

# VIOLENCE AU TRAVAIL

— CONTRIBUTION À LA RÉUNION DE L'ASS. SMT DU 5 FÉVRIER 99 —

## LE TÉMOIN INVOLONTAIRE

**T**émoin, malgré elle, des violences exercées par un chef d'atelier sur un collègue de travail, elle a beaucoup maigri à force d'insomnies.

Ç'avait été un véritable raz de marée dans cette petite entreprise qui n'avait jamais connu de conflits bruyants mais le malaise était larvé depuis longtemps et s'était cristallisé sur presque rien, un grain de sable dans les rouages des machines qui tournaient en trois huit — les hommes avec.

La peur s'est infiltrée et a départagé les opérateurs en deux camps inégaux dont le plus petit s'amenuise encore avec l'exclusion progressive de ceux qui résistent en se rendant solidaires mais avec plus de peur et/ou de honte, à chaque départ.

Pourtant, elle n'avait pas voulu ça, elle n'avait même pas souhaité prendre partie, elle n'avait seulement pas pu approuver les faits quand on l'avait invitée à le faire.

Alors la mécanique à exclure s'est dirigé vers elle : harcelée d'abord (« nous vous ferons démissionner... »), puis ignorée, brutalement gommée de la vue du patron.

Elle se sait en sursis et apprend à gagner du temps avec l'acalmie de la mise en quarantaine, en attendant la faute qu'elle va forcément commettre à son tour.

En l'écoutant, je me sens agrippée par cette violence, bien au-delà de ma responsabilité de médecin (non-assistance à personne en danger) et de médecin du travail (« éviter toute altération de la santé... »), tout simplement en tant que sujet prise à témoin d'une agression qui m'engage à agir.

Et pourtant à ma question : « *Qu'est ce qu'on peut faire ?* », sa réponse est : « *Rien !!* »

Mais déjà se dessine pour elle un ligne de fuite dont elle me rend à nouveau témoin lorsqu'elle m'explique qu'à l'abri de son placard qui lui offre un répit, elle va pouvoir chercher un autre travail

## HARCÈLEMENT MORAL

**O**uvrière en chaussure, redevenue intérimaire, elle raconte mais ne me regarde pas, elle ne voit plus que l'atelier dont elle a démissionné à force d'être harcelée par son entourage ; elle en tremble encore... : « *J'aurais du tenir, me durcir (...)* j'aimais mon travail et je venais d'être embauchée », elle pleure sur sa fragilité qu'elle maudit : « *Le chef m'a conseillé de voir un psychiatre parce que j'étais paranoïaque et puis m'a demandé si je savais au moins ce que cela voulait dire* ».

Et moi : « *Ce n'est pas vous qui êtes folle...* », je tente de la rassurer, y compris par l'éloge de la fuite mais elle s'entête et comme un leitmotiv répète : « *J'aurais du rester* », elle pleure...

Devant l'insupportable, j'essaie de colmater la blessure : ça sainte encore d'humiliation, d'incompréhension...

« *Paranoïaque ?* », elle m'interroge encore, en biais, comme si elle n'était pas bien sûre qu'il ne s'agissait que d'une insulte gratuite.

Elle ne se laisse pas si facilement rassurer et délibère avec elle-même me prenant à témoin comme pour reconstruire cette légitimité perdue, après avoir été si malmenée car elle ajoute : « *Sans le vouloir, en attendant dans le couloir mon entretien de "démission", j'ai bien entendu ce que mon chef de service disait de moi au directeur...* ». L'estime de soi ne se répare pas sur ordonnance.

Plus tard c'est une secrétaire que je vois pour la première fois : volubile, agitée, ses mains bougent dans une gestuelle dramatique, (elle se prend les tempes à pleine main ou se les croisent autour du cou). Elle voudrait tout expliquer à la fois et accélère le débit pour mieux dire la concurrence des tâches : « *Je dois tout faire en même temps, fax, courriers, téléphones, dossiers, etc.* » ; et en retour de ce surmenage : le mépris, l'indifférence, la non-reconnaissance du travail fourni de plus en plus vite, parce que en moins de temps pour mériter son mercredi avec les enfants. »

Elle dit encore l'humiliation d'être convoquée par ses chefs de service avec cette fausse sollicitude : « *Alors ma petite Geneviève vous allez tenir le coup ?* » Sous ce déferlement de mots, ma proposition de lui faire prendre une bouée d'oxygène avec un peu de repos, crève cette poche de chagrin contenue si fort au bureau et à la maison (« *Je ne veux pas encombrer mon mari avec ça.* »).

