

MOURIR AU TRAVAIL

Nicolas SANDRET, médecin inspecteur du travail
Attaché de Consultation Hôpital Intercommunal de Créteil

Dans les médias l'on évoque de plus en plus souvent les suicides au travail. La question qui est posée et qui fait échos à ce que nous entendons au fil de nos consultations et dans les consultations de souffrance au travail, est celle de la place du travail dans ces décompensations psychique très profondes qui vont parfois jusqu'au suicide ou tentative de suicide. Ce que nous renvoient les patients est l'étonnement, l'incompréhension de l'entourage qui leur pose la question « pourquoi tu en es arrivé là alors que c'est que pour le travail ».

Nous ne pouvons comprendre la violence de cette dégradation que si nous comprenons l'importance du travail dans la construction de l'identité psychique de chacun d'entre nous.

Le travail c'est d'abord ce qui nous oblige à faire quelque chose qui nous sorte de nous-mêmes, pour aller vers un but qui ne nous est pas directement adressé, faire une pièce de bois, construire une maison, travailler sur une chaîne de montage de voitures, faire un diagnostic médical sont des actes qui ne s'adressent pas à nous mais que nous faisons pour l'autre, les autres, le monde.

Les ergonomes de langue française disent qu'il y a, pour tout travail, ce qui est prescrit, par exemple pour les médecins la description d'une pathologie avec les signes cliniques et les examens complémentaires à faire mais nous le savons bien, dans la pratique, nous ne retrouvons que très rarement la totalité des éléments qui permettent de poser le diagnostic car il n'y a pas deux patients qui sont identiques. Les symptômes n'ont pas la même représentation pour chacun d'eux, la description de ceux-ci est toujours très différente et il faut, par l'interrogation, mesurer, reconnaître à travers la description qui en est faite le symptôme que l'on recherche. Dans une deuxième étape, il faut rassembler les signes et essayer de comprendre l'association de ceux-ci pour aboutir au diagnostic mais l'on sait qu'il n'y a jamais tous les signes réunis comme cela est décrit dans les livres. Un diagnostic n'est jamais l'aboutissement d'un algorithme, il y a toujours la part du clinicien qui va interpréter et conclure. Cette part de l'activité c'est le réel du travail. L'écart entre le « travail »

prescrit comme dans les livres et le réel du travail est irréductible, c'est cet espace là qui constitue le travail. Le travail ne se fait que parce que le médecin dans ce cas en fait plus que ce qu'on lui demande, que lui demanderait théoriquement le *guide line* pour établir un diagnostic, il faut qu'il ruse, qu'il interprète, qu'il use de tout son savoir, sa sensibilité, son intelligence pour arriver à réunir les signes permettant d'établir un diagnostic. S'il n'y met pas du zèle et n'applique que ce qui est décrit dans les livres, il ne fait pas de diagnostic. Ce qui est vrai pour le médecin est vrai pour tous les travailleurs quelque soit leur travail, s'ils n'en font pas plus que ce qui leur est demandé le travail ne se fait pas car le réel est toujours variable, il n'y a pas deux séries de pièces identiques, il n'y a pas deux pas de vis identiques. Cet apport de l'homme au travail dans l'espace entre le prescrit et le réel est-ce qui fait que le travail est vivant et profondément humain. Quand les salariés n'apportent plus cette part d'eux même dans le travail, quand ils ne font que ce qu'il leur est demandé, cela s'appelle la grève du zèle car dès lors le travail ne se fait pas. Une expérience a été faite sur une chaîne de montage de voitures, la direction a demandé aux ouvriers de ne faire expérimentalement, que ce qu'on leur demandait de faire. La chaîne s'est arrêtée au bout d'une heure car si la chaîne marche c'est parce qu'à chaque instant l'homme corrige, intervient pour que le travail se fasse malgré la variabilité du réel.

La vérité est que les salariés en font toujours plus que ce qu'il leur est demandé dans leur fiche de poste et c'est la condition sine qua non pour que le travail se fasse. La question est de savoir puisque finalement ils ne sont pas plus rémunérés, ni reconnus pour ce plus dans le travail, quelle est la part d'eux-mêmes qui les amènent à se dépasser ?

Nous sommes tous sortis de l'enfance et de l'adolescence avec des failles, des trous psychiques, et sans doute heureusement car c'est peut être cela qui est la source de notre humanité, la fragilité et la force de l'Homme. Chaque jour pour s'assurer de notre identité psychique malgré ces failles, ces trous psychiques, nous nous assurons de ce que nous

sommes dans le regard de l'autre qui reconnaît (ou pas) ma valeur. Cette reconnaissance au quotidien va pouvoir progressivement combler le doute que j'ai en moi, sur moi.

