



▼ Florence HUTIN VAN THUY
Psychologue clinicienne,
responsable du dpt. Santé
& Travail à l'IRPS.

Lorsque le réel du métier est fou...

La banalisation pour s'en protéger

Après avoir montré l'intérêt d'observer la vie professionnelle sous l'angle « Santé et Travail »,
Après avoir précisé les deux dimensions constitutives d'un métier :

- L'une qui donne les repères, les contours, les modalités prévisibles de son activité : le prescrit, dont l'intégration et l'application, stricto sensu, répétée et automatisée, par le sujet, pourrait, l'inscrire dans un processus de robotisation et, in fine, le reléguer dans une position d'exécutant.
- L'autre, le réel du métier, qui convoque le sujet et l'invite à Etre en réagissant.

De la sorte, pris dans une dynamique créative, il remédie à ce mouvement de dévitalisation, promesse d'un prescrit étouffant, en mobilisant son intelligence, en prenant les initiatives nécessaires et jugées utiles par lui.

Face à ce réel, le sujet s'adapte, bon gré, mal gré : la recherche de solutions par la mise en œuvre de son ingéniosité l'emmène du côté du plaisir.

Le doute, l'hésitation, le dilemme, la transgression, l'empêchement l'entraînent du côté de la souffrance avec son cortège de symptômes psychologiques et somatiques.

L'adaptation, versus souffrance, ne confère pas à l'échec : l'objectif peut être atteint, ce sont les processus mis en œuvre qui font mal par ce qu'ils mobilisent et le regard porté, dans l'après, sur ce qui a été en jeu.

Par ailleurs, le réel, dans sa nature même, peut s'avérer fou et surprendre le sujet, le saisir, le contraindre à agir tout en l'assignant à une place de victime subissant.

C'est ce que Renaud et Gaétan vont vivre, chacun dans un registre différent, mais tous deux confrontés à un réel maltraitant.

LA SITUATION DES DEUX SALARIÉS

Renaud

Renaud a 42 ans.

Il est conducteur de transport en commun.

Ce métier, il l'a choisi parce qu'il aime conduire, « avoir un volant entre les mains » et puis, parce qu'il aime le relationnel, transporter des voyageurs. Aussi, pour lui, ce choix était évident.

Nous sommes jeudi, il est 5h et Renaud vient prendre son service. Dans la salle du personnel, il serre des mains, échange des nouvelles, jette un regard sur le tract que lui tend un délégué du personnel et part prendre sa voiture.

Aujourd'hui, c'est bien : il a un direct à faire ; les services en deux fois, c'est pénible, on perd du temps avec la coupure repas et en plus, il y a de l'amplitude !

Dans ces conditions, il pourra profiter d'une bonne partie de son après-midi et de la soirée. En plus, il va être 3 jours de repos, pour un week-end, ce sera un week-end !

1er tour, rien de spécial : des habitués qui vont travailler, signes de tête, bonjours ensommeillés, le jour se lève peu à peu...

2^e tour : ça commence. Un camion de livraison est arrêté et gêne le passage.

Bon, il faut bien que chacun travaille : dépassement, manœuvres, ça passe, juste, mais ça passe, c'est ça l'expérience et le sens du gabarit ! N'empêche qu'il aurait pu plier son rétroviseur.

Un peu plus loin, un véhicule roule à cheval sur le couloir réservé : Renaud klaxonne, la voiture s'écarte bon gré mal gré ! Et puis, les motos, les vélos, les piétons, Renaud est en vigilance, « l'attention diffusée » comme ils disent dans leur jargon.

La circulation commence à être dense et Renaud arrive à un carrefour : c'est « en croix » ! Alors Renaud « creuse », contourne par la droite tous les

véhicules bloqués au milieu du carrefour et poursuit sa route.

Dans le rétro, un passant court et fait signe à Renaud. Celui-ci a déjà quitté son arrêt, pourtant il freine et ouvre les portes : le voyageur monte sans même un regard, sans un merci et part au fond du car, « les mains dans les poches ».

Renaud bougonne : « j'étais pas obligé ! ».

3^e, 4^e tour, bientôt la fin de service...

Feu rouge, ça passe au vert, Renaud démarre. Au même moment, une voiture, sur la gauche, accélère pour tourner à droite et coupe ainsi la route du car.

Renaud klaxonne et freine énergiquement.

Des voyageurs râlent, mécontents d'avoir été bousculés, sans se soucier du fait que la collision, de justesse, ait été évitée. Dehors, ça ne s'arrête pas là : le conducteur de la voiture en cause est mécontent. Il sort et se met à insulter Renaud, le ton monte, le conducteur est furieux, il vocifère et arrivé au niveau de la vitre latérale, non seulement vide le contenu d'une bombe lacrymogène dans le poste de conduite, mais crache sur Renaud, tout cela en présence de témoins : piétons, passagers silencieux et apparemment impassibles.

Renaud est désemparé, il se croyait dans son bon droit et pourtant.

Un voyageur tente de le reconforter mais le mal est fait : Renaud se sent honteux. Il ne comprend pas, il se sent seul et surtout coupable.

Il appelle par la radio ses chefs qui lui proposent d'arrêter son service et de rentrer au dépôt : les voyageurs descendent de la voiture, cette fois, moins avars de commentaires pour le coup désagréables.

Incommodé par le gaz, Renaud doit consulter, et comme une plainte va être déposée, c'est aux UMJ (Urgences MédicoJudiciaires) qu'il se rend : 2 jours d'ITT (Interruption Temporaire de Travail) lui sont donnés.

De retour au dépôt, il s'apprête à remplir les formalités (déclaration d'accident de travail, etc.).

L'agent administratif qui le reçoit, voulant vraisemblablement faire un peu d'humour pour dédramatiser, l'accueille en lui disant : « encore toi ? ».

D'ordinaire Renaud est plutôt quelqu'un de jovial, mais là : « Quoi, encore moi ? » se dit-il.

Il croise des collègues : « ah, on ne sait plus quoi trouver pour avoir des jours, c'est rien qu'un crachat, y a pas mort d'homme », boutades, banalisations qui font que Renaud se sent incompris et rejeté par ses pairs.

Il rentre chez lui, l'après-midi est largement entamé mais personne n'est encore là : les enfants sont toujours au collège et son épouse au travail.

Il se précipite dans la salle de bain, retire ses vêtements qu'il jette avec dégoût et se réfugie sous la douche. Il frotte, frotte mais le savon et l'eau n'y font rien, il se sent souillé, il se dégotte et s'en veut, mais il n'en dira rien à personne : que penseraient ses enfants de leur père, lui, habituellement, si joyeux et fort, qui trouve toujours des réponses, des solutions à tout problème, leur père invincible et courageux. Quant à son épouse, il préfère lui épargner cela : elle a assez de ses soucis à elle.

Renaud est donc seul, isolé dans sa souffrance, bien incapable de s'autoriser à en parler et il ressasse : « pourquoi lui ? Qu'aurait-il du faire ? Le laisser passer sans réagir... »

Le week-end se passe, comme si de rien n'était ou presque comme si. Pourtant Renaud dort mal, lui d'un naturel débonnaire, est plutôt taciturne : il prétexte une fatigue passagère.

Lundi arrive bien trop vite et Renaud retourne au travail, toujours comme si de rien n'était. D'ailleurs, de rien n'était : personne ne fait la moindre allusion à ce qui lui est arrivé. « Son affaire » n'a pour ainsi dire pas existé aux yeux de son entourage professionnel mais elle reste « son affaire ».

Renaud est irritable, son humeur change imperceptiblement, tout l'énerve. À la maison, c'est la même chose : il réagit au quart de tour.

La suite, on pourrait l'imaginer aisément : Renaud oscille entre agressivité et déprime : il tombe malade, arrêts maladie, constats de faute professionnelle, absentéisme, inaptitude au poste : cher payé pour une agression au travail !

Gaétan

Gaétan est conducteur de train depuis près de 20 ans.

Jusque là, l'exercice de son métier s'est déroulé sans embûche, mais suite à l'accident grave de voyageur auquel il a été confronté et dont il a fait l'objet, il vient consulter « en cachette », précise-t-il d'emblée !

Bien malgré lui, son train, alors qu'il était sous tunnel, a roulé sur une personne couchée sur les rails.

Gaétan n'a rien vu : il a entendu un bruit sourd et ressenti le choc du corps contre le sol de sa cabine de conduite.

C'est son premier suicide, et ses collègues de lui dire : « T'inquiètes, c'est la loi des séries, t'es sur le train de la mort... », autant de remarques qui laissent Gaétan pantois et désappointé. Il estime les propos de ses collègues violents et inadmissibles.

Si Gaétan a décidé de consulter, c'est que ce suicide, « son » suicide, le renvoie à la question de la mort en général, celle de son père, en particulier, lui aussi conducteur et ayant subi cinq accidents graves de voyageurs.

Pour le reste, dit-il, ça va.

Comme tout conducteur, il met un point d'honneur à continuer son service et respecter ainsi les valeurs professionnelles inhérentes à son métier.

En effet, il ne s'agit pas de s'arrêter en maladie quelques jours, même pour « accuser le coup » et récupérer.

Dans ce métier : « on tient ! »

Aussi, malgré mon invitation à s'arrêter tout de même, estimant Gaétan encore fragile et choqué, il continue à travailler.

Et précisément, c'est sa façon de travailler qui va entraîner un arrêt pour maladie de trois semaines !

Rien ne va plus ! De plus, sur le plan professionnel, il est passible d'une sanction au motif de franchissement de signaux au rouge.

A plusieurs reprises, Gaétan a dépassé des signaux et ne s'est arrêté que quelques mètres après, et quelques mètres, en matière sécuritaire, c'est important.

Et, puis, il évoque ce comportement étrange : qu'il soit en moto ou en voiture, lorsqu'un feu passe au rouge, il s'arrête, là aussi, quelques mètres plus loin...

Rapidement, il est établi que Gaétan ne souhaite pas « se faire avoir deux fois ». S'il perçoit les signaux en différé, c'est que son attention toute entière est centrée sur... les voies afin, cette fois, de ne pas être pris par surprise et s'arrêter à temps.

Une fois, le lien établi, le symptôme est levé !

Outre le travail de deuil qu'il a à faire concernant le décès de son père, Gaétan est préoccupé : les réactions de ses collègues l'ont troublé et l'ont laissé dans l'incompréhension et la solitude.

C'est pourquoi il est venu consulter « en cachette » des autres, car, dans ce métier où l'on tient, où l'on se doit de tenir, gare à ceux qui défont !

L'ANALYSE DES SITUATIONS

Renaud et Gaétan souffrent de ne pas avoir été entendu dans ce qui les a choqué par leur entourage et d'avoir été soumis à des jugements de valeur émanant de leurs pairs, dont le contenu relève de la banalisation d'un événement qui, pourtant, a fait effraction dans le paysage psychique de l'un et l'autre :

« C'est rien qu'un crachat, y a pas mort d'homme... T'inquiètes, c'est la loi des séries, t'es sur le train de la mort... ».

Les deux événements, de nature bien différente, ont donné lieu à l'émergence de symptômes notables et invalidants.

Pour Renaud, malgré un professionnalisme bien établi dont témoignent les nombreux savoir-faire mis en œuvre : le sens du gabarit, l'attention diffusée, le fait de « creuser » dans un carrefour embouteillé, malgré une motivation pour l'exercice de son métier bien ancrée, c'est le basculement dans un autre monde : celui de la dépression.

Est-on sur qu'il n'y a pas mort d'homme lorsque l'on se fait cracher dessus ? Certes, il n'y a pas de coups, de blessures physiques, de traces visibles de l'agression subie mais il serait erroné de penser que le simple fait de se laver suffirait à en effacer l'impact psychologique.

Symboliquement, le crachat renvoie à une dimension éminemment sexuelle non seulement du fait de la souillure ressentie mais, aussi et surtout, parce que « cela pénètre » par les pores de la peau : se faire cracher dessus est assimilé à se faire violer ! Une telle association inconsciente ne serait-elle pas de nature mortifère ?

Pour Gaétan, il y a eu mort d'homme mais pas la sienne, quoique...

S'il s'agit de ne pas « se faire avoir deux fois » en développant des symptômes étranges, c'est pour échapper à une situation qui a fait violence et s'assurer qu'elle ne se reproduira pas. L'on pourrait s'étonner d'une telle formulation « se faire avoir » par... quelqu'un qui se donne la mort !

Pourtant, c'est un ressenti partagé, rarement bien admis et souvent refoulé.

Et pour cause, là aussi, l'on a été soumis à la violence de l'événement, orchestré par un autre, dont on devient le destinataire intentionnellement ou pas.

Pour l'un et l'autre, la violence de l'événement les frappe du sceau de la honte et de la culpabilité : ils auraient dû

anticiper, imaginer l'imprévisible pour y parer efficacement...

Pour l'un et l'autre, la survenue de l'événement les destitue de leur place de sujet désirant en les réduisant au rang d'objet destinataire de la violence.

La mise en mots de la colère à l'endroit de l'autre maltraitant leur permettrait de redevenir acteur dans un scénario dont ils ont été exclus. Cependant, cette mise en mots s'avèrera plus délicate à accepter et à formuler dans le cas du suicide, eu égard aux instances morales.

Aussi, la tentative de mise à distance mise en œuvre par la banalisation de l'événement n'opère pas à cet instant, à leur niveau, même si, à d'autres moments pour eux, pour d'autres, elle s'avère efficiente.

Ces deux situations confrontent Renaud et Gaétan à un réel fou, « les risques du métier », dont l'un et l'autre savaient qu'il pouvait se présenter à eux tout en faisant comme si cela n'arriverait pas.

S'ils devaient venir travailler en ayant en conscience la possible survenue de tels actes, viendraient-ils travailler ? Peut-on travailler avec « la peur au ventre » ? Oui, mais à quel prix.

Le risque d'agression, la probabilité de suicide sont patents. Aussi, Renaud, comme Gaétan, comme tous, pour se protéger, font abstraction de...

Mais lorsque cela arrive, dans la réalité, cela surgit avec une intensité décuplée, et pour le sujet, et pour le collectif.

Le danger, la peur pour pouvoir travailler, malgré lui, malgré elle, exige la mise en œuvre de stratégies collectives de défense.

Les collectifs professionnels ne peuvent supporter l'idée du danger potentiel, permanent, composante indissociable de leur métier, qui vient leur signifier, leur rappeler l'imminence de la mort possible, de soi, de l'autre, comme issue à la confrontation au réel du métier.

Aussi, construisent-ils des stratégies défensives inconscientes qu'il convient

de laisser s'exprimer, afin de maintenir leur caractère protecteur, même si, de l'extérieur, elles peuvent revêtir un aspect moralement choquant.

Ces stratégies permettent de continuer à travailler malgré les facéties du réel. Elles sont à entendre comme un moyen de tenir. Il importe donc de les laisser agir et de les respecter.

LA RÉACTION DES STRUCTURES DE SOINS

À ce titre, il faut exclure toute intervention fondée sur un signalement systématique auprès de structures de soins.

En effet, faire appel à des professionnels, dans le cadre de dispositif d'accompagnement psychologique, de façon automatique, serait nier et l'existence et le travail de ces stratégies de défenses.

De plus, cela pourrait avoir un caractère suggestif concernant l'impact de l'événement sur la, les personnes : face à une telle situation, l'on doit forcément être touché !

Aussi, avant toute intervention, une évaluation est-elle nécessaire de même qu'une écoute, une observation et une analyse des modes de fonctionnement, de régulation des groupes professionnels sont indispensables.

Nous avons insisté, souvent, sur le fait que la souffrance relevait d'une pathologie de l'isolement, de la solitude.

Nous avons répété l'importance d'être entendu par les pairs, d'être pris dans un processus d'accuser-réception, de reconnaissance de ce qui a été vécu afin de pouvoir s'engager dans une dynamique de reconstruction identitaire.

Cependant, ici, cette démarche confronte à un paradoxe car la stratégie mise en place confère à un interdit de dire et, par conséquent, d'entendre.

Et Renaud et Gaétan, s'ils venaient à exprimer dramatiquement leur douleur, pourraient bien bousculer cette banalisation d'apparence qui doit masquer la gravité et l'insupportable de la situation et risquer d'être exclus du collectif.

Il ne s'agit pas, non plus, de laisser Renaud et Gaétan dans leur désarroi. Le recours à un espace de soins individuel doit pouvoir être accessible, ce, en marge de l'espace professionnel.

Ils pourront ainsi travailler à ce qui les a déstabilisé et recouvrer une santé psychologique, des assises identitaires leur permettant de reprendre le cours de leur vie.

Ce travail, en outre, permettra de les désaliéner du sens délétère qu'ils ont donné aux remarques dont ils ont fait l'objet.

De plus, leur intimité sera respectée et l'appartenance au groupe préservée.

Gaétan, en venant consulter « en cachette », même s'il s'est trouvé désappointé par l'attitude de ses collègues, a bien intuitivement assimilé le fait qu'il puisse y avoir, à la fois du collectif et de l'individuel. S'agissant de l'individuel, il a pu réaménager ses propres défenses eu égard à sa problématique ; quant au collectif, une fois élucidé l'étrangeté de la réaction de ses collègues, il a pu lui-même intégrer cette stratégie défensive.



Deux ans plus tard, Gaétan a été victime d'un autre suicide : cette fois, il ne s'est pas arrêté et quelques entretiens auront suffi pour lui permettre de dépasser « la loi des séries ».

Quant à Renaud, s'il n'a pas consulté, s'il n'a pas pu mettre en mots dans un lieu ad hoc ce qui lui faisait souffrance, d'autres possibilités auraient pu s'offrir à lui pour sortir de son isolement.

Si, en effet, nous avons évoqué, l'importance d'être entendu par l'entourage professionnel, nous avons vu qu'ici les pairs ne pouvaient être d'un recours utile.

Par contre, parce qu'ils ne font pas partie du collectif et ne partagent pas les stratégies défensives, les encadrants de proximité auraient pu jouer un rôle précis, utile que nous précisons ultérieurement. ■