

# COMMISSION OUVERTE DE DROIT SOCIAL

## Formation continue

thème: **Violence, travail, emploi, santé**

intervenante(s) : **Christophe Dejours**, professeur au CNAM

séance du : 5 juillet 2005

-----

### Présentation du rapport de Christophe Dejours paru dans la *Semaine sociale Lamy*

#### ÉTUDES ET RAPPORTS.

Une commission thématique animée par Christophe Dejours, professeur au Cnam, se penche sur la violence dans le travail.

#### Conjurer la violence en milieu de travail

«Le travail étant la source des richesses, il est de ce fait un champ largement ouvert à toutes sortes de passions, de pouvoirs et de dominations, de manipulations et de mauvais traitements », note Christophe Dejours, auteur du rapport final de « Violence, travail, emploi, santé ». Publié en mars dernier, ce texte doit servir de base à l'élaboration du plan « violences et santé », en application de la loi du 9 août 2004 relative à la politique de santé publique (L. n° 2004-806, 9 août 2004, JO 11 août).

Spécificité de ce rapport : l'absence de propositions tendant à l'accroissement des réglementations ou à des innovations législatives. « Le cadre législatif possède d'ores et déjà des qualités indiscutables pour accueillir une action concertée de lutte contre la violence au travail », estime son auteur. C'est en effet « l'utilisation des espaces légaux de l'action », en d'autres termes l'organisation du travail, qui se trouve au cœur des propositions.

#### RAPPORTS ENTRE VIOLENCE ET TRAVAIL

Les manifestations de la violence en milieu de travail sont très nombreuses : violence comme instrument de pouvoir (harcèlement sexuel par exemple) ou comme conséquence des rapports de travail (violence banalisée entre collègues dans des situations où le travail expose à des risques pour l'intégrité physique). Il faut aussi tenir compte des violences commises par les usagers dans le domaine des activités de service, contre les employés de banque, les caissières de supermarché, les transporteurs de fond, etc. Mais l'issue de loin la plus préoccupante demeure les tentatives de suicide et les suicides « réussis » commis dans l'entreprise, de toute évidence porteurs d'un message adressé à la collectivité de travail.

Le traitement de la violence a tendance à se polariser sur les deux extrémités de la chaîne de ses rapports avec le travail. À l'une de ces extrémités, les victimes de la violence, suscitant diverses formes d'intervention (dispositifs assurantiels par exemple). À l'autre, un appel à la répression. Or, le rapport attire l'attention sur d'autres ressources pour traiter la violence : le développement des connaissances sur ce phénomène et les interventions à l'intérieur de l'entreprise.

#### CAP SUR LA RECHERCHE

Selon la commission, au cours des 20 dernières années, le travail aurait cessé d'être un pôle d'intérêt pour les gouvernements et les chercheurs : « La culture du travail est en voie de disparition », déplore Christophe Dejours. Il encourage donc à investir dans une politique de recherche sur les rapports entre travail et violence.

#### • Développer les connaissances existantes

Le texte appelle tout d'abord de ses vœux des actions de recherche destinées à combler les lacunes des données existantes.

Exemple : la description et la connaissance des phénomènes de violence au travail, du suicide au travail ou encore des formes d'organisation qui diminuent les risques de violence.

#### • « Structurer le milieu de recherche »

Le document suggère en outre de développer, sur une durée de cinq ans, des unités dénommées « Centres d'investigation et de traitement des troubles psycho-socio-professionnels » (CITTP). Implantés en dehors de l'entreprise et composés de divers spécialistes (cliniciens, praticiens des sciences du travail), ils exerceraient, outre une mission clinique de prévention et de soins, une activité d'investigation et de recherche.

Cela leur permettrait d'intervenir dans les entreprises pour qualifier la situation de violence et apporter une aide à l'action du CHSCT.

Les informations recueillies lors des consultations pourraient d'autre part servir de base pour étudier les formes de violence au travail, leurs conséquences sur la santé et les modalités de prise en charge.

#### • Autres pistes pour la recherche

Bon nombre de violences ayant un impact sur la santé n'aboutiront pas aux CITTP. D'où la nécessité de soutenir aussi des actions de recherche de terrain reposant sur des bourses de formation. Un comité scientifique ad hoc

pourrait suivre la formation de jeunes chercheurs pendant et surtout après l'achèvement de l'action. Le texte pointe par ailleurs les problèmes d'évolution du droit causés par l'accroissement de la violence. C'est donc aussi en droit du travail qu'il y aurait lieu d'engager la recherche. L'auteur propose ainsi l'organisation d'un séminaire de recherche sur la violence en rapport avec le travail réunissant juristes et cliniciens du travail. Y seraient associés ultérieurement des chercheurs européens.

#### AGIR À L'INTERIEUR DE L'ENTREPRISE

##### • Organisation du travail et délibération

Il apparaît que les conditions favorisant la violence sont liées à des choix en matière d'organisation du travail. Restructurations, réductions d'effectifs, évaluations individualisées des performances : autant de décisions créatrices de tensions dans les rapports de travail. D'où une mise en concurrence entre salariés et la destruction de la solidarité.

Ces conditions favorables à la violence résultent aussi des incohérences dans l'organisation du travail. Ainsi de la surcharge de travail ou du manque de personnel dans le milieu hospitalier, qui catalysent la violence contre les malades. Autre exemple concernant la violence des usagers à l'égard des employés : le « surbooking » pratiqué par les compagnies d'aviation. Victimes du non-respect des engagements de l'entreprise, les clients en viennent à agresser les personnels au sol.

La prévention de la violence au travail passe donc par une attention soutenue portée à l'organisation du travail. Cette dernière doit intégrer dans ses objectifs la recherche d'un « compromis convenable entre les humains et le travail ».

L'accent doit donc être mis sur la discussion et la coopération, « sans doute le moyen à la fois le plus ordinaire et le plus puissant de prévention de la violence en milieu de travail ». Travailler ensemble suppose que l'on puisse débattre des avantages et inconvénients de chaque mode opératoire, afin d'aboutir à la stabilisation d'un mode de travail commun. Ainsi, « toute crise où la violence est patente et qualifiée devrait être reprise collectivement en vue de repenser la coopération et la solidarité ».

Le rapport insiste à plusieurs reprises sur le rôle essentiel de l'employeur dans la conception et la maintenance des espaces de délibération de l'organisation du travail. À côté des espaces nécessaires (réunion d'équipe, briefing...), il met en exergue l'importance des espaces informels. Autrement dit, des lieux de convivialité (cafétéria, vestiaires...). « Travailler, ce n'est jamais uniquement produire, c'est aussi vivre ensemble ». L'étude appelle ainsi à ne pas sacrifier les réunions spontanées (accueil d'un nouveau collègue par exemple), véritables « ciment de la communication », sur l'autel de la productivité.

##### • Le rôle des CHSCT

Selon le rapport, la structure paritaire du CHSCT en fait une instance privilégiée de délibération et d'action en matière d'amélioration de l'organisation du travail. Il possède des prérogatives pour procéder à une analyse rétrospective (enquête, recherche des causes) après une crise de violence (tentative de suicide, rixe sur le lieu de travail par exemple). Il est essentiel qu'une investigation approfondie, souvent bâclée dans la pratique, soit menée à son terme. Celle-ci est en effet susceptible d'apporter des réponses ciblées aux conflits ayant dégénéré en violence.

Reste l'insuffisance de formation et d'expérience des délégués CHSCT, désemparés devant la nouveauté, la complexité et l'étendue des problèmes de violence. La difficulté de leur tâche s'accroît du fait par exemple de tentatives pour cacher des informations importantes ou pour faire disparaître des traces. Un effort de formation doit donc être fourni. Autre proposition : faciliter le recours à des experts externes à l'entreprise, praticiens et chercheurs spécialisés dans les sciences du travail. Mettre au point des modalités spécifiques d'intervention de ces experts permettrait ainsi un travail de collaboration avec le CHSCT, tout en participant à la formation de ses membres.

##### • Les services de santé au travail

Le rapport met également en exergue le rôle préventif des services de santé au travail. Les consultations des salariés peuvent en effet fonctionner comme un véritable observatoire des situations à risque. Dans les services autonomes de santé au travail (présents dans les grandes entreprises), le médecin du travail peut, en regroupant les résultats des consultations, repérer des zones ou des ateliers où des signes de souffrance chez les salariés se concentrent de façon anormale et annoncent des risques de crise violente. Il peut en outre, grâce à sa participation au CHSCT, apporter son concours à la mise en place de l'analyse post-critique et son accompagnement. Le texte préconise à cet égard de doter le service médical de plusieurs instruments de travail, l'idée étant de permettre l'usage d'un droit d'alerte et la centralisation d'informations sans violation du secret professionnel, afin d'être en mesure d'exploiter rationnellement les informations.

##### • Réhabiliter le pouvoir d'action de l'inspection du travail

Le rapport souligne aussi l'importance du rôle de l'inspection du travail. Mais sa tâche est souvent remplie d'écueils : inspecteurs et contrôleurs du travail sont souvent l'objet de menaces, voire de violences effectives, ce qui réduit leur puissance et leur liberté d'action. Sans pour autant formuler de propositions précises, le texte plaide pour la « réhabilitation du pouvoir d'agir de l'inspection du travail » dans la lutte contre la violence.

Voilà donc les grandes lignes d'une étude qui prône également une analyse du travail et de son organisation dans les secteurs du travail social, de la police et de la prison.

Les membres de la commission thématique à l'origine de ce rapport envisagent de se réunir à nouveau, en faisant appel à des membres supplémentaires, afin de formuler des pistes d'action plus précises et plus diversifiées. La commission pourrait en outre participer au suivi des actions éventuellement décidées dans le cadre du plan « violences et santé ». ?

### **La conciliation prud'homale délaissée**

Les conseils de prud'hommes souffrent d'une « désaffection du rôle préliminaire et obligatoire de conciliation qui a longtemps été un élément majeur de la spécificité prud'homale », déplore l'auteur du rapport. Il rappelle ainsi qu'autrefois, la plupart des affaires s'achevaient avant le jugement.

Christophe Dejours propose ainsi une remise à l'étude de leur fonctionnement. Il s'agirait d'examiner les raisons pour lesquelles ils n'assument plus cette fonction importante et, d'autre part, à quelle condition il serait possible d'y réhabiliter la recherche de solutions par voie amiable à des litiges « dont on sait qu'ils conduisent souvent à la violence ».