

PRENDRE EN CHARGE LES PSYCHOPATHOLOGIES LIEES AUX VIOLENCES COLLECTIVES

Marie PEZE¹

Lorsque j'étais enfant, le travail était comme l'air qu'on respire, nul besoin d'écrire des livres pour en démontrer la centralité. En 1975, devenue psychologue dans un service de chirurgie de la main, il m'apparaissait évident que perdre sa main au travail était dramatique pour les ouvriers qui arrivaient aux urgences.

L'organisation du travail de nos patients était lointaine. Ses dégâts ne semblaient concerner que le corps physique. Si le travailleur ne guérissait pas, les chirurgiens me l'envoyaient. Ce n'était pas du côté du travail qu'on cherchait, mais du côté du psychisme

C'était le plein emploi; si on ne travaillait pas, c'est qu'on était paresseux. Ou névrosé. Ou revendicateur. Nos positions scientifiques étaient moralisatrices. Je sortais mon tiroir psychosomatique ou psychanalytique : conflit intrapsychique, sinistrose, bénéfices secondaires.

En 1985, même équipe de pointe, nous ne savons toujours pas ce qui se passe dans le monde du travail et nous regardons les récurrences des patientes opérées du canal carpien avec nos stéréotypes : Leur vie personnelle? Le départ des enfants de la maison? L'usure du couple?

¹ Docteur en psychologie, psychanalyste, ancien expert judiciaire, responsable du réseau de consultations souffrance et travail

La ménopause, avec ses transformations hormonales et identitaires?
Ne souriez pas, nous en étions encore là.

Nous ne savions pas qu'une caissière scanne une tonne par heure à sa caisse, ni que la division sexuelle du travail relègue encore les femmes aux métiers de subordination, d'exécution où leurs savoir faire sont naturalisés, attribués à la dite nature féminine : la prise en charge de la saleté, des soins, des enfants, des vieillards, donc peu reconnus.

La rencontre avec Christophe Dejours et la psychodynamique du travail va vite éclairer les zones d'ombre de ma clinique. Que cherchons nous à prouver en travaillant ? Qu'engageons nous dans le travail ? Quelle place prend le travail dans notre équilibre psychique ? Quels liens peut-on faire entre la personnalité du travailleur, le travail et les symptômes qu'il présente ?

1- Le travail est une rencontre entre qui nous sommes et ce qu'on nous donne à faire.

Si l'on peut si logiquement invoquer la personnalité de celui qui est en souffrance au travail pour exonérer les conditions de travail, c'est que nous engageons beaucoup de nous-mêmes dans notre métier.

Si le salarié s'investit trop au travail, on pourra donc émettre l'hypothèse qu'il a un besoin éperdu de reconnaissance non obtenue dans l'enfance, qu'il s'est surinvesti. Le lien difficile de certains salariés à l'autorité peut toujours être travaillé sous l'angle de la relation à la figure paternelle.

- Mais peut-on dire à l'ouvrière qui souffre des 27 bouchons qu'elle visse par minute, que son Oedipe y est pour quelque chose ou que son hyperactivité est structurelle?

-Peut-on dire au patient en burn out qui s'effondre à son poste, « mais, pourquoi n'êtes vous pas parti plus tôt au lieu de supporter cette souffrance ? », alors que démissionner lui aurait fait perdre ses droits sociaux ?

-Les femmes apportent-elles leur consentement pulsionnel à être payées 25 % de moins que les hommes, tout en assurant encore la prise en charge de la deuxième journée ?

Le corps que nous engageons dans la tâche à accomplir n'est sûrement pas celui rêvé par cette organisation du travail : une force motrice, un réservoir d'énergie linéaire, disciplinarisé, sans rythme physiologique et biologique, sans limites, sans aléas, sans émotion, sans affect, sans faille. Ce corps-là est un moyen, juste une force motrice. Le notre est une origine

Bien loin des procédures fixées par l'organisation du travail, tous les processus engagés dans le rapport d'intimité avec la tâche, l'objet technique, la matière, avec l'outil, mobilisent en réalité toute la personnalité.

Travailler, ce n'est pas seulement produire, c'est se transformer soi même.

