

IL Y A T'IL UNE CLINIQUE DE LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL ?

Intervention à l'hôpital de Ville-Evrard, mai 2010

« Une chose est pire que n'importe quelle souffrance c'est la perte de l'estime de soi »
Sandor Marai, *Les braises*. P199.

Dans le lieu même où a œuvré un des pionniers de la psychopathologie du travail, Paul Sivadon, revient à l'ordre du jour la question du rapport entre souffrance psychique et travail.

Isabelle Billiard¹ qui retrace l'histoire de l'émergence de la psychopathologie du travail considère la conférence de Paul Sivadon précisément intitulée « Psychopathologie du travail » et prononcée en juillet 1951 (à l'attention du groupe de l'évolution psychiatrique et publiée en 1952) comme le geste inaugural de ce qui va devenir la psychopathologie du travail.

Paul Sivadon peut considérer à l'époque qu'il existe certes des situations de travail particulièrement nocives mais « qu'un travail risque d'être pathogène pour des raisons presque toujours extrinsèques, c'est à dire liées bien davantage aux besoins et aux possibilités des travailleurs, qu'à sa nature propre »²

Ce propos nous introduit au cœur de notre questionnement : s'agit-il de considérer la souffrance du travailleur indépendamment de son travail ou s'agit-il de considérer le travail pour comprendre ce qu'il en du « travailler » ?

En 60 ans, la perspective s'est inversée. La psychopathologie du travail sous sa version psychodynamique du travail sous l'égide de Christophe Dejours et la clinique de l'activité, avec Yves Clot, portent l'attention sur le travail concret, et, plus précisément sur le travail réel à partir de la distinction opérée par l'ergonomie de langue française entre le travail prescrit et le travail réel.

Distinction étendue à l'organisation du travail : entre l'organisation prescrite et l'organisation du travail réel, c'est à dire les règles de coopération et les délibérations que les travailleurs mettent en œuvre pour travailler et travailler ensemble à partir ou malgré ou en dépit de l'organisation prescrite.

Sans rentrer dans les caractéristiques de ces disciplines, j'attire néanmoins l'attention sur les positions prises dans la saisie de la question de la souffrance au travail. Ses positions se différencient et s'opposent selon les lignes de partage des conflits d'intérêts dans l'espace professionnel. La management préférant généralement ne pas interroger l'organisation du travail pour imputer les suicides ou les expressions psychopathologiques des professionnels principalement à des difficultés strictement personnelles.

Ainsi, après les suicides au Technocentre de Renault et avant tout examen, la direction indiquait que ceux-ci étaient imputables à des « fragilités individuelles ». ³

Cet à priori intéressé a depuis été démenti par le Tribunal des affaires de sécurité sociales de Nanterre. La direction de Renault s'est même appuyée, sur une « autopsie psychologique », réalisée par un médecin psychiatre malencontreusement commanditée au départ par les syndicats, pour tenter de se dédouaner.⁴

¹ Isabelle Billiard, *Santé mentale et travail. L'émergence de la psychopathologie du travail*. La Dispute, Paris 2001 P177-178

² Paul Sivadon « Psychopathologie du travail » article publié dans « Symposium sur la psychothérapie collective » *L'information psychiatrique*, n°3,1952, p 451.

³ « Le 15 juin, le directeur du Technocentre de Renault a déclaré que les suicides survenus fin 2006 et début 2007 "étaient d'abord des drames personnels liés aux aléas des vies de chacun » *Le Monde* du 04.juillet. 2008.

IL Y A T'IL UNE CLINIQUE DE LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL ?

Les positions que prennent les professionnels du soin psychique en place d'experts ne sont ni neutres ni sans effets.

Quand ils ne se font pas experts, des psychologues et des psychiatres se prêtent à l'organisation de la « gestion du stress » ce qui participe d'un évitement quant à l'interrogation sur le travail, ses conditions d'exercice, son organisation.

