

GLOSSAIRE

C ITOYENNETE

Classiquement : qualité du membre d'un état considéré du point de vue de ses devoirs et de ses droits politiques. Madeleine Rebérioux évoque le concept de "citoyenneté sociale" dont l'esprit de responsabilité, la volonté d'agir dans la société sont les éléments constitutifs. La citoyenneté dans l'entreprise relève de la citoyenneté sociale car le travail à une position centrale dans l'expérience civique. Cette citoyenneté propose l'instauration de la démocratie participative, de la liberté d'expression, des valeurs de tolérance et d'antiracisme, elle s'oppose à l'exclusion et prône la solidarité.

COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE

C'est "l'ensemble stabilisé de savoirs et de savoirs-faire qui sédimentent et structurent les acquis de l'histoire professionnelle"¹. Elle naît de la rencontre des connaissances et de l'expérience et se révèle

¹M. de MONMOLLIN, "L'intelligence de la tâche", Peter Lang, Berne, 1987.

dans les "tours de main". En plus de cette définition, issue de l'ergonomie, il faut considérer qu'elle procède également de la déontologie à travers les règles de métier². Il peut s'agir d'un jugement de valeur qui participe à la reconnaissance[★], si il provient des usagers et des pairs.

C'est un concept distinct de celui de "qualification", qui est du côté du travail prescrit, mais proche de celui de professionnalisme (de l'italien: *professionalita*), qui caractérise plutôt un regroupement de compétences et y intègre des éléments sociologiques. Expertise (dans le sens ergonomique) a trait aux compétences s'exerçant dans des domaines complexes.

CONFIANCE

Espérance ferme, assurance de celui qui se fie à qqn ou à qqch.

CONFIDENTIALITÉ

Maintien du secret des informations.

CONFIDENTIEL

² ★ renvoie à une autre définition du glossaire.

Qui se dit, se fait sous le sceau du secret.

CONVICTION

- 1) Preuve établissant la culpabilité de qqn.
- 2) Acquiescement de l'esprit fondé sur des preuves évidentes, certitude qui en résulte.
- 3) Opinion assurée. (Pl)

D EFENSES

Encore appelées procédures défensives, les défenses sont des comportements destinés à sauver l'équilibre psychique du sujet ou de l'opérateur. Elles peuvent être individuelles et développées pour lutter contre l'angoisse. Elles peuvent aussi être collectives et sont alors spécifiques au cadre professionnel. Elles sont destinées à lutter contre la souffrance[★] et peuvent se structurer en stratégies défensives[★] ou en idéologies défensives[★].³

³C. DEJOURS: "Psychopathologie et rapports sociaux au travail", Rev. de Méd. psychosom. 20, 1989.

DÉONTOLOGIE

Théorie des devoirs en morale. A trait aux devoirs moraux d'un professionnel, aux devoirs moraux qu'il doit observer dans ses rapports avec ses pairs, à ses devoirs envers sa clientèle, à ses obligations sociales ; c'est une morale ★ professionnelle. Elle fait parfois référence à des principes moraux plus généraux ou à des éthiques ★ partagées.

DISCRÉTION

Silence sur une chose qui a été confiée ou que l'on a apprise.

E **MPLOI**

Fait référence à l'activité de travail rétribuée. Ne fait référence au contenu du travail que dans un contexte de subordination du salarié à son employeur. Se distingue en cela du terme travail. ★

ESPACE PUBLIC
EXTERNE

Situé à l'extérieur de l'entreprise, c'est l'ensemble des lieux qui permettent l'expression et la diffusion des idées dans la société, à travers la presse, les réunions, les congrès, l'enseignement et plus généralement les médias.

ESPACE PUBLIC**INTERNE**

Situé à l'intérieur de l'entreprise, c'est l'ensemble des lieux de débat institutionnalisés par le Code du Travail, tels les CHSCT et les Comités d'Entreprises, où se confrontent la prescription (contrat, conventions, organisation du travail, règles d'hygiène et de sécurité) et la réalité du travail, mais il peut s'agir aussi de lieux informels comme les moments de pause, les pots de service,...

