



# Violences au travail

# les infos

## CEFA - Formations à la thérapie familiale et de couple

16 et 17 septembre - 25 et 26 novembre - *Les techniques d'entretien circulaire* - M. Neuberger

30 septembre et 1er octobre - *Les sculptures du temps familial* - L. Onnis

7 et 8 octobre - 4 et 5 novembre - *L'aide aux victimes : Le débriefing* - J-P Gaillard

Centre d'Etude de la famille - Association - 95 boulevard Saint-Michel - 75005 Paris

Tél : 01 43 54 98 84 - Fax : 01 43 54 30 28 - cefa@club-internet.fr

## 35èmes Journées Nationales de la Société Française de Médecine Périnatale

Tours les 26, 27 et 28 octobre

C.E.R.C. - 7, rue du Capitaine Dreyfus - 95130 Franconville

Tél. : 01 34 15 56 75 - Fax : 01 34 13 59 76

## QUESTIONS DE PASSAGES - Du chemin des passants au cheminement des passeurs

28 et 29 octobre - Journées d'Etudes du GERSE

IFTS - Journées GERSE 2005 - 3 avenue V.Hugo, BP 165, 38432 Echirolles cedex

Tél. : 04 76 09 98 57 - Fax : 04 76 09 99 77 - e-mail : gerse2005@ifts-asso.com

## L'ACCESSIBILITE DES SOINS PSYCHIATRIQUES EN QUESTION

les 24 et 25 novembre à Bordeaux - Congrès GFEP

Rens. : Département d'Information Médicale du Centre Hospitalier de Cadillac

Château des Gravières - 31 rue des Cavailles - 33310 LORMONT

Tél. : 05 57 30 64 44 - Fax : 05 57 30 64 45 - helene.brun-rousseau@cadillac.acquisante.fr

## "A L'ECOUTE DES BEBES" et de ceux qui les entourent

25 et 26 novembre à Paris- Les 20 ans de L'ANAPSYpe

Tél/Fax : 01 45 41 40 32 - anapsype@free.fr - www.anapsype.free.fr

CANAL PSY a eu dix ans.

A cette occasion un numéro spécial sur le thème de la transmission a été édité.

Il regroupe 10 articles ainsi que des illustrations dans un livret de 64 pages.

Grâce au coupon ci-dessous vous pouvez nous le commander pour le prix de 7€ + frais de port, ou venir l'acheter à

Canal Psy (bureau K124b), au secrétariat du 3ème cycle, à la Librairie à Lyon 2 à

Bron ou au FPP sur

les quais.

Frais de port:

1 ex : 1,98 €

2 ex : 2,76 €

3 à 5 ex : 3,62 €



### CANAL PSY

Numéro Spécial Dix Ans



7 €

Je commande ... numéro spécial à 7 € l'unité + les frais de port, soit ...

Nom .....

Prénom .....

Adresse .....

.....

Code Postal ..... Ville .....

Tél. .... e-mail .....

## le sommaire

La prolifération et l'explication des conduites violentes au travail  
*Texte collectif, Courcy et al.*

Souffrance au travail : le risque organisationnel  
*Philippe DAVEZIES*

Violences au travail  
Éléments de compréhension sur la prise en compte de ces situations en France  
*Annie DEBARD*

Phénomène en émergence de façon générale, la violence dans les organisations se révèle être une des réalités associées à la montée des pathologies liées au travail. Canal Psy aborde, dans ce numéro 69, cette question préoccupante et en propose un modeste état des lieux. Différents psychologues du travail interrogés sur ce point nous font partager ici leur réflexions et recherches en cours.

Le dossier s'ouvre en effet par un article collectif de chercheurs canadiens qui travaillent sur cette émergence des conduites violentes au travail. Ils en proposent une première définition et mettent en évidence certains déterminants organisationnels s'articulant aux facteurs individuels qui conduisent à ces épisodes de violence.

Philippe DAVEZIES, dans un second temps, revient sur la complexification graduelle des modèles d'analyse, et des facteurs pris en compte, qui tentent de circonscrire et d'expliquer ces phénomènes croissants depuis une vingtaine d'années en France. Puis il souligne les effets de la modification profonde des conditions de production, et notamment de l'orientation massive du monde du travail vers le tertiaire, en mettant en avant les contraintes paradoxales qui viennent à peser sur les salariés, ce qu'il analyse en terme de crise identitaire émergente pour ces derniers.

Enfin, Annie DEBARD témoigne de sa pratique de psychologue du travail, attachée à cette question des vécus traumatiques sur le lieu de travail. Après un rapide historique de la prise en compte de ces questions dans le champ professionnel, elle propose un modèle de compréhension de l'agression en quatre temps. Puis elle note le vécu subjectif relativement similaire de victimes d'agressions « internes » ou bien « externe » à l'entreprise, ainsi que les symptômes post-traumatiques qui se font jour plus ou moins immédiatement après l'événement, avant de conclure sur les mesures à prendre sous l'angle du collectif de travail.

Par ailleurs, Marc-Antoine BURIEZ et moi-même vous informons que le Numéro Spécial 10 ans de Canal Psy est enfin paru, et que vous pourrez le trouver dans les points de vente habituels du journal.

Bonne lecture...

Anne-Claire FROGER

# Violences au travail

# LA PROLIFÉRATION ET L'EXPLICATION DES CONDUITES VIOLENTES AU TRAVAIL

François COURCY  
André SAVOIE et Luc BRUNET  
Steve HARVEY

La violence au travail est un problème sérieux et présent dans la plupart des organisations et ce, dans tous les secteurs de l'activité économique. Cette réalité se reflète dans nombre d'enquêtes gouvernementales et d'études scientifiques probantes. Deuxième cause de mortalité sur les lieux de travail aux États-Unis en 1995, le nombre d'homicides est évalué, pendant cette même période, à plus d'un millier de personnes chaque année. Au nombre des victimes, les hommes seraient trois fois plus touchés que les femmes [32]. Loin d'être en voie de disparition, l'incidence de ce problème connaîtrait une nette augmentation [26].

En Europe, la deuxième enquête de l'*European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions* [9], basée sur un échantillon de plus de 15 000 travailleurs, rapporte que 4 % des travailleurs européens affirment avoir été victime de violence physique au travail, 2 % de harcèlement sexuel et 8 % d'intimidation ou *bullying*. Une enquête menée par la *British Health and Safety Executive* rapporte que 30 % des travailleurs oeuvrant dans le secteur du commerce affirmaient être victime d'abus et de violence verbale plusieurs fois par semaine dans le cadre de leur travail [16]. Un autre rapport d'enquête, provenant d'un syndicat italien représentant les travailleurs d'entreprises en entretien ménager (450 000 membres, dont 80 % sont des femmes) souligne l'omniprésence de cas de harcèlement sexuel impliquant des menaces, des plaintes ou des demandes de remplacement si le travailleur ne se plie pas aux avances faites par le client [16].

La figure 1 illustre la prévalence de la violence au travail dans divers pays de la communauté économique européenne.



Ce court texte fait le pari de proposer des réponses (souvent testées) aux ambiguïtés qui affligent la documentation, la recherche et la praxis en gestion de la violence au travail tels les acteurs impliqués dans la violence au travail, la nature (définition) de la violence au tra-

vail, les sources de la violence au travail, le bilan provisoire de notre savoir en ce domaine.

## Les acteurs impliqués dans des violences en milieu de travail

Le milieu du travail est le théâtre de nombreuses expressions ou incarnations de la violence. Pour y voir clair, une première différenciation, de MERCHANT et LUNDEL [25], prend appui sur l'identité du présumé agresseur qui commet le geste et sur la nature de sa relation avec la victime ; ce qui donne lieu à une classification de quatre catégories de violences liées au travail : la violence criminelle, la violence occupationnelle, la violence domestique, la violence au travail proprement dite.

La *violence criminelle*, est l'acte d'une personne extérieure à l'organisation commettant un crime et assaillant du même coup un employé. La victime connaît peu ou aucunement son agresseur. Le braquage d'une banque, d'un restaurant ou d'un taxi, un attentat terroriste en sont des exemples représentatifs. La majorité des décès découlant de violence en milieu de travail proviennent de ce premier type d'agression [21].

La *violence occupationnelle* regroupe les conduites violentes perpétrées par un client ou un bénéficiaire de l'organisation envers un ou des membres alors que ceux-ci remplissent leurs fonctions. Les chauffeurs d'autobus, les policiers, les infirmières, sont des exemples de professions à risque pour cette deuxième catégorie de violence [25]. Contrairement à la violence criminelle, l'agresseur s'en prend à un représentant de l'organisation. L'agresseur ne cherche pas à s'enrichir. Il désire se venger, passer un message, être entendu ou être desservi autrement.

La *violence domestique* correspond à une agression commise par une personne entretenant ou ayant entretenu par le passé une relation personnelle avec un membre de l'organisation. L'agresseur ne travaille habituellement pas pour la même organisation. Le geste posé est en fait relié à la relation entretenue avec la victime à l'extérieur de l'organisation. Il s'agit généralement de relations conjugales. L'image de cette catégorie de violence la plus véhiculée

demeure celle de l'ex-conjoint se présentant sur le lieu de travail de son ex-femme pour l'agresser.

La *violence au travail* se réfère au geste d'un membre ou d'un ex-membre qui agresse un autre membre. Le motif de l'agression découlerait principalement de disputes interpersonnelles survenues dans le cadre du travail [25]. Elles prennent généralement place au sein de l'organisation mais peuvent également se produire à l'extérieur. Le terme *au travail* ne veut donc pas limiter les attaques à celles se produisant entre les quatre murs de l'organisation. Dans cette perspective, une bataille entre deux collègues dans un bar pour des motifs reliés au travail constitue de la violence au travail.

C'est de ce dernier type de violence dont il sera question dans ce texte. C'est cette dernière catégorie de violence qui a reçu le plus d'attention de la part des chercheurs [21].

## le diagnostic de présence de violence au travail ne peut s'appuyer que sur des gestes concrets

### 1- La violence au travail : définition

Aucune définition de la violence au travail ne fait présentement consensus dans ce domaine de recherche. À l'inverse, on constate plutôt une confusion terminologique persistante entre les concepts de violence, de harcèlement et d'abus de pouvoir [20] [27]. Une recherche approfondie des définitions de ce terme commun à plus de sept disciplines et sciences sociales nous a conduit à proposer cette définition :

La violence au travail est une conduite d'un membre ou d'un ex-membre d'une organisation contrevenant aux normes en vigueur dans cette organisation visant à causer un tort ou à contraindre un autre membre [13].

Les implications de cette définition invitent à y apporter quelques explications. D'abord, que la violence soit *une conduite* indique clairement que le diagnostic de présence de violence au travail ne peut s'appuyer que sur des gestes concrets. Ainsi, les attitudes, les pensées ou les préjugés, s'ils ne se traduisent pas par des conduites observables, ne peuvent constituer de la violence au travail. Même si la violence est constituée d'actes, une nuance importante doit être apportée. La taxonomie de BUSS [6] permet de catégoriser la plupart des conduites violentes. Certains gestes sont clairement posés en présence de la victime (violence directe). D'autres

gestes sont plus subtils et peuvent se faire à l'insu de la victime (violence indirecte). De plus, alors que la plupart des actes de violence repose sur l'émission de conduites observables (violence active), certains gestes peuvent aussi provenir de l'omission d'une conduite attendue comportant des conséquences graves (violence passive). Ces distinctions regroupées forment huit manifestations possibles de la violence présentées à la figure 2.

quences du geste étaient-elles prévisibles pour l'agresseur ? ; et ce type de geste est-il normalement respectueux des personnes ? Dans le cas où la réponse serait positive pour la première question et négative pour la seconde, le geste comporte un caractère déraisonnable et peut, s'il rencontre les autres conditions édictées, être présumé comme étant violent.

De plus, pour être identifié comme violent, le geste doit viser à causer un tort ou à contraindre un autre membre. Cette dernière proposition souligne l'importance de l'intentionnalité du geste bien qu'elle soit souvent difficile à

victime et/ou à ses revenus et dépenses en vue d'engendrer une perte financière pour la victime. On peut par exemple ne pas verser tout le salaire mérité ou encore retarder le remboursement de frais engendrés par le travail.

Ces catégories d'atteinte amènent à percevoir sous un autre angle les manifestations de violence. En ce sens, il est important de concevoir que ces catégories ne soient pas mutuellement exclusives. Un même geste peut ainsi avoir des répercussions sur plus d'une de ces cibles à la fois. Pensons par exemple aux attaques physiques sur une personne qui atteignent à la fois le corps et la confiance en soi.

### Racines de la violence au travail

L'approche clinique qui consiste à guérir les maux de la victime de violence, bien qu'indispensable, ne suffit pas car elle ne s'en prend qu'aux conséquences. L'approche de la psychologie du travail s'attache à la recherche des causes et à leur neutralisation afin de corriger une situation organisationnelle malsaine ou, mieux encore, de prévenir l'apparition de telles situations. Bien que relativement peu de travaux de recherche visant à identifier les causes opérantes de la violence au travail ont été menés, les résultats recueillis jusqu'à présent appuient davantage certaines pistes explicatives que d'autres.

### L'approche de la psychologie du travail s'attache à la recherche des causes et à leur neutralisation afin de corriger une situation organisationnelle malsaine ou, mieux encore, de prévenir l'apparition de telles situations

La première piste à être explorée fut celle de dresser le *portrait type de l'agresseur*. Découlant de l'examen des homicides perpétrés en milieu de travail, on y retrouve plusieurs éléments tels l'âge (les plus jeunes seraient plus violents) ou le sexe (les hommes préféreraient la violence physique alors que les femmes adopteraient des conduites de violence psychologiques), les loisirs à risque (par exemple, aimer la chasse ou collectionner les armes à feu) ou l'historique de ces personnes (par exemple, avoir eu une enfance difficile avec nombreux rejets des pairs ou de personnes du sexe opposé). La généralisation excessive qu'a entraîné le passage de ces portraits type à celui de « personnes à risque d'agresser » n'a pas permis toutefois de déceler à coup sûr ces « bombes à retardement » des autres individus ayant des caractéristiques ou un parcours similaires et n'ayant jamais agressé ou attenté à la vie d'autrui. Sauf pour les journalistes en

	Violence physique		Violence verbale	
Direct	Frapper	Éviter	Menacer	Donner un Traitement De silence
Indirect	Cacher infos	Se présenter en retard	Lancer rumeurs	Ne pas avertir d'un danger
	Actif	Passif	Actif	Passif

Est membre d'une organisation, toute personne qui y effectue un travail pour lequel elle reçoit un salaire ou en tire sa principale source de rémunération, peu importe le statut occupé ou le contrat de travail établi entre les parties. Dans le cas de l'*ex-membre*, on considèrera une action violente de cette personne comme étant de la violence au travail si les motifs de l'acte sont liés aux événements survenus dans le milieu de travail alors qu'elle était encore en emploi.

Les gestes posés pour être considérés comme violents doivent *contrevenir aux normes en vigueur dans cette organisation*. Cette proposition implique qu'un même geste peut être considéré comme violent dans un milieu de travail et anodin dans un autre. La culture du milieu de travail, c'est-à-dire les croyances, valeurs et normes déterminent ce qui est admissible et ce qui ne l'est pas. Un blasphème sera ainsi toléré dans une entreprise et perçu comme inacceptable dans une autre. À cette structure organisationnelle normative s'ajoutent également les normes professionnelles déontologiques et éthiques qui contribuent à définir l'acceptable de ce qui ne l'est pas. Et finalement, la société constitue le référent ultime en matière de violence. Si cette société considère comme violent par exemple l'acte de tenter un attouchement sexuel, une organisation permissive à cet égard ne devrait pas invoquer sa culture interne pour justifier son inaction face à de tels gestes ou nier la violence du geste.

Aux prescriptions de l'encadrement normatif s'ajoute la notion d'acte « raisonnable » qui se définit en fonction de deux principaux éléments : les consé-

identifier ou à cerner. On ne dégage toutefois pas de toute responsabilité la personne qui ne serait pas consciente de l'impact de ses gestes. Sous prétexte de ne pas avoir l'intention de blesser, plusieurs pourraient aussi prétendre ne pas avoir posé de geste de violence. Toutefois, dans ce cas précis, la notion d'acte raisonnable devrait appuyer l'analyse de la conduite de la personne.

L'atteinte ou la contrainte exercée sur la victime se manifestent selon quatre modalités [15] : la *violence psychologique* réfère à des comportements pouvant causer un tort aux plans cognitif ou émotif alors que la personne est atteinte dans sa confiance en soi et son estime personnelle [19]. Les mots sont la voie habituellement privilégiée pour ce faire. La *violence physique* est constituée de comportements pouvant causer un tort au corps (blessures ou dommages corporels) ou à la propriété de la personne (objets appartenant ou liés au travail de la victime). La *violence sexuelle* réfère aux comportements à connotation sexuelle pouvant causer un tort à la dignité ou à l'intégrité physique et/ou psychologique de la personne. Elle inclut bien sûr les gestes associés au harcèlement sexuel comme les tentatives d'attouchement mais comprend aussi toute discrimination liée au sexe tels les blagues sexistes, le traitement différent selon le sexe ou encore les commentaires liés à l'orientation sexuelle ou à la grossesse. La *violence financière* touche aux avoirs financiers de la

mal de sensationnalisme ou les «*profilers*» professionnels, cette piste est aujourd'hui abandonnée.

Les travaux subséquents ont porté sur l'identification de *facteurs individuels de risque*. À l'aide de devis de recherche quantitatif, les chercheurs ont mesuré la force des liens unissant la présence de caractéristiques personnelles relativement stables (personnalité, attitudes, croyances) et l'émission avouée de conduites violentes. Les plupart des résultats rapportent des liens ténus mais significatifs entre l'attitude favorable à la vengeance de même qu'un style d'attribution hostile, et la fréquence des conduites violentes. Une seule étude, celle de DOUGLAS et MARTINKO [8], a obtenu des résultats plus probants en regroupant plusieurs caractéristiques individuelles dont la prédisposition à la colère, le style d'attribution hostile, l'affect négatif (NA), l'attitude favorable à la revanche, le manque de contrôle de soi et l'exposition préalable à une culture corporative violente. Cette combinaison de caractéristiques personnelles a permis d'expliquer de façon importante l'adoption de conduites violentes (62% de variance expliquée). Par ailleurs, un résultat fort prometteur provient de la personnalité, plus spécifiquement de l'amabilité qui prédit jusqu'à 25% de la variance des comportements antisociaux auto-déclarés : moins une personne se décrit comme étant aimable, plus elle avoue avoir adopté des comportements déviants, concept se composant entre autres de conduites violentes [22] [28]. Des résultats plus probants sont généralement obtenus en considérant les réactions émotives telles la frustration et la colère. Dans plusieurs études, il apparaît que la frustration et la colère sont fortement liées à l'adoption de conduites violentes. Ces réactions proviennent généralement de conditions ou de situations environnementales liées à l'organisation dans laquelle les personnes travaillent.

### Déterminants organisationnels

Fidèles à l'équation de Lewin ( $C=P \times E$ ) selon laquelle le Comportement est fonction de la Personnalité et de l'Environnement [23], plusieurs auteurs se sont mis à scruter l'environnement de travail. Des organisations, de par leur structure et leur *modus operandi*, peuvent-elles en effet amener certains de leurs membres à agresser un confrère, un subalterne, un supérieur hiérarchique ou un employeur ? Ces facteurs peuvent-ils expliquer pourquoi une personne habituellement pacifique en vient à s'en prendre à un autre membre de l'organisation ? Cette perspective de questionnement met donc l'emphase sur les *causes organisationnelles* de la violence, appelées facteurs de risque.

### 2- Organisation du travail

Récemment plusieurs études ont relié des caractéristiques de l'organisation du travail à la fréquence des comportements d'agression [4][24][34]. Les résultats de ces travaux révèlent que le manque d'autonomie dans l'organisation et l'exécution du travail, l'organisation hiérarchique trop stricte du travail, de fréquents changements organisationnels, les conflits de rôle, les emplois monotones, l'insécurité d'emploi, la sous-utilisation des capacités des travailleurs ainsi que la précarité des emplois offerts représentent des facteurs de risques. VEZINA et ses collaborateurs [33] précisent de plus que les risques de violence physique et d'intimidation seraient de 30 à 80 % plus élevés pour les per-

sonnes dont le rythme de travail dépend du travail fait par leurs collègues, qui doivent réaliser des tâches complexes ou qui manquent de temps pour réaliser leur travail [34]. Les mêmes risques seraient à prévoir pour les employés ne pouvant prendre leurs pauses quand ils le désirent ou qui ne contrôlent pas la cadence ou la vitesse de travail [33]. Ces facteurs de risque ont tendance à avoir plus d'impact dans le secteur public ou dans une grande organisation [34].

Les conditions environnementales de travail inappropriées (chaleur, humidité, éclairage, qualité de l'air, salubrité, espace de travail, niveau de bruit et achalandage) constitueraient aussi des irritants susceptibles de déclencher des agressions [1][11][12].

L'organisation du travail et l'environnement physique de travail représentent donc des facteurs de risque majeur pour les membres, susceptibles de causer de nombreuses insatisfactions et frustrations ainsi qu'augmenter le niveau de stress, résultant possiblement en manifestations d'agression entre travailleurs.



### La qualité des relations au travail

La qualité des relations établies dans les milieux de travail et la façon dont les personnes traitent leurs collaborateurs au quotidien s'avèrent de puissants prédicteurs de la violence au travail [14]. Les

travailleurs réagissent rapidement et parfois agressivement à un mauvais traitement, à un manque de considération ou à une gestion inadéquate des différends [5][30]. C'est le principe de réciprocité connue autrefois sous l'appellation «loi du talion». Quelques études ont permis d'établir des liens clairs entre les relations que les membres entretiennent au travail et la fréquence des agressions observées

avec celui-ci est peu efficace [12]. D'ailleurs, l'impartialité et l'utilisation souple du statut par le supérieur immédiat, telles que perçues par les subordonnés, sont négativement liées à l'émission de comportements d'atteinte à l'intégrité psychologique ou de malveillance de la part de ces derniers [22].

La seule présence de conflits dans les unités de travail est associée par ailleurs à la fréquence d'agressions entre travailleurs [10]. Qui plus est, comme le mentionne THOMAS [31], si les conflits sont mal gérés, ils peuvent dégénérer rapidement et se transformer en guerre ouverte entre les belligérants. À cet égard, le style de gestion de conflits adopté par le superviseur serait un prédicteur important des agressions de subalterne à leur égard. En effet, les superviseurs évitant les conflits ou préférant s'accommoder à la position de leurs subalternes avec qui ils sont en conflits susciteraient davantage d'agression chez leurs subordonnés [2].

#### Le climat de travail, la culture et la justice organisationnelle

Selon des études réalisées sur le climat de travail, la fréquence des agressions serait fortement liée à la perception qu'ont les travailleurs de la façon dont ils sont traités et gérés [14]. Les réactions agressives des employés seraient encore plus exacerbées si la relation avec le supérieur immédiat est mauvaise et qu'ils sont eux-mêmes peu

personnels sont liés à une plus grande fréquence des conduites violentes. À l'inverse, une culture où la coopération entre les membres est valorisée s'associe avec une plus faible fréquence des comportements de violence au travail [7]. La banalisation de la violence, élément omniprésent dans la culture de certaines organisations, constitue également un prédicteur important et souvent oublié des conduites de violence. Cette tolérance, si elle devient un élément culturel, peut constituer un puissant prédicteur de la violence [29], puisque l'adoption de telles conduites engendrerait la multiplication des actes violents chez les autres travailleurs.

Les travaux portant sur le sentiment de justice organisationnelle indiquent clairement que des travailleurs rapportent davantage d'agressions dans leur milieu lorsqu'ils perçoivent que la prise de décisions importantes les concernant est effectuée de façon arbitraire et sans les consulter et est appliquée sans égard ou justification satisfaisante, laissant présumer du favoritisme [3]. Pour leur part, les iniquités salariales seraient également associées à l'émission de conduites violentes mais de façon moindre lorsque les travailleurs perçoivent les prises de décisions comme étant justes [30].

En somme, nous retenons des études sur les facteurs de risque organisationnels l'importance de leur rôle dans la prédiction des conduites de violence. Au plan statistique, les conditions de l'environnement de travail semblent plus importantes que les caractéristiques personnelles. Une nuance importante s'impose toutefois. La mesure de ces conditions de travail repose dans la plupart de ces études sur la perception que les membres du personnel s'en faisaient. À titre d'exemple, le climat de travail, condition prédominante dans l'explication de la violence, repose sur la perception partagée des membres de la façon dont ils sont traités et gérés. Les gens réagissent ainsi davantage à leur perception, et en fait à la perception d'un écart entre leurs perceptions et leurs attentes, qu'à l'organisation « objective » de leurs conditions de travail.

#### Que pouvons-nous tirer de cette décennie de recherche?

En fait, ce parcours de l'étude des facteurs de risque de la violence au travail ramène invariablement à une équation fondamentale, celle de LEWIN sur la prédiction des conduites individuelles au travail :  $C = f(P \times E)$ . Cette équation stipule que le comportement (C) sera fonction (f) à la fois de la personne (P) et de l'environnement (E) dans lequel elle évolue. Cette dernière assertion invite désormais les chercheurs à intégrer à la fois les facteurs de risque individuels et



dans ces milieux.

D'une part, la qualité perçue de la supervision s'avère un facteur significatif pour expliquer l'emploi de violence verbale par des subalternes à l'égard de leur superviseur [17]. Cette relation serait d'autant plus forte que les subalternes ne font pas confiance à leur superviseur et jugent que leur relation

engagés envers l'organisation [12]. Au cœur des composantes du climat de travail, des défaillances en termes de respect et de considération interpersonnels, d'autonomie, de mobilisation et de relations intergroupes s'avèrent des variables significativement liées à la fréquence des actes de violence [14][12].

Une étude sur les cultures groupales indiquent que les milieux caractérisés par une vive compétition entre les membres et de nombreux conflits inter-

organisationnels dans leur étude de prédiction des comportements de violence au travail. Pour les praticiens, cette tangente les convie à considérer à la fois les conditions environnementales tels l'organisation du travail et le climat mais également les perceptions et les aspirations des individus impliqués dans les épisodes de violence. La clé réside donc dans une compréhension préalable de la dynamique des individus et de leur organisation avant de poser les balises d'une intervention structurée de prévention ou de correction des cas de violence au travail.

François COURCY  
Université de Sherbrooke

André SAVOIE et Luc BRUNET  
Université de Montréal

Steve HARVEY  
Université Bishop's

#### Références bibliographiques

[1] ANDERSON, C. A., ANDERSON, K. B. et DEUSER, W. E. (1996). Examining an affective aggression framework : Weather and temperature effects on aggressive thoughts, affect and attitudes, *Personality and Social Psychology Bulletin*, vol. 22, p. 366-376.

[2] AQUINO, K. (2000). Structural and individual determinants of workplace victimization: The effects of hierarchical status and conflict management style, *Journal of Management*, (26), p. 171-193

[3] BARON, R. A., NEUMAN, J. H. et GEDDES, D. (1999). Social and Personal Determinants of Workplace Aggression: Evidence for the Impact of Perceived justice and the type A Behavior Pattern, *Aggressive Behavior*, vol. 25, no 4, p. 281-296.

[4] BARON, R. A. et NEUMAN, J. H. (1996). Workplace Violence and Workplace Aggression: Evidence on Their Relative Frequency and Potential Causes, *Aggressive Behavior*, vol. 22, p. 161-173.

[5] BIES, R.J., & TRIPP, T.M. (1996). Beyond distrust: Getting even and the need for revenge. In R.M. Kramer & T. Tyler (Eds.), *Trust in organizations*. Newbury Park, CA: Sage.

[6] BUSS, A.H. (1961). *The psychology of aggression*. New York: Wiley.

[7] DION, J., QUENNEVILLE, N., SAVOIE, A. et BRUNET, L. (2000). L'influence des sous-cultures organisationnelles sur l'émission des comportements antisociaux. Communication présentée au 11<sup>ème</sup> Congrès de Psychologie du Travail et des Organisations (Bordeaux, France)

[8] DOUGLAS, S.C. & MARTINKO, M.J. (2001). Exploring the role of individual differences in the prediction of workplace aggression, *Journal of Applied Psychology*, 86, 547-559.

[9] CHAPPELL, D. ET DI MARTINO, V. (2000). *Violence at work*, 2<sup>nd</sup> Edition, Genève, Suisse, International labor office.

[10] CHEN, P. Y. et SPECTOR, P. E. (1992). Relationships of work Stressors with Aggression, Withdrawal, theft and Substance use: An Exploratory study, *Journal of Occupational Organizational Psychology*, vol. 65, p. 177-184.

[11] COHN, E. G. et ROTTON, J. (1997). Assault as function of time and temperature : A moderator-variable time-series analysis, *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 72, no 6, p. 1322-1344.

[12] COURCY, F. et SAVOIE, A. (2004). La prédiction différenciée des comportements d'agression en milieu de travail, *Psychologie du travail et des organisations*, 10, 45-60.

[13] COURCY, F., SAVOIE, A. et BRUNET, L. (2004). *Violences au travail : diagnostic et prévention*. Montréal : Les Presses de l'Université de Montréal.

[14] COURCY, F., SAVOIE, A. et BRUNET, L. (2003). *Le climat organisationnel et l'agression en milieu de travail*, Actes du congrès de l'Association de psychologie du travail de langue française (AIPTLF), Louvain-La-Neuve, Belgique.

[15] DAMANT, D.J., DOMPIERRE, J. et JAUVIN, N. (1997). *La violence en milieu de travail*, Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes (CRI-VIFF). Québec, Université Laval.

[16] FIET (International Federation of Commercial, Clerical, Professional, and Technical Employees) (1994), *Tackling violence at work : EURO-FIET/ETUC seminar on violence to workers*, Genève, Suisse.

[17] HAGEDOORN, M., YPEREN, N. W. V., VAN DE VLIERT, E. et BUUNK, B. P. (1999). Employees' Reactions to Problematic Events: a Circumplex Structure of five Categories of Responses: and the of Job Satisfaction, *Journal of Organizational Behavior*, vol. 20, p. 309-321.

[18] INNESS, M., BURLING, & TURNER, N. (sous press). Understanding supervisor-targeted aggression: A within-person, between-jobs design. *Journal of Applied Psychology*.

[19] KEASHLY, L. (1998). Emotional abuse in the workplace: Conceptual and empirical issues. *Journal of Emotional Abuse*, 1, 85-117.

[20] KEASHLY, L. & HARVEY, S. (2005). Emotional abuse in the workplace. In S. Fox P.E. Spector (eds.). *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets*. Washington: APA Press.

[21] LEBLANC, M. M. & BURLING, J. (2005) Understanding the many faces of workplace violence. In S. Fox P.E. Spector (eds.). *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets*. Washington: APA Press.

[22] LEBROCK, P. (2004). Le style de gestion du personnel comme déterminant des comportements antisociaux observés au travail. Mémoire inédit de maîtrise. Université de Montréal.

[23] LEWIN, K. (1951). *Field Theory in Social Science*. New York. Harper and Bros.

[24] LEYMAN, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol. 5, no 2, p. 165-184.

[25] MERCHANT, J. A. et LUNDEL, J. A. (2001). *Workplace violence : A report to the nation* (Rapport no. R13/CCR717056-01). Iowa City, Iowa, University of Iowa.

[26] National Institute for Safety and Health (1996). site Web : <http://www.cdc.gov/niosh/violcont.html>

[27] NEUMAN, J.H., & BARON, R.A. (2005). Aggression in the workplace: A social-psychological perspective. In S. Fox P.E. Spector (eds.). *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets*, Washington: APA Press.

[28] PLUNIER P., Dagenais Desmarais V., St-Sauveur C., LeBrock P., Brunet L. & Savoie A. La puissance explicative de la personnalité et du lieu de contrôle sur les comportements antisociaux au travail. 13<sup>e</sup> congrès de l'Association internationale de psychologie du travail de langue française. Bologna, Italia, 26-29 août 2004.

[29] ROBINSON, S.L. & O'LEARY-KELLY, A.M. (1998). Monkey see, monkey do: The influence of work groups on the antisocial behavior of employees. *Academy of Management Journal*, 41, 658-672.

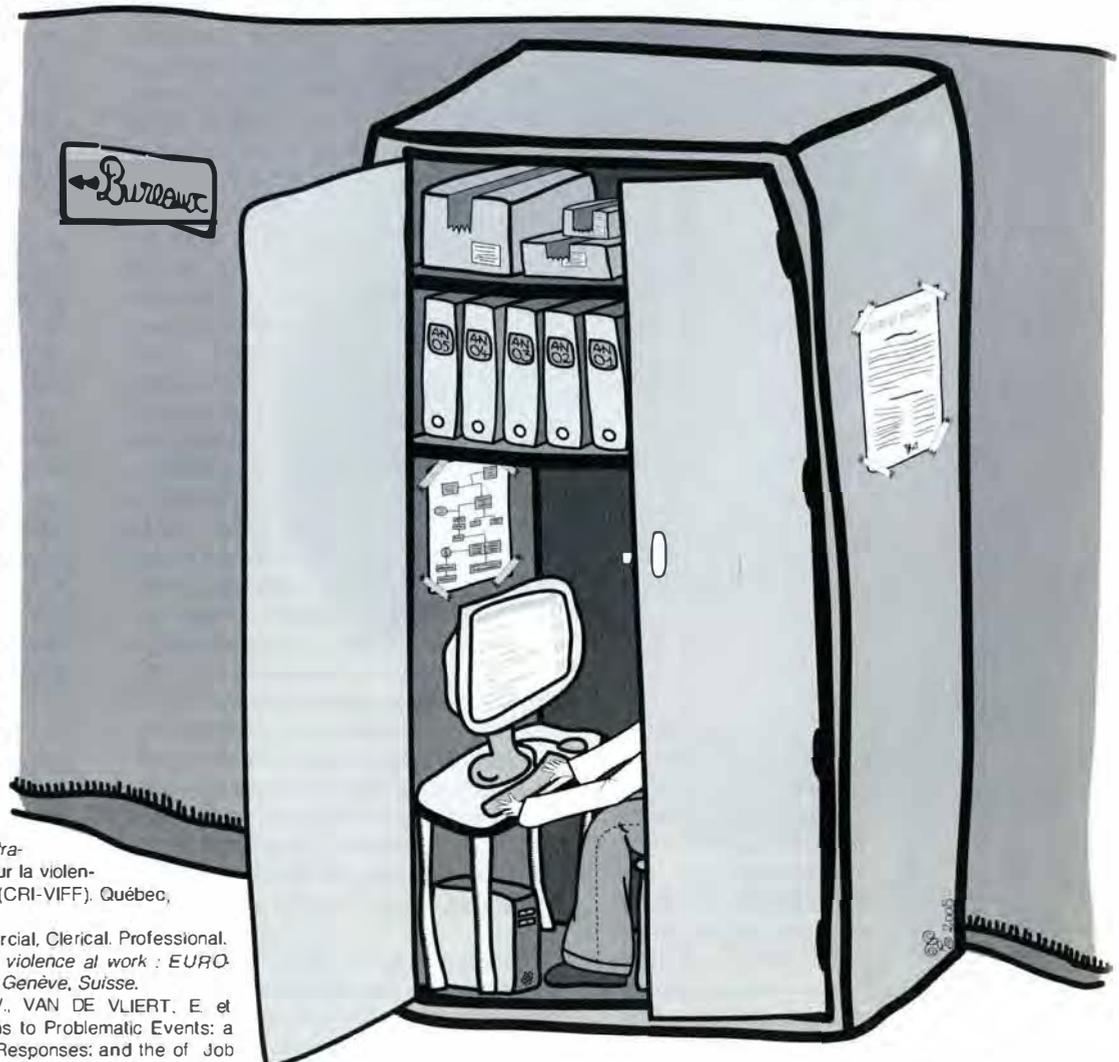
[30] SKARLICKI, D. P. et FOLGER, R. (1997). Retaliation in the Workplace : The Roles of Distributive, Procedural, and Interaction Justice, *Journal of Applied Psychology*, vol. 82, no 3, p. 434-443.

[31] THOMAS, K. W. (1992). Conflict and negotiation process in organizations, dans Dunnette, M. D. et Hough L. M.(dir.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, Palo Alto, CA : Consulting Psychologists Press, vol. 3, p. 651-718.

[32] TOSCANO, G. et WINDAU, J. (1996). *National census of fatal occupational injuries, 1995*, Washington, D.C., Bureau of Labor Statistics.

[33] VÉZINA, M. (2000). Mélange explosif : climat trouble et personnalités vulnérables font naître la violence au travail. *Le Soleil*, p. 1-2.

[34] VÉZINA, M., DOMPIERRE, J., JAUVIN, N. et EDMÉ, J.L. (sous presse). *Violence physique et intimidation au travail en Europe: dimensions organisationnelles*. Ces coordonnées proviennent du site : <http://www.cchvdrc.qc.ca/Recherche/BulletinsRipost/Vol3No1Mai99.html>



**A**u cours des deux dernières décennies, les questions de santé mentale au travail sont devenues un sujet de préoccupations pour un nombre croissant de professionnels de santé. Cela ne signifie pas pour autant que ce phénomène soit aisément compréhensible et que nous disposions des modalités de prise en charge adaptées. Construire ces modalités implique d'analyser ce qui s'est passé et d'essayer d'entendre ce qui s'exprime à travers les termes de souffrance au travail, de stress professionnel, de harcèlement moral.

Pour tenter cette analyse, je vous propose de partir des acquis de la littérature scientifique internationale.

La littérature anglo-saxonne aborde la question sous l'angle du stress professionnel. Elle est organisée autour d'un modèle qui a émergé à la fin des années 70, le modèle de KARASEK. Un des avantages de ce modèle est probablement sa simplicité. Il met en avant deux facteurs : le niveau d'exigences et l'autonomie.

Premier résultat de ces recherches : le niveau d'exigence en lui-même n'est pas prédictif des pathologies du stress. Pour rendre compte de la souffrance au travail et des atteintes à la santé qui en résultent, il faut plutôt considérer l'autonomie dont disposent les salariés.

L'autonomie, c'est ici la possibilité de disposer d'un espace d'expérimentation dans lequel le sujet puisse s'éprouver et chercher les voies de son développement.

A la lumière de la clinique, nous dirions que ce qui est ici en question, c'est le pouvoir d'agir, c'est-à-dire le pouvoir de se manifester comme humain et non comme un rouage. Et les travaux anglo-saxons montrent que le risque de basculer dans la maladie physique ou mentale concerne avant tout les salariés qui sont soumis à un fort niveau de pression mais qui, surtout, ne disposent que d'espaces d'expression et de développement très réduits. A la fin des années 70, la cible du stress professionnel, ce sont donc essentiellement les ouvriers spécialisés des processus tayloriens.

A partir de là, il est intéressant d'observer l'évolution de la littérature.

A la fin des années 80, le modèle de KARASEK s'enrichit d'un nouveau facteur. Il s'agit du soutien social : la possibilité ou non de bénéficier du soutien technique et de la compréhension de la hiérarchie, de l'aide et de la solidarité des collègues. Toutes choses égales par ailleurs, l'absence de soutien social, l'isolement au travail, apparaît comme un facteur de dégradation de la santé.

Nous assistons donc à l'émergence d'un facteur de souffrance qui ne concerne plus seulement les ouvriers spécialisés mais qui présente une validité pour toutes les catégories de salariés.

Le pas suivant, dans les années 90, est l'apparition du modèle de SIEGRIST qui met l'accent sur la reconnaissance. Le sentiment d'un déséquilibre entre la mobilisation et la rétribution, le sentiment d'injustice, apparaît très prédictifs des atteintes à la santé.

Et la question concerne, ici encore, tous les salariés. Mais des phénomènes tout à fait nouveaux apparaissent lorsque l'on s'intéresse aux catégories sociales qui passaient antérieurement pour privilégiées. C'est ainsi que le sentiment d'exploitation est exprimé par 40 % des employés et, - chiffre tout à fait impressionnant - par 30 % des cadres supérieurs.

Dans la période antérieure, la souffrance au travail était étroitement liée à la division en classe de la société. Nous sommes aujourd'hui confrontés à une diffusion à l'ensemble du monde du travail des phénomènes de souffrance psychique. C'est ainsi que la première dépression reconnue par la sécurité sociale comme maladie professionnelle, dépression soldée par un suicide, a concerné un cadre supérieur.

Ces résultats ouvrent donc sur une série de questions. Par quels mécanismes les formes du travail actuel font-elle de l'isolement un danger pour l'identité et une menace pour la santé ? Comment comprendre ce sentiment d'être traités de façon injuste exprimé par des catégories de salariés considérées comme privilégiées ?

### **les évolutions actuelles de l'organisation du travail apparaissent (...) porteuses de transformations qui modifient le rapport au travail dans l'ensemble des secteurs du monde du travail et à tous les niveaux hiérarchiques**

Il nous faut, pour comprendre plus avant, quitter les observations générales produites par l'épidémiologie et avancer du côté des investigations cliniques.

A y regarder de près, les évolutions actuelles de l'organisation du travail apparaissent, en effet, porteuses de transformations qui modifient le rapport au travail dans l'ensemble des secteurs du monde du travail et à tous les niveaux hiérarchiques.

Remontons en arrière : l'organisation de la société industrielle était dominée par le taylorisme. Sous ce régime, l'injonction faite aux individus était de se comporter comme des rouages. La situation

laissait peu de place à l'improvisation. L'industrie produisait en masse des produits standardisés pour des marchés de premier équipement et le public qui découvrait la consommation achetait ce qu'on lui proposait.

L'activité de production était prévisible. L'organisateur pouvait donc prétendre la prescrire dans le détail et traiter les salariés comme de purs exécutants.

Le tableau a radicalement changé. L'industrie est aujourd'hui confrontée à des marchés de ré-équipement et donc à des clients avertis, dans une situation de concurrence exacerbée. Du point de vue des sciences de la gestion, les conditions de la performance en sont transformées. Elles ne tiennent plus aux économies d'échelles que permettait la production de masse d'objets standardisés mais à la capacité à adapter l'activité au plus près des variations quantitatives et qualitatives de la demande. L'activité est de moins en moins effectuée sur ordre de l'encadrement et de plus en plus sous la pression directe du client, du patient, de l'usager. Partout le travail évolue sur le modèle du service. On parle de servicierisation du monde du travail. La possibilité de prescrire le travail dans le détail n'est plus tenable. Nous avons ainsi assisté à un désengagement des hiérarchies vis-à-vis des modalités d'exécution du travail, et à un appel à l'autonomie, à l'initiative, et à la responsabilité.

L'organisateur a cédé la place au manager. L'organisateur prétendait connaître le travail ; le manager n'a plus cette prétention. Son bagage est constitué de savoir décontextualisés, sans lien avec les contenus techniques des activités qu'il doit encadrer. Résultat : le principe d'organisation probablement le plus répandu aujourd'hui est « débrouillez-vous ! ». Mais cela signifie que l'évolution du travail oblige à faire appel à l'intelligence des salariés.

Par ailleurs, ces mêmes évolutions confèrent à l'activité un contenu relationnel plus explicite. La question du sens de l'activité est, de ce fait, beaucoup plus présente.

À la différence de la situation antérieure, l'investissement de l'intelligence et de la personnalité dans le travail est donc requis par l'organisation du travail.

Ces évolutions peuvent légitimement être considérés comme favorables. C'est d'ailleurs ce qui a permis leur développement. Les employeurs se sont sortis de la crise de gouvernabilité qui tendait à paralyser les entreprises dans les années 70 en surfant sur les critiques

du caractère oppressant de l'organisation sociale et sur les aspirations montantes à l'accomplissement de soi.

Il semble donc, au premier abord, que les salariés auraient vu augmenter leur pouvoir d'agir ce qui devrait avoir un effet positif sur leur santé physique et mentale si l'on en croit les travaux de KARASEK. Or, ce n'est pas le cas.

Il faut donc essayer de comprendre comment les perspectives d'accomplissement que proposent manifestement les organisations du travail actuelles peuvent se transformer en cauchemars pour une partie non négligeable des salariés...

**alors que les dimensions qualitatives prennent une importance croissante dans l'activité, par un mouvement inverse, les modes d'évaluation purement quantitatifs, (...) qui sont ceux de la chaîne taylorienne tendent à être appliqués à l'ensemble des activités.**

Dans cette direction, notons tout d'abord que l'im-

portance croissante prise par la réflexion éthique au cœur de l'activité constitue un puissant appel au débat sur le travail, sur ses modalités et ses finalités. En effet, face aux situations particulières qu'il rencontre, chacun tend à envisager la situation sous un jour personnel. Mais la singularité de la mobilisation individuelle ouvre très rapidement sur le constat d'une pluralité de conceptions du bien. En rester à une situation dans laquelle chacun agit à sa guise n'est pas possible du fait du caractère de plus en plus collectif de l'activité. L'activité éthique appelle donc une activité communicationnelle orientée sur la construction d'accords normatifs susceptibles de cadrer la mobilisation et d'organiser la coopération. Plus simplement : il n'a jamais été aussi nécessaire qu'aujourd'hui de prendre du temps pour réfléchir et pour discuter sur ce qu'on a fait hier, sur ce qu'on est en train de faire aujourd'hui et sur ce qu'on fera demain. C'est sur ce point que nous voyons surgir les difficultés.

En effet, le désengagement des hiérarchies vis-à-vis des modalités d'exécution du travail ne s'est pas traduit par le déploiement d'un laisser faire généralisé. Le contrôle ne s'est pas relâché. Bien au contraire, il s'est plutôt accentué. Mais il est surtout exercé selon des modalités différentes de ce que nous connaissions antérieurement. Il est assumé par des individus plus éloignés du métier qu'autrefois et il repose sur des indicateurs de plus en plus abstraits, issus des exigences de la rationalisation financière.

En effet, à partir des années 70, les mesures de libéralisation et de globalisation des marchés financiers ont entraîné une montée en puissance des logiques financières qui s'est traduite par une course permanente à la réduction

des coûts et à l'accélération de la production.

Nous touchons là les ressorts de l'un des paradoxes de la période : alors que l'ensemble des activités évolue vers les modalités d'organisation des services, alors que les dimensions qualitatives prennent une importance croissante dans l'activité, par un mouvement inverse, les modes d'évaluation purement quantitatifs, statistiques, comptables, les évaluations en terme de débit qui sont ceux de la chaîne taylorienne tendent à être appliqués à l'ensemble des activités.

Le caractère réductionniste de cette approche se traduit par une incapacité des managers à prendre en compte les dimensions de l'activité qui ne s'expriment pas en termes de valeurs marchandes. La pression temporelle tend ainsi à réduire voire à écraser les temps de préparation, d'anticipation, de discussions, d'études.

Nous disions que jamais la nécessité de réfléchir et de discuter sur le travail ne s'était autant imposée. Il faut maintenant compléter : jamais n'a été aussi prégnant le sentiment de travailler pour hier, d'être constamment pris par l'urgence et de n'avoir pas de temps pour la réflexion et le débat.

Mais cette situation a aussi d'autres conséquences qui vont donner leur contenu dramatique à cette évolution. Dans ces conditions de pression à l'abattage et de restriction sur les moyens, de nombreux salariés se trouvent dans l'incapacité de maintenir la qualité de leur travail.

A tous les niveaux hiérarchiques, nous rencontrons des individus qui ne se reconnaissent pas dans les formes dégradées imposées à leur activité au nom des contraintes économiques. L'ensemble du monde du travail est ainsi traversé par une conflictualité autour des critères d'évaluation de la qualité du travail.

Dans ce débat sur la qualité, le management tient une position très claire mais qui n'est souvent pas comprise. En effet, dans la perspective du Management de la Qualité Totale, l'excellence c'est le juste nécessaire. En faire plus qu'il n'est nécessaire pour vendre, c'est gâcher des ressources collectives. Celui qui prétend faire plus, au nom des normes de son métier et de ses propres conceptions éthiques, celui là ne travaille pas pour le collectif, mais satisfait des exi-

gences personnelles.

Ainsi, les salariés sont en permanence incités à abréger, à en rabattre sur la qualité, au nom d'évaluations focalisées sur les indicateurs de débit, sur les délais de réponse et, au bout du compte, sur le chiffre d'affaire. Et tout cela est exprimé à travers des discours franchement paradoxaux puisque les exigences de qualité sont en même temps, toujours réaffirmées.

A travers ces pressions, les agents se voient encouragés à mettre en œuvre les techniques qui leur permettent de « botter en touche » et de se débarrasser d'un client trop lourd et donc non rentable ; techniques qu'ils connaissent, auxquelles ils ont parfois recours mais qu'ils considèrent comme des pratiques honteuses.

Des salariés appartenant à des catégories autrefois préservées expriment donc un sentiment d'amputation et de dégradation de leurs activités.

La montée du thème de la reconnaissance vient de là. A travers le sort qui est fait à leur investissement dans le travail, à leur intelligence, à leurs exigences éthiques, les salariés font l'expérience du mépris.

De telles situations compliquent considérablement les discussions sur le travail. Dès lors que ce qui est en jeu, c'est le sentiment de faire un mauvais travail, il est difficile d'en débattre sans s'exposer immédiatement à une accentuation du contrôle par la hiérarchie. En discuter impliquerait de disposer d'espaces d'élaboration autonomes en préalable au débat public avec le management. De tels espaces n'existent pas.

Chacun se débrouille comme il le peut avec les manquements et les entorses aux règles du métier. Les repères communs définissant un travail bien fait s'estompent, des dissensions surgissent entre collègues, le sentiment de valeurs partagées tend à se dissoudre et avec lui la solidarité, la capacité collective à affirmer le point de vue du travail face à l'abstraction croissante de la prescription. A la mesure de cet affaiblissement, s'installe une extrême sensibilité aux remarques de la hiérarchie, du public ou des collègues. Le sentiment de faire du mauvais travail est en effet vécu sur le mode de l'indignité personnelle et suscite des réactions défensives qui aggravent la situation.

À partir de là ceux qui souffrent, ceux qui tombent malades, ce sont ceux qui ne laissent pas couler, qui prennent malgré tout au sérieux les enjeux du travail dans des situations où ces enjeux sont écrasés par le déploiement des logiques marchandes.

Arrivés à ce point, l'organisation de l'activité prend une dimension politique. En effet, ces tensions entre normes mar-

chandes et normes sociales qui sont vécues au coeur de l'activité, ce sont

son activité et des conflits de logique qui traversent le milieu de travail.

**Le paradoxe est [que ces tensions entre normes marchandes et normes sociales] sont affrontées, au travail, dans l'isolement et traitées trop souvent par chacun comme témoignant de défaillances personnelles, dans la honte.**

précisément, dans leurs dimensions les plus concrètes, les questions politiques les plus générales auxquelles sont confrontées nos sociétés. Le paradoxe est qu'elles sont affrontées, au travail, dans l'isolement et traitées trop souvent par chacun comme témoignant de défaillances personnelles, dans la honte.

À partir de là, il faut constater que la plupart des réponses proposées par les professionnels du psychisme tendent à approfondir le processus d'individualisation et de psychologisation de ces questions.

Du côté des directions d'entreprise, la réponse à la souffrance est recherchée dans les multiples formes de gestion du stress, de développement personnel et de coaching qui prolifèrent sur le marché. D'une façon générale, il s'agit d'approches déconnectées des enjeux subjectifs de l'activité réelle. Centrées sur l'individu dont elles prétendent accroître les performances, elles s'inscrivent dans le droit-fil de l'idéologie libérale.

Mais cette tendance possède un pendant du côté des salariés : il s'agit de l'approche victimologique en termes de harcèlement moral. Il ne s'agit plus de la performance mais de la chute de l'individu libéral. Mais ici encore, le modèle vise un individu ponctuel coupé de son histoire comme des enjeux subjectifs de

Le point de vue des approches cliniques du travail qu'avec quelques autres nous tentons de développer est diamétralement opposé. Dans cette direction, défendre leur santé mentale implique, pour les salariés, de saisir ce qui, dans leurs souffrances individuelles, fait potentiellement cause commune.

La perspective est alors celle d'une assistance à l'élaboration de leurs propres positions subjectives par les salariés en difficulté. Cette assistance vise à reconquérir

la capacité à penser l'expérience du travail, à en discuter avec les collègues, à en soutenir les enjeux dans le nécessaire débat avec le management. Il s'agit ainsi de ramener dans le registre de la conflictualité sociale les dilemmes que les agents vivent chacun comme un drame personnel.

Philippe DAVEZIES

Enseignant chercheur en Médecine et Santé au Travail  
Université Lyon 1



## Éléments de compréhension sur la prise en compte de ces situations en France

**E**n 1986, j'ai vécu un hold-up dans la petite agence bancaire où je travaillais. Oh, rien de terrifiant, je n'ai pas vu d'arme !

Un hold-up de « gentleman » où il m'a été demandé poliment de raccrocher le téléphone que je tenais en main. Bien sûr, j'étais dans un état second en regardant une de mes collègues, en pleurs, consolée par un agresseur ; séquence hallucinante car il tentait de la convaincre de son professionnalisme. Personne n'a perdu la vie... Cette vie qui aurait pu continuer comme avant...

Alors pourquoi cette image obsédante du regard d'un collègue pétrifié ? Pourquoi ce « blanc émotionnel » qui m'a détachée du monde des vivants et placée dans un « entre deux » pour voir autour de moi des vivants futurs morts ?

Dans les jours qui ont suivi, il y a eu cette peur instinctive partagée avec l'équipe : les sursauts au moindre bruit, la panique intérieure lorsque des cris de clients mécontents survenaient. La sortie de l'agence se faisait dorénavant en groupe, les collègues se plaçant autour de celui qui fermait à clef, le regard balayant les rues adjacentes. Nous avons perdu une innocence.

Je n'oublie pas cette solidarité étrange entre nous, une vigilance pour accourir lorsque l'un de nous se trouvait en difficulté. Parallèlement, nous avons développé une amertume collectivement partagée devant le silence de nos dirigeants. Et lorsque, rétrospectivement, j'observe nos carrières respectives, je constate que nous avons tous mis au ralenti notre implication dans l'entreprise.

Personnellement, dans les années qui ont suivi, inconsciemment, j'ai mis en œuvre des stratégies pour éviter de retourner à l'agence où je travaillais. J'ai toujours apprécié la relation avec la clientèle mais rien n'était plus comme avant.

J'ai repris mes études en psychologie. Je suis aujourd'hui psychologue du travail, spécialisée dans les risques psychosociaux. En avril 2000, j'ai rencontré Michel DEBOUT<sup>2</sup> lors d'une conférence suite à la parution de l'avis au Conseil Economique et Social « Travail, Violences, Environnement »

dont il était rapporteur. Il a accepté ma demande de stage et j'ai travaillé dans son équipe au cours des années qui ont suivi.

Ma pratique de psychologue s'est construite sur ces fondations où l'expérience personnelle a côtoyé la théorie, la mise en pratique dans les entreprises et l'écoute de nombreux salariés. C'est ainsi que la réflexion qui va suivre sera constituée d'allers et retours entre théorie et parole de salariés.

Dans un premier temps, nous posons le cadre de la violence au travail en reprenant l'historique de la prise en compte, en France, de cette problématique. Dans un deuxième temps, en partant du point de vue du salarié confronté à une situation de violence sur son lieu de travail, nous analyserons les atteintes psychologiques et professionnelles et les conséquences de cette onde de choc qui va s'étendre au collectif de travail puis à l'organisation. En conclusion, nous évoquerons les réponses organisationnelles qui peuvent être proposées aux directeurs des ressources humaines pour qui ces questions deviennent un nouvel enjeu de gestion du personnel.

### Historique de la prise en compte de la violence au travail en France

#### *Les violences au travail dites « externes »*

Les violences au travail regroupent généralement « *tout incident au cours duquel des personnes sont victimes de comportements abusifs, de menaces ou d'attaques dans des circonstances liées à leur travail et impliquant un risque explicite ou implicite pour leur sécurité, leur bien-être et leur santé.* »<sup>3</sup>. Toutefois, en France, la prise en compte des violences au travail va se faire par étapes. Les professionnels (dans le cadre législatif, de la santé ou de l'entreprise) vont, dans un premier temps, s'intéresser aux violences au travail dites « externes »<sup>4</sup> pour aborder, ensuite, les violences au travail « internes » dont le harcèlement moral.

Dans le secteur bancaire, avant les années 2000, l'accompagnement des salariés agressés peut prêter à sourire : certaines banques accordaient 2 jours de « congés » rémunérés, sans justificatif, après le braquage. Pour d'autres, totaliser 3 hold-up permettait d'accéder à un poste dans un service administratif. Les médecins du travail

tenteront d'alerter les directions en constatant des pathologies synonymes d'un désengagement professionnel (comportements d'irritabilité qui met à distance les collègues comme les clients, arrêts maladie à répétition et plutôt longs...).

Le réseau des transports urbains et le secteur bancaire seront précurseurs pour organiser des réponses individuelles et collectives pour faire face aux phénomènes de violence. Encore aujourd'hui, les niveaux de réponses organisationnelles sont très inégaux selon les secteurs d'activité concernés par les violences au travail.

En 1998, interpellé par l'agression du conducteur, Michel DEBOUT, alors membre du Conseil Economique et Social à la section Travail, propose une étude sur le phénomène des violences au travail. L'accord qu'il obtient émet une réserve : il lui est demandé d'étudier seulement les violences au travail dites « externes » (braquage, hold-up, agressions verbales de la part de la clientèle ; les incivilités seront citées comme un « phénomène en émergence » ...). Nous sommes en 1998 et la parution du livre de Marie France HIRIGOYEN<sup>5</sup> n'a pas encore défrayé la chronique.

Le rapport « Travail, Violence, Environnement », paru en 1999 au Conseil Economique et Social, met en évidence qu'une agression sur le lieu de travail fait deux victimes : le salarié et l'entreprise. Michel DEBOUT précise dans son rapport : « *Au-delà de la victime elle-même, les violences qui affectent les salariés à l'occasion de leur travail atteignent l'entreprise toute entière : celle-ci ne devra ni abandonner le salarié à sa souffrance, ni abandonner le terrain où elle s'est implantée.* »<sup>6</sup>

#### *Les violences au travail « internes »*

En 1999, le livre de Marie France HIRIGOYEN, « Harcèlement moral, la violence perverse au quotidien », retient particulièrement l'attention des salariés et des médias.

Après un temps de réserve de la part des professionnels de santé, ceux-ci s'aperçoivent que les salariés déclarant subir un harcèlement moral présentent les mêmes symptômes de stress post-traumatique que les salariés qui ont vécu des agressions.

Le 17 janvier 2001, la loi de modernisation sociale intègre cette notion : « *Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement*

*moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.* »

*Article L. 122-49 du Code du Travail*

Cette loi a été particulièrement critiquée lors de sa promulgation. En effet, elle ne définit pas le harcèlement moral mais ses effets. Après avoir écouté de nombreux salariés se disant victime de harcèlement moral, il apparaît évident qu'aucune définition n'aurait recouverte l'ensemble des situations rencontrées. De la DRH mise « au placard » parce que sa place était prise par la maîtresse de son directeur, à cette salariée victime de « plaisanteries » malsaines de la part de ses trois collègues masculins, les situations sont extrêmement diverses. La France intègre cette réalité de droit, une seule personne peut qualifier une situation de harcèlement moral : le juge. Est-ce une des raisons pour laquelle la majorité des personnes qui vivent des situations « immorales » au travail empruntent la voie juridique pour faire reconnaître les faits ? Une autre voie peut être choisie qui nécessite l'engagement de l'entreprise et qui est de l'ordre de la prévention primaire : la mise en place d'un dispositif de prévention. Nous y reviendrons plus loin.

Toutes les violences au travail dénie le droit fondamental de chacun ; celui de mettre des mots sur une situation, de comprendre et de répondre aux intentions de l'autre, de donner du sens à ce qui l'atteint. Nous allons voir que tant que l'impensable et l'incompréhensible accompagnent le salarié victime de violences, sa santé mentale est atteinte mettant en péril l'organisation même de l'entreprise.

### **Les atteintes psychologiques des violences au travail**

Parler « d'atteintes psychologiques » dans le cadre de violence, c'est se confronter au traumatisme psychique. Je n'aborderai pas les différences théoriques entre le stress post traumatique et la névrose traumatique. Nous retiendrons la définition de J. LAPLANCHE et J.B. PONTALIS :

*« Événement de la vie du sujet qui se définit par son intensité, l'incapacité où se trouve le sujet d'y répondre adéquatement, le bouleversement et les effets pathogènes durables qu'il provoque dans l'organisme psychique. En terme économique, le traumatisme se caractérise par un afflux d'excitations*

*qui est excessif, relativement à la tolérance du sujet et à la capacité de maîtriser et d'élaborer psychiquement les excitations.* »<sup>7</sup>

Si le courant de la victimologie s'est penché sur le traumatisme des salariés en situations d'agression, il ne faut pas oublier de situer ce traumatisme dans le contexte du travail. La psychodynamique du travail<sup>8</sup> nous rappelle l'importance de l'activité salariée dans la construction de sa propre identité<sup>9</sup>. Les atteintes psychiques de la violence au travail se déploient dans ce contexte. Vivre une violence au travail, qu'elle soit « externe » ou « interne », atteint toujours l'image de soi au travail. Et la fracture narcissique, inhérente à toute agression, atteint l'identité professionnelle.

Nous allons voir dans un premier temps les atteintes psychologiques et professionnelles des violences au travail dites « externes » ; elles présentent l'avantage d'être étudiées depuis plus longtemps et de donner un cadre éprouvé dans la gestion des conséquences post traumatiques.

Les violences au travail dites « externes » : les 4 temps de l'agression...

Au préalable, il est fondamental de préciser que la nature ou la violence de l'événement ne nous donne jamais la gravité de l'impact psychologique sur la personne qui en est victime.

Une salariée, dans le secteur des mutuelles, me racontait une agression verbale qu'elle avait vécue avec ses deux collègues d'agence. Un individu les avait menacées de mort. Ce qui avait été une « banale » altercation pour ses collègues s'était traduit par un traumatisme pour elle qui avait « vu » le fusil dans le sac de sport de l'individu.

Un autre salarié, du secteur bancaire, précisait : *« Personne ne peut comprendre ce que ça fait si il ne l'a pas vécu. »*

L'impact psychique de l'événement peut prendre deux directions différentes : celle d'un vécu de stress pris dans le sens donné par Hans SEYLE, physiologiste américain. Dans cette conception, le stress est un réflexe permettant à l'organisme de se préparer à échapper ou à faire face à un danger. Une fois la menace disparue, le sujet retrouve son état « normal » dans un laps de temps plus ou moins long.

La seconde direction que peut prendre l'événement est celui du traumatisme. En 1889, Pierre JANET, est le premier à cerner ce concept. Sous le choc

émotionnel, le psychisme est « effracté » et va introduire dans l'appareil psychique un « corps étranger » qui n'en sortira plus. Pour François LEBIGOT, ce qui fait essentiellement trauma est la confrontation avec le « réel » de la mort.

Il n'est pas toujours simple de faire la distinction entre le stress et le traumatisme lorsque nous entendons les salariés parler de l'agression dans les jours qui suivent l'événement. Toutefois, pour chaque salarié concerné, que ce soit une violence verbale ou un braquage, nous pouvons constater le même schéma chronologique en quatre temps :

#### **1 – Le choc**

Au moment où l'événement se produit, le salarié perd son statut d'Être humain pour être réduit à celui d'objet. Cette situation le met dans un état de vulnérabilité extrême.

*« Vous vous dites que vous n'êtes pas grand-chose »,* méditait un salarié agressé sur son lieu de travail. Pilier de notre confiance en nous, celui-ci s'effondre au moment de l'agression avec le sentiment de ne plus avoir de défense.

*« Je trouvais inadmissible de me faire agresser dans mon travail »* répète plusieurs fois un agent EDF-GDF lors du témoignage de son agression ; comme si, son travail constituait un environnement protecteur, une reconnaissance renforcée par son costume de travail. C'est ici, toute la posture professionnelle qui s'effondre.

Perte du sentiment d'invulnérabilité, de la certitude qu'autrui est secourable, d'un lien d'humanité, ces trois convictions fondamentales à notre confiance parlent de la fracture narcissique qui se produit au moment de l'événement.

#### **2 – La stupeur**

Dans les instants qui vont suivre l'agression, alors que la menace directe s'estompe, les salariés vont vivre des sentiments ambivalents. Honte d'avoir été passif devant le regard des collègues, de voir son image, construite au travail (et parfois pour le travail), s'effondrer.

Si aucun accompagnement psychologique n'est assuré, ces sentiments se traduiront par une perte de confiance en soi et en ses capacités professionnelles. L'orientation des atteintes psychiques va dépendre de cette gestion post-agression. Nous pouvons constater que, livré à lui même, le salarié va

développer un sentiment d'abandon par sa hiérarchie, de la colère suivie d'un processus de *burn out* (épuisement professionnel conduisant à développer des attitudes de désengagement).

Dans ce temps là de l'agression, nous avons constaté que l'accompagnement le plus pertinent doit être organisé et réalisé par des membres de l'entreprise (CHSCT, DRH, préventeurs) formés à recevoir la décharge émotionnelle.

### 3 – La solitude

Ce temps de solitude intervient au moment du coucher. Auparavant, les salariés ont la possibilité de raconter l'événement à leurs proches professionnels ou privés. Par contre, ils se retrouvent seuls au moment de l'endormissement. Généralement, l'appareil psychique va s'emparer de cet espace temps pour tenter de remettre du sens à l'événement. Les cauchemars, les reviviscences dont se plai-

du collectif de travail. Il permet de renouer le fil du lien sectionné au moment du choc de l'agression. Le psychologue est là comme garant d'une parole qui peut être dite sans jugement. Régulièrement, nous voyons dans un premier temps émerger les émotions qui sont reprises puis gérées par le groupe, que nous laissons s'exprimer au cours d'un débriefing individuel. La durée de la séance peut être très variable. C'est au professionnel de « sentir » le moment où l'angoisse va ressurgir et de saisir celui de l'apaisement pour évoquer les symptômes qui risquent de se manifester.

Habituellement, nous rencontrons des manifestations de culpabilité : « pourquoi moi », « où est ma responsabili-

*J'étais avec ma femme et mes deux petites filles. J'ai entendu quelqu'un courir derrière moi et je me suis jeté par terre. Lorsque je me suis relevé je me suis dit que je n'allais peut être pas très bien ! ».*

Certains salariés ne peuvent plus revenir sur leur lieu de travail, non pas suite à leur propre agression, mais à l'occasion d'un événement particulier vécu par un collègue.

Les conséquences peuvent être très graves pour le salarié qui peut perdre son emploi sans avoir l'énergie de se reconverter, pour le collectif de travail émotionnellement déstabilisé, pour l'organisation du travail dans son ensemble. Il est important



gnent les personnes agressées sont bien sûr désagréables mais ont pour fonction de redonner la place d'acteur au sujet qui s'était trouvé en position passive, « chosifié ».

Le débriefing individuel et collectif doit intervenir au minimum 48 heures après l'événement et doit s'organiser dans un cadre strict. Ils sont régulés par un professionnel, psychologue formé sur la question du traumatisme. Contrairement à nos collègues des Etats Unis, les faits nous importent peu. Pour nous, au cours d'un débriefing collectif, il est essentiel que les participants (uniquement ceux qui ont été en contact direct avec l'événement) puissent échanger sur leur vécu, ce qu'ils ont pensé, imaginé, fait, ressenti... Cet échange permet la reconstruction de solidarités au sein

« j'aurai dû », « je n'aurai pas dû »... ? Nous ne travaillons jamais « contre » la culpabilité mais « avec ». Légitimer la culpabilité, c'est permettre à la personne de retrouver le lien d'humanité.

### 4 – Une période de « veille »

Les réactions peuvent se présenter quelques semaines, quelques mois, quelques années après l'agression, souvent à l'occasion du réveil d'une perception. Un jeune agent m'expliquait qu'il n'avait eu aucun symptôme suite au braquage qu'il avait vécu. A mes questions, il me répondait : « Non, pas de cauchemars... Par contre, deux mois après mon agression, je me promenais tranquillement sur la place de l'Hôtel de Ville. Il faisait beau.

que les réponses apportées sur les phénomènes de violences au travail soient collectivement pensées et organisées. Elles doivent concerner les salariés qui sont victimes mais également l'ensemble du collectif de travail. Les entreprises ont à lutter essentiellement contre le sentiment d'abandon qui se développe suite à une agression et enclenche des phénomènes de retrait professionnel en boucle.

### Les violences internes

Si nous sommes relativement clairs sur les réponses à apporter, au plus prêt des besoins des salariés et de l'entreprise, lors de violences externes, nous devenons beaucoup plus prudents pour les violences

internes dont le harcèlement moral ; même si ce dernier a trouvé sa légitimité auprès des professionnels de santé par une correspondance des symptômes avec les violences externes sur le versant du trauma. Une nette différence sépare les deux types de violence : la visibilité.

Dans le cas de violence externe, l'agression a une date ; elle se fait sous le regard des collègues ; elle peut être parlée, commentée. Des règles collectives sont construites pour faire face, renforcer une procédure de sécurité... Le salarié qui en est victime est le plus souvent soutenu par ses pairs, accompagné par ses proches.

Pour les violences internes, le processus est insidieux. A la lecture des nombreux témoignages que j'ai eu l'occasion d'entendre, il débute le plus souvent par de petites « chicaneries », ou *mobbing*, d'ordre relationnel : haussement d'épaule, soupirs au passage du salarié mis au ban du collectif de travail, « oublis » de le convoquer à des réunions, colères de plus en plus violentes vis à vis du salarié qui subit ces agissements avec des propos à caractère subjectif... Il se déploie en attaquant le sens même du travail : suppression des moyens techniques, opérationnels pour réaliser son travail, changement d'activité pour des tâches inutiles, voire dégradantes... Le salarié, comme pour les collègues qui sont pris dans cette spirale de dégradation, il n'est pas possible de dater « une » agression, le moment où la situation bascule dans l'intolérable jusqu'à provoquer des symptômes post-traumatiques. Une salariée me disait en regardant une pendule imaginaire sur le mur : « Pour moi, le temps s'est arrêté pendant 3 ans ».

Cette spirale de dégradation a été particulièrement décrite par le professeur LEYMANN<sup>10</sup>. Elle débute par un conflit qui ne se règle pas et elle va conduire le salarié qui en est « victime » à se démettre ou à se soumettre ; Michel DEBOUT utilise la formule « casser quelqu'un pour qu'il se casse ».

Le processus de harcèlement dénie le droit fondamental de chacun : celui d'avoir la possibilité de mettre des mots sur une situation, de comprendre les intentions de l'autre, de donner du sens à des éléments subjectifs qui l'atteignent.

Dans les propos tenus par les salariés qui nous expliquent leur « histoire », nous entendons le même cheminement psychique que pour les violences externes :

la honte d'être mise à l'écart du collec-

tif de travail, d'être montré du doigt ; la culpabilité : les salariés se demandent systématiquement ce qu'ils ont fait pour en arriver là. D'autant qu'avec la fatigue accompagnant ces agissements, les erreurs professionnelles peuvent se multiplier...

la perte de confiance en soi et en ses compétences professionnelles.

Une salariée témoigne : « Il n'y a que celui qui vit toutes ces brimades qui sait ce que ça lui fait... Moi, je me sentais coupable de tout. C'est terrible la culpabilité. »

Nous retrouvons le sentiment de vulnérabilité.

Ces violences internes se terminent le plus souvent par le départ du salarié qui en est victime : démission, reclassement dans un autre service, arrêt maladie, suicide. Son départ n'offre pas au collectif de travail et à son détracteur ce qui pouvait être espérer : de nouveau un climat de travail serein empreint de confiance et de coopération.

Les violences au travail internes atteignent insidieusement, en silence, l'organisation de travail. Il n'y a jamais un seul salarié victime dans ces « histoires » mais l'entreprise dans son ensemble. Les effets négatifs se manifestent par un absentéisme accru, une perte de motivation, une productivité en baisse, la détérioration des relations de travail et des difficultés de recrutement.

En ce qui concerne les violences internes, la seule solution (outre la voie juridique) reste la prévention.

Il devient essentiel de « capter » la parole du salarié en difficulté en accordant une légitimité à sa parole. Les canadiens ont mis en place, dans les entreprises, des « délégués sociaux ». Ils sont le relais entre les salariés en difficulté et la direction. En France, plusieurs dispositifs commencent à fonctionner.

Comme pour les violences externes, les réponses à mettre en place doivent être à la fois individuelles et collectives.

## Conclusion

Peut-on réellement conclure sur un tel sujet ? Il semble que la prise en compte des violences au travail a permis de mettre en exergue ce qui est appelé aujourd'hui, les risques psychosociaux. Dans l'entreprise, la prévention de la santé mentale au travail devient un nouvel enjeu pour l'entreprise en terme de management. Notre profession, en tant que psychologue

du travail, nous permet d'articuler l'individuel (accompagnement des salariés) et le collectif (analyse de situations de travail, accompagnement de groupe projet sur la mise en place de dispositifs...). Elle nous place au coeur du subjectif et de la fonction psychologique du travail.

Annie DEBARD

Psychologue du travail

## BIBLIOGRAPHIE

- BRESSOL Elyane (2004) *Organisations du travail et nouveaux risques pour la santé des salariés*, Avis du Conseil Economique et Social.
- CLOT Y. (1999), *La fonction psychologique du travail*, Editions PUF, Paris.
- DAVEZIES P. (2004) : Les impasses du harcèlement moral, *Revue Travailier*, n°11, pp 83-89.
- DEBOUT M. FAICT T. (2001) : Violences au travail : aspects cliniques, *Médecine légale & société*, volume 4, N°2, pp 43-45.
- DEJOURS C. (1993), *Travail: usure mentale*, Bayard Editions, Paris.
- FREUDENBERGER H.J. (1974), "The staff Burnout", *Journal of Social Issues*, 30, 1, 159-165.
- TRUCHOT D. (2004) « *Epuisement professionnel et burnout* », Editions Dunod, Paris.

<sup>1</sup> BARROIS Claude, « Les névroses traumatiques », Dunod, 1998

<sup>2</sup> DEBOUT Michel, médecin légiste au CHU de Saint Etienne (42), rapporteur au Conseil Economique et Social des dossiers « Travail, Violences, Environnement » en 1999 et « Harcèlement moral » en 2001.

<sup>3</sup> Définition donnée par le Comité d'Experts, Commission Européenne de Dublin, 1995

<sup>4</sup> Les violences au travail dites « externes » regroupent tous les actes de violences provenant de personnes extérieures à l'entreprise ; à la différence des violences au travail dites « internes » qui se déroulent entre les salariés d'une même structure.

<sup>5</sup> HIRIGOYEN Marie France, « Le harcèlement moral, La violence perverse au quotidien », Syros, Paris, 1998

<sup>6</sup> DEBOUT Michel, « Travail, Violences, Environnement », Rapport du Conseil Economique et Social, 1999

<sup>7</sup> LAPLANCHE J., PONTALIS J.B., « Vocabulaire de la psychanalyse », PUF, 1967, pages 499-505

<sup>8</sup> DAVEZIES Philippe, « Eléments de psychodynamique du travail », *Educacion Permanente*, 1993

<sup>9</sup> DESSORS D., MOLINIER P., « La psychodynamique du travail », Juin 1994, n°40

<sup>10</sup> LEYMANN H., « Mobbing, La persécution au travail », Le Seuil, 1996



Institut de Psychologie  
5, av. P. Mendès France  
69676 BRON Cedex  
Tél. 04.78.77.23.23  
Poste 20.59

e-mail :  
[aclairerogroger@yahoo.fr](mailto:aclairerogroger@yahoo.fr)  
[Marc-Antoine.Buriez@univ-lyon2.fr](mailto:Marc-Antoine.Buriez@univ-lyon2.fr)  
Site WEB Canal Psy :  
<http://psycho.univ-lyon2.fr>  
puis «RECHERCHE» de Canalpsy

## CANAL PSY

Institut de Psychologie  
Université Lumière Lyon II  
5, av. P. Mendès France  
69676 BRON Cedex

Je m'abonne à Canal Psy, pour un an (5 numéros) à partir du mois de

\_\_\_\_\_ 200 \_\_\_\_\_

et retourne ce bulletin accompagné d'un chèque de :

16,50 € étudiants Lyon II

22,00 € professionnels

Commande de Numéros

N° : (Coûts ci-contre)

libellé à l'ordre de l'Agent Comptable de l'Université Lumière Lyon II.

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Tél : \_\_\_\_\_

e-mail : \_\_\_\_\_

Qualité (étudiant en ou profession) : \_\_\_\_\_

(merci de joindre le cas échéant une photocopie de la carte d'étudiant.)

# CANAL PSY

## Les derniers numéros

N° 60 - Octobre - Novembre 2003

### Dossier : La mémoire

10 ans de CANAL Psy par Alain-Noël HENRI

Je nous souviens, tu me souviens. La mémoire, entre singulier et pluriel par Jean-Marc TALPIN

Legs de tensions identitaires à l'usager de drogue par Solène BOITEUX

N° 61 - Décembre 2003 - Janvier 2004

### Dossier : L'approche cognitive des émotions

Interview de Robert MARTIN

L'intelligence émotionnelle par Sonia BECHET

Réponses émotionnelles aux stimulations sensorielles par Laurie BRUN et Olivier ROBIN

Stress et contrôle aérien par Philippe AVERTY

N° 62 - Février - Mars 2004

### Dossier : Le corps en questions...

Interview de Nathalie DUMET et Gérard BROYER

L'approche psychosomatique en cancérologie par Sylvie SCHWAB

Interview de Michèle GROSCLAUDE

N° 63 - Avril - Mai 2004

### Dossier : Médiation et soin

Médiation thérapeutiques et psychoses infantiles par Anne BRUN

Le collage : décollage du sujet ? par Jean-Paul BERNARD PETIT

«Chut, taisez-vous, je vous écoute écrire» par Monique DONAZ

De l'atelier d'écriture au groupe écriture. Invention d'un dispositif par Bernard CADOUX

N° 64 - Juin - Juillet 2004

### Dossier : L'analyse de la Pratique

Intrapsychique et intersubjectivité dans l'analyse de la pratique par Georges GAILLARD

Petit retour historique sur l'analyse de la pratique par Pierre DOSDA

Au milieu du fleuve: entre le thérapeutique et le formatique par Catherine HENRIMENASSE

Analyse d'oeuvre par Marc LHOPITAL

N° 65 - Octobre - Novembre 2004

### Dossier : Adolescences et remaniements psychiques

Au-delà du comportement antisocial : à la recherche de l'objet perdu. Monique DOMENGET

Les prises de risques en rupture avec la réalité à l'adolescence. Pascal HACHET

De la transmission générationnelle du traumatisme à l'addiction. Richard DURASTANTE

La réforme des Masters. Pascal ROMAN

N° 66 - Décembre 2004 - Janvier 2005

### Dossier : Horizons du Carcéral

L'expertise psychologique par Didier WEBER

"Respectez mes défenses ..." Collectif

La prise en charge thérapeutique post-carcéral de l'auteur de violences sexuelles par André CIAVAL-DINI

N° 67 - Février - Mars 2005

### Dossier : Accompagner le vieillissement

La vie affective de la personne âgée par Jacques BORGY

Le groupe, une modalité de prise en charge du sujet âgé à l'hôpital psychiatrique par Lisette FABRE

Le temps de l'accompagnement par Jacques BOISSIN

N° 68 - Avril - Mai 2005

### Dossier : La thérapie familiale

La thérapie familiale psychanalytique : aspects théorico-cliniques par Christiane JOUBERT et Evelyne GRANGE-SEGERAL

Méthodologie de l'entretien en thérapie systémique par Yveline REY

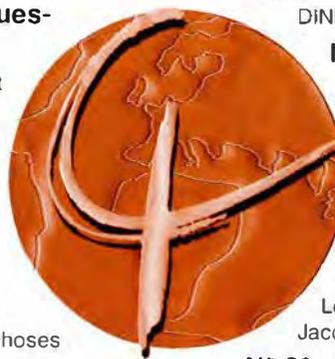
Innovations en thérapie familiale : un point de vue éco-étho-anthropologique sur la complexité des écosystèmes par Jacques MIERMONT

Echo par Bruno GELAS

La semiotique et les contes de fées

Ecouter le récit

A propos de Cendrillon



Directeur de la publication : Gilbert PUECH, Président de l'Université

Directeur délégué : Albert CICCONE

Rédaction : Anne-Claire FROGER - Conception et réalisation : Marc-Antoine BURIEZ

Couverture et Illustrations : Laurence CHASSARD

Font partie du comité de lecture les enseignants élus au conseil du Département.

Journal édité par l'Institut de Psychologie - Département Formation en Situation Professionnelle

Imprimé par l'Imprimerie Caussanel (Bron)

ISSN 1253-9392 - Commission paritaire n° 3088 ADEP

## Canal psy est en vente dans les secrétariats de psychologie

A Bron : Canal psy (salle K124bis), 3<sup>ème</sup> cycle (126 K), C.R.P.P.C (134 K)  
En centre ville : F.P.P. (18 quai Claude Bernard, Lyon 7<sup>ème</sup>, suivre les flèches)

### Prix des numéros :

- du numéro 1 au numéro 19 : 1,52 €

- du numéro 20 au numéro 39 : 2,29 €

- du numéro 40 au numéro 65 : 3,05 €

- à partir du numéro 66 : 3,30 €

### Frais de port :

- 1 numéro : 1,22 €

- 2 à 4 numéros : 1,98 €

- 5 à 8 numéros : 2,76 €

- plus de 8 numéros : 3,62 €

La liste exhaustive des numéros parus est disponible sur simple demande et est consultable sur le site Web de Canal Psy.