On repérera dans cette pratique peu regardante, la mise en œuvre d'officines qui se pressent au chevet des entreprises pour leur fournir l'alibi de leur expertise et, même s'ils évoquent l'organisation du travail, les traitements proposés se limitent majoritairement à porter soin au travailleur entre numéro vert, stage de relaxation ou « tickets psy » ce qui n'est pas en soi nuisible, si on n'interroge pas ce à quoi socialement le psychologue se prête au-delà de sa pratique sédative.

Cette prise en charge de la souffrance au travail qui fait l'économie de la question de sa genèse, de ses conditions d'émergence, s'inscrit sur le fond d'un discours ambiant, ce « disque-ourcourant » comme le désignait Lacan, qui, au sujet de France Télécom et déjà comme on l'entend pour Pôle Emploi et comme on va l'entendre peut-être pour la Poste, laisse entendre que les suicidés seraient des fonctionnaires dans l'incapacité de s'adapter au régime du privé.

Cette saisie de la question, ou plutôt le refus de s'en saisir, peut aller jusqu'à traiter la souffrance avec le mépris de considérer l'acte ultime du désespoir comme une « mode » !

Cette posture méprisante ne produit-il pas alors sans cesse du non sens, un interdit de penser, aux effets ravageurs tout en prétendant s'occuper du problème ?

Emile Durkheim considère que certains suicides peuvent être dits « a-nomiques », dans la mesure où ils résultent d'un dérèglement social qui fait que certains acteurs sont soudain privés de ce sur quoi reposaient jusqu'alors leurs certitudes morales et leur compréhension du monde.

Christophe Dejours reprenant le mot d'Hannah Arendt parle d'un sol qui se dérobo, de désolation, de solitude face à un monde où plus rien ne fait référence, plus rien sur quoi se reposer.

Il y a une ligne de partage entre la prise en charge de la souffrance à l'épreuve du réel du travail et la « gestion des déchets subjectifs du travail » via la gestion du stress, le coaching, la victimologie, le dressage comportemental, le compassionnel.

Déjà en 1945 Georges Canguilhem écrivait :

« En acceptant de devenir, sur le patron de la biologie, une science objective des aptitudes, des réactions et du comportement, cette psychologie et ces psychologues oublient totalement de situer leur comportement spécifique par rapport aux circonstances historiques et aux milieux sociaux dans lesquels ils sont amenés à proposer leurs méthodes ou techniques et à faire accepter leurs services.»⁵

⁴ *Suicide chez Renault : l'utilisation d'une « autopsie psychologique fait polémique »* article de Francine Aizicovici et Bertrand Bissuel. *Le Monde* du 08-09.novembre.2009

⁵ Georges Canguilhem *Le normal et le pathologique*, PUF, Paris, 1945, p61-62.

IL Y A T'IL UNE CLINIQUE DE LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL ?

Pourtant le travail quand il n'est pas empêché permet de s'éprouver, de se forger en forgeant, de se « reconnaître dans le miroir du travail » (Clot) d'agrandir le champ de ses possibles, de déployer sa subjectivité, il est ouverture à la sublimation.

Une parole consignée.

Quand un psychanalyste ne peut entendre la question de la subjectivité au travail

Il y a quelques années au cours d'un groupe de contrôle qui réunissait des psychanalystes, ce qu'il est convenu d'appeler un « cas » fut présenté, le praticien nous livrait son désarroi en déplorant que sa « patiente » ne faisait que parler de son travail, y voyant la preuve d'une position défensive à parler d'autre chose, le vécu au travail occupait le dire de cette « patiente » qui travaillait sur une plateforme téléphonique, le travail envahissait son espace intime et ses séances.

Cette déploration du praticien dans un premier temps fut reçue comme argent comptant par les autres participants.

La « patiente » s'adressait à une clinicienne qui se refusait à entendre son dire tant et si bien que la « patiente » revenait sans cesse sur le métier dans tous les sens du mot.

