opposition avec le travail inactif qui est le propre du surveillant.

Le détenu travailleur

L'administration pénitentiaire a consciemment ou non attiré en prison des entreprises en leur faisant valoir l'équivalence d'avantages entre les mains d'œuvres pénales et les mains d'œuvres délocalisées dans les pays du tiers-monde : on argumente ainsi le très bon marché (côté montants des salaires, faibles charges sociales et frais généraux) et les coûts de transport réduits. Elle y accueille donc des emplois de dernière zone sans lien avec une éventuelle formation professionnelle par ailleurs proposée au sein des prisons. La mission de réinsertion par l'emploi dans ces cas est explicitement mensongère.

Le travail réellement exercé par les détenus est extrêmement déqualifié (conditionnement, routage...). Le contrôle revient souvent aux surveillants qui font office de contremaître et se retrouvent à assurer la discipline et la sécurité professionnelles. Le surveillant régule le travail, ce qui est très éloigné de sa fonction initiale.

Le travail n'est jamais exercé par les détenus pour des raisons liées à l'activité mais parfois par nécessité de s'occuper et toujours pour des raisons économiques. Le travail est donc un haut lieu de chantage économique tant l'indigent en prison se retrouve à très court terme dans une extrême fragilité sociale et morale.

Dans ces conditions, le détenu considère le travail comme un lieu d'humiliation, de dévalorisation, d'exploitation et d'expression de sa précarité, ce n'est pas pour l'amener à s'intéresser un jour à une quelconque activité professionnelle.

Par ailleurs, si l'idée du repentir par la souffrance appartient au passé, l'Administration défend toujours l'idée que le travail est un outil de réinsertion dans la mesure où il habitue les détenus à la règle et à la contrainte, en arrière plan sourde l'idée que la loi est un lieu de contrainte et non un lieu de régulation. Il n'est question ni d'expression personnelle ni de formation mais seulement de hiérarchie, d'obéissance et d'obligation à des gestes. Les détenus associent d'ailleurs souvent leur travail à de la prostitution en tant qu'échange de gestes non désirés contre de l'argent.

Si le travail n'est plus obligatoire en prison, la notion de travail forcé perdure de façon insidieuse compte tenu de sa nécessité.

Paradoxalement, les violences individuelles qui procèdent d'un conflit ou d'un dysfonctionnement mental n'ont jamais lieu dans les ateliers ; d'une part, parce que les personnes en très grande difficulté mentale en sont absentes, d'autre part, parce que le travail est un lieu de stratégie de comportement et de chantage économique. Les grandes manifestations collectives peuvent en revanche s'y retrouver facilement (nombre d'ateliers ont brûlé dans des mutineries, tout comme les lieux scolaires ou d'activités), mais on ne peut assimiler ces exceptions à des violences liées au travail, les détenus choisissant ces lieux comme des espaces symboliques à détruire prioritairement dans l'ensemble des espaces ou des services qu'on leur offre.

COMMENT CROIRE TOUTEFOIS A LA VERTU DU TRAVAIL EN PRISON ? – L'EXPERIENCE DU STUDIO DU TEMPS A LA CENTRALE DE SAINT-MAUR

Nicolas FRIZE a mis en place un dispositif expérimental au sein de la centrale de Saint-Maur, associant création, travail et formation, son idée étant qu'un métier ne s'apprend pas par l'acquisition de gestes techniques mais par une appropriation intellectuelle, culturelle et sensible.

Les principes suivants sont ainsi appliqués :

Pas de formation sans création (sans un travail de et sur la perception)

A titre d'exemple, un détenu ne peut être formé à la prise de son sans avoir écouté préalablement les musiques du monde et sans s'être essayé en studio à son propre projet sonore ou musical, lui permettant de s'interroger sur l'intérêt qu'il porte aux outils en présence. Il faut tout autant défendre l'idée que toute offre culturelle nécessite une formation, un apprentissage, une appropriation.

Pas de travail sans formation (sans exigence de compétence)

Il est exclu de faire des choses qui ne nécessitent pas de formation comme il est stérile à moyen terme d'apprendre des choses d'une activité professionnelle qui n'est jamais pratiquée.

Pas de création sans travail (la gratuité doit instruire l'utilité)

La création est considérée comme un moteur vers le travail et la formation. Elle constitue un lieu de professionnalisation et d'apprentissage et permet de comprendre comment le quotidien ne peut se passer du sensoriel et du sensible, toujours en action dans le travail (qui n'est pas réductible aux tâches). La création ou la culture sont des lieux d'échange, de mouvement et de validation de l'existence : elles conduisent naturellement à l'immersion sociale et donnent le goût de la spécialisation. A l'opposé, on ne doit exclure en retour l'idée selon laquelle au cœur d'une activité professionnelle doit pouvoir naître le besoin de créer.

Le dispositif est donc constitué d'un studio central réservé à la formation continue et de studios servant de lieux de travail, dotés d'équipements à la pointe de la technologie, ce qui contribue déjà largement à casser l'image du travail en prison (et pour certains, du travail en général).

L'introduction du droit constitue un autre facteur déterminant dans cette expérience, et ce d'autant plus que 95 % des détenus n'ont jamais vu un contrat de travail de leur vie. Il convient de les convaincre (par le débat et l'analyse minutieuse du texte) que le contrat de travail constitue un outil de régulation et de protection. L'argent n'y apparaît pas comme une monnaie d'échange de l'activité professionnelle. Le salaire ne se mesure ni à la qualité ou à la quantité du travail ni au comportement du détenu. Nicolas FRIZE a pu constater que le droit, introduit avec

pédagogie, transforme de manière très profonde les individus. Le fait de pouvoir se penser comme l'égal de l'autre, comme quelqu'un à qui l'on peut s'adresser et de qui l'on attend quelque chose crée des bouleversements identitaires majeurs et surtout, déterminants.

Par ailleurs, l'introduction de la culture au centre du dispositif doit permettre aux détenus de comprendre qu'on ne travaille que pour se cultiver et faire progresser le rapport de son corps à l'espace, au temps et aux individus.

L'établissement accueille 16 personnes - 2 postes de création, 11 postes d'opérateurs et 3 postes d'encadrements - chaque individu occupant à tour de rôle tous les postes et étant rémunéré à part égale.

Nicolas FRIZE s'interroge sur la possibilité d'étendre ce système dans un lieu non fermé. Mais en tout état de cause, le lieu de travail, lorsqu'il est valorisé, constitue un formidable médiateur de l'identité et un lieu de coopération.

L'atelier amène les opérateurs/travailleurs à des niveaux de qualification élevés. Nicolas FRIZE estime d'ailleurs que plutôt que de « concurrencer » l'exploitation du tiers-monde, l'Administration devrait concurrencer les entreprises à main d'œuvre fortement qualifiée, ce qui permettrait, tout en restant meilleur marché, de rémunérer les détenus conformément à la législation du travail.

Le rôle de la société civile est primordial dans le système mis en place. Pour éviter la sensation d'enfermement, c'est-à-dire l'idée qu'on puisse se suffire à soi-même, abominable pour tout individu, Nicolas FRIZE invite de nombreux intervenants extérieurs professionnels du métier (acousticiens, ingénieurs du son, chercheurs, compositeurs...) et organise colloques et séminaires auxquels peuvent participer les surveillants, l'objectif étant que tout bien, intellectuel, culturel, sensible..., amené dans cet espace public soit partagé par tous.

L'objectif consiste à placer la personne au centre de l'activité professionnelle et non l'inverse. Le travail consiste à restaurer et numériser les archives sonores de l'INA (s'y ajoute beaucoup de fonds sonores qui dépendent des Musées, collectivités...). La symbolique de la réparation est omniprésente : réparation de l'archive, réparation de la personne, réparation de l'Institution publique, réparation de l'idée même du travail... Nicolas FRIZE se dit particulièrement intéressé par les ficelles philosophiques ou idéologiques que permettent de tirer tous les aspects du travail réalisé (la prison et le service public, rapport entre le contenant et le contenu, entre la mémoire et l'avenir, entre le corps individuel et le corps social, entre la culture et le travail...).

Lise GAINARD

Je ne parlerai que de ma place, c'est-à-dire de celle d'une psychanalyste doublée d'une psychodynamicienne du travail.

La violence est un concept qui m'a déjà posé problème à de nombreuses reprises. J'ai travaillé tout d'abord douze ans auprès de malades mentaux dissociés, en proie à une violence intrapsychique parfois terrible, ensuite huit ans auprès de déficients profonds. Ces patients m'ont amenée à me questionner sur les fondements de l'humain, qu'ils mettent à nu en chacun de nous, d'un seul regard. La violence fondamentale se présente pour eux sans fioritures. Ce n'est qu'avec les soubassements des théories de la psychothérapie institutionnelle que j'ai pu d'une part survivre à cette expérience, et heureusement pour eux et pour moi, faire mon travail, c'est-à-dire inventer des praticables de soins. Prendre contact, endurer la qualité de ce contact, et travailler pour socialiser nos liens. La thérapeutique, pour la théorie de la psychothérapie institutionnelle est une « socialthérapie », pour utiliser le terme de François Tosquelles. Pour lui : *"Les maladies nerveuses sont essentiellement des troubles des rapports de ce qui constitue le "contact" des uns et des autres"*². Elles sont avant tout des *"manifestations d'insuffisance de nos conduites sociales"*³.

Ce n'est que dans la circulation organisée entre les éducateurs, les patients et le reste du monde dans une tâche commune, que mon travail a pris un sens. J'ai appris la centralité psychique du travail en installant des « thérapeutiques actives ». Pour Tosquelles : *« le travail (l'organisation sociale du travail ; sa division et les échanges de produits auxquels il donne lieu) et le langage semblent constituer les mécanismes propres à cette élaboration de l'homme par lui-même »*⁴. Le métier de psychanalyste en psychiatrie passe par la question du travail : le sien, celui des autres et leurs articulations.

La violence a été de nouveau au premier plan dans mon métier quand j'ai passé quatre ans dans une maison d'arrêt, au moment où l'administration pénitentiaire a fait appel à des psychologues afin de limiter les suicides lors de la première incarcération des criminels sexuels. Le suivi au long cours de ces personnes m'a familiarisée avec les fondements de la violence humaine, et a développé chez moi une grande modestie pour ce qui serait de donner des réponses à des questions sur la violence.

Mon expérience est aussi de travailler comme psychanalyste en ville depuis 13 ans. Ma question dans la pratique de la cure est celle de la place du travail dans les formations de l'inconscient. D'autre part j'essaie d'articuler la manière dont la technique de la cure prend le travail en compte - que ce soit l'emploi et le travail du patient ou des ses proches- avec le mystérieux travailler de l'analyste dans le *durcharbeiten*, c'est-à-dire le travailler de la désaliénation psychique.

Il est peu de dire que je ne ferai qu'essayer de contribuer à votre réflexion, assurée de ne saisir qu'un angle de vue subjectif de cette question des violences au travail. Votre question est de savoir « comment en limiter l'impact ». J'essaierai donc de répondre.

¹ Cette communication doit beaucoup aux réflexions collectives du groupe de travail pluridisciplinaire « Le sens social des discriminations raciales : logiques de production et formes » conduite sous la direction de Didier Fassin en collaboration avec Stéphane Beaud, Olivier Noël et Patrick Simon dans le cadre du programme de recherche de la MiRe/DREES « Construction et représentations des inégalités sociales ».

² « Une » du journal « Trait d'Union », publication du club thérapeutique de l'hôpital de Saint Alban en Lozère, le 4 mai 1951

³ id. le 27 avril 1951

⁴ Le travail à l'hôpital psychiatrique, CEMEA Editions du Scarabée, 1978

Je commencerai par examiner la question « d'en haut », du point de vue de ceux qui organisent le travail des autres. Il leur est nécessaire d'exercer une certaine forme de violence pour obtenir la mise à disposition de la force de travail des personnes qu'ils dirigent. Que leur tâche soit de produire des biens ou des services pour les vendre ou d'organiser et de maintenir la cohésion sociale⁵, le travail doit se faire bon gré mal gré. Le contrat qui lie les travailleurs à leur direction est un contrat de subordination, une certaine obéissance est promise, mais chacun sait qu'il est difficile d'obtenir de l'autre, des autres, un assujettissement tel qu'ils se plient au caractère flexible du travail, à sa dureté, qu'ils coopèrent entre eux, qu'ils résolvent les conflits qui ne manquent pas de se présenter, qu'ils contournent ou surmontent les embûches qu'ils rencontrent. Obtenir leur obéissance ne suffit pas, il faut obtenir leur zèle⁶, l'engagement de chacun. Ce n'est pas chose aisée, le terme « d'exploitation de la force de travail » est un euphémisme, il ne tient pas compte du fait que la force en question doit se déployer suivant des organisations très fines, très précises pour produire quelque chose. L'adhésion corps et âme est nécessaire. Je dis bien corps et âme car si l'âme n'y est pas, le corps parle, déparle même si je puis dire, ou si le corps ne suit pas (si le travail est trop pénible ou trop toxique) la douleur et la limitation envahissent le tableau.

Il est rassurant de constater que la plupart du temps, les agents s'organisent d'eux-mêmes, ont des idées de facilitation, d'aménagements, de réorganisation des procédures, ils font des trouvailles, en bref, très souvent l'intelligence, la ruse, le courage ne manquent pas. Mais chacun ici sait que dans de nombreuses situations, ça tourne mal, on voit surgir une violence dramatique, clastique ou sournoise, qui fait des ravages multiformes.

Il n'est pas de mon ressort de rendre compte ici de l'épidémiologie⁷ des maux imputés actuellement au travail. Je me contenterai d'en décrire les ressorts intrasubjectifs auxquels j'ai eu accès. Mais je dois tout d'abord formuler la question à laquelle je me propose de répondre dans le cadre qui m'est imparti.

Les publications sur les dommages liés aux nouvelles méthodes de management (management par la concurrence, management par objectifs, évaluations au résultat, etc.) abondent⁸; plutôt qu'instruire cette question encore une fois, je prendrai les choses autrement. **Quelles tâches, assorties de quels moyens pour les effectuer, les décideurs se voient-ils contraints d'organiser de cette manière, pourtant bien connue actuellement pour être délétère pour tous, à commencer (évidemment dans une bien moindre mesure) par les décideurs eux-mêmes?**

Il appartient aux sociologues de répondre à cette question de manière générale, je me contenterai aujourd'hui de l'envisager dans ce que j'ai pu en observer dans ma pratique.

Pour cela, je relaterai un cas clinique. Je vous demande d'excuser à l'avance le caractère décousu de mes notes d'entretien, prises pendant la consultation et reprises tout de suite après. Je ne les reformatise pas trop pour conserver le caractère mosaïque de la technique d'association d'idées d'une part, et pour pouvoir le relire autrement plus tard. Je garde en effet toutes mes premières consultations de harcèlement moral. Je n'en fait d'ailleurs qu'une seule, le rendez-vous suivant n'étant là que pour confirmer la reprise du cours de la pensée⁹.

⁵ (on dit maintenant *cohésion sociale*, on ne dit plus « *ordre social* », de la même manière qu'on dit *Ministère de l'Intérieur et des Libertés Locales*, comme s'il ne fallait plus prononcer clairement ce qu'il en est de la contrainte)

⁶ cf « Souffrance en France », Christophe Dejours 1999

⁷ Epidémiologie qu'il est très important de prendre en compte. L'examen minutieux des prises de psychotropes, de décompensations psychiatriques, ou de suicides, selon les catégories socio-professionnelles d'une part, selon les types de production et d'organisation des productions, apporterait un contrepoint important à mes observations, qui ont le désavantage de ne prendre en considération que les travailleurs qui viennent me voir, c'est-à-dire des travailleurs de classe moyenne ou aisée, bien informés.

⁸ C. Dejours CIPPT 2004, Travailler N°12

C. Dejours, L'évaluation à l'épreuve du réel, Editions de l'INRA 2004

⁹ Reprise de la pensée qui ne signifie pas, loin de là, un bonheur absolu, mais plutôt la transformation d'un état de douleur somatopsychique aigu en embarras majeur, moins exaltant, mais plus raisonnable et ouvrant sur une action de transformation.

Madame Discrimination¹⁰.

Madame D. se présente à ma consultation en 2001. L'assistante sociale de son employeur (une agence d'un grand établissement public de recrutement situé dans le Berry) m'avait fait la demande pour elle d'une thérapie. Il s'agissait, m'expliquait cette assistante sociale, d'une thérapie prise en charge par l'entreprise, suite à un "traumatisme au travail" dont cette conseillère aurait été victime quelques mois auparavant. Une plainte avait été portée par la CODAC contre l'établissement pour discrimination raciale¹¹ concernant le traitement d'un dossier dont elle avait eu la charge. Elle s'était trouvée citée comme témoin au procès et "ne s'en serait pas remise".

Quelques semaines après ce coup de téléphone j'ai donc reçu Mme D. Je donne ici le compte rendu de mes notes prises pour la plus grande partie pendant l'entretien et rédigé aussitôt après cette unique séance de "psychothérapie sociale".

Madame D se présente en tenue négligée, montrant ostensiblement des signes de fatigue et de mauvaise humeur. Elle s'assoit et demande un mouchoir, rapproche son fauteuil très près de mon bureau et s'affale dessus, ses deux coudes supportant sa tête, elle ne me regarde pas, ne se présente pas autrement et commence :

"Je travaille dans une agence d'un établissement public de recrutement . J'ai demandé à voir un psychologue il y a six mois, depuis de l'eau a coulé sous les ponts. Je faisais des cauchemars toutes les nuits, ça va mieux. Mais aussi je suis tombée plusieurs fois, je ne tenais pas debout. Je me suis cassé le poignet, et après ça ne guérissait pas (algodystrophie). Ca va mieux, mais là je vais me faire opérer...un fibrome énorme.

C'était en janvier, j'ai été chez un employeur, sa femme m'a reçue autour d'une tasse de café. Elle a dit qu'elle ne voulait pas de personne étrangère. Ca arrive très souvent. J'ai appelé la Mission Locale, ils m'ont envoyé un C.V. d'origine maghrébine. J'ai soumis le CV par téléphone, elle a refusé, évidemment.

J'ai fini par le dire à la Mission Locale et je leurs ai dit les raisons, pas d'arabe. Ils ont prévenu la CODAC qui a porté plainte.

En avril j'ai été convoquée à la police, j'y suis restée deux heures. Je l'ai très mal pris, je trouvais ça disproportionné. Je travaillais à FN...¹² avant, alors hein!

L'inspecteur du travail s'est déplacé. Je lui ai tout expliqué. Mon hiérarchique m'a dit que je n'avais pas à le recevoir. Pour lui, on serait au-dessus des lois...

Je n'ai eu accès à rien du dossier à ce moment-là, je ne savais pas s'il y avait eu vraiment plainte ou pas et contre qui. Mon hiérarchique, qui n'est pas mon hiérarchique, mon animateur d'équipe, enfin, euh... m'a dit de ne rien faire, de ne rien dire. Je n'en ai parlé à personne, en fait j'ai appris plus tard que tout le monde était au courant.

Mon animatrice avait entendu dire que quand j'avais eu la conversation avec la Mission Locale, le gamin avait entendu dans le haut parleur. Le conseiller m'avait trahie, c'est la Gestapo... On me met sur écoute!

(J'interviens et lui suggère qu'en parlant de la Gestapo, elle inverse les rôles, elle ne saisit pas et continue.)

J'ai eu une confrontation au Commissariat avec la femme de l'employeur, c'était éprouvant. J'étais inquiète, je suis allée voir le directeur qui m'a dit que j'étais juste témoin, pas mise en examen. Je n'ai jamais eu accès à la plainte exactement, j'ai commencé à faire des cauchemars. La femme de l'employeur nie avoir dit « pas d'arabes », évidemment.

A la sortie de la confrontation, j'ai discuté une heure avec l'employeur pour qu'il ne porte pas plainte contre le jeune. Il voulait porter plainte pour faux, parce que le gamin avait envoyé un deuxième CV, le même avec un nom français, pour voir, pour pouvoir prouver qu'il y avait eu discrimination raciale. L'employeur s'est était aperçu tout de suite de la supercherie, vous pensez il n' avait pas reçu d'autre CV...

Le jeune a porté plainte lui, contre l'employeur.

¹⁰ L'analyse de ce cas doit beaucoup à la recherche collective et pluridisciplinaire « Le sens social des discriminations raciales : logiques de production et formes » conduite sous la direction de Didier Fassin en collaboration avec Stéphane Beaud, Olivier Noël et Patrick Simon dans le cadre du programme de recherche de la MiRe/DREES « Construction et représentations des inégalités sociales ».

¹¹ Nous utilisons ici le terme de race au sens d'une construction sociale, considérant comme une idéologie l'appartenance de chacun d'entre nous à un morphotype classificatoire.

¹² Nom d'une ville dont la mairie a été occupée longtemps par une personne connue pour son appartenance au Front National

Ca m'a traumatisée. Je suis réputée pour ne pas être trop raciste. Enfin un peu. Mon père est maghrébin, je fais du mimétisme. J'ai une nature à obéir...

On m'a dessaisie de cette histoire. En juillet, le Gardien de la Paix (sic) a tout envoyé au Procureur. Mon hiérarchique m'a dit que l'employeur passait en correctionnel la semaine prochaine. Je ne pourrai pas témoigner, je serai à l'hôpital, c'est le jour de mon opération.

Ca fait quinze ans que je travaille là. Les gens de la CODAC, eux ils ne travaillent pas avec les employeurs, c'est facile. Si j'envoie des personnes maghrébines, je les envoie au casse-pipe.

J'ai demandé à voir le Directeur Départemental, je lui ai dit "Vous incitez les employés à discriminer". On élimine à la base les maghrébins, c'est atroce.

J'avais des collègues qui ne comprenaient même pas pourquoi l'employeur n'avait pas le droit de choisir les races.

J'ai téléphoné à mon syndicat. Je voulais qu'on se réunisse avec la CODAC, le MRAP et tout pour en discuter.

Je suis hospitalisée ce soir pour un mois, je suis en arrêt de travail.

Après ça, mon animatrice a envoyé le gamin à 40 km, il n'a pas le permis de conduire, il n'a pas tenu trois jours. Ils l'ont envoyé au casse pipe, pour prouver qu'ils lui proposent quelque chose, qu'ils ne sont pas racistes, que c'est lui qui ne tient pas. Le directeur m'a demandé de dire des mensonges pour prouver qu'on fonctionne correctement.

La première fois à FN...¹³ qu'on m'a dit "Je ne veux pas de bronzés", j'ai pleuré. Mais je ne pouvais pas pleurer tout le temps.

J'ai appelé le Directeur de la Mission Locale, pour qu'on discute, mais aussi pour prévenir que l'employeur voulait porter plainte contre le jeune.

(Elle s'embarque dans une description de la vie privée du Directeur de la Mission Locale, je recadre :

Je lui demande "Quel est votre travail, et comment faites-vous, précisément?")

Voilà, on a des critères de recrutement, on doit en tenir compte: les compétences, les diplômes, l'expérience, et on ne doit pas entendre les autres, enfin, certains critères c'est interdit par la loi: l'âge, la religion, les origines, homme ou femme, mais on va biaiser. Si c'est un homme qui est demandé, on va mettre "charges très lourdes" sur l'annonce, même si ce n'est pas vrai. Vous comprenez, on ne doit tenir compte que des compétences...

On a un quota de mises en relation pour nos objectifs, moi je mets toujours 10, si on met un quota trop élevé, euh...

La satisfaction des offres ne sera pas aussi bien...

(Je lui dis que je ne comprends pas, elle s'agace)

Si on place une personne sur 10, c'est mieux que une sur 50! On m'a dit de faire comme ça, c'est tout, c'est pour le taux de satisfaction des offres, on a des objectifs...Ca fait aussi moins de travail d'en envoyer 10 plutôt que 50. C'est du travail les courriers, il faut être réaliste!

A chaque fois que les nouveaux conseillers qui viennent d'arriver font des quotas de 30 ou 40, on les engueule, il vaut mieux en choisir 10, mais il va falloir sélectionner, et là, on est dans le subjectif...

(Elle marque une pause, et reprend)

A l'agence, on est 29, on est 7 sous antidépresseurs, deux en clinique psychiatrique pour se reposer et moi à l'hôpital demain, en tout cinq en arrêt de travail prolongé...

On nous demande faire du chiffre, sur de l'humain... En 20 minutes en plus, de plus en plus de chiffre, on chiffre tout.

On peut voir par agent, sur informatique combien on fait d'entretiens. Moi j'en ai fait 1000 en 8 mois. Je suis crevée...

¹³ id.

17 par demie-journée, ou 20...Je choisis, si c'est un 55 ans qui demande une dispense, je reste cinq minutes, et voilà.

Il faut être réaliste : on a 60 personnes par demie-journée à recevoir. On est 5, donc ça fait 20 chacun. Moi j'en fais 20.

(Je profite d'un petit silence dans ce déluge pour lui demander pourquoi elle obéit et si tout le monde obéit)

Je ne supporte pas qu'on fasse attendre. Ceux qui reçoivent les usagers une heure, c'est ceux qui ne savent pas aller sur Internet, qui ne savent pas taper sur un clavier, ceux qui sont à la traîne, ceux qui sont lents...

J'arrête là son récit et on commence à discuter. Je lui fais part de mon interprétation personnelle de sa situation. Ce qui est douloureux psychiquement pour elle, c'est de ne pas penser son décalage personnel (« *On ne peut pas pleurer tout le temps* », comme elle dit), quand elle obéit et de reprendre à son propre compte "*dans le subjectif*" les contraintes de travail. "*Etre dans le subjectif*" quand le conseiller choisit les 10 personnes qu'il présentera au recrutement demandé par un employeur, signifie donc que le conseiller doit éliminer certains dossiers en tenant compte à l'avance des critères discriminatoires soit demandés ouvertement, (telle grande entreprise ne prend jamais d'algériens, par exemple) , ou codés (BBR, BYB¹⁴, etc.)ou tout simplement supposés. Le « *subjectif* » serait alors l'application dans la solitude de pratiques illégales d'une part, et qu'elle réproouve d'autre part. Ce serait appliquer finement les critères de sélection des employeurs dans le but de satisfaire les évaluations statistiques de son agence. Cela entraîne du même coup, pour conserver une cohérence logique de reprendre à son propre compte la péjoration des collègues qui n'obéissent pas. Pour continuer à travailler, il faut transformer le mal en bien, ici la participation à une discrimination qui la faisait pleurer doit passer du côté du bon travail, bien noté, du bon « taux de satisfaction des offres ».

On discute longuement de l'efficacité redoutable du mode d'évaluation par quota comme levier de transformation de la pratique des conseillers.

Elle acquiesce, elle sait bien tout ce que je lui dis, puisque c'est elle qui vient de me le dire, je l'ai simplement organisé autrement. Elle ajoute que ça ne tient plus pour elle, mais qu'elle ne peut pas s'arrêter de travailler, elle a besoin de son salaire... C'est comme ça ou rien, on doit obéir ou partir. Elle a peur du chômage, et elle sait de quoi elle parle.

Elle revient sur le fait que son employeur l'a déçue et qu'elle croyait qu'ils avaient les mêmes intérêts. Je lui fais part de mon étonnement, il ne m'a jamais semblé en effet que les intérêts des employeurs et des employés se recouvraient. Elle examine mon étonnement, puis finit par en sourire: les mêmes intérêts...

Je lui donne des articles à lire sur la souffrance éthique au travail, je lui signale une expertise syndicale sur la discrimination dans son établissement, et je lui demande de réfléchir sur cette histoire d'intérêts partagés... Elle s'en va calmement, dit que ça suffit, "*Vu comme ça, je n'ai pas besoin d'une psychothérapie, en fait*". Je lui donne la facture de la consultation à porter au service social.

Cette dame souffrait d'un remaniement brutal des stratégies défensives individuelles de mise à distance des demandeurs d'emploi (ne pas penser, travailler vite pour arrêter de pleurer), et de difficultés à maintenir l'idéologie collective de défense à type de péjoration des travailleurs "lents" comme rationalisation du "ne pas faire attendre les clients", agrémentée d'un récurrent "il faut être réaliste", glissant sur le maniement aisé des nouvelles technologies, pour finir sur ce qui est le moins prononcé pendant cet entretien, mais qui est pourtant au centre de « l'affaire », c'est-à-dire sur l'évidence sans question d'une discrimination raciale au cœur de la pratique...L'effondrement de ces organisations défensives pourtant coûteuses s'est avéré très douloureux et violent. Il a lieu ici au moment d'une mise en débat public de la discrimination, pratique qu'elle ne peut plus éviter de penser et dont elle doit rendre des

¹⁴ Bleu-Blanc-Rouge ou Blond-yeux-bleus sont des codes mis en évidence par Olivier Noël, chercheur en sociologie spécialiste de la discrimination raciale à l'embauche, (iscra méditerranée).

comptes. Si elle recentre les questions du bien faire et du mal faire de manière personnelle, elle ne peut plus travailler comme avant, en « étant réaliste », à 20 entretiens par demie-journée, évacuant à toute vitesse les cinquantenaires, et se débarrassant des candidatures des « bronzés ».

Le retournement de la raison éthique ne tient qu'à coups de phrases toutes faites, de slogans idéologiques des travailleurs « pas dans le coup », à coup de distorsion communicationnelle. Nous en entendons tous les jours : "Mutualisation des services" pour dire qu'on en ferme la moitié, "Plan social", ou même « plan de sauvegarde de l'emploi » pour dire plan de licenciement... Et j'en passe. La distorsion de pensée engendrée par ce type de phrases toutes faites est parfois fragile, quand la question du sens refait surface brutalement, par un licenciement, un remaniement, (ici le procès), la violence du contre coup peut être terrible.

Ce que l'assistante sociale appelle ici "traumatisme au travail", est un ensemble de signes de souffrance éthique à type de décompensation anxieuse avec répercussion somatique. L'utilisation de la notion de traumatisme a pour avantage de transformer la personne en victime, ce qui prolonge son incapacité à penser, puisqu'elle est "blanchie" de toute culpabilité. Une victime est passive, pas active. Innocente¹⁵. Si la "victime" est en proie à une souffrance éthique, cette position de victime ne pourra pas permettre que se pose d'une quelconque manière la question de sa responsabilité, ce qui ne signifie pas sa culpabilité personnelle, mais sa culpabilité objective, notion sur laquelle nous reviendrons. La question éthique est encore une fois occultée, cette fois-ci dans le dispositif même de la prise en charge des décompensations. La personne ne pourra pas travailler le malaise qu'elle ressent à participer à un travail qu'elle réprouve, son sentiment de culpabilité restera donc inconscient.

Quand je replace avec Madame D. le contexte politico managérial, la pensée se réinstalle et les signes de la "culpabilité objective" s'apaisent. Jean Oury appelle « culpabilité objective », la situation dans laquelle on se trouve quand on se laisse entraîner dans une compromission impensée avec un système qu'on réprouve. Dans la mesure où cette compromission est impensable, les sentiments de culpabilité qui en résultent, ne se signaleront pas comme habituellement par de l'anxiété, mais par des signes que Freud appelle des signes de « culpabilité inconsciente ». Il les décrit dans « Problèmes économiques du masochisme », ainsi que dans « L'anxiété et la vie instinctuelle », quatrième des Nouvelles Conférences. Il parle alors de succession d'événements à type de destin fatal, de succession de malheurs, d'accidents, de maladies, autant d'indices d'autopunition revenant dans le réel, remplaçant le sentiment de culpabilité, lorsque celle-ci est inconsciente.

Le retour dans ce cas précis des notions de coupable-victime dans le travail a fait exploser les défenses à type de déni, qu'elle avait mises en place pour occulter les difficultés qu'elle a à assumer sa pratique discriminatoire. Pratique qui est d'autant plus difficile à "tenir" du fait que son père est maghrébin, mais qu'elle est obligée de maintenir sous peine de ne pas "*remplir ses objectifs*", ne pas "*être performante*". On voit dans le mouvement de son discours les oscillations d'affirmations contradictoires sans qu'elles n'entrent en conflit :

- "*On élimine à la base les maghrébins , c'est atroce*" et "*Certains critères, c'est interdit par la loi: l'âge, la religion, les origines, homme ou femme, mais on va biaiser*". Ou bien : "*On nous demande faire du chiffre, sur de l'humain... En 20 minutes en plus, de plus en plus de chiffre, on chiffre tout*" et dans le même temps :
- "*Ceux qui reçoivent les usagers une heure, c'est ceux qui ne savent pas aller sur Internet, qui ne savent pas taper sur un clavier, ceux qui sont à la traîne , ceux qui sont lents...*".

On entend aussi une mise en conflit qui ne s'exprime que par une motion retournée en son contraire, et marquée de confusion au moment où elle raconte qu'elle croit que la Mission Locale a fait écouter au jeune demandeur d'emploi, grâce au haut parleur du téléphone, la précision qu'il n'avait pas été recruté parce qu'il était arabe. Elle se dit alors persécutée par la Gestapo, inversant les rôles de coupable-victime.

Les conduites contradictoires n'entrent pas en conflit, les liens entre les représentations ne se font pas, c'est tout. Mais la facture d'empêchement de penser est très coûteuse.

¹⁵ Voir la notion de victime de traumatisme par Richard Rechtman
"Etre victime: généalogie d'une condition clinique", Evolution psychiatrique 2002 ; 775-95

Il s'agit d'un mode de défense spécifique "*consistant en un refus par le sujet de reconnaître la réalité d'une perception*"¹⁶ : le déni. Par opposition au refoulement qui éloigne de la conscience une motion du ça, une motion interne, le déni écarte, lui, de la conscience une représentation de la réalité extérieure. Cette figure a l'avantage d'éviter un conflit intrapsychique, des représentations contradictoires sont alors en mesure de coexister indépendamment les unes des autres. C'est évidemment une installation fragile, à la merci de confrontations brutales avec les représentations déniées¹⁷.

Le terme freudien « *verleugnung* » a été traduit par déni pour rendre compte de **la nuance d'illégitimité qui caractérise le refus de la perception et du caractère absolu des conclusions qu'il aurait convenu d'en tirer**. En cela le terme de déni en psychanalyse rejoint ses autres acceptions par exemple dans l'expression "déni de justice" : refus de ce qui est dû¹⁸.

La hargne, le ressentiment, l'agressivité en général d'une part¹⁹, la justification simpliste du type de pratiques par les statistiques d'autre part seraient-elle des "signes" à interpréter? La souffrance éthique due à des situations de porte à faux qui interdiraient de penser sa pratique rendrait-elle hargneux? Ces situations de porte à faux, **à la conditions qu'elles soient occultées** permettent de ne pas s'entendre mentir habilement aux usagers (qu'on serait sensés servir), et/ou de les intimider²⁰.

Il est vrai qu'il y a de grands risques à mettre en lien, dialectiser. Cela peut dissuader ceux qui ont du mal à se soumettre. Ils risquent d'abord la honte a posteriori par rapport aux demandeurs d'emploi, ensuite l'humiliation de "*s'être fait avoir des années*"... Et surtout ils risquent de ne plus pouvoir travailler, de se faire exclure de la « communauté du déni » par leurs collègues ou tout simplement de se faire licencier...

Nous devons nous arrêter sur la différence en psychodynamique du travail entre stratégies collectives de défense et idéologies défensives(Dejours 2000). Une stratégie collective de défense est une modalité d'adaptation à la souffrance construite par le collectif de travail pour « tenir » malgré la pénibilité, la peur, le dégoût... D'autres chercheurs ont décrit ailleurs la stratégie de la dérision chez les aides-soignantes²¹, la plainte chez les assistantes sociales²². Le sens du travail n'en est pas dégradé. Ils sont toujours là pour soigner, aider les gens. Quand nous avons affaire à un pacte du silence, comme nous l'avons montré ailleurs chez les délégués à la tutelle²³, ou bien à une installation fixe de bouc émissaire, ou comme ici à une péjoration des travailleurs lents et à un "traitement subjectif de la discrimination", nous assistons au **retournement de ce qui était une stratégie d'adaptation en but de l'action**. Ce que je faisais pour me protéger devient l'objet même de mon travail. C'est ainsi qu'on peut se retrouver à faire marcher l'hôpital plutôt qu'à soigner les malades... quand le sens du travail est perdu, et qu'on ne vient plus que pour se protéger de la souffrance qu'engendrerait le rappel d'un travail oublié depuis longtemps. C'est la formation d'une idéologie défensive, dont ceux qui chercheront à s'écarter seront isolés voire persécutés. Une idéologie défensive utilise toujours le mécanisme du déni pour mettre à l'écart la représentation de certaines perceptions extérieures, et des conclusions qu'il conviendrait d'en tirer.

Seule la remise en mouvement de la pensée, la mise en lien et donc en contradiction des représentations auparavant déniées peut intervenir sur la situation. Par ailleurs, cesser d'opposer des démentis permanents à ses propres perceptions soulage, d'une certaine manière.

¹⁶ Vocabulaire de la psychanalyse, Laplanche et Pontalis, PUF, 1976

¹⁷ Cf ma thèse de doctorat "Incidence de la psychodynamique du travail sur la pratique de la psychanalyse" CNAM 2002.

¹⁸ Vocabulaire de la psychanalyse, opus cité.

¹⁹ Décrits dans des enquêtes non publiées qui ont eu lieu dans le même type d'établissements par Anne Flottes Eссорconsultants, Lyon.

²⁰ Nous renvoyons pour exemple au mémoire sur la forme des courriers aux demandeurs d'emplois en vue d'obtenir leur soumission (Olivier Hagel – DURF, 2001 – Université François Rabelais, Tours).

²¹ Pascale Molinier Thèse de Doctorat, "Psychodynamique du travail et identité sexuelle" – CNAM 1995

²² Dominique Dessors, Marie-Pierre Guiho-Bailly, "Questionnement de la stratégie défensive d'un collectif de femmes dans le travail social : ruse de la bêtise et reconnaissance par la plainte" - Colloque International de Psychopathologie et Psychodynamique du Travail, Conservatoire National des Arts et Métiers, 1997.

