

Centre Lillois d'études et de recherches sociologiques et  
économiques- UMR 8019 CNRS.

## **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

**Avec la collaboration d'Anne-Julie Auvert et de Fabien Deshayes,**

Doctorants à l'université de Paris 8 Saint-Denis

## **Rapport Final**

Septembre 2009

Convention de recherche n° 27.09.17.06. du 17 septembre 2007.

Faculté des Sciences économiques et sociales, université Lille 1- 59655 Villeneuve d'Ascq

<b>Préambule</b>	5
<b>Partie 1 : Du côté des conseillers au guichet</b>	10
<b>1- Le licenciement : une dramaturgie</b>	11
LA PERMANENCE SYNDICALE CGT	
<b>2- On n'est pas des assistantes sociales</b>	18
Il est interdit de faire du conseil - Défense syndicale - Pour quelle cause ? - La face privé du travail	
<b>3- Renseigner, ce n'est pas conseiller</b>	34
LE CONSEIL DES CONSEILLERS PRUD'HOMMAUX	35
<b>4- À quoi sert la conciliation ?</b>	37
Le principe de la conciliation et ses limites - Dialogue de sourds en conciliation	
<b>5- En référé prud'homal</b>	50
<b>Partie 2 : du côté des salariés</b>	54
<b>1- L'individu seul face au travail</b>	55
Les trois postures face au droit - L'individu seul au tribunal	
<b>2- Écrire, ouvrir une brèche</b>	58
Lettres : souffrance au travail - Lettres de recours au droit	
<b>3- Harcèlement moral, un opérateur des récits</b>	70
<b>Conclusion générale</b>	82
La figure de l'utilisateur	

## PRÉAMBULE

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'humiliation<sup>1</sup>, d'individualisme négatif, de retrait de la vie professionnelle et sociale qui mérite examen. Nous savons que 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 demandes<sup>2</sup>. 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 source de 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

<sup>1</sup> Avishai Margalit, *La société décente*, Climats, 1999.

<sup>2</sup> 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.

prud'hommes, alors que son collègue, dans une situation semblable, ne fera pas appel à la justice ? Ces questions de départ ont organisé l'enquête dont les résultats suivent.

\*

Si les ouvriers n'apprécient guère d'être déferés en justice comme des délinquants -les audiences pour délit sur la route ou pour non-paiement de pension alimentaire en attestent- ils sont néanmoins nombreux à poursuivre aux prud'hommes leur employeur pour un licenciement, une créance salariale, ou pour demander de l'aide pour une dispute, des menaces, une peur. Sans doute faut-il y voir le signe que la justice du travail est, dans les perceptions communes, ce qui se rapproche le plus de l'idée d'une défense juste, accessible et enfin placée du bon côté : celui des dominés. Si cette juridiction reçoit à 80% des litiges portant sur des licenciements, elle reçoit aussi une grande quantité de demandes de conseils et d'aide, extrêmement variés, comme en témoignent les appels téléphoniques ci-dessous<sup>3</sup>. Lors des élections prud'homales de 2009, les documents d'information expédiés à tous les salariés témoignent de cet élan de proximité : « Même si personne ne le souhaite à priori, nous pouvons tous être amenés à saisir les prud'hommes parce que victime d'un licenciement injustifié, d'une discrimination, d'un harcèlement ou d'un non respect par l'employeur de la convention collective ».

« FAITES-VOUS RESPECTER » : d'emblée, les prud'hommes sont situés avec certitude dans la défense du faible. Cette conviction est partagée tant que les personnes n'y ont pas affaire. Il en va tout différemment dès qu'un salarié franchit les portes des guichets pour manifester énergiquement son refus d'être « viré comme un malpropre » de l'entreprise. « Le patron m'a dit : « je ne veux plus te voir sur mon chantier, dégage ! » », dit l'un d'eux, demandant immédiatement réparation à la réception du tribunal. Ils sont nombreux ceux qui exposent dès le hall d'accueil leur affaire, pensant

---

<sup>3</sup> C'est une juridiction du licenciement, confirment Laure de Maillefer et Odile Timbart, en soulignant une nette augmentation de cette cause. En 1990, cinq demandes sur dix étaient liées à la rupture du contrat de travail, en 2002, six sur dix, en 2007 huit sur dix. Voir « Les affaires prud'homales en 2007 », *Infostat justice*, numéro 105, février 2009.

trouver rapidement une solution, un mode d'emploi pour riposter immédiatement à leur patron. Prud'hommes sonne comme une sommation immédiate. « Qui peut venir dire à mon patron qu'il doit me payer mes trois mois de salaire en retard. Je n'en peux plus d'attendre ! », s'exclame un jeune homme qui prend à parti les salariés du tribunal. Répliquer au patron : les guichets sont perçus comme des ressorts réservés aux salariés humiliés. Dans l'une et l'autre de ces situations, nous sommes sur la frontière de la respectabilité bafouée. Les prud'hommes sont identifiés aux syndicats salariés, à un lieu de justice contre les patrons. Pas plus sur la route, en famille ou dans l'entreprise, on ne saurait franchir la ligne de l'accusation qui conduit au tribunal pénal, au tribunal civil ou aux prud'hommes. Sans doute faut-il voir dans la demande d'accès aux prud'hommes comme une possibilité de recouvrer une respectabilité. Comment ne pas voir dans les guichets cette posture massive qui appelle une restauration de la réputation ? Bien que nous soyons en droit du travail, il y a une sorte de délinquance dans le licenciement, une dramaturgie du fait d'être « vidé » d'une entreprise, expulsé de son bureau ou de son chantier.

« *Mise à pied* », dit le code du travail. « Être VIRÉ du boulot », quoi qu'en disent les travaux pudiques sur les prud'hommes<sup>4</sup>, c'est ne plus être DE la société du travail tout en vivant DANS la société. Mais est-ce possible d'être hors les collectifs de travail et dans cette opération de soustraction, et être intégré ? Dès lors comment faire quand on est dans la société mais que l'on n'en est plus membre ? Alors que le travail était constitutif d'une appartenance, la rupture d'un contrat de travail est bien plus qu'une rupture de contrat de travail. Comment cette expérience si ordinaire peut-elle être si bien cachée ? Car ce sont les salariés les moins armés socialement qui ont recours aux prud'hommes, et ce sont les mêmes qui abandonnent l'idée d'obtenir réparation. Parce qu'ils n'ont jamais adhéré à un syndicat, et n'osent pas solliciter d'aide, parce qu'ils perçoivent les services d'un avocat comme trop onéreux, parce qu'ils ne connaissent pas toujours l'aide juridictionnelle, les salariés seuls et anonymes

---

<sup>4</sup> Qui se centrent principalement sur les problèmes internes aux fonctionnaires des greffes ou des carrières des conseillers. On peut remarquer l'absence notoire d'analyses des publics qui ont à faire au tribunal, comme si ces derniers ne jouaient pas un rôle dans la tenue même des audiences et dans leur réception aux guichets. Voir les deux dernières livraisons de Politix, 2009 et de l'ARSS, n°178, 2009.

abandonnent peu à peu leur défense au cours des procédures. Quels sont les mécanismes qui conduisent les salariés à aller aux prud'hommes ? Comment préparent-ils leur dossier ? Combien sont-ils à renoncer à aller jusqu'au procès ? Pourquoi et quelle perception ont-ils de cette justice ?

Notre enquête sur les guichets montre un immense embarras devant l'amplitude des demandes d'interventions immédiates, ou sans trop tarder, pour modifier la rupture.

Ces différences s'observent en ce qui concerne les pratiques tant du côté de l'inspection du travail que des permanences syndicales. En clair, chaque guichet choisit ses dossiers, ceux où l'on fera « du social » où l'on pourra dire : C'EST SÛR, ON VA GAGNER. Du discours « on va gagner » à celui qui se résigne à la réalité probable du jugement qui pourrait advenir, on peut dire que l'espace est large. Le premier est plutôt militant, le second est plutôt une posture technique qui tient compte des usages du droit. Le dosage entre « lutter » et « faire du social » est très controversé entre ceux qui assurent l'accueil. Le premier explorera les ressources de protestation de l'entreprise, les antécédents de grèves, la présence d'autres syndicalistes. Le second inclinera vers un légalisme pointu, une façon de calmer la colère des licenciés et une façon de se rapprocher d'un modèle idéal du parfait licenciement, dans les règles, qui marque des points du côté du perdant. La rigueur sur les lettres recommandées, le conseil appuyé de ne jamais signer un « solde de tout compte », de se faire assister par un délégué, de ne jamais signer de papier présenté par un employeur, de ne pas chercher du travail (qui confirmerait que la demande de réintégration est bidon) sont autant de « trucs » délivrés à la permanence pour « remonter le moral », avoir un « dossier propre » et initier à la procédure. L'opération immédiate consiste non seulement à rassurer : « vous êtes dans votre droit de riposter » mais également à éduquer. Venir demander justice, c'est le plus souvent – ne l'oublions pas pour le salarié – se frotter au droit pour la première fois. Cette question n'est pas un détail. Comme dans la petite infraction qui conduit au tribunal pénal pour la première fois, les justiciables sont le plus souvent des novices. Stupeur et surprise renforcent les difficultés d'orientation dans les procédures.