A la posture du clinicien qui n'arrive pas à prendre le dire comme il vient, pris dans l'ornière de son surmoi théorique, s'adresse sans cesse le désarroi de la « patiente » qui ne peut exercer un métier mais sans cesse exécuter des consignes à la lettre, un travail qui l'a met à mal faute de pouvoir s'y reconnaître, faute d'avoir un métier au plein sens du mot. Nous avons en miroir inversé, d'un côté le clinicien qui ne retrouve pas dans le dire de la « patiente » ce qu'il a consigné comme devant s'énoncer selon ce qu'il suppose être la lettre de sa pratique, et de l'autre une « patiente » qui dit comment les consignes lui rendent la vie invivable !

Comment cette prise aurait-elle pu être dénouée à être appréhendée comme « résistance » ?

Là aussi, qui résiste ?

S'agit-il que d'une surdité circonstanciée ?

Cela ne vient-il pas signifier aussi comment dans le secteur du soin psychique la question du travail peut rester en souffrance ?

Les autres participants au groupe, de prime abord, ne considéraient pas l'éprouvé au travail de la « patiente ».

Pourtant, le travail sous l'effet spectaculaire des suicides en lien avec le travail et jusque sur les lieux de travail devient objet d'intérêt pour les praticiens du soin psychique face à ces drames qui touchent aussi bien les ouvriers et les employés que les cadres supérieurs et des patrons de petites entreprises.

IL Y A T'IL UNE CLINIQUE DE LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL ?

Il ne s'agit pas que de stress, notion au départ biologique, devenue aseptisée, réductrice et décalée mais de l'organisation des modes de travail qui arrive à rendre les conditions psychiques du travail insupportables, ce ne sont plus seulement les produits du travail qui sont standardisés mais à travers le process de production l'ensemble des façons d'être et de faire des acteurs qui le mette en œuvre.

Maintenant, avec la taylorisation du tertiaire ce n'est plus seulement la prescription des modes opératoires, les façons de faire, vis-à-vis desquelles il restait des marges de liberté d'action, mais les modes d'être qui peuvent être dictées, dictées jusqu'au moindre mot prononcé comme sur les plateformes téléphoniques.

La souffrance au travail se lit sur les corps et s'inscrit dans la psyché à travers les différentes manifestations d'un insupportable à vivre jusqu'à son paroxysme le plus tragique.

La «souffrance au travail» autant que le stress se prête à l'instrumentalisation quand elle est sortie de son contexte et pas interrogée dans sa causalité : Yves Clot soutient que c'est le travail qu'il faut soigner et pas le travailleur⁶, soigner le travail dans tous les sens du mot, c'est à dire faire un travail soigné et prendre soin des acteurs. Faire un travail soigné c'est ce dont le travailleur est empêché, quand il est contraint à travailler dans le non respect des règles de l'art ou du métier, un boulot où il ne se reconnaît pas, un boulot où il perd l'estime de soi, jusqu'à l'hémorragie narcissique ultime, alors, plutôt que de se reconnaître et de se faire reconnaître par son action sur le monde, par son travail, par son utilité, il trouve à se nommer uniquement comme « souffrant » !

Ce qui nous renvoie à la notion d'« inemployabilité », ainsi désignés les « surnuméraires » (pour reprendre le mot de Robert Castel) de la crise, relégués du côté du handicap, identifiés à cette position, codifiés du côté du déficit : les classements par catégories des chômeurs participent d'une logique de relégation, d'écartement du travail.

Pierre est au chômage, il a travaillé une quinzaine d'années dans le domaine de la téléphonie mais pas dans la vente, ni dans le marketing, il travaillait pour les services après-vente il n'était pas sous la pression de résultats. Ses interlocuteurs faisaient appel à ses services, il n'avait pas à les appeler et à se trouver confronté sans cesse à des refus vis-à-vis desquels il faut faire preuve d'un stoïcisme de bon aloi.