²³ Lise Gaignard, Thèse de doctorat 2002, CNAM, "Incidence de la psychodynamique du travail, sur la pratique analytique".

Madame D. était donc en proie à une souffrance éthique brutale, en lien avec la sélection des demandeurs d'emplois qu'elle doit effectuer elle-même avant de les orienter chez les employeurs racistes.

Cet exemple est largement généralisable aux personnes qui doivent sélectionner des patients, des usagers en général suivant des critères de priorités peu avouables, mais disent-ils "réalistes". On pense aux bidouillages des sectorisations de l'école publique, on pense aux gaziers qui viennent couper les compteurs, on pense aux infirmières surchargées et qui "ne peuvent pas s'occuper de tout le monde", etc. Il faut trier rapidement, efficacement et de préférence sans souffrir, donc sans penser.

Si on part du principe que ce qu'il est convenu d'appeler « le harcèlement moral » peut engendrer une « crise » de la culpabilité, due à une compromission objective dans un travail qu'on réprouve, et dont les mécanismes échappent à l'agent lui-même, il s'avère nécessaire pour le thérapeute de bien connaître les organisations du travail. Il sera alors en mesure d'aider son patient à repérer ce qu'elles ont d'individualisant et de falsifiant, afin qu'il puisse se défaire des rets de la culpabilité inconsciente, dans lesquels celui-ci se trouve pris²⁴.

Ce qu'on retiendra du lien entre harcèlement moral et nouvelles organisations du travail, c'est qu'il s'agit d'un travail qui s'effectue sans penser, soit à cause de l'intensification des tâches, soit à cause d'une perte de sens, soit à cause du retournement du mal en bien²⁵, soit pour toutes ces raisons ensemble. Les tâches délétères seraient donc celles qui comporteraient un empêchement de penser les questions éthiques comme condition nécessaire pour obtenir l'engagement des agents.

Il n'est pas rare d'entendre qu'on travaille actuellement en se manquant de respect, dans une mauvaise ambiance de suspicion, d'agressivité, qu'on assiste à des conduites manageriales perverses. Plutôt qu'accuser une disparition du savoir-vivre, je pose toujours la même question « que faites-vous exactement ? ». A chaque patient que je reçois pour harcèlement moral, (les médecins du travail ne manquent pas de m'en envoyer régulièrement), plutôt que d'examiner longuement les tours et détours des développements pervers dont il a été l'objet, je fais comme avec la dame que je viens de citer, je lui demande ce qu'il fait exactement et surtout comment il le fait.

Les réponses sont terribles :

- Une secrétaire de maison de retraite, dans le décours de la description de son activité, pour me montrer qu'elle était « coopérante » avec les infirmières me dit qu'elle ne manquait pas de les prévenir dès qu'une famille arrivait pour qu'elles aient le temps de « préparer » la personne à la visite. A la question de savoir ce que signifiait préparer, elle me dit qu'il fallait nettoyer, changer la personne, au besoin la détacher ou déverrouiller la porte de sa chambre.
- Un ingénieur de haut niveau endurait depuis longtemps qu'on falsifie les rapports concernant la sécurité environnementale dans de grosses entreprises, du moment que ce n'était pas lui qui en signait la version finale.
- Une employée de service des eaux couvrait comme tout le reste du personnel, les malversations financières effectuées par les administrateurs, la contrepartie étant que les postes étaient sauvegardés malgré le manque presque total de travail.
- Une infirmière de maison d'arrêt se taisait quand le médecin lui demandait de donner les horaires de TGV aux patients suicidaires « pour ne pas disait-il, qu'ils se ratent, ces bounoules », cela bien sûr devant les patients.
- Un haut responsable de la protection de l'enfance met en place un schéma départemental qu'il réprouve.
- Une secrétaire d'association caritative trie les pauvres qu'on conviendra d'aider suivant des critères raciaux et électoraux.
- Un agent d'assurance se fait l'essentiel de ses primes en vendant des assurances vies à des personnes âgées qui n'en ont absolument pas besoin à son avis à lui...

²⁴ La théorie de la psychodynamique du travail est le seul corpus intriquant une théorie sociale de la domination liée à la sociologie du travail, avec les concepts et la pratique de la psychanalyse.

²⁵ C. Dejours "Souffrance en France" Seuil 98

- Une juriste de cabinet de contentieux couvre la « perte » stratégique de pièces de dossiers de clients gênants.

La liste est encore longue et je vous en épargne le caractère répétitif, mais ce que je voudrais souligner c'est que **ce n'est pas pour ces raisons que ces personnes consultaient**, c'est pour un harcèlement moral pervers, mené par une personne en particulier à leur égard. Dans tous les cas ils présentaient un tableau très dégradé au moins aussi dramatique que celui que je vous ai décrit. De la même manière que pour elle, j'ai écarté les descriptions sans fin de l'interaction perverse pour aborder les problèmes de travail, en écartant l'examen des styles de management. En effet, on peut traiter l'agressivité, l'irrespect, l'agacement généralisé des travailleurs les uns par les autres, comme des signes de mauvaises conscience, comme un certain prix métonymique à payer au surmoi (qui lui, ne se trompe jamais, le surmoi est l'appareil psychique spécialement affecté à la répression ou au refoulement des pulsions perverses) pour continuer à mettre en place ou à participer à des actes évalués socialement comme répréhensibles. J'écarte d'autant plus facilement la question de la disparition du « savoir-vivre » qu'il me semble que les décisions les plus violentes (fermetures d'usine, dégraissage, suppression de budget, etc.) se prennent sans doute de manière très courtoise, dans une ambiance feutrée. L'agressivité me semble plutôt un signe, une trace, une piste de conflit éthique en suspend, qu'un signe de mauvaise éducation.

Le déchaînement de douleurs psychiques ou somatiques engendré par une déstabilisation du consensus défensif, même s'il est l'expression d'une motion surmoïque sévère, n'effectue qu'un semblant de « justice » interne qui, tant qu'il reste dans la méconnaissance des causes réelles du harcèlement ne peut aboutir à un apaisement et à une reprise du travail. Il va sans dire qu'il ne dédommage pas non plus les clients ni les usagers, bien au contraire, il aggrave la détérioration de la qualité d'accueil des usagers ou de la production.

Si on n'aborde pas en entretien le registre du travail réel : « que font-ils » ? et « Comment ? », « Quelle est leur utilité sociale ? », pour qu'ils décrivent et formalisent quels écrans d'occultation individuels et collectifs leur permettent de continuer, on en reste à agiter le drapeau de l'injustice qui a été commise à leur égard, ce qui ne sert à rien, il est facile de le constater, pour leur remise au travail. On les conforte plutôt dans un statut de victime qui n'ouvre sur aucune autre voie qu'une judiciarisation ciblée, traitant ainsi le symptôme sans accéder à la cause. La judiciarisation a l'avantage de socialiser la question du bien et du mal, qui est au cœur du symptôme, mais en la déplaçant : Mr Y a porté préjudice à Mme X, il lui est donc demandé réparation. Mais l'occultation des systèmes qui ont permis ou déclenché ces processus reste complète. Le risque (et chacun a pu le mesurer dans ce type d'histoire) est grand d'assister à une décompensation gravissime du harceleur et de ses collaborateurs, sans qu'à aucun moment cela n'ouvre sur une action de subversion des modalités de penser la question de l'utilité sociale.

Cette judiciarisation risque d'apparaître comme une sorte de traitement des effets gênants de ce que Christophe Dejours appelle le « mensonge institué », c'est-à-dire la distorsion communicationnelle qui fait écran au sens du travail quand celui-ci doit rester occulté pour obtenir un engagement total des travailleurs, engagement sans lequel, on l'a vu le travail ne se fait pas. Et cela de la même manière qu'on propose des stages de relaxation, antistress ou d'apprentissage à répondre à l'agressivité des usagers qu'on arnaque.

Ce qui permet à chacun d'entre nous d'orienter nos pulsions agressives, d'emprise, de toute puissance ou sexuelles est « une modification de but ou d'objet dans laquelle l'évaluation sociale entre en ligne de compte ». Il s'agit de la définition de la sublimation, seule issue sans dommage à la satisfaction pulsionnelle pour Freud, quand la satisfaction d'organe n'est pas possible. (Et tout le monde sait que la satisfaction d'organe n'est pas souvent possible !). Remarquons au passage qu'une autre issue à la satisfaction pulsionnelle quand la satisfaction d'organe n'est pas possible, est le retournement agressif contre soi, auquel la conseillère de recrutement a dû avoir recours.

Le harcèlement moral n'est pas la seule présentation que je rencontre dans ma pratique, des distorsions psychiques imputables aux nouvelles organisations du travail. Je rencontre souvent par exemple des persévérations du cynisme viril dans la vie privée de mes patients²⁶ :

- Le mari d'une patiente qui reste assis une partie de la nuit sur les toilettes de l'établissement qu'il dirige, ivre mort, le jour de l'arrosage du départ de son adjoint, qu'il vient de licencier. Le même dit quelques jours plus tard à son fils de huit ans « Tu ferais mieux de te défendre quand on t'embête à l'école, il ne faut pas se laisser faire, tu es trop mou, tu dois te battre... », il ne sait pas qu'il se parle.
- Une dame qui me dit qu'elle est la seule de tout son plateau clientèle à avoir « des couilles au cul » et qui me dira quelques séances plus tard qu'elle n'a plus ses règles depuis plusieurs années.
- Une jeune femme qui se plaint d'être envahie de phobie d'impulsions particulièrement pénible : elle a peur de jeter son bébé de quelques mois dans l'escalier de sa maison, elle souffre aussi de cauchemars du même scénario. Jusqu'à ce que je lui demande ce que la naissance de son fils avait changé dans son travail. Elle s'effondre, depuis qu'elle doit finir à 17 heures 30, on ne lui confie plus de travail « intéressant », sa « carrière » est arrêtée, elle se retrouve dans la catégorie des « bonnes femmes qui parlent des couches et des rougeoles », catégorie qu'elle a toujours méprisée.

« Le seul idéal qui vaille pour certains, à côté de la jouissance cynique, est celui de la réalisation narcissique » nous dit le psychanalyste Christian Demoulin²⁷, il décrit le nouveau sujet de la consommation et du mensonge, qu'il appelle narcynique. Ce narcynique serait-il le paradigme de la personne adaptée à nos nouveaux modes de production ?

J'assiste dans le décours de mon travail de psychanalyste à l'expression d'une culpabilité aussi grande qu'auparavant²⁸, même si elle ne se présente plus de la même façon. Il nous reste à reconnaître les différentes figures des signes de la culpabilité objective, quand la figure fragile du narcynisme ne tient pas bien ou plus du tout. Sans doute pourrions-nous leur imputer pour partie la forte consommation de psychotropes, ou l'augmentation des suicides, qui survient surtout chez les hommes de la population dite active. J'espère que nous ne pouvons pas leur imputer l'augmentation des meurtres de femme par un homme de leurs proches, qui se situent aussi dans la même tranche d'âge²⁹.

²⁶ La très grande majorité des personnes que je reçois dans ma pratique libérale ne viennent pas pour un problème de travail. Cela ne les empêche pas, bien sûr de présenter des troubles en lien avec leur travail ou celui de leurs proches.

²⁷ La psychanalyse, thérapeutique ?, Editions du Champ Lacanien, 2001

²⁸ Pour répondre aux théories d'Erhenberg qui soutient une disparition de la culpabilité. A mon avis, il ne s'agit que d'une modification de sa présentation.

²⁹ Ces meurtres ne sont pas comptabilisés en France, mais ils ont doublé en Espagne depuis 1999. « En France, des femmes tuées en silence », Blandine Grosjean., Libération, Jeudi 9 septembre 2004

Dominique HUEZ

La question de la prévention des violences en rapport avec l'emploi et le travail sera abordée à travers l'instruction du cas d'une personne qui a mis fin à ses jours. J'essaierai d'instruire la part explicative de l'organisation du travail. En effet, il me semble que la question du rapport du suicide avec la détérioration des organisations du travail, du point de vue de leurs conséquences sanitaires, est trop peu instruite, que ce soit professionnellement, scientifiquement ou socialement.

En dix ans, pour une population de maintenance de moins de 500 salariés, dans cinq des six cas de suicide que j'ai eu à connaître, le travail a joué un rôle déterminant. C'est l'un de ces cas que je me propose d'évoquer aujourd'hui.

On découvrira que le retournement de la violence contre soi, dans cette situation particulière qui n'a rien d'exceptionnel, peut se comprendre essentiellement par l'abord de la dynamique de mobilisation d'une personne - appelée M. Sanshistoire - en rapport avec son travail. La « normalité » de ce cas peut soutenir l'idée que les suicides en rapport essentiel avec le travail ne sont peut-être pas exceptionnels.

La compréhension de la situation individuelle de M. Sanshistoire peut largement être éclairée par la compréhension de la dynamique de mobilisation professionnelle de son collectif de travail.

Ici, nous avons accès au contenu « d'une alerte médicale de risque psychosocial » rédigée par le médecin du travail six mois avant que M. Sanshistoire ne mette fin à ses jours. On découvrira qu'il travaillait dans un collectif de travail au sein duquel près de la moitié des agents étaient en souffrance professionnelle, alors que la veille auprès des autres sections montrait habituellement des taux d'agents en souffrance de 5 à 20 %.

Comme médecin du travail, membre de plusieurs réseaux de médecins du travail qui confrontent leurs règles professionnelles, je développerai l'intérêt, pour prévenir les violences professionnelles et, plus globalement, pour permettre au sujet de construire leur santé au travail, de construire une pratique médicale d'accompagnement individuel et collectif, faite de veille médicale et possiblement d'alerte sanitaire. Ceci est possible par une pratique de clinique médicale nourrie par la « Psychodynamique du travail ».

- **Le suicide de M. Sanshistoire**
- **Histoire médicale de M. Sanshistoire**

M. Sanshistoire est agent d'une grande entreprise de *process* depuis août 1973. Après avoir travaillé comme gazier, il est embauché - en 1977 - comme ouvrier mécanicien dans un centre de production du Nord de la France. En 1983 il est nommé technicien mécanicien.

Début 1984, après avoir postulé, il mute sur un poste de technicien mécanicien dans un centre de production du Sud-ouest de la France.

Au bout de quelques mois apparaît un syndrome dépressif déclenché, selon son médecin du travail de l'époque - le Dr L. - « *par la nouvelle affectation familiale et professionnelle* ». Il est traité par Ludiomil et Lexomil. Il arrête rapidement son traitement.

En mai 1985, un décollement de la rétine est diagnostiqué et traité par laser. En décembre 1985 le Dr L. note l'absence de syndrome dépressif. En mai 1986, des problèmes familiaux apparaissent. En novembre 1986, le Dr L. note à nouveau un syndrome dépressif. En mai 1987, le Dr L. ne note plus de syndrome dépressif. M. Sanshistoire divorce en octobre 1987.

Après avoir postulé sur un centre de production du Centre de la France comme préparateur en chaudronnerie section préparation en chaudronnerie, activité qui comprend un travail de chargé d'affaire, M. Sanshistoire est muté en mars 1992.

Dès 1988, j'ai entamé de discuter avec lui de son syndrome dépressif. Entre 1988 et 1991 sa tension varie entre 14/9 et 16/10. En 1994, sa tension est à 15/10. Il décrit par temps froid des engourdissements de la main droite. En 1995, je note pour la première fois qu'il est soumis à une « *grosse charge de travail* ».

En octobre 1996, je note au dossier qu'il est préparateur à 50 % de son temps, mais qu'il passe les 50 % de son temps à aider de fait ses collègues chargés d'affaire. M. Sanshistoire exprime, au cours de la consultation, son désaccord pour être habilité médicalement pour les expositions d'urgence, c'est-à-dire pouvoir dépasser les valeurs limites annuelles de risques, exclusivement pour pouvoir porter secours à des collègues. Si ces secours n'ont jamais été portés en réalité, il est très exceptionnel que des agents refusent d'être habilités.

En janvier 1997, Monsieur Sanshistoire est nommé préparateur référent. Il doit assurer l'élaboration et le suivi des programmes de base par rapport à une politique technique nationale. Il est référent de l'homogénéité d'une politique de maintenance industrielle auprès de ses collègues. Pour la spécialité de chaudronnerie, il est donc reconnu par l'entreprise comme le plus qualifié. Au-dessus de lui existe un chef de section.

Lors de la consultation de juillet 1997, il indique *« qu'il ne tient pas à être cadre »*. Je note au dossier médical : *« sommeil perturbé par le travail »* et *« souffrance professionnelle »*. En février 1998, alors qu'il est sous hypotenseurs, je note qu'il est *« dubitatif sur la cohésion et le fond des réorganisations. Il est las. Il ressent parfois le désir de partir »*. En septembre 1998, il est opéré d'un décollement de rétine de l'oeil droit apparu le 6 août.

En mai 1999, lors de la visite médicale, je note qu'il occupe théoriquement toujours le même poste de préparateur référent. Toutefois, il effectue, en plus de cette activité, une activité de responsable métier. Cette nouvelle tâche consiste en temps réel à coordonner techniquement les activités gérées par tous les préparateurs chargés d'affaire de toutes les activités de robinetterie et de chaudronnerie. Il s'agit d'une activité extrêmement riche demandant une très bonne connaissance de tous les processus de maintenance technique et occupant l'ensemble de la vie du responsable pendant qu'il l'effectue.

Je note alors au dossier médical que M. Sanshistoire *« dort peu depuis trois semaines »*. Il ressent un *« sentiment de solitude »*.

Il décrit avoir eu, en décembre 1998, ce qui pourrait avoir été une colique néphrétique à gauche, mais les bilans échographiques et UIV n'auraient rien montré. Il décrit aussi des lombalgies traitées par AINS et corticoïdes et pris en charge par un rhumatologue.

Il me fait part de son désir de postuler à un service d'inspection technique nouvellement créé. Ce poste demande de hautes qualifications techniques, mais n'est plus dans la dynamique de la préparation de la maintenance industrielle, généralement effectuée sur le tas par des entreprises prestataires.

En mars 2000, je note au dossier médical : *« On nous appelle quand cela va mal - On n'est pas devin - On n'est là que pour les aléas - Courroie de transmission - Insatisfaction sur le poste de préparateur référent extensible qu'il n'arrive pas à faire - Pris par le poste de responsable métier - Déficit de reconnaissance (n'a pas été retenu pour le poste au service d'inspection) - Projet d'aller ailleurs ? - Je prends sur moi au boulot - Préoccupation avec son fils - Parfois Lexomil pour dormir - Souffrance professionnelle - Surcharge globale »*.

- **Eléments postérieurs à la dernière consultation médicale de médecine du travail du 29 mars 2000 de M. Sanshistoire**

Début juillet 2000, M. Sanshistoire passe une dizaine de jours dans les Pyrénées pour faire un tracking avec un petit groupe de collègues professionnels, tous issus du même métier, ayant dans leur rapport au travail des pratiques différentes. Certains collègues développent une hyperactivité ou un activisme professionnel comme M. Sanshistoire, d'autres étant beaucoup plus dans une attitude défensive du fait d'une souffrance professionnelle antérieure dont ils pâtissent lourdement.

Après cette courte période de vacances, M. Sanshistoire est d'astreinte fin juillet. Il effectue alors le remplacement - non-prévu - d'un autre responsable métier, puis commence le remplacement du seul préparateur chargé d'affaire qui s'occupe du générateur de vapeur.

En juin 2000, j'avais déclaré totalement inapte à cette activité l'avant-dernier chargé d'affaire intervenant sur les générateurs de vapeur. Sa situation de santé mentale se détériorait inéluctablement malgré mais de nombreuses interventions sans effets.

La semaine d'avant son arrêt maladie - vers la fin juillet 2000 -, M. Sanshistoire fait part à plusieurs de ses homologues professionnels qui exercent le même travail que lui, qu'il en avait marre de ce boulot, qu'il voulait

changer, faire autre chose. Il exprime à un autre collègue qu'il en a marre de travailler pour rien, que côté familial il a l'impression d'avoir échoué.

M. Sanshistoire avait été déçu de ne pas être retenu pour un poste d'inspecteur en novembre 1999 (activité très valorisée techniquement mais indépendante totalement de l'organisation de la maintenance réalisée par des entreprises prestataires). Il avait pourtant été techniquement habilité. La Direction lui aurait dit d'attendre fin 2001 pour un éventuel poste.

C'est dans ce cadre qu'il avait approché professionnellement un collègue préparateur en chaudronnerie d'un centre de production situé à 150 kilomètres de là, qui lui-même a mis fin à ces jours en juin 2000. Il avait été téléphoniquement en contact avec celui-ci quelques heures avant qu'il se suicide. Il s'agissait, sur ce centre, du deuxième suicide en six mois.

Le 6 août 2000 M. Sanshistoire fait, au travail, une troisième récurrence de son décollement de rétine. Ses collègues à qui il en parle à la cantine le poussent fortement à consulter en urgence. L'un de ceux qui l'incitent à s'arrêter quand M. Sanshistoire décrit l'apparition d'un trou noir dans sa vision dira qu'il ne l'avait alors pas senti anxieux.

Un arrêt-maladie est prescrit à partir du 10 août 2000. M. Sanshistoire subit dans ce cadre un traitement ophtalmologique spécialisé qui, par la suite, entraîne la mise en position allongée à son domicile 18 heures par jour.

Le fils aîné de M. Sanshistoire, que j'ai rencontré ultérieurement, signalera que pendant cet arrêt, son père avait des épisodes de pleurs. La deuxième semaine de son arrêt, alors que les éléments médicaux des ophtalmologistes étaient rassurants, M. Sanshistoire avait demandé à sa famille de ne pas en faire part. Son fils aîné racontera que pendant cet arrêt, une collègue hiérarchique avait appelé son père à son domicile pour lui demander d'intervenir pour un problème professionnel. Selon son fils, son père « *péta les plombs* » au téléphone. M. Sanshistoire rappela ce hiérarchique quelques heures plus tard pour s'excuser. Jamais, selon son fils, il ne s'était auparavant mis en colère de cette façon.

Pendant cet arrêt, il semble très entouré par ses collègues. Certains passent quasiment tous les jours à son domicile. La veille de son décès, il a même organisé un repas amical avec deux collègues. Ces derniers l'ont incité à participer, le lendemain, au mariage de la fille d'un autre collègue.

Le lendemain, il traverse la Loire en se rapprochant du centre de production et met fin à ses jours - le 21 août 2000 - en se jetant sous un train. Il a laissé une lettre n'apportant pas d'explication à son geste et s'en excusant simplement. Il avait avec lui un chèque-cadeau qu'il destinait à la mariée.

Le jour de son enterrement, un responsable de son service dit à son fils qu'il connaît bien, qu'il espère qu'il ne pense pas que c'est le travail.

Un collègue préparateur, appelant immédiatement après ce décès pour proposer de revenir de vacances, a entendu de la part de la hiérarchie de la section l'évocation, à côté de problèmes familiaux concernant M. Sanshistoire, d'un heurt intervenu juste avant son arrêt-maladie, lorsqu'il était responsable métier. Ce heurt l'aurait opposé à la structure de planification en temps réel de la maintenance.

Selon l'information donnée par le responsable du service de M. Sanshistoire au médecin du travail quinze jours après son suicide, celui-ci n'avait pas travaillé fin juillet et était passé directement de ses vacances à un arrêt-maladie. C'est le médecin du travail, vers la mi-septembre, qui lui a fait constater que M. Sanshistoire était au travail fin juillet, ce que ce cadre a corroboré en constatant effectivement qu'il était d'astreinte.

Par la suite, jamais le moindre lien possible avec le travail n'a été envisagé par la hiérarchie du site. Au contraire, les explications les plus argumentées circulent sur le rôle de la séparation de M. Sanshistoire d'avec sa compagne et sur le rôle de ses relations difficiles avec son fils aîné.

Le bureau de M. Sanshistoire a été vidé de son occupant rapidement après son suicide. Dans ce bureau, il restait un collègue qui avait lui-même été en difficulté professionnelle en début d'année 2000. Ce dernier avait été rendu responsable d'un arrêt brutal de l'installation non-programmée du fait d'une erreur professionnelle qu'on lui attribuait. L'instruction ultérieure a montré que, et celui-ci et les intervenants étaient entièrement novices dans cette activité effectuée durant les périodes de fin d'année. Le médecin du travail est largement intervenu auprès de l'encadrement du fait que cet agent décompensait psychologiquement car on lui demandait de se justifier, devant un jury, de ses aptitudes professionnelles.

Fin août, c'est ce dernier agent, dont la dépression professionnelle avait ému nombre de collègues, qui focalisait toutes les angoisses en lieu et place de l'interrogation du rôle de l'organisation du travail.

- **Synthèse médicale par le Docteur Huez**

L'histoire professionnelle de M. Sanshistoire est celle d'un très bon technicien professionnel, reconnu aussi bien par ses pairs que par la hiérarchie.

M. Sanshistoire est décrit par ses collègues de travail comme étant un homme plein d'humour, enjoué, ne se mettant jamais en colère, toujours disponible pour aider ses collègues, convivial. Il participe à des activités ludiques et sportives extra-professionnelles.

Une souffrance professionnelle est apparue pour la première fois en juillet 1997 chez cet homme qui, manifestement, avait construit sa vie et sa santé dans une dynamique de très grand investissement professionnel. Cette hyperactivité semble avoir basculé en un activisme défensif en 1998/1999.

A partir de là, on voit apparaître en 1998-1999, à côté d'une verbalisation de plus en plus douloureuse des difficultés professionnelles, des phénomènes de somatisation de plus en plus importants.

Pour ne pas fragiliser sa posture professionnelle, M. Sanshistoire a retourné la violence de la surcharge professionnelle contre son corps. C'est d'ailleurs, semble-t-il, un mode de régulation ancien, mais qui ne le débordait pas antérieurement.

En effet, M. Sanshistoire ne sait pas refuser d'aider les autres pour faire du beau travail. Un de ses collègues d'un autre service, disposant d'une très grande expérience et d'une forte maturité professionnelle, a évoqué l'impossibilité de mener de front deux métiers aussi envahissants que préparateur référent (depuis 1997) et responsable métier (depuis 1999).

M. Sanshistoire a travaillé dans le même bureau qu'un collègue préparateur chargé d'affaire, dont il a encadré le travail techniquement, qui s'est trouvé en difficulté professionnelle début 2000. L'histoire des difficultés professionnelles de ce collègue et son contexte de crise psychopathologique collective ont semblé tellement graves au médecin du travail que je suis, qu'elle est à l'origine de « *l'alerte de risque psychosocial* » rédigée le 3 février 2000, par le médecin du travail, pour ce collectif de 24 personnes.

Début juin 2000, le médecin du travail que je suis a récidivé son alerte en CHSCT du centre de production.

Le 7 juin 2000, il est fait état, dans le rapport annuel de médecine du travail, d'une *monographie de psychodynamique du travail concernant la section contrôles* où travaille M. Sanshistoire. La situation de cette section est considérée comme étant « *extrêmement dégradée, avec 45,8 % d'agents en souffrance professionnelle* ».

Dans un but de sauvegarde de leur intégrité, certains agents de cette section ont été mis provisoirement inaptes à tous postes en 1999 et 2000.

Dans ce contexte, comme une grande partie des agents de cette section, M. Sanshistoire a postulé sur d'autres postes pour quitter ces difficultés.

La gestion collective de ce collectif par la hiérarchie se trouve depuis deux ans en extrême difficulté, car accepter le départ d'un agent, c'est la quasi-certitude de son non-remplacement du fait de la rareté de candidats internes ou externes.

De plus cette section a la particularité d'avoir un surcroît de charge de travail très importante du fait de modifications importantes de la réglementation des contrôles en chaudronnerie.

Suite au suicide d'un préparateur d'un centre de production proche en juin 2000, M. Sanshistoire, au dire de collègues, a participé à remonter le moral de certains.

De nombreux collègues professionnels expliquent que M. Sanshistoire ne savait jamais s'opposer à toute surcharge de travail. Il acceptait tout.

Il n'est pas étonnant que dans ce contexte professionnel très difficile et en dégradation constante depuis près de deux ans, ces difficultés aient envahi la vie privée de M. Sanshistoire au point, pour lui comme pour son entourage, de ne pouvoir y repérer le rôle du travail.

En 2000, même si le début d'année s'est avéré très difficile du point de vue de ses relations avec son fils et sa compagne, M. Sanshistoire a des projets d'avenir. Il envisageait d'acheter une maison près de la résidence d'un collègue.

La mise au repos forcé et immobile lors de l'arrêt maladie, à l'occasion de la troisième récurrence de son décollement de rétine, freine son activisme professionnel et le renvoie aux processus douloureux qu'il arrivait à occulter par son activisme, malgré les somatisations secondaires de celui-ci.

Il est possible que la position allongée contrainte, immobile, de très longues heures par jour, soit propice à la rumination des difficultés.

Il existe donc bien, dans un contexte professionnel objectif, une dégradation et une fragilisation importantes des conditions et de l'organisation du travail de la section professionnelle où travaillait M. Sanshistoire depuis 1997.

Constatons comme élément déterminant explicatif du rôle de l'organisation du travail, qu'à côté d'une surcharge professionnelle objective, existait de façon majoritaire dans cette section une « souffrance éthique » liée à la fois à la diminution de la possibilité de faire du « bel ouvrage » et au rôle de prescripteur et contrôleur de l'intensification du travail des prestataires malgré son coût humain prévisible.

Or, si le diagnostic sur les dérives du travail pouvait être collectivement partagé, les procédures défensives ou les conduites professionnelles face à la souffrance éthique, étaient très différenciées. Le retrait professionnel défensif des uns, voire les décompensations individuelles, augmentaient l'activisme professionnel des autres, fragilisant en retour, à terme, ces derniers. C'est le désaccord non « délibéré » quant aux conduites à tenir professionnellement qui est à l'origine de l'éclatement du collectif de travail des préparateurs, qui était solide avant 1996, fragilisant encore plus leur travail et ouvrant à des effets délétères sur leur santé.

Dans ce contexte, M. Sanshistoire, technicien de haut niveau, qui assurait de nombreuses activités dans sa section, et qui rattrapait de très nombreuses opérations techniques mal assurées faute d'acteurs pour faire le travail, s'est trouvé débordé par un activisme professionnel nécessaire et objectivement utilisé par l'organisation informelle du travail.

La hiérarchie supérieure a été impuissante à maîtriser cette situation très dégradée, pourtant socialement visible, ayant fait l'objet d'alertes collectives de la part du médecin du travail, et de nombreuses interventions individuelles de sauvegarde pour d'autres agents.

Il est ainsi tout à fait probable qu'il existe un lien direct et essentiel entre le contexte de l'organisation du travail de M. Sanshistoire et l'émergence d'une intention suicidaire.

• **Constats du médecin du travail pour l'année 2000**

« Des agents qui ont une grande expérience dans la section ont été progressivement déstabilisés par une montée insupportable de la charge de travail qu'ils ont à gérer. Les petites équipes de travail qui avaient construit difficilement, au long des années, des compétences très spécifiques, et qui prenaient en charge « collectivement » les périodes de maintenance industrielle, se sont vu réduites à deux ou trois personnes de telle façon que chacun se trouve en position irremplaçable. Alors, n'importe quel dysfonctionnement organisationnel peut faire basculer le quotidien professionnel en une situation ingérable et invivable pour ces agents. Les événements qui arrivent sont alors lus à la lumière de l'injustice qu'il y a à vivre au quotidien des contraintes de travail qu'ils considèrent comme déniées par leur management. Injustice, solitude, repli sur soi, vécu d'hostilité peuvent être alors le vécu quotidien de certains. »

Certains agents décrivent un vécu de pratiques managériales qui, de leur point de vue, à travers une individualisation excessive des modalités de gestion des hommes, briseraient les collectifs de travail. Dans ce contexte, certains agents parlent douloureusement de mise en cause par leur hiérarchie de leur impossibilité à coopérer. Pourtant, ils pensent que ces difficultés à coopérer sont en lien avec une politique d'individualisation, avec des contraintes sans marges de manœuvre, avec ce qu'ils considèrent comme une ignorance hiérarchique des difficultés du travail réel, et qui pour eux, sont pourtant à l'origine des difficultés quotidiennes à coopérer. Ils vivent alors fort mal ce reproche de déficit de coopération par ceux qu'ils considèrent comme en partie responsables de cela.

Un certain nombre d'agents, ont de plus en plus du mal à contenir leur vécu de souffrance en rapport avec des situations qui s'aggravent et pour lesquels ils voient peu d'issues. Quand ce vécu douloureux est contenu, la capacité à travailler est temporairement préservée, et le risque de décompensation psychique ou somatique évité.

Ainsi certains agents décrivent, sans pouvoir avoir prise sur les événements, une évolution où, à leur corps défendant, les procédures défensives de retrait pour se protéger se retournent progressivement contre les agents.

Leur déficit à pouvoir oeuvrer collectivement pénalise lourdement leur quotidien professionnel et, fait tout aussi grave, entraîne un effondrement et des solidarités professionnelles ordinaires, voire des possibles résistances collectives à ce qui peut être vécu comme des injustices.

Le contexte de vécu récent, de mise en exergue de la responsabilité individuelle ultime face à des dysfonctionnements, et de non-traitement avec la même rigueur et la même conviction de l'analyse des causes collectives et multifactorielles de l'organisation du travail, renforce la crainte de nombre d'agents de se retrouver un jour en bouc émissaire d'évènements dont de nombreux agents pensent que cela pourrait facilement leur arriver.

Une façon de se défendre, pour certains agents, est de développer un activisme personnel du côté d'un bricolage de loisir intensif, pour couper avec un travail de plus en plus contraignant. Cet activisme, qui peut être protecteur de sa capacité à pouvoir continuer à travailler dans ce contexte délétère, ne les préserve pas de manifestations pathologiques organiques, souvent articulaires, que le médecin du travail est tenté de lire comme la conséquence défensive d'une maltraitance articulaire professionnelle et surtout extra professionnelle.

Ce contexte entraîne de nombreux agents à postuler ailleurs. Malheureusement, les départs antérieurs, les postes non-remplacés entraînent, pensent-ils, la hiérarchie à bloquer leur éventuel départ. A la difficulté d'avoir eu à gérer, dans un vécu de solitude, des surcharges non-reconnues, certains agents voient se surajouter ce qu'ils vivent comme une injustice - des promesses de possible départ non-tenues - qui renforce le vécu de non-reconnaissance de leur contribution antérieure.

Quand des agents sont très affectés par des dysfonctionnements professionnels dont on les rend peu ou prou personnellement responsables, le risque en est le retournement de la violence contre eux-mêmes. C'est l'image de soi qui est d'abord fortement altérée avec un vécu de perspective professionnelle bouchée. Le risque est important alors de décompensation dépressive, voire de violence contre soi-même. »

Michel MINÉ

*Professeur associé en droit privé
Université de Cergy-Pontoise*

La violence dans les rapports sociaux est un fait indiscutable. Elle est à la fois individuelle et collective et s'inscrit dans la durée : elle n'est donc pas un phénomène conjoncturel. Le maintien de cette violence trouve une de ses causes dans un affaiblissement du collectif et dans le développement de l'individualisation des rapports sociaux. Cet affaiblissement du collectif se traduit par un recul des solidarités professionnelles. Parallèlement, le contre-pouvoir collectif que représente le syndicalisme connaît une fragilisation quantitative et qualitative. En conséquence, la problématique de la santé au travail est très peu abordée.

- **Les causes du développement de la violence à travers l'isolement du salarié**

L'isolement du salarié procède d'une individualisation de la gestion des ressources humaines. Elle est liée à une régression des solidarités dans le travail. Cette individualisation est à son tour un facteur d'éclatement du collectif de travail et, par suite, une condition du maintien des situations d'isolement. Le salarié se retrouve de plus en plus seul face au détenteur du pouvoir économique et juridique.

La loi Le Chapelier (1791) est la première loi du travail en France : elle visait à individualiser les relations de travail, définies par le seul contrat conclu entre l'employeur et le travailleur. Par conséquent, elle interdit le mouvement ouvrier et la négociation collective. C'est en 1884 que le fait syndical sera reconnu et, avec lui, la possibilité de conclure des accords collectifs.

Aujourd'hui, cette individualisation résulte principalement de l'intensification quantitative et qualitative du travail. Le droit du travail repose sur une fiction juridique : le salarié met à disposition de l'employeur sa force de travail mais non sa personne. Or, on lui demande de plus en plus souvent de se donner « corps et âme » à l'entreprise, de faire preuve de responsabilité, d'initiatives et de créativité. Cet investissement est désormais formalisé à travers des normes privées de certification et des politiques de qualité élaborées en dehors d'un faible encadrement (négociation ou législation). Parallèlement, l'évaluation des salariés s'est nettement renforcée. Elle devient systématique, se concentre sur l'individu et se prétend scientifique. Elle contribue à accroître la pression sur le salarié dans la mesure où elle détermine souvent le niveau de rémunération et le maintien dans l'emploi.

Depuis le milieu des années 80, de nouvelles clauses sont apparues dans les contrats de travail. Elles contribuent à accroître la subordination du salarié à l'employeur. Ces clauses d'objectifs, de performances ou de mobilité, etc ... paraissent banales aujourd'hui. Pourtant, elles induisent un changement de nature de la négociation collective. Jusqu'en 1982, la négociation visait l'accroissement ou l'acquisition de nouvelles garanties pour les salariés. Depuis cette date, on assiste à l'émergence d'une négociation de gestion sur le modèle du « donnant-donnant », qui peut conduire à une dégradation de la couverture des salariés. Face à ce phénomène, les conventions collectives sont souvent silencieuses. Parfois même, elles légitiment cette sujétion nouvelle. Elles l'encadrent plus rarement. Mais d'une façon générale, le contenu de ces conventions s'érode : elles reproduisent simplement le droit du travail.

