

ÉDITORIAL

Ce numéro de la *Revue francophone du Stress et du Trauma* est un peu particulier, puisqu'il y est question de la violence au travail. Loin d'être une nouveauté pour les spécialistes qui œuvrent dans ce champ, c'est plutôt là une problématique récurrente aux sciences humaines. En effet, depuis bien longtemps, les psychologues et les sociologues du travail (ou plus généralement les médecins du travail) n'ont de cesse de nous alerter sur les effets délétères de diverses conditions et organisations du travail.

Depuis Taylor et sa conception scientifique du travail, les modèles organisationnels sont questionnés quant à la place qu'ils accordent ou non aux individus, à leur intégrité physique et psychologique. À cet égard, les deux principaux modes de management – par les compétences et par le projet – appliqués depuis quelques années dans les entreprises “modernes” peuvent être considérés comme des facteurs de violence. En effet, la gestion par les compétences ne conduit-elle pas à une conjugaison pour le moins ambiguë entre des méthodes *a priori* très codifiées de gestion des hommes et le retour de la subjectivité et de l'arbitraire des jugements, dont la psychologie sociale et la psychologie du travail dénoncent depuis des décennies les effets négatifs sur les individus, leur identité et leur santé ? N'en est-il pas de même pour le management par le projet (création de petites équipes temporaires) qui impose un contrôle extrêmement fort sur les salariés (via des objectifs chiffrés), tout en leur donnant l'impression d'une grande autonomie, voire d'un véritable sentiment de liberté ? L'idéal managérial n'a jamais été aussi parfaitement atteint. L'aliénation du salarié par lui-même et ses conséquences n'ont jamais été aussi désastreuses en termes de santé mentale et physique : augmentation du stress, des pathologies cardiaques, du *burnout* et des suicides sur le lieu de travail.

Quoi qu'il en soit, la recherche s'empare de plus en plus de cette question, comme en témoigne la publication récente de deux rapports majeurs, l'un du Bureau international du travail ⁽¹⁾ et l'autre du Conseil économique et social ⁽²⁾.

L'objectif de ce numéro thématique est de contribuer à une meilleure prise en compte et compréhension de ce phénomène. Il s'agit d'une lecture transversale de la problématique de la violence au travail qui doit s'appuyer, si elle se veut suffisamment heuristique, sur des champs théoriques que la psychologie et la psychiatrie du traumatisme ont jusque-là laissés de côté, s'occupant le plus souvent des caractéristiques intrinsèques et “dispositionnelles” des victimes, trop restrictives et trop simplistes selon nous pour expliquer à elles seules les conséquences de cette violence.

La psychologie sociale, la psychologie du travail, la psychologie de la santé, la sociologie ou encore l'ergonomie peuvent comme les autres disciplines contribuer à une meilleure compréhension des processus en jeu tant en ce qui concerne les causes que les conséquences de cette violence. Celle-ci est l'affaire des salariés et de l'entreprise dans son ensemble. C'est la raison pour laquelle les programmes d'intervention doivent s'inscrire dans un cadre général où au moins deux niveaux d'intervention peuvent être identifiés, selon qu'ils se situent de manière préventive ou à l'occasion des phénomènes de violence. Il ne s'agit plus de se situer au seul niveau intra-individuel, qui montre déjà ses limites à une période où nombreux sont ceux qui “surfent” sur la vague de la victimologie, avec comme seul outillage des “trucs” psychologiques qui révèlent très vite leurs limites s'ils ne sont pas accompagnés et relayés par une véritable ingénierie de l'intervention en entreprise que nos aînés de la psychosociologie nous ont laissée en héritage, et que beaucoup d'entre nous n'ont jamais pris la peine de s'approprier. Comme souvent, la tyrannie des

méthodes “prêtes à l’usage” se substitue à une pensée trop souvent déficitaire et moribonde. Pourtant, ces sciences humaines-là, qui ont le complexe de ne pas être suffisamment scientifiques, sont en mesure de nous conduire à une interrogation sur nous-mêmes et sur nos pratiques de recherche et d’intervention !