Le travail contient des promesses :

- Promesse d'émancipation sociale par l'autonomie financière, le dépassement de la dépendance aux parents.

- Promesse d'accomplissement de soi par le regard des autres sur notre travail: regard des usagers, des patients, des clients qui nous donnent, ou pas, la sensation d'être utile au monde. Regard de la hiérarchie sur le travail accompli par rapport aux moyens donnés plutôt que par rapport aux objectifs à atteindre.
- Promesse d'arriver à dépasser les situations sociales ou psychologiques de l'enfance que le métier que nous choisissons peut nous aider à transformer en œuvre originale.

La promesse du travail se trouve en fait surtout dans l'écart entre le travail tel qu'on nous demande de le faire, dit travail prescrit, et tel que nous l'exécutons, dit travail réel. Dans cet écart se déploient toute notre énergie personnelle, notre créativité, notre intelligence du réel.

- le travail est aussi l'apprentissage du vivre ensemble, condition de la construction de la coopération et de la solidarité. Le monde du travail est l'espace social qui nous oblige à sortir de nous-mêmes, à interagir, partager et nous confronter avec tous les autres.

Travailler, c'est se travailler et travailler ensemble.

- IL n'y a pas de frontière possible entre le travail lui-même, le rapport subjectif au travail et le hors travail. Celui qui s'engage, qui s'implique dans son travail, qui est pris par le rythme de travail, est obligé de mobiliser des ressources qui impliquent son temps hors travail.

- Il n'y a pas non plus de neutralité du travail, quand le travail offre cette occasion incroyable de se transformer soi-même, pour sortir de l'expérience du travail, finalement plus intelligent qu'on ne l'était avant.

Personne ne regarde le travail déqualifié d'Anne-Marie, femme de ménage en milieu industriel, qui vient plus tôt dans ces immeubles anonymes dont elle nettoie les bureaux désertés le soir, pour croiser le visage des gens dont elle vide les corbeilles.

- « ... Ils sont soixante-douze. Les verres, les couverts, les boîtes en plastique, le café, les tasses. Les gens des bureaux que je nettoie, je ne les vois jamais. Des fois, j'arrive plus tôt pour essayer de les voir un peu. Comme ça, je vois mon patron, les filles, on boit un café ensemble. »²

Bien sûr, nous voulons que notre travail soit utile au monde, beau et bien fait. Comme Fatima, la femme de ménage qu'un hôpital parisien m'adresse avec une lettre dont la première phrase scelle son destin : « Nous vous adressons Fatima Elayoubi, marocaine et analphabète qui a développé une sinistrose dans les suites d'un accident du travail. ».

Voilà ce que Fatima, qui a depuis écrit deux livres et dont la vie est devenu un film[3]dit de son travail de ménage :

« Je travaille en cherchant toujours l'élégance de ce que j'ai fait. Même quand je repasse une chemise. Je dois ressentir une harmonie esthétique au fond de moi. Je repasse les chemises, j'enlève la poussière, je dois dépoussiérer le monde entier pour voir de la beauté et de la propreté partout.

Cet artisanat que je passe neuf heures à faire, personne ne le voit. Personne ne parle de mon art.

² In *Le Deuxième corps*, Marie Pezé, La Dispute, Paris, 2003.

... Nous, les artisans et les artistes, on s'occupe du quotidien, de la beauté du bureau, du merveilleux, du petit paradis, de l'élégance de la chemise.

.. La société ne s'intéresse pas à ceux qui gardent son petit paradis, dépoussièrent son bureau ou ses boulevards, qui cuisent son pain. »

Elle me dit aussi qu'elle fait un Picasso tous les soirs quand elle nettoie les classes. Et que les enfants le lui défont tous les jours.

Bien sûr que celui qui travaille, travaille par « corps » tant le travail est sédimenté, incorporé dans ses gestes de métier. L'ouvrier sait à l'oreille qu'il a fraisée au bon micron. L'institut sait à l'oreille que les enfants sont au bord du chahut. Le chirurgien sait au doigt que le tendon est dilacéré. Je « sens » l'angoisse de mes patients. Des années de métier me permettent de repérer en quelques secondes, sans même m'en rendre compte, la sueur qui perle sur leur front, les pupilles dilatées, les mâchoires crispées, les téguments trop pâles, les mains crispées, la poitrine oppressée... Le métier, on l'a dans les mains, dans le corps.