- **Les réponses du droit**

Le législateur s'est tout d'abord intéressé au problème de la violence psychologique au travail à travers la loi de 2002 sur le harcèlement moral. Cette loi procède d'une analyse individualiste du phénomène et débouche sur une proposition de solution individuelle qui allie deux disciplines : la psychologie et le droit. Mais elle ignore – voire épargne – l'organisation du travail qui est à l'origine de la situation de harcèlement. En outre, cette loi a été relativement mal rédigée, donnant lieu à une interprétation réductrice du juge constitutionnel de la charge de la preuve. On constate de très nombreux échecs dans les procédures judiciaires engagées par les salariés. Certaines décisions de justice affirment qu'il faut distinguer entre pression sur le salarié liée à la gestion de l'entreprise et harcèlement moral. C'est seulement le 27 octobre 2004 qu'un arrêt de la Cour de cassation a reconnu pour la première fois l'existence d'un harcèlement moral.

D'autres voies doivent donc être explorées. Le droit offre des ressources qu'il convient d'identifier et propose des usages différents de règles existantes.

Le droit de la santé au travail est le premier vecteur de protection du salarié. La protection de l'intégrité physique du travailleur est en effet à l'origine du droit du travail et en constitue le noyau dur. Les premières règles édictées à la fin du XIX^e siècle concernent ainsi la sécurité et l'hygiène. Le droit social européen touche essentiellement à la santé au travail. Les partenaires sociaux européens ont signé le 8 octobre 2004 un accord sur la question du stress au travail. Cet accord prévoit notamment d'identifier les causes du stress parmi lesquelles figurent l'organisation, les processus et la charge de travail.

Une autre voie possible consiste à soumettre l'évaluation du travail au droit. Le droit est à cet égard ambivalent. Il conforte juridiquement le pouvoir de l'employeur puis garantit des droits au salarié. Le droit a tout d'abord consacré l'employeur comme seul juge de ses décisions et de ses choix de gestion. Progressivement, il est venu limiter ce pouvoir unilatéral.

L'employeur évalue l'aptitude du salarié, le montant de ses primes, sa promotion, son licenciement, sa classification. Cette évaluation s'effectue avec le privilège du préalable : l'employeur décide puis met en œuvre de manière unilatérale. Il appartient à l'autre partie de réagir. Désormais, l'évaluation n'est plus discrétionnaire. Le juge a peu à peu demandé à l'employeur de justifier son évaluation sur des bases objectives. Lorsqu'il est saisi, le juge évalue alors l'évaluation.

En matière de licenciement économique et collectif, il appartient – depuis un arrêt du 24 février 1993 – à l'employeur de communiquer les éléments objectifs sur lesquels il s'est appuyé pour arrêter la liste des personnes licenciées. Or, la jurisprudence montre que l'employeur est très souvent incapable de démontrer la moindre valeur professionnelle d'un salarié par rapport à un autre. Dans de tels cas, le licenciement est illégal. Le juge n'est toutefois pas allé jusqu'à prononcer la nullité du licenciement : il s'est contenté d'identifier un préjudice lié à la perte injustifiée de l'emploi lequel doit donner lieu à réparation. De la même façon, le licenciement pour insuffisance professionnelle ne peut plus être prononcé sans que l'employeur précise ce qu'il entend par « insuffisance professionnelle » et produise les éléments précis établissant cette insuffisance.

Par ailleurs, par un arrêt du 30 mars 1999, le juge a estimé que l'insuffisance de résultats ne constituait plus en soi un motif de licenciement. Le juge vérifie désormais si les causes de cette insuffisance ne peuvent être imputées à des facteurs externes (état du marché, réalisme des objectifs, importance des moyens mis à disposition du salariés) indépendants du travail réel du salarié.

La loi du 31 décembre 1992 prévoit que les informations demandées à un salarié ne peuvent avoir comme finalité que d'apprécier ses aptitudes professionnelles. En outre, ces informations doivent présenter un lien direct et nécessaire avec l'évaluation des aptitudes professionnelles. Parallèlement, le salarié doit être informé des méthodes et techniques d'évaluation mises en œuvre à son égard ; elles doivent être pertinentes au regard de la finalité poursuivie. Cependant, ces textes n'ont pas encore donné lieu à une jurisprudence novatrice. L'évolution s'est davantage faite sur le terrain de l'égalité de traitement et de la non-discrimination. A cet égard, l'influence du juge communautaire a été déterminante. Il a notamment prévu un aménagement de la charge de la preuve favorable à la victime dans les affaires de discrimination. Deux arrêts importants ont conduit le juge français à mettre en œuvre le droit communautaire en ce qui concerne l'évaluation de la valeur du travail.

Dans un arrêt de la cour d'appel de Riom (16 janvier 1995), le juge a estimé qu'une différence de force physique ne pouvait fonder des disparités de rémunération. Dans un autre arrêt en date du 29 octobre 1996, l'employeur s'est avéré incapable d'expliquer les différences de salaires entre plusieurs secrétaires. Dans ces affaires et dans de nombreux autres cas, l'évaluation de l'employeur a été invalidée par le juge soit en raison d'un détournement de pouvoir, soit du fait de la non pertinence ou de l'absence de documents probants. Dans le même temps, la jurisprudence vient limiter l'accroissement de la subordination des salariés aux clauses contractuelles. Elle tente de leur redonner une certaine sécurité juridique.

Il apparaît que le raisonnement juridique pourrait sous-tendre une autre évaluation possible. Le droit devrait mieux encadrer le jugement d'aptitude de l'employeur ainsi que les critères d'évaluation. N'est-il pas nécessaire de ne pas abandonner le jugement du travail du salarié au seul employeur ? Est-il possible d'établir une évaluation « juste » ? Comment le salarié et des professionnels extérieurs pourraient-ils devenir acteurs d'une évaluation plus objective ? Enfin, l'objectif de l'évaluation ne devrait pas être la sanction négative du salarié mais la reconnaissance du travail réalisé. Il convient de s'interroger sur les modalités et les critères de cette évaluation. Les salariés sont demandeurs d'évaluation afin d'obtenir la reconnaissance de leur travail et de leurs compétences. A cet égard, le bilan de compétences est un outil très utilisé : cette évaluation réalisée à l'extérieur de l'entreprise appartient en premier lieu au salarié. Elle prouve qu'une autre évaluation est possible.

Michel ZAOU

Avocat

Cette affaire a eu un énorme retentissement. Assisté de deux collègues, j'ai défendu l'infirmière Christine MALEVRE en appel. Cette affaire a été traitée de manière lamentable par les médias. Les vrais problèmes - extrêmement gênants et dérangeants - soulevés par cette affaire ont été évacués. Ils avaient notamment trait au comportement du corps médical face aux patients en fin de vie et à leurs familles. Au final, Christine MALEVRE a été condamnée en appel par la Cour d'Assises de Paris à 12 ans de détention.

J'ai longuement hésité à répondre favorablement à la demande qui m'avait été faite de reprendre cette affaire en appel, alors que je n'étais pas intervenu en première instance. J'ai fini par accepter, mais sous deux conditions : je me suis refusé à plaider l'acquittement et j'ai précisé que je placerais les dérives de l'hôpital de Mantes-la-Jolie - au sein duquel travaillait Christine MALEVRE - au centre du dossier.

C'est en vertu de ces dérives que Christine MALEVRE, pourtant employée d'un service collectif, a agi seule.

L'affaire MALEVRE est un point de convergence entre une personnalité fragile, un vide législatif en matière d'euthanasie et un environnement qui a gravement failli. Je concentrerai mon intervention sur ce dernier point.

L'institution judiciaire n'a pas voulu examiner d'éventuelles failles du service hospitalier. Elle a préféré voir dans cette affaire les exactions d'une personne saine sur le plan psychiatrique et animée par le seul désir de tuer. L'institution hospitalière a adopté un raisonnement tout à fait similaire. Elle a refusé de se voir confrontée à ses propres failles. Pourtant, si elle avait fonctionné correctement, il n'y aurait jamais eu la moindre dérive.

Dès son entrée à l'hôpital de Mantes-la-Jolie, Christine MALEVRE, sortie majeure de sa promotion d'infirmières, a été affectée au service de neurologie/pneumologie, l'un des services les plus lourds à gérer qui soit. Cette affectation pose question. Ainsi, au bout de quelques mois dans ce service, Christine MALEVRE avait-elle déjà assisté à un meurtre et à un suicide. Christine MALEVRE, qui n'avait alors que 25 ans, a demandé à être accompagnée par un psychologue de l'hôpital. Parce qu'elle était la seule employée de son service à avoir accompli cette démarche, et parce qu'elle ne supportait pas le regard de fragilité que portaient sur elles ses collègues, Christine MALEVRE a très rapidement mis fin à cet accompagnement.

Tous les employés du service de neurologie/pneumologie ont pourtant affirmé devant la Cour d'Assises, donc sous serment, que le fonctionnement de ce service ne faisait face à aucune difficulté. Il a fallu que des médecins d'autres établissements interviennent pour remettre en cause cette affirmation : il est impossible qu'un service devant gérer des cas aussi lourds ne fasse l'objet d'aucune demande d'aide à mourir.

Peu à peu, Christine MALEVRE s'est retrouvée envahie par les souffrances des patients. Elle les a interprétées comme des demandes d'aide à mourir, ce que les familles des victimes ont vivement nié. Elle y a répondu favorablement, seule et sans concertation, dans un seul cas, puisqu'elle a utilisé de chlorure de potassium dans un cas.

Christine MALEVRE a tout à tour fait l'objet d'une suspicion, puis d'un rejet. L'ensemble de son service, constatant une hausse du nombre des décès, a d'abord affirmé avoir eu, durant 18 mois, des soupçons sur son comportement. Du fait de ces soupçons, Christine MALEVRE a été littéralement espionnée par les membres de son service. Ce travail n'a débouché sur l'identification d'aucun élément concret pouvant lui être reproché. Toutefois, son mariage avec un patient atteint d'une sclérose en plaques, ainsi que son attitude de non-communication avec le reste de son équipe, n'ont rien fait pour arranger l'opinion que ses collègues avaient d'elle, si bien que ces derniers ont affirmé, durant le procès, qu'elle s'était isolée d'eux. Durant 18 mois, Christine MALEVRE a travaillé dans une atmosphère extrêmement pesante. Comment, dans cette situation, était-il encore possible de croire aux affirmations de ses collègues qui ont considéré que le service de neurologie/pneumologie ne faisait face à aucune difficulté ?

Dès lors que la presse s'est emparée de cette affaire, celle-ci a pris une tournure incontrôlable. Il était impossible d'y résister. Bien évidemment, le discours sur les dysfonctionnements de l'hôpital n'avait pas sa place dans ce tourbillon médiatique.

Cette affaire est un condensé des problématiques de violence, d'emploi et de santé que votre commission évoque. Christine MALEVRE s'est retrouvée seule. Elle n'a pas été accompagnée par sa hiérarchie.

Vulnérabilité

Jean-Michel CHAUMONT

Introduction

Actons pour commencer une évolution dont on ne peut que se réjouir : la vulnérabilité des policiers n'est plus un tabou au sein de l'institution policière comme en témoigne, parmi bien d'autres, le fait que ce sujet ait été jugé suffisamment important pour mériter un chapitre du présent ouvrage. Non seulement les policiers sont désormais officiellement autorisés à faire état de leur vulnérabilité mais, dans un certain nombre de cas, ils y sont même encouragés au juste motif que son occultation est une source potentielle de souffrances et de dangers pour les policiers concernés, pour leurs proches, pour leurs collègues et pour les citoyens auprès desquels ils interviennent. Ce changement signale à la fois une meilleure attention à la qualité de la vie au travail des hommes de terrain mais aussi le fait que l'institution ne se sent plus tenue de présenter une apparence d'invulnérabilité. Elle ne considère plus que tout aveu de vulnérabilité pourrait être mis à profit par un public perçu comme hostile et n'attendant que l'occasion de profiter du talon d'Achille ainsi révélé. Même si cette crainte était sans doute largement fantasmatique, le fait qu'elle ne soit plus de mise est à relever.

Gardons-nous toutefois de tout triomphalisme prématuré : l'évolution est patente mais loin d'être aboutie et il reste bien du chemin pour y parvenir.

Ainsi constate-t-on qu'entre la théorie et la pratique, il y a encore parfois une marge considérable : dans l'ex-gendarmerie, il est par exemple arrivé, de façon suffisamment récurrente pour qu'une réaction officielle soit nécessaire, que des chefs de corps prennent prétexte du recours au stress team de membres de leur personnel pour évaluer négativement leurs capacités de gestion du stress ! Autrement dit, l'appel à l'aide nécessaire, qui devrait être valorisé comme un indice de professionnalisme, est encore parfois au contraire interprété comme l'indice d'une incapacité professionnelle. On comprend que dans ces conditions la méfiance persiste et que certains craignent légitimement que l'aveu de leur vulnérabilité ne nuise à leur carrière et à leur réputation. Mais la résistance de certains supérieurs directs face à cette évolution est loin de représenter le seul frein notable : tant au sommet de l'institution qu'à sa base, d'autres facteurs œuvrent également en ce sens.

Au niveau du sommet, il ne semble pas toujours acquis que l'institution soit disposée à assumer pleinement les conséquences logiques de l'invitation à ne plus taire la vulnérabilité. En effet, dans un nombre non négligeable de cas, cette invitation ne peut pas ne pas déboucher sur des remises en cause de l'organisation du travail, remises en cause que la hiérarchie n'est pas forcément désireuse d'entendre et, moins encore, de prendre en compte. Dès lors, il est à craindre que toutes les formes de vulnérabilités ne fassent pas l'objet d'une attention égale comme nous tenterons de l'illustrer par la suite.

Au niveau de la base, pour être d'un autre ordre, les résistances ne sont pas moindres : pour de nombreux policiers, le déni de toute vulnérabilité fonctionne comme une seconde nature qui reste soutenue par un des traits les plus caractéristiques de la culture policière, à savoir le culte de la virilité. En caricaturant quelque peu, l'on peut dire que pour les hérauts de cette culture jadis quasiment officielle, l'aveu d'une vulnérabilité quelconque se confond avec un aveu de faiblesse qui suffit pratiquement à rendre celui qui s'en rend coupable inapte à l'exercice du métier. Autrement dit, et il faudra s'efforcer d'en comprendre les motifs, la culture dominante du corps, même si elle n'est plus seule à y avoir droit de cité, ne favorise nullement la libre expression des vulnérabilités.

Terminons cette introduction par une première conclusion issue de ce qui précède : les choses changent, mais elles changent lentement. Même si pour certains individus cette lenteur peut signifier la mort au sens où une meilleure gestion de la vulnérabilité aurait pu ou pourrait prévenir leur suicide, convenons qu'il n'y a pas lieu de s'en étonner : il ne peut s'agir que d'un processus de longue durée parce qu'il suppose la transformation d'atavismes fort ancrés aussi bien dans les modes de fonctionnement de l'organisation que dans les postures subjectives des individus qui la composent. Ni les uns, ni les autres ne se modifient par décret et il serait par conséquent irresponsable d'entretenir de faux espoirs : comparé à d'autres professions éprouvantes –pensons aux pompiers, au personnel médical et tout particulièrement infirmier, à beaucoup de travailleurs sociaux de première ligne pour ne citer que ces quelques exemples- le métier de policier restera sans doute longtemps encore un métier physiquement et psychiquement plus éreintant qu'il ne pourrait l'être faute d'un accompagnement adéquat et de la volonté de se faire aider. Au risque de décourager certaines vocations, il serait peut-être opportun que les campagnes de recrutement en avertissent les futurs candidats : cela préviendrait déjà des désillusions trop grandes. Mais ce réalisme ne peut servir de prétexte à la démobilisation : il convient de poursuivre l'effort pour cerner les causes de vulnérabilité auxquelles les policiers sont particulièrement exposés et y chercher des remèdes autant que faire se peut dans le cadre des structures et des mentalités présentes. C'est surtout à une tentative de diagnostic où j'essayerais de prendre du recul que les pages qui suivent seront consacrées. Même si l'apport d'un regard extérieur peut n'être pas négligeable dans la recherche des solutions pratiques, il me semble que cette fonction doit légitimement revenir surtout aux policiers eux-mêmes.

C'est d'autant plus vrai que je dois au lecteur l'honnêteté de le prévenir que je ne suis pas un spécialiste en la matière et le fait qu'à ma connaissance il n'existe pas -encore ?- dans ce pays de spécialiste est lui-même symptomatique de la relative nouveauté de cette préoccupation. Il existe néanmoins des personnes qui sont confrontées quotidiennement et à des titres divers à la vulnérabilité des policiers : collègues de travail, supérieurs directs, proches d'une part, intervenants (psychologues, assistants sociaux, formateurs...) d'autre part. J'en ai rencontré quelques uns toutes catégories confondues et, parmi les intervenants, j'ai plaisir à remercier tout particulièrement Sylvie Aerts, Michel Noël, Claudio Modolo et Annette Baal. D'autres personnes, à commencer par des policiers eux-mêmes, disposent également d'une expertise qui mériterait d'être recueillie et portée à la connaissance de tous : je ne puis à cet égard qu'exprimer le souhait de voir ce recueil pris en charge par l'institution et prévenir le lecteur que, dans l'attente d'une telle démarche, les considérations sur la vulnérabilité des policiers, celles que l'on va lire ne faisant pas exception, seront forcément partielles et lacunaires. Pour le reste, l'essentiel de ce que je dirai provient de deux sources : tout d'abord, une observation participante de plusieurs mois dans une brigade de gendarmerie bruxelloise et ensuite l'écoute et l'analyse collective, pendant dix-huit mois, des propos des candidats policiers de l'Ecole fédérale de police au retour de leurs stages³⁰. Etant donné ces deux sources, mes réflexions concernent principalement et peut-être exclusivement le cadre policier de base³¹. Pour être complet, il faudrait évidemment élargir le propos aux cadres moyens et supérieurs dont le moins que l'on puisse dire est que leur rôle n'est pas toujours aisé non plus. C'est encore une limite de cet essai qui paraît d'autant plus importante qu'en vertu d'un effet de cascade bien connu, les vulnérabilités des supérieurs ne sont pas sans retentissement sur les échelons inférieurs...

La vulnérabilité ou des vulnérabilités ?

Avant d'entrer dans le vif du sujet, un rapide passage par le dictionnaire est toujours de bonne politique. On y apprend que l'origine étymologique du mot « vulnérable » est à chercher dans le latin « vulnerare » qui signifie blesser. La blessure elle-même, et les deux cas de figure concernent les policiers, peut être physique ou morale : tant le défaut de conception dans le gilet pare-balle que la marque de mépris d'un supérieur touchent donc à notre sujet et ce fait seul suffit à nous indiquer l'énorme étendue du champ qu'il faudrait couvrir si d'aventure l'on ambitionnait de répertorier la totalité des vulnérabilités susceptibles de blesser les policiers. Le dictionnaire

³⁰ Cette écoute étant elle-même rendue possible par une recherche financée par le FNRS.

³¹ Et encore, pas dans sa totalité : je ne considérerai pas par exemple la situation des agents employés dans les unités de maintien de l'ordre.

m'apprend encore l'existence de l'adjectif « vulnérant » qui m'autorisera à parler désormais des *agents vulnérants*, terme plus adéquat pour mon propos que celui d'agents stressants parce qu'il inclut les blessures physiques d'une part et la possibilité qu'il existe des vulnérabilités non accompagnées des traits typiquement associés au stress d'autre part³². Or, même si nous ne ferons ici que le mentionner, il convient de se souvenir que toute vulnérabilité ne renvoie pas à un *défaut* de la cuirasse et que nous serions par conséquent bien mal avisés de poursuivre un idéal d'invulnérabilité. Celui-ci serait non seulement utopique mais encore et surtout de mauvaise utopie car elle ferait l'impasse sur une vérité anthropologique irréductible : en tant que faculté d'être exposé à autrui, à sa malveillance comme à sa bienveillance, la vulnérabilité appartient de plein droit à la condition humaine et vouloir l'éradiquer signifierait une clôture autistique qui transformerait le policier en une caricature de surhomme de sinistre mémoire ou en une machine déshumanisée. Dans la mesure où l'idéal du *robotcop* hante manifestement encore les rêves de certains responsables, il n'est pas sans importance de rappeler qu'il est aussi le cauchemar des citoyens.

Nous venons de le voir, il ne saurait être question de mentionner, et a fortiori d'analyser, toutes les formes de vulnérabilité auxquelles les policiers sont exposés. Dans la mesure où j'ai pris le parti de m'attacher à des agents vulnérants susceptibles d'être, sinon supprimés, du moins atténués, je me focaliserai bientôt sur des sources de vulnérabilité qui ne paraissent pas inéluctables. Mais il ne faut pas se leurrer : certaines d'entre elles sont si intimement liées à des évolutions sociologiques d'envergure qu'elles appellent des accommodements plutôt que des tentatives de suppression. Autrement dit, il faut bien « faire avec » et s'y adapter car personne n'a le pouvoir de les neutraliser. Je pense par exemple à ce motif récurrent de récrimination chez les policiers qu'est la perte de l'autorité. La nostalgie est grande d'un passé plus ou moins mythique où la seule vue de l'uniforme aurait suffi à calmer les esprits les plus agités. Ce n'est plus le cas alors même que l'imposition de l'autorité demeure pour les policiers une condition cruciale de réussite des interventions dans un grand nombre d'occurrences. Le discours sur la « crise de l'autorité », dénoncée de façon périodique par les conservateurs depuis des décennies, identifie souvent les symptômes de façon correcte mais ne touche pas aux causes du problème et alimente l'espoir vain d'une restauration qui se confondrait tout bonnement avec un retour de l'Ancien Régime. Si cette voie est heureusement impraticable, il n'en demeure pas moins qu'une réflexion sérieuse serait nécessaire pour *penser les conditions de l'autorité en régime démocratique*. Celle-ci ne peut procéder des mêmes ressorts que jadis or, à bien y regarder, il semble qu'on ne se soit pas encore attelé à cette tâche. L'autorité se nourrissait (et se nourrit peut-être encore : la question est ouverte...) de symboles et il suffit de retracer la généalogie du blason de la police réformée pour se convaincre que tout, ou presque, reste à faire en la matière. Stylisé d'une manière telle que seuls quelques érudits conserveront sans doute la mémoire de son origine, ce blason est encore inspiré de la grenade qui était le motif central du blason des gendarmes. Mais cette grenade elle-même venait de plus loin et, plus précisément, de la Compagnie des Grenadiers de la Maison du Roi fondée par Louis XIV en 1676...³³. Il en résulte que la source ultime de l'autorité affichée par l'uniforme de nos policiers réside dans la légitimité du Roi soleil, c'est-à-dire d'un monarque absolu de droit divin. On comprend la sainte terreur que pouvait inspirer ce symbole : elle faisait de son détenteur l'humble tenant lieu d'un pouvoir sans contestation possible puisque directement voulu par le créateur. Mais de quelle utilité peut être ce symbole aujourd'hui ? Encore heureux que tout le monde, à commencer par les policiers eux-mêmes, ignore le message qu'il véhicule car sinon, loin d'asseoir leur autorité, il susciterait à bon droit la rébellion systématique. Le propos me semble moins anecdotique qu'il n'y paraît et s'il peut être réconfortant de savoir qu'en endossant son uniforme, l'on s'inscrit dans une histoire multiséculaire, il n'en importe pas moins de réaliser pleinement que désormais l'autorité ne tombe plus toute faite du ciel mais se construit patiemment en partant de la terre et des faibles créatures qui la peuplent. Bien après son institution officielle, le régime démocratique a coexisté avec des survivances de l'Ancien Régime et la police a certainement été l'une des institutions qui a le plus profité de cet état de fait. Jusqu'après la seconde guerre mondiale, il a été possible de présenter les policiers comme les dignes héritiers des chevaliers sans peur et sans reproche du Moyen-Âge³⁴ et l'an passé encore nous avons

³² Sur le problème du stress, je n'ai pas encore rencontré d'ouvrage plus éclairant que celui de M. OLIGNY, *Stress et burnout en milieu policier*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 1991.

³³ Cf. DUPUIS B. et BALCAEN J., *La gendarmerie belge. Souvenirs d'un corps d'élite 1796-2000*, Tournai, La Renaissance du livre, 2001.

³⁴ Je pense ici à la préface de l'édition de 1949 de la « Théorie Berth » qui servit de manuel de formation des gendarmes de 1855 à 1949. Cf. *Théorie Berth ou Commentaires et explications sur les 31 paragraphes de l'article 11*. L'ouvrage a été édité 11 fois.

entendu de jeunes policiers se reconnaître dans cette filiation. Non sans humour, ils nous disaient aussi qu'en échangeant les modèles de type Golf contre des modèles de type AX, on avait troqué leurs fiers destriers contre de misérables ânes, que même leurs véhicules donc les désignaient désormais aux moqueries du public. Sans doute ces policiers n'avaient-ils pas intégré le fait que leur autorité ne saurait plus dépendre de la majesté ou du prestige de leurs instruments et insignes mais avant de les en blâmer, la question se pose –nous la retrouverons plus tard- des alternatives qui s'offrent à eux. La démocratisation des sociétés, telle qu'un Tocqueville avait pu la pressentir dans l'Amérique du XIXème siècle, fut un processus long et non encore complètement achevé. Elle progresse cependant et les vingt ou trente dernières années ont considérablement renforcé les prérogatives des individus et la conscience de leurs droits. Sans doute peut-on regretter qu'elle ne se soit pas accompagnée d'une égale conscience de l'accroissement corrélatif de leurs responsabilités mais, sans préjuger des évolutions futures, tel est le contexte actuel d'action des policiers et personne n'y peut rien. A terme de toutes façons, cette démocratisation obligera plus radicalement encore que ce n'est déjà le cas à fonder l'autorité sur d'autres bases que la crainte du gendarme alors même que la virtualité du recours à la contrainte physique demeurera une spécificité des modalités de l'intervention policière. Comment à partir de ces ingrédients, -soit une autorité non fondée sur la peur mais néanmoins potentiellement coercitive- restaurer le respect de l'uniforme ? C'est dans la recherche d'une solution à cette apparente quadrature du cercle que réside à mon sens un des défis majeurs à relever sur la longue durée par quiconque souhaite penser les conditions d'exercice d'une police démocratique.

Il est temps néanmoins de revenir à des réalités plus prosaïques et d'envisager des types de vulnérabilité moins relatives à des processus que personne ne contrôle. Pour construire une typologie sommaire, je voudrais croiser deux critères qui me semblent pertinents parce que chacun d'eux présente un aspect qui, pour des raisons différentes, tend à occulter la vulnérabilité. Or, mais ce sera l'objet du développement suivant, ce sont précisément les vulnérabilités occultées, que cette occultation soit le fait des individus vulnérabilisés eux-mêmes ou de leurs supérieurs, qui sont potentiellement les plus dommageables à la fois pour les personnes concernées et pour le public. Le premier critère retenu conduit à distinguer les vulnérabilités liées aux *conditions* de travail de celles qui sont liées aux *situations* de travail. Tandis que le problème des situations de travail met en présence des policiers et des tiers dans le vaste éventail de leurs interventions, celui des conditions de travail a pour acteurs les policiers et leur hiérarchie. C'est, on s'en doute, dans ce dernier cas de figure que la tendance à l'occultation de la vulnérabilité *par les supérieurs* est la plus probable puisqu'il n'est pas rare qu'elle mette directement en question tant leur aptitude au commandement que leur capacité d'organisation. Le second critère est relatif à la plus ou moins grande inavouabilité, variable au demeurant selon les lieux et les personnes, de la vulnérabilité *par les agents vulnérabilisés eux-mêmes*. Que cette vulnérabilité soit inhérente aux conditions ou aux situations de travail, il est des cas où elle sera volontiers reconnue et d'autres où elle sera au contraire déniée ou tenue secrète.

En croisant ces deux critères, l'on obtient donc un rudimentaire tableau à double entrée et quatre cases vides :

*****	Conditions de travail	Situations de travail
Vulnérabilité avouable	Case n°1	Case n°3
Vulnérabilité inavouable	Case n°2	Case n°4

Tentons à présent de remplir les cases en les illustrant d'exemples.

Case n°1 : vulnérabilité avouable liée aux conditions de travail

Lorsqu'il y a déjà trois années de cela, j'ai partagé pendant quelques mois le quotidien d'une brigade de gendarmerie, j'avais rédigé à leur intention une série de courts textes directement inspirés de cette expérience. Parmi eux, il en est un que j'avais intitulé « de tous les peuples de la Gaule, les gendarmes sont les plus râleurs » tant j'avais été frappé par la fréquence des récriminations entendues dans le mess et qui concernaient bien plus souvent l'organisation du travail que son contenu. Malgré un commandement qui me semblait particulièrement éclairé, les motifs de mécontentement paraissaient infinis : les longues navettes entre le domicile et la brigade, les horaires de travail qui minaient la vie familiale, le sentiment, justifié ou non, d'être plus souvent astreint que d'autres

à des tâches ingrates, telles les longues stations au Palais de Justice, l'absence de reconnaissance par les supérieurs de la qualité du travail accompli, la fâcheuse tendance de certains collègues à ne pas assumer leur part de travail.... Ces critiques qui fusaient tous azimuts m'avaient surpris dans une institution réputée pour son sens de l'obéissance docile. Sans doute cette surprise était-elle à la mesure de ma méconnaissance du monde policier mais j'en ai retenu que, contrairement à ce que je m'étais imaginé, la parole critique y circulait bien plus librement que dans d'autres milieux de travail que j'avais côtoyés. Dans la masse des griefs ainsi exprimés, certains paraissaient bien fondés, d'autres beaucoup moins. A l'évidence certains d'entre eux avaient des répercussions importantes sur les individus concernés et, après avoir été frappé par la virulence des critiques, je n'étais pas moins étonné de les voir si rarement suivies de démarches collectives destinées à améliorer les situations. Le recours aux instances syndicales en particulier, qui souvent m'aurait paru la voie royale du changement possible, paraissait fort peu usité au profit de stratégies individuelles organisant des périodes d'indisponibilité sur base de certificats médicaux. N'ayant pas étudié cette question de manière approfondie, je ne me risquerai pas à donner mon impression pour une vérité objective mais il ne me semble pas trop aventureux néanmoins d'en retenir qu'il est des pans entiers de l'organisation du travail qui peuvent être et sont effectivement débattus et que, par conséquent, le principal problème ici consisterait à instituer des relais pour que ces débats soient entendus là où ils devraient l'être, c'est-à-dire auprès des instances susceptibles d'introduire les transformations nécessaires. Nécessaires, elles le sont certainement dans nombre d'occurrences car, à l'encontre de ce que prétendent certains responsables policiers, la démotivation patente de beaucoup d'entre eux trouve, à les entendre, son explication bien davantage dans des organisations déficientes du travail que dans les frustrations inhérentes à l'accomplissement de leurs missions. Je reviendrai tout à l'heure sur une initiative récente de la police de Charleroi où une « cellule d'écoute et d'amélioration des tâches » a été créée voici peu et il suffira alors d'un seul exemple pour se rendre compte tout à la fois que des améliorations significatives sont possibles mais qu'elles ne vont pas sans bouleverser -et donc aussi « déranger »- les routines de l'organisation du travail.

Case n°2 : vulnérabilité inavouable liée aux conditions de travail

Le travail policier est l'un des plus régulés qui soit. Prescriptions légales et réglementaires encadrent de façon précise et rigoureuse la plupart des actes que les policiers sont amenés à poser dans le cadre de leurs interventions et toute dérogation à ces procédures les expose à des sanctions comparativement nettement plus sévères que dans la plupart des autres milieux de travail. La volonté des autorités et des hiérarchies de contrôler aussi étroitement que possible la manière dont les policiers s'acquittent de leurs missions est tout à fait compréhensible et légitime : il est capital de s'assurer qu'ils n'abusent pas du pouvoir notable dont ils disposent. La préservation de l'Etat de droit et des libertés des citoyens est à ce prix et il n'y a pas à revenir là-dessus.

Mais, dans le même temps, la sociologie des organisations tout autant que l'expérience commune et l'ergonomie nous apprennent que dans toute organisation de quelque importance il existe des écarts irréductibles entre les règles formelles que ses agents sont censés suivre et les règles informelles qui régissent effectivement les modalités du travail. Qui plus est, loin de représenter des défauts, ces règles informelles sont souvent ce qui permet en réalité l'accomplissement du travail ainsi que le phénomène bien connu de la grève du zèle permet de l'illustrer de façon éloquent : si les règles sont suivies à la lettre et dans toute leur rigueur, l'appareil ne tarde pas à se paralyser. Les théories contemporaines du management ont intégré ce résultat et s'efforcent, avec des fortunes diverses, de faire place à ce qu'elles considèrent désormais comme des « écarts créatifs aux normes »³⁵. Dans la police, pour les raisons exposées ci-dessus, cette intégration s'avère beaucoup plus problématique. Dès lors, comme c'était le cas jadis dans les entreprises organisées sur base des principes tayloristes, l'apport propre des « exécutants » à la réalisation du travail souffre d'un déficit chronique de reconnaissance qui ne va évidemment pas susciter de profonds sentiments d'injustice. Non seulement les initiatives bienvenues dont ils font preuve ne sont pas valorisées mais elles sont souvent condamnées à une clandestinité honteuse que résume bien l'opinion largement partagée parmi les policiers selon laquelle si l'initiative se solde par un dénouement heureux, il n'y aura pas de vagues mais que si le moindre problème survient, le policier en subira seul les conséquences négatives. Or, toute initiative comporte une part de risque et d'ailleurs, comme le dit la sagesse populaire, « qui ne risque rien n'a rien ». Mais on voit bien que

³⁵ cf. PERILLEUX T., *Les tensions de la flexibilité. L'épreuve du travail contemporain*, Paris, Desclée de Brouwer, 2001.

cet état de fait place le policier dans une situation *structurelle* de vulnérabilité: s'il veut faire son boulot, il ne peut pas ne pas déroger parfois aux règles et s'expose donc systématiquement à la sanction. On voit bien aussi pourquoi cette vulnérabilité structurelle est inavouable : tout débat à son sujet briserait l'image fictive du policier qui, à la différence de bon nombre des citoyens qu'il rencontre, serait intransigeant quant au respect des lois et des règlements. Certes dans la pratique les contrôles ne sont pas aussi draconiens qu'on ne pourrait le penser et les chefs de corps sont souvent suffisamment au fait des conditions réelles de l'exercice de la profession pour ignorer qu'eux-mêmes n'auraient probablement pas agi autrement que le subordonné dont la prise de risque s'est avérée malheureuse. Mais il demeure une grande distance entre la tolérance plus ou moins compréhensive et la reconnaissance.

Nous verrons tout à l'heure que le modèle si souvent donné en idéal de la « police communautaire » tente de pallier ce défaut de reconnaissance en faisant pleinement droit à l'évidence selon laquelle les policiers ne sont jamais de simples « instruments » et qu'ils manifestent donc une autonomie qu'il est vain de dénier plus longtemps. Ici aussi cependant cette reconnaissance impliquerait des réformes dont il n'est pas certain que tous, en particulier dans le cadre officier, s'accommodent aisément.

Il n'y a pas que dans les modalités du travail qu'un écart est irréductible entre le prescrit et l'effectif. Particulièrement bien mise en évidence par Dominique Monjardet³⁶, on retrouve une tension similaire, celle-ci plus spécifique à la police, l'obligation de moyens et l'obligation de résultats. Autrement dit, il existe également un écartèlement plutôt qu'un écart au sens strict entre les contraintes déontologiques et l'aspiration à une efficacité maximale. Qu'est-ce qu'un « bon » travailleur à la police ? Celui qui agit d'une manière irréprochable ou celui qui obtient des résultats ? La question ne peut se poser de façon aussi crue que parce qu'il existe bel et bien une certaine contradiction entre les deux critères d'évaluation. C'est à la fois la grandeur et une limite parfois mal supportée, sinon insupportable, de l'Etat de droit que ne pas autoriser sa police à user de toutes les ressources possibles pour atteindre ses objectifs. Mais dans le même temps, la pression à « faire du chiffre » est réelle ou, ce qui en l'occurrence revient strictement au même, est vécue comme réelle et on peut difficilement nier par ailleurs que les marques positives de reconnaissance soient presque exclusivement liées à l'obtention de résultats. Dès lors, on comprend que les policiers, souvent parmi les plus motivés à se rendre utiles, s'exposent à des fautes déontologiques afin d'accroître l'efficacité de leur action. Mais, du coup bien sûr, ils se rendent également vulnérables à la découverte d'irrégularités qui leur paraissent moralement de peu d'importance mais qui n'entachent pas moins leurs entreprises de nullité juridique et les rend à nouveau passibles de sanctions. Comme nous le disait plaisamment un candidat policier au retour de son stage, « sur le terrain, on emprunte souvent des raccourcis, le problème c'est que ce sont des sens uniques ».

La protection suscitée par ce type de vulnérabilité, chacun la connaît : elle consiste à tirer à soi la couverture... Sur base de sa longue expérience de la police en France, Monjardet estime que ce souci d'être couvert tourne chez les policiers à l'obsession, ce qui est certainement un indice probant de l'existence de fortes vulnérabilités à cet endroit. Beaucoup plus limitées, mes propres observations ne me permettent pas d'attester une obsession aussi généralisée de la couverture mais on ne peut certainement pas dire non plus qu'elle soit complètement absente et je l'ai vue à l'occasion s'organiser de manière redoutablement efficace. Chacun conviendra aisément pourtant que ce n'est pas une solution souhaitable. Nous y reviendrons ultérieurement en analysant l'ambivalence foncière de la plupart des stratégies de défense collectives.