Une fois de plus je me sens un peu l'apprenti sorcier : que savons-nous de ce que nous provoquons : Les larmes ça lave ou ça blesse ? Ça épuise ou ça régénère ?

Cela ne nous laisse pas indemnes.

Dans l'incertitude de ce qu'il convient de faire, nous avons décidé de nous revoir et, après en avoir discuté, c'est à sa demande que j'indique sur sa fiche d'aptitude : « *À revoir dans un mois* », pour pointer la nécessité d'un suivi médical auprès de son chef de service.

Un mois plus tard, c'est une femme souriante qui rentre dans mon cabinet : elle me raconte ses deux tentatives manquées de consultation chez son médecin traitant (« *Chaque fois je me suis enfuie de la salle d'attente parce que je n'étais pas malade* ») ; mais au troisième essai, poussée par une collègue de travail et reconnue dans son besoin de repos par une pres-

cription d'arrêt de travail, elle dit le plaisir de prendre du temps pour soi : « *Savez vous ce que j'ai fait — me demande-t'elle triomphante — je suis d'abord aller chez le coiffeur, avant de pouvoir m'occuper des enfants.* »

## QUELQUES COMMENTAIRES EN VRAC

**S**i ces histoires ne nous montrent que la partie visible de l'iceberg, elles indiquent *illico* qu'il en existe une autre immergée. Ces récits ne disent pas assez ce qui se joue en miroir dans ce lieu de parole, ce qui s'engage pendant l'écoute et dans les moindres interstices d'échange, ce qui mobilise le témoin à agir (« *avec et pour autrui* » selon la formule de Paul Ricœur). Il nous faut donc, au-delà de cette problématique de témoignage, tenter d'appréhender, de serrer de plus près notre démarche.

Puisqu'il nous faut interroger le travail pour en saisir les empreintes, à ce stade de notre questionnement, nous ne pouvons plus faire l'économie de cette recherche dans notre activité clinique et ici plus précisément appliquée à la violence qui s'exerce sur les femmes aux travail :

Nous butons toujours sur la difficulté d'attraper ce qui, résonne quand nous les écoutons parler de leur souffrance.

Si leur vulnérabilité n'implique pas le droit de penser à leur place, elle nous intime le devoir d'agir « avec et pour elles ».

Cette vulnérabilité-là nous mobilise-t'elle différemment selon qu'elle se décline au masculin ou au féminin ?

Que somme-nous capable d'entendre et de comprendre de la souffrance exprimée en tant que médecins femmes par d'autres femmes au travail, à partir de quel contenu (différencié) de nos interrogations ?

Tétanisées parfois par certaines violences qui nous renvoient à un tel sentiment d'impuissance, quel ressenti de trahison du métier et/ou de notre appartenance identitaire ?

Quelle est la part de violence incarnée, télescopée par le corps dans un raccourci « d'une chair à l'autre », qui n'aurait pas son mot à dire ?

Quel savoir convoquons-nous dans l'immédiateté (?) de la consultation. Nous comptons sans aucun doute sur nos savoirs techniques, nos savoir-faire accumulés qui ont façonné, aiguisé notre écoute... Mais, « *si cette fonction d'écoute est première et rendue possible par notre mission* » (C. Perrotin), et qui nous rend témoin et acteur : qu'est ce que je fais de ce que je suis en capacité d'entendre et de comprendre.

Dans ce huis-clos ouvert sur le collectif, dans le respect de l'intime quel espoir de changement, si mince soit-il, pouvons-nous accompagner ?

Là se trouvent les limites de notre savoir (et non savoir), dans cet « espace-temps » de délibération, confrontées que nous sommes, à cette part d'inconnu de jamais parlé, d'impensé peut-être, qui tient compte dans le même temps de ce que nous connaissons du collectif de travail et que l'on peut réintroduire dans cette relation duelle.

Si certaines règles du métier sont reproductibles, le « surgissement » lui, ne se décrète pas.

Cependant les conditions d'écoute sont de notre responsabilité, pour être en capacité d'entendre (obligation de moyens) :

dans un silence d'accueil, quand la peur nous pousse à prescrire, à recouvrir la parole du sujet « pour suturer la souffrance » (D. Vasse) ;

en se débarrassant de nos projections sur ce que l'on ignore des situations de travail que l'on croit connaître.

*Denise Renou-Parent*