Cette reconnaissance passe par le jugement d'utilité et le jugement de beauté. Jugement d'utilité, ton travail est utile au monde et donc tu es utile au monde. Ta présence au monde à travers le travail modifie celui-ci. *A contrario*, la mise au placard qui correspond au fait de ne plus donner de travail à faire à un salarié tout en le payant et même en lui laissant son bureau, internet et le téléphone est extrêmement délétère et entraîne des dépressions graves liées au sentiment d'être inutile. C'est ce que l'on retrouve chez les chômeurs, les jeunes sans travail, les retraités qui n'ont pas préparé leur retraite. À quoi je sers, est leur leitmotiv, leur interrogation. Ce jugement d'utilité délivré par la hiérarchie, par les clients, les malades qui me disent que je ne suis pas là pour rien est un des éléments fondamentaux dans la construction de l'identité psychique.

Le jugement de beauté lui est donné par les pairs : « *Tu as fait du beau travail* », « *Tu t'es bien débrouillé pour faire ce diagnostic qui était difficile, bravo !* » « *Tu as su à la fois appliquer les règles du métier et les dépasser* » permet de se reconnaître dans une communauté de travail.

Le travail est donc un déterminant de la santé psychique grâce à la reconnaissance de l'utilité au monde et de la beauté du geste du métier. Cette reconnaissance va permettre au fil du temps de se consolider dans l'assurance de soi même.

Mais le travail, c'est aussi une promesse de développement de soi, de sa sensibilité, de son intelligence, de ses savoirs faire par la résistance du réel qui parfois bouscule le travail habituel. La pièce que je fais de façon quasi automatique habituellement tout d'un coup cela résiste, cela ne marche pas, tout d'un coup le patient qui est en face de moi résiste. Je n'arrive pas à organiser les signes, les symptômes, les examens complémentaires dans un diagnostic. Le réel me résiste et cette résistance crée une souffrance (Chr. DEJOURS dit que le réel se fait connaître par une souffrance), une interrogation, un doute sur mes capacités de faire, une angoisse du pourquoi je n'y arrive pas, une interrogation sur mes savoirs faire. Pour surmonter cette résistance, je vais mobiliser mon intelligence, mes savoirs faire, ma sensibilité pour dépasser cette résistance. Cette mobilisation de mon être pour comprendre peut durer une heure ou parfois plus. Parfois, je me réveille la nuit et tout à coup j'ai l'impression d'avoir trouvé la solution et, effectivement, le lendemain matin, je l'applique et cela marche : alors quel bonheur et quelle satisfaction. Donc le réel du travail se fait d'abord connaître par une souffrance qui peut aboutir sur du plaisir. Mais cette recherche, cette mobilisation de mon intelligence, ma sensibilité, mes savoirs faire a agrandi chacune de ces entités et je sors plus intelligent, avec plus de sensibilité et plus de savoir-faire dans chacune de ces épreuves. Un menuisier expérimenté pourra en touchant un bois dire quelle utilisation peut être faite au mieux de celui-ci, ce qu'il ne savait pas faire quand il était jeune apprenti. C'est parce qu'il s'est battu avec tous les bois sur lesquels il a antérieu-

rement travaillé qu'il peut dire quoi faire avec celui-ci. Il est habité par tous les bois qui lui ont résisté. Cette connaissance des bois est incorporée en lui, ce n'est pas une connaissance théorique mais bien par corps.

De même, un médecin ayant une certaine expérience « sent » le patient avant même parfois que celui-ci ait parlé, il va plus directement à l'essentiel car il est habité par tous les patients qu'il a rencontrés. Il a développé une sensibilité par corps, fruit de tous les diagnostics qui lui ont résisté et qui l'ont construit alors que le jeune praticien frais émoulu de la fac doit égrener ses connaissances théoriques pour arriver à faire le diagnostic.

Le travail grâce à la résistance du réel est donc une promesse d'agrandissement de soi et, si tout ce passe bien, cet agrandissement de son intelligence, de sa sensibilité, de son savoir faire va nous donner une assise psychique plus importante, une satisfaction, un plaisir d'être au monde.

Tous ces savoir-faire incorporés, sédimentés dans le corps font partis de l'identité psychique de chaque travailleur. Changer brutalement les modalités d'exécution ou même la finalité du travail peut être très déstructurant car c'est une négation de tous les savoirs accumulés au travers de sa vie professionnelle et plus profondément de l'identité psychique du travailleur.