Case n°3 : vulnérabilité avouable liée à des situations de travail

La transition est facile entre les situations que nous venons d'évoquer et celles qu'il faut examiner à présent car la vulnérabilité qui s'exprime volontiers ici provient précisément du respect contraint des injonctions légales ou réglementaires. S'il est une frustration fréquente formulée par les policiers à propos de leurs interventions, c'est bien, me semble-t-il, celle d'avoir été obligé de « baisser leur froc » face à des individus ou des groupes perçus comme hostiles. Le langage est typiquement militaire : capitulation ou retraite honteuse, perte de face d'autant plus

³⁶ Cf. MONJARDET D. , *Ce que fait la police. Sociologie de la force publique*, Paris, La Découverte, 1995.

humiliante que règne la conviction que rien ne la justifiait et que, n'étaient les ordres reçus, la victoire était à portée de main. Dès lors, c'est contre les supérieurs accusés de ne pas soutenir leur base ou contre les politiques accusés de leur retirer les moyens de se faire respecter que se tourne la rancœur des policiers. Sans doute est-ce parce que, tant à l'école qu'à Bruxelles, j'ai surtout fréquenté de jeunes policiers et policières mais j'ai été surpris de constater que parmi les vulnérabilité liée aux situations de travail, l'exposition à la violence physique de tiers était un motif quasiment inexistant. Ce risque-là semble intégré comme faisant partie de la règle du jeu et représenter plutôt une source de fierté professionnelle. Ce qui par contre est très mal vécu, c'est l'impression que le précepte « force doit rester à la loi », c'est-à-dire pratiquement à eux-mêmes, leur semble constamment bafoué. Pour ceux qui vivent ainsi constamment le sentiment d'être humiliés dans leurs interactions avec le public, je crains bien que la protection la plus courante ne consiste à prendre de temps en temps leur revanche quand la coupe est pleine ou que l'occasion favorable se présente, c'est-à-dire quand les conditions sont telles que l'impunité est presque garantie. L'humiliation de l'un se paie alors par l'humiliation d'un tiers, encore plus démunie en la circonstance. Ceci non plus n'est pas bien évidemment une solution satisfaisante. Quelles alternatives peut-on alors prôner ? D'une part, si les syndicats paraissent des interlocuteurs privilégiés pour obtenir de meilleures conditions de travail, ce sont plutôt des revendications corporatistes, portées donc par le corps tout entier, qui s'indiquent lorsqu'il s'agit d'obtenir des autorités un accroissement des moyens légaux pour mener à bien leur mission. Dans les pays où il est mieux documenté, on sait d'ailleurs que le lobbying policier n'est pas un vain mot comme on a pu l'observer encore tout récemment en France... D'autre part, et sans du tout contester la sincérité de l'impression d'avoir perdu la face, on peut néanmoins se demander si bien souvent la situation n'est pas susceptible d'être interprétée différemment. Était-ce capitulation honteuse ou retraite stratégique ? Coupable lâcheté ou gestion de conflit intelligente ? Parfois il suffit de changer de lunettes pour voir et ressentir les choses plus positivement mais encore faut-il bien sûr que les lunettes aient été fournies. Nous y reviendrons.

Case n°4 : vulnérabilité inavouable liée à des situations de travail

Sans doute d'autres dimensions mériteraient-elles d'être mentionnées sous ce titre, mais je voudrais me borner à soulever ici le problème des émotions tant son impact me paraît généralement négligé par tous, à commencer par les principaux intéressés. Le policier de terrain est généralement le premier intervenant public confronté de façon immédiate et répétitive à tout ce qu'il y a de plus sordide, de plus pitoyable, de plus répugnant dans notre société. Cette confrontation ne peut pas ne pas susciter des émotions fortes qu'il doit maîtriser dans l'instant pour prendre les mesures qu'il estime adéquates. Mais l'émotion persiste au-delà du temps de l'intervention. Après, il doit « vivre avec » et c'est là que le bât blesse. En effet, la culture du corps policier voit d'un mauvais œil l'expression des émotions et enjoint bien plutôt le refoulement comme mode de gestion privilégié : ce n'est pas digne d'un homme que de s'épancher.... La fréquentation assidue de jeunes candidats policiers m'incline à penser cependant que ce tabou va se fissurer : ils appartiennent à une génération où les émotions se disent et se partagent et même s'ils aiment à se distinguer de leurs classes d'âge, ils en adoptent néanmoins certains traits. Conjugué au fait que l'institution elle-même invite désormais ses membres à ne plus dénier leurs affects, il est à présumer que certaines émotions vont acquérir droit de cité dans les commissariats et dans les conversations entre collègues. Mais sans doute longtemps encore cette reconnaissance sera-t-elle sélective : certaines émotions sont déjà et deviendront toujours davantage socialement légitimes tandis que d'autres resteront frappées d'interdit. Ainsi par exemple, personne ne s'offusquera de voir un collègue manifester son émotion face à la violence endurée par un enfant mais il semble peu probable qu'il trouve autant de compréhension s'il a été ému par l'auteur d'une infraction. Or, parce que notamment les frontières entre « victime » et « auteur » sont beaucoup moins étanches qu'on ne se le figure habituellement, le fait est courant. Fréquemment aussi, ce n'est pas un individu en particulier qui suscite une soudaine empathie mais plutôt une situation qui affecte le policier tant elle révèle de misère contre laquelle il est impuissant ou plus simplement parce qu'il y retrouve des éléments de sa propre problématique personnelle. Ou encore, et nous arrêterons ici cette énumération qui se révélerait vite interminable, le policier peut se découvrir habité par des émotions agréables mais inavouables : le plaisir du voyeur, la jouissance du pouvoir, l'excitation même d'une poursuite sont des réalités clandestines puisque personne n'en parle jamais et qu'à aucun moment de la formation l'on n'a été averti que de tels phénomènes ne devaient pas nécessairement être considérés comme les indices de personnalités pathologiques. Toujours est-il que, quelles qu'elles soient, la protection la plus courante contre les

émotions semble bien demeurer la confection d'une carapace dont même les jeunes policiers affirment qu'elles est indispensables pour préserver son intégrité psychique et morale. Tout la couverture évoquée précédemment, la carapace semble bien être une stratégie de défense couramment pratiquée. Il est temps maintenant de nous pencher sur ses ambivalences.

Face aux vulnérabilités : les stratégies de défense et leurs ambivalences

Avant de poursuivre, un bref détour par la théorie est nécessaire pour être à même de transposer au cas des policiers des résultats de recherches réalisées dans d'autres milieux professionnels. A la frontière de la psychologie et de la sociologie, la psychodynamique du travail a fait de la souffrance au travail et de ses effets le thème privilégié de ses observations. En résumant fortement ce qui me semble être certains de ses principaux acquis, on peut établir les relations suivantes : conditions et situations de travail sont à l'origine de souffrances qui peuvent prendre trois formes : physiques, psychiques ou morales (quand l'individu est amené à poser des actes auxquels sa conscience répugne). Ces différentes atteintes à l'intégrité des individus –soit l'indice d'autant de lieux de vulnérabilité– suscitent des stratégies de défense qui pour une part sont propres à chaque individu mais qui présentent aussi et surtout des aspects collectifs : c'est le groupe qui élabore des mécanismes de protection en fonction de ses vulnérabilités. Sachant que toute culture est notamment un ensemble de traits qui permettent l'adaptation de ses membres à son environnement, on peut faire l'hypothèse que ces stratégies de défense collectives constituent une partie de la culture professionnelle du groupe. Mais ces stratégies apparaissent foncièrement ambivalentes : d'une part, c'est leur côté positif, elles réussissent plus ou moins efficacement à protéger les individus et à garantir qu'ils demeurent « fonctionnels » ; d'autre part, elles suscitent de redoutables effets pervers. Le principal mécanisme qui permet d'expliquer cette dualité d'effets est le clivage : pour s'en protéger, l'individu se coupe de sa propre souffrance mais devient par la même occasion insensible à la souffrance d'autrui. Ou encore : pour poser à l'encontre d'un tiers des actes que l'on répugnerait à poser contre un semblable, un clivage radical entre « eux » et « nous » est érigé, quitte ensuite à s'inventer toutes sortes de bonnes raisons pour justifier l'exécution de ce « sale boulot » sans perdre l'estime de soi. Le lecteur comprendra à présent pourquoi j'ai axé ma typologie sur le caractère plus ou moins avouable des vulnérabilités policières : en vertu de ce qui précède, c'est quand elles sont inavouables qu'elles sont potentiellement les plus désastreuses.

Christophe Dejours, qui est un des principaux théoriciens de la psychodynamique du travail, s'efforce de démontrer ces différents mécanismes aussi bien dans la réalité ordinaire des entreprises contemporaines qu'à l'occasion d'événements historiques extrêmes tels le génocide des juifs. Avec des effets incomparables mais suite à l'activation de mécanismes de défense similaires, des hommes ordinaires, -ni plus pervers, ni plus fous que la moyenne d'entre nous- en arrivent à poser des actes moralement blâmables ou même criminels en ignorant leurs réticences initiales à les commettre. Pour la psychodynamique du travail, ce point d'arrivée est l'aboutissement d'un processus qui trouve son origine dans le déni de sa propre souffrance au travail. Je ne dispose pas ici de l'espace nécessaire pour passer en revue de façon systématique les étapes de ce processus. Je me contenterai donc d'en reprendre des éléments qui me paraissent pertinents au regard des formes de vulnérabilité repérées précédemment dans le chef des policiers.

C'est incontestablement la confection quasiment consciente d'une « carapace » qui illustre intuitivement au mieux les mécanismes mis en évidence par Dejours. Submergé par une émotion pénible, le policier, pour demeurer opérationnel, doit s'en rendre maître. Cela peut par exemple signifier l'obligation de réprimer ses larmes. Dans ce cas de figure, on voit de suite qu'il y a un aspect collectif important dans la stratégie de défense parce que si d'aventure les larmes étaient mal réprimées, l'individu en pleurs s'exposerait aux railleries de certains au moins de ses collègues. L'anticipation de cette réaction moqueuse constitue un stimulant puissant pour ne rien laisser paraître de l'affect : il s'agit de ne pas perdre la face. Et non seulement l'impassibilité est-elle de mise mais c'est l'émergence d'une expression normalement associée à des émotions heureuses qui sera suscitée : au lieu des pleurs, les rires qu'une blague bienvenue saura provoquer pour dissiper les tensions et la gêne. Cette fonction de l'humour comme instrument de maîtrise des émotions perturbatrices n'échappe pas à la conscience des acteurs mais si son effet cathartique est manifeste, il n'en demeure pas moins qu'il contribue à une anesthésie de la sensibilité qui finit par

fausser la perception et l'appréhension des situations. Il suffit pour s'en convaincre de voir combien des tiers peuvent être choqués par les rires des policiers lors de scènes scabreuses : en se coupant de leurs propres émotions, les policiers se coupent aussi de l'empathie minimale nécessaire avec les autres. Les policiers ne sont certes pas la seule catégorie professionnelle à utiliser ainsi massivement l'humour en guise de protection. Les blagues dans les services d'urgence des hôpitaux ne sont pas tristes non plus. Mais ce qui distingue peut-être la culture professionnelle des policiers de celle des soignants, ce sont les modes majoritaires de gestion de « l'après coup ». Chez les policiers, bien souvent le clivage demeure dans les moments de détente : autour du verre pris ensemble après le service, l'alcool remplace la censure pour maintenir l'état d'anesthésie et empêcher que le sujet ne se réapproprie ses émotions. Dans les hôpitaux au contraire, intervision (entre collègues) et supervision (avec des spécialistes) permettent la verbalisation et le partage des émotions, c'est-à-dire la suppression d'un clivage certes reconnu à titre d'adjuvant indispensable durant l'intervention mais dont on n'estime pas moins nécessaire de se défaire ensuite comme d'un vêtement de travail incommode à porter en dehors de la salle d'opération. Ce faisant, ils retrouvent le chemin de l'humanité commune qui ne peut pas ne pas être émue par les situations qui font leur quotidien professionnel. A défaut de cette démarche réparatrice, le clivage persiste et se prolonge dans une radicalisation de la différence entre « eux » et « nous » : eux, les « faibles » et nous, les « forts ». Ainsi s'opère progressivement un changement considérable : nécessité métamorphosée en vertu, l'endurcissement qui se justifie pour parer les coups est imperceptiblement promu au rang d'une valeur intrinsèque, d'une qualité qui distingue, au sens aristocratique du terme, ses détenteurs du commun des mortels³⁷. Cela qui n'avait pour raison d'être que de permettre la survie de l'individu devient le signe de sa supériorité morale, de sa force de caractère inébranlable. A partir du moment où cette évolution est accomplie, toutes les dérives sont possibles puisque rien de ce qui répugne normalement –que ce soit au titre de spectateur ou d'acteur- n'apparaît plus comme insoutenable ou infaisable³⁸. Ainsi l'accomplissement de « sales boulots », c'est-à-dire généralement de missions peu honorables dans la mesure où le rapport de force est tellement inégal qu'il n'y a aucune gloire à vaincre, peut-il devenir un indice de courage. Courageux sera le soldat qui tirera sans broncher sur des femmes et des enfants juifs parce qu'il se sera avéré capable de vaincre sa résistance à le faire et n'aura pas fait preuve de la lâcheté qui aurait consisté à abandonner à ses camarades le fardeau de cette charge³⁹. L'exemple est bien sûr et heureusement fort éloigné des pratiques de nos policiers dont les sales boulots ne sont pas criminels mais il illustre bien l'inversion des valeurs morales élémentaires qui peut se produire à la faveur des mécanismes que nous examinons : les actes les plus lâches qui soient –et, soit dit en passant, les plus contraires à l'éthique chevaleresque qui fait devoir aux combattants de protéger la veuve et l'orphelin- en sortent susceptibles d'être interprétés comme des preuves de courage et, plus précisément, de courage viril.

Cette ultime précision est importante car à bien y regarder, on s'aperçoit que les différents traits qui définissent la virilité forment un modèle relativement cohérent qui préexiste bien évidemment, et ce depuis des temps immémoriaux, aux individus susceptibles d'en faire un idéal. Ce modèle préexistant qui qualifie positivement certains comportements et en disqualifie d'autres fournit des réponses adaptées à la survie dans certains environnements caractérisés par la violence subie et infligée, la hiérarchie, la solidarité de groupe, l'existence et la traque d'ennemis et de dangers parfois invisibles... Autrement dit, ce modèle conserve une pertinence certaine dans l'environnement qui est celui des policiers. Il ne faut pas chercher plus loin la raison de la persistance de la culture de la virilité parmi les policiers de terrain, elle est pour eux extrêmement fonctionnelle⁴⁰. Ce n'est que depuis quelques décennies que

³⁷ Dans un tout autre contexte, j'ai essayé de montrer la présence de cette même dynamique parmi les détenus des camps de concentration. Je ne l'indique que pour insister sur sa généralité : quiconque se trouve placé dans des conditions extrêmement éprouvantes est susceptible d'y avoir recours. Cf. CHAUMONT J.-M., *La concurrence des victimes*, Paris, La Découverte, 1997.

³⁸ On notera que les « bavures » policières caractérisées par l'abus de violence ne rentrent nullement dans ce cadre explicatif puisqu'il s'agit là au contraire d'actes perpétrés sous l'emprise de la passion et du dévouement. Il ne semble pas douteux cependant qu'elles soient parfois une des modalités sous lesquelles se révèlent les *failles* de la stratégie de défense basée sur le déni des émotions : parfois, les digues craquent et l'on assiste alors à des « pétages de plomb » qui peuvent indifféremment se tourner contre l'individu lui-même (suicide ou dépression), contre ses proches ou contre des boucs émissaires anonymes. Mentionnons également l'alcoolisme et la dépendance médicamenteuse comme autres révélateurs des limites aux capacités « d'encaisser » sans rien laisser paraître.

³⁹ L'exemple est tiré de BROWNING, C. *Des hommes ordinaires. Le 101^{ème} bataillon de réserve de la police allemande et la Solution finale en Pologne*, Paris, Les Belles Lettres, 1994. DEJOURS en fournit une analyse édifiante dans *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale*, Paris, Editions du Seuil, 1998.

⁴⁰ On lira utilement à ce sujet l'ouvrage récent et extrêmement éclairant d'un ancien policier devenu sociologue : BEHR, R., *Cop Culture. Der Alltag des Gewaltmonopols. Männlichkeit, Handlungsmuster und Kultur in der Polizei*, Opladen, Leske+Budrich, 2000.

des chercheurs s'attèlent à en analyser la genèse mais il semble bien que le parcours d'épreuves qui dans quantité de sociétés scande l'accession à la virilité soient surtout orientées vers la satisfaction des intérêts primordiaux du groupe : sa protection contre les ennemis, sa reproduction par la procréation et sa reproduction par la quête de nourriture⁴¹. L'homme bien socialisé à travers ce modèle est celui qui ne trouve pas d'accomplissement personnel plus gratifiant que de remplir les fonctions indispensables à la reproduction de son groupe. Ruses et endurance du chasseur, courage et obéissance du guerrier, assistance et loyauté du chevalier sont devenues des vertus sans objet dans la plupart des rôles professionnels qu'offre la société contemporaine mais elles conservent un sens vivant dans les milieux policiers. Il n'y a donc rien d'étonnant à ce que les valeurs viriles aient été si longtemps célébrées par l'institution. Il n'est pas étonnant non plus qu'elles y demeurent fortement valorisées malgré les revirements somme toute très récents de l'institution : ce sont des préceptes éprouvés pour survivre et donner un sens positif à bon nombre de pratiques policières.

C'est pourquoi il convient d'insister sur l'ambivalence du modèle plutôt que de dénoncer unilatéralement le machisme policier comme un anachronisme à éradiquer. Certes la couverture d'une irrégularité motivée par la loyauté aux collègues et mobilisant l'intelligence rusée des chasseurs, certes la carapace devenant peu à peu une seconde nature et faisant du policier un personnage odieux pour sa famille et les citoyens sont-elles des manières d'être et de faire qui ne peuvent plus être admises. Le policier idéal tel que les campagnes de recrutement l'ont encore présenté tout récemment ne ressemble plus du tout à l'imposant guerrier des affiches de l'après-guerre : il est systématiquement souriant, prévenant, compatissant. Pour peu on oublierait qu'il porte une arme et qu'il est le seul à y être habilité...

Manifestement c'est un autre modèle d'homme et de masculinité qui est donné en exemple et c'est tellement vrai que, contrairement aux réalités de terrain, il y a quasiment autant de femmes que d'hommes qui apparaissent sur les photos. C'eût été une chose littéralement impensable au moment où beaucoup d'hommes qui sont encore en service ont entamé leur carrière et, même si de nombreuses femmes peinent encore à trouver leur place au sein des commissariats ou ne la trouvent qu'en rivalisant de virilité avec leurs collègues masculins⁴², cela donne la mesure des considérables évolutions intervenues en quelques décennies.

Désormais le personnage du machiste arrogant est autant discrédité par la hiérarchie qu'il ne l'est dans les couches moyennes de la population qui donnent généralement le là en matière de modèles dominants⁴³. Sociologiquement, le mâle nouveau est né et son aversion pour les suppôts de l'antique modèle n'a d'égal que celle que ces derniers lui portent en retour. Pour les nouveaux mâles, leurs prédécesseurs n'étaient que des brutes incultes et bornées, à peine sorties des bois et incapables de s'exprimer autrement qu'avec leurs poings : devant donc tout apprendre de la civilisation et des bonnes manières. Mais pour ceux qui restent attachés à l'ancien modèle de virilité, ces jeunes gens trop polis sont des êtres efféminés, protégés, craintifs et impuissants, pervers et fuyants, ignorants de la vraie vie et sur lesquels on ne peut compter. On le voit, ils n'ont pas beaucoup de choses aimables à se dire... Or, pour beaucoup de policiers de terrain, leurs supérieurs en chambre sont des exemplaires de ce nouveau modèle qu'ils estiment complètement inadéquats pour résister aux épreuves auxquelles ils sont soumis⁴⁴. Leurs objections méritent d'être entendues.

Tout d'abord, on fera remarquer que le passage accéléré d'une culture policière à une autre ne va pas sans déstabiliser fortement des policiers socialisés à l'ancienne manière et dont les façons d'agir et de faire se trouvent

⁴¹ Cf. GILMORE D. D., *Manhood in the Making. Cultural Concepts of Masculinity*, New Haven, Yale University Press, 1990.

⁴² Il y aurait un chapitre spécifique à écrire sur les vulnérabilités auxquelles sont exposées les femmes policières et si, à ce stade d'avancement de cet article, le lecteur ne s'est pas encore étonné que je n'en fasse pas mention, je l'invite à réfléchir sur les raisons de cette absence d'étonnement. Il est permis d'espérer qu'elles seront de nature transitoire mais en attendant, il est pleinement justifié qu'une cellule spécialisée de la police fédérale s'attache à y remédier autant que possible.

⁴³ Par contre, cet antique modèle semble demeurer prégnant, sous des formes quelque peu recyclées, chez beaucoup de jeunes issus des couches populaires, notamment parmi les jeunes issus de l'immigration maghrébine. Cf. à ce sujet DURET, P., *Les jeunes et l'identité masculine*, Paris, Presses Universitaires de France, 1997. Or c'est précisément avec ces jeunes-là que pour toutes sortes de bonnes et de mauvaises raisons, les policiers interagissent le plus souvent. Quoi qu'ils se conçoivent volontiers comme des ennemis irréductibles, jeunes –et jeune maghrébins en particulier- et policiers ont au moins souvent cela en commun qui donne lieu d'ailleurs à de subtils et surprenants jeux de reconnaissance réciproques.

⁴⁴ Dans un autre vocabulaire conceptuel, c'est ce qu'avaient bien mis en évidence MARIANI à propos de l'opposition entre « street cops » et « management cops ». Cf.

soudain disqualifiées. Selon mes informations, ils forment paradoxalement une partie non négligeable de la clientèle du stress team et il me semble que, même si l'on souscrit à la promotion d'une nouvelle culture, l'institution se doit de ménager ses vieux et fidèles serviteurs dépassés par les évolutions récentes.

Mais, au-delà de cette obligation immédiate, il faut penser à élaborer et à fournir aux policiers des outils alternatifs pour supporter les facettes les plus pénibles de leur quotidien. Même si la gamme des missions s'est considérablement élargie et que beaucoup d'entre elles, notamment en matière d'assistance, nécessitent effectivement des compétences tout à fait étrangères à l'ancien modèle, il n'en demeure pas moins aussi des missions qui requièrent des qualités qu'une société fortement pacifiée et policée n'a aucune raison d'induire chez ses membres. Pour la plupart de ses sociétaires, les relations humaines se déclinent de plus en plus sous la modalité du consentement réciproque. Dans cette mer de contractualité, les policiers constituent un irréductible îlot qui se caractérise par l'usage de moyens non contractuels interdits aux citoyens ordinaires⁴⁵. Les policiers ont beau s'efforcer de limiter au maximum le recours à ces moyens non contractuels, non seulement en n'utilisant la contrainte physique qu'en ultime recours mais aussi en cherchant à raisonner les individus qu'ils interpellent afin d'obtenir leur consentement à suivre leurs injonctions, ils restent indispensables dans de nombreuses situations où l'appel à la raison n'est pas entendu⁴⁶. Indispensables et, simultanément, de plus en plus intolérables puisqu'en rupture avec les modalités légitimes du lien social en démocratie moderne. Il ne faut donc pas s'attendre à ce que le travail policier devienne plus facile alors même que les qualités requises pour en exercer certaines facettes seront de moins en moins cultivées par les instances de socialisation. Cela donne une idée de l'ampleur des tâches nécessaires pour accompagner les réformes modernisatrices impulsées par les autorités depuis une vingtaine d'années. Bien au-delà des changements de structures que nous connaissons actuellement, c'est une révolution culturelle qui serait nécessaire pour rendre les policiers à même d'exercer leur métier selon les nouvelles normes en vigueur. Mais l'histoire du siècle passé nous a vacciné contre les illusions révolutionnaires. Il faudra par conséquent se résoudre à admettre que les changements de mentalité sont lents et éviter les promesses intenable.

En attendant, deux voies s'indiquent pour traiter les agents vulnérants selon qu'ils paraissent ou non inévitables : s'ils le sont, il convient de chercher à les réduire, s'ils ne le sont pas, il convient de promouvoir des manières de s'en protéger dénuées des effets pervers que nous avons relevés.

Conclusions

En guise de conclusion, je voudrais repasser rapidement en revue les différents agents vulnérants et évoquer des pistes pour y apporter des réponses. Je serai bref parce que, comme annoncé précédemment, j'ai voulu avant tout poser des diagnostics et que la diversité des problèmes soulevés est telle que leur résolution excède de beaucoup les compétences d'un seul individu.

Un premier pas important consiste à rendre avouable ce qui ne l'est pas encore. J'ai eu connaissance de deux initiatives –il y en a probablement d'autres que j'ignore- qui, sans s'être données cet objectif de façon explicite, agissent néanmoins dans ce sens. Aussi longtemps que le tabou culturel sur l'expression des émotions restera de facto en vigueur, il sera sans doute inutile d'inviter les policiers à partager leurs émotions lors de séances spécialement conçues à cet effet. Sans doute l'habitude pourrait-elle être prise d'élargir l'objet des debriefing postérieurs aux interventions à l'évocation du ressenti de chacun mais je crains que ce ne soit pas déjà partout possible. Aux Pays-Bas, certains policiers sont formés plus particulièrement à cette écoute et sont renseignés à leurs collègues comme des personnes de référence en cas de difficultés. Peut-être est-ce aussi une piste à creuser. Après tout, la croissance exponentielle surprenante des demandes d'intervention du stress team de l'ex-gendarmerie indique peut-être l'existence d'une demande plus massive que je ne le suggère. L'accueil relativement bon des formations continuées organisées par le Centre pour l'Egalité des Chances et la Lutte contre le Racisme, formations où l'expression des malaises au travail intervient largement, est un autre indice en ce sens. Un moyen de le vérifier

⁴⁵ Cf. MONJARDET, D., op.cit.,

⁴⁶ Dans un essai stimulant, H. L'HEUILLET suggère ainsi qu'« occupée de « tout ce qui ne va pas », la police est une sorte de résidu de la politique devenue rationnelle », Cf. *Basse politique, haute police. Une approche historique et philosophique de la police*, Paris, Fayard, 2001.

serait d'ouvrir les colonnes des organes de communication interne de la police au débat des dilemmes rencontrés par les policiers sur le terrain. Semblable ouverture vaudrait reconnaissance officielle de l'importance accordée par l'institution aux désarrois de ses membres et ce ne pourrait qu'être un geste bienvenu en même temps qu'une invitation à la parole. Mais ce qui me semble particulièrement intéressant dans les deux initiatives que je vais considérer maintenant, c'est qu'elles procèdent de façon indirecte et sont donc susceptible d'atteindre aussi les policiers les plus réticents à s'ouvrir à des tiers. Dans le premier cas, une personne engagée au départ pour l'accueil et le suivi des victimes dans le cadre des contrats de sécurité a progressivement reprofilé sa fonction pour offrir un service social compétent aux policiers de la commune. Ceux-ci sont donc venus la consulter pour obtenir de l'aide dans diverses démarches administratives qui pouvaient concerner aussi bien les formulaires pour la pension que la recherche d'un camps de vacances pour un enfant ou une procédure de divorce. A partir de ces interventions très neutres, un contact s'est noué et les langues se sont déliées, donnant à connaître l'ampleur insoupçonnée des difficultés de vie que traversaient certains policiers au boulot ou à la maison, les unes n'étant généralement pas sans répercussions sur les autres. Petit à petit, ce bureau d'aide administrative s'est ainsi transformé en un endroit où la simple écoute devenait primordiale, une écoute qui n'avait manifestement pas lieu d'être ailleurs. Initiative quasiment clandestine, elle a été prématurément interrompue et nous ne saurons donc jamais ce qu'elle serait devenue mais ces quelques années de présence proche dans un commissariat réputé pour ses mœurs peu amènes ont néanmoins suffi à contourner le tabou.

La seconde initiative présente le grand avantage pour sa viabilité d'être officielle et encouragée par le commandement même si le projet vient « d'en bas », porté à bout de bras par un ancien policier de la base. Il s'est concrétisé par la création d'une « cellule d'écoute et d'amélioration des tâches » dont l'objet le plus explicite concerne l'amélioration des conditions de travail, soit le traitement d'agents vulnérants tout à fait avouables. Les policiers de Charleroi se plaignaient depuis longtemps de l'inadaptation de leurs gilets pare-balle, beaucoup trop lourds pour être portés en permanence alors même que les épisodes de tirs imprévisibles se multipliaient. Le responsable de la cellule a donc exploré le marché et, fait sans précédent, consulté les futurs utilisateurs du matériel à travers des essais de différents modèles disponibles. Il s'est avéré qu'aucun d'eux n'était exempt de défauts notables et sur base des avis recueillis, des modifications ont été suggérées au fabricant du modèle qui semblait le plus facilement perfectible. Ainsi fut fait et au bout de quelques mois les policiers se sont vus remettre un équipement individualisé et aménagé en fonction de leurs attentes. En sus de la réponse évidente à une vulnérabilité physique cruciale, cette procédure présente des bénéfices secondaires non négligeables : tout d'abord, les utilisateurs ont été consultés et leur expertise reconnue quant à la définition de leurs besoins. Ensuite on ne s'est pas limité à recueillir leur avis : il a été déterminant et les policiers ont donc fait l'expérience que leur parole pouvait être suivie d'effets, que leur participation au processus n'était pas vaine. Enfin, et c'est là que reculent les frontières de l'inavouable et que le souci ergonomique se prolonge dans une fonction d'écoute, la peur ou la colère ou d'autres émotions encore, liées à l'évolution de la criminalité qui rendait ces équipements nécessaires, se sont exprimées également dans les différentes phases de consultation. Au lecteur non familier du fonctionnement des administrations, il pourrait sembler que pareille procédure s'impose d'évidence. En réalité c'est loin d'être le cas et il a fallu bouleverser quelques habitudes, dans la politique du service des achats notamment, pour mener à bien le projet.

Plus grandes seront ou seraient encore les résistances internes à vaincre si, comme le prévoit la version complète du « community policing », l'autonomie effective des « exécutants » se voyait pleinement reconnue et légitimée. Un des principaux agents vulnérants se trouverait neutralisé si l'épée de Damocles était supprimée que fait peser sur chacun l'exercice pourtant inévitable de cette autonomie. En contrepartie, un travail considérable serait appelé pour, d'une part, former les agents à son exercice responsable et pour, d'autre part, s'assurer sur le terrain qu'elle est utilisée à bon escient. A cette fin, bien des bureaux devraient être vidés et leurs occupants ramenés sur le terrain : les expériences étrangères montrent, semble-t-il, que tous les gradés et officiers ne sont pas enthousiastes à cette perspective...⁴⁷.

⁴⁷ Cf. MONJARDET D., op. cit.,

Les vulnérabilités induites par la tension entre l'obligation de moyens et l'obligation de résultats ne peuvent probablement qu'être atténuées tant il paraît naturel de vouloir contourner ce que beaucoup de policiers interprètent, sinon comme une « contrainte à mal travailler »⁴⁸, du moins comme des bâtons mis dans leurs roues. De ce point de vue, il ne me semble pas certain que le rapprochement tant prôné avec les citoyens soit toujours une bonne chose car, an mépris de leurs intérêts fondamentaux, ils ne sont pas les derniers à mettre la pression pour obtenir des résultats rapidement sans se soucier outre mesure de la légalité des moyens mis en œuvre. N'est-il pas d'expérience courante dans les commissariats de voir des policiers tempérer les ardeurs répressives de plaignants ? Il ne serait pas inutile par contre de prendre plus de temps durant la formation pour convaincre les futurs policiers qu'en tant que piliers de l'Etat de droit, ils ne peuvent souhaiter la légalisation de pratiques qui, malgré leurs avantages immédiats, menaceraient à terme les libertés de tous. Davantage de valorisation interne pour le travail bien fait, c'est-à-dire accompli dans le respect de l'esprit des lois et des droits fondamentaux, paraîtrait également opportun. Des efforts notables ont déjà été entrepris en maints endroits pour supprimer les « tableaux de chasse » qui ne donnaient pour seule mesure de la qualité du travail que le nombre de mandats d'arrêt et de mise à disposition du parquet obtenus. Ici comme ailleurs, après avoir proscrit l'ancien, il serait temps d'implanter des modes alternatifs d'évaluation pour encourager les changements de mentalité.

Ce sont également des regards modifiés qui permettront de ne plus voir nécessairement une capitulation honteuse dans l'absence de réactions immédiates à des manifestations d'hostilité. La multiplication, le plus souvent sans suite, des procès verbaux pour outrage et rébellion paraît une alternative peu satisfaisante. Mieux vaut peut-être développer et flatter le sens du professionnalisme qui permet à un agent maîtrisant bien les techniques de gestion de conflits de sortir la tête haute d'une interaction difficile dont il a su se tirer sans cris ni coups. Encore faudrait-il bien sûr que ces techniques soient adaptées aux réalités des situations rencontrées sur le terrain, ce qui ne semble pas toujours évident et nous ramène à la nécessité d'élaborer davantage des outils professionnels spécifiques pour les policiers. Un conflit ne se gère pas de la même manière dans le bureau d'un médiateur et dans la rue... Il ne se résout pas non plus de la même manière selon que le gestionnaire dispose ou non de la faculté de commander, voire d'utiliser la force...

Je ne voudrais pas achever ce texte sans prémunir le lecteur contre un défaut d'optique inhérent au thème traité. A ne considérer la condition des policiers que sous l'angle de leur vulnérabilité, on ne peut éviter de brosser un tableau fort misérabiliste. S'en tenir là serait une grave erreur : pour pénible qu'il soit sous certains aspects, ce métier comporte aussi des gratifications considérables. On ne comprendrait d'ailleurs pas comment ils tiendraient le coup si ma présentation prétendait être exhaustive. Je n'ai pas abordé toutes les formes de vulnérabilité mais je n'ai abordé aucune source de satisfaction. Or elles existent bien sûr et souvent font plus que mettre un baume sur les blessures. Qui plus est, parfois le même phénomène décrit ici comme une source de vulnérabilité –par exemple l'exercice de l'autonomie- est tout autant une source de satisfaction profonde. A degré de formation égal, rarissimes sont les fonctions qui octroient tant de responsabilités ou qui permettent si aisément de se rendre utile. Ces aspects très positifs du métier sont aussi des ressources pour atténuer les effets néfastes des vulnérabilités. Ce serait l'objet d'un autre texte que de les répertorier et d'examiner les mécanismes de compensation salutaires qui se mettent ainsi en place.

⁴⁸ Cf. DEJOURS C., op. cit., p. 36.

Marie GRENIER-PEZE

*Docteur en psychologie, psychanalyste,
Consultation « Souffrance et Travail »*

Des situations de souffrances au travail progrédientes peuvent aboutir à des violences caractérisées. L'institution médico-sociale anonymisée, dans laquelle sont survenues ces souffrances puis ces violences, se situe à grande distance d'une agglomération et est constituée de bâtiments en carré que ponctuent des jardins entretenus au cordeau, dans un parc immense, expliquant en partie le fonctionnement en autarcie complète de l'institution. Traditionnellement, de par cet isolement, tous les corps de métier y étaient déployés : boulangerie, lingerie, potager, boucherie... Le travail effectué dans chaque secteur était de qualité et représentait des valeurs identitaires fortes pour les salariés de l'institution X.

Dans le cadre des mesures d'accréditation, la restructuration de la cuisine selon les normes d'hygiène désormais en vigueur, devient nécessaire et l'organisation du travail est profondément remaniée. Les savoir-faire traditionnels sont donc peu à peu remplacés au profit d'une organisation rationalisée, type chaîne froide. Les différents secteurs (boucherie, cuisine, boulangerie..) sont recentrés. Le personnel est redéployé.

Le responsable du pôle TRAVAUX (dont dépend la nouvelle cuisine) fait la description suivante de la situation :

« Avant 1999, plusieurs cuisines en liaison chaude existaient sur le site. Le travail était assuré par 50 agents titulaires et contractuels. L'Etablissement disposait alors de cuisines extrêmement vétustes : aucunes procédures relatives à l'hygiène des préparations, à la qualité diététique, à la qualité gustative, au respect des dates de péremption...Un rapport des services vétérinaires demandait la fermeture des cuisines.

Est alors confié à un groupement privé la construction d'un outil de production neuf. La nouvelle unité de production alimentaire en liaison froide ouvre en 1999. Sur les 50 agents, 5 partent à la retraite, 3 font une demande de reclassement en surveillant-gardien. L'organisation du travail est profondément remaniée. Les repas sont livrés en barquettes individuelles dans les services de soins et reconditionnés sur des plateaux par les aides-soignants. Ils sont livrés en barquettes collectives et remis en température dans les réfectoires du personnel, et les autres secteurs de l'établissement. Les métiers de boucher et de boulanger ont été supprimés au profit de postes d'allotisseurs, de déconditionneurs ou de comptage.

Il a ainsi été mis fin à une organisation un peu libre du travail qui, dans ses manifestations extrêmes, aboutissait à une libre répartition entre les agents des affectations sur la semaine et le week-end, à l'utilisation de l'outil de travail à des fins personnelles, au non-respect des consignes d'organisation (passage gratuit de certains usagers au self) et à des coulages considérables. La direction de la cuisine a été confiée à un cadre A. L'essentiel de la formation des salariés a été fait sur le tas, hormis une semaine de formation dans une cuisine fonctionnant en chaîne froide. »

La cuisine, jusque là dirigée par un ouvrier d'état qui part en retraite en janvier 1999, est placée sous la responsabilité de « l'ingénieur » en novembre 2000 (pas de hiérarchie entre temps). C'est donc dans ce contexte de modification de l'organisation du travail, de perte des repères d'identité professionnelle, de mise en place de nouvelles techniques et d'un nouveau management que les plaintes pour harcèlement surgissent, émises par les syndicalistes de l'Etablissement et le médecin du travail. Mais aucun mouvement collectif ne se dessine du côté des salariés.

Il faut noter qu'une psychologue du travail formée au CNAM a été embauchée et travaille en étroite collaboration avec la DRH et la Direction Générale et que de nombreux salariés sont depuis longtemps adressés à la consultation de Marie PEZE dans le cadre des examens complémentaires prévus par le Code du Travail (R 241-52) afin d'obtenir un avis clinique extérieur à l'institution.