Bien sûr que nous emportons dans le travail nos failles personnelles, issues de l'enfance, qui deviennent nos forces et nous permettent d'enrichir notre secteur professionnel. Je suis bien placée pour le savoir.

Cette centralité du corps au travail ou du travail du corps, devient un outil cardinal de ma consultation créée en 96 et de toutes celles qui se sont créées depuis.

Dans les années 90, Les pathologies deviennent criantes, caricaturales, dans ce département le plus riche de France, le 92: Travail sous contrainte de temps, harcèlement, emploi précaire, déqualification, chômage, semblent le lot quotidien des salariés. Les patients présentent de spectaculaires tableaux de temps de guerre, les yeux hagards, en apnée, la peur au ventre. Ils évitent le quartier de leur entreprise. Car pour eux, dehors, tout fait sens. Et l'angoisse alors surgit, incontrôlable ! Cette femme médecin s'asphyxie dès qu'elle prononce le sigle de son entreprise et je dois appeler à l'aide Johnny Adeline, le médecin de la douleur pour la ventiler!

Que se passe-t-il dans le monde du travail ? Que leur fait-on ? Parfois, l'un plus courageux ou plus inconscient que les autres me glisse un guide de management interne en me suppliant de ne pas le faire circuler. Je découvre alors les techniques de management qui se diffusent dans les entreprises.

Les pathologies présentées semblent issues désormais de violences collectives plus que de névroses personnelles, violences collectives qui dans les grandes entreprises de la Défense semblent sacrément orchestrées.

Quant à l'utilisation de l'approche psychologique habituelle sur ces patients, concepts psychanalytiques et psychosomatiques, je vois bien qu'elle peut devenir une véritable maltraitance « thérapeutique ». Ils s'accusent tous déjà bien assez de leur faiblesse sans y ajouter l'hypothèse de leur masochisme, d'une résistance à la figure de l'autorité, d'une topique mal foutue... Il sera bien temps d'y revenir plus tard.

La psychopathologie des violences collectives édiflée par Françoise SIRONI devient pour moi un apport incontournable.

Les violences organisées ont une spécificité clinique, psycho politique et des impacts cliniques puissants débouchant sur l'élaboration de dispositifs de traitements spécifiques.

Ainsi que le souligne Françoise SIRONI, ces patients ne souffrent pas de troubles psychiques au sens traditionnel du terme mais de traumatismes intentionnels, effets de pratiques organisationnelles malveillantes et/ou pathogènes.

Pathologies de la solitude prescrite ! Voilà pourquoi le patient ne doit pas être mis en situation d'écoute neutre et bienveillante. Écouter le vécu subjectif du salarié et le rapporter sans cesse à sa problématique personnelle revient à le rendre responsable de sa désaffiliation. A lui faire croire que ce qui lui arrive vient de ce qu'il *est* et non de ce qu'il *fait*.

« Marie, vos patients harcelés sont de petits paranoïaques ! » me disaient mes correspondants psychiatres formés à traiter des structures.

« Des salariés fragiles » répondaient les employeurs formatés à trancher entre fort et faible.

Ecouter le patient sans faire cesser la violence qu'il subit ni le faire sortir de sa situation pathogène devient impensable. OLe recours à l'avocat pour un avis juridique n'est pas le dernier recours dans notre

approche. C'est un acteur à part entière du parcours de soin dont l'apparition précoce peut changer la donne quant à la « partie faible » qu'est le salarié en face de l'entreprise. Il rééquilibre les forces et n'engage les patients dans le judiciaire que de façon raisonnable, acceptant l'hypothèse d'une sortie du contrat par la stratégie médicale si les défenses du patient sont mises à mal par la lente temporalité juridique.

En 1998, Tous les salariés criaient alors : « Je suis harcelé ! ». le couple « pervers-victime » s'avère plus complexe que prévu dans sa construction et que le récit du harcelé met à jour sa participation passive au mieux, au harcèlement d'un autre avant le sien propre ?