Pour autant Pierre ne s'était pas destiné à travailler dans ce domaine. Il avait fait une école réputée où il avait eu de très bons résultats, il avait commencé à travailler à la réalisation, mais son père meurt et il décompense sous une forme psychotique, puis il réussira à trouver un aménagement à sa vie en trouvant sa place dans ce nouveau travail où il se sent utile et qui, pour lui, s'est présenté comme plus sécurisant, travail où l'autre reste à bonne distance. Mais son service est délocalisé, Il se retrouve au chômage, il se présente en mauvais état, il empeste le tabac, tout son aspect signe un abandon progressif de lui-même. Je m'inquiète de le voir toujours plus dégradé, pourtant il veut envoyer des projets mais manque d'argent pour les faire imprimer, relier et les envoyer, il prend des psychotropes et a un suivi médical. Il a des relations sociales à distance, essentiellement à distance, téléphoniques bien sûr, et par internet. Il reste très

⁶ Interview de Yves Clot, « soigner le travail pas les personnes » consultable sur le lien : <http://institut.fsu.fr/nvxregards/37/clot.htm>

IL Y A T'IL UNE CLINIQUE DE LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL ?

proche de sa mère. Malgré sa présentation, il se mobilise, il a des contacts, il va à des rendez-vous toujours pour travailler dans la téléphonie. Lors d'un rendez-vous il se rend compte que les autres postulants n'ont pas son savoir-faire, cela lui redonne confiance et puis, contre toute espérance apparente, il retrouve au bout de quelques mois un poste dans le domaine selon des modalités qui correspondent à son ancien emploi. Il est métamorphosé, lui qui n'arrêtait pas de se dégrader, il semble revivre, son apparence à changer et il n'empeste plus, il peut regagner de l'argent, et va pouvoir envoyer ses projets, il a retrouvé une appartenance sociale, une place dans le monde commun, place qui le contient, place qui a un contenu, sans avoir recours à un travail protégé, ni à une reconnaissance de handicap.

Le sens du travail, son contenu sont largement présents dans la souffrance psychique telle qu'elle se manifeste actuellement. Les milieux de travail où les conditions matérielles sont déplorables sont légions pour autant elles n'engendrent pas des décompensations psychiques quand les opérateurs trouvent sens et reconnaissance dans leurs travail, c'est à dire quand l'opérateur a de la considération pour son travail et trouve celle de ses différents interlocuteurs.

A l'écoute pendant vingt ans des chômeurs, j'ai appris dans la rencontre avec nombre de psychotiques combien l'accès à l'emploi semblait primordial, j'ai été surpris de l'obstination dont beaucoup faisaient preuve.

Pierre parlait essentiellement de son travail et de sa recherche d'emploi. Il a investi le lieu de parole qui lui était offert dans la perspective de retrouver un emploi, ce fut son choix, sans doute il savait combien cela était vital pour lui.

A l'écoute de Pierre et de tant d'autres on peut se dire que la question peut être posée autrement que sous l'angle du handicap, ou de la pathologie, de ce qui serait une « inemployabilité », mais sous l'angle d'une responsabilité collective, et de la volonté de laisser une place à chacun non marquée du sceau du déficit.

Cela n'est-il pas de l'ordre du non lieu, de l'utopie quand, dans de nombreux milieux de travail, le vivre ensemble nécessaire à la coopération, à la confiance minimale pour un travail efficace est mis à mal ?

A travers cette vignette on remarque que ce n'est pas tant la forme du travail, la téléphonie, qui peut être délétère que son sens, travailler sur une plateforme téléphonique en faisant intrusion dans l'espace de l'autre pour lui imposer un argumentaire de vente standardisé à longueur de journée ce n'est pas être dans la même position que de répondre à des demandes en apportant un service dont l'utilité ne fait pas de doute.

On peut améliorer l'ergonomie des postes, aménager les conditions de travail et atténuer la charge mentale mais dans son fondement elle reste identique quand le travail en téléphonie consiste en l'application de techniques standardisées de persuasion qui instrumentalisent l'opérateur et son interlocuteur.

L'efficacité et la rentabilité ne sont pas équivalents : *François* décrivait ainsi son travail : « quand je travaillais dans les assurances, des collègues se mettaient des virus informatiques dans leur ordinateur » tellement la concurrence entre eux était exacerbée, c'est dans cette ambiance qu'on lui a reproché d'être du

IL Y A T'IL UNE CLINIQUE DE LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL ?

« côté du client », malgré les slogans sur le « client roi » pourtant il était un très bon élément, efficace justement parce que les clients lui faisaient confiance, mais il fallait toujours les « siphonner » selon les termes employés par ses chefs, « ce n'est pas le client qui vous paye » lui a-t-on dit, comme si ce n'était pas les clients qui apportaient l'argent. Quand il donne sa démission, on lui propose une prime et une augmentation alors qu'il gagnait déjà bien sa vie : Il gagnait sa vie mais il perdait sa dignité.

Cette souffrance au travail correspond à ce qui a été dénommé « souffrance éthique » elle correspond à un conflit récurrent dans nombre de situations de travail quand le sujet est coincé entre ce que son sens moral réprouve et la tâche qui lui est assignée.

Qu'est-ce qui s'est déchiré dans le tissu symbolique qui lie les hommes entre eux dans nombre de milieux de travail ? Comment la machine s'est-elle emballée pour rouler pour son propre compte ? « machine à faire du cash » !

La course effrénée à la rentabilité finit par agir contre elle-même, la tyrannie du gain à court terme produit la crise financière. La guerre de tous contre tous peut-elle indéfiniment être promue comme méthode implicite de management ?

Ces journées permettront sans doute de déployer ces questions, j'ai pour ma part voulu les poser à partir de quelques vignettes cliniques.

Primo Levi dans *si c'est un homme* écrit : « La Loi du Lager disait : « Mange ton pain et si tu peux celui du voisin » ; c'est bien le signe que le Lager était mort »

Bien évidemment aucun lieu de travail n'est assimilable au Lager, pour autant, tous les constats vont dans le même sens. La dissolution des solidarités, la course effrénée aux résultats, la mobilisation est requise pour ce qui est présenté comme « une guerre économique » et il n'y a pas de guerres sans morts ni blessés.

Une femme qui vient me consulter me parle de son lieu de travail à priori non pris dans une logique de concurrence économique effrénée, mais plutôt de prestige, elle assiste à des transgressions collectives grâce auxquelles ces collègues doublent au moins leur salaire sans que personne ne trouve à y redire, elle se refuse à participer à ces arrangements, une collègue lui dit « tu n'existes pas ». Au-delà de la haine que l'on peut adresser à un vivant, que reste-t-il alors d'humain ?

Pourtant même cette assignation hors du vivant, il a fallu l'adresser, la prononcer, la faire entendre à du vivant.

La gestion devient-elle le schibboleth de notre modernité ?

Les excès gestionnaires se résolvent dans la gestion... du stress. Ce discours domine, il s'impose : les « patients » disent « je gère mal mes émotions » émotions à canaliser, à diriger, à contenir, seraient-elles à gérer comme des titres d'un portefeuille boursier ?

Les mêmes termes se retrouvent en psychiatrie face à l'alternative « gestion de la violence » ou prise en charge de la souffrance ?

IL Y A T'IL UNE CLINIQUE DE LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL ?

La question du travail n'est pas sans interroger et venir s'inscrire dans celle d'une politique du soin psychique, et ce à l'heure des réglementations du psychisme, des conduites, des pratiques de soins, judiciaires, éducatives, de recherche...

Les drames silencieux et quotidiens au travail qui ne font pas la une des médias s'inscrivent dans une logique de captage subjectif avec les nouveaux modes de management qu'accompagne l'évaluation à tout va sur une base quantitative.

Aujourd'hui cette logique s'impose dans le domaine public après s'être imposée dans les grandes entreprises privées et leurs sous-traitants.

La question de la souffrance au travail concerne chacun dans son activité. A cette enseigne, les professionnels du soin psychique qui exercent dans l'enceinte de l'hôpital ne sont pas épargnés. L'écho du mal au travail qui remonte des milieux de travail, qui se fait entendre dans les demandes des cabinets privés, qui vient du malaise qu'affirment ressentir les cadres dans leur majorité, résonne chez les soignants qui appellent à être soignés ou, plus exactement, à ce que le travail soit soigné comme on l'entend dans le propos répété d'Angelo Poli depuis les états généraux de la psychiatrie à Montpellier jusqu'au meeting de la nuit sécuritaire du 7 février 2009 :

"J'aime toujours ce que je fais ; mais je n'aime pas, du tout, la manière dont on m'oblige à exercer mon métier."

Ce dire, tous ceux qui vivent mal au travail peuvent le reprendre à leur compte.

Alors y a-t-il une clinique de la souffrance au travail ? Certes, mais pour éviter que se cristallise une spécialité passons au niveau de la citoyenneté, au niveau du collectif, mettons nous à l'écoute du travail, de ce qui s'y trame car si le travail fait souffrir c'est lui qu'il faut considérer, ses modes d'organisation, son évaluation, la sous-traitance en cascade, les objectifs toujours repoussés, la précarité et le chômage c'est à dire la part toujours plus belle faite au capital au dépend du travail. Ne laissons pas cette question en souffrance, faute de quoi nous risquons d'être submergé par ses effets et nous finirions par transformer en malade tout salarié en souffrance.

Françoise Dolto observant les effets dévastateurs de la guerre sur les enfants tenait ce propos frappé au coin du bon sens : « A ce moment, j'ai vu des choses qui n'étaient pas dues à la névrose mais aux événements »

La question que pose le travail au clinicien est celle des conditions qui le conduise à devenir délétère, C'est pendant la première guerre mondiale que les psychanalystes ont été conviés à s'occuper des névroses de guerre, le travail n'est pas la guerre mais à l'aune des métaphores guerrières la Loi est transgressée : « à la guerre tout est permis » à commencer par le meurtre selon les lois de la guerre. Et si l'espace du travail est celui de la guerre économique, cela a des effets qui ne sont pas que métaphoriques, les premiers à tomber

IL Y A T'IL UNE CLINIQUE DE LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL ?

sont les plus exposés, les moins protégés, les premières lignes, ceux qui sont le plus engagés dans leur travail.

Traumatisme de guerre, traumatisme du travail !

La question qui se pose au clinicien n'est pas tant comment soigner les « traumatisés du travail » que d'éviter que le travail conduise à la décompensation.

A suivre Dany Robert Dufour⁷, la perversion serait consubstantielle de la pensée libérale, depuis les formulations d'Adam Smith à la suite de Mandeville et Pascal jusqu'à Sade. Le laisser faire, l'égoïsme comme moteur paradoxal de la production de richesses, permettant le développement et l'extension de la société du marché. Ce principe du libéralisme s'oppose au travail, le travail vivant est « travail avec », avec autrui, avec la résistance du réel, avec la coopération avec une confiance accordée, il n'y a d'ailleurs pas de commerce possible, le commerce entendu dans toute son acception, sans un minimum de confiance, de parole donnée et de parole accordée même si cette confiance, reste selon le postulat libéral, purement opportuniste.

Le capital en poussant à son extrême le postulat libéral, (l'amor sui) qui oppose chacun dans un environnement de concurrence généralisée et sans merci n'est-il pas en train de détruire les fondements du vivre ensemble et ce sur quoi il repose : le travail, le lieu même de la production de valeur, lieu de production de la valeur au sens de l'économie politique et lieu de productions de valeurs comme espace de socialisation, de coopération sur la base du respect de règles du métier, sur la base de règles déontiques et sur le respect à minima de la place de chacun, d'une place distincte pour chacun.

Il fut un temps où pour dire un « emploi » on disait une place, maintenant il y aurait comme un manque de place, plus de place pour chacun, la précarisation généralisée, naturalisée, tant et si bien que s'interroger sur ces déplacements arrive à apparaître comme un question déplacée.

Pourtant, pour ne pas conclure, la question mérite d'être posée à l'aune de la centralité du travail : Ce sol qui se dérobe dans les milieux de travail constitue-t-il le socle de notre humanité ?

Jean-Luc Houbron

⁷ Dany-Robert Dufour, *la cité perverse. Libéralisme et démocratie*. Editions Denoël, Paris 2009.