

Synthèse

Aller ou non aux prud'hommes ? Un accès difficile à la justice du travail.

Isabelle ASTIER

(Professeur à l'université de Lille 1)

Jean-François LAÉ

(Professeur à l'université de Paris 8 Saint-Denis)

Septembre 2009

Centre lillois d'études et de recherches sociologiques et économiques
CLERSÉ – UMR 8019 CNRS

Le présent document constitue la synthèse du rapport scientifique d'une recherche financée par le GIP Mission de recherche Droit & Justice. Son contenu n'engage que la responsabilité de ses auteurs. Toute reproduction, même partielle, est subordonnée à l'accord de la Mission.

On sait peu de chose sur ce que pensent les salariés de la justice du travail, plus encore, comment ils y accèdent le jour du licenciement ou de l'incident qui mènera au litige. Qu'en connaissent-ils et quel savoir ont-ils de leurs droits lorsqu'ils sont au sein de l'entreprise ? Lorsqu'ils sont licenciés, évaluent-ils leur situation en termes de faute personnelle, de faute patronale, de droit en somme et comment le font-ils ? Règlent-ils leurs litiges en dehors des prud'hommes ou abandonnent-ils l'idée d'obtenir réparation pour les torts subis ? Comment sollicitent-ils les syndicats, les services de la main d'œuvre, ceux d'un avocat et l'aide juridictionnelle ? Cette fracture ouvre à un no man's land d'amertume ou de sentiments d'humiliation¹, d'individualisme négatif, de retrait de la vie professionnelle et sociale qui mérite examen. 83% des demandes au fond reçues par les conseils de prud'hommes en 2003 ont été formées par des salariés confrontés à une rupture du contrat de travail (CDD ou CDI). Les licenciements pour motif personnel représentent 96,5% de ces demandes². De 2001 à 2003, les licenciements pour motif personnel ont augmenté de 40%. Or, un salarié licencié pour ce motif sur cinq conteste ce licenciement au conseil des prud'hommes. Serait-ce à dire que les salariés massivement acceptent une rupture de contrat, comme un ordre naturel des choses ? Ou bien certains ont-ils des demandes faibles, une sourde protestation, une ébauche de défense, pour ensuite « laisser tomber » et se détourner de l'institution prud'homale ? Quelles raisons poussent un salarié à aller aux prud'hommes, alors que son collègue, dans une situation semblable, ne fera pas appel à la justice ? Cette étude répond à cet ensemble de questions.

L'enquête a commencé en septembre 2007, dans une juridiction prud'homale de l'Oise. Elle a consisté en l'observation d'une quinzaine d'audiences de jugements, d'une dizaine d'audiences de conciliation. L'observation a également porté sur l'accueil au tribunal des prud'hommes, dans les permanences juridiques syndicales (CGT, CFDT, FO), ainsi que dans d'autres guichets : l'accueil à l'inspection du travail, la permanence d'aide aux victimes, la permanence gratuite des avocats et l'aide juridictionnelle.

Ont été explorés les espaces et les dossiers suivants : l'accueil aux prud'hommes, l'accueil à l'inspection du travail, la permanence d'aide aux victimes, la permanence gratuite des avocats et l'aide juridictionnelle, les permanences syndicales, les abandons en matière de procédure prud'homale.

Pour les quatre premiers espaces, il s'est agi de repérer les différents types de demandes et de situations, les catégories socioprofessionnelles, les tranches d'âges représentées par les individus s'adressant à ces guichets, ceci afin de sélectionner une dizaine de situations par espace de plaintes. Des entretiens ont été réalisés auprès de 50 personnes afin de comprendre et analyser les différents processus de non recours à la justice. Une vingtaine d'entre eux ont accepté de nous recevoir à leur domicile, ce qui a permis de longues conversations, dossier ouvert sur la table, pour explorer les difficultés rencontrées. Pour l'aide juridictionnelle, nous avons lu les dossiers des personnes dont les revenus dépassent tout juste le montant requis pour bénéficier de

¹ Avishai Margalit, *La société décente*, Climats, 1999.

² C. Lagarenne, M. Le Roux, « Les licenciements en 2003 : trois fois plus nombreux pour motif personnel que pour raisons économiques », *Premières synthèses informations*, DARES, mars 2006, n°11.1.

cette aide. Lors des observations menées dans les permanences juridiques syndicales, nous avons pu rencontrer des salariés n'ayant pas les moyens de verser la cotisation nécessaire pour bénéficier d'une défense syndicale et qui n'ont pas le courage d'aller aux prud'hommes. Pour ce qui concerne le sixième espace, les abandons devant les prud'hommes, nous avons examiné les dossiers de l'année 2006 (569 affaires au fond) et ceux de l'année en cours, 2007.

Par ailleurs, nous avons fait connaissance avec une grande partie des conseillers prud'homaux salariés et employeurs, du personnel du greffe ainsi qu'avec bon nombre de militants syndicaux de la bourse du travail de Creil et des défenseurs du salarié. Ils ont été de précieux pilotes dans les contacts auprès des justiciables.

Le matériau recueilli est divers, et reflète à la fois les interactions et les démarches indispensables à une procédure aux prud'hommes : entretiens, appels téléphoniques pour exposer brièvement une situation, entretiens au guichet, rendez-vous à la permanence syndicale, séances de conciliation, courriers en provenance d'un salarié demandant ou de collègues appelés à témoigner en soutien ou à charge, séances de jugement, entretiens à la sortie d'une séance de conciliation, etc.

Dans le cadre de l'amélioration de l'accès au droit et à la justice, il importe de mieux cerner cette population qui n'est pas sociologiquement très différente de celle qui bénéficie de l'aide sociale, mais qui pourtant se trouve insuffisamment protégée et accompagnée. C'est ce qui frappe dans cette juridiction. Combien de fois avons-nous observé des salariés qui cherchent des conseils, des pistes, des réponses même provisoires afin de poursuivre leur quête de justice. Demander l'aide juridictionnelle, par exemple, représente une paperasserie supplémentaire dans des situations déjà complexes et accablantes. Plus encore, aller aux prud'hommes représente un coût moral important, un risque à prendre pour un résultat aléatoire. C'est une véritable procédure qui transporte sa légitimité, certes, mais à quel coût, et qui nécessite un bagage culturel minimum. Allons à l'essentiel, les relations de service ne sont pas l'apanage des administrations françaises. Ce sont des filtres dans lesquels il faut toujours faire preuve « de preuve », attester de la réalité décrite, des dires des uns et des autres, affirmer, confirmer, faire du bruit en somme. Si l'on est licencié, n'est-ce pas que l'on est un peu en faute ou en position de faiblesse telle que la partie est perdue? L'abandon des procédures est lié à cette épaisseur de dossiers à faire et à refaire, de démarches qui n'ont de fin que l'épuisement.

Le fil rouge de cette enquête est l'accessibilité des personnes au tribunal des prud'hommes : pourquoi saisir le tribunal ? Comment présenter son affaire ? Pourquoi la part des abandons est-elle si importante ? Quelle connaissance du droit les personnes ont-elles ? Pour y répondre, il a fallu passer des deux côtés de la barrière : du côté de celui des salariés -et plus rarement des employeurs-, du côté de tous ceux qui sont partie prenante de la justice prud'homale, et qui occupent des postes pas toujours complémentaires : permanents syndicaux, employés au guichet, conseillers prud'homaux, greffiers.

Du côté des premiers, ce qui frappe en premier lieu, c'est leur appartenance, la plupart du temps, à de petites entreprises (moins de dix salariés), dans les services : gardiennage, transports, livraisons, etc. Ces petites entreprises sont caractérisées par une très faible représentation syndicale : les salariés ne sont que très rarement syndiqués, et les syndicats y sont par conséquent très peu présents. D'où un certain nombre d'obstacles auxquels se retrouvent confrontés les salariés : quand le conflit survient, aucune instance ne vient l'atténuer, et quand il s'agit d'un licenciement, et que le salarié se tourne vers le tribunal des prud'hommes, les représentants syndicaux auxquels il s'adressent leur reprochent de n'avoir pas pensé plus tôt à se syndiquer.

Certes, il arrive que des salariés d'entreprises avec une représentation syndicale se tournent vers les prud'hommes, mais l'enquête montre que la tendance, dans ce tribunal de l'Oise, est plutôt à la procédure individuelle, révélatrice des pratiques souterraines dans les relations patrons-salariés : non remise de fiche de paie, retard de paiement de salaire, refus de payer les heures supplémentaires, rupture du contrat de travail pour faute, non remise des documents ASSEDIC après un licenciement, rupture de contrat d'apprentissage, comme constante.

Quand ils se présentent au guichet pour la première fois, ils expriment l'urgence qu'il y a à rétablir la balance, et ne doutent pas que le tribunal sera de leur côté. C'est l'un des enseignements de cette enquête : la justice prud'homale ne peut qu'être du côté des salariés bafoués dans leurs droits. Pourtant, ce premier contact ne peut que contredire cette opinion. Il faut en effet, préalable obligatoire, remplir la fiche « chefs de la demande », document qui exige des réponses claires et précises, en accord avec les règles de droit. Devant cet obstacle, nombre de salariés sont désemparés. Beaucoup de fiches, quand elles sont retournées, seront ainsi considérées comme trop lacunaires pour considérer comme recevable la demande.

Pour exprimer la colère, le désarroi, la crainte d'un licenciement, nombre de salariés envoient des courriers au tribunal. Ces lettres ne sont pas toujours porteuses d'une requête précise, elles ne sont que rarement le préalable à la mise en route d'une procédure. Pourtant, elles renseignent sur les prescriptions au travail, sur les contraintes qui pèsent, mais qui ne peuvent pas être, du moins pour le moment, traduites dans la langue du droit. Et c'est là l'un des problèmes majeurs pour les demandeurs : rendre audible juridiquement un récit -oral ou écrit- principalement marqué par l'affect, l'incompréhension d'être licencié, etc.

A l'autre bout, les demandeurs sont amenés à rencontrer tout un ensemble de professions, dans le cadre de conseils, de conciliations, de jugements, etc. Or, ces rencontres prennent souvent la forme d'un « drame social » au sens de Hughes, puisque usagers et conseillers ne sont pas dans la même attente. Dans le cadre de la permanence syndicale, la situation est urgente pour le bénéficiaire, d'une importance cruciale. Pour le syndicaliste, c'est tout simplement la routine. Parfois, comme pour le médecin ou l'avocat, pointe le sentiment d'avoir un « beau cas ». On envisage ainsi une situation singulière par rapport à toute une série d'autres. On la compare. C'est l'occasion, après la permanence, d'échanger des souvenirs et de former les débutants à la casuistique.

Un autre aspect de cette relation de service entre permanents syndicaux et usagers, c'est justement le refus de la considérer comme telle par les premiers. Pour les

permanents, les salariés non syndiqués ont le défaut de ne s'adresser à eux qu'en cas de problème. Ce reproche initial biaise évidemment la relation, et rend compte un peu plus de ce drame social : pour les uns, il s'agit de revendiquer l'aspect militant de leur fonction, et pour les autres, la permanence est perçue comme le lieu où se rend un service.

Ce « malentendu » existe également au guichet, où l'on entend régulièrement une phrase qui sonne comme un rappel à l'ordre - « on n'est pas des assistantes sociales » - mais plus encore qui résume les attentes des usagers et ce que l'institution considère comme possible en leur faveur. Elle résume également le décalage qui existe entre des récits marqués par l'abatement et le désarroi d'un côté, et la nécessité de faire rentrer ces récits dans la règle de droit.

Pour ce qui est de la conciliation, étape indispensable pour chaque affaire, il existe un décalage entre les objectifs -régler l'affaire sans qu'elle ne passe en jugement- et la règle qui veut que ne soit pas abordé le fond. En fait, les conciliations prud'homales sont construites de telle manière qu'elles forment un empêchement d'écouter le fond des querelles et des accusations réciproques. Le malaise des conseillers est immense devant cette injonction de concilier sans être informé très précisément de la « pomme de la discorde ». D'ailleurs, la procédure de conciliation donne lieu à de vifs débats entre conseillers prud'homaux -salariés et employeurs- ainsi qu'avec les greffiers, chargés de faire respecter les règles de la conciliation.

Enfin, la dernière étape, qui intervient en moyenne après 15 mois de procédure, c'est le jugement. Sur 570 affaires traitées en 2007, 209 seront classées en caducité, désistement ou en radiation. Les greffières sont là pour veiller au bon ordre des choses et des procédures, plus encore, elles jouent le rôle de petites mains dans la rédaction des jugements : elles vérifient les arguments employés, la logique du texte, les articles du code mobilisés, redressent l'orthographe défailante. Elles savent qu'avec tel conseiller, l'écriture prendra plus ou moins de temps, que des corrections seront nécessaires.

En définitive, le jugement permet de cerner la temporalité des prud'hommes : intervenant en bout de chaîne, il met à l'épreuve la temporalité, fatalement différente entre employés et employeurs.

Les audiences prud'homales sont composées d'absences, d'abandons, de pièces non fournies, de report en report jusqu'à l'extinction de la procédure. On ne le dira jamais assez, c'est non seulement le chiffre noir de cette juridiction, mais c'est surtout une suite saccadée de ruptures et de désordres endogènes et exogènes. L'absence d'une des parties, une pièce manquante, un rendez-vous reporté, le cours de la procédure peut ainsi se prolonger 12 mois, 18 mois et plus. De sorte que très vite, les salariés qui sont à l'origine des demandes abandonnent sur ce temps long, en décidant tout simplement de « passer à autre chose ». Après l'essor de la colère, de la vindicte, du ressentiment, après avoir frappé aux portes et demandés des conseils, s'opère un insensible glissement dont témoignent les « prises de paroles » et les « prises d'écriture » de ce rapport : payer ses dettes, rechercher un emploi, déménager si besoin, faire ses curriculum vitae, etc. Les mots dits et écrits en disent long sur le désaccord et l'affrontement, l'humiliation et la fatigue.

La vraie ligne de partage, c'est la temporalité. Inégale, faut-il le dire, entre celle de l'entreprise et celle de l'individu au travail. Autre ligne de partage, le conflit est une fêlure personnelle qui isole le salarié, tandis que pour l'employeur, elle est essentiellement comptable. Dans cet affrontement, un seul côté est défait par le temps qui passe.

L'accroissement du volume du code du travail oblige ainsi à reposer la question de son fondement. Le problème n'est pas seulement celui de la quantité de prescriptions qu'il contient, auquel renvoie l'approche en termes de « limites », il est plus radicalement celui de leur nature. Le temps n'est-il pas venu de concevoir l'individu au travail dans des termes nouveaux, c'est-à-dire véritablement en tant qu'individu ? C'est la question que l'on doit se poser. On ne peut plus seulement dire que la protection des salariés -au sens d'une garantie d'équité et d'une limitation de l'arbitraire- passe par l'accroissement des « droits collectifs » (droits sociaux et syndicaux).

Sommaire

Préambule	5
Partie 1 : Du côté des conseillers au guichet	9
1- Le licenciement : une dramaturgie	10
LA PERMANENCE SYNDICALE CGT	10
2- On n'est pas des assistantes sociales	17
Il est interdit de faire du conseil - Défense syndicale - Pour quelle cause ? - La face privé du travail	
3- Renseigner, ce n'est pas conseiller	33
LE CONSEIL DES CONSEILLERS PRUD'HOMMAUX	33
4- À quoi sert la conciliation ?	36
Le principe de la conciliation et ses limites - Dialogue de sourds en conciliation	
5- En référé prud'homal	49
Partie 2 : du côté des salariés	53
1- L'individu seul face au travail	55
Les trois postures face au droit - L'individu seul au tribunal	
2- Écrire, ouvrir une brèche	57
Lettres : souffrance au travail - Lettres de recours au droit	
3- Harcèlement moral, un opérateur des récits	69
Conclusion générale	81
La figure de l'utilisateur	