Mais travailler ce n'est jamais travailler seul, c'est toujours travailler pour et avec les autres. Travailler ensemble c'est la possibilité de dire à son collègue la difficulté que j'ai sur ce dossier, sur cette pièce, sur ce diagnostic, partager la difficulté pour que l'autre, le collègue qui a peut être traversé la même résistance me dise comment il s'en est débrouillé, qu'il me donne ses « ficelles de métiers » ou, s'il n'a jamais rencontré cette difficulté, que nous cherchions ensemble une solution commune. Ce partage de difficultés, de ficelle de métier, fini par créer ce que l'on appelle les règles du métier c'est-à-dire la définition de la meilleure façon de procéder pour pouvoir faire un travail de qualité. Souvent ce sont des règles non écrites et pourtant très présentes et très efficaces. Mais pour partager ses difficultés il faut avoir confiance, être sûr que l'autre ne va pas profiter de mon état de faiblesse momentanée pour me déconsidérer et en profiter. C'est donc une histoire de confiance et c'est sur cette confiance partagée dans la difficulté que vont se construire les collectifs de travail c'est-à-dire le travailler ensemble, la solidarité.

Le travail (Chr. DEJOURS parle de centralité du travail), est un déterminant essentiel de la santé psychique, physique et sociale mais c'est bien parce que c'est un déterminant essentiel que celui-ci peut entraîner des décompensations psychiques extrêmement importantes qui peut aboutir à des violences comportementales contre soi-même ou contre les autres.

Le film de J.-M. MOUTOUT, *De si bon matin*, montre très bien comment la modification de la finalité du travail que l'on impose à un banquier, en l'occurrence le passage de vendre des produits financiers à des clients qui en ont besoin, à vendre n'importe quel produit financier à n'importe qui pour atteindre un objectif quantitatif, entraîne une rupture éthique du sens du travail source de la décompensa-

tion psychique de celui-ci. C'est ce qui ressort dans les consultations de souffrance au travail. Quand nous demandons au salarié en souffrance de décrire très précisément son travail quand il allait bien puis que nous faisons avec lui le chemin de la dégradation du travail, il apparaît que celui-ci fait souvent suite à un changement de chef de service, d'atelier, suite au rachat d'une entreprise par une autre, suite à un changement de processus de travail. Mais les implications de ces changements dans le travail n'ont jamais été mises en débat. Souvent ce qui ressort de cette interrogation minutieuse est que le salarié en souffrance est celui qui a défendu les valeurs que portaient les anciennes façons de travailler. Celui qui n'a pas voulu effacer d'un trait de gomme tout le savoir faire, la sensibilité et l'intelligence qu'il avait acquis antérieurement, auquel souvent se mêle une souffrance éthique car par exemple le client n'est plus celui à qui l'on essaye de fournir le produit qui correspond le plus à ses besoins, mais celui à qui il faut de force vendre les produits que l'entreprise veut placer en fixant aux salariés des objectifs assortis de prime si ceux-ci sont remplis.

Le travail n'a jamais été un long fleuve tranquille, il y a toujours eu du travail dur, pénible, des conflits mais il y avait toujours une potentialité de mise en œuvre de la promesse de travail et de la création de collectif qui permettait malgré tout de tenir, d'être fier de son travail, d'être ancré au monde.

Aujourd'hui, la souffrance au travail touche beaucoup de monde, les temps d'attente dans les consultations spécialisées, les remontées des cabinets des médecins généralistes

ou l'augmentation du nombre de suicides au travail en font foi. Ce n'est pas un effet de mode, mais c'est dû aux profondes modifications organisationnelles qu'a subi le monde du travail ces trente dernières années. Celles-ci n'ont pas pour but mais souvent pour effet de perturber tous les systèmes de régulation qui permettaient aux travailleurs de se construire à travers la reconnaissance, le développement de soi, le partage, la confiance, la solidarité et les collectifs de travail. Nous assistons à une « individualisation » très importante du rapport au travail qui fragilise l'identité psychique de chacun d'entre nous d'autant plus que cela va souvent de pair avec un déni du travail réel, c'est-à-dire de tout ce que les salariés développent pour que le travail se fasse.

Ces différents facteurs entraînent une augmentation des décompensations psychiques. C'est pourquoi, il est essentiel et thérapeutique que les salariés en souffrance puissent dans les cabinets médicaux dire spontanément ou suite à un questionnement ce qui s'est passé dans le travail qui les a mis dans cet état. La reconnaissance par le praticien de l'importance des enjeux psychiques qui se joue au travail, et donc dans la décompensation actuelle, est un élément fondamental pour que le salarié puisse guérir.

Les médecins du travail parce qu'ils sont les mieux placés pour comprendre ce que les salariés engagent dans leur travail, a là un rôle essentiel à jouer. Mettre en visibilité le réel du travail est de notre responsabilité et est essentiel pour permettre aux salariés d'avoir une meilleure compréhension de ce qu'ils ont vécu car cette compréhension est thérapeutique.