Appliquer à la lettre les astuces, c'est s'assurer d'un monde plus stable. « Vous agrafez bien la photocopie du papillon du recommandé sur votre demande, c'est une preuve ». Le militant est « un dur » dans les relations sociales avec les employeurs, le technicien du droit est « un dur » dans la défense juridique, et ni l'un ni l'autre n'exprimeront un doute, une incertitude, un désarroi qui serait immédiatement interprété comme une faiblesse. Ce n'est pas le lieu des états d'âme (qui sont condamnés) ni de l'expression de paradoxes (qui se retournerait contre les perdants). L'opiniâtreté à prononcer « on va gagner » découle de cette entreprise de moralisation (Becker) qui dresse un solide support pour soutenir le perdant. « Tout n'est pas perdu », tel est le message qui doit être retenu à la sortie de l'entretien. « Il y a toujours des demandes à faire », est une exigence pour protéger moralement les perdants. Mais, on s'en doute, le pointillisme juridique se heurte au temps qui passe et qui use les perdants. L'un des obstacles, c'est le montage du dossier. Il est facile de dire qu'il doit être composé de tel ou tel témoignage de collègues au travail, mais faut-il encore parvenir à les convaincre de l'utilité de leurs attestations et du faible risque pris. Prenons l'affaire classique dite de « harcèlement moral ». On voit là toute l'entreprise qu'il faut construire pour saturer toutes les exigences de preuves en ce domaine.

Nous avons recueilli cinq récits de harcèlement, entendons par là des bousculades, remontrances, insultes qui se logent dans les vieilles expressions de « il me casse le moral », « il me punit », « il me pousse à la faute », « il me cherche noise »... On voit tout de suite la difficulté de définir ce qui se passe dans l'entreprise, entre les salariés, dans les cuisines ou sur un chantier. L'attention des permanents est centrée sur l'élément juridiquement défendable du récit. Ainsi fait-il l'économie de la partie souterraine de la demande, la part personnelle et invisible au regard des règles et des catégories administratives. Mais avant d'explorer ce continent de l'individualisme au travail, revenons un instant sur la dramaturgie du licenciement.

La première partie du rapport porte sur la dramaturgie du licenciement qui vient d'avoir lieu, lorsque les individus se présentent devant les guichets et lorsqu'ils

interrogent les conseillers prud'homaux lorsqu'ils cherchent conseils. Les salariés sont occupés par mille démons qu'ils enchaînent pour exposer les informations. Nous explorons les dilemmes de la conciliation et les malentendus en référé. La seconde partie se place du côté des individus qui forment les publics, les différentes postures eu égard au droit du travail et les modes de sollicitations écrites de celles et ceux qui cherchent une réponse.

## L'ENQUÊTE

Dès septembre 2007, l'une d'entre nous a obtenu un stage de 9 mois dans une juridiction prud'homale dans l'Oise, grâce au greffier en chef très favorable à une enquête sur les difficultés d'accès aux prud'hommes. Cette entrée fut très efficace. Ainsi, 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. Grâce à ce stage, nous avons pu assister à une quinzaine d'audiences de jugements (aux bureaux de jugement des cinq sections<sup>5</sup> et référés) et une dizaine d'audiences de conciliations. Nous avons passé plusieurs journées à l'accueil des prud'hommes. Cela a grandement facilité des observations lors de 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. Nous avons également eu des contacts avec les agents de l'inspection du travail que nous connaissions déjà pour les avoir interviewés dans le cadre d'une recherche sur les emplois-jeunes. Ce stage officiellement agréé a ouvert de nombreuses portes, des bureaux, des dossiers, des délibérations, des apartés. Le statut de stagiaire est une aubaine lorsqu'il est doublé d'un regard sociologique. Il fait tomber les murs et les vitres puisqu'on est « comme de l'intérieur », en apprentissage au greffe en somme. La sympathie entre collègues s'installe, de sorte à accéder à des discussions sur le cours ordinaire des choses. Il en va de même eu égard aux justiciables, aux relations de service, aux délibérations et aux relations avec les syndicalistes qui, pour le coup, nous enseignent ce qu'ils ont appris et ce qu'ils font dans cette activité. Etre pris pour un stagiaire, c'est être pris à témoin de ce qui se passe tous les jours. C'est être consulté sur les affaires, les sous entendus, les difficultés des positions et des routines des procédures. Notre accès à la procédure de conciliation relève de ce statut ainsi que notre légitimité à être présente lors des permanences et des entretiens téléphoniques ou de conseils. Il ne s'agit pas de croire que c'est un sésame qui ouvre à tout, loin s'en faut, mais il autorise des cheminements de bureau en bureau, l'accès à l'éternelle photocopie, les questions latérales, les différents types de demandes et de

---

<sup>5</sup>

Industrie, commerce, activités diverses, agriculture, encadrement.



situations pour analyser les différents processus de non-recours à la justice. 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.

Grâce à ce stage, nous avons donc exploré 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, nous nous sommes efforcés de repérer les différents types de demandes et de situations, les catégories socio-professionnelles, 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 longue conversation, 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 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.

Qu'ils en soient ici vivement remerciés.

## Partie 1 : Du côté des conseillers au guichet

Les salariés qui se présentent à l'accueil des prud'hommes viennent chercher de l'information pour savoir que faire dans leur situation. Ils ouvrent leur dossier et racontent une histoire dans laquelle ils se sentent lésés, humiliés, punis parfois. Une injustice se fait jour, une agression surgit au travail, une mise à pied ou un avertissement a été reçu, et ils se demandent ce qu'ils peuvent faire pour se défendre. Venant massivement de petites entreprises, sans délégué du personnel ni délégué syndical, assez démunis du point de vue du droit, ces salariés sont particulièrement déboussolés lorsqu'on leur tend le document « Chefs de demande » à remplir. Un coup d'œil sur l'imprimé, quelques questions dessus (« que dois-je cocher comme case ? ») et les voilà tournant les talons, perplexes devant le langage déployé, sans trop savoir comment encoder leur situation et la transformer en demande. Une fois sur trois, la demande, déposée dans la boîte aux lettres quelques jours plus tard, comportera tant d'erreurs ou de malentendus qu'elle sera renvoyée à l'expéditeur ou écartée très vite de la pile des demandes. Faut-il cocher une demande de convocation devant le bureau de conciliation ou devant le bureau du jugement ou encore une convocation devant la formation de référé ? Quelles sommes ajouter obligatoirement à la demande en matière d'indemnités, de dommages intérêts, 500 ou 5000 euros ? La logique du procès et ses trois voies possibles échappe aux salariés, au point où ils se demandent s'ils ne devraient pas prendre un avocat. Très vite, ils réalisent que le temps du rendez-vous, l'examen de « leur histoire », va prendre un ou deux mois, et que leur temporalité est l'*urgence* de dénouer une relation souvent tumultueuse avec leur chef d'équipe ou leur employeur. La file d'attente au guichet montre en creux une absence notoire d'intermédiaires au sein de l'entreprise. Le relais du délégué du personnel ou syndical

qui, antérieurement, conseillait les salariés sur la marche à suivre, manque cruellement. Le premier contact au guichet transporte toujours cette rupture temporelle entre l'urgence du salarié aux abois et la procédure qui consomme du temps et qui annonce des étapes obligatoires, comme la conciliation, la confection du dossier, la collation des pièces qui font preuve. La demande de conciliation est à ce moment précis très forte et suscite une cérémonie de rendez-vous et de consultations. Dans ce parcours, la permanence syndicale est de première importance -malgré les réticences des non-syndiqués à y avoir recours- tant il est vrai qu'elle participe de la mise en ordre des expériences et des pistes juridiques.

### **1- Le licenciement : une dramaturgie**

La Permanence syndicale CGT.

Chaque jeudi après-midi, le bureau de la CGT à la Bourse du travail s'ouvre à une vingtaine de salariés, qui pour un retard de salaire, une menace de sanction, une mise à pied, un licenciement récent. Georges est le permanent, il est éducateur dans une structure nationale et est secondé par Pierrette qui est en stage de formation à la CGT pour devenir conseillère prud'homale. Dans l'escalier, la file d'attente s'étire avec des « accompagnants » qui portent le dossier des demandeurs. Avant les questions rituelles sur l'entreprise, le contrat de travail, l'ancienneté, la présence ou non de délégués syndicaux, Pierrette est chargée de demander s'ils connaissent le syndicat, s'ils ont été un jour syndiqués, si le paiement d'une obole est possible afin de se protéger des poursuites des avocats pour « concurrence déloyale ». Cette séquence jette généralement un froid, la culpabilité de ne pas être syndiqué agit, les demandeurs présentent dix euros, préalable obligatoire pour ouvrir leurs propres récits. Puis l'histoire est racontée en vrac, interrompue toutes les minutes par un diagnostic : « Ça, c'est pas légal... Ça, ça doit être dans la convention collective... Ça, c'est l'employeur qui vous teste... » Le ton est de certitude. Le procès est ordonné, rationnel, Georges vérifie le niveau de connaissances des profanes : « quelle est votre convention collective ? Il y en a plus de mille, madame, je ne les ai pas toutes. Avez-vous signé

quelque chose, un solde de tout compte ? Car si c'est le cas, c'est une erreur à ne pas commettre. Vous n'êtes jamais obligée de signer. » La procédure légale est exposée brièvement, les profanes inclinent la tête, reprennent leur récit, se défendent des erreurs commises.

La seconde séquence s'ouvre sur des prescriptions : « allez chercher la convention collective, des témoignages de collègues, prenez un rendez-vous avec l'employeur. Il ne veut pas ? Il faut l'obliger en vous faisant accompagner. » Le rôle de l'accompagnant, c'est de se prémunir des pièges et de servir d'ultime témoin, au cas où. Avant de remplir les « Chefs de demande », il est conseillé de préparer son dossier, évaluer ses dommages et ses revendications, fournir des attestations en tout genre. Fabriquer son dossier, tel est l'objectif.