Monsieur W, cuisinier sur la nouvelle chaîne froide, se présente en urgence à la consultation de Marie PEZE le 4 avril 2002. Compte tenu de son état de prostration, l'entretien clinique ne peut avoir lieu et le patient est dirigé vers le médecin du travail qui prononce une inaptitude temporaire. Le médecin du travail prévient la DRH. Une réunion de direction est organisée le 12 avril. L'ingénieur y est fortement soutenu dans ses méthodes, la rationalisation des repas ayant permis de doubler la production des cuisines. A l'issue de cette réunion, il est cependant fortement suggéré à l'ingénieur de modifier son mode de management et de rencontrer la psychologue du travail qui organisera par ailleurs une réunion d'information sur le harcèlement et la souffrance au travail pour tous les cadres.

Marie PEZE reçoit à nouveau Monsieur W le 17 avril, pour établir un diagnostic clinique:

« Le contact avec Monsieur W est de bonne qualité pendant tout l'entretien, de longue durée. Il parle spontanément, donne des détails, n'est ni dans l'opposition ni dans la dissimulation. Aucun dérapage langagier envers son chef de service ne sera constaté.

L'interrogatoire ne retrouve aucun antécédent psychopathologique grave avant la survenue des faits. Monsieur W n'a jamais été hospitalisé en milieu spécialisé, jamais suivi de traitement psychotrope. Il relate spontanément avoir été suivi pour des problèmes d'alcool à une période de sa vie. Il présente un état mental sans confusion, sans détérioration intellectuelle, ne présente aucun trouble du jugement. L'interrogatoire est tout aussi négatif en ce qui concernerait une éventuelle structure névrotique, pas de comportement phobique ni de manifestation obsessionnelle.

Monsieur W est âgé de 51 ans et est issu d'une fratrie de garçons. Malgré des deuils familiaux répétés, Monsieur W se sent en paix avec lui-même car il s'est toujours beaucoup occupé des membres de sa famille. Le tableau clinique ne peut de toute façon en aucun cas être attribué à ces deuils puisqu'il ne correspond pas, dans sa sémiologie, à une dépression réactionnelle.

Monsieur W a suivi très jeune un apprentissage de boucher et a intégré l'institution dès sa majorité. Il décrit son travail au sein de l'ancienne boucherie comme très positif : équipe soudée, forte coopération, travail reconnu par les salariés de l'Institution .

Le travail de boucher repose sur des règles de métier fortes, édifiées et intériorisées au terme de longues années d'apprentissage par transmission. Il s'appuie sur de véritables compétences dans la coupe, l'anatomie animale et le geste de travail y est gratifiant, porteur d'une véritable identité professionnelle. Les bouchers se reconnaissent entre eux par leur habileté dans le maniement des couteaux, leurs connaissances des morceaux les plus complexes. Au travers des apprentissages, les gestes de métier viennent nouer des liens étroits entre l'activité du corps et l'appartenance à une communauté professionnelle. Certaines postures et attitudes acquièrent même valeur de chorégraphie, comme dans le BTP, en chirurgie... partout où l'habileté gestuelle est visible.

Chronologie des faits selon le patient :

Dans le cadre de la restructuration de la cuisine, un profond remaniement de l'organisation du travail serait entamé. Les savoir-faire traditionnels seraient remplacés par une organisation du travail rationalisée, taylorisée, où chaque tâche de travail est séquencée, morcelée. Les différents secteurs (boucherie, cuisine, boulangerie) sont recentrés. Monsieur W décrit des conditions de travail spécifiques. Le travailleur est soumis à une organisation du travail qui détermine le contenu et les procédures de la tâche. La division des tâches aboutit à des opérations courtes, standardisées et strictement définies. La procédure est simplifiée à l'extrême, réduite à l'acte, au geste élémentaire, lui-même rigoureusement spécifié.

Les deux bouchers sont placés dans la nouvelle cuisine sur des postes sans lien avec leurs compétences. La viande arrive prédécoupée, prête à l'emploi. Il n'y a plus qu'à la faire cuire. Le travail de Monsieur W consiste à défaire des sacs de légumes pré-préparés qu'il bascule dans des passoires et place dans un four à vapeur. La déqualification du geste est majeure. Le travail relève d'une simple manutention sans connaissance spécifique sur les aliments. Travailler à des gestes vides de sens va très vite lui renvoyer une image de lui, terne, enlaidie.

Pour tenir au jour le jour ce travail parcellisé, répétitif, dont la procédure est décidée ailleurs, Monsieur W semble avoir développé une répression des affects et des représentations. De surcroît, privée de tout contrôle sur les ambiances, assujettie aux postures prescrites, contrariant le mode opératoire spontané, l'expression manuelle est également verrouillée. Ce type de d'organisation se résume dans l'impossibilité d'investissement du travail et les injonctions faites au travailleur de n'être rien.

Monsieur W indique avoir souffert très rapidement de l'éviction de ses savoir-faire et de l'automatisation de son travail. Sur ce fond de souffrance identitaire, interviendrait alors, après la modification des gestes de travail, une modification du style de management. L'Ingénieur se montrerait d'emblée autoritaire et colérique, utilisant facilement l'insulte « connard, bon à rien » Monsieur W, issu d'une équipe de bouchers, est habitué aux noms d'oiseaux, courants dans les collectifs masculins. Ils ne sont supportés qu'en tant que figures de style viriles, dramaturgie langagière propre à certains milieux professionnels.

Monsieur W dit faire le maximum « *mais ça n'est jamais assez* ». Il n'obtient pas d'explication, que des critiques. Ce management décrit comme autoritaire, ce rapport hiérarchique qui ne s'exerce que dans un constant rapport de force, ces profils de poste taylorisés, l'intensification de la vitesse d'exécution des tâches génèrent rapidement une situation chronique d'épuisement professionnel et d'insatisfaction chez Monsieur W, comme dans le reste de l'équipe. Le mode de management décrit s'appuierait sur des critiques systématiques, des injonctions constantes à faire plus et plus vite, opérant une pression psychologique sur tous. L'attaque récurrente des compétences des sujets, la mise systématique en situation de justification, le climat persécutoire qu'engendreraient les vérifications et surveillances démultipliées, entraînent la désagrégation du collectif de travail, le repli sur soi, l'usure physique et mentale. Monsieur W décrit une ambiance « à couteaux tirés », sans solidarité, dans un « chacun pour soi » qui ne permet plus la préservation du collectif de travail.

L'aspect caméléon des recrutements de l'équipe, constituée de collectifs venus d'ailleurs, a pu constituer un premier obstacle. La possibilité de confrontation des expériences a pu aussi être gravement perturbée par une organisation du travail traqueuse de temps dits mort, axée sur le rendement.

Quel travail mettre en commun d'ailleurs ? Un travail techno-scientifique élaboré dans un bureau de méthodes, s'appuyant sur la toute puissante capacité de la technologie à tout maîtriser du réel : ici, la nourriture.

Le turn-over est décrit comme important : un cuisinier quitte l'Etablissement ; un boulanger et un cuisinier démissionnent ; un boulanger devient surveillant. Les nouvelles embauches se font en CDD, jamais renouvelés. A terme, l'équipe travaille donc en effectif restreint, ce qui entraîne une intensification du travail et une polyvalence accrue. Monsieur W dit devoir « *boucher les trous* » à la fin de son travail, passer au linéaire ou aller laver les cagettes ou pire, passer la serpillière ce qui est, de son point de vue, un boulot de « *bonne-femme* ».

Lorsque le deuxième boucher quitte la cuisine, Monsieur W est déplacé des légumes à la viande. Il s'agit d'ouvrir des sacs d'escalope, des cartons de poulet prédécoupés à faire cuire sur des grilles. Nous sommes loin de son métier d'origine. L'ingénieur le critique souvent sur la quantité inadéquate de viande cuite, tâche qui dépend des commandes faites par le magasinier.

La dépréciation constante de son travail l'enfoncé dans un tableau de décompensation qui le rend de moins en moins performant.

Données cliniques :

Monsieur W présente des signes de décompensation dès l'année 2000 : il présente alors des troubles du sommeil, il appréhende l'idée d'aller au travail et éprouve rapidement des affects de peur le matin en se levant. Les crises d'angoisse deviennent de plus en plus fréquentes. La reviviscence des scènes de critique est constante. Il a la gorge serrée, une sensation de constriction dans la poitrine. Le processus de rumination, si spécifique aux tableaux de névrose traumatique, apparaît dans la journée et tout le week-end.

Monsieur W est très isolé. Le collectif de travail n'étant pas soudé, il ne peut y trouver d'appui.

Depuis un an, Il présente une hypertension artérielle. Il est suivi par son médecin traitant qui lui a prescrit des antidépresseurs. Signalons par ailleurs l'apparition d'une tumeur bénigne du lobe temporal découverte récemment, d'origine vasculaire et qui doit être opérée.

Au-delà de la restitution subjective que le patient fait de son travail en cuisine, qu'il convient de croiser avec le témoignage d'autres salariés, il est indubitable que Monsieur W présente actuellement une forme grave de névrose traumatique, spécifique aux situations de maltraitance au travail.

Outre la sortie de la situation pathogène de Monsieur W, une analyse de l'organisation du travail apparaît comme nécessaire. »

Ce document est envoyé, à la demande de Monsieur W, au médecin du travail, au médecin traitant, au directeur de l'établissement et à la DRH.

La psychologue du travail est alors mandatée pour faire une enquête approfondie en cuisine et rencontre l'ingénieur (entretien le 25 avril). Pendant cette période, celui-ci est mis en cause sans arrêt par les syndicats de l'Etablissement car il ne respecterait pas la durée normale du travail.

Un second entretien est prévu lorsque surviennent les événements suivants. Une agent du self, Z, fait un malaise après une altercation violente avec le cuisinier du self, Yvon. Elle est admise aux urgences, puis prend rendez-vous avec la DRH pour signaler que le cuisinier l'oblige à faire passer des salariés gratuitement, qu'elle refuse de continuer ce manège, qu'elle craint de perdre son emploi. La psychologue reçoit, à la demande de la DRH, les trois serveuses du self de l'Etablissement.

Ces trois femmes mettent en avant les malversations commises par le responsable du self, Yvon, et les mauvais traitements auxquels il les soumet. Les salariées sont terrifiées à l'idée de côtoyer celui dont elles ont dénoncé les agissements. Elles craignent des représailles. D'ailleurs Yvon est défendu avec vigueur par l'ingénieur qui le qualifie de bon professionnel et minimise ses conduites violentes, suggérant qu'il est poussé par son syndicat. Mais au cours des entretiens avec la psychologue du travail, deux salariées relatent de tangibles situations de harcèlement moral. La troisième évoque, quant à elle, les viols qu'elle a subi par des cuisiniers successifs, sous la menace « *de faire sauter son CDD* ».

Les trois salariées sont adressées à Marie PEZE début mai :

Lundi :

Delphes est une femme de 40 ans, ravissante, de physionomie adolescente, dont le visage est ravagé par la peur. Elle est séparée de son mari, avec trois enfants à charge. Elle a été embauchée depuis un an comme employée du self et de la salle de garde.

Elle relate que dès son arrivée, tous les cuisiniers sont venus jusqu'au self, à tour de rôle, « mater » les jolies serveuses embauchées. Chaque cuisinier mis en poste au self se montrera très rapidement entreprenant avec elle. Elle cherchera longtemps le bon registre pour les repousser sans mettre en péril son contrat de travail. Elle raconte que peu de temps après son arrivée, alors qu'elle nettoyait une chambre de salle de garde, la serrure pourtant fermée à clef par ses soins, s'est ouverte. Le cuisinier responsable du self entre. Elle dit être violée après s'être débattue, avoir refusé ces rapports imposés. Elle dit que ce jour là, elle a ses règles, qu'elle se souvient du sang sur les draps, sur elle, partout, de son envie d'aller voir la DRH « *pour lui montrer ce qu'on faisait subir aux femmes dans son établissement* ».

Le responsable suivant la violera aussi avec un mode opératoire plus violent, la suivant à la trace dans ses trajets professionnels pour la « coincer » dans une institution qu'il semble connaître comme sa poche. Les absences successives de ces cuisiniers ne sont jamais remarquées par l'ingénieur malgré son souci de surveiller le travail.

Elle dit qu'elle se jette sous une voiture après le premier viol mais que le conducteur freine à temps. Elle dit qu'elle cesse de se maquiller, de se coiffer, qu'elle tente de gommer toute féminité pour mettre fin aux agressions. Mais elle est devenue « la salope de service ». et même les rouleurs l'interpellent dans les couloirs en lui criant : « *Viens nous embrasser, Delphes, on sait que tu es bonne !!* »

Au self, Yvon qui est en poste après les deux autres, se montrerait d'emblée possessif avec elle. Les gestes à connotation sexuelle seraient fréquents. Il lui serrerait la main le matin en pliant son majeur dans sa paume avec un mouvement mimant la copulation et lui dirait : « *regarde-moi bien dans les yeux quand je te dis bonjour !* ». Elle dit se faire traiter souvent de « *connasse, pétasse..* ». Elle dit qu'il frotte son sexe contre elle quand elle est coincée à la friteuse. Q'il se vante constamment de la taille de son engin, qu'il s'accroche aux barreaux de la fenêtre et s'exhibe. Elle cite un détail anatomique précis.

Mardi :

La deuxième serveuse, Z, est veuve et mère de trois enfants aussi. Yvon lui aurait également fait des avances dont elle dit s'être débrouillée en évoquant « *que son compagnon ne serait pas content* ». Mais que du coup il la mettait à la plonge, le poste le plus dur. L'ingénieur l'apprécie beaucoup car il lui confie le poste de caissière. Mais lorsque Yvon lui demande de faire passer des amis gratuitement, elle prend peur. Elle remarque aussi que les cuisiniers avertissent Yvon de la visite prochaine de l'ingénieur. Que des commandes excessives sont faites pour se venger des pratiques managériales de l'ingénieur. Coulage contre harcèlement.

Elle dit qu'il lui parle « *de sa chatte* », quelle doit « *bouger son cul* », qu'il traite ses enfants de « *macaques* ». « *Tu peux mettre mon blouson, ça va faire mouiller ta chatte* ». Qu'il s'exhibe en montrant une particularité de son sexe.

Tout en relatant ces souvenirs, elle s'excuse auprès de moi, comme Delphes, de prononcer des mots aussi choquants.

C'est elle qui, après une violente altercation avec Yvon, a fait une crise de nerfs sur le carrelage du self, et inconsciente, a été transportée aux urgences. C'est elle enfin qui va relater les malversations à la DRH. Yvon est alors mis à pied.

Mercredi :

Mouzina a 60 ans et n'est au self que depuis quelques mois. Elle faisait la cuisine en salle de garde pour les médecins et les chirurgiens et dit, « *que dans toute une vie de travail auprès de carabins, elle a entendu beaucoup de choses mais que jamais, jamais aucun d'entre eux ne l'a traité de « salope » comme Yvon l'a fait tous les jours* ». Qu'elle comprenait les défoulements des docteurs qui travaillaient beaucoup quand ils se retrouvaient en salle de garde, car là, elle était aimée, respectée comme une figure maternelle quand elle les attendait jusqu'à l'aube pour leur faire cuire un steak. Elle signale avoir été très choquée par un détail anatomique exhibé par Yvon.

Vendredi matin:

Entretien avec Yvon à la demande la DRH. Yvon relate qu'il a été nommé à ce poste sans formation et qu'il s'est senti très perdu. Faute de savoir-faire, il a fait comme ses copains cuisiniers qui l'avaient précédés sur le poste. Il trouve les trois femmes remarquables, clive complètement son comportement sexiste. Il dit qu'il a besoin des autres pour savoir qui il est et que depuis toujours, on laisse passer des copains gratuitement au self, pourquoi la sanction tombe-t-elle sur lui ?

Vendredi après-midi :

Rendez-vous avec la DRH de l'institution et Delphes que j'accompagne pour qu'elle fasse le récit des violences subies. Les récits sont convergents, congruents, étayés. Delphes évite l'effondrement de ses mécanismes de défense en parlant de son amour du travail, de son souci de bien faire, de la manière dont elle pousse les yaourts en voie de péremption sur le devant du présentoir vitré pour qu'ils soient choisis, dont elle vante tel plat inapproprié avec la saison, pour qu'il ne reste pas « en rade ». Elle dit que l'ingénieur ne mesure pas tous les savoir-faire qu'il faut mobiliser pour que ça fonctionne. Et le coulage organisé que sa dureté provoque chez les cuisiniers.

Lundi suivant :

Les trois femmes sont reçues par le chef d'établissement et font à nouveau le récit des violences subies, dans une salle dont les volets sont fermés à leur demande, tant elles ont peur des représailles. Le directeur leur énonce son devoir de les protéger, le soutien juridique de l'hôpital et qu'il les croit. Elles ne veulent à aucun prix d'un procès car sur ce fond sexuel, elles se savent perdantes devant les clans en présence dans l'institution. Leur religion leur interdit par ailleurs d'être ainsi exposées sur la place publique. Elles pourraient subir des représailles de leur propre famille.

Mardi :

Yvon est reçu par la DRH, informé du contenu de son dossier. Il démissionne

Mardi :

Le cuisinier présumé violeur est reçu par le directeur, informé du contenu de son dossier. Il démissionne.

Mercredi :

Un cuisinier titulaire se présente spontanément à la DRH pour dire que lui n'a rien fait et que Delphes se vanterait partout d'avoir fait démissionner des titulaires.

La rumeur est lancée que rien ne pourra désormais arrêter. Un système d'attaques et d'agressions se développe alors au self de la part de nombreux salariés contre les trois femmes. Elles doivent déployer d'extraordinaires savoir-faire pour éviter de se faire agresser par ceux, furieux, qui ne peuvent plus passer gratuitement. Par les titulaires syndiqués qui n'admettent pas la démission de deux d'entre eux. Par les anciennes ou actuelles compagnes des deux cuisiniers qui, solidaires « de leurs hommes » décident de « leur régler leurs comptes ».

- La serveuse-caissière, Z, a tenu bon devant les agressions et est toujours à son poste, enfin titularisée.
- La plus âgée, Mouzina, opérée des genoux, a été maintenue en arrêt-maladie jusqu'à sa retraite.
- Delphes, placée comme agent à la crèche de l'établissement, pour être éloignée de tout collectif masculin, a été victime d'une tentative d'étranglement de la part d'une ex-maîtresse de l'un des cuisiniers incriminés, déclarée en accident du travail. Son contrat est arrivé à expiration et n'a pas été renouvelé.
- Yvon a retrouvé du travail dans une entreprise de restauration privée.
-

- Le directeur du pôle travaux a passé commande à l'ARACT, formulée de la manière suivante :

« Compte tenu du contexte, il apparaît nécessaire préalablement à la montée en puissance de la chaîne froide d'élaborer et de conduire un plan de communication sur le fonctionnement d'une cuisine en chaîne froide et sur la fonction restauration en général dans un hôpital.

Il ressort de l'étude récente faite par la psychologue du travail, l'existence d'une souffrance des agents quant à l'activité de travail décrite comme standardisée, un sentiment de déqualification pour les plus anciens, une perte d'appartenance à un corps de métier valorisé, une incompréhension générale des nouveaux métiers. La psychologue du travail souligne que pour les plus anciens, le conflit entre la virilité construite sur des collectifs à fortes règles de métier et les moindres niveaux de qualification a entraîné une radicalisation des stratégies collectives de défense.

Il s'agit pour la société qui sera recrutée d'assurer la supervision sous forme d'assistance à l'Ingénieur de restauration de la production de 3 500 repas par jour. »

La virilité sociale se mesure à la capacité d'exercer sur les autres des violences dites nécessaires, et qui soudent un collectif de travail en contre : contre la femme en l'occurrence. Plus les conditions de travail se durcissent, plus les conditions de travail sont durcies par des méthodes managériales spécifiques, plus ces défenses se rigidifient poussant les attitudes viriles à la caricature. Cette virilité n'est pas issue du désir, elle est défensive. Dévirilisés par leur supérieur hiérarchique, les cuisiniers ont-ils tenté de consolider une identité professionnelle et sexuelle déstabilisée, par la domination sexuelle des femmes sont leurs ordres ?

Emmanuel RENAULT

J'ai vécu de septembre 1986 à août 1997, de 19 ans à 30 ans, au 5^{ème} étage d'un immeuble aux limites de la vétusté, aux environs de Belleville. Je n'ai pas d'idée globale de la situation de l'ensemble des habitants des 6 étages. Seul apparaissait clairement que le premier, habité par les commerçants du rez-de-chaussée, formait un espace différent des autres. Je me concentrerai donc sur le 5^{ème}, où je suis resté longtemps le seul habitant d'origine française. J'y suis rentré comme étudiant, tout heureux de trouver une « chambre de bonne » à un prix défiant toute concurrence. J'en suis parti lorsque j'ai été nommé maître de conférence à Bordeaux, content de tourner une page. J'ai commencé par louer une pièce de 10m² 500F/mois, alors que le loyer moyen d'une chambre de bonne était à l'époque d'environ 1500F/mois. Je sous-louais cette pièce à Mr Santos, qui, quant à lui, louait 6 pièces de même taille 1000F/mois. Il devait y résider depuis au moins 30 ans, puisque ses enfants (ils avaient à peu près 40 ans à l'époque) avaient été élevés dans ce logement ; la pièce que je sous-louais la première année était celle qu'avait occupé sa fille. Lorsque je suis venu payer mon loyer l'été suivant, je l'ai trouvé sur le sol de sa cuisine ; j'ai vu son dernier spasme, le SAMU est arrivé trop tard. Lorsqu'un mois plus tard, son fils a appris que j'étais celui qui avait été témoin de la mort de son père, il a fait en sorte que je récupère l'ensemble. La gérante du Syndic ne dissimulait pas le plaisir qu'elle avait par mon intermédiaire de « blanchir » un peu cet immeuble tout en accusait les habitants de jeter des étages les ordures et des peaux de bananes dans la cour (il est bien possible que cela se soit produit, mais je n'en ai jamais été témoin). J'ai donc récupéré 60 m² pour 1500F/mois, dix ans après je payais 2000F/mois (aujourd'hui je paye 4 fois plus pour une surface légèrement inférieure, dans le même quartier !).

Au moment de mon départ, j'étais épuisé par la vie dans cet immeuble, et sans doute aussi par le constat que ma trajectoire sociale ascendante ne s'accompagnait d'aucun progrès dans mes conditions de vie quotidiennes. Je suis donc parti heureux, mais je croyais l'être surtout parce que j'avais la possibilité de fuir Paris, ses conditions de logement tellement onéreuses et sa pollution (il m'a fallu ensuite admettre que je pouvais difficilement me passer de cette ville). Je suis parti sans haine de cet immeuble auquel, bien au contraire, je reste profondément attaché. Le fils Santos semblait prêt à tout pour accélérer le plus possible la transition et rompre définitivement les derniers liens qu'il entretenait avec cet endroit auquel il ne semblait associer que des souvenirs pénibles (peut-être est-ce une indication sur le regard qu'un enfant ou un adolescent peut porter sur ce type d'environnement⁴⁹). Au contraire, je sais trop ce que je dois à mon ancien lieu de résidence : m'avoir permis de financer mes études (en baissant le coût), m'avoir ouvert les yeux sur des situations sociales que je croyais connaître (par conviction militante) alors que j'en ignorais tout, et aussi, avoir produit sur moi une profonde acculturation (qui se solde encore aujourd'hui par une certaine nostalgie). J'ai surtout retenu de cette période la difficulté de la promiscuité en situation de logement dégradé où se concentrent des problèmes sociaux et psychologiques lourds ; mais j'ai aussi gardé en mémoire des formes de solidarité. Il aura fallu que Christophe Dejours me demande de rédiger un récit de mes 11 années là-bas pour que me vienne l'idée de les soumettre à un essai d'analyse, et que je prenne conscience que c'est surtout la violence les a marquées⁵⁰. Rétrospectivement, je me surprends de m'être relativement bien adapté à cette violence, mieux du moins que certains de mes amis qui n'ont pu rester sous-locataires que quelques semaines. Seule ma compagne de l'époque, fille d'ouvriers immigrés (grecs) qui avait elle-même été élevée dans des conditions de logement difficiles (3 enfants et leurs parents dans 20 m² à Boulogne, la mère travaillant dans l'une des pièces sur une machine à coudre

⁴⁹ Un ami à qui j'ai envoyé une première version de ce texte m'a répondu ainsi : « Je ne souviens que la première fois que j'ai mis les pieds chez toi, il y a des trucs désagréables de mon enfance qui me sont remontés d'un coup. De 2 à 9 ans, j'ai vécu dans un immeuble, au dessus du magasin de mon père, qui ressemblait un peu à chez toi : chiottes à la turque (rien de plus traumatisant pour un gamin), pas de salle de bain, promiscuité ; saleté dans les couloirs, bruits permanents, voisine folle (une arménienne) et gueulant tout le temps. En moins dégradé quant même. Voilà pourquoi (...) j'ai très souvent et longtemps rêvé de ton immeuble dans les années 90-95 alors que je ne suis venu que quelques fois ».

⁵⁰ Lorsque j'ai fait lire ce texte à une personne qui a occupé avec nous pendant plusieurs années une partie de ce logement, et qui par ailleurs a un parcours social et biographique analogue au mien, elle a manifesté une vraie surprise face à la violence décrite. A elle non plus ce lieu n'était pas apparu avant tout comme un lieu violent. Faut-il y voir l'effet de la compression temporelle ? Ne retenir de 10 ans que les quelques événements violents expliquerait ainsi ce décalage de perception. Faut-il y voir plutôt l'effet de nos défenses contre la violence, ou de notre adaptation à la violence ?

professionnelle pendant la journée) a tenu le coup apparemment sans problème. Nous avons rompu à notre arrivée à Bordeaux. Dans le texte qui suit, je vais essayer d'éviter autant que possible les illusions de l'autographie et les travers des critiques sociales qui prennent ce genre d'expérience pour fil conducteur tout en les considérant à partir d'une situation (ou d'une origine) sociale extérieure : le misérabilisme et le populisme⁵¹. Je vais essayer de retenir principalement ce qui peut donner une idée du type de violence qui se développait dans ce lieu habité par des individus dont les existences sont caractérisées notamment par l'absence de travail ou le sous-travail. Je conclurai par l'esquisse d'une analyse du type de violence et du type de relations sociales qui caractérisent les interactions précédemment décrites, dans un propos théorique qui ne pourra apparaître que relativement éloigné du contenu de la relation. Et sans doute ne faut-il pas s'en étonner s'il est vrai que « les cas cliniques ne peuvent guère servir à illustrer des réflexions de nature théoriques ; ils n'en sont que l'inspiration »⁵².

1) La disposition des logements et les habitants.

Construit dans l'immédiate après-guerre, l'immeuble semble avoir été destiné à loger des ouvriers. Dans les étages supérieurs, il était composé d'un alignement de pièces de 10 m², toutes dotées d'une fenêtre donnant soit sur la rue soit sur la cour, et d'une porte donnant sur le couloir. Initialement, ces pièces disposaient pour tout confort d'un petit évier et d'un robinet d'eau froide (c'était encore le cas dans les pièces que j'ai commencé par occuper, et dans de nombreuses pièces dans lesquelles je suis entré). Au 5^e étage, il on trouvait 20 pièces dont certaines avaient été réunies. Les toilettes, à la turque, se trouvaient dans le couloir. Le parquet, dans les pièces comme dans le couloir, était plus ou moins défoncé. Le syndic refusait toute réparation à l'intérieur des logements (ainsi une voisine a-t-elle vécu pendant de longs mois avec du plastic en guise de vitre à sa fenêtre) sauf pour nous (d'ailleurs les autres payaient parfois un loyer plus élevé que le notre pour une superficie deux fois moindre). Les murs consistaient en des cloisons de briques d'environ 10 cm, d'où une isolation sonore très limitée. L'ensemble était infesté de cafards, on rencontrait épisodiquement des souris.

Les toilettes constituaient une première source de problème. On verra qu'elles étaient le protagoniste de certains conflits, mais elles étaient également l'occasion de révéler quel type de rapport à l'environnement est induit par le sentiment de vivre dans un logement dégradé. J'ai vu un jour un vieil arabe, déçu de trouver les toilettes occupées, uriner dans le couloir. Fréquemment les toilettes étaient bouchées par les objets les plus bizarres (je me souviens d'un filet d'oignons). Comme on continuait à s'obstiner à les utiliser lorsqu'elles étaient hors d'état, et notamment à faire fonctionner la chasse d'eau, le tout pouvait se répandre jusqu'aux limites du couloir.

Une seconde source de problème était le bruit. Paradoxalement, paradoxalement seulement, je n'ai pas le souvenir d'un seul conflit lié au bruit provenant de l'intérieur des logements (alors qu'inévitablement les voisins le subissaient). Nous étions tous confrontés au bruit domestique, et face à un tel problème structurel, personne ne semblait voir d'autre issue que l'adaptation. Mais les problèmes liés à la promiscuité sonore n'en étaient pas moindres. Les conflits se cristallisaient autour des claquements de porte, et aussi des courses des enfants dans le couloir (on verra cependant que les enfants ne restaient pas longtemps, soit à cause du départ de leurs parents, soit à cause de leur placement). Il y avait aussi le bruit des disputes, bruit qui traversait l'immeuble et, dans certaines conditions, mobilisait plusieurs étages. Il y avait encore le bruit des corps qui tombent sous les coups. Lorsqu'une femme est battue pendant plusieurs mois presque tous les soirs vers 1 heure du matin, l'étage entier voit son sommeil profondément troublé, et son état psychologique altéré, c'est ce qui s'est passé la dernière année.

Les problèmes étaient également liés au type d'occupation des logements (voir le schéma de la page suivante auquel se réfèrent les majuscules dans ce qui suit). Certains logements étaient restés isolés, et ils étaient généralement habités par une seule personne, soit 10 m² pour un célibataire. Ils étaient 5 dans cette situation : le vieil arabe dont j'ai parlé (je crois qu'il n'adressait jamais la parole à personne de l'étage et je ne sais rien de lui) (L), deux égyptiens d'environ 25 et 30 ans⁵³ (D, A), un antillais d'environ 40 ans (K) et un algérien d'environ 45 ans (l'un

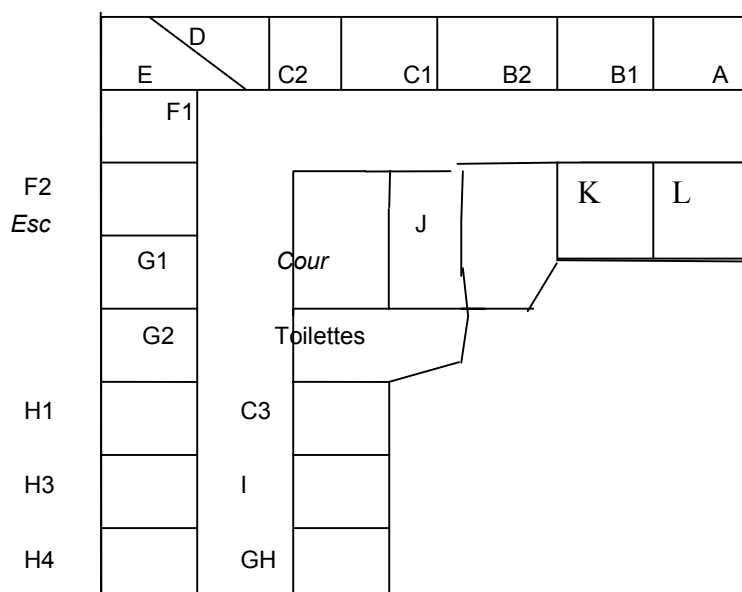
⁵¹ C. Crignon, J.-C. Passeron, *Le savant et le populaire. Populisme et misérabilisme en sociologie et en littérature*, Gallimard/Seuil, 1988.

⁵² E. Hermant, *Clinique de l'infortune. La psychothérapie à l'épreuve de la détresse sociale*, Les empêcheurs de penser en rond/Le seuil, 2004, p. 53.

⁵³ Je donne une estimation de l'âge à mon arrivée.

de mes voisins directs) qui pendant un temps partagea les 10m² avec son fils, étudiant, d'environ 20 ans (il avait mon âge à cette époque) (I). Deux logements étaient constitués de pièces uniques qui, parce qu'elles bénéficiaient d'un angle, disposaient d'une superficie d'environ 15m². L'une et l'autre furent le théâtre d'événements exprimant la misère morale et sociale qui caractérisait cet étage. L'une d'entre elles fut occupée par un couple d'égyptiens (E), d'environ 25 ans, jusqu'à ce que la femme soit convaincue par sa voisine (Laurence, l'une de mes voisines directes, F1,F2) de faire un enfant sans l'accord de son mari, ce qui revenait à suivre son propre exemple. Son mari obtient peu de temps après le divorce, et quelques mois plus tard, elle revint en pleine nuit avec son enfant, tambourinant à la porte en exigeant de dormir chez elle. Son ex-mari appela la police pour qu'elle lui explique que le divorce lui retirait tout droit sur ce logement. Le second logement de ce type fut occupé par le deuxième français de souche de l'étage, d'environ 45 ans (J), il arriva quelques années après moi et il fut le protagoniste des conflits les plus violents (j'y reviendrai).

Les autres logements consistaient soit en des pièces réunies, soit en des lots de pièces partiellement réunies. L'une de mes voisines directes, Laurence, environ 25 ans, d'origine antillaise et italienne, occupait deux pièces réunies (F1,F2) avec ses compagnons (avant leur décès ou leur départ) et sa fille (avant son placement). Un peu plus loin, deux pièces réunies étaient occupées par deux frères et une sœur d'origines africaines (B1, B2). Agés d'environ 20 ans pour le plus jeune, et d'environ 25 ans pour la plus âgée, ils arrivèrent quelques années après moi. En face de mon logement, et à côté des toilettes, une pièce servait de cuisine (puis de cuisine et de chambre) (C3) à deux autres pièces situées à l'autre bout de cette portion de couloir (C1,C2): ce lot fut occupé tout d'abord par un couple de tunisiens d'environ 30 ans, et par leurs deux enfants ; après leur départ, il servit de dortoir à des clandestins tunisiens, qui pouvaient y dormir jusqu'à près d'une dizaine (âgés d'environ 20 ans pour les plus jeunes et 40 ans pour les plus âgés). Saadok, environ 40 ans, le locataire officiel, y habitait épisodiquement. Il se servait de ses papiers en règle pour louer des logements à Paris et y héberger les travailleurs clandestins de son village du sud tunisien. Je suis resté en contact épisodique avec lui. Il y avait un autre lot, le notre, de 6 pièces : deux pièces réunies par nous (G1,G2), plus trois pièces réunies antérieurement (H1,H2,H3), plus une pièce dans laquelle se trouvait une sorte de salle de bain (baignoire sabot + lavado + bidet), dans laquelle nous avons finalement installé de l'eau chaude ! J'ai commencé par louer G1 alors qu'elle était séparée de G2, puis nous avons occupé ce lot à 3 (moi en G1-2 réunies, et un couple en H1-3), puis à 4 (deux couples), puis à 3 (un couple et une sous-locataire en G1-2 jusqu'à son décès dans un accident de la route), puis à 2. 60m pour deux, alors que certains vivaient à deux 10m², ou à dix dans 30m² : forme locale de l'injustice sociale, inégalité radicale qui une fois fut mentionnée dans un conflit.



Je n'ai pas connu la situation professionnelle de chacun des habitants, de la plupart, je ne connaissais pas le prénom (en plus des prénoms déjà mentionnés, je connaissais le prénom des voisins d'origine africaine, de certains clandestins, et de l'autre français de souche, mais je les ai oubliés). L'algérien habitant en face de chez moi a pendant un temps travaillé pour la mairie de Paris, avant de perdre son emploi, peut-être en raison de ses troubles psychologiques qui semblaient assez graves (je me demandais à l'époque si ses longues périodes d'absence s'expliquaient par des internements ou des retours en Algérie). Lorsque je suis arrivé, Laurence « faisait des ménages », avant de passer au RMI puis de vivre d'une pension d'invalidité (lors de certaines de ces crises, nous devions nous mettre à plusieurs pour tenter de la maîtriser, et je l'ai vu partir en camisole de force). Son mari vivait sans doute de trafics avant son assassinat. Le mari de la famille tunisienne était aux trois-huit et sa femme faisait elle aussi quelques ménages. L'un des Africains était cuisinier en Cdd (et il m'a demandé plusieurs fois d'écrire de lettres à l'inspection du travail pour des heures supplémentaires impayées, type de revendication qui lui a d'ailleurs coûté son emploi). L'Antillais travaillait sur des chantiers. Le Français de souche, ancien militaire, en est vite venu au RMI après un passage par Disneyland Paris. J'avais très peu de contact avec les autres, l'un d'entre eux avait les horaires irréguliers et la fierté d'une vie de trafic (l'un des Egyptiens, mais peut-être était-ce aussi le cas du deuxième égyptien), un autre semblait vivre d'une pension de retraite (le vieil arabe), un autre d'un travail plus ou moins régulier (l'autre Egyptien). Tous les trois affichaient ce que j'interprétais comme une forme de mépris à mon égard, qui peut-être était également dirigé vers les autres habitants de l'étage ; peut-être s'expliquait-il par le mépris général qu'ils avaient pour ceux qui supportent de vivre dans ces conditions, peut-être s'expliquait-il par un sentiment de supériorité exprimant la fierté liée aux trafics. On verra que le rapport au travail des uns et des autres était parfois l'enjeu des conflits.

2) Mes deux premières années.