ÉTHIQUE

Longtemps synonyme de morale ★ et étant encore souvent employée dans ce sens, ce terme désigne plutôt l'intériorisation d'une morale, sa traduction et sa pratique personnelles. Morale de nature individuelle, elle peut toutefois être partagée en particulier par des professionnels; dans ce cas elle peut faire l'objet d'une validation théorique et être constitutive de la déontologie ★ de cette profession.

EXCLUSION

Attitude de rejet vis à vis d'un groupe, d'une organisation et plus généralement d'une partie des membres de la société. Souvent précédée par l'institution d'une précarité ★, elle se manifeste actuellement dans l'entreprise sous la forme des contrats précaires aux conditions de

travail problématiques, voire à la privation d'emploi du fait du licenciement. Elle débouche sur la marginalisation sociale. Au bout de l'exclusion, le spectre de l'indigence ★.

H **UMANISME**

Théorie ou doctrine qui prend pour fin la personne humaine et son épanouissement. Elle repose sur un modèle de l'être humain où celui-ci n'est pas considéré comme un objet qu'on manipule ou dont on dispose, mais au contraire un individu sujet et acteur de son histoire personnelle. Telle est l'approche humaniste.

Le jeune médecin qui prête le serment d'Hippocrate reconnaît ainsi son appartenance symbolique à un monde de valeurs, progressivement élaborées au cours du temps. Cette approche en fait partie.

L'humanisme n'est pas ici une morale ★ liée à une histoire personnelle mais une notion à la fois culturelle et méthodologique qui, si elle ne s'apprend pas, est un processus d'appropriation authentique et personnalisé.

Indépendamment du savoir scientifique la formation médicale implique un véritable mûrissement culturel à l'issue duquel la réflexion humaniste se sera incorporée indissociablement à la person-

nalité du médecin qu'elle aura contribué à enrichir.

Le médecin considère donc l'être humain comme une fin et non comme un moyen, il respecte sa dignité et vise en toute circonstance à préserver son autonomie.

I DEOLOGIE

Classiquement, c'est un système d'idées générales constituant un corps de doctrines philosophiques et politiques, à la base d'un comportement individuel ou collectif. C'est aussi un ensemble de représentations dans lesquelles les hommes vivent leur rapport à leur condition d'existence. Selon la philosophe Hannah ARENDT⁴, une idéologie est très littéralement ce que son nom indique: c'est la logique d'une idée qui a la prétention de constituer une philosophie scientifique, l'idéologie traite l'enchaînement des événements comme si il obéissait à la même loi que son idée: tout peut être expliqué, jusqu'au moindre événement en le déduisant d'une seule pré-

Misse. Celle-ci est devenue un instrument d'explication avec sa logique propre, aucun facteur extérieur n'influence son déroulement. Aucune expé-

⁴H ARENDT: *Le Système Totalitaire, les origines du totalitarisme, Le Seuil, 1972.*

rience ne peut enseigner quoique ce soit parce que tout est compris dans une progression cohérente de la déduction logique.

Hannah ARENDT estime que les idéologies prédisposent à l'oppression et à la dictature. Elle les implique spécifiquement dans la survenue du totalitarisme qu'elle définit comme la greffe de la terreur sur une idéologie. Elle explique ces dérives par les trois caractéristiques cardinales d'une idéologie: sa prétention à tout expliquer, son affranchissement de la réalité, sa méthode inductive à partir d'une seule prémisse.

Ceci explique qu'une fois la prémisse énoncée, le point de départ défini, les expériences ne peuvent plus venir contrarier la pensée idéologique unique⁵, pas plus que celle-ci ne peut tirer d'enseignement de la réalité.

IDEOLOGIE DEFENSIVE

Il s'agit d'un système de valeurs conduisant à promouvoir la défense* comme but en soi et comme expression du désir. L'impact sur les rapports sociaux de ces idéologies est hautement problématique et peut induire des comportements de groupes pathologiques.

INDIGENCE

⁵J. RAMONET: "La Pensée Unique", *Le Monde Diplomatique*, janvier 1995.

Etat de misère, de dénuement matériel et moral responsable parfois d'une régression intellectuelle. Il est caractérisé sur le plan de l'emploi par sa relative irréversibilité. Peut être l'étape ultime de l'exclusion.

INTERIORISER

Ramener à l'intérieur, au moi. Traduire en activité psychologique. Rendre plus intérieur, (intérieuriser le jeu de l'acteur).