La troisième séquence est réservée aux néophytes qui ont été recommandés par un ami du syndicat, un élu local qu'on connaît, un ancien militant à la retraite. Elle consiste à donner des ressources argumentatives auprès de l'employeur, à proposer qu'un permanent les accompagne pour faire un compte-rendu d'entretien. Parfois, une liste des pièces est confectionnée : récépissé de main courante, modèle de lettre à l'inspection du travail, certificat médical, fiches descriptives de médicaments, attestation de prise en charge CPAM, bulletins de paie, détails du nombre d'heures effectuées jour par jour... La proximité donne un surcroît de conseils. D'autres rendez-vous seront fixés pour faire le point sur l'avancée du dossier.

Tout comme le travail en tant qu'activité, le conflit du travail et la rupture du contrat de travail sont un « drame social »<sup>6</sup>. Le texte de Hughes nous rappelle que le travail n'est pas seulement un objet technique et matériel mais aussi un lieu de conflits sociaux et moraux. Or nous nous trouvons, dit Hughes, dans une période où le travail, sous l'effet des transformations technologiques, a changé de nature<sup>7</sup>. La sociologie du

---

<sup>6</sup> Everett Hughes "Le drame social du travail", Actes de la recherche en sciences sociales, 1996, N°1, vol. 115, pp. 94-99.

<sup>7</sup> Il écrit cela en 1976! Le texte paru dans les Actes de la recherche est une traduction de "The social Drama of work", Mid-American Review of Sociology, 1976, 1 (1), p. 1-7.

travail a longuement décrit et analysé ces changements techniques : par exemple, à l'hôpital, le travail des infirmières s'est étendu et elles effectuent à présent de nombreux actes qui étaient jusqu'alors du seul ressort des médecins. Ces actes d'ailleurs sont encore, très fréquemment, officiellement du ressort du corps médical mais dans la réalité des situations de travail hospitalier, ce sont les infirmières qui les assurent quotidiennement. L'évolution des aspects technologiques du travail est bien renseignée. Par contre, les analyses sur la manière dont les situations de travail sont modifiées par l'évolution de la technologie mais aussi par l'évolution des organisations, sont encore à développer. Étudier le licenciement ou les ruptures du contrat de travail à partir des situations est très intéressant. Penser à partir des situations décrites par les salariés nécessite d'adopter cet axiome de départ : tout travail implique une sorte de « matrice sociale » qui va avoir sur chacun des protagonistes de l'interaction, non seulement des conséquences morales mais également un impact essentiel sur la conception qu'il a de lui-même.

Nous sommes donc allés observer les nombreux « drames sociaux » qui se jouent lors des permanences syndicales. Nous avons affaire dans ce cas à un double drame social : le salarié vient faire le récit d'un premier drame, celui de son licenciement ou de son conflit au travail ; et il est lui-même pris dans un second drame qui se joue à l'occasion de la permanence avec le syndicaliste qui le reçoit.

Nous nous sommes attachés au second, le premier se lisant en creux. Lors de la permanence nous avons affaire au travail du ou des syndicalistes (parfois cela a été jusqu'à quatre) qui interagissent avec un ou des salariés (jamais plus de trois dans nos observations). Comme toute relation de service, bénéficiaire et prestataire voient la situation dans une perspective fondamentalement différente. Pour le bénéficiaire, le salarié, la situation est urgente, 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.

---

« Les beaux cas » sont étudiés pour expliquer comment les prendre et les défendre ou au contraire faire reculer la poursuite. Nous avons assisté lors de chaque observation à de telles scènes. Mais du côté du salarié, la perturbation est très souvent à son comble. Il est urgent pour lui de raconter, de se confier : « mais qu'est-ce qui m'arrive ? Pourquoi on me licencie ? Ils n'ont pas le droit. Je vais me défendre ; je vais défendre mes droits. Je veux savoir s'il a le droit de me licencier. »

On pourrait introduire notre réflexion sur ce choc et les mots qu'il suscite « quels sont mes droits, car ils n'ont pas le droit » et qui donne le sentiment que les salariés, massivement, pensent au droit du travail et bien sûr, au tribunal des prud'hommes. Tous les salariés connaissent les prud'hommes comme l'homme de la rue connaît le tribunal correctionnel, sous l'idée que c'est un tribunal pour défendre l'ouvrier, les dominés, ceux qui sont en bas de l'échelle sociale. « Si ça continue, je vais aux prud'hommes », combien de fois les délégués du personnel ont entendu cette phrase au détour d'un atelier, en forme de recours, de secours immédiat, un filet de protection tendu depuis des temps immémoriaux. Devant des accusations de l'employeur, devant des menaces de sanctions, les collectifs de travail ne manquent pas d'évoquer les prud'hommes, comme une instance providentielle qui se dressera pour les défendre. Cette forte présence de cette justice dans les échanges entre les salariés que nous avons rencontrés témoigne de la puissante historicité des luttes et des combats syndicaux. Même si le présent de ces luttes pose bien des questions, cette vive mémoire des prud'hommes aux côtés des ouvriers exploités traverse les réactions de défense, les répliques disponibles en cas de menace, les discussions au moment des tentatives de conciliations.

Devant l'injustice, cette instance rétablira le droit. Il y a bien sûr de l'incantation dans cette posture collective, un appel à une histoire qui est -ou qui fut-protectrice. Bien que l'exposition des prud'hommes dans les médias soit quasi absente, eu égard au tribunal correctionnel, cette pénalité ressassée chaque soir, il n'en reste pas moins des images continues qui flottent en surface de l'information et qui concernent les conflits collectifs : du licenciement à l'occupation d'entreprise, des mesures de redressement judiciaire aux manifestations syndicales. À croire ce bruit médiatique, les

prud'hommes seraient envahis de luttes collectives et de fermetures d'entreprises<sup>8</sup>. Les nobles conflits des luttes sont portés à juste titre en avant-scène des mouvements sociaux. Dans la langue syndicale, aux prud'hommes, cette pointe avancée du combat porte un nom, c'est « le droit syndical et le fond tactique revêtant une dimension collective ». Il s'agit de défendre prioritairement les luttes pour les rendre publiques, partageables, et créer ce rapport de force si nécessaire. Inutile d'insister sur cette dimension.

Il n'est pas question de minorer cette audience publique des prud'hommes qui intervient dans les conflits collectifs. Mais simplement de remarquer que la toile de fond quotidienne de cette justice est faite de petites affaires, des affaires de peu, des salariés isolés, des disputes d'ateliers, des licenciements abusifs ou non, pour faute ou non, l'apprenti à qui l'on reproche de ne plus venir au travail, des petites affaires individuelles où l'épaisseur du dossier n'est pas proportionnelle à l'intérêt spontané qu'on pourrait y porter. La piétaille ! dirait-on dans l'ordre militaire, le tout-venant des heures supplémentaires non payées, l'engueulade à peine voilée sur les portes du camion frigorifique laissées ouvertes, les réprimandes ordinaires qui poussent à la fermeture des relations. Il n'y a pas de héros dans ces affaires, ni d'un côté, ni de l'autre. Rien à voir avec ces combats dans les entreprises qui ferment une à une et qui font basculer des collectifs entiers à la rue.

Ainsi « le salarié victime d'une injustice », le litige individuel, qui ouvre un dossier « soutien à l'adhérent », n'a rien à voir avec la défense collective et le dossier tactique dont l'intérêt, en terme d'impact, n'a pas de commune mesure. Et que dire de la défense du non-syndiqué ? Autant le dire tout de suite, elle n'existe pas aujourd'hui, sinon de s'orienter vers un cabinet d'avocat et d'avancer mille huit cents euros pour voir si un jugement survient dans un, deux ou même trois ans. Souvent pour un conflit dont l'enjeu économique, s'il est très important pour le salarié, reste néanmoins modeste. Massivement, les audiences sont occupées par des conflits individuels que l'on pourrait considérer comme mineurs, à faible portée politique, sans intérêt pour la

---

<sup>8</sup> A lire les travaux sur les conflits collectifs, on serait amené à croire qu'ils occupent cette juridiction, or, ce n'est pas ceux-là qui dominent, mais plutôt le conflit individuel, dans les petites entreprises de 2 à 10 salariés, sans délégué du personnel ni présence syndicale.

jurisprudence, des histoires banales. Ces histoires quelconques nous intéressent par cet aspect justement si banal qu'elles ne mériteraient pas notre attention. Or, ce quelconque forme la trame du quotidien des greffes et des guichets. La dramaturgie des tribunaux est faite d'affaires que l'on entend cent fois et qui pourtant sont des fragments qui enchevêtrent des mots et des situations. Commençons par l'avant tribunal, par la convocation préalable au licenciement et rapporté dans le compte rendu du représentant du personnel.

**Un entretien préalable de licenciement :**

Afin de palier à l'absence des représentants du personnel CGT et avec l'accord du directeur de l'entreprise des ambulances Accord, Madame Delrieu m'a demandé de l'assister lors de son entretien préalable de licenciement le jeudi 9 juillet 08.

**Employeur :** « Madame, j'ai engagé une procédure d'entretien préalable à une éventuelle mesure de licenciement pour faute grave. Je vous ai notifié une mise à pied à titre conservatoire. Je sais que les employés pensent que vous êtes licenciée car vous n'avez plus votre nom sur la porte de votre vestiaire. Je vous ai envoyé une lettre recommandée pour des retards dans votre prise de service et vous n'avez pas été la chercher.