Il faut un concours de circonstance peu ordinaire pour qu'un jeune étudiant issu des classes moyennes, d'une mère enseignante et d'un père cadre supérieur, ayant grandi dans la banlieue ouest de Paris de surcroît, se retrouve dans ce type de logement. D'autant plus que les annonces pour ce type de location n'apparaissent généralement pas sur le marché immobilier ; le bas niveau du loyer fait qu'un logement en passe d'être libéré est immédiatement convoité par les amis et les voisins, de sorte que l'accès à la location est déterminé par l'appartenance à des réseaux relationnels plus que par le marché locatif. Il aura fallu qu'un locataire lui-même sans doute assez étranger à ce type de réseau (un espagnol appartenant à une vague d'immigration plus ancienne), et sans doute soucieux des risques impliqués par une sous-location, ait l'idée de s'adresser à une agence locative pour étudiants (non pas tant parce qu'il était permis de sous-louer à un étudiant, que parce qu'un étudiant était dans son esprit une garantie de sérieux); il aura également fallu que j'ai la chance d'appeler juste au moment où il rentrait chez lui (alors que nous devions être plus d'une centaine à tenter d'obtenir ce logement trois fois moins cher que les autres).

Dès mon arrivée, j'ai compris que j'entrais dans un autre monde. Le jour de mon emménagement, une amie qui m'aidait m'a dit qu'elle sentait l'odeur de la mort ; j'ai appris par la suite qu'un habitant du 5^e étage était resté plusieurs jours dans sa chambre après son décès ; il n'avait pas encore été découvert. Quelques jours plus tard, j'ai trouvé ma porte ouverte (avais-je oublié de fermer, était-ce le concierge à qui j'avais laissé la clef pour une formalité ?) ; ma chambre avait été vidée des quelques objets que je venais d'y installer : un chauffage électrique, un radio réveil... Désespéré, je suis allé voir la voisine tunisienne qui habitait en face de ma chambre, en lui demandant si elle savait qui avait pris le radiateur, que la seule chose que je voulais était le récupérer, que je n'avais pas assez d'argent pour en acheter un autre, que j'en aurais besoin pendant l'hiver. Après quelques secondes de réflexion, elle a répondu : « viens », et nous sommes descendus au quatrième, chez un égyptien au physique impressionnant tant par la taille que le poids. Elle lui a adressé quelques mots en Arabe, et il m'a dit de le suivre dans la pièce d'à côté. Son logement était composé de deux pièces, il semblait y vivre seul. La première pièce faisait office de cuisine/salle à manger, quant à la seconde, elle avait pour tout meuble mon radiateur dans un coin et un grand narguilé au centre ; violent dépaysement. Je lui ai dit que j'aurais besoin de ce radiateur cet hiver et autre propos destiné à dissimuler mon malaise ; il m'a fait comprendre que mes commentaires étaient inutiles et je suis reparti avec mon radiateur. Je n'ai jamais su son prénom, il ne semblait pas exercer une activité salariée, mais il semblait disposer d'une forte autorité sur certains occupants du 5^{ème}. J'ai toujours pensé qu'il vivait de trafics et

j'imaginai qu'il bénéficiait d'un certain leadership dans des trafics connus des autres. Au sixième étage, les premières années, vivaient deux familles de Tamouls. L'alcool conduisait les hommes à des rixes très violentes, qui parfois laissait du sang dans l'escalier, et qui souvent semblaient d'une telle intensité que nous étions relativement nombreux (entre 5 et 10) à nous déplacer pour tenter de contrôler la situation. Un jour je me suis retrouvé dans l'escalier avec l'égyptien dont je viens de parler, il montait avec un nerf de bœuf, il m'a écarté d'un bras en me faisant comprendre que je devrais plutôt retourner dans mon logement.

Les premières années, le sixième étage était un foyer de violence presque constant, qui pouvait déborder vers le 5^e, de façon drôle ou pathétique. Drôle comme le jour où, après m'être interposé dans une dispute sur le palier du 4^e en pleine journée, j'ai voulu détendre l'atmosphère par une tape amicale sur l'épaule de l'un des deux Tamouls, ce qu'il a interprété comme un geste de mépris de sorte que son agressivité n'était plus tournée que vers moi, jusqu'à ce que je parvienne à lui expliquer qu'il s'agissait d'un geste amical, et que nous finissions tous les trois par en rire. Pathétique comme le jour où l'un des deux, alcoolisé, et se trompant d'étage, commença à essayer de détruire la porte qu'il identifiait à tort comme la sienne, parce qu'il n'arrivait pas à l'ouvrir. Pour autant que je puisse en juger, au cours de ces années, le cinquième étage était le deuxième foyer principal de violence dans l'immeuble, et les années passant, il semble bien qu'il en soit devenu le lieu principal. Les discussions que nous pouvions avoir avec les uns et les autres indiquaient que dans tout l'immeuble, cet étage était considéré comme un problème.

Il y avait tout d'abord les violences à l'intérieur de la famille tunisienne. Ils avaient des altercations violentes, ponctuées par des cris, par des bruits de vaisselle cassée, de meubles heurtés ou renversés, de corps qui tombent. Altercations récurrentes. Pendant tout le temps que j'ai vécu dans cet immeuble, j'ai toujours mis en application le principe de m'interposer dans les rixes, et lorsqu'il s'agissait de disputes conjugales violentes, de demander si l'on a besoin de mon aide, d'au moins manifester ma présence, de rester présent comme témoin. Lorsqu'on me laissait m'approcher assez pour que je puisse lui demander si elle avait besoin d'aide, ma voisine tunisienne me répondait par la négative. Parfois, des amis de la famille étaient là pour tenter d'apaiser les choses, et alors ils m'expliquaient qu'il s'agissait d'une affaire interne à une famille et qu'il ne fallait donc pas s'en mêler. D'autres voisins, plusieurs fois, m'ont expliqué la même chose. C'était d'ailleurs un principe appliqué généralement que de ne pas intervenir dans les conflits conjugaux, même violents. Les exceptions concernèrent des non-maghrébins, comme les Tamouls, et comme le deuxième Français de souche du 5^e (j'y reviendrai). Mais, si une intervention semblait dans ces deux cas nécessaire, je crois que ce n'était pas tant en raison d'une perception culturellement différenciée de l'inviolabilité de la sphère domestique, qu'en raison de l'allure totalement débridée (sous l'effet de l'alcool) ou totalement perverse que prenait alors la violence. En ce qui concernait les violences conjugales de mes voisins tunisiens, j'étais le seul de l'étage à intervenir, et sans doute me laissait-on faire parce que l'on pouvait imaginer que je ne connaissais pas les usages en raison de mes origines françaises (peut-être mon âge entraînait-il également en ligne de compte). Une seule fois seulement mon voisin tunisien m'a pris à partie violemment (verbalement) à cette occasion. Il aurait sans doute été moins tolérant avec ses voisins égyptiens ou algériens, et peut-être aussi avec ses voisins africains ou antillais.

Plus fréquemment encore, cette voisine tunisienne était la protagoniste d'affrontements qui l'opposaient à mon autre voisine, Laurence. Alors que je travaillais dans ma chambre, pendant la journée, je les entendais souvent s'insulter, se menacer, et chercher à s'humilier, dans le couloir. Je sortais pour tenter de m'interposer. Une fois Laurence a profité de ma présence pour accuser l'autre d'être fière « de manger la soupe des français » ; elle l'aurait entendu s'en vanter lorsqu'elle était aux toilettes dont les fenêtres sans vitres donnaient sur la même cour que la cuisine des tunisiens. Je suis rentré chez moi écoeuré : une métis italienne/antillaise s'adressait à mon racisme supposé de Français pour me tourner contre une voisine arabe. Le conflit de ces deux femmes remontait manifestement à quelques temps déjà. Laurence accusait sa voisine d'être « folle », et de frapper tous les jours sur la balustrade du balcon pour déranger les voisins et elle prétendait même avoir fait signer une pétition à ce propos ; peut-être était-ce vrai mais l'état psychologique de Laurence lui vaudra bientôt une pension d'invalidité. Elle reprochait aussi et surtout à sa voisine le bruit fait par ses enfants dans le couloir. La cuisine de la famille tunisienne était en effet séparée d'une dizaine de mètres de leurs deux autres pièces, et il leur fallait passer devant ma porte et devant celle de Laurence pour s'y rendre. On entendait donc les enfants courir sur le parquet à moitié défoncé du couloir, et Laurence

prétendait que c'était insupportable. Elle reprochait également à sa voisine de claquer intentionnellement sa porte. En guise de rétorsion, elle claquait aussi souvent que possible sa propre porte quand le mari tunisien était en récupération de ses 3/8 ; étant donné de niveau d'insonorisation, l'effet était garanti. La situation s'est progressivement dégradée pendant la première année et, lors de la seconde année, elle a sombré dans une violence extrême.

Un jour, le mari tunisien est venu voir les amis à qui je sous-louais avec un couteau de cuisine, complètement terrorisé, parce que le compagnon de Laurence et ses amis l'attendaient en bas pour lui faire la peau. Il voulait une escorte. Peu de temps après, Laurence a fait descendre les 5 étages à sa voisine en la tirant par les cheveux ; enceinte elle n'a pas perdu son enfant, mais elle a dû soigner un décollement du cuir chevelu. Puis ils sont partis. Je trouvais cette femme sympathique, elle avait toujours été chaleureuse avec nous. Je l'ai croisé quelque fois dans le quartier par la suite. Elle ne manifestait plus aucune chaleur à mon égard, seulement de la gêne ; je crois que je n'évoquais plus pour elle que de mauvais souvenirs. Son logement fut occupé par la suite par Saadok et ses amis clandestins du sud tunisien. Jamais nous n'aurons aucun problème avec eux, jamais ils n'en ont eu avec les autres voisins. Chaque année, nous avions droit à leur couscous pendant le Ramadan, et pour me rendre utile, je leur servais, ainsi qu'aux autres par suite, d'écrivain public.

3) Laurence et mon voisin algérien

Laurence devait avoir environ 25 ans quand je suis arrivé. Elle avait parfois des altercations avec son compagnon, la plus violente se produisit lorsqu'elle l'enferma dehors pendant qu'il s'était rendu aux toilettes. Dormant juste à côté de chez elle, je pouvais être informé des violences les plus feutrées, comme lorsqu'il lui imposait ce qu'on appelle « des services sexuels non désirés ». Laurence voulait un enfant et son compagnon n'en voulait pas, elle trouva la solution la plus simple qui soit : cesser de prendre des contraceptifs sans le prévenir, avoir un enfant malgré lui. Elle trouva l'idée si bonne que sa voisine égyptienne fut convaincue de faire la même chose, ce qui provoqua le divorce dont j'ai parlé plus haut. La fille de Laurence s'appelle Leslie. Elle a du « connaître » son père à peu près un an ; peu de temps après sa naissance, on l'a retrouvé égorgé. C'était en 1991, je me souviens de la date car je révisais les oraux des concours de recrutement de l'éducation nationale alors que la famille venue d'Egypte pour l'enterrement occupait tout le couloir en écoutant de la musique religieuse. Ensuite, Laurence a traversé des épisodes dépressifs, et elle s'est mise à avaler par tubes les comprimés qui lui avaient été prescrits. Tentatives de suicides peu résolues, semble-t-il, mais fréquentes. A cette époque, elle vivait avec un clandestin yougoslave qui venait nous appeler à l'aide, paniqué, lorsqu'il percevait les premiers symptômes. Leslie était encore avec eux. Un jour Laurence raconte la scène suivante à ma compagne : « Tu sais, l'autre jour, j'avais pris des cachets, et mon copain, ils s'en est rendu compte, alors il a commencé à me donner des gifles pour me réveiller, et Leslie, elle était dans son lit (superposé) et elle lui a pris la main et elle a dit : 'Tue pas ma maman'. C'est quand même drôle, c'est comme si elle se doutait de quelque chose, parce que tu sais, son père il a été tué, et puis mon père aussi il a été tué, et par ma mère en plus ». Par la suite, il y eut d'autres crises, plus violentes, avec camisole et internement. Leslie a été retirée à Laurence, et quelques années après mon départ, Laurence a succombé aux suites d'un accident de la route.

Lors de ma première année, je vivais seul dans 10m², et l'année suivante, dans 20m², après avoir percé une porte dans une cloison pour réunir ce qui avaient été les pièces des deux enfants Santos. L'année suivante, je m'installais avec ma compagne dans le module de trois pièces, au fond du couloir, plus loin de Laurence et des toilettes, avec un nouveau vis-à-vis, le voisin Algérien qui, l'année précédente, vivait avec son fils dans 10m². Nous n'avons jamais eu de relations cordiales bien que je me sois bien entendu avec son fils. C'est en 1992, alors que j'étais enseignant dans un lycée de la région est de Paris, que nos relations se sont brutalement aggravées. Il m'a accusé de passer la nuit à faire du bruit dans la pièce à côté de la sienne (GH) et de l'empêcher de dormir, de le rendre incapable de faire son travail convenablement le matin, et d'être ainsi responsable des menaces de licenciement par lesquelles son chef réagissait à sa fatigue. La pièce en question était séparée en deux parties : une salle de bain (dont un chauffe-eau électrique) et un espace qui nous servait de bureau où nous avons installé un ordinateur. Je n'ai jamais su si les bruits dont il se plaignait étaient tout simplement imaginaires, s'il s'agissait de bruits causés par un rongeur, par le pianotement des doigts sur le clavier, ou par des sons provenant du chauffe-eau. Il se plaignait de fêtes que nous

aurions organisé dans ce réduit, il m'accusait également de gratter intentionnellement son mur pendant la nuit. Je lui ai expliqué que je travaillais moi aussi le matin et que je ne pouvais passer mes nuits à l'importuner ; en vain puisqu'il entendait les bruits. Je lui ai expliqué que l'espace était trop petit pour organiser des fêtes et je lui ai demandé de venir voir ce qu'il y avait dans cette pièce, mais il a refusé. Quand je lui ai dit qu'il s'agissait peut-être d'une souris et il s'est indigné en protestant que sa pièce était propre et qu'il n'y avait pas de souris chez lui. Je lui ai donc proposé de venir me voir la prochaine fois qu'il entendait ces bruits afin que nous tirions l'affaire au clair. Quelques jours plus tard, mon attention a été attirée par une musique très forte venant de chez lui, alors qu'il était habituellement la discrétion même, et par des éclats de voix. Par l'œilleton j'ai pu voir qu'il désignait ma porte avec véhémence à un ami à lui que je ne connaissais pas. Quand j'ai ouvert la porte, son ami m'a reproché de ne pas me comporter convenablement avec mon voisin, de ne pas le traiter avec respect. J'ai tenté d'affirmer le contraire et mon voisin est intervenu à son tour.

Nous avons eu à peu près cet échange :

Lui : « Vous ne me respectez pas parce que vous avez une grande famille en Kabylie, hein ? »

Je croyais que l'affirmation était à prendre au second degré et qu'elle contenait une accusation implicite de racisme :

« Non, ce n'est pas parce que vous êtes Kabyle que je ne vous respecte pas, je vous respecte !

- Si, vous avez une grande famille en Kabylie, c'est pour ça que vous possédez tout l'étage, mais moi aussi j'ai une grande famille en Kabylie, alors faites attention...
- Mais non je ne suis pas Kabyle, vous avez vu mon nom, je m'appelle Emmanuel Renault, je suis français, et qu'est-ce qui vous fait croire que je suis Kabyle ?
- Non, je sais que vous n'êtes pas français, je le sais parce que vous n'êtes pas droit ». Je ressemblais à un européen et j'étais mauvais comme un maghrébin donc j'étais Kabyle comme lui ! « Et je vous entend, chez vous vous parlez Arabe, et avec moi, vous faites exprès de parler français parce que vous voyez que je parle mal français, pour m'humilier.
- Mais non je ne parle pas Arabe, et je ne cherche pas à vous humilier.
- Ah bon, mais pourquoi alors vous faites du bruit dans votre pièce pendant la nuit, pourquoi vous cherchez à m'empêcher de dormir ?
- Mais je ne sais toujours pas de quels bruits vous parlez ! Vous m'aviez dit que vous viendriez me voir si vous les entendiez à nouveau. Pourquoi ne l'avez-vous pas fait ? Je croyais l'affaire réglée...
- Non, je ne veux pas aller chez vous, moi !
- Mais pourquoi ?
- Parce que vous n'êtes pas musulman. Moi je ne vais pas chez les gens qui ne sont pas musulmans ».

Il a été plus facile de faire entendre raison à son ami qui a pris fait et cause pour moi dès qu'il a vu la pièce en question, alors que mon voisin cherchait à l'en empêcher en affirmant que c'était un piège.

Cette situation m'a plongé dans un profond malaise et grande inquiétude. Les jours qui ont suivi ont été pires que tous ceux que j'avais déjà vécu là-bas. Je craignais ses menaces dont je ne parvenais à mesurer ni le sérieux ni la nature véritable, et je ne voyais vraiment pas comment la situation pouvait évoluer. J'étais très mal à l'aise à l'idée qu'il perde son emploi en croyant que j'en étais la cause. Les voisins tunisiens, dont la cuisine était la deuxième pièce adjacente à la sienne, me disaient qu'il était fou et qu'il n'avait rien à faire avec lui, que la seule solution pour le calmer serait de lui trouver « une Marocaine ». Une fois, il leur avait reproché de faire du bruit, et il s'était fait traité en retour de Harki. Je me souviens l'avoir vu dans la plus grande agitation tenter de montrer son passeport à tout le monde pour prouver que ses retours en Algérie prouvaient qu'il n'était pas Harki. Il m'a encore pris à parti une fois à propos de ces bruits, au retour de 15 jours d'absence pour des vacances scolaires. Peut-être est-ce le fait que tout le monde ait confirmé alors que j'avais bien été absent qui l'a calmé. Mais jamais plus il n'a accepté de me répondre lorsque, le croisant dans le couloir, je le saluais. Un jour, alors que je terminais la rédaction de ma thèse, le croyant absent, et entendant de l'eau couler à flot chez lui depuis une heure en pleine nuit, j'ai fermé son arrivée d'eau à partir du couloir. Mais il était revenu, comme je l'ai compris le lendemain matin en entendant de nouveau l'eau couler sans interruption. J'ai voulu le saluer lorsque je l'ai croisé pour m'excuser, il a refusé de répondre ;

Et nous avons eu à peu près le dialogue suivant :

« C'est à cause de l'eau que vous refusez de me dire bonjour ?

- Ah non, laissez moi tranquille monsieur, j'ai le droit de ne pas vous dire bonjour quand même !
- Bon, je voulais m'excuser pour l'eau, mais pourquoi vous ne voulez pas me dire bonjour ?
- Ah écoutez monsieur, ça fait longtemps que j'habite ici, hein, vous le savez, alors je vous connais...
- Oui, vous me connaissez, d'accord, mais pourquoi alors vous refusez ?
- Parce que vous êtes mauvais, parce que vous êtes Satan !
- Mais qu'est-ce qui vous fait penser que je suis Satan ? »
- Parce que vous travaillez avec des sorcières ».

4) L'autre Français de souche

Autant les deux premières années avaient été régulièrement violentes, ponctuées par des décès et des conflits conduisant aux menaces directes et aux coups, autant les années qui suivirent furent principalement marquées par la violence de Laurence contre elle-même et par les accès délirants de mon voisin (qui n'entra qu'avec moi en conflit ouvert). Mais la situation devint pire que jamais lors de la dernière année. Le responsable en était le deuxième Français de souche.

Ancien militaire à la retraite, environ 45 ans, il était arrivé au début des années 90. Au début il avait une activité salariée à Disneyland Paris, et en 1995, il avait cru bon d'essayer de faire la campagne pour Balladur dans l'immeuble (c'est pourquoi ma compagne et moi, nous l'appelions entre nous Mickey). C'est à peu près à ce moment qu'il a perdu son emploi, je ne sais pas dans quelles conditions. Il parlait Arabe, et il était parvenu à nouer des relations qui semblaient amicales avec les voisins Egyptiens. En face de lui, vivaient les Africains, et il avait réussi à faire jouer son passé de baroudeur pour s'en faire des amis. Je ne comprenais pas pourquoi eux aussi refusaient de me dire bonjour. Il leur avait en fait expliqué que tout le monde à l'étage, Européens et Arabes, était raciste envers les noirs. Il aura fallu qu'il les dénonce un jour pour tapage nocturne à la police (lors d'une soirée d'anniversaire de l'aînée) pour qu'il perdent toute confiance en lui et que nous commencions à devenir amis. Il était chétif, et j'ai toujours cru que son hypocrisie se lisait sur son visage, mais je n'ai jamais eu directement à me plaindre de lui, même s'il a été responsable des pires moments que j'ai passé là-bas.

Une des caractéristiques de cette immeuble était qu'il n'y avait ni serrure ni code à l'entrée (peu après mon départ, un digicode fut installé, mais il ne fonctionne déjà plus). Ouvert, l'immeuble pouvait donc accueillir des trafics, que l'on surprenait parfois en rentrant tard le soir, et des clochards (mais je n'ai vu qu'une seule fois quelqu'un dormir devant ma porte, je crois qu'ils avaient peur d'être chassés par les voisins, ce qui s'est parfois produit). Les voleurs eux aussi étaient rares : on devait savoir, ou deviner, qu'il n'y avait pas grand-chose à voler là-bas. Il m'est cependant arrivé une fois de prendre sur le fait un type en train de tenter de défoncer la serrure de ma salle de bain avec un marteau et un tournevis. Il prétendait effectuer un dépannage de serrure, hébété, il avait tout du junky proche du manque ; les tunisiens ont fini par sortir, et tout le monde était atterré par la situation. Ouvert, l'immeuble pouvait donc servir de refuge, et c'est ainsi que Mickey a trouvé un soir, dans l'escalier, celle qui allait devenir sa compagne et son souffre-douleur pendant 5 ou 6 mois. La quarantaine, elle avait manifestement mené une existence propre à la bourgeoise aisée, comme en témoignait son manteau de fourrure, unique vestige matériel de son passé, et son langage. Quittée par son mari, elle s'était faite ensuite plumée par un gigolo qui l'avait laissée ruinée, et elle en était ainsi arrivée à s'échouer au début de l'hiver dans l'escalier de l'immeuble. Très rapidement, leur « couple » s'est mis à dysfonctionner, comme en témoignaient d'interminables disputes dans lesquelles on entendait très nettement le son de la poly-toxicomanie (alcool + « cachets », antidépresseurs j'imagine). Je me souviens notamment de cette scène surréaliste : avoir du supporter, aux toilettes qui donnaient près de leurs fenêtres, une dispute interminable dans laquelle il se contentait de crier « si » et elle « non » ; un voisin yougoslave du 6^{ème} étage, excédé, cherchait à couvrir le bruit en faisant jouer à tue-tête une musique des Balkans qu'ils semblaient presque rythmer de leur « si » et « non ».

Tout est devenu beaucoup moins drôle lorsqu'il a commencé à la frapper. En général vers 1 heure du matin. Parfois, il préférait la mettre dehors, et alors, elle gémissait en tapant doucement à sa porte pour éviter de réveiller tout le monde. Une fois, après qu'elle a déféqué dans son pantalon, il lui a demandé de se déshabiller, et une fois nue, il l'a poussée dehors ; c'était l'hiver, elle s'est réfugiée dans les toilettes jusqu'à ce que Laurence l'y trouve en voulant s'y rendre, et menace Mickey jusqu'à ce qu'il la reprenne chez lui. Le plus pénible était de la trouver parfois le visage tuméfié sur le paillason, le matin, et surtout, d'entendre ses cris et le bruit de son corps qui tombe, de façon récurrente, et qui arrache du sommeil. C'est durant cette même période que Mickey a dénoncé un soi-disant tapage fait par les Africains lors de la soirée d'anniversaire dont nous avons tous été prévenus. L'attitude générale des voisins était plutôt à la conciliation. Il y avait toujours du monde qui venait lorsque l'on entendait les bruits de la violence, quelque soit l'heure (1 heure, 2 heures du matin) ; lorsque j'arrivais de l'autre bout du couloir, ses voisins proches étaient déjà en train de parler avec lui, d'essayer de le raisonner. Quant à moi, j'ai essayé différentes stratégies, et j'étais le seul je crois à prendre les choses de façon aussi directe. Stratégie de la menace physique : « si tu lui refais ça, je vais te faire la gueule comme tu lui as fait », à quoi il a répondu « oui monsieur, je vous comprends monsieur » ; je n'avais aucune intention de taper sur ce corps chétif et imbibé d'alcool. Stratégie de la menace sociale : « si tu continues, je vais te faire expulser de l'immeuble » ; je ne pouvais m'y résoudre à m'engager dans ce type de démarche parce que j'imaginai que s'ils perdaient ce logement, dans la rue, ils risquaient l'un et l'autre de partir dans une dérive sans espoir (peut-être est-ce aussi la raison pour laquelle les autres voisins tentaient la conciliation). Mais, c'est une situation très éprouvante psychologiquement que d'être, pendant deux ou trois mois, réveillé par les bruits d'un homme qui bat une femme. Un soir, au bout de l'exaspération, j'ai appelé la police, et je suis allé le voir en lui disant à peu près : « Ecoute, je viens d'appeler les flics, et maintenant, je vais tout faire pour te faire expulser de cet immeuble, et j'en ai rien à foutre de ce que tu vas devenir, et il vaut mieux qu'ils viennent les flics, parce que sinon je vais m'énerver » ; et en disant ces derniers mots, j'ai perdu tout contrôle, je l'ai frappé de toutes mes forces, il a décollé, sa tête est passée à quelques centimètres de sa table, et j'ai vu effaré que nous passions tout près d'une catastrophe. J'ai été soulagé de le voir retomber par terre sans dommages, et je suis parti marcher dans la nuit pour faire descendre l'adrénaline.

J'avais craqué une semaine plus tôt que mes voisins. Une dizaine de jours plus tard, alors que je travaillais chez moi dans l'après-midi, j'ai entendu ces mêmes bruits. Je suis sorti presque mécaniquement et en sortant j'ai vu Laurence partir d'un pas qui m'a semblé très, trop, décidé. Je l'ai suivie en accélérant pour la rattraper. Elle a donné un coup dans la porte pour l'ouvrir, d'une main, elle a attrapé Mickey par la gorge et a elle commencé à serrer tout en continuant à avancer dans sa pièce. Elle l'a collé sur le lit et a continué à serrer et à pousser sur sa gorge. Je n'avais jamais quelqu'un résolu à tuer, mais j'ai tout de suite vu dans ses gestes la marque d'une résolution implacable, et j'avais l'impression que c'était la mort de son père et de son compagnon qu'elle s'appropriait à donner à son tour. Il commençait à suffoquer quand j'ai retiré la main de son cou. En faisant cela, j'avais devant moi, sur le mur, des photos format 24/36, mal cadrées, d'une femme se douchant prise de trop loin, sur deux ou trois rangées (sans doute les derniers souvenirs de son ancienne épouse), et intercalés, des portraits du général De Gaulle. A peine étais-je parvenu à retirer la main de Laurence, que le cuisinier africain et le maçon antillais sont arrivés sur nos côtés et ont commencé à rouer son visage de coups de poings. Là encore, ils ont bien voulu que je les repousse. En fait, s'ils n'avaient pas attendu qu'on les arrête, je crois que je ne serai parvenu à maîtriser aucun des trois. Alors que je les repoussais hors de la pièce, Mickey a repris ses esprits et il a voulu nous suivre pour s'expliquer, j'ai dû le pousser et après s'être écrasé sur le sol il n'a plus rien dit. Les autres sont sortis et le cuisinier a démoli tous les carreaux du couloir à coup de poings.

Le lendemain, Mickey est allé voir Laurence, et lui montrant son œil au beurre noir : « Tu sais ce qu'on m'a dit Laurence, il paraît que c'est toi qui m'a fait ça, ça m'étonne vraiment, une fille si gentille comme toi ». Et à moi, il a dit « Ah oui au fait ! Je voulais vous dire : merci pour les coups, hein... ». Il ne se souvenait plus que Laurence avait voulu l'étrangler et que j'avais interrompu un début de lynchage. Peu de temps après, ils sont partis tous les deux. Je ne les ai plus jamais revus. On m'a dit que Mickey avait trouvé un autre logement, quant à sa compagne, je n'ai aucune idée de ce qu'elle est devenue.

5) Qu'est-ce que cet espace social ?

Il m'est difficile de donner une description théorique des situations que je viens de décrire et de la violence qui les parcourt. Je vais néanmoins tenter d'esquisser quelques remarques d'une part sur le rapport à l'emploi, d'autre part sur la violence.

Le petit monde du 5^e étage est indéniablement marqué par des situations de non emploi (chez les Rmistes) et de sous emploi (chez les Cdd et les clandestins). On peut aussi remarquer que la violence fait parfois intervenir le rapport à l'emploi : on empêche un salarié aux 3/8 de récupérer en faisant claquer les portes ; on me reproche de vouloir faire perdre un emploi, alors que je représente sans doute le seul emploi stable de l'étage, ou au moins l'absence d'inquiétude par rapport à l'emploi (ma compagne est étudiante, puis thésarde comme moi, mais sans être fonctionnaire comme moi). La violence est parfois liée aux activités substitutives : les trafics dont le décès de mon voisin semble responsable. Cependant, je crois que les situations décrites ne correspondent pas aux situations sociales généralement liées au sous-emploi et au non-emploi. Un trait caractéristique de la situation dans certaines banlieues est que le chômage y fonctionne comme un véritable horizon social (dans mon Lycée, à Noisy le Grand, une classe de première S avait été décimée par l'ouverture d'un Mac Do : opportunité inespérée, un « petit job » semblait valoir plus que le meilleur des bac classiques au yeux de nombreux des élèves), et que les habitants des quartiers difficiles sont littéralement repoussés du travail quand ils font l'effort de se plier à ses contraintes⁵⁴. Rien de tout cela n'est marquant au 5^e étage de cet immeuble. Tout le monde donne l'impression de pouvoir se débrouiller et d'avoir une vie en dehors de l'immeuble, personne ne donne l'impression de risquer de s'effondrer dans un néant social. La fragilité du rapport à l'emploi n'en produit pas moins des effets. La conjonction des conditions de logement dégradées et de la perte de travail (ou de la crainte de la perte de travail) semble en effet jouer un rôle non négligeable dans l'aggravation des troubles psychologiques de certains (chez Laurence et chez mon voisin algérien, de même peut-être que chez l'autre Français de souche). Mais certains parviennent à compenser sans difficulté apparente les effets de ces conditions de logement et d'emploi. Il n'est pas utile d'insister sur le fait que le rapport à l'emploi et au logement d'un clandestin n'a rien à voir avec celui d'un résident légal. Les clandestins sont ceux qui semblent vivre le mieux leur travail précaire et leur logement insalubre, mais ce sont aussi eux qui refuseront de descendre dans la rue, la nuit où un incendie se déclarera dans l'immeuble (heureusement, le feu sera circonscrit), de peur d'être contrôlés par la police (quand on revient du travail en taxi pour éviter les contrôles dans le métro, on reste chez soi à la vue de l'uniforme...).

Si l'on souhaite avancer des hypothèses supplémentaires sur le statut du rapport à l'emploi, il faudrait peut-être ajouter que ce qui saute aux yeux, ce n'est pas tant que la vie là-bas est pourrie par le sous-emploi et le non-emploi, mais que la vie là-bas rend difficile de conserver un emploi : l'exemple de Laurence et mon voisin algérien en témoigne, même si dans leur cas, des trajectoires personnelles catastrophiques entrent en ligne de compte. Reste bien entendu à savoir comment on atterrit dans cet immeuble. Dans certains cas, l'arrivée s'explique par l'insertion dans les réseaux de socialité au sein desquels s'échangent ces logements bons marchés que seuls des groupes sociaux très défavorisés ou très peu intégrés considèrent comme un capital précieux ; pour certains clandestins, un tel logement peut même représenter une sorte d'ascension sociale. Dans d'autres cas, l'arrivée dans l'immeuble s'explique par une trajectoire sociale descendante comme chez Mickey (une de ses connaissances, qui ne veut plus y habiter, lui loue le logement) et sa compagne (et sans doute l'orientation commune de leurs trajectoires sociales fournit-elle une explication sociologique de leur rencontre). Un autre trait frappant, et qui joue aussi indéniablement dans la perte de l'emploi, est lié aux troubles psychologiques sévères de plusieurs habitants. On bute ici sur le problème classique du rapport de la santé mentale et des conditions sociales défavorables : les trajectoires sociales défavorables sont-elles la cause du développement des troubles, ou au contraire des dispositions psychiques entraînent-elles les individus dans ces trajectoires⁵⁵ ? Mickey, Laurence et mon voisin algérien sont tour à tour pris dans des processus d'aggravation de leur troubles, au moment où ils sont en passe de perdre leur emploi, ou après qu'ils l'aient perdu. Mais il est probable (et indéniable dans le cas de Laurence) que les troubles psychologiques ont joué un rôle dans la perte de leur emploi.

⁵⁴ S. Beaud, M. Pialoux, *Violences urbaines, violences sociales. Genèse des nouvelles classes dangereuses*, Fayard, 2003.

⁵⁵ A. Lovell, « Les troubles mentaux », in A. Leclerc et al., *Les inégalités sociales de santé*, Inserm/La découverte, 2000.

Si l'on voulait qualifier sociologiquement cet étage, sans doute faudrait-il insister sur le fait qu'il ne relève pas tant d'une sociologie de l'exclusion, ou de la grande exclusion, que d'une sociologie du sous-prolétariat urbain. Ce qui est décisif dans cet espace social, ce n'est pas la conjonction de l'expulsion hors du marché du travail et de la relégation dans quartiers périphériques où des formes de socialisation positives peinent à se reconstruire, imposant à de nombreux individus des formes de mort sociale au coût psychique élevé. C'est encore moins la conjonction de la précarité extrême et de la subordination la plus brutale (dont les femmes sont les premières victimes) qui caractérise la survie dans la rue est les squats⁵⁶. Cet espace social relève bien plutôt d'une sociologie des conditions de vie propres au sous-prolétariat (à ceux qui vivent emplois sans qualification, d'emplois au noir, de travail clandestin), de ces poches de misère fonctionnelle qui se logent au cœur des centre villes.

6) Quelle violence ?

Décrire la nature, les causes et les conséquences de la violence qui se développe là-bas et ses effets sur les individus n'est pas simple. La tâche est d'autant plus difficile que le problème définitionnel ne peut manquer de se poser. Que doit-on considérer comme relevant de la violence à proprement parler ? Il ne suffit certes pas d'analyser un récit pour trouver une réponse à cette dernière question, mais les phénomènes rapportés plus haut peuvent aider à poser le problème.

a) Nature de la violence

C'est principalement à une violence physique que nous avons affaire. Néanmoins, certains des épisodes les plus pénibles pour moi sont liés à la violence symbolique : quand Laurence tente de me faire participer indirectement à la violence des accusations xénophobes qu'elle adresse à sa voisine tunisienne, et plus encore, quand mon voisin algérien me présente comme l'auteur d'un harcèlement qui met en péril son activité professionnelle. Cette dernière situation m'a été d'autant plus pénible que je me suis senti enfermé dans une situation sur laquelle je n'avais aucune prise et face à laquelle je ne parvenais à trouver ni compréhension de événements, ni solution du problème, ni aide de la part des voisins où amis kabyles que j'avais sollicités à cette occasion (on me disait : il est fou, il n'y a rien à faire). L'absence de tout contrôle sur la situation n'est-il pas d'ailleurs l'une des caractéristiques qui accompagne une violence qui, parce qu'elle est symbolique, est difficilement représentable par ceux qui la subissent ? Et n'est-ce pas là l'une de caractéristiques du harcèlement, et plus généralement, de toutes les violences routinisées⁵⁷ ? Il est vrai cependant que le type de violence symbolique qui se développe à cet étage semble toujours entretenir un lien avec la violence physique, par l'intermédiaire des menaces ; ce n'est pas le cas de toutes les formes de violences symboliques puisqu'il suffit parfois des mots pour léser directement et profondément l'identité d'un individu.

Cette dernière remarque conduit au problème général de l'extension de la définition de la violence : le terme de violence doit-il être réservé aux différentes formes d'agression physique, ou peut-il aussi intégrer différentes formes d'agressions verbales ? Cette question peut-être rapprochée d'un changement général dans la perception de la violence. En effet, le terme de violence, par le passé, était usuellement réservé à l'usage de la force pour surmonter une contrainte. La violence était ainsi définie selon une perspective centrée sur les *intentions de l'agent* violent et sur l'usage de la *contrainte physique*. Mais ces dernières décennies ont vu surgir un nouveau paradigme selon lequel la violence n'est plus définie à partir des intentions de l'agent violent, mais à partir des *conséquences* de la violences sur la *victime* : sa puissance traumatique, le vécu d'impuissance dont elle s'accompagne, les souffrances qu'elle implique. C'est ce nouveau paradigme qui permet de parler de structures sociales violentes, voire d'une « violence symbolique » produite par l'ordre symbolique lui-même (par ses effets de classement par exemple). Contre ce genre d'extension, on peut faire valoir que le simple sentiment d'agression est trop vague pour discriminer ce qui est violent et ce qui ne l'est pas, et qu'en outre, du point de vue de l'expérience de la violence elle-même, la violence est toujours liée à une intention (toute victime d'un comportement violent l'attribue à une volonté et refuse d'y voir un

⁵⁶ Pour une description de certaines des violences liées à la grande exclusion, et aux subordinations que le travail de mendicité implique, voir D. Zeneidi, « Femmes SDF », in *Le Passant ordinaire*, n° 27, 2000.

⁵⁷ Sur le problème spécifique des violences invisibilisées, aux yeux mêmes de ceux qui en sont les victimes, par le fonctionnement normal de l'institution, voir par exemple, P. Baudry et al., « Introduction », in *Souffrances et violences à l'adolescence*, ESF, 2000.

simple effet de structure)⁵⁸. De tels arguments sont sans doute utiles pour éviter de donner au terme de violence une extension maximale, en parlant d'une violence propre à l'ordre symbolique lui-même, ou aux structures sociales elles-mêmes. Cependant, ils ne suffisent pas à exclure les agressions verbales du domaine de la violence. D'une part, les intentions de celui qui agresse verbalement peuvent être les mêmes que celles de l'acteur de violences physiques : contrarier les projets d'autrui, le blesser, le « tuer » symboliquement ; et bien souvent, l'agression verbale est le simple substitut de la violence physique (lorsque celle-ci est physiquement impossible – soit que le rapport de force est trop défavorable, soit des obstacles matériels s'y opposent). D'autre part, ces deux formes d'agression sont caractérisées au même titre par certains traits spécifiques de ce que l'on peut appeler la *dynamique des comportements violents*. Il semble raisonnable de réserver le terme de violence aux comportements, mais cette restriction appelle alors une explicitation des logiques pratiques que développent ces pratiques. L'idée de dynamique des comportements violents s'inscrit dans le cadre d'une telle tentative d'explicitation.