C’est la démonstration que souhaite apporter ce numéro qui réunit les contributions de certains des meilleurs spécialistes francophones, qu’il s’agisse d’universitaires ou de professionnels engagés au quotidien dans la gestion des problèmes posés par cette violence physique ou psychologique. Disons que tous ici s’inscrivent dans une nouvelle démarche scientifique qui s’impose en psychologie de la santé depuis quelques années et qui consiste, pour une part au moins, à accepter la confrontation théorique des modèles et des pratiques, qui s’ouvre à la transdisciplinarité et qui peu à peu prend le risque de la prise en compte de la complexité du réel des sujets.

Dans le premier article, Cyril Tarquinio et coll. se sont attachés à passer en revue une série de questions portant sur ce concept de violence au travail. Quels sont les terminologies existantes et les enjeux conceptuels ? Quels en sont les facteurs de risque, les conséquences ? Quels sont les dispositifs de lutte développés dans les entreprises ? Le deuxième article de Viviane Gonik et coll. défend l’idée selon laquelle le *mobbing* est en réalité étroitement lié aux nouvelles modalités d’organisation et aux rapports de travail, indépendamment de la présence de personnalités déviantes. Le texte d’Élisabeth Spitz propose une présentation de la notion de *coping* et des stratégies de “faire face” fonctionnelles face à la violence au travail. Jean-Luc Viaux, dans le cadre d’une étude de terrain, démontre à quel point la situation du harcèlement psychologique au travail est porteuse d’un haut potentiel psychotraumatique. Dans la même perspective, Maria Grazia Cassitto, sur la base d’une étude réalisée de 1998 à 2002 portant sur un échantillon d’environ 3 000 personnes, s’attache à préciser les effets du harcèlement sur la personnalité.

Les articles qui suivent s’intéressent plus particulièrement à la violence venant de l’extérieur, celle qui est “perpétrée” par le client, l’usager, le braqueur... Yves Grasset nous fait part de son expérience de sociologue d’une structure spécialisée appelée par des entreprises pour prendre en charge les conséquences de la violence externe sur leurs personnels. Didier Truchot et David Badré, à partir d’une étude portant sur 244 travailleurs sociaux, nous éclairent sur le *burnout*. Cyril Tarquinio, Carlo Steffes et coll. nous présentent les résultats d’une recherche expérimentale évaluant l’efficacité de dispositifs de prise en charge de victimes de hold-up. Johanne Dompierre et coll., exemples à la clé, nous parlent de la prévention de la violence au travail telle qu’elle est pratiquée au Québec et au Canada. Véronique Holder nous montre comment la mise en place d’une structure de conseil et de soutien psychologique, au sein même des Chemins de fer luxembourgeois, a permis dès 2002 d’engager des actions de prévention des agressions et d’accompagnement des victimes. Sylvie Teneul et ses collègues du pôle de soutien psychologique de la SNCF, qui ont été des pionniers dans la prise en charge de la violence en entreprise, nous font part de leur expérience auprès des cheminots. Ces deux derniers textes s’inscrivent dans le cadre particulier où la prise en charge des conséquences de la violence au travail est réalisée en interne par des psychologues de l’entreprise. Ces “psy-collègues” posent l’exercice de la pratique de la psychologie en des termes particuliers et différents de ceux du consultant extérieur dénué *a priori* de toute connaissance du métier. Quels sont les avantages et les limites de ces deux modes d’intervention ? La question est posée. Le texte de Patrick Légeron et de Brigitte Bancel-Cabiac nous fait partager l’expérience de la mise en place d’un dispositif d’accompagnement des victimes d’agression à La Poste.

Enfin, Michel Debout, auteur du rapport *Travail, violences et environnement* ⁽²⁾, nous apporte son éclairage sur cette “préoccupation émergente”.

CYRIL TARQUINIO

Références bibliographiques

1 - CHAPPELL D, DI MARTINO V. Violence at work. Genève : Bureau international du travail, 1998.

2 - DEBOUT M. Travail, violences et environnement. Rapport du Conseil économique et social. Paris : Les Éditions des Journaux officiels, 1999.