INTERSUBJECTIVITE

Modèle mis en œuvre par la psychodynamique et qui diffère de celui de la communication. D'une part c'est à travers la subjectivité des opérateurs que sont repérés les éléments pathogènes de la situation; d'autre part c'est à partir des effets du discours des salariés sur sa propre subjectivité - à partir d'une écoute de sa propre écoute - que le praticien propose ses interprétations et soutient le travail de recherche engagé par le collectif de travail.⁶

ÉTIER

1) Genre d'occupation manuelle ou mécanique qui exige un apprentis-

⁶P. DAVEZIES: "Point de vue épistémologique", *interv. introductive 21^{èmes} jou. de Méd du Tra.*, Rouen, 1990.

sage et qui soit utile à la société économique.

2) Genre de travail déterminé, reconnu ou toléré par la société et dont on peut tirer ses moyens d'existence.

3) Occupation permanente qui possède certains caractères du métier.

4) Habileté technique (manuelle ou intellectuelle) que confère l'expérience du métier.

MORALE

Science du bien et du mal; théorie de l'action humaine en tant qu'elle est soumise au devoir et a pour but le bien.

Ensemble des règles de conduite considérées comme valables, de façon absolue.⁷

PINION

1) Manière de penser de juger ; attitude de l'esprit qui tient pour vraie une assertion ; assertion que l'esprit accepte ou rejette (généralement en admettant une possibilité d'erreur.)

2) Point de vue, position intellectuelle, idée ou ensemble des idées que l'on a dans un domaine déterminé

3) Jugement collectif

RÉCAIRE

⁷ Dictionnaire "Petit Robert".

Obtenu par prière (etym.).

1) Qui ne s'exerce que grâce à une autorisation révocable.

2) Dont l'avenir, la durée ne sont pas assurés ; ex. : travail, emploi précaire = sans garantie de durée.

PRÉCARISER

Rendre peu durable, peu stable.

PRECARITÉ

Etat qui n'offre aucune garantie de durée, de stabilité et qui peut toujours être remis en cause. Source d'insécurité, elle peut conduire à l'indigence★.

PROFESSION

Occupation déterminée dont on peut tirer ses moyens d'existence.

O Métier qui a un certain prestige social et intellectuel.

R ATIONALISER LES PRATIQUES

Consiste à réfléchir aux modifications des pratiques professionnelles rendues nécessaires par l'évolution actuelle des rapports entre la santé et le travail. Cela permettrait de profiter de l'expérience et des savoir-faire

P accumulés et d'élaborer des règles de métier★.

RECONNAISSANCE

Constat qui prend acte de la réalité que constitue la contribution du sujet dans l'activité de travail. La reconnaissance se concrétise par l'intermédiaire de jugements portés par les pairs et/ou l'encadrement et/ou les usagers. Elle porte sur les résultats du travail et non sur la personne. C'est donc un jugement sur le savoir-faire et non sur l'être.⁸

⁸C. JAYET et col.: "Psychodynamique au quotidien", Alexitère, 1994.

REGLES DE METIER

Concept introduit par D. CRU⁹. Cet auteur a pu mettre en évidence que toute activité de travail est articulée autour de règles formelles ou informelles, construites et partagées par les membres d'une équipe ou d'un collectif. Ces règles non écrites, plus ou moins explicites dans leur formulation, orchestrent les différentes façons de travailler à partir de débats permanents sur le *comment faire* et le *comment faire ensemble*. Elles prennent en compte les différences entre les individus, aussi bien du point de vue de la personnalité que de l'expérience professionnelle, pour les orienter vers un but commun : le travail selon des modalités définies et acceptées par tous. Elles cimentent ainsi une équipe de travail dans des relations de confiance et d'efficacité.

S ANTE

La santé pour chaque homme, femme ou enfant, c'est d'avoir les moyens de tracer un cheminement personnel et original vers le bien-être physique, psychi-

⁹D. CRU: "Les règles de métier", *Plaisir et Souffrance dans le Travail*, CNRS, 1987.

que et social.¹⁰ Il s'agit d'une notion essentiellement dynamique. Le bien être physique passe par la liberté de régler les variations qui surviennent dans l'état de l'organisme. Par bien-être psychique il faut entendre la liberté qui est laissée au désir de chacun dans l'organisation de sa vie. On nomme bien-être social la liberté d'agir individuellement et collectivement sur l'organisation de la société et pour ce qui nous concerne sur l'organisation du travail et donc à travers elle et au delà d'elle sur l'évolution des relations que les hommes et les femmes organisent entre eux, dans la cité.