**Delrieu :** Je n'ai jamais reçu de lettre de votre part, ni d'avis de recommandé dans ma boîte aux lettres.

**Employeur :** Cette lettre est là, vous pouvez la regarder (la lettre est cachetée et non ouverte).

**Delrieu :** Je ne pouvais pas la recevoir, car l'adresse indiquée n'est pas la bonne, cela explique le retour à l'expéditeur.

**Employeur :** Nous ne tiendrons pas compte de cette lettre, de toute façon, nous avons d'autres choses à vous reprocher. Dernièrement, vous avez emmené une personne avec votre voiture personnelle.

**Delrieu :** Vous savez que j'ai actuellement des problèmes de santé et que j'ai un traitement lourd. Je ne peux commencer de bonne heure et il m'arrive parfois d'être légèrement en retard. En revanche, ce jour-là, c'est ma voiture qui ne voulait pas démarrer. Comme la personne que je devais transporter habitait entre chez moi et notre local, ici, comme il était 8h 45, j'ai donc téléphoné à Ingrid qui m'a donné l'autorisation de prendre cette personne sur mon chemin avant de venir chercher le véhicule de la société.

**Employeur :** Ce n'est pas banal de prendre son véhicule personnel, vous n'aviez pas à le faire. J'ai reçu une lettre de mécontentement du client.

**Delrieu :** Je ne comprends pas ce mécontentement car cette cliente m'offre toujours des chocolats à chaque Noël.

**Employeur :** Il y a aussi un autre client, Mme Don, qui se plaint des injures que vous lui avez



adressées.

**Delrieu :** Ce jour, j'avais demandé à partir plus tôt, j'ai emmené deux autres clients âgés vers 15h 30. Cela n'a pas pris plus d'une demi-heure. Après, Mme Don a effectivement râlé tout le long du chemin. A la fin, j'en ai eu marre, je lui ai dit que la prochaine fois elle pouvait toujours prendre un taxi. En aucun cas je n'ai été injurieuse envers elle.

**Employeur :** De toute façon, vous êtes toujours en retard.

**Delrieu :** Quand cela m'arrive, je téléphone toujours. Je ne suis pas la seule à être dans ce cas !

**Employeur :** Si c'est à Robert que vous faites allusion, il a eu un avertissement. »

Fin de l'entretien : 12H. Délivré pour servir de preuve en justice.

Ce sont des paroles simples, tenues à ras du quotidien du travail, dans le tranquille désordre du travail de cette ambulancière et de son patron qui lui reproche des retards et des écarts de langage dans l'activité. Le drame social se joue bien avant les prud'hommes, bien avant l'audience, qui aura lieu dans 5 ou 6 mois. Il se joue déjà dans la convocation préalable au cours de laquelle les explications et les désaccords explosent. L'entretien préalable est une double prise de parole sur les trajets extravagants ou inavouables, des relations de service aux clients parfois tendues. Montrer la faute, demander des explications pour traquer les défaillances et les écarts, entre le retard au travail et les insultes aux clients, l'entretien préalable éclaire les contraintes des métiers et son flot d'incidents. Cette consignation écrite en elle-même est le premier lieu frontière de l'affrontement salarié-représentant du salarié-patron. C'est une première archive de l'excès, de la faute minime, de la récrimination, une forte tension qui ébranle le terrain des relations au travail. Les dires s'affrontent et désignent les gestes sur lesquels réfléchir. La première fonction de cet entretien, c'est de s'expliquer. Une lettre recommandée non reçue, un véhicule personnel utilisé, un client mécontent, puis un second. C'est ainsi que se forme l'événement. Elle n'est pas la seule, Mme Delrieu, à être en retard sur son planning. Mais l'employeur lui répond que d'autres ont reçu un avertissement. Aucun retard ne sera toléré.

La seconde fonction de cet entretien, c'est de libérer l'employeur dans le choix de sa sanction : avertissement ou mise à pied de 3 jours non payés, ou encore le licenciement pour faute grave. Mais est-ce une faute grave ? L'issue de l'entretien doit

permettre de donner un quanta à la faute. Les retards sont d'une extrême banalité. Certainement. Et la tension lors de l'entretien, la présence du délégué, doit permettre de la dépasser. C'est donc un moment crucial où parfois l'employeur accepte de laisser l'affaire en l'état, la suspend en somme, comme un avertissement suffisant pour que l'ordre revienne. Nous y reviendrons régulièrement. La présence d'un délégué fait médiation et tempore les accusations. On peut dire que dans les conflits mineurs, le médiateur est un intermédiaire discret de grande importance. À défaut, les relations s'enveniment. Du point de vue des délégués, des syndicats et des guichets, on est dans une routine peu valorisante, répétitive, un travail souterrain qui fait dire : « on fait du social ». Cette expression, on la rencontre comme une ritournelle dans les guichets ou à travers les appels téléphoniques que nous avons enregistrés.

## **2- On n'est pas des assistantes sociales**

*« On répond au téléphone, on renseigne, parfois on écoute et on aide, comme une assistante sociale. Mais ça, on n'a pas à le faire. »* Juliette, greffière aux prud'hommes.

Qu'elle se déploie à partir d'échanges en face à face ou par des appels téléphoniques, c'est à partir d'un conflit urgent, une dispute, parfois un licenciement en cours, que se construit la demande d'aide et de conseil. Les appels téléphoniques rendent compte des menaces et des peurs, souvent de l'incompréhension. Les réponses des secrétariats des prud'hommes sont à la fois attentives et pleines d'appréhension d'être débordés par la situation exposée. C'est souvent dès les premiers signes de conflit au travail que les sollicitations arrivent, sous forme de récits où l'émotion domine. Le factuel l'emporte à l'ajustement au droit. De sorte que toute idée de conseil, d'orientation, d'éclaircissement est refusée, à l'administré de se débrouiller comme il peut.

**Appel téléphonique 1 :** *« C'est au sujet de lettres d'avertissement, c'est pour ma fille. Son chef n'arrête pas de la menacer et là, il l'a convoquée, il l'a appelée dans son bureau. C'est dans le commerce, une poissonnerie, dans une grande surface. Il l'a appelée parce que soi disant, elle avait été prise les bras croisés, donc qu'elle faisait rien et qu'elle avait oublié de ranger un banc, elle avait oublié de ranger une table. Donc il l'a appelée dans le bureau, il lui a dit qu'il allait lui mettre un avertissement. Elle a même pas eu le droit à avoir un délégué, quelqu'un avec elle. Elle a un an d'ancienneté, elle est en C.D.I. Mais elle a pas reçu la lettre, il l'a menacée de lui envoyer une lettre d'avertissement. Il lui a dit qu'il envoyait une lettre d'avertissement, donc elle voudrait savoir s'il y a quelque chose à faire ? Elle continue à travailler mais l'inconvénient c'est qu'il n'arrête pas de la menacer, de dire à ses collègues que s'il a changé les horaires, c'est que c'est de sa faute, qu'elle foutait rien... Dès qu'il y a des bêtises de faites, c'est de sa faute. »*

*La secrétaire des prud'hommes lui répond qu'il faut qu'elle attende la lettre pour faire quelque chose aux prud'hommes, mais qu'elle peut prendre des renseignements de droit du travail -qu'elle n'a pas le droit de lui donner- à l'Inspection du travail, ou alors qu'elle aille à la Maison de la Justice et du Droit, ou encore à l'aide aux victimes, où « il y a des psychologues », et où elle peut demander l'aide juridictionnelle. Elle est embarrassée et commente longuement les conditions de travail dans la grande distribution qui sont « catastrophiques ».*

Ainsi, les secrétariats sont confrontés à des appels à l'aide, lorsque les personnes sont dans un tunnel noir, où elles demandent quoi faire. Information, éclaircissement, secours, les relations de services aux prud'hommes ont une dimension d'assistance aux personnes comparables aux commissariats de police. Car ce n'est pas tant de droit du travail dont il s'agit que de relations hiérarchiques, de relations d'autorité, de frictions ou d'avertissements. En un mot : de subordination. L'aspect mineur des choses ne doit pas cacher la force du travail prescrit, à la minute près, comme dans l'exemple suivant qui se déroule sur une chaîne mécanique de travail. Alors que les pauses étaient un territoire négocié dans lequel les ouvriers fabriquaient leur « quant à soi », voilà que ces moments éclatent jusqu'aux prud'hommes.

**Appel téléphonique 2 :** *Un homme très fâché s'explique : « J'ai été bousculé par un responsable d'atelier dans lequel j'ai une mise à pied de trois jours. Le responsable de la ligne nous a dit : « vous quittez la ligne et vous débarrassez la ligne, ensuite vous pouvez aller fumer votre cigarette. » Donc on est allés, à cinq personnes dehors, pour fumer la cigarette. Mais le responsable général d'atelier est revenu, et a dit : « non, vous n'avez pas lieu de quitter votre ligne pour aller fumer votre cigarette. » ( la ligne, c'est la chaîne). Donc on a mis 30 secondes pour aller fumer la cigarette, le responsable de ligne est intervenu pour dire : « vous n'avez pas à arrêter une ligne, vous devez continuer la ligne. » Donc on a arrêté la cigarette qui n'a même pas été finie. Ensuite on est revenus sur la ligne et j'ai expliqué au chef, au responsable d'atelier, que le responsable de ligne nous avait dit que si la ligne était sortie, qu'il y avait plus rien dessus, on pouvait fumer la cigarette. Donc on avait l'accord du responsable de ligne. De ce fait là, en tant que délégué, j'ai donc interpellé le grand responsable d'atelier, je l'ai interpellé, et je lui ai dit : « Monsieur François, le responsable de ligne nous a dit que si la ligne était vidée, on pouvait aller fumer une cigarette. » Donc celui-ci, quand je lui ai dit ça, il m'a bousculé, en trois fois, avec ses mains, j'ai une côte fêlée, je suis en arrêt à cause de lui aujourd'hui. Je voudrais savoir ce que je peux faire? Ce que je voudrais, sur ma défense, c'est savoir pourquoi il a droit de me toucher ? »*

Il faut prendre la mesure de ces appels aux prud'hommes. La demande de confirmation du récit, du tort du patron ou du chef, permet de reformuler à d'autres guichets la plainte et la demande de justice ordinaire. Cela confirme que ce guichet (comme une salle de professeurs ou un bureau de poste) est un espace d'élection de toutes les formes de plaintes, les modalités d'expression et les sentiments d'abandon. Le travail routinier du secrétariat d'accueil consiste à recueillir les réclamations, les demandes d'aides et surtout, remplit une fonction d'écoute et d'attention. L'énoncé factuel, « pourquoi il a le droit de me bousculer », ou plus haut, « dès qu'il y a des bêtises, c'est de sa faute », souligne le côté informel des protestations qui suscitent des conversations de proximité. On ne téléphone pas pour recevoir le document « Chefs de la demande », mais pour dérouler un récit minimal, le squelette d'une histoire personnelle au travail « sans trop en ajouter ». On veut parler à quelqu'un d'un service « proche » pour lui faire partager son émotion, sa stupeur, son désarroi.