Cette idée a notamment pour fonction de souligner que le comportement violent ne peut pas être défini à partir d'un modèle de l'action rationnelle et de l'agencement fin-moyen⁵⁹. Une première raison d'exclure ce type d'approche tient à la dimension souvent réactive de la violence et au fait qu'elle est souvent lestée d'une charge affective qui la rend partiellement incontrôlable. Une seconde raison tient au poids des contextes sociaux et biographiques (le fait que bien souvent ce sont les violences et les souffrances subies dans l'enfance qui sont rejouées dans de tels comportements⁶⁰) sur le déroulement du comportement violent ; par définition, l'influence du contexte social et biographique échappe toujours au moins partiellement aux intentions. Une troisième raison tient au fait qu'en son déroulement même, indépendamment même de ses motivations et de sa charge affective, le comportement violent échappe plus que tout autre au contrôle : son déroulement déborde souvent très largement les motifs initiaux, parce que l'exercice de la violence fait l'objet d'investissements subjectifs dont il fait l'objet obéissant à un développement spécifique, et aussi parce que les conséquences immédiates de la violence sur la situation d'action sont largement imprévisibles et qu'elles rétroagissent sur le comportement de façon elle-même imprévisible. Le comportement violent est ainsi pris dans une dynamique spécifique marquée par la perte de contrôle et l'un des traits caractéristiques de cette dynamique est que la perte de contrôle se solde souvent par une montée de la violence au terme de laquelle le comportement violent peut ne plus obéir à aucune autre logique qu'à celle de la violence⁶¹. Le passage sans solution de continuité de l'agression verbale dans l'agression physique illustre cette dynamique de la violence, et les faits décrits plus haut en donnent des exemples : il n'y a pas de solution de continuité entre les insultes et le fait de faire descendre 5 étages en tirant sa voisine par les cheveux ; de même, c'est le simple fait de vouloir agresser verbalement mon voisin qui me conduit à perdre le contrôle de mon action en usant d'une violence physique totalement destructrice sans être directement intentionnelle. Ces exemples montrent en outre ce que l'on gagne d'un point de vue analytique à parler de « comportement violent » (définis par des dynamiques pratiques spécifiques) plutôt que « d'action violentes » (définies par des intentions violentes).

b) Causes de la violence

Pour déceler les causes de la violence, il semble impossible de s'appuyer sur les explications psychologiques ou sociales de la violence en quartier de relégation sociale : a) difficultés dans l'identification des fils à leurs pères dont la virilité et l'autorité est intrinsèquement minée par le chômage de longue durée et la dépression ; difficultés qui

⁵⁸ Sur tous ces points, la description du changement de paradigme de la violence, et la critique de l'extension de la définition, voir G. Nunner-Winkler, « Mobbing und Gewalt in der Schule », in *WestEnd. Neue Zeitschrift für Sozialforschung*, 1 Jg. Heft 1., 2004, p. 91-100.

⁵⁹ C'est ce qui fait la limite des approches comme celles d'Arendt (« Sur la violence », in *Du mensonge à la violence*, Agora, 1994, p. 104-28), et des tentatives d'utilisation de modèles d'action rationnelle par la sociologie de la violence (Becker, Merton) ; pour une critique des modèles sociologiques de la violence, voir F. Sutterlüty, « Ist Gewalt rational ? », in *WestEnd*, op. cit., p. 101-115.

⁶⁰ Voir à ce propos l'importance des « trajectoire de souffrance » dans les « carrières de violences », F. Sutterlüty, « Was ist eine "Gewaltkarriere" », in *Zeitschrift für Soziologie*, vol. 33, n° 4, août 2004. Sutterlüty reprend le concept de « trajectoire de souffrance » provient de F. Shütze, « Verlaufskurven des Erleidens als Forschungsgegenstand der interpretativen Soziologie », in H.-H. Krüger, W. Marotzki (éd.), *Erziehungswissenschaftliche Biographieforschung*, Leske + Budrich, Leske, 1995, p. 116-157.

⁶¹ La violence peut également être sa propre fin d'une autre manière, quand elle est recherchée pour elle-même, ou plutôt, pour le plaisir qu'il y a à l'exercer : sentiment de toute puissance, excitation liée à transgression voir au spectacle de la douleur infligée par soi, intensité et modification de l'expérience temporelle. Dans son étude sur les groupes de Skinhead, F. Sutterlüty a souligné cette dimension de « violence intrinsèquement motivée », voir *Gewaltkarrieren. Jugendliche im Kreislauf von Gewalt und Missachtung*, Campus Verlag, Francfort/New-York, 2002.

s'accompagnent de formes d'identification à une virilité anémique⁶² ; b) fait que la déstructuration des communautés (ouvrières, africaines, maghrébines...) qui habitaient ces quartiers se solde par un affaiblissement du contrôle social qui endiguait la violence⁶³. Il semble tout aussi difficile de s'appuyer sur les explications anthropologiques qui rattachent un développement général de la violence dans la société à des transformations de l'architecture symbolique de la culture⁶⁴. Enfin, le rapport au travail est ici trop ténu pour que les transformations du travail puissent livrer une clef explicative. L'absence de travail joue certainement un rôle, mais avec toutes sortes de médiations dont le rôle semble déterminant et qu'il convient donc maintenant de décrire.

L'un des facteurs les plus immédiats de la violence est indéniablement les troubles psychologiques et l'alcoolisme de ceux qui y recourent, mais il est également possible de donner une explication de cette violence par le contexte social. Tous les habitants du 5^e avec qui j'ai parlé se sont plaints du caractère dégradant de la vie dans ces conditions de promiscuité et d'insalubrité, tous ont à un moment ou un autre exprimé leur ras-le-bol, ou au moins leur souhait de partir. Il est permis d'interpréter la violence, suivant le modèle winicottien de la « tendance antisociale »⁶⁵, comme une réaction tournée vers un environnement dégradant (modèle explicatif qui est parfois utilisé pour expliquer certaines violences contre l'environnement dans les quartiers de relégation sociale⁶⁶). Chez le vieil Arabe qui urine dans le couloir, il est clair que l'environnement ne représente plus aucune valeur et qu'il n'a donc plus s'interdire aucune action à son égard. Il est clair aussi que le bruit des enfants, et le bruit de sa voisine, dont se plaint Laurence, peuvent être interprétés comme les symptômes de ce qui, dans son environnement, lui renvoie une image d'elle-même qu'elle ne peut que difficilement supporter. Sans doute, peut-on interpréter de la même manière la manière dont mon voisin s'en prend à moi, puisque lui aussi déclare que le bruit est ce qui ne peut plus être supporté. Peut-être pourrait-on également interpréter les violences que Mickey fait subir à sa compagne selon la même logique : on donnerait ainsi une signification au fait qu'il ne se contente pas de la frapper, mais qu'il l'expulse en permanence de sa pièce, et ceci après l'avoir le plus possible dégradée et humiliée (prise dans une trajectoire sociale plus descendante encore que la sienne, participant intimement de sa vie quotidienne dans cet immeuble, il est bien possible qu'elle symbolise pour lui le caractère dégradant de la situation)⁶⁷. Si cette hypothèse était la bonne, nous aurions à faire à une violence fondamentalement réactive, destinée à réparer symboliquement le sentiment d'être dégradé par ses propres conditions de vie.

La violence serait donc une réaction à une situation, ce qui soulève le problème général du rapport de la violence aux contextes sociaux dans lesquels elle se produit. Les comportements violents sont profondément marqués par la logique des situations sociales⁶⁸. Bien souvent, c'est la *transformation du contexte* des interactions sociales qui explique aussi bien le surgissement de la violence que les cibles qu'elle prend : les transformations des conditions de travail nous en ont donné une illustration frappante⁶⁹, mais l'on pourrait également illustrer ce thème par des études sociologiques portant sur les émeutes de Los Angeles⁷⁰ ou sur les violences racistes qui se sont développées dans l'Est de l'Allemagne peu après la réunification⁷¹. Dans le cas que je cherche à analyser, le contexte social est au contraire stable, c'est la situation elle-même qui est génératrice de violence. Suivant notre hypothèse, c'est à la situation elle-même, et non à sa transformation, que la violence tenterait de répondre. Reste alors à se demander si la situation doit être comprise simplement comme une situation génératrice de souffrances, ou également comme une situation violente. La définition de la violence par le comportement violent revient à opter pour la première hypothèse.

⁶² P. Duret, *Les jeunes et l'identité masculine*, PUF, 1997

⁶³ L. Mucchielli, *Les tournantes*, La découverte, à paraître

⁶⁴ Voir par exemple, P. Baudry, *Violences invisibles*, Editions du Passant, Bègles, 2004.

⁶⁵ D. W. Winnicott, *Déprivation et délinquance*, Payot, 1994.

⁶⁶ S. Body-Gendrot, « Violences urbaines », in *Lignes*, n° 25 (Colloque de Cerisy : Violences), 1995.

⁶⁷ Peut-être y a-t-il encore quelque chose de comparable lorsque Laurence « enferme » son compagnon dehors alors qu'il s'est rendu aux toilettes.

⁶⁸ F. Sutterlütty, « Ist Gewalt rational ? », op. cit.

⁶⁹ Voir l'intervention de Marie Grenier-Pezé.

⁷⁰ R. H. Turner, « Race Riots Past and Present : A Cultural-Collective Behavior Approach », in *Symbolic Interaction*, vol. 17, 1994, p. 309-324.

⁷¹ H. Willems (éd.), *Fremdenfeindliche Gewalt. Einstellungen, Täter, Konflikteskalationen*, Leske + Budrich, Opladen, 1993.

c) Effets de la violence

Une autre question est de déterminer quels sont les conséquences de la violence sur les individus. Ici encore, la situation semble différente de celle que décrit la sociologie de l'exclusion. Si la violence est endémique, elle ne prend jamais la forme menaçante qu'un ou des groupes pourraient exercer sur des individus et qui les condamne donc à des stratégies d'évitement. On ne voit pas non plus à l'œuvre le mécanisme suivant lequel, plus les individus sont exclus, plus le support social qui leur permet de supporter les violences de l'existence se dérobe, et plus cette violence produit des effets subjectifs déstructurants⁷². Est-ce parce qu'ils ont les ressources subjectives suffisantes (parce qu'ils sont déjà habitués, biographiquement ou culturellement, à la violence), est-ce parce qu'ils sont encore suffisamment insérés dans des réseaux sociaux ? Sans doute faut-il ici rappeler que toutes les sociétés, et tous les groupes sociaux, ne sont pas définis au même degré par la dynamique de pacification de la violence qui constituait selon Elias le cœur de la dynamique moderne de la « civilisation »⁷³ ; et sans doute que de ce point de vue, je comptais, comme ceux avec qui j'ai partagé notre location, parmi les moins bien dotés culturellement (ce qui laisse ouverte la question de ce que nous léguaient nos trajectoires biographiques).

Toujours est-il que la promiscuité avec les comportements violents s'accompagnait d'une forme d'adaptation générale à la violence qui, en apparence au moins, semble assez réussie. Ce dernier jugement repose sur une interprétation subjective qu'il m'est difficile d'étayer autrement qu'en rapportant un double sentiment : d'une part, le sentiment que les autres habitants étaient mieux adaptés que moi, si j'en crois le fait que jamais ils ne se sont plaints de la violence, alors qu'ils se plaignaient du bruit, de la saleté, de la vétusté, du syndic, du comportement des autres habitants à l'égard des parties communes (WC, poubelles, etc.) ; d'autre part, le souvenir des sentiments très pénibles d'impuissance et de malaise que la rencontre avec la violence développée par mes deux voisins a produit sur moi les deux premières années, sentiments que je n'ai plus éprouvés dès lors que j'ai commencé à me sentir chez moi dans cet immeuble, même lorsque j'ai dû subir des formes pénibles de violence par la suite.

Il n'est pas aisé de décrire la nature et les effets de cette adaptation. Il semble indéniable qu'elle passe par des formes d'insensibilisation, ou de défense, contre la violence. Mais ne semble pas que cette adaptation repose sur un processus d'insensibilisation à la violence dont le destin naturel est de faciliter la participation à la violence⁷⁴, ou au moins de la banaliser⁷⁵. Dans ce qui a été décrit plus haut, la violence est presque toujours suivie d'une réponse collective pour tenter de l'interrompre ou d'en limiter les effets sur ceux qui la subissent (seuls les clandestins s'interdisent de participer à cette régulation collective, et je n'ai que très rarement vu ceux que je croyais vivre du trafic y participer ; dans les deux cas, la possibilité d'une intervention de la police est sans doute un facteur d'empêchement).

Sans doute y a-t-il mise en place de mécanismes de défense face à la violence, et sans doute aussi le coût subjectif pour les individus n'est pas négligeable (on voit comment par exemple, l'adaptation au bruit conduit à des décompensations violentes au prétexte du bruit ; et comment l'adaptation à la violence conduit finalement à une violence généralisée lors d'un début de lynchage), mais il ne semble pas y avoir de création de défenses collectives. Et l'on n'observe pas non plus de processus collectifs visant à produire une meilleure adaptation des membres du groupe à la violence, comme on l'observe semble-t-il dans certains quartiers de banlieue⁷⁶. Face à la violence, les

⁷² M. Joubert, « Précarisation et santé mentale. Déterminants sociaux de la fatigue et des troubles dépressifs ordinaires », in M. Joubert et al., *Précarisation, risque et santé*, Inserm, 2001.

⁷³ N. Elias, *La civilisation des mœurs*, Agora, 1973 ; pour une discussion critique, D. Fassin, *L'espace politique de la santé. Essai de généalogie*, PUF, 1996, p. 86 sq.

⁷⁴ C. Browning, *Des hommes ordinaires. Le 101^{ème} bataillon de réserve de la police allemande et la Solution finale en Pologne*, Les belles lettres, 1994.

⁷⁵ Ch. Dejours, *Souffrance en France*, Seuil, 1996.

⁷⁶ E. Hermant, *Clinique de l'infortune*, op. cit., p. 71-72 :

« La psychologue : Tes mains sont gonflées... Tu te bats beaucoup ?

Sébastien : Ouais. Ça C'est les gardes à vues, dans les cités. On m'a fait ça aussi [il nous montre des traces de brûlures de cigarettes sur ces bras]

La psychologue : et ils te font d'autres choses aussi ?

Sébastien : Ah non ! Là je vois du sang s'ils me le font.

Sébastien nous informe d'une pratique très spéciale en cours actuellement dans certaines cités : les simulacres de gardes à vues. Les « vieux » de 19-20 ans prennent des « petites » (à partir de 10 ans) pour les « former » en faisant semblant de procéder à une descente policière. Ils fouillent ceux qu'ils parviennent à attraper, contrôlent leur identité, les prennent en photo, leur récitent leurs droits, les passent à tabac devant les autres s'ils trouvent du shit sur eux. Parfois, ils les mettent en « garde à vue » : ces « gardes à vues » durent de quelques heures à plusieurs jours. Pendant ce temps, les « gardiens » leur donnent des sandwich à manger et

ressources collectives sont procurées davantage, semble-t-il, par des schèmes culturels déjà disponibles, comme une perception de la violence (par exemple domestique) comme un fait social normal, ou comme des valeurs de solidarité, ou comme la conviction qu'il n'est pas permis d'intervenir dans les violences domestiques. Si ces ressources culturelles permettent une action dénuée d'ambiguïté lorsque deux hommes en prise avec l'alcool en viennent aux mains (les Tamouls), elles ne donnent que des réponses ambiguës lorsque les femmes sont battues par leurs compagnons ou leurs maris, voire lorsqu'elles s'en prennent l'une à l'autre. Mais il faut remarquer que même dans de tels cas, l'adaptation à la violence n'est jamais totale et qu'elle peut conduire à user d'une contre-violence ; c'est ce qui finit par se passer avec Mickey.

Je remarque à ce propos, que c'est toujours une violence, ou une contre-violence, qui est parvenue à débloquent une situation bloquée : le conflit de Laurence avec sa voisine tunisienne s'est réglé par un départ consécutif à un accès de violence traumatisant ; les violences de Mickey sur sa compagne ont pris fin avec une tentative de lynchage. Le type de violence qui se développe dans ce dernier cas est ici encore de nature réactive, et ici encore, la violence répond à l'enfermement dans une situation qui ne peut ni être fuie ni être transformée par des moyens discursifs. Mais dans ce dernier cas, la violence est une réponse à une situation *génératrice de violence*, non plus seulement la réponse à une situation vécue comme *dégradante*. La situation n'est plus seulement génératrice de violence parce qu'elle offre le comportement violent comme réponse possible aux souffrances qu'elle induit ; elle est intrinsèquement violentes au sens où elle se caractérise par une sorte d'institutionnalisation des comportements violents (la répétition presque quotidienne, de la violence conjugale).

La distinction entre situation violente et situation dégradante soulève le problème général suivant : convient-il de distinguer radicalement situation vécue comme dégradante et situation violente (au sens d'une situation dans laquelle la violence est instituée), comme deux espèces distinctes de situations génératrices de souffrance, ou bien convient-il plutôt d'y voir deux espèces de situations violentes ? Question qui reconduit en fait, me semble-t-il, au rapport de la souffrance et de la violence : d'un point de vue biographique, il est possible d'expliquer les « carrière de violence » par des « trajectoire de souffrance »⁷⁷, peut-on établir des liens de causalité d'un point de vue social ? Plutôt que de vouloir proposer une réponse définitive, je voudrai conclure en soulignant la difficulté de cette question. D'un côté, il semble clair que se sentir dégradé par le fait d'habiter dans un environnement insalubre est autre chose que se sentir humilié et bafoué par des mots, ou que de subir la violence physique ; si l'on définit la violence selon la perspective de l'acteur, ou selon la tendance que les victimes des comportements violents ont d'attribuer à la violence a des intentions, il faudra donc distinguer soigneusement situation violente et situation génératrices de souffrance. D'un autre côté, il semble tout aussi clair qu'être enfermé dans une situation génératrice d'humiliation comporte une certaine forme de violence, ne serait-ce que parce que tout en nous porte spontanément à en fuir les effets pénible et potentiellement destructeur, et qu'ainsi, une certaine forme de contrainte douloureuse s'exerce sur notre volonté (puisque précisément une telle fuite est impossible) ; si l'on définit la violence à partir des effets qu'elle produit sur ceux qui en sont les victimes, alors il sera légitime d'identifier situations structurellement productrices d'humiliation et situations violentes. Si l'on s'en tient à une définition de la violence par les comportements violents, comme nous l'avons proposé ici, on dira que la situation violente doit certes être distinguée de la situation dégradante, mais que la dynamique des comportements violents s'ancre aussi bien dans des situations situation dégradantes que dans des situations violentes, parce que les situations dégradantes ont précisément le pouvoir d'instituer des comportements violents, et donc de créer des situations violentes dans lesquelles la violence vient répondre à la violence.

le *Journal de Mickey* ou le Coran à lire... L'objectifs de ces simulations est d'abord l'amusement, comme une forme *hard* de la balle au prisonnier ou un jeu de rôle très réaliste. C'est surtout, comme les jeunes le disent eux-mêmes, une formation en prévision d'une potentielle et probable confrontation avec la police, réelle celle-là : après avoir vécu cette session, les « petits » sont préparés et connaissent exactement leurs droits. C'est enfin une forme de passage obligé pour « en être », un dur, un d'ici, un vieux... Sébastien nous informe d'ailleurs qu'il est dorénavant passé de l'autre côté : il est devenu « formateur ». La psychologue, dans sa dernière question, demandait à mots couverts si des maltraitances sexuelles ont lieu lors de ces sessions. La réponse de Sébastien nous le confirme, tout en nous informant du fait qu'il n'aurait jamais été question de cela avec lui ».

⁷⁷ F. Sutterlüty, « Was ist eine "Gewaltkarriere" », op. cit.

Jean-Claude VALETTE

En tant que Psychologue du Travail, je travaille à la prévention du risque organisationnel en santé physique et mentale :

En apportant un concours à des équipes syndicales : Délégués des comités d'hygiène, sécurité, conditions de travail (CHSCT), délégués du personnel (DP), délégués syndicaux (DS), conseillers prud'homaux, conseillers du salarié, pour penser les questions relatives à la subjectivité dans le travail tout en recherchant des méthodologies adaptées à leur action⁷⁸ ;

Comme intervenant en prévention des risques professionnels (IPRP), qui, selon la réglementation⁷⁹ "participe, dans un objectif exclusif de prévention, à la promotion de la santé et de la sécurité et à l'amélioration des conditions de travail".

Ce texte discute de deux points :

D'une part le rapport entre l'étiologie du "HM" et l'organisation du travail ;

D'autre part, les hypothèses de démarches d'action pluridisciplinaires qu'il y aurait lieu de recommander pour prévenir le "risque organisationnel psycho-social" au travail.

Des descriptions cliniques de situations susceptibles d'être du "HM"

De mon point de vue, le Harcèlement moral⁸⁰ occupe fortement une fonction symptomatique dans l'organisation du travail (des "mots" pour qualifier les "maux"⁸¹), bien que dans quelques situations, il puisse être avéré, caractérisant une pathologie de l'isolement.

Deux histoires de cas individuels⁸²

Une salariée, contremaître dans une petite société de textile, doit représenter sa direction aux tribunal des prud'hommes, dans un litige que la société a, à l'encontre d'un membre de sa famille. Outre la gêne que présente son lien de parenté avec la plaidante, la salariée doit se mettre en arrêt de travail le jour de l'audience, à cause d'un incident familial d'une extrême gravité. Le gérant de la société considère alors ce désistement comme une faute grave et n'a eu de cesse depuis, de vouloir se débarrasser d'elle.

Les procédés employés vont des sanctions pour non respect des charges de travail et des fonctions assumées dans la société, au remplacement, dans son poste, puis à la rétrogradation, (employée à des tâches administratives), ainsi qu'aux menaces écrites (envoi de lettres recommandées) et verbales.

Le gérant de cette PME rachetée, ayant des comptes à rendre à sa hiérarchie (des actionnaires), chercherait-il un bouc émissaire pour justifier sa gestion quelque peu problématique ? Ainsi, il va jusqu'à menacer les autres salariés de sanctions, au cas où ces auraient l'idée de soutenir leur collègue. Lorsque que des questions lui sont posées sur la situation de cette femme, il nie toute responsabilité, prétextant qu'elle est malade, et qu'elle ne peut retrouver sa place dans la société.

⁷⁸ J.C. Valette : *L'action syndicale pour la santé mentale au travail*, Performances n° 16 de juin 2004, Bordeaux, livres@preventique.org

⁷⁹ Décret 2003-546 du 24 juin 2003

⁸⁰ La LMS (loi de modernisation sociale) de février 2002, puis janvier 2003 a inscrit dans le code du travail et les statuts de la fonction publique une définition du HM comme étant : "une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte (pour le salarié) à ses droits, à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel".

⁸¹ Nom de la première association constituée pour agir sur cet objet et qui s'est dissoute cette année

⁸² Extraits d'une recherche pluridisciplinaire en cours dont l'objet est "Harcèlement Moral, souffrance au travail, troubles psycho-sociaux", recherche inscrite dans le cadre d'un observatoire permanent des pratiques syndicales en santé mentale au travail, mis en place dans une organisation syndicale nationale.

Les arrêts maladies se succèdent, car, à chaque reprise, c'est la même succession de brimades, d'injonctions pour fautes graves, de menaces, de lettres recommandées.

Le second cas a lieu dans un restaurant de trois cents couverts. La salariée est cadre, directrice de l'exploitation. Tout va bien jusqu'au jour où elle revient de congés maternité. Le directeur lui dit franchement qu'il ne veut pas la reprendre et lui propose un licenciement pour faute grave (en lui demandant par deux fois, de ne pas se présenter au restaurant) ou une modification substantielle de son contrat de travail. Elle refuse sur conseil de l'inspecteur du travail, malgré les menaces du directeur. Elle retrouve son poste de directrice d'exploitation, mais est remplacée et soumise à des modifications de son poste de travail, sous prétexte de ses mauvais résultats (qui ne lui seront jamais explicités). Menaces physiques, accumulation de tâches et de missions qu'elle ne peut accomplir faute de moyens (par exemple, faire un budget sans accès aux données comptables et à l'informatique). Tout fait d'elle une "super serveuse" surchargée de travail et super payée, mais la tension nerveuse finit par la conduire à un malaise sur le lieu de travail. Elle est conduite aux urgences neurologiques et hospitalisée pendant huit jours. Depuis elle est en arrêt maladie. Son malaise n'a pas fait l'objet d'une déclaration d'accident de travail et elle n'a pas perçue de salaire durant cinq mois. Lorsqu'elle essaie de reprendre le travail, l'accès du restaurant lui est interdit. Elle insiste en menaçant de recourir aux forces de police et travaille durant un mois dans des conditions insoutenables, mais elle craque et se retrouve en inaptitude temporaire. Elle ne reçoit toujours pas pour l'instant, la totalité de ses indemnités.

Une histoire de cas collectif

Nous sommes sollicités en tant que psychologues (deux praticiens, l'une psychologue clinicienne, l'autre psychologue du Travail) par un CHSCT d'un important établissement hospitalier, dans le cadre d'une expertise pour risque grave⁸³. La demande est exprimée à partir de plaintes de "HM, souffrance au travail". Nous constituons plusieurs groupes de travailleurs. Les travaux dans l'un des groupes, n'ont pu aboutir pour cause de deux difficultés :

- l'une méthodologique, les praticiens invitant le groupe à une réflexion sur l'organisation du travail, et ce même groupe demandant avec insistance un diagnostic de harcèlement moral ;

l'autre d'analyse, sur les rapports de causalité entre la personnalité et le travail. Pour être plus précis, nous avons ressenti une fixation sur la psychologie individuelle et interindividuelle des employés et de leur hiérarchie, par la référence constante au harcèlement moral d'une part, par une difficulté à comprendre leur travail d'autre part. Ce que le groupe tenait à qualifier de souffrance morale, trouvait, étiologiquement et de notre point de vue, sa source dans l'impuissance vivement ressentie quant à son intervention sur un quelconque versant de l'organisation du travail⁸⁴.

Restait en suspens, la qualification des actes du chef de service qui pouvaient être suspectés de harcèlement :

actes se situant du côté d'un management "sans état d'âme" pour imposer la réorganisation ;

ou actes situés davantage du côté du registre défensif du cadre, en réponse à sa propre souffrance.

Le "HM": "l'objet et l'effet"

La LMS n'a, de mon point de vue, donné aucune définition du HM. Elle dit seulement, je cite, que "aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de HM qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique et mentale ou de compromettre son avenir professionnel⁸⁵". Je vais tenter d'argumenter un peu plus à fond cette définition en discutant deux termes importants de la loi : "l'objet" et "l'effet". Mes hypothèses se situent plus dans la dimension "effet". Pourquoi ? Il me semble que le HM occupe la fonction d'un symptôme⁸⁶, qui est un compromis tendant à résoudre un conflit invisible et incompréhensible dans des rapports sociaux de travail.

⁸³ L'expertise est inscrite à l'article L 236-9 du code du travail et se réalise à partir de deux entrées séparées ou complémentaires :

- Projet important modifiant les conditions de travail (45 jours d'expertise)
- Risque grave, révélé ou non par un accident du travail ou une maladie professionnelle (aucun délai de temps n'est mentionné)

⁸⁴ Dans ce service, une réorganisation du concept et du fonctionnement avait eu lieu récemment, sous la houlette du chef de service *missionné* pour ce travail

⁸⁵ Article L 122-49 du code du travail.

⁸⁶ C. Dejours :TUM 2000, p. 16 à 23, et plus particulièrement (...) *L'interprétation du harcèlement, par référence exclusive, ou même seulement préférentielle, à la perversion dans la personnalité de l'agresseur, pourrait bien être un symptôme ; c'est à dire une*

L'hypothèse rapportant ces situations cliniques, ou d'autres similaires, à une relation psychologique inter-individuelle mettant en cause principalement la structure de la personnalité s'avère fragile. Des rencontres que j'ai eues avec des travailleurs - individuellement ou dans des débats, des journées d'étude, des formations⁸⁷, etc - , il ressort que si le vécu de souffrance est individuel, ce n'est pas la structure de personnalité qui est, en première intention, responsable. C'est un mode de rapport social au travail produisant des relations intersubjectives perverses qui génère la souffrance, voire la décompensation.

Le HM qui a " pour objet "

De nombreux salariés, se situant en position de victimes, réfèrent le " HM " à la dimension de " l'objet ", inscrit dans la loi en demandant à des chercheurs ou à des praticiens en psychologie d'expertiser une structure pathologique de personnalité qu'ils qualifient de perverse et situent dans le domaine de la violence. Nous entrons ici dans la " victimisation ", dans un jeu relationnel bourreau/victime.

Par contre, des juristes déplacent le phénomène " HM " en le référant à l'arsenal de la discrimination , c'est à dire : une différence de traitement à partir de l'appartenance ou de l'activité syndicale cette même différence en considération du sexe ou de la situation de famille ou d'autres formes de comportements discriminatoires⁸⁸.

Indiquons aussi que dans le droit communautaire, " l'Union européenne n'a pas arrêté de définition du harcèlement moral au travail. Seul le concept de harcèlement est défini : le harcèlement, conformément à la directive 2000/78 du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail. Il est considéré comme une forme de discrimination lorsqu'un comportement indésirable lié à la religion ou aux convictions, au handicap, à l'âge ou à l'orientation sexuelle se manifeste, qui a pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne et de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant. Dans ce contexte, la notion de harcèlement peut être définie conformément aux législations et pratiques des Etats membres "⁸⁹

Le " HM " qui a " pour effet "

En me référant à " l'effet ", je me situe dans l'hypothèse d'un registre défensif, au sens de la Psychologie du travail, auquel les travailleurs ont recours pour se protéger de la domination de l'organisation du travail. Il me semble que les salariés qualifient rapidement de " HM " des " effets " de domination⁹⁰ des organisations du travail.

La caractérisation de l'organisation du travail à l'œuvre dans le "HM"

Dans un précédent article⁹¹, j'ai identifié des contextes de domination. Réexaminons tout d'abord ces contextes :

- **des réorganisations d'entreprises avec " plans sociaux " de licenciements à éviter.**
- **des délocalisations géographiques et/ou stratégiques d'entreprises.**
- **des conflits hiérarchiques liés aux méthodes de management.**
- **des réorganisations de tâches, de postes de travail.**

formation de compromis témoignant de la victoire écrasante des nouvelles formes d'organisation, de gestion et de management face à une volonté d'agir, de réagir ou de résister, dont la puissance collective est très affaiblie, voire compromise (...)

⁸⁷ J'aborde l'analyse du " HM " à partir de ma posture de psychologue confronté, depuis cinq ans, à une demande sociale de collectifs syndicaux. Ainsi je tente d'élucider ce processus – son étiole – à partir de l'analyse de cette demande sociale.

⁸⁸ le Droit ouvrier de mai 2000 : " le harcèlement moral dans les relations professionnelles " et juin 2002, n° 646-647 (n° double), " harcèlements et discriminations au travail ".

⁸⁹ Liaisons sociales " quotidien " n° 8250 du 5 février 2002, publication relative à la loi de modernisation sociale

⁹⁰ J'adopte ici le point de vue psychopathologique développé au colloque international de psychopathologie et psychodynamique du travail du CNAM sur le thème de " violence et travail " : C. Dejours, " violence ou domination " ? in " Travailler " ; revue internationale de psychopathologie et de psychodynamique du travail no 3, 1999. Op citée (p. 27-28) : " Les nouvelles formes d'organisation du travail et de direction des entreprises non seulement n'utilisent pas la violence comme instrument de la domination, mais déploient une activité intense et cohérente de contention de la violence. Les instruments de la domination ne passent donc pas par la violence mais par la formation de la tolérance à l'injustice et à la souffrance qui prévient la montée de la violence dans le travail. Ces instruments non-violents sont essentiellement organisés dans les dispositifs qui se généralisent, de la " communication d'entreprise " interne et externe. Extrêmement puissants, ces dispositifs reposent sur des principes et des moyens rigoureux que j'ai tenté de décrire dans souffrance en France sous le nom de " distorsion communicationnelle ". Cette dernière est aujourd'hui, me semble-t-il, déterminante dans la formation de la " domination symbolique " qui, non seulement est non-violente, mais contribue de façon efficace à contenir la violence sur les lieux de travail ".

⁹¹ J.C.Valette " Subjectivité et action collective " : revue " Travailler " n° 8 de juin- juillet 2002, site www.cgt.fr, rubrique " travail ", puis " santé et travail ", puis " HM et souffrance au travail ".

- des restructurations d'équipes de travail.
- des discrimination de toutes sortes, mais souvent de nature syndicale, sexiste, voire raciale.
- Des désaccords entre collègues portant sur des conflits de valeur et de méthodes de travail – particulièrement dans la fonction publique et dans les activités de service - avec mise en quarantaine d'une personne gênante, etc.

J'ai aussi identifié des mécanismes de domination⁹² qui se nourrissent :

Du renforcement de la subordination juridique et économique à l'employeur;

Des nouvelles dépendances qu'induisent les modes d'autonomie par l'évaluation individualisée dans le travail;

De la perversion du " sens moral"⁹³ par une distorsion entre l'appel à l'intelligence, l'affectivité du sujet et les buts de travail, particulièrement dans les dispositifs prescriptifs et évaluatifs de "qualité totale";

De la domination symbolique par les modes de communication d'entreprises ayant des conséquences délétères en terme de souffrance : angoisse de l'incertitude et de la perplexité, de l'impuissance et de la désorientation (ne plus pouvoir discerner le bien du mal, le vrai du faux);

De la neutralisation des solidarités collectives par l'isolement relationnel.

Si nous devons décrire un cadre concret d'analyse du harcèlement moral au travail, nous pourrions dire qu'il est une situation déstabilisante dont l'origine s'alimente à trois facteurs liés au rapport salarial :

le refus d'une personne de se soumettre à la domination et à la servitude et qui, de ce fait, subit une atteinte à sa dignité, à sa condition professionnelle et salariale, à sa santé.

un employeur ou son représentant déroge indignement à la loi sous le regard de tous, en agissant par un management harcelant,

les collègues, témoins enfermés dans leur stratégie collective de refus de solidarité, au mieux se taisent, au pire s'allient contre le " harcelé " - stratégie collective d'alliance par l'exclusion, - dans une conduite elle aussi indigne.

Des hypothèses étiologiques dans les trois cas susceptibles d'être du " HM "

- Les situations individuelles (deux premiers cas)

Dans ces deux situations, nous retrouvons certaines similitudes. Le point de départ du processus semble être le refus pour la personne de se soumettre volontairement à une domination de l'entreprise. Celle-ci, en retour, s'acharne à se débarrasser des salariées par des pratiques relevant, soit de procédures de management recherchant le consentement volontaire à la démission " autolicensiante ", soit à la limite de la justice pénale puisque dans le second cas il y a eu menaces physiques : " si vous persistez, je vous pousse dans les escaliers ", lui aurait dit son supérieur hiérarchique. Nous entrons ici dans une situation de violence.

Dans ces deux cas, on peut également s'interroger sur le rôle du collectif. Ce sont deux salariées de fonction hiérarchique cadre et maîtrise qui, vraisemblablement peuvent être isolés du reste de la communauté des salariés. Par ailleurs, ces derniers peuvent être passifs, probablement en rapport, précisément, avec leur soumission à la domination symbolique (défense psychologique). C'est vraisemblablement cette situation où le sujet est seul à soutenir un rapport critique à la réalité de travail, rapport critique parfois rationnel mais cependant banalisé, voire désavoué par sa propre communauté d'appartenance, qui le déstabilise et le fait douter de sa raison même et crée en fin de compte la faille psychopathologique ou psychosomatique : l'atteinte de son identité. Effectivement, à partir de ce moment, le sujet est cliniquement dans une état prémorbide, une sorte de pathologie de la solitude⁹⁴ dont il tente de se défendre seul avec ses propres moyens.

⁹² ibid article " *subjectivité et action collective* "

⁹³ C'est continuer à penser " par soi-même ", malgré la souffrance vécue, particulièrement celle, inter-subjective, venant des pressions de l'organisation du travail, mais aussi celle plus intra-subjective, provenant de ses propres doutes et incertitudes.

⁹⁴ C. Dejours, préface TUM : (...) *pathologie de la solitude qu'on désigne souvent du nom de pathologie de la désolation par allusion au concept qu'Hannah Arendt avait forgé pour son analyse du totalitarisme (...)*

On peut se demander s'il ne faudrait pas admettre en fin de compte, que les nouvelles formes d'organisation du travail utilisent le ressort de la perversion plutôt que celui de la violence (bien que dans certains cas, elle puisse être présente, cf. second cas clinique), réussissant à faire apparaître la maladie, voire la violence (réactionnelle) du sujet comme le fait, non de l'entreprise, mais des sujets marginaux eux-mêmes ... dont il est juste de se prémunir par une sélection psychologique à l'embauche d'une part, dont il est légitime de se débarrasser lorsque, par leur comportement, ils posent des problèmes à l'entreprise d'autre part. (individus ou collectifs caractériels!).

- La situation collective dans le troisième cas

En l'occurrence, ce que peut nous montrer cliniquement cette situations de travail, c'est un collectif de travail de défense, qui se radicalise en nous demandant, à nous praticiens :

d'une part de réduire ses problèmes de travail à un " huit clos relationnel " avec son chef, huit clos dans lequel il a pu se faire enfermer ;

et d'autre part, " d'expertiser " la personnalité de ce " susceptible harceleur ".