SECRET

Ensemble de connaissances, d'informations qui doivent être réservés à quelques-uns et que le détenteur ne doit pas révéler.

Secret professionnel : obligation de ne pas divulguer des faits confidentiels appris dans l'exercice de la profession hors cas prévus par la loi.

SOUFFRANCE

Le concept de souffrance est avant tout lié aux conflits de l'histoire infantile de chaque sujet. La psychanalyse pose ces conflits comme étant constitutifs de l'être

¹⁰C. DEJOURS: "Construire sa santé", *Les risques du travail, La Découverte*, 1985.

humain et leur fait jouer un rôle fondamental dans la structuration de la personnalité. L'énergie liée à cette souffrance première pousse le sujet à la transformer, dans le champ social, en expériences constitutives et structurantes. Elles le nourrissent en retour dans la construction de son identité et dans sa quête d'accomplissement. La psychodynamique s'intéresse au destin de la souffrance dans l'activité de travail. Si cette souffrance n'y trouve pas une issue socialement valorisée, le sujet est déstabilisé dans son identité et dans son organisation psychique et psychosomatique. Cette souffrance, cette fois inhérente à l'activité de travail, va faire écho à la souffrance première. Elle s'y ajoute et dans le pire des cas la redouble. Toute l'énergie du sujet est de ce fait mobilisée dans une économie de lutte contre la souffrance.

STRATEGIES DEFENSIVES

Encore appelées stratégies collectives de défense★, il s'agit de mécanismes inconscients dans leurs mobiles, destinés à lutter contre la souffrance★ et qui en nient l'origine par un système d'interdit. Elles exigent la participation sous peine d'exclusion de tous les travailleurs du groupe concerné. Dans un premier temps destinées à contrôler

la souffrance, elles peuvent ensuite jouer un rôle de blocage des rapports de travail et de résistance au changement. Ces stratégies ne sont pas réservées aux seuls collectifs techniques, il existe des stratégies défensives de l'encadrement. Une stratégie défensive peut déboucher sur une idéologie défensive★. Il existe également des stratégies défensives individuelles.

T ÉMOIGNAGE

Déclaration par laquelle on assure qu'une chose est certaine, vraie, du moment qu'on l'a vue, entendue, perçue ou sentie.

Du fait de sa position professionnelle et de son éthique, le médecin du travail a

le devoir de témoigner, de rendre visible, de donner sens à ce qu'il a constaté dans le domaine des atteintes à la santé au travail.

TRAVAIL

Le travail réel implique la mobilisation d'hommes et de femmes dont la fonction essentielle est l'ajustement. Le travail, c'est l'activité coordonnée des hommes et des femmes pour faire face à ce qui, dans la production, ne peut être obtenu par la stricte exécution de l'organisation prescrite du travail. C'est à dire l'activité déployée par les femmes et les hommes pour faire face à ce qui n'est pas donné par l'organisation du travail¹¹. Le travail est

¹¹P. DAVEZIES: "Éléments de psychodynamique du travail", Edu-

donc toujours humain par essence ou par définition: le travail c'est ce que dans la production, les automates ne peuvent pas faire¹². Il est le centre même du processus de socialisation qui révèle à l'humanité son unité et sa solidarité.

Le travail est l'élément fondamental de construction de la santé de chacun, facteur d'insertion sociale, de construction identitaire, socle de la citoyenneté.¹³

cation Permanente n° 116, "Comprendre le Travail", 1994.

¹²C. DEJOURS: Exposé présenté au Congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française, Genève, septembre 1993.

¹³D. HUEZ: "Actualité et dossier en santé publique", Revue du Haut Comité en Santé Publique, novembre 1994.

SANTÉ ET TRAVAIL

Une revue destinée aux membres de CHSCT, aux médecins et infirmier(es) du travail.

Abonnement 250 francs (pour quatre numéros) : Santé et travail - FNMF - 255, rue de Vaugirard 75719 Paris cedex 15
Michèle Daniel-Maréchal au (16.1) 40 43 33 88

Pour toute information, contacter François Desrioux (16.1) 40 43 34 24