Parce qu'on ne nous croyait pas, et que nous pressentions de plus graves violences à venir, nous avons ouvert nos consultations aux documentaristes³. *Ils ne mouraient pas tous mais tous étaient frappés*, de Sophie BRUNEAU et Marc Antoine ROUDIL, , *J'ai très mal au travail*, de Jean-Michel CARRE; *La Mise à mort du travail* Jean-Robert VIALLET et Alice ODIOT, qui obtiendra le prix Albert Londres .

En 2006, Les événements ont tragiquement donné raison à notre intuition de sentinelles de territoire. Il fallut atteindre un nombre de suicides incroyable, et de cadres, pour que l'on voie se multiplier les unes des journaux, se réunir plusieurs commissions parlementaires.

³ *Ils ne mouraient pas tous mais tous étaient frappés*, de Sophie Bruneau et Marc Antoine Roudil. *La Mise à mort du travail*, de Christopher Nick, Jean-Robert Viallet et Alice Odiot, en octobre 2009, qui reçoit le prix Albert Londres. *J'ai très mal au travail* de Jean-Michel Carré, en 2006.

Nous avons vu ressortir les bonnes vieilles explications, les fonctionnaires qui ne veulent pas s'adapter au changement, la fragilité individuelle...De savants calculs statistiques qui tentaient de dédramatiser le constat : « Mais c'est un chiffre normal de suicide!» Il est sûrement tentant, défensivement ou stratégiquement, de tenir un discours plus léger, de parler de qualité de vie au travail. D'opposer aux plaintes des salariés des questionnaires quantitatifs, de mettre en place des lignes d'écoute vertes ou bleues, du coaching,

Le premier certificat de spécialisation en psychopathologie du travail est créé au CNAM en 2008 à la demande de Christophe DEJOURS pour former des cliniciens pointus.

Le site souffrance et travail est créé en 2010 C'est sur ce site que sont mises en ligne les 140 consultations souffrance et travail :

Nous sommes en 2018. Les $\frac{3}{4}$ du capital des entreprises cotées dans le monde sont devenus la propriété des fonds d'investissements et des fonds de pension. Nous sommes passés d'une économie centrée sur l'argent du travail à une société de l'argent de la rente. On accomplit le travail nécessaire pour atteindre les dividendes décidés au préalable. Il faut donc transformer le travail réel en données comptables, chiffrées. Une nouvelle bureaucratie managériale impose ses outils.

Mais la grammaire chiffrée rend invisible le travail humain

Et voilà comment, le travail humain, avec sa sensorialité, ses muscles, ses efforts cognitifs, son endurance, son honneur, son âme, disparaît au profit d'une grammaire financière : rythme, temps, cadence, flux,

tendus si possible, plus de stock, 0 délai, 0 mouvement inutile, 0 surproduction...une entreprise rêvée, virtuelle, sans corps.

Vous l'avez compris, Celui qui s'en sort dans les organisations actuelles du travail n'est ni le plus fort, ni le plus intelligent, mais **le plus rapide**. L'augmentation de la cadence des tâches à accomplir est présente partout, dans tous les secteurs professionnels, à des niveaux d'intensification qui pulvérisent toutes les limites neurophysiologiques et biomécaniques.

Si la médecine a tant de mal avec ce qu'on appelle le burn out par défaut, c'est qu'il s'inscrit dans la psychopathologie des violences collectives, sociales avec laquelle les outils diagnostiques, les étiopathogénies classiques, les protocoles classiques de prise en charge sont mis à mal. ;

Nos sociétés subissent une triple accélération

-accélération technique foudroyante due aux innovations notamment numérique, digitales.

Accélération du changement social avec la mutation des institutions, de la famille, du travail dans une macroéconomie où les marchés s'ajustent à la microseconde. Il faut 350 millisecondes pour cligner des yeux, soit le temps, nécessaire pour qu'un algorithme opère 7000 transactions boursières.

-accélération du rythme de vie touchant à l'expérience existentielle.