Ainsi, j'aurais tendance à interpréter cette situation de la façon suivante :

D'un côté, un management, pris bien souvent dans un contexte de domination sous l'effet de restructurations tous azimut, et qui, face à ses propres difficultés, peut agir de façon injuste et discriminatoire. On peut s'aider de cette interprétation pour qualifier le comportement d'un supérieur hiérarchique qui, au mépris de son sens moral pour contrer la résistance de son subordonné à l'emprise psychologique du management, c'est à dire à la domination, consent à le déstabiliser.

Et d'un autre côté des collectifs de défense qui s'organisent autour d'une l'idéologie défensive de " la personnalisation/victimisation "(relation bourreau/victime).

Cliniquement, nous entrons ici dans la distorsion ou pathologie communicationnelle par l'affrontement sans merci de deux stratégies de défense (l'attitude discriminatoire du management et l'idéologie défensive de la " personnalisation, victimisation " d'un groupe subordonné hiérarchiquement).

L'action en santé mentale au travail, ou la prévention du risque psycho-social : un dispositif compréhensif et de négociation collective

Le nouveau cadre institutionnel de l'évaluation et la prévention des risques professionnels

Une obligation de santé et de sécurité au travail, s'impose aux entreprises :

d'une part dans la directive européenne sur la santé et la sécurité du 12 juillet 1989 ;

et d'autre part, dans le droit français (article L.230-2 du code du travail, s'appliquant dans les fonctions publiques d'Etat, territoriale et hospitalière) par la production d'un document unique d'évaluation des risques (DUE), réglementé par décret (fin 2001).

Par ailleurs, outre, le "HM", et la référence à la santé mentale, la loi de modernisation sociale (LMS) a transformé les services de médecine du travail en services de santé au travail (SST).

Enfin, le gouvernement a produit trois autres textes sur ce qui est dénommé la " pluridisciplinarité " de compétences⁹⁵ : médicales (médecins du travail), techniques et organisationnelles (intervenant en prévention des risques professionnels, IPRP), sollicitées par les SST, soit à des organismes publics, tels les CRAM, l'OPBTP, les ARACT⁹⁶, soit à des personnes physiques ou des organismes compétents.

Ces textes sur la pluridisciplinarité soulèvent une controverse dans le cadre du rapport social de travail, controverse se situant autour de l'orientation de l'action, à savoir : la gestion ou la prévention des risques professionnels ? S'il est important, pour les psychologues et les IPRP, de se garder d'une dépendance à l'entreprise pour la " gestion " des risques, il est non moins important d'œuvrer :

d'une part, à la conception d'actions de prévention pour la santé au travail,

d'autres part à des convergences coopératives entre praticiens, à savoir les médecins du travail, psychologues, ergonomes, sociologues, des organismes spécialisés, tels l'ANACT, les CRAM, les OPBTP, des cabinets spécialisés en santé au travail, et les syndicats (particulièrement les CHSCT).

⁹⁵ cf le site du Ministère du travail et de l'INRS (institut national de la recherche et sécurité)

⁹⁶ CRAM : caisses régionales d'assurance maladie ; OPBTP : organisme de prévention dans le bâtiment et les travaux publics ; ANACT, ARACT : agences nationales, régionales d'amélioration des conditions de travail.

L'action d'analyse des risques et de prévention dans le domaine santé mentale ou risque psycho-social

L'objet spécifique qu'est la santé mentale, nécessite d'agir avec une méthodologie idoine se rapportant spécifiquement à l'être humain qui n'est pas une machine, mais un être affectif et de pensée. Il nous faut utiliser l'écoute et l'interprétation pour la compréhension du travail, qui est en soi une action (l'accès à une meilleure intelligibilité), car elle peut faire (re)naître une mobilisation subjective, et donc une volonté d'action.

Le processus et la méthodologie

La forte demande que nous font aujourd'hui des salariés en souffrance s'entend comme un message à traduire fait d'énigmes organisationnelles, de sentiment de non reconnaissance, d'injustice dans le travail, de déficit des solidarités, etc.

Nous tentons alors de déplacer cette demande : d'un aval (l'accueil individuel), à un amont (la compréhension collective du vécu subjectif en travail).

L'accueil des personnes

La personne en souffrance s'adresse à un intervenant (Médecin, inspecteur du travail, IPRP, syndicaliste, etc), quand elle sent qu'elle ne peut (ou ne veut plus) subir sa situation d'isolement. Elle est en demande d'un tiers.

L'aider à retisser des liens avec autrui, c'est déjà commencer à historiciser⁹⁷ - au regard de sa situation de travail - le processus dans lequel elle est prise, et ainsi l'aider à se (re) mobiliser psychologiquement.

Rouvrir des espaces collectifs de discussion sur le travail

Un processus de souffrance se noue dans l'organisation même du travail. Sa compréhension relève donc d'une (dé) construction de ce processus passant par une sorte de mise à nu de la relation organisation du travail - fonctionnement subjectif, et nécessite dans tous les cas de proposer des interventions qui s'articulent principalement sur le récit des situations en espace collectif de discussion. Mais de telles interventions sont psychologiquement coûteuses et nécessitent le concours de praticiens-chercheurs, formés à l'approche compréhensive.

Articuler des espaces d'élaboration avec la négociation de l'organisation réelle du travail

L'orientation des entreprises est passée d'un mode de gestion coercitif des travailleurs (avant 1968, par des organisations contraintes et très hiérarchisées), à (au début des années 70) une orientation plus libérale, basée sur le consentement volontaire des individus et collectifs de travail à adapter leur activité à la fluctuation du marché. Il n'est pas question de contester la recherche d'un objectif de " bien-être physique et mentale " (définition de l'OMS⁹⁸) au travail, mais de rechercher des cadres d'élaboration et de négociation collective sur l'organisation réelle du travail.

L'action consistant à s'impliquer individuellement dans son travail et à coopérer activement entre collègues ne relève pas seulement d'une bonne exécution de la prescription de travail, faite de formules à appliquer. Mais alors comment connaître pour évaluer justement et reconnaître ce que peut-être un " bon travail " ? On peut le faire en passant par une évaluation équitable⁹⁹. Des praticiens/chercheurs formés aux sciences du travail pourraient être intégrés dans les équipes de délibération/évaluation sur le travail dans les entreprises et les services. Cette configuration permettrait de dépasser la seule norme objective et stratégique du gestionnaire, assez dominante dans la négociation, en réintroduisant les normes sociale et subjective, construites, pour le coup, à l'aide de critères de jugement de validation pertinents, reconnaissant le travail réel, individuel et collectif, facteur de qualité.

⁹⁷ Resituer les événements dans une temporalité

⁹⁸ Organisation mondiale de la santé

⁹⁹ C Dejours : *L'évaluation du travail à l'épreuve du réel*.

Éric HAMRAOUI

CONCEPT LEXICAL

Le présent lexique est conçu comme document de travail destiné à apporter un éclairage philosophique sur des problématiques peu débattues en commission mais concernant directement notre sujet d'étude. Il propose au lecteur une définition des concepts rappelant leur usage commun ou leur étymologie, ainsi que leur inscription dans une tradition philosophique. Il tente également d'articuler les concepts ainsi définis à ceux employés dans d'autres champs d'investigation (psychologie du travail, sociologie et ergonomie).

CONSENTEMENT. Assentiment accordé à une assertion, acquiescement donné à un projet. Du verbe latin *consentire*, sentir avec. Le consentement est donc acceptation, accord, adhésion, agrément, approbation, permission, consensus, voire sympathie. Sympathie que, dans sa *Théorie des Sentiments moraux* (1759), Adam Smith définissait comme « disposition à admirer, et presque à vénérer, les riches et les puissants », auxquels les peuples sont toujours prêts à se soumettre.

De ce même point de vue moral et politique, deux types de consentements peuvent être plus précisément distingués : celui obtenu par la force et celui impliquant la volonté du sujet. Ce second mode de consentement pose le problème de la servitude volontaire * ¹⁰⁰ dont les ressorts sont distincts de la contrainte et de la violence *. Il est permis de supposer que, dans le contexte de l'évolution des rapports sociaux * générés par le néo-libéralisme, les instruments de la domination symbolique * constituent le ressort du consentement – que La Boétie (1530-1574) supposait être conséquence de l'absence de désir de liberté (le caractère a-libidinal de celle-ci) des peuples ou du manque d'assurance du tyran, lui-même volontairement asservi à la société de tyrannaux dont il constitue le cœur.

La double question des raisons et de l'objet du consentement (pourquoi et à quoi consent-on ?) dans l'univers contemporain du travail est d'une brûlante actualité. Plusieurs réponses lui ont déjà été apportées. Celles-ci sont d'ordre clinique, sociologique et ergonomique. L'approche clinique associe le consentement au déploiement de stratégies collectives de défense pour conjurer la peur ¹⁰¹. Elle part du constat de la constitution d'une « solidarité de déni » de la peur, du danger ou de la menace (Jean-Claude Valette), dont la virilité (comme capacité d'endurer un mal ou de le faire subir) est la valeur cardinale. Le consentement à l'ordre des choses s'effectue ainsi sur la base d'une référence permanente à l'idéologie virile (cf. le culte de la performance) et à la rationalité logique, distincte des rationalités pathique et éthique ¹⁰². La croyance au fait que les nouvelles formes d'organisation du travail sont les plus adaptées à notre environnement économique international vient renforcer le pouvoir de la peur pour susciter notre consentement *. Dans certaines situations, le sociologue associe le consentement au processus de « contre-effectuation » (Philippe Zarifian) par lequel « un événement d'abord subi, se trouve approprié, doté de sens et transmuté, en fonction de la puissance d'action et des valeurs de vie que les individus déploient pour y faire face » ¹⁰³. Ce dernier processus conduit, par exemple, à rejouer la mémoire et les valeurs du service public tout en les modifiant : le service public devient ainsi « esprit de service » (Zarifian). Ce basculement conceptuel conduit les salariés à passer du respect des droits de l'usager au souci du client, donc à un sens de la « responsabilité » ¹⁰⁴, comprise comme accompagnement de la raison économique tout en essayant de résister à la pression de la logique commerciale, avec les risques d'usure mentale ¹⁰⁵ que comporte une telle posture. L'ergonome pose quant à lui le problème de cette soumission à l'ordre, comme modalité de l'autonomie, elle-même entendue comme réquisition –

¹⁰⁰ C. Dejours, « Violence ou domination ? », *Travailler*, 1999, 3 : 22.

¹⁰¹ C. Dejours, *Souffrance en France*, Paris, Seuil, 1998.

¹⁰² *Ibid.*

¹⁰³ P. Zarifian, « Travailler, le risque de se perdre », in *Travailler, une expérience quotidienne du risque ?*, Toulouse, Octarès, 2004, p. 7.

¹⁰⁴ *Ibid.*, p. 11.

¹⁰⁵ *Ibid.*, p. 14.

paradoxe – de zèle, en terme de compétence renvoyant au souci de bien faire, distinct de la seule disponibilité (François Hubault). Un problème de délimitation entre consentement et acquiescement se pose ici.

DOMINATION. Du latin *dominarium*, pouvoir, domination. Terme dont la forme en ancien français était « dongier » (dont est issu le mot « danger »), être au pouvoir de quelqu'un, subir les dangers de la soumission. La catégorie de domination est issue du droit romain désignant deux types de rapports spécifiques : la propriété des choses (le *dominium*), renvoyant au rapport de l'homme à la nature, et le pouvoir du maître sur l'esclave (la *dominica potestas*)¹⁰⁶, lequel s'inscrit dans le rapport plus général qui qualifie la sphère du politique.

En philosophie politique, la domination s'oppose à la fois au pouvoir (comme contradiction dynamique entre la pratique rationnelle des institutions et les rapports de force * dont elles ont en principe pour fonction d'empêcher l'expression) et à l'émancipation (cf. le thème spinoziste de l'affranchissement de la servitude, cœur de la problématique de *L'Éthique* et la « dialectique du maître et du serviteur » analysée par Hegel dans la *Phénoménologie de l'Esprit*). C'est dans la perspective rationnelle d'une quête émancipatrice que fut énoncée la critique de la domination par les principaux représentants de l'École de Francfort (Theodore W. Adorno et Max Horkheimer). Une telle démarche n'allait pas de soi et ne pouvait être simple. La critique de la domination devait-elle, en effet, considérer – à la manière du Marx des *Manuscrits de 1844* – le travail comme un élément émancipateur ou fallait-il imaginer l'affranchissement du travail comme un préalable à l'émancipation de l'homme ? Non moins difficile fut la question de savoir si cette critique pouvait être menée jusqu'à englober une critique de la raison elle-même, comprise comme instrument de la maîtrise de la nature et de l'homme. Aujourd'hui, tout en reliant à la façon de leurs prédécesseurs la critique de la domination à celle du système politique, les héritiers de l'École de Francfort, autour de Jürgen Habermas, ne transforment pas cette critique en une remise en cause radicale de la société moderne. Société au sein de laquelle peuvent être distingués deux modes principaux de domination : la domination par la force et la domination symbolique faisant l'économie de la contrainte, à laquelle pourraient être opposées des voies elles aussi non violentes de subversion¹⁰⁷. Les instruments – de communication – de cette seconde forme de domination sont orientés vers la persuasion, distincte de l'autorité¹⁰⁸. Ils prennent pour cible le fonctionnement psychique et l'imaginaire social. Ces méthodes de persuasion disqualifiant toute autre forme de discours ou de pensée contiennent efficacement la violence rebelle (inspirée par la réflexion ou précipitée par un accident ou un incident) dans les marges du système sous des formes individualisées et souvent pathologiques (décompensations violentes). Foncièrement non violente, la domination symbolique fait éclater la violence – « réactionnelle » (Christophe Dejours) – chez l'autre – jugé seul responsable sur les plans moral et juridique – et la disqualifie du même coup. D'où la perversité du système.

HARCÈLEMENT. Terme renvoyant étymologiquement à l'utilisation d'un instrument aratoire muni de nombreuses dents (*hirpex*, de *hirpus*, loup). Harceler avait ainsi pour synonyme, herser. Associée sur le plan moral à l'idée de tourment, de pression, voire de destruction, la question du harcèlement doit aujourd'hui être resituée dans le cadre du conflit entre la loi commune et celle de l'Entreprise où le droit du travail, héritier de l'État-Nation, se trouve peu à peu vidé de son contenu. Mais dès lors que les rapports entre les individus cessent d'être réglés par le droit du travail un vide se crée. Ce vide, avec la crise des valeurs qu'il suscite, laisse la place à l'expression de rapports de force * non médiatisés dans les relations que les employés entretiennent entre eux ou avec leur hiérarchie dans un contexte d'exacerbation de l'individualisme et de délitement des solidarités. D'où aussi l'émergence de nouvelles formes de mise au ban de ceux qui, pour tenter de sauver ces solidarités, osent s'opposer à la loi de l'Entreprise, à la manière des hérétiques (de *haeresis*, capable de choisir librement). Mise au ban dont le harcèlement semble pouvoir être interprété comme étant l'une des modalités.

Ainsi la notion de harcèlement désigne-t-elle la complexité et l'ambiguïté d'un rapport social * expressif du débridement de la *toute-puissance* des individus, distincte de la *puissance*, comme déploiement de la vie.

¹⁰⁶ A.-E. Giffard, *Précis de droit romain* (1938), Paris, Dalloz, 1948 (3^e édition), tome I, chap. 1 : « Les esclaves et la puissance dominicale », pp. 208-213.

¹⁰⁷ C. Dejours, « Violence ou domination ? », *Travailler*, 1999, 3.

¹⁰⁸ Cf. H. Arendt, *La crise de la culture*.

INJUSTICE ¹⁰⁹. Du latin *injuria* ou *injustitia*. L'injustice est d'abord un sentiment car ressentie en tant que telle. Elle est le mal suprême, selon Platon (*Gorgias*). Elle peut être la conséquence d'un excès du droit pourtant nourri de l'idée de justice (d'où le premier tire sa légitimité) : *Summum jus, summa injuria* ! (comble du droit, comble de l'injustice !) disait ainsi Cicéron. Distincte de la violence, l'injustice est cependant souvent source de celle-ci. Elle suscite la juste colère, la révolte et la souffrance du sujet. Souffrance aujourd'hui exaspérée par l'indifférence et l'inertie des collègues en raison de leur soumission à la domination symbolique *. Sa tolérance est permise par la médiation – centrale – de l'organisation du travail et de l'évaluation ¹¹⁰ en vue de prévenir la montée de la violence *. Ceux qui la commettent n'ont nullement le sentiment de la perpétrer. Ils se réclament en effet d'un autre système de valeurs et de vérité que celui servant de référence à ceux qu'ils lèsent. L'injustice objective qu'ils commettent se réfère à une *légalité* autre déduite d'une instance de justice qui lui confère sa *légitimité* : l'Entreprise – comme autrefois Dieu, le Roi, la Patrie. De ce point de vue, l'injustice commise ne fait que rappeler le fait que la Justice semble désormais du côté de l'Entreprise.

MALTRAITANCE. Néologisme d'apparition récente (1987) formé à partir du sens du verbe maltraiter : battre, brutaliser, malmenier, rudoyer, molester, traiter avec rigueur ou inhumainement. En langage juridique, la notion de maltraitance, comme administration de « mauvais traitements », exercice de « sévices » et imposition de « privations », est, selon le sociologue Jérôme Pélissier, liée à l'idée d'un fonctionnement, d'une situation continue, ou d'une série d'actes répétés ¹¹¹. Distincte de la *mal-traitance* ¹¹², comme fait de ne pas traiter autrui aussi bien qu'il serait possible de le faire, la *maltraitance* peut en être la conséquence. Le concept reste cependant difficile à définir. Ainsi, par exemple, dans le milieu hospitalier, la notion de maltraitance renvoie-t-elle à de nombreuses situations auxquelles se trouvent confrontées les personnes handicapées ou âgées ¹¹³. Cette multiplicité de référents possibles de la notion dans un secteur particulier de l'activité humaine ne dilue-t-elle pas sa capacité à rendre compte de situations inhumaines (sérvices corporels, violences répétées, etc.) qui se rencontrent dans la société ¹¹⁴ ? De surcroît, la posture de nombre de soignants relativement à la question de la maltraitance s'affirme pour le moins contradictoire : entre dénonciation et tolérance dans les faits – où elle se trouve le plus souvent interprétée comme simple dérive. D'où, selon Nicolas Lépine, le rapprochement possible des problématiques de la maltraitance et du harcèlement ¹¹⁵ *.

RAPPORTS DE FORCE. Ceux-ci se distinguent du pouvoir dont l'exercice suppose la médiation d'un tiers institutionnel pour régir les rapports sociaux *. Médiation qui peut aussi être à l'origine de l'exploitation, du consentement * et la servitude volontaire *. Les rapports de force s'expriment lorsque la médiation (le tiers) n'existe pas. L'affrontement direct se substitue alors au conflit et la logique de destruction à celle de la construction – même négative, comme l'est celle d'un rapport d'assujettissement.

RAPPORTS SOCIAUX. Ensemble de relations ou confrontations entre les personnes vivant au sein d'une même société et constitutive de celle-ci.

Expression employée par la sociologue Danièle Kergoat pour désigner « simultanément un principe d'engendrement (les rapports sociaux produisent et reproduisent, par la médiation des enjeux, les pratiques sociales, lesquelles en retour agissent sur les tensions que sont les rapports sociaux) ; et à un principe heuristique (les rapports sociaux servent à comprendre les pratiques observées) » ¹¹⁶.

Le philosophe Hegel opposait la « prose des rapports sociaux » à la « poésie du cœur » ; celle-ci renvoyant à l'intériorité cachée de la vie de la conscience, ceux-là à l'obscurité de l'organisation du réel social.

¹⁰⁹ Pour la mise en perspective des développements contenus dans cette entrée, voir le remarquable et passionnant ouvrage d'Emmanuel Renault, *L'expérience de l'injustice. Reconnaissance et clinique de l'injustice*, Paris, La Découverte, 2004.

¹¹⁰ Définissable, dans son esprit, comme processus – violent – d'arrachement au lien qui attachait l'homme à l'État, au profit de l'Entreprise, de sa logique de fonctionnement et de ses méthodes de management qui captent la puissance de penser et d'agir des hommes.

¹¹¹ Jérôme Pélissier, *Silence on frappe*, Animateur, Milly-la-forêt, 2004, postface, p. 300.

¹¹² *Ibid.*, p. 296.

¹¹³ Nicolas Lépine, « Maltraitance, bientraitance en institution : de quoi traite-t-on ? », in *Silence on frappe, op. cit.*, p. 179.

¹¹⁴ *Ibid.*

¹¹⁵ *Ibid.*

¹¹⁶ Danièle Kergoat, « Le rapport social de sexe. De la reproduction des rapports sociaux à leur subversion », in *Actuel Marx*, n° 30, « Les rapports sociaux de sexe », Paris, PUF, 2001, p. 87.

Les rapports sociaux ne peuvent, selon Marx, disciple de Hegel, être pensés sans référence au processus de fétichisation de la monnaie, de la marchandise ou encore de l'individu, supposés avoir une valeur par eux-mêmes. Cette fétichisation empêche d'apercevoir la vérité des rapports sociaux à l'origine de la production de cette valeur, de sorte que ce qui est perçu n'est autre que la représentation de celle-ci en tant que « signe ». Ainsi, l'individu est-il supposé être possesseur intrinsèque de valeurs (en l'occurrence, celles d'égalité et de liberté) qui ont en fait été produites par des événements politiques. L'illusion de croire que l'égalité et la liberté – fétichisées – constituent des acquis spontanés de l'homme, relevant de sa seule essence ou nature, est aujourd'hui à la fois cause et effet de la liquidation du politique. D'où le règne de la contractualisation pouvant se prévaloir d'un caractère moderne, voire démocratique...

La fétichisation de l'individu a rendu possible son isolement, son face à face avec la hiérarchie dans l'Entreprise en tant qu'institution. La situation que nous vivons est tendanciellement celle de l'oubli total (d'« oubli de l'oubli », en termes heideggeriens) de la politique, entendue comme capacité d'invention de nouvelles formes d'organisation et de solidarité. Entièrement livré à lui-même et vidé de sa substance sociale, l'homme se trouve aujourd'hui plus vulnérable, laissant dès lors le champ libre à l'émergence de nouveaux rapports de domination au sein de l'Entreprise-Institution.

SERVITUDE VOLONTAIRE. Ce concept désigne à la fois une contradiction sémantique (oxymore) et un paradoxe théorico-pratique. Il constitue aussi et d'abord une énigme pour la pensée. Dans son *Discours de la servitude volontaire* (1574), La Boétie dénonce « l'opiniâtre volonté de servir »¹¹⁷ de l'homme pourtant libre par nature ¹¹⁸. Dénonciation à laquelle font écho la problématique du consentement * développée en psychodynamique du travail et l'étude de la servitude volontaire dans la sphère domestique réalisée par la sociologue Helena Hirata. Champs d'investigation à partir desquels pourrait également être discutée l'analyse faite par Rousseau des rapports complexes existant entre servitude et travail dans le *Discours sur l'origine et les fondements de l'inégalité parmi les hommes* (1750). Rousseau suggère que la servitude ne peut être dissociée du travail, premier par rapport à elle. Il laisse également entendre que lorsque le travail conduit à la servitude plutôt qu'à l'émancipation du sujet, la première génère délabrement et « misère », termes désignant davantage un processus qu'une simple cause accidentelle. Misère de la servitude qui engendre à son tour la ruine (comme mutilation) de la subjectivité de celui qui a consenti* au pire pour lui-même et pour autrui.

VIOLENCE. Fille du Styx, fleuve des enfers, référent du serment inviolable des dieux (« jurer par le Styx »), compagne inséparable de Zeus, et que les Grecs associaient à la Nécessité. Au lien unissant ici la violence à la force – divine et virile – du serment, à la puissance divine suprême, à la mort et à la nécessité, se substitue chez les Romains l'association de la violence au caractère, à la passion (colère) et à la force (*violentia* désigne, en effet, soit le caractère violent, emporté, soit la force violente). Le langage commun distingue précisément quatre principaux sens du mot « violence » : celui d'une action (contrainte) exercée sur quelqu'un ou le fait de le faire agir contre sa volonté au moyen de la force ou de l'intimidation ; l'acte par lequel s'exerce cette force (séviçes, maltraitance) ; une disposition naturelle à l'expression brutale des sentiments (brutalité, colère, fureur, irascibilité) ; enfin, la force brutale d'un phénomène naturel (séisme) ou d'un désir (impétuosité).

Clinique de la violence – Comme le rappelle Pascale Molinier, « l'analyse clinique du travail suggère que les femmes n'ont ni la même expérience, ni la même définition de la violence que les hommes » ¹¹⁹. Pour les premières, la violence est toujours en rupture avec leur identité, tandis que la violence s'intègre plus facilement à l'identité des seconds ¹²⁰.

Distincte d'un sexe à l'autre dans son vécu et sa perception, la violence doit aussi être distinguée de l'étiologie et des processus qui conduisent à elle. Ainsi, un processus non-violent peut-il engendrer la maladie, voire la tragédie (le

¹¹⁷ *Ibid.*, p. 18.

¹¹⁸ Thèse de la naturalité de la liberté humaine qui sera également celle de Rousseau, après avoir été récusée par Spinoza, affirmant le caractère premier de la servitude (la liberté devenant alors objet de quête et de conquête).

¹¹⁹ Pascale Molinier, « Prévenir la violence : l'invisibilité du travail des femmes », *Travailler*, 1999, 3 : 84.

¹²⁰ *Ibid.*

suicide ¹²¹). Le travail, puissant moyen de la conjurer, peut aussi en être à l'origine. La violence ne peut être théorisée sans être rapportée à la question du corps (toute violence exercée contre lui menace d'anéantissement la pensée) et de la subjectivité (abolie par la violence). Son usage n'est nullement nécessaire pour accroître l'injustice * et la souffrance (cf. « domination symbolique »*).

Philosophie morale et politique ¹²² – Deux ordres de violence peuvent ici être distingués : celui d'une violence réglée ou instituée (cf. l'Église, l'État, l'Entreprise), dirigée contre ceux qui se trouvent à l'intérieur d'une structure et valant à titre d'avertissement ; celui de la violence sans les formes, comme exclusion éliminatrice frappant ceux qui refusent d'obtempérer et que l'on considère de ce fait comme « non rachetables » (cf. le cas de M^{me} VB décrit par Christophe Dejours ¹²³). Violences auxquelles vient s'ajouter celle s'exercée contre des individus qui, dans la mesure où ils sont soumis au régime du conditionnement (paternaliste ou managérial), cessent d'être reconnus en tant que sujets humains.

¹²¹ Cf. l'étude de cas proposée par Christophe Dejours lors de la journée d'étude du 14 mai 2004 consacrée aux pathologies de la servitude.

¹²² Les remarques ici développées sont à lire en complément de la contribution d'Emmanuel Renault : « À propos de la violence de sous emploi. Récit et tentative d'analyse », pp. 13-18.

¹²³ *Ibid.*

BIBLIOGRAPHIE

ANSCOMBE E. (1979) : "Under de Description". In The collected philosophical papers. vol 2. (Metaphysics and the Philosophy of Mind). Oxford Basic Blackwell.

ARENDT. H. (1969) : "Crisis of the Republic". Traduction Française par Guy Durand : "Du mensonge à la violence". Calmann-Levy. 1972. (p 162).

ASMT (1994) : Souffrance et précarités dans au travail, PAROLES de médecins du travail, ouvrage collectif, Syros, La Découverte, 357 pages.

BARBIER J.-C, NADEL H. (2000) : « La flexibilité du travail et de l'emploi », Flammarion, Paris.

BON F. (2004) : "DAEWOO", Fayard, 294 pages.

BOURGEOIS P. (2001) : "En quête de respect : le crack à New York", Paris, Editions du Seuil, 327 pages.

BROWN E., FOUGEYROLLAS-SCHWEBEL D., JASPARD M. (2002) : "Les paroxysmes de la conciliation. Violence au travail et violence du conjoint", *Travail Genre et Société*, 8 : 149-165.

CASTEL R. (1995) : « Les métamorphoses de la question sociale », Paris, Gallimard.

CASTELLAIN J.P. (1989) : "Manières de vivre, manières de boire", Paris, Editions Imago. 166 pages.

CHAUMONT J.M. (2004) : Vulnérabilité et formation (voir texte en annexe du rapport).

Conseil Supérieur du Travail Social (2002) : "Violence et champ social", Rennes, Editions de l'École Nationale de Santé Publique.

CONSTANTIN-KUNTZ M., SAMBA F., ZOUTE C., MOREAU P., CHAUMET F. (2004) : Des traitements psychologiques des impliqués indirects dans les situations d'urgence psychologique, *Pratiques Psychologiques*, 10 : 335-347.

COTTEREAU. A. (1987) : Justice et injustice ordinaires sur les lieux de travail d'après les audiences prud'homales (1806-1866). Le mouvement social 141 : 3-8. *Les Editions Ouvrières* . Paris.

COTTEREAU A. (1994) : Théories de l'action et notion de travail : note sur quelques difficultés et perspectives, *Sociologie du travail*, N° HS "Les énigmes du travail".

CROCQ L. (2004) : "Histoire du debriefing", *Pratiques Psychologiques*, 10 : 291-318.

CRU. D. (1983) : Les savoir-faire de prudence dans les métiers du bâtiment. Nouvelles contributions de la psychopathologie du travail à l'étude de la prévention. *Cahiers médico-sociaux* . (Genève). 27 : 239-247.

- CRU D. (1990) : La prévention en chantier : valeur et limite de la conception usuelle de la prévention. Plan Construction-Architecture-Programme EVMB, 77 pages.
- DEJOURS C. (1985) : Construire sa santé, in CASSOU. B. et coll (sous la direction de). "Les risques du travail" . p.p. : 18-21. Editions de la Découverte, Paris.
- DEJOURS C., BURLOT. A. (1985) : Contribution de la psychopathologie du travail à l'étude de l'alcoolisme in "Psychopathologie du travail", (sous la direction de DEJOURS. C., VEIL.C., WISNER.A.). Publié avec le concours du CNRS, Entreprise Moderne d'Édition, p.p. : 105-111.
- DEJOURS C. (1992) : "Pathologie de la communication, situations de travail et espace public : le cas du nucléaire", In COTTEREAU. A. et LADRIERE. P. (sous la direction de). *Raisons Pratiques*, 3 : p.p. 177-201. Éditions de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales, Paris.
- DEJOURS. C. (1994) : Problématiser la santé en ergonomie et en médecine du travail. (Communication au XXVIIIème Congrès de la SELF - Genève - Sept 1993). *Le travail humain* . 58/1 : 1-16.
- DEJOURS C. DAVEZIES P, RAIX A, PETER C (1999) : Incidences psychopathologiques des nouvelles formes d'organisation du travail, de management et de gestion des entreprises. *Arch. Mal. Prof. Med. Trav*, 60, 181-189.
- DEJOURS C. (2005) : Nouvelles formes de servitude et suicide, *Travailler*, 13 : 53-74.
- DE MUNCK J. (1998) : Procéduralisation du droit et négociation collective, Les *Carnets du Centre de Philosophie du Droit*, Université Catholique de Louvain, Belgique, 56-57.
- DONIOL-SHAW. G., HUEZ. D., SANDRET. N. (1995) : Les intermittents du nucléaire. (Enquête STED sur le travail en sous-traitance dans la maintenance des centrales nucléaires). Ed. OCTARES.
- DUNEZAT X. (2001) : Chômage et refus de tout travail professionnel : une expérience masculine ? *Actes du 3^{ème} colloque international de Psychodynamique et Psychopathologie du travail*. Maison de la Chimie ; Paris 2001. p 29-40 CNAM-Journal des Psychologues Editions
- EMMANUEL F. (2000) : "La question humaine", Paris, Editions Stock, 84 pages.
- FAGOT-LARGEAULT A. (1986) : « Approche médicale de la causalité dans les systèmes complexes ». In *Archives internationales de physiologie et de biochimie*, 94 : 85-94.
- FLOTTES A., REBEYRAT J.F. (2001) : Rapport d'enquête de psychodynamique du travail des agents du passage long courrier (A & C), Air France CDG, Rapport confidentiel. 35 pages.
- GOLLAC M., VOLKOFF S. (2001) : "Les conditions de travail", La Découverte, coll. Repères, 128 pages.
- GOURNAY M., LANIECE F., KRYVENAC I. (2004) : Etude des suicides liés au travail en Basse-Normandie, *Travailler*, 12 : 91-98.
- GRENIER-PEZE M., GASPARO, C. (2003) : "Document pour le médecin du travail", INRS, 95, 307-331.
- GUILLEMAUT F (sous la dir. de) (2002) : « Femmes et Migrations. Les femmes venues d'Europe de l'Est » Le Dragon Lune, Cabiria Editions

HAUT COMITÉ DE LA SANTÉ PUBLIQUE (2004) : Violences et santé, Rennes, Editions ENSP.

HIRATA H., KERGOAT D. (1988) : Rapports sociaux de sexe et psychopathologie du travail. . In DEJOURS C. (sous la direction de) : « Plaisir et souffrance dans le travail », Tome II, p.p. : 131-176, Edition PSY.T.A.,– CNAM Laboratoire de psychologie du travail et de l'action – 41 rue Gay-Lussac – 75005 PARIS.

KARAM H. (1997) : Travail, souffrance, violence. Analyse psychodynamique et nouvelles orientations thérapeutiques de l'alcoolisme, Thèse de doctorat, sous la direction de C. Dejours, CNAM, Paris.

KARASEK R., THEORELL T. (1990) : Healthy Work, Stress, Productivity and the Construction oh the Working Life, Basic Books.

LAPLANCHE J. (1997) : « La soi-disant pulsion de mort : une pulsion sexuelle », *Adolescence*, 15, 205-224.

LE SCANFF C., TAUGIS J. (2002) : "Stress Management for Police Special Forces", *Journal of Applied Sport Psychology*, 14 : 330-343.

LHUILIER. D. (1987) : « Les policiers au quotidien ». L'Harmattan.

LHUILIER, D. (2002) : « Placardisés : des exclus dans l'entreprise », Seuil, coll. H.C. Essais, 232 pages.

MILLER. J. A. (1980) : « Am Anfang war Erziehung ». Suhrkamp Verlag Frankfurt am Main. Traduction Française : « C'est pour ton bien ». Aubier. 1983.

MOLINIER P., SCHELLER L. et RIZET C. (1998) : Enquête de psychodynamique du travail auprès des cadres infirmiers et des cadres supérieurs infirmiers de L'A.P.-H.P., Convention : A.P.-H.P./CNAM, Rapport Ronéo (Rapport Confidentiel).

MOLINIER P. (2000) : Travail et compassion dans le monde hospitalier, *Les Cahiers du Genre*, La relation de service : regards croisés, 28 : 49-70.

MOLINIER P. (1996) : Autonomie morale subjective et construction de l'identité sexuelle. *Revue internationale de sociologie* 5 : 53-62

NICOLE-DRANCOURT C., ROULLEAU-BERGER L. (1995) "L'insertion des jeunes en France", Paris, PUF, coll que sais-je ?, 127 pages.

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ (2002) : Rapport mondial sur la violence et la santé, Genève.

PHARO, P. (1996) : « L'injustice et le mal », L'Harmattan.

RABINOVITCH G. (2001) : Le trafiquant et ses caves. Hors-champ d'un film à succès, *Travailler*, 7 : 195-203.

RENAULT E. (2000) : « Mépris social. (Ethique et politique de la reconnaissance) », (Bègles), Editions du Passant.

RENAULT E. (2002) : "Brève histoire d'un concept contesté : la souffrance sociale", *Histoires et Sociétés*, Revue Européenne d'Histoire sociale, 4 : 51-64.

ROSANVALLON P. (2003) : « Pour une histoire conceptuelle du politique », Paris, Editions du Seuil. 64 pages.

ROULLEAU-BERGER L. (1991) : "La ville intervalle", Paris, Méridiens-Klinksieck. 211 pages.

SENNETT R. (1998) : "The Corrosion of Character. The Personal Consequences of Work in the New Capitalism" (New-York) : W. N. Norton and Company. Trad Française : "Le travail sans qualités", Les conséquences humaines de la flexibilité, (Paris), Albin Michel.

SHAIKEN H. (1984) : « Work Transformed », (New York), Holt, Rinehart and Winston. Trad Française (1986) : « Penser à l'envers », (Paris), Flammarion.

TARQUINIO C et coll (2004) : "La violence au travail", *Revue francophone du stress et du trauma*, 4 : 137-144.

TORRENTE J., DEJOURS C (1995) : Analyse comparative de l'organisation du travail dans une maison de retraite : sociologie des organisations et psychodynamique du travail. Rapport Ronéo. MIRE (N° 26/93). Convention CGT-CNRS. 150 pages. (Rapport Confidentiel).

VEYNE P. (1987) : L'individu atteint au cœur par la puissance publique, In "Sur l'individu", Paris, Editions du Seuil, p 7-19.

WALLRAFF G. (1985) : "Ganz unten" (Köln) Kiepenheuer und Witsch Verlag. Traduction Française : "Tête de Turc". La Découverte. 1986.

WELZER-LANG D., MATHIEU L., FAURE M. (1996) : "Sexualités et violences en prison, ces abus qu'on dit sexuels en milieu carcéral", Observatoire international des Prisons, Lyon, Editions Aléas.

WELZER-LANG D., CHAKER S. (1999) : "Violences et travail sexuel", Communication au 2^{ème} Colloque International de Psychodynamique et Psychopathologie du travail, CNAM, Paris. 12 mars 1999.

WELZER-LANG D. (sous la direction de) (2000) : "Nouvelles approches des hommes et du masculin", Toulouse, Presses Universitaires du Mirail. 376 pages.

WESTLAKE D. (1998) : "Le couperet", Rivages, 245 pages.

WINCKLER M. (2004) : "Les trois médecins", Edition P.O.L., 523 pages.