

FICHE-LECTURE

Souffrance en France
La banalisation de l'injustice sociale

De Christophe DEJOURS
Editions du Seuil. Janvier 1998

Auteur :

Né en 1949, Christophe DEJOURS est psychiatre, psychanalyste, titulaire de la chaire Psychanalyse-Santé-Travail au Conservatoire National des Arts et Métiers. Depuis sa première publication en 1980 *Travail, usure mentale - De la psychopathologie à la psychodynamique du travail*, il fonde une nouvelle discipline : la psychodynamique du travail. Ses publications s'axent autour de deux sujets de recherche : concernant le travail, elles abordent l'écart entre le travail prescrit et le travail réel, la souffrance et le plaisir au travail, la subjectivité au travail, l'intelligence au travail subjectivement et à titre collectif. Son second axe de recherche traite des affections du corps et leurs liens avec le fonctionnement psychique, la sexualité et la métapsychologie du corps.

Contenu :

Par cet essai, Christophe DEJOURS postule que le système capitaliste néolibéral énonce l'existence d'une guerre économique comme nécessaire à la survie et la sauvegarde de la liberté. DEJOURS propose une analyse des « conduites humaines qui produisent cette machine de guerre et sur celles qui conduisent à y consentir, voire à s'y soumettre », en abordant les ressorts subjectifs de la domination.

Le « rapport au travail est dissocié progressivement de la promesse de bonheur et de sécurité partagée ». Le travailleur élabore des stratégies de défense sans qui, s'il venait à penser la souffrance et la peur, leurs effets l'empêcheraient de continuer à consentir à faire le mal.

I. Comment tolérer l'intolérable ?

La perte d'un emploi amène une désocialisation progressive, une souffrance mentale et psychique engendrant une atteinte au socle identitaire. L'adhésion à la cause économique justifierait la posture générale de résignation face à cette injustice. C. DEJOURS comprend cette posture plutôt comme une défense contre la conscience de sa propre complicité dans le développement du malheur social. Etablissant un parallèle avec le concept de la banalisation du mal établi par Hannah Arendt, il questionne que l'exclusion et le malheur à autrui se déroulent sans mobilisation politique.

L'évolution des réactions sociales face au malheur tiendrait non pas à l'absence d'utopie sociale mais au développement de la tolérance à l'injustice.

Le retournement politique des années 1980 où la raison économique est placée avant la raison politique et les nouvelles méthodes d'organisation du travail, de gestion et de direction des entreprises constituent le terreau de cette évolution sociétale.

II. Le travail entre souffrance et plaisir.

La croyance collective que la robotisation et la mécanisation avaient diminué la souffrance au travail ne se confirme pas lorsqu'on observe des conditions de travail toujours dangereuses, aggravées par le non respect du code du travail, l'existence de nouveaux risques et la souffrance de ceux qui ont peur de perdre leur emploi. Il s'opère là un processus de renforcement réciproque de la souffrance entre ceux qui ont un emploi et ceux qui n'en ont pas.

Le réel du travail se constitue des savoir-faire, de ce qui résiste aux connaissances, à la maîtrise. Il se fait connaître par le décalage irréductible entre l'organisation prescrite et l'organisation réelle du travail. Il se montre dans tout ce que les salariés ajoutent aux consignes pour rendre le travail efficace. Pour cela le salarié mobilise des ressorts affectifs et cognitifs de son intelligence et il éprouve affectivement la situation par une mise au corps, l'engagement de sa subjectivité et son affectivité, ce

qui constitue son humanité. Cet engagement nécessite une reconnaissance sans laquelle les repères auxquels son identité s'étaye et donc sa santé mentale sont mis à mal.

Le processus de renforcement de la souffrance s'appuie sur la crainte de l'incompétence, la contrainte à mal travailler, l'absence d'espoir de reconnaissance. La normalisation de la souffrance résulte du conformisme obtenu par l'intériorisation de la domination sociale. Les stratégies défensives tiennent le rôle paradoxal mais capital pour rendre tolérable la souffrance éthique.

III. La souffrance déniée

L'affaiblissement de la force syndicale a été concomitante au développement de la tolérance à l'injustice. La souffrance au travail émergeant dans les revendications des salariés en 1968 n'a pas été reprise par les syndicats qui voyaient dans les réponses individuelles de prise en charge psychopathologique une exclusion de l'action collective. La classe des dirigeants gestionnaires s'est emparée des recherches sur la souffrance psychique et la gestion des ressources humaines a vu émerger de nouvelles pratiques autour de la subjectivité au travail : celle de la culture d'entreprise et des projets institutionnels.

L'indifférence à la souffrance des travailleurs a ouvert la voie à la tolérance sociale de celle des chômeurs. Les nouvelles utopies sociales concernant la promesse du bonheur proviennent des dirigeants d'entreprise et non plus des institutions républicaines.

Ce nouveau discours se base sur trois éléments : le travail est une denrée rare, il ne pose plus de problème scientifique et n'ayant plus de mystère, il a perdu l'occasion d'un accomplissement de soi. En tant qu'activité le travail n'est pas différent mais la disparition des temps morts, les cadences infernales, le taux beaucoup plus pénible d'engagement ont contribué à l'augmentation de l'écart entre le travail prescrit et le travail réel. Combinée à l'absence de lutte collective et la précarisation objective et subjective du travail, la peur est apparue et inquiète les praticiens de la clinique du travail. Le maniement de la menace par les cadres permet d'obtenir l'intensification du travail. Par le zèle de ces collaborateurs, les informations transmises aux salariés sont falsifiées dans le cadre de la stratégie de distorsion communicationnelle.

IV. Le mensonge institué

L'expérience du réel dans le travail se traduit par la confrontation à l'échec aussi bien matériel, qu'humain et social. C'est par un compromis entre les différents points de vue sur le fonctionnement et le processus de travail qu'on parvient à gérer les écarts entre le travail prescrit et le travail réel, au sein de l'espace collectif de travail. Le déni généralisé du réel dans le travail par les concepteurs gestionnaires relève alors d'une stratégie intentionnelle. Les échecs de travail sont interprétés par le management comme des incompétences, un manque de sérieux ou de la malveillance relevant donc du salarié sujet.

Les pratiques discursives des dirigeants vont occuper l'espace laissé vacant par le silence des travailleurs sur le réel. Les résultats de l'entreprise sont présentés comme positifs par la propagande externe et interne qui construit la culture d'entreprise. Les preuves des échecs sont effacées. La communication interne est uniformisée vers le bas, fait appel à l'image, falsifie et déforme les références théoriques et scientifiques utilisées pour faire accepter le changement dans l'entreprise.

La communication a aussi le rôle de la doxa de l'entreprise que les cadres utiliseront pour indiquer aux salariés comment parler de l'entreprise. Elle leur permet également de rationaliser le mensonge institué.

V. L'acceptation du sale boulot

Deux explications conventionnelles permettraient de comprendre pourquoi les braves gens sont enrôlés. La rationalisation stratégique implique une participation consciente du sujet. Mais dans le système institué la soumission et l'obéissance ne mettent pas à l'abri de l'exclusion. La référence à la criminologie ou la psychopathie ne tient pas non plus dans le sens où la majorité des collaborateurs ne relèvent pas de personnalités perverses ou paranoïaques mais restent « de braves gens ».

C DEJOURS propose une autre explication : celle de la valorisation du mal. La pratique du mal est érigée en système par la direction et banalisée. Les braves gens sont enrôlés par les leaders du mensonge que sont les cadres dans la stratégie de la guerre économique en faisant appel au courage

des salariés. Le courage viril est ainsi érigé comme nécessité opérationnelle. La virilité associée à la peur est présentée comme un moyen de lutter contre elle.

VI. La rationalisation du mal.

Pour ne pas être exclus, les braves gens acceptent le sale boulot. S'élabore collectivement une idéologie de défense grâce à laquelle le travailleur évite de perdre son identité éthique. Le sens de l'intérêt supra individuel et le sens du service rendu à l'entreprise valident le cynisme comme force de caractère. La realpolitik et la culture du mépris aboutissent à ce que les exclus soient considérés comme responsables de ne pas s'être adaptés au système. Le malheur social est vu comme dû à la cause du destin, une cause systémique et économique contre laquelle on ne peut rien changer.

La vérité scientifique présentée comme seul choix, la référence à la guerre économique invitent à suspendre toute délibération morale au risque d'apparaître comme complotiste, relevant de l'obscurantisme.

VII. Les ambiguïtés des stratégies de défense.

La psychodynamique du travail postule que le plaisir au travail et le travail restent le médiateur irremplaçable de la réappropriation et de l'émancipation du sujet. Les rapports sociaux au travail demeurent d'abord ceux de la domination mais aussi ceux du truchement de cette domination par la rétribution symbolique par autrui apportée par le collectif de travail. Foncièrement ambivalent, le travail génère malheur, aliénation et maladie mentale mais reste le médiateur de l'accomplissement de soi, de sublimation et de santé. Le travail sous contrainte ferme tout accès à la sublimation et favorise l'émergence de la compulsivité et de la violence. Le rôle du collectif de travail se retourne alors vers les stratégies de défense collective orientée vers la lutte contre la peur par des stratégies viriles.

VIII. La banalisation du mal.

DEJOURS établit un parallèle entre le système concentrationnaire nazi et le néolibéralisme. Se référant aux travaux d'Hannah Arendt, la banalisation du mal a été possible parce qu'infligée dans le cadre du travail. En étudiant le cas Eichmann en 1963, Hannah Arendt met en lumière la banalité de sa personnalité : il n'était pas une personne atypique, perverse mais à caractère ordinaire, doté d'une personnalité déconcertante de banalité, d'absence de prise à l'analyse de son comportement et de sa pensée. Elle postule que la banalisation du mal est un processus grâce auquel un comportement exceptionnel, habituellement entravé par une action et un comportement de majorité peuvent être érigés comme norme de conduites, voire de valeurs.

L'analyse de DEJOURS indique le rétrécissement de la conscience intersubjective. Une frontière nette sépare le monde intersubjectif adjacent, proche et le monde au-delà duquel le sujet n'a pas de lien concret et avec qui il n'a aucune compassion ni capacité d'identification.

La caractéristique majeure de la banalité reste l'absence de personnalité vraie. DEJOURS caractérise la normopathie par l'indifférence à l'égard du monde distal et la collaboration au mal, la suspension de la faculté de pensée et son remplacement par les stéréotypes économiques dominants, l'abolition de la faculté de juger et de la volonté d'agir collectivement contre l'injustice.

Analysant les conduites d'Eichmann au prisme de la psychodynamique, il postule que le comportement normopathique serait le fait de stratégie défensive et non d'une organisation structurale de la personnalité, qu'il serait établi pour s'adapter à la souffrance, à la peur face au risque venu de l'extérieur (de la précarisation et de l'exclusion).

Les braves gens dotés de sens moral parviennent à faire tenir le clivage de leur personnalité en suspendant leur faculté de penser le secteur de la peur du malheur social. Les stratégies de défense individuelles des œillères volontaires se fondent sur le déni de réalité cachées sous le masque de l'ignorance. Ceux qui ne parviennent pas à cette stratégie individuelle s'effondrent en décompensation psychopathologique. Le dispositif de la banalisation du mal s'articule en différents étages : les leaders de la doctrine néolibérale et de l'organisation concrète du travail du mal, puis les collaborateurs directs se trouvant sur le terrain des opérations s'appuyant sur les stratégies collectives viriles de défense et le dernier étage de ceux qui recourent à la stratégie individuelle de défense. Ces trois étages construisent le consentement de masse à l'injustice.

IX. Requalifier la souffrance

DEJOURS propose de requalifier la virilité et la remplacer par le courage au féminin qui a des appuis philosophiques et moraux. Reprendre la question éthique et philosophique sur ce qu'est le courage permettrait de réinventer de nouvelles conduites associant reconnaissance et perception de la souffrance.

Le chaînon le moins solide de la banalisation du mal reste celui du mensonge institué. La débanalisation du mal passe pour lui par la nécessité d'un réveil de la curiosité de la société et surtout un renouvellement de l'intérêt de la communauté scientifique sur le travail.

X. Souffrance, travail et action.

Le système néolibéral use de la méthode de la menace et de la distorsion communicationnelle depuis longtemps mais DEJOURS pointe la nouveauté de l'usage inique des faits.

La différence entre le système concentrationnaire nazi et le néolibéralisme se trouve au niveau des objectifs visés : l'ordre et la domination du monde pour le nazisme et profit et puissance économique pour le néolibéralisme.

Le rapport au travail est d'abord le rapport social d'inégalité, de domination et de l'expérience de l'injustice mais il est aussi médiateur irremplaçable de la réappropriation et de l'accomplissement de soi. Action, souffrance et travail sont intriqués. La praxis ne peut se passer de la poïesis (production d'œuvre d'art) et le travail ne relève pas que de la techné mais aussi de la coopération volontaire des gens. Travailler étant établir des relations avec autrui, pour agir il faut être capable d'endurer la souffrance, en mesure de supporter la passion.

Commentaire :

Le choix de cette lecture était motivé par un besoin d'appropriation du concept de la psychodynamique du travail. A travers l'essai de DEJOURS, je tenais à comprendre ses fondements théoriques, éthiques, philosophiques, son terrain d'engagement pour mieux appréhender les fondements conceptuels de la psychodynamique du travail. Cette approche clinique du travail qu'il a développée depuis les années 1980 apparaît comme un concept structurel de l'approche de la dimension sociale du travail.

La lecture de Souffrance en France conforte des liens supposés et déduits de ma pratique professionnelle d'accompagnement social des personnes en arrêt de travail de l'importance de la dimension sociale du travail et de l'impact fort du mode d'organisation du travail sur la santé.

Elle établit des embryons de reliance entre les pratiques et la recherche-action.

En terme de méthodologie, cet ouvrage a posé des jalons théoriques dans l'écriture du terrain d'engagement par la mise en lumière d'éléments sur le terrain du travail et dans la construction de la démarche exploratoire. Faire parler les gens sur leur travail, le réel du travail, l'étudier, en clinique du travail notamment, apparaissent comme une piste solide pour questionner la dimension sociale du travail et traiter la question « comment humaniser le travail ? ».