« Les individus qui développent des problématiques psychologiques ou psychopathologiques spécifiques aux lieux d'interface entre les mondes culturels, politiques, sociaux ou religieux, sont de réels

témoins et des portes paroles des malaises collectifs contemporains ou en devenir. Ils sont souvent les précurseurs de problématiques culturelles ou sociales émergentes. Par l'expression de symptômes individuels, ils rendent apparent ce qui, du collectif, est actuellement encore enfoui. Dans ce cas de figure, nous nous gardons bien de psychologiser les problématiques contemporaines, c'est-à-dire de réduire à des déterminants singuliers ce qui relève en réalité de l'histoire collective. « F. SIRONI

Syndrome de désadaptation à des organisations du travail devenues redoutablement pathogènes, d'une accélération frénétique de nos fonctionnements neurophysiologiques, le Burn out est de surcroît dans une phase de récupération médiatico-sociale qui écrase la possibilité de faire un diagnostic nuancé. D'autres tableaux cliniques liés au travail existent mais sont méconnus au profit d'intitulés venus d'ailleurs : bore-out, brown-out..

Nous sommes aux prises avec :

la contraction : des délais de réponse et d'exécution de plus en plus courts

la compression. Faire plus de chose dans le même temps, dans une joignabilité permanente où l'autre peut surgir à chaque instant et laisser sans justification possible pour ne pas lui répondre tout de suite. C'est l'ère de l'hyper responsabilité

Cette exigence de réactivité instantanée se double d'un contrôle constant, d'une subordination plus massive que celle de la relation de

travail, subordination numérique sans limite. Le contrôle du travail, on le verra n'est plus spatial uniquement mais aussi temporel.

l'accélération : le temps éprouvé passe plus vite quand il n'est pas réduit à l'instant et à l'immédiat, induisant une urgence

Le progrès qu'aurait pu constituer la facilitation de l'exécution des tâches grâce au numérique s'est gauchi par l'augmentation des tâches.

Si autrefois on envoyait quelques lettres par jours, on envoie désormais des dizaines de mail par jour. Le temps soit disant récupéré ne l'est donc pas.

La privation de l'espace devenu liquide, partout et nulle part, sans localisation, sans bureau attribué entraîne une addiction forcée qui ne vous quitte plus, le bureau étant au travail, à la maison, dans le train, le taxi. Le temps de travail absorbe le temps de la vie. Les temps morts sont remplis par des activités pour ne pas perdre de temps : temps de trajet, contretemps, salle d'attente ;

AVEC QUELLES CONSEQUENCES PSYCHIQUES ?

Le type de psychopathologie qu'engendrent ces violences collectives est particulier, du fait même qu'elles sont intentionnelles, en tous cas du côté des systèmes organisationnels, induites par des humains sur d'autres humains. Elles ne sont pas réductibles aux troubles habituellement répertoriés par les cliniciens.

Attention à l'assignation à résidence au sein de champs académiques préalablement constitués, lorsque cela dénature l'objet clinique. ! Si les théories et les outils servent, tant mieux. S'ils sont inadéquats, il faut en fabriquer d'autres.

Les qualités désormais exigées au travail sont angoissantes individuellement et produisent collectivement des déficits sociaux de loyauté et de confiance ;

La Conséquence de l'accélération de soi est qu'un nouveau type de rapport aux autres se met en place plus proche de la sensation que du sentiment. Cette fluidité relationnelle détruit la capacité d'engagement dans le temps. Comment vivre des valeurs de long terme (fidélité, engagement, loyauté) dans un monde liquide qui ne permet plus d'éprouver un sentiment de continuité de soi ?

Il faut tout effleurer sans s'attarder, avec le sentiment de faire du travail médiocre. Les échanges priment sur les activités réflexives.

Au travail comme en amour, les relations se veulent intenses et révocables à tout moment.

Dans ce monde là, tous les interdits sont des freins, toutes les régulations des obstacles, toutes les lois des encadrements insupportables. La frontière entre permis et défendu s'estompe, à la source de la crise du symbolique que nous traversons

L'individu postmoderne se voit proposé un fonctionnement compulsif, en quête d'un sens que l'ordre social ne donne plus. Les cadres sociaux, les règles, les consensus sont balayés, c'est l'idéal d'une vie sans pause, d'une insomnie généralisée

L'accélération de soi produit du trop plein et du trop vide, débouchant sur de nouvelles formes de décompensations : la pensée, la capacité à ressentir sont sur pause, des phases de violences comportementales

assurent la décharge de ce qui n'a plus le temps de s'élaborer. Le vécu du temps est l'objet de coups d'accordéon puissants.