**Appel téléphonique 3 :** *« C'est par rapport à l'employeur de mon fils. Ma réclamation, c'est surtout des paroles diffamatoires. L'employeur a été dire que si mon fils est parti, c'est parce qu'il est dépressif, alors qu'il a jamais fait d'arrêt pour dépression. Et il a dit que, s'il devait rembaucher des personnes, ce serait certainement pas des Jacques Martin, l'air de dire, « Jacques Martin, voilà quoi ! » C'est lui qui se permet de dire des choses à l'encontre de mon fils. C'était son premier emploi, il y avait deux mois et demi qu'il travaillait. C'est dans l'électricité. Il avait signé un contrat, c'était un C.D.I.. Que dois-je faire ? »*

La secrétaire lui confirme qu'elle va lui envoyer un imprimé avec de la documentation pour se rapprocher soit d'une inspection du travail soit des permanences des avocats soit d'un syndicat à la bourse du travail de Creil. Elle ajoute qu'il faut voir « si c'est une atteinte morale », si ça dépend d'un autre tribunal ou d'un commissariat, mais précise qu'elle « *ne peut pas dire de le faire mais qu'il faut voir jusqu'où cette atteinte peut toucher votre fils.* » Là encore, c'est l'embarras qui domine. Entre le récit factuel, l'émotion face à l'injustice et les articles du code du travail, un gouffre s'ouvre. La vie quotidienne au travail, avec son lot de menaces et de rappels à l'ordre, ne relève pas nécessairement d'une action en juridique. On y cherche plus de l'aide, une validation du récit, une reconnaissance de la dimension personnelle au travail.

**Appel téléphonique 4 :** *« Mon Patron m'a traité de voleur, ça se passait mal, il m'a poussé à la démission. Il ne me donne ni mon dernier salaire, ni les papiers pour le chômage, que dois-je faire ? Je ne comprends pas qu'il ne soit pas obligé par les prud'hommes de me donner mes documents indispensables, sinon, que vais-je devenir ? »*

Tous les matins, après le dixième appel téléphonique, les secrétariats sont épuisés de cette espèce de fonction de renseignement dont ils ne perçoivent pas la dimension non juridique. Alors s'installe la parade : « je n'ai pas le droit de vous

assister ». Une femme salariée téléphone pour savoir s'il lui serait possible d'avoir des renseignements concernant un litige avec un ex-employeur. Josette, la secrétaire aux prud'hommes, lui répond qu'elle peut la renseigner concernant la procédure, mais pas le droit du travail, car elle n'a pas le droit. Elle vérifie qu'elle dépend bien du conseil des prud'hommes de Beauvais, et l'oriente vers l'inspection du travail de la ville. Elle lui conseille également les permanences juridiques des « avocats gratuits » du barreau qui ont également lieu à la Maison de la Justice et du Droit. Après l'appel, Josette dit qu'elle n'a pas pu lui demander les raisons exactes de son appel, car la dame avait l'air pressé. Témoin, le sociologue est là sans mot dire. Exaspérée, la secrétaire commente l'appel 3 précédent :

**Scène 1 :** « Là, je lui en ai trop dit, normalement, je dois même pas le dire, qu'il peut se rapprocher du commissariat. Il existe un article du code pénal, comme quoi une divulgation sur ton fils, tu peux t'en prendre à la personne, ça c'est du correctionnel, c'est plus du Prud'homme, rien à voir. Donc ça c'est indépendant du travail, c'est encore autre chose. Même s'il était incapable dans son travail, l'employeur a outrepassé le secteur du travail. » Elle interpelle une collègue : « Monique, vous qui connaissez beaucoup de choses en droit, ce garçon-là a travaillé en électricien, il va y avoir une rupture de son contrat de C.D.I.. L'employeur a fait des divulgations, il a outrepassé le secteur du travail. Il a contacté d'autres employeurs qu'il connaissait pour lui faire blocus, donc il pourra plus trouver de travail dans le secteur de Nogent. Donc est ce que ça tient aussi du correctionnel, parce qu'il y a une divulgation, j'avais lu ça dans le code pénal, un article, quand il y a une atteinte morale à la personne, c'est du correctionnel. »

Quel vocabulaire utiliser pour faire sens avec les appels ? Alors que nous sommes dans une arène où les litiges sont de tous ordres, où les expériences mobilisées ne se logent pas nécessairement dans le droit formel, les secrétariats sont dans le désarroi face à ces univers où les interactions quotidiennes débordent de toutes parts. Ce sont des dramaturgies qui sont souvent hors contentieux. Les commentaires rétrospectifs montrent qu'il n'y a pas d'offre de réparation possible. Inutile de brandir la fiche « Chefs de la demande » qui enserre les réclamations dans des tunnels :

salaires, rappels de salaires, primes, indemnités de congés payés, indemnités de préavis, indemnités de licenciement, indemnités pour non respect de la procédure du licenciement, indemnités pour licenciement sans cause réelle et sérieuse, dommages-intérêts pour rupture abusive, certificat de travail. Les demandes sont d'un autre ordre, elles portent sur une dimension personnelle de la dispute, où l'individu n'a pas une idée précise de ce qui est ou non pertinent dans le cadre prud'homal. Les appels aux prud'hommes se font sur « ce qui arrive » et le cadre pertinent d'une possible réponse dépasse le cadre légal. En ce sens, l'accueil attendu est autrement plus large que le strict cadre prud'homal, et plaide pour un service général des conflits au travail rassemblant d'autres compétences et les approches possibles des relations de service.

**Appel téléphonique 5 :** « *Je suis chauffeur poids lourds depuis 10 mois. J'en peux plus. Je roule des fois sans roue de secours, les camions sont pas assurés, tous les jours je me plains. Je demande au patron : « si on se fait arrêter, comment on fait ? » Des fois, je tombe en panne avec le camion, c'est même pas lui qui vient me chercher, je suis obligé d'appeler mon fils le soir. Mon truc, c'est que je veux qu'il me donne ma lettre de licenciement afin que je puisse trouver du travail ailleurs, et une attestation d'assedic. Parce que là, je suis bloqué, je ne fais rien du tout et j'attends. Il me fait plus conduire. J'ai des choses à payer. mais j'en arrive à un point que maintenant je ne sais plus quoi faire. Je me demande qui va payer, parce que là, j'ai pas de paie. Zéro, c'est ça le problème. Il faut pas me dire que je me suis pas présenté au travail le lundi. Parce que comme je le connais. Je fais une procédure comment ? »*

On comprend mieux maintenant les séries d'interrogations des salariés profanes (en droit) qui jettent leurs demandes en attendant une traduction qui ne va pas de soi. Comment trouver le bon format ? Ce n'est pas nécessairement dans la langue juridique que l'offre de réparation se tient. Sinon, on peut conclure provisoirement que l'art du guichet, c'est de ne jamais donner de réponse, si ce n'est l'expédition du fameux formulaire « Chefs de la demande » ! La bonne connexion entre le plaignant et le guichet n'est pas réductible au formulaire de procédure, dans le sens où nous sommes dans des récits préliminaires qui exigent un droit de suite. La position de nombreux

guichets prud'homaux, c'est de s'interdire de ce pouvoir d'ajustement du droit à la réalité d'un récit, en offrant un conseil d'orientation dans telle ou telle procédure. Ce hors-cadre est renvoyé à un espace : celui de l'assistance sociale.

En somme, l'expression « faire du social » indique la forme simple et monotone d'une fonction invisible sur les discontinuités et les ruptures relationnelles, sur les accusations et les réseaux spécifiques d'autorité et de commandement propres à chaque métier. Faire du social veut dire prendre en charge des descriptions précises des blessures données ou reçues, où s'enchevêtrent des petits riens qui, accumulés, forment l'événement fautif. Fonction mouvante, informelle, parfois décalée, ce rôle ingrat l'est tant qu'il ne sera pas défini, construit et valorisé en tant qu'il joue dans la médiation et la reformulation de la dispute. Aux guichets, les salariés ont le fort sentiment de se substituer aux délégués syndicaux et aux délégués du personnel qui, comme nous l'avons vu, réalisent ce travail de raccommodage et d'apaisement des écarts.

Dans chaque service d'accueil, vient un moment où le mot est lâché pour indiquer que quelqu'un d'autre devrait le faire. Il signale un reste, quelque chose en trop qui dépasse la définition de la relation de service. On peut donner une seconde interprétation à cette expression. On peut penser que les incidents décrits, les heurts et les bousculades n'ont pas immédiatement de traduction dans le droit du travail, de sorte que nous serions dans une arrière cours, un processus d'égarement dans lequel on se perd ou pour lequel on ne sait pas trop quoi penser. Spontanément, le droit n'habite pas l'événement. Nous sommes dans des récits irrésolus tissés d'embrouilles, de détours, où s'insinue de l'accusation sans formulation juridique possible en l'état. Le désordre observé n'est pas immédiatement codifié, tant il est vrai qu'il reste opaque, incertain, instable, comme embué d'un savoir fragmentaire.



## **-II est interdit de faire du conseil**

Dans tous les guichets observés durant l'année 2008, la lassitude s'exprime très vite et le désarroi est manifeste devant la file d'attente des demandeurs isolés, non-syndiqués, peu organisés, et qui demandent de l'aide. Cette lassitude tient en une ou deux expressions : « je ne suis pas assistante sociale » et encore : « ici, parfois ça ressemble à un bureau d'aide sociale ». C'est l'expression d'un conseiller pour décrire les situations exposées le plus souvent devant lui : « *ils sont isolés dans l'entreprise, non organisés, ne comprennent pas ce qu'il faut faire.* » A un autre guichet, « *leurs demandes, très souvent, ne correspondent pas à leurs cas personnels. Ils sont paumés.* » Plus loin encore: « *Ils s'adressent là comme ils s'adressent à l'assistance sociale, ils n'ont pas l'idée de justice mais d'assistance. Certains rêvent du loto.* »

Combien de Maires, députés, conseillers municipaux, combien de métiers au contact des électeurs, des publics, combien de responsables d'administration vont lâcher cette expression, en aparté, « je ne suis pas assistante sociale » ? Cette posture transversale à toutes les interactions avec un public nous informe sur un horizon sans fin, celui du soutien cent fois répété, celui de l'explicitation d'une démarche à suivre qui n'en finit pas, celui de l'organigramme des manières d'aborder tel ou tel problème. L'assistante sociale, c'est la grande figure de l'examen du cas. Avec son revers, l'épuisement des ressources. Grand consommateur d'énergie et de temps, le cas se traduit en un dossier déjà épais, où les pièces s'ajoutent les unes aux autres, toujours inachevé ou à refaire. D'emblée, un salarié licencié est un cas complexe, dans le sens où se mêlent très vite les crédits impayés, le loyer suspendu, etc. Puisque les conséquences latérales du licenciement ne sont pas le problème des prud'hommes : « on n'est pas des assistantes sociales », impossible de prendre en charge une totalité de questions connexes. Tout ce qui est hors-cadre d'une institution relèverait ainsi de l'assistante sociale. Et les guichets sont prompts à dresser le cadre de réception (et donc le hors-cadre).

Il faut prendre au pied de la lettre cet avertissement, affiché sur la porte d'entrée d'un syndicat qui ouvre une permanence, quatre heures par semaine. En haut de

l'escalier qui s'arrête devant la porte de la permanence, l'affichette punaisée est très visible. En gros caractère, glissé sous un plastique pour résister à l'eau, on peut lire:

***SI VOUS CROYEZ QUE :***

- *nous sommes salariés d'un cabinet d'avocat,*

*nous sommes salariés de l'inspection du travail,*

*nous sommes payés,*

*nous faisons partie d'une association de bienfaisance,*

***VOUS AVEZ TOUT FAUX.***

***SI VOUS PENSEZ QUE :***

- *nous appartenons à une organisation syndicale,*

*-nous payons des cotisations syndicales,*

*nous sommes mandatés ou élus par les salariés,*

*nous sommes bénévoles,*

*nous sommes pas payés,*

*nous tenons les permanences sur notre temps libre,*

*-nous sommes là pour vous conseiller,*

*-nous sommes là pour vous aider à vous organiser et à riposter,*

***VOUS AVEZ TOUT COMPRIS***

Reprenons cette affichette, au-delà de son caractère peu amène pour celui qui frappe à la porte de la permanence juridique, dans ses arguments dont la portée n'est pas un détail.

Tout d'abord, le cadre de cette prise d'écriture. Le guichet est ouvert au tout venant, syndiqué ou non, de sorte que nombre de salariés se présentent pour la

première fois dans un syndicat. C'est la seule permanence syndicale qui se tient toutes les semaines et où l'on peut se présenter sans rendez-vous. À l'accueil du conseil des prud'hommes, on oriente presque systématiquement les salariés venus demander des renseignements. La file d'attente est donc très longue tous les vendredis après-midi. Cette affiche est à leur adresse. Le salarié ordinaire prend le guichet soit comme un service public, soit comme une consultation d'experts privés, soit comme le mont-de-piété. Trop rarement, le guichet est identifié clairement comme un lieu militant, composé d'élus et de représentants, où l'engagement est fort. Comme si le mot « permanence » effaçait l'idée du militant et surtout, comme si l'idée d'un public salarié qui s'adresse ainsi librement et sans précaution était une entrave. Autrement dit le cadre de la plainte des publics est à côté du cadre de réception. L'affichette sonne là comme un avertissement.

« À bon entendeur, salut. Sinon, ce sera la remontrance », « on n'est pas qui vous croyez ». On pourrait formuler les choses ainsi, la mise en garde porte sur la distinction ferme entre la demande individuelle qui, au mieux, est à côté des éventuelles luttes collectives de l'entreprise concernée, au pire, joue contre le collectif. « Avez-vous contacté le délégué du personnel pour vous accompagner à la convocation du patron ? NON, mais pourquoi ? Vous avez parlé au délégué syndical ? NON, mais alors pourquoi vous venez ici ? » La ligne de partage entre l'individu seul et le collectif soudé, entre la débrouillardise et la solidarité, entre la demande de générosité et la gestion des luttes, entre les petits intérêts personnels et la collectivité des enjeux est martelée au coin des discussions. Cette ligne de partage est rappelée dans toutes les interactions, produisant son petit effet culpabilisateur sur le mauvais sujet égoïste qui perçoit le clivage comme une punition. « On n'est pas des assistantes sociales, Madame, vous n'avez jamais pensé à vous syndiquer ? » L'arrière-plan des informations délivrées et de la description des procédures possibles tient dans ce rappel de la faute : « La prochaine fois, pensez-y ! » « Non-syndiqué, vous êtes puni de ne pas l'être. Vous demandez un conseil, une prise en charge, vous n'aurez qu'un renseignement ». Et même lorsqu'un salarié se décide à cotiser, les syndicalistes tendent le dos et savent que seul le temps permettra de vérifier la solidité de

l'engagement : « *C'est un grand classique. J'en ai vu cotiser pendant un an et puis, « pffuiit », plus rien, terminé. On les avait sortis d'affaire alors ils n'avaient plus besoin de nous... jusqu'à la prochaine fois.* » Les adhésions conjoncturelles se multiplient. L'acte d'adhésion change de sens et devient plus utilitaire. Cotiser apparaît de moins en moins comme un geste d'appartenance sociale. Les syndicalistes, amers, évoquent ce phénomène très souvent lors des entretiens.

Telle est l'arrière-scène difficile de l'action juridique des syndicalistes de terrain : l'effacement de la figure de l'adhérent au profit de celle du client. Toute permanence commence, le plus souvent en vain, par cette question lancée aux salariés mal en point qui attendent dans l'escalier : « Y a-t-il des syndiqués qui attendent? Merci de vous manifester, vous êtes prioritaires. » Si la fonction de l'adhérent est devenue secondaire dans l'organisation des syndicats<sup>9</sup>, le malaise est palpable de la part des syndicalistes qui tiennent les permanences : « est-ce bien normal de renseigner les non syndiqués? Est-ce bien légitime de demander aux non-syndiqués une participation de 10 € ? » La justification du paiement se dit ainsi : « *vous savez sans doute que des avocats nous poursuivent en justice pour concurrence déloyale, on leur ferait de l'ombre d'autant plus que nous conseillons gratuitement, ce qui est interdit, de sorte que pour nous couvrir, nous vous demandons une participation.* »

Des deux côtés de la table, la gêne est palpable, plus encore lorsque le salarié dit ne pas avoir d'argent sur lui et qu'on lui répond : « ce n'est rien, on verra plus tard, surtout pour ceux qui ne peuvent pas. » Dans bien des cas, on sent mille interrogations et réticences à s'engager de la part du syndicaliste. Doit-il opter pour une posture s'apparentant à une relation de service proche de celle de la défense juridique de l'avocat ? Ou bien doit-il se transformer en assistante sociale et basculer dans la posture de l'accompagnement social ? Nous sommes ici aux frontières de la fonction de pédagogie du droit, si gratifiante pour les conseillers prud'homaux lorsqu'ils

---

<sup>9</sup> « Les organisations syndicales ont dans une certaine mesure moins besoin des adhérents que par le passé. Le rôle et l'influence du syndicat procédant de plus en plus de son statut institutionnel et de moins en moins de sa qualité sociologique, l'adhésion n'apparaît pas directement comme un moyen de renforcement du syndicalisme. » Pierre Rosanvallon, *La question syndicale*, Hachette Littératures, 1998, p.39.

remplissent leur fonction de juges<sup>10</sup>. On peut se demander à quels types de « conscience du droit »<sup>11</sup> nous avons affaire des deux côtés du guichet. Sans doute sommes-nous sur un continuum qui va de l'aide sociale extralégale au droit du travail tel qu'il est inscrit dans le Code.

### **- Défense syndicale**

Existe-t-il encore un militantisme juridique ? Ceux qui sont très proches de leur organisation, qui y exercent d'autres fonctions, revendiquent cette posture de « militants syndicaux » en dehors de l'espace du jugement et défendent les principes de leur centrale. D'autres refusent de découpler le rôle de jugement du rôle militant, considérant le premier comme majeur et unique. « Nous ne sommes pas des experts mais des juges », soutiennent-ils afin d'écarter les demandes qui biaiserait leur jugement. Ce malaise est palpable d'autant que les professionnels du greffe défendent cette posture qui tend à réserver les compétences à la seule juridiction. D'où le marché noir du conseil que nous évoquerons, par lequel les militants conseillers charpentent leur technicité et offrent leur maîtrise des outils de lecture du Code. Au sein de leur organisation syndicale, ils font figure d'experts en assurant non seulement les permanences syndicales mais aussi le rôle de formateur dans les stages juridiques de leur syndicat ou encore en alimentant le service juridique de celui-ci. Ils sont certes peu nombreux, mais ils posent clairement la question de la professionnalisation du conseil aux justiciables. Ces militants juristes en appellent à un service public qui rassemblerait toutes les compétences et les choix des lignes de défense possibles. Ils défendent l'idée d'un service juridique public intégrant le mouvement syndical, ses choix et ses postures, comme une manière intelligente de représenter et de défendre leurs mandants, qu'ils soient ou non syndiqués, bref en acceptant l'idée d'un public qui a le droit d'accéder au droit du travail pour se défendre.

---

<sup>10</sup> L. Willemez, « Activités judiciaires et trajectoires juridiques. Les conseillers prud'hommes et le droit du travail », in H. Michel et L. Willemez, *Les prud'hommes. Actualité d'une justice bicentenaire*, éditions du Croquant, 2008, p. 120-136.

<sup>11</sup> J. Pelisse, « A-t-on conscience du droit? Autour des legal consciousness studies », *Genèses*, n°59, juin 2005, p. 114-130.

On retrouve cette ligne de fracture au sein même de la juridiction prud'homale, lorsqu'ils sont en présence d'individus licenciés isolés, sans défenseur et dans le désarroi. Alors ils y développent un langage simple pour expliquer au profane les points importants à mettre en exergue, les questions parasites inutiles, bref, ils font œuvre d'une pédagogie qui irrite aussi bien la greffière que certains conseillers. Le carton jaune se lève devant cette posture d'aide à l'explicitation. Dans ces moments d'audience, on assiste à un travail de traduction inédit très efficace qui consiste à prendre le langage profane pour l'encadrer dans la forme juridique adéquate. « Vous voulez dire que... », cette façon didactique fait œuvre de traduction d'un monde à un autre, en rendant accessible le langage du droit.

### **- Pour quelle cause?**

Les délégués du personnel dans les entreprises sont pris dans les mêmes dilemmes. Il ne choisissent pas nécessairement les « bonnes causes », se soucient des conflits indéfendables où les salariés ont tort. Pour ces derniers, c'est le travail de l'assistante sociale, du ressort de l'aide et du secours, donc rien à voir avec l'action syndicale. Et pourtant, la proximité dans l'entreprise conduit à passer outre la ligne de partage. Si l'indéfendable est une frontière floue, certains acceptent de la franchir, au nom justement du soutien aux salariés.

**Scène 2 :** *« J'étais tout à l'heure dans une section syndicale, il y a des délégués qui disent « vraiment, des cas comme ça, c'est indéfendable, on ne les défend pas. » Mais est-ce qu'il y a des cas indéfendables ? Ils ne savent pas ce que c'est que d'essayer d'aider les gens, car il n'y a pas de coupable à cent pour cent. Sur l'alcool par exemple, le jeune José de ce matin, le patron dit « c'est bien, il travaille dur, il se défonce bien. » Il est bien content qu'il soit défoncé dans les deux sens du terme. La seule chose que lui reproche le patron, c'est ses mots magiques « fais chier. » S'il la fermait, ça irait très bien, du moment où il tape dans la butte et qu'il fait le boulot. Être payé au Smic pour taper dans la butte, c'est quand même... il y en a plein qui ne veulent plus le faire ce boulot-là. Alors il faut les aider. D'autant que les incidents au travail, il y a jamais de traces écrites. Parfois dans les ateliers, vous avez des cahiers de rapport. C'est la mémoire. »*

Nous sommes à cent lieues de l'appartenance syndicale, comme synonyme d'entrer dans une communauté, qui visait à construire une contre-société, où comme l'écrivait Maxime Leroy au début du XXe siècle, un syndicat qui suffit à tout<sup>12</sup>. Dans la liste des prescriptions, il faut noter cette règle ferme : « ne pas aider ou conseiller les non-syndiqués. » Ne pas être incorporé dans un syndicat, c'est une exclusion qui est censée renforcer la force d'inclusion de ceux qui en sont membres, une puissante conception qui traverse de nombreuses organisations, socle de l'idée même de militance. Or, à l'intérieur des guichets syndicaux, la ligne de partage se fait sur ces deux versants : massivement encore beaucoup de réticences à soutenir les non-syndiqués, de l'autre côté, l'idée d'être au service de tous (ce que certains appellent justement : faire du social).

### **- La face privée du travail**

Les délégués syndicaux qui défendent une posture de fonctionnaire du social -le soutien à tous indistinctement- sont en prise avec les individus en tant qu'individu, une fonction indépendante d'accompagnement avec des tâches d'intérêt général, une compréhension de la dimension privée des conflits. On peut dire qu'ils touchent à la dimension du droit civil au travail, dans le sens où les rapports individuels pèsent de tout leur poids. Il n'y est plus question de rabattre l'individu dans des convictions collectives au travail, mais de sauver la face (et l'intérêt propre) de l'individu, sans pour autant avoir le sentiment de faire décliner le syndicat. Dans la cohorte des radiations et des désistements, soit 30% du total des affaires terminées en France en 2007 ( L.de Maillard Taillefer et O. Timbart), se niche l'individu négatif, pour reprendre l'expression de R. Castel, celui qui jette l'éponge sans crier gare.

---

<sup>12</sup> Les statuts des syndicats énonçaient des prescriptions à ses membres : assister aux réunions, payer la cotisation, travailler au tarif syndical, ne pas travailler aux pièces, respecter la dignité syndicale, signaler les emplois vacants au service de placement, ne pas accepter des fonctions en contradiction avec l'intérêt collectif, n'acheter que dans les maisons labellisées par le syndicat, porter les insignes, ne pas aider ou conseiller les non-syndiqués ; in p. 206 et suiv. M. Leroy, La coutume ouvrière, Paris 1913.

**Scène 3 :** *« Les ouvriers licenciés qui dépriment on ne les voit pas. Ils ne vont pas au prud'homme, ils sont au fond du trou. Ces gens-là préfèrent faire un coup en Bretagne, la pêche au gros, pour se remonter. Plus de contact humain, ne plus avoir de relations avec les copains, se retrouver entre quatre murs, ne plus voir personne. Licenciés, ils sont là complètement étouffés et ils subissent les assauts répétés.*

*Mais parfois on fait de la médiation qui marche. On fait rebaucher la personne. C'est exceptionnel, mais ça arrive, je l'ai fait deux fois ; je dis au patron : « bon très bien, la personne, vous l'avez licenciée, avec son accord. Mais vous pouvez revenir sur votre décision ».*

*Mais en règle générale, le salarié ne veut plus revenir. C'est la 1ère question qu'on pose : « est-ce que vous avez envie de retravailler ? » Les trois quarts du temps : « je veux plus travailler avec vous. » C'est violent l'entreprise, le patron arrive, gueule, il est de mauvais poil et il envoie balader tout le monde. C'est souvent ainsi dans les petites boites de moins de 10 salariés, dans les entreprises où il n'y a pas de représentant du personnel. C'est la rancœur.*

*Lorsque je prépare l'entretien avec le salarié, je lui dis : « vous pouvez dire tout ce que vous avez envie de dire, mais dans les lignes. » En général, ça se passe bien. Le patron écoute. Il entend, même si ça lui passe au dessus. Cela fait du bien à la personne...psychologiquement pour la personne. En sortant il me dit : « j'ai quand même pu lui dire ce que je pensais. » J'ai souvent ce genre de réflexion, moi je trouve que ça a au moins servi à ça. »*

L'individu peut enfin dire ce qu'il pense, même s'il est licencié. On peut dire que c'est la face de l'individu privé au travail qui prime sur le collectif, où la situation de l'individu est envisagée comme un socle à partir duquel on encourage « à prendre la parole », quand bien même elle est faite de démission. Cette face privée, nous la retrouverons plus loin et massivement sous l'idée du harcèlement moral, cette nouvelle expression qui dit autrement le conflit, et dont l'expression antérieure était : « le patron fait pression ».

Faire ou ne pas faire de social, refuser de faire du social... Cette expression veut dire une chose précise, elle recouvre très exactement ce qu'aucun guichet ne veut faire : PRENDRE EN CHARGE un dossier. Comme le député à sa permanence de



circonscription, comme le maire d'une petite commune, comme l'institutrice avec les parents : renseigner, informer, éclairer est une chose acceptable mais prendre en charge un dossier dépasse la ligne jaune. Voici une nouvelle ligne de partage : *certain font du social tandis que d'autres, non*. Et il est probable que cette ligne dure provoque et amplifie les récits de soi au guichet. Et en retour, partage les conseillers qu'ils soient salariés ou patronaux.

Cette ligne de partage est fluctuante et varie selon la trajectoire des permanents syndicaux. Lorsqu'ils sont par ailleurs conseillers prud'hommes, ils se considèrent comme des experts du droit du travail « puisqu'ils fabriquent au quotidien des jugements, donc des catégories juridiques susceptibles d'être ensuite réutilisées. »<sup>13</sup> Leur légitimité dans cette activité est assez forte. Par contre, les autres permanents insistent sur leur posture militante, posture qui dépasse la conception des professionnels du droit. Un peu à l'image des « juristes de bureau » analysés par J.M. Weller<sup>14</sup>, leur conception du droit du travail ne manque pas de façonner à leur tour les perceptions du droit des acteurs profanes que sont les salariés.

Ainsi les permanences syndicales marquent cette fonction d'agence de conseil qui se dissocie de son support d'origine, le mouvement social lié à des menaces. L'acte d'adhésion n'est plus demandé (ce qui était le cas jusqu'en 1990). S'y est substituée une obole, commandée par une réalité particulière de non-concurrence envers les avocats. Nous sommes loin de l'ancien appel d'incorporation (via la cotisation syndicale) qui scellait la reconnaissance d'une communauté de vie quotidienne dans le travail. L'adhésion n'est plus une manifestation d'appartenance sociale, mais une contrainte injustifiée pour une demande de conseils, comme dans une agence de service public. Comme pour la mutuelle ou l'assurance, on attend un service. Fini les adhésions conjoncturelles et liées à un conflit du travail. Jusqu'en 1980, les sections syndicales naissaient à la suite de conflits plus ou moins victorieux, maintenant, les

---

<sup>13</sup> H. Michel et L. Willemez, Les prud'hommes. Actualité d'une justice bicentenaire, op. cit. p. 123.

<sup>14</sup> J.M. Weller, "Une controverse au guichet: vers une magistrature sociale?", Droit et société, n°44-45, 2000, pp. 91-109.

syndicats sont saisis comme des « agences de ressources » ayant pour mission d'éclairer les demandes des anonymes, dans une fonction publique d'aide au même titre que les pôles emploi ou l'aide aux victimes .

La culture de service qui traverse la société tout entière, le développement des agences publiques pour mille domaines, accessibles par internet, disponibles tous les jours de la semaine, 7 jours sur 7, renvoie l'adhésion syndicale dans l'espace de la futilité. Elle n'a plus du tout le sens d'un geste stable et durable d'un collectif de travail en force d'expression représentée. Et plus le noyau stable de militants syndicaux s'amenuise, plus les relations éphémères de services accélèrent des réactions de refus des organisations à « produire un service » qui s'oppose à leur conception « solidariste ». Sans militants nouveaux ni adhérents, le rôle du syndicat reste cependant intact par son statut institutionnel et par l'appui du droit afin de jouer « les textes » face aux directions d'entreprises. Les syndicats s'irritent de la montée en puissance de la figure du client, ils écartent cette réalité, celle de la fin de l'adhérent au profit du demandeur de service public. La demande de service est immense et a doublé toutes les figures militantes, le rapport d'association, le lien d'adhésion : le fameux timbre collé sur sa carte. Mais où est pratiquement la différence ? La société de services s'est accomplie par internet, tout ou presque est accessible via le net, toutes les inscriptions à n'importe quelle formation, cercle d'études, université, collège, se font immédiatement. Sauf les documents Prud'homaux !

### **3- Renseigner, ce n'est pas conseiller**

Le conseil des conseillers prud'homaux

« Les conseillers ne donnent pas de conseil », aime à dire une greffière pour indiquer qu'il n'y a pas de prise en charge des dossiers des salariés en amont. Or, les conseillers sont inévitablement amenés à répondre à de nombreuses demandes d'éclairage sur les façons de confectionner les arguments. C'est une ligne de partage invisible entre les conseillers, certains donnent des coups de main pour préparer et

mettre en ordre les demandes des salariés licenciés, d'autres se tiennent à distance et soulignent l'absence de moyens pour répondre aux sollicitations. Ceux-ci soutiennent un rôle de neutralité lié à leur fonction, effaçant celui de militant. S'y ajoutent les limites de compétences des uns et des autres, une formation si brève qu'elle ne répond ni aux lacunes des conseillers ni aux attentes des justiciables. Seuls les conseillers CGT reçoivent une formation juridique de leur fédération, un socle minimum en termes de connaissances du nouveau code du travail et ses problèmes d'équivalences. On peut dire qu'une sorte de marché noir de l'information circule réellement, où certains endossent ce rôle de « préparateur de dossiers », notamment lors des permanences syndicales (que nous avons présentées brièvement) ou à leur domicile. Il faut regretter cette indigence de moyen et de clarté dans ce rôle de conseil qui conduit à des prestations « à la tête du client » et des réseaux d'amitiés.

« Renseigner et de façon très générale, ne jamais rentrer dans les détails de la situation, surtout ne pas basculer dans le conseil », telle semble être la règle adoptée par l'ensemble des guichets. Il faut sans doute voir là les effets du travail effectué par les « gardes frontières du monde du droit professionnel »<sup>15</sup> que sont les avocats. C'est très frappant dans cet extrait d'interview d'une conseillère prud'homme au sujet de la permanence juridique : *« Il faut faire attention à ne pas faire de concurrence déloyale aux avocats. Je crois que l'Union locale de Montataire a eu des ennuis avec un cabinet d'avocats. Ils ont dit : « tous ces gens qui viennent vous consulter gratuitement, ne viennent pas chez nous. Il y a donc concurrence déloyale. » Et il y a eu un procès. Demandez à Marie-France, elle vous expliquera. Donc maintenant on demande aux gens de verser une petite participation lorsqu'ils ne sont pas adhérents au syndicat. Comme ça, on peut répondre en cas de problème : « Non, ça n'était pas gratuit! ». »*

À l'accueil du conseil des prud'hommes, au téléphone ou en face-à-face, la secrétaire répond invariablement qu'elle ne peut pas donner de conseils. Qu'elle n'en a pas le droit. Tout juste quelques renseignements, l'adresse pour déposer une demande

---

<sup>15</sup> H. Michel, "Les carrières prud'homales au prisme de la justice. Distance au rôles judiciaires et redéfinition des pratiques sociale", in H. Martin et L. Willemez (dir.), La justice au risque des profanes, PUF-CURAPP, 2007.

d'aide juridictionnelle gratuite, les heures de permanence de l'inspection du travail ou encore les coordonnées de l'association d'aide aux victimes lorsqu'on lui présente une situation de harcèlement moral. Elle propose systématiquement l'imprimé permettant d'ouvrir une procédure prud'homale. Aider à le remplir, cela non plus elle ne doit pas le faire. Parfois, elle fait une exception. Mais dans ce cas, elle ajoute que c'est vraiment parce qu'elle aime « faire du social » et comprend la détresse.

La direction du travail assure une permanence juridique quotidienne, littéralement assaillie de demandes qui, souvent complexes, sont réorientées vers les syndicats ou la maison de la justice. D'autant plus aisément lorsque des problèmes connexes s'y greffent (santé, logement, endettement). L'installation dans une société de sous-emploi durable, l'éclatement progressif du marché du travail, l'émergence d'une vaste zone grise de protection des salariés se reflètent dans le brouillage de la prise en charge des causes, des politiques d'information et de contrôle. La dégradation des cadres traditionnels de défense par les syndicats dans et hors l'entreprise a installé la précarité dans le paysage ordinaire de la défense prud'homale.

#### **4- À quoi sert la conciliation ?**

##### **- Le principe de la conciliation et ses limites**

Une journée par semaine, sont reçues une trentaine d'affaires de conciliation entre salariés et chefs d'entreprises, à la demande des premiers qui très souvent se retrouvent seuls, sans représentant ni mandaté du côté de l'employeur. En moyenne, seule une conciliation sur dix aboutira. Quatre d'entre elles seront un échec de conciliation, et l'autre moitié ne pourra s'exercer, en l'absence de l'employeur. La réception se fait dans un petit bureau avec deux conseillers prud'homaux, l'un représentant des employeurs, l'autre des salariés. La présence de la greffière est importante. Elle veille à ce que la procédure soit scrupuleusement respectée, notamment que l'affaire ne soit pas évoquée au fond, mais simplement à la surface d'une tentative de conciliation. L'exercice est périlleux, voir impossible : comment concilier sans aborder, ne serait-ce que succinctement, le fond du désaccord ? Le président de séance demande si chaque partie peut faire une offre de conciliation. Il essaie ensuite de rapprocher les offres, en disant à l'un ou à l'autre : « il vaut mieux trouver un compromis maintenant que d'attendre dans six mois un jugement du tribunal. » Les parties sont tentées d'exposer les différends (au fond), mais les deux conseillers restent en réserve et coupent les interlocuteurs pour leur signifier que ce n'est pas ici le lieu d'un jugement, mais d'une simple conciliation. Les parties ne comprennent pas que les faits ne soient pas examinés. Une lutte s'engage sur la définition de la situation : « il ne s'agit de juger au fond mais d'entendre vos offres et vous rapprocher. Il ne s'agit pas de tester la véracité de ce qui s'est passé mais de s'en tenir à un possible accord. » Certains conseillers rusent pour évoquer l'affaire à mi-mot : « c'est une histoire d'insultes, n'est-ce pas. Vous avez été bousculé. » Et la greffière de pousser un soupir de rappel à l'ordre. La lutte de définitions se tient entre une logique de conviction et une logique de soumission d'offres. Cette scène d'interdit de parler du fond de l'affaire provoque un sentiment permanent de flottement qui rend impossible la conciliation. « Ne pas pouvoir vider son sac », pour reprