

# VIOLENCES AU TRAVAIL : UNE PRÉOCCUPATION ÉMERGENTE

Il n'y a pas de violence sans victime, mais ce n'est qu'au début des années 1980 – notamment à la suite de Robert Badinter – que les politiques pénales successives se sont intéressées aux victimes. On a ainsi pris conscience qu'au-delà de la nécessaire sanction des auteurs, la société ne pouvait se soustraire à l'obligation qui est la sienne de reconnaître la victime, puis de la soutenir et enfin de la dédommager. Ce dispositif de prise en charge et de soutien s'est progressivement mis en place et développé dans notre pays, notamment à travers la constitution d'associations spécifiques. Il a fallu cependant attendre les années 2000 pour se préoccuper des personnes victimes de violences du fait de leur travail alors que cette réalité touchait de plus en plus d'entreprises et de métiers.

Certes, le fait qu'une victime de violences l'ait été à l'occasion de son travail ne transforme pas radicalement sa situation et le soutien qu'il faut lui apporter. Elle doit pouvoir bénéficier des mêmes dispositifs que l'ensemble des victimes, celles de violences conjugales, familiales, de voisinage, de rue... qui restent en fait – et largement – les plus fréquentes. Mais, être victime de violences à l'occasion de son travail pose des problèmes spécifiques et nécessite donc des réponses appropriées. C'est pourquoi, depuis ces toutes dernières années, une réflexion est menée et développée notamment dans les secteurs qui paraissent le plus exposés à ce type de violences : c'est le cas des transports, du secteur bancaire, de la grande distribution... mais nous n'en sommes encore qu'au début d'une démarche, d'un engagement, alors que de nombreux faits suggèrent le développement récent de ces phénomènes et leurs conséquences très négatives sur le vécu des salariés à titre individuel et à titre collectif. De nouvelles expressions de violences ont même pu être repérées, n'atteignant pas physiquement les personnes, mais les soumettant à des traumatismes psychologiques répétés, sous forme de menaces, d'insultes, parfois d'humiliations, pour lesquels le concept "d'incivilité" a été retenu par certains sociologues, notamment S. Roché, particulièrement préoccupés par le développement de ce phénomène.

Les salariés sont aussi exposés à d'autres violences. Les conditions de travail, la pression sur chacun (liée au chômage massif et à la nécessaire compétitivité des entreprises) peuvent contribuer à un climat de tension interne et à un durcissement des relations entre les salariés et leur hiérarchie. Ces dérives peuvent constituer un véritable "harcèlement moral" selon l'expression consacrée à la suite de l'ouvrage de M.F. Hirigoyen. Déstabilisés au sein même de l'entreprise, certains salariés sont ainsi rendus particulièrement vulnérables aux agressions venant de l'extérieur. On ne peut donc pas séparer de façon trop absolue les violences internes liées aux relations de travail des violences liées aux agissements extérieurs à l'entreprise, les unes et les autres participant au sentiment d'insécurité (la peur du licenciement reste la première des insécurités) et de stress qui se développe.

Après une agression, un harcèlement, le salarié a besoin que soit reconnu ce qui lui est arrivé. Cette reconnaissance est l'étape indispensable qui permet à chaque victime de sortir de la violence subie et vécue comme une mise en cause de son identité, de son humanité. Reconnaître une victime, ce n'est pas l'installer dans ce statut, c'est au contraire lui permettre de retrouver sa place dans la communauté de travail. Lorsque la violence survient du fait du travail, cette reconnaissance doit d'abord être celle de l'entreprise ou du service dans lequel elle est survenue. Cette reconnaissance de la violence subie est parfois suffisante pour que l'événement trouve une résolution satisfaisante. Cependant, dans un certain nombre de cas, les faits de violences pourront entraîner une véritable souffrance psychique du salarié avec mise en cause ultérieure de sa santé. Le risque d'une telle dégradation est d'autant plus élevé qu'il n'y a pas eu reconnaissance de ce qui s'est passé.

Les tableaux anxio-dépressifs liés au travail et à la violence qui s'y exerce ne présentent aucun élément spécifique : les symptômes recensés peuvent se rencontrer dans d'autres situations liées, non pas au travail, mais aux circonstances de la vie personnelle, familiale, sociale ou dans des état psycho-

pathologiques constitutifs de la personnalité. C'est pourquoi il n'est pas toujours aisé d'établir le lien entre les symptômes, la pathologie et la situation de violence dont a pu être victime le salarié. C'est vrai d'un état dépressif plus ou moins invalidant et cela reste vrai après un passage à l'acte suicidaire qui peut laisser la personne en vie ou se terminer par sa mort. Dans tous ces cas, on évoque les causes extérieures au travail pour expliquer l'état de la personne et l'on doute du lien entre pathologie et cause professionnelle.

Il est vrai que la médecine du travail moderne, construite à la fin du XIX<sup>ème</sup> siècle, mais qui a trouvé son essor au cours du XX<sup>ème</sup>, s'est d'abord préoccupée de la santé physique des salariés. Personne ne met en doute aujourd'hui l'existence de pathologies liées au travail et ne conteste l'obligation pour les entreprises de reconnaître les salariés malades, de réparer les méfaits et de prévenir la survenue de ces situations pathogènes. Ce qui, par contre, est loin d'être acquis c'est la reconnaissance de complications psychiques liées à certaines situations de travail, au premier rang desquelles les violences et maltraitements. Spontanément, les crises du couple, de la famille, des ruptures, les deuils, les échecs viennent à la rescousse pour montrer en quoi ce sont d'abord les causes extérieures au travail qui peuvent expliquer les états anxieux, dépressifs... Il est vrai que le salarié, hors de son lieu de travail, n'efface pas les difficultés qu'il y rencontre, pas plus qu'il ne laisse à la porte de son bureau ou de son entreprise les difficultés qu'il connaît dans sa vie privée : c'est la même personne dans l'espace privé et dans l'espace de travail et il y a obligatoirement interaction entre ce qui est vécu ici et ressenti là.

La réalité d'un état dépressif, qualifié de réactionnel, du fait d'événements difficiles ou douloureux n'est plus contestée. De même, parmi les facteurs de risques suicidaires, plus aucun spécialiste ne conteste la place des traumatismes de la vie qui fragilisent les personnes (deuils, ruptures, échecs...). Si l'on admet que les traumatismes de la vie privée peuvent se compliquer de dépression et de gestes suicidaires, pourquoi les traumatismes de la vie du travail ne pourraient-ils pas être retenus comme responsables de ces mêmes affections ? Certains craignent qu'en ouvrant la voie à la reconnaissance du caractère professionnel de ces pathologies on fasse peser sur les entreprises le poids de tout le mal-être des salariés – en lien mais surtout sans lien – avec leur travail.

Les psychiatres, psychologues, médecins experts disposent aujourd'hui de méthodes objectives qui permettent de repérer chez un patient les troubles qui relèvent de sa personnalité, de son histoire familiale, et ceux qui sont consécutifs d'un traumatisme vécu au travail. En cas d'interprétation douteuse, les procédures contentieuses permettent de faire la part entre ce qui est lié au travail et ce qui relève des personnes elles-mêmes. Une telle approche ne doit pas conduire pour autant à une "psychologisation" des relations de travail.

La première réponse au problème des violences au travail réside d'abord dans l'organisation du travail et non dans le seul traitement individualisé des situations. Pour autant, ce traitement doit être mis en œuvre chaque fois qu'il est nécessaire ; il n'y a pas de contradictions entre les réponses individualisées et l'approche collective. Au contraire, étant donné les nouveaux modes d'organisation du travail et la place qu'y tient aujourd'hui chaque salarié, il importe de définir les voies d'une nouvelle alliance entre les démarches individuelles et les réponses du collectif.

La prise en compte des effets psychologiques des violences au travail doit être réalisée par des psychologues formés spécifiquement à ces situations. Il est important que leur intervention puisse être évaluée, que le rôle du travail et de son investissement pour le salarié soit mieux compris dans la survenue des troubles liés aux stress ou à la survenue d'un état de stress post-traumatique. C'est pourquoi les articles rassemblés par Cyril Tarquinio dans ce numéro thématique de la *Revue francophone du Stress et du Trauma* sont particulièrement utiles à tous ceux qui s'intéressent à ces questions. Ils permettent d'étayer la place du psychologue dans les situations de violence au travail, les conditions optimales de son intervention (débriefing, suivis personnalisés...) afin de prévenir les complications du stress et éventuellement du trauma qui peuvent être lourdes pour la santé et la carrière des salariés, et ils ouvrent la voie à de nouvelles recherches et confrontations qui restent nécessaires puisque, en quelque sorte, nous sommes encore dans une "préoccupation émergente".

MICHEL DEBOUT

*Professeur de médecine légale au CHU de Saint-Étienne, France  
Vice-président de la section Travail au Conseil Économique et Social*

- DEBOUT M. Travail, violences, environnement. Avis et rapport du Conseil Économique et Social. Paris : La Documentation Française, novembre 1999.

- DEBOUT M. Le harcèlement moral au travail. Avis et rapport du Conseil Économique et Social. Paris : La Documentation Française, avril 2001.

- DEBOUT M, LAROSE C. Violences au travail. Paris : Éditions de l'Atelier, 2003.

- HIRIGOYEN M.F. Le harcèlement moral, la violence perverse au quotidien. Paris : Éditions Syros, 1998.