Les hommes ont un besoin primordial d'ancrage spatial, temporel, sensoriel. La perte de ces contenants pousse aux recherches de contenants artificiels, factices, prothétiques. A-t-on toujours un dedans et un dehors dans ces sociétés liquides ?

Sans cesse sollicité par une intrusion diffuse et permanente des objets extérieurs, comment construire l'intime ? La capacité d'individualisation est elle encore possible physiquement et psychiquement avec les mécanismes intrusifs et accélérés que nous subissons. Nous voilà doté d'un moi devenu détaché, indifférent, désaffilié, moi liquide ou moi durci par l'idéologie de tous ordres.

Des automatismes ont remplacés des cadres sociaux provoquant une immense souffrance symbolique, affective, spirituelle et intellectuelle. Le corps peut démissionner si le déséquilibre entre temps biologique et temps numérique est trop grand.

Les fondamentaux de nos prises en charge :

- -un travail de coordination des dossiers et surtout des acteurs de soins dans un pragmatisme médico-administratif qui est un outil thérapeutique à part entière.
- Un entretien spécifique, prolongé, outillé qui au delà des écrits qui en découlent (certificats, expertises), est centré sur la reconstitution d'une double chronologie, celle de la dégradation des conditions de travail, celle de la dégradation de l'état de santé.

- Le rappel à la loi, au droit à la dignité, à la santé.
- Une pluridisciplinarité qui n'est pas de façade. Les consultations spécialisées ont des carnets d'adresses riches et réactifs.
- Nous défendons l'existence de tableaux cliniques spécifiques: Pathologies de surcharge, pathologies de la solitude, syndrome de stress post traumatique dans les situations de harcèlement, paranoïa situationnelle, épuisement professionnel, conflits éthiques, suicides dédicacés, karoshi, somatisations de la sphère gynécologique chez les femmes en situation de harcèlement sexuel.
- Nous prenons le temps de donner du temps (plusieurs heures), pour laisser la pensée du patient souvent sidérée se remettre en route et parce que les protocoles de prise en charge sont chronophages.
- Nous sommes aussi des thérapeutes engagés car nous travaillons sur des patients dont les symptômes ne sont pas uniquement structurels, ne viennent pas uniquement de l'état naturel.

La psychopathologie du travail est une pratique engagée pouvant déboucher le cas échéant, sur la mise en visibilité des faits sociaux ou politiques contemporains, dont nous constatons et analysons alors les "dégâts", au cas par cas, sur les sujets singuliers.

-

La peur et la culpabilité, piliers du risque suicidaires sont à déconstruire par des outils précis : recours aux droits et aux devoirs du salarié, sortie de l'isolement en l'entourant d'une équipe

pluridisciplinaire, travail sur les techniques de management pathogènes identifiés, chronologie de la dégradation du travail et en parallèle de la santé. Bilan neuropsychologique permettant d'évaluer et d'objectiver les atteintes cognitives, analyse la plus précoce possible du retour possible ou pas dans l'entreprise et si ce n'est pas le cas, préparation juridique de la sortie, bilan de compétence et formation pendant l'arrêt maladie. 80 % de nos patients retrouvent du travail.

Conclusion

Quand on demande au salarié de travailler mal, sur des instruments, des installations dans lesquelles on a de moins en moins confiance, commence alors un travail de sape de la subjectivité, de la personnalité et des conflits de valeurs déchirants.

Alors le travail, au lieu d'être une occasion de se découvrir soi-même, est une occasion de se découvrir comme lâche, de faire ce que je trouve moralement répréhensible, mais en plus de faire un travail de mauvaise qualité, qui me renvoie de moi-même une image désastreuse et déplorable. Le travail devient le lieu d'apprentissage de la solitude et des coups bas.

L'aliénation du travail, c'est quand le travail se retourne contre l'Homme. C'est-à-dire quand les organisations du travail se retournent contre la culture, contre la perspective d'honorer la vie ensemble sous la forme de la civilisation, résultat du travail des femmes et des hommes.

Si le travail devient un produit, produit à consommer, il devient aussi un produit jetable.