

Grasset Yves (à paraître), "*Violences au travail*", dans Agnès Vandeveld-Rougale & Pascal Fugier (dir.), *Dictionnaire de sociologie clinique*.

Violences au travail

Les violences* au travail* ont pour effet d'impacter tout à la fois les salariés ou agents qui y sont confrontés, les entreprises ou services auxquels ils appartiennent, mais aussi les collectifs* dont ils dépendent.

De nombreuses contributions en sciences sociales interrogent les effets parfois violents des mutations des organisations* sur les personnes qui y travaillent. En sociologie clinique, *L'emprise de l'organisation* (Max Pagès *et al.* 1979) a offert – très tôt – une analyse déterminante pour penser la fragilisation issue d'un engagement excessif, d'une forme de dépendance au travail. L'ouvrage place les attentes de l'entreprise au centre d'un processus d'attraction, de captation, qui peut s'avérer ultérieurement destructeur.

Si cet axe de questionnement sur l'organisation reste primordial pour penser nombre d'atteintes psychiques sur les salariés, il ne permet pas pour autant d'embrasser l'ensemble des situations qui affectent désormais l'équilibre et la santé* au travail. Les sources des violences au travail sont en effet diverses – internes, mais aussi externes à l'organisation. Elles ne peuvent être toutes approchées par le prisme d'une responsabilité* organisationnelle univoque, ce qui ne veut pas dire pour autant que l'organisation n'est pas concernée par leur prises en compte. Dès lors, penser les violences au travail dans leurs dynamiques justifie de s'interroger sur l'évolution de leur statut, ainsi que sur les conditions de perception de cette source de difficulté ou de danger au travail.

Les formes possibles de violence au travail

La *violence externe** se développe dans le rapport que l'entreprise – ou plus largement l'organisation*, qu'elle soit publique ou privée, lucrative ou non – entretient avec son environnement ; elle peut concerner aujourd'hui toutes sortes d'activités, mais elle reste toutefois fortement liée aux activités de service ; elle met en scène un ou des agresseurs extérieurs à l'entreprise, qui agissent le plus souvent en alléguant un reproche, un différend ou un conflit* avéré avec l'entreprise ou ce qu'elle symbolise.

La violence externe au travail peut s'incarner sous différentes formes. Ainsi, dans les services qui gèrent des prestations, une complication ou un retard sur un dossier est souvent à l'origine d'un comportement agressif envers un agent. Dernièrement, certains secteurs professionnels désignés comme particulièrement exposés aux risques d'attentats (personnels des infrastructures de transport, personnels scolaires et éducatifs ou fonctionnaires de police), doivent faire face à des inquiétudes déstabilisantes des salariés ou agents qui y travaillent. De même, à la suite du « crash boursier » de 2008, les chargés de clientèle des établissements bancaires – salariés de premiers contacts – ont vu se multiplier des situations hostiles, voire

parfois menaçantes, et les mettant directement en cause. Ces peurs, tensions ou violences d'origines diverses sont susceptibles de porter atteinte à la santé des personnels et de mettre en péril le fonctionnement même de l'organisation.

La *violence interne** à l'entreprise concerne les passages à l'acte violent au sein même du collectif de travail ; ces faits peuvent relever du harcèlement* moral (dégradation des conditions de travail qui porte atteinte aux droits et à la dignité du salarié, altère sa santé mentale* et compromet son avenir professionnel), sexuel, ou d'autres formes d'agressions qui se développent entre collègues, quelles que soient les positions hiérarchiques.

Mais cette distinction entre l'externe et l'interne se brouille fréquemment, et notamment dès lors que l'organisation tarde à reconnaître et prendre en compte la réalité et les effets des violences auxquelles sont exposés les salariés. Il est alors fréquent que la violence se déplace et que, d'externe par exemple, elle contamine en retour le collectif. Il se peut aussi que le salarié retourne contre lui cette violence qu'il rencontre et subit dans son activité professionnelle. Parfois, la colère* générée par l'exposition à la violence se manifeste à contretemps, de manière « décalée », vers d'autres personnes qui peuvent d'ailleurs être parfaitement étrangères à la genèse du processus violent. Ces colères décalées peuvent s'observer par exemple dans les transports en commun et faire suite – mais en différé – à une série de provocations ou conduites d'intimidation, supportées précédemment par un conducteur de bus.

Les préoccupations en termes de santé et sécurité* au travail se sont récemment déplacées pour passer des seuls risques d'atteintes physiques aux risques psychiques.

Tensions autour de l'objet

Sans doute plus que d'autres objets de réflexion pris dans ce champ, les violences au travail sont souvent déniées par divers acteurs. L'entreprise peut ainsi reconnaître plus ou moins aisément les faits d'une violence dite « externe » (car a priori d'origine exogène), mais se montrer bien plus rétive à l'évocation d'une violence dite « interne » à l'entreprise ou au collectif de travail. Mais cette tension va bien au-delà et touche aussi son approche par les théoriciens et analystes du travail.

À l'opposé de la perception des membres de l'entreprise, très rares sont en effet les contributions théoriques qui abordent frontalement la réalité et les effets des violences externes : elles ne sont généralement saisies que par le biais restrictif des violences dites « organisationnelles », ce qui laisse alors imaginer que l'entreprise ou le service en est – au moins partiellement – « responsable » du fait des contraintes qui pèsent sur le travail (insuffisance hiérarchique, problème d'effectif, pressions diverses, ergonomie des postes...). Pourtant, l'étape de la prise en compte des violences externes et de leurs conséquences diverses, s'est avérée un préalable indispensable pour ouvrir la réflexion sur les atteintes psychiques dans le cadre du travail. La prise en compte des risques psychosociaux* – dont les termes sont réellement apparus au tout début des années 2000 – doit ainsi beaucoup au

passage par l'intégration du risque que constitue la violence externe et ses conséquences psychosociales sur l'individu et le collectif, qui a constitué une étape décisive dans la prise en compte de l'évolution du travail.

La responsabilité de l'entreprise

Un rapport du Conseil Économique et Social (Debout 1999) a été un point de départ en France de la reconnaissance* de la violence externe comme « accident du travail », en situant la violence comme les autres risques professionnels, et en ouvrant l'accès à des droits (indemnités) et l'engagement de responsabilités spécifiques. La qualification de l'arrêt de travail consécutif aux violences externes subies en arrêt pour accident du travail plutôt qu'en arrêt pour maladie crée une obligation de prise en compte et de prévention* pour l'entreprise. Ainsi, la non-atteinte de l'obligation de résultats en matière de santé physique et mentale (en cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle) peut être jugée comme une faute inexcusable de l'employeur.

Cette prise en compte progressive, à partir du début des années 2000, resitue ce qui est vécu par le salarié dans le cadre professionnel : « ce que je subis est lié à mon activité professionnelle, pas à ma personne ». Quelques années plus tard, sous l'influence du succès de l'ouvrage de Marie France Hirigoyen : *Le harcèlement moral, la violence perverse au quotidien* (1998), un autre rapport du Conseil Économique et Social (Debout 2001) a été le point de départ de la reconnaissance officielle (janvier 2002) d'une des formes insidieuses de violence interne, à travers la question du harcèlement moral.

L'évolution législative qui a suivi, en France et plus largement en Europe, ouvre formellement le champ des préoccupations aux conséquences psychiques de l'exposition à ces violences au travail. Si la taille de l'organisation le permet, au-delà de 50 salariés équivalents temps plein, c'est le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail qui est chargé de suivre ces risques et de concevoir les réponses curatives et préventives dans la collégialité, au sein de l'entreprise. Dans le cas d'entreprises plus petites, les délégués du personnel assurent cette fonction en s'appuyant sur les autres acteurs ressources, et notamment le médecin de prévention. Dans les TPE (très petites entreprises), c'est généralement le chef d'entreprise qui porte lui-même la préoccupation de santé et sécurité.

Pour autant, l'évocation et la prise en compte maîtrisée de ces problèmes par la seule entreprise constituent pour elle un enjeu très difficile. Le recours à des intervenants externes – qui s'adossent alors aux ressources internes – s'impose le plus souvent pour intervenir* sur les violences, lever le tabou et tracer la voie du dépassement de la situation sans dégrader d'avantage les rapports* interpersonnels.

Évolution des préoccupations au travail : le sens de l'histoire

Le développement intense des métiers de services, le recul des collectifs, les tensions ou incompréhensions diverses qui naissent sur le lieu de travail multiplient les occurrences de

situations vécues comme violentes. Le sentiment de vulnérabilité* lié à la précarité* (accroissement du chômage, perte d'espoir d'une société du plein emploi, incertitude chronique sur l'évolution du travail) renforce le sentiment d'insécurité.

Ainsi, en France par exemple, alors que s'opère une mutation lourde de l'emploi vers les services aux personnes*, les enquêtes SUMER* (surveillance médicale des expositions aux risques* professionnels) constatent depuis 1994 la prégnance des agressions* et conduites d'intimidation* auxquelles sont confrontés les salariés et agents en rapport direct avec un public.

À ce jour, cinq enquêtes SUMER ont été réalisées par la Direction de l'animation, de la recherche, des études et des statistiques (Dares) et la Direction générale du travail-Inspection médicale du travail (France) : en 1987, 1994, 2002-2003, 2009-2010 et 2015-2016. Elles permettent de mesurer l'évolution des expositions professionnelles des salariés. Toutefois, le protocole de recherche peut varier, rendant difficile une comparaison immédiate des résultats :

- 1- En 1994, 18,5% des salariés en contact avec le public estimaient être exposés à un risque d'agression ; ils étaient 23,2% en 2003.
- 2- En 2003, environ 16% des salariés du privé avaient été victimes d'une agression de la part du public au cours des 12 derniers mois ; ils étaient environ 13% en 2010.
- 3- Parallèlement, 16% environ des salariés du privé estimaient en 2003 vivre au moins un comportement hostile, pour 21% en 2010.
- 4- Les salariés ou agents de la FPH (fonction publique hospitalière) ou de la FPT (fonction publique territoriale) et le secteur tertiaire restent les plus concernés : en 2010, près de 30% des agents de la FPH ont été victimes d'au moins une agression verbale au cours de 12 derniers mois.

Mais en dépit de l'importance et de l'intensité du problème, on constate assez peu d'intérêt dans la littérature pour apprécier les effets des violences externes au travail sur la confiance dans l'institution ou la perception du public, de la clientèle, par les salariés qui les accueillent ou les côtoient.

L'exposition à la violence est pourtant loin d'être anodine et précipite souvent des réactions de rejet, d'amalgame, voire de racisme au sein même de l'organisation : elle agit considérablement sur l'ambiance au travail en situation dégradée et tend à rendre inaudible toute perspective logique et rationnelle de sortie de crise. Comprendre les raisons de ce désintérêt – voire de ce déni* – d'analystes du travail issus de différentes disciplines à l'égard de la violence externe, conduit à prendre en compte les enjeux sociétaux qui entourent les prises de position sur la violence au travail et ses origines supposées.

Embrasser l'ensemble des situations de violences au travail exige de renoncer à une lecture simplificatrice : toutes les violences qui affectent les salariés ou agents au travail ne sont pas le fait des organisations. Accepter ce constat conduit à ouvrir le champ de la réflexion et vient questionner par exemple le rapport que l'organisation entretient avec son environnement. Accepter ce constat conduit ainsi à prendre en compte des données et logiques exogènes à l'entreprise ou au service.

Plus que d'autres courants théoriques, la sociologie clinique développe depuis son origine une préoccupation centrée sur l'analyse des liens entre psychisme et social. Elle permet de saisir

les processus sociopsychiques dans leurs complexités, au plus près de ce qui est ressenti. Face à la violence au travail, elle ouvre ainsi des perspectives d'interventions dynamiques, originales, dans une logique de médiation permettant de prendre en compte les individus en souffrance dans leur contexte de travail et de tracer - avec eux - les possibilités de dégagement dans un processus de co-construction. Toutefois, la confrontation à la violence des salariés crée des obligations pour l'employeur et l'encadrement. La tentation d'agir par la seule médiation peut être ainsi vécue par les victimes comme une violence supplémentaire, une forme de déni du problème à résoudre, à laquelle le sociologue clinicien doit être particulièrement vigilant.

Bibliographie

DEBOUT Michel (1999), *Travail, Violences et Environnement*, Journal officiel de la République française, Avis et rapport du Conseil Économique et Social. Url : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-public/004000198/index.shtml>

DEBOUT Michel (2001), *Le harcèlement moral au travail*, Journal officiel de la République française, Avis et rapport du Conseil Économique et Social. Url : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/064000130:index.shtml>

LAROSE Christian et DEBOUT Michel (2003), *Violences au travail*, Ivry sur Seine, Éditions de l'Atelier

LORIOU Marc (2013), « La violence au travail », *Les Cahiers français*, N°376, pp. 27-32.

GAULEJAC (de) Vincent (2011), *Travail, les raisons de la colère*, Paris, Seuil.

Corrélat

Clinique du travail, Collectifs de travail, Conflit, Intervention, Rapport social et relations sociales, Reconnaissance, Risques psychosociaux, Santé et travail, Santé mentale et société, Sociologie clinique de l'activité, Sociologie clinique du travail, Violence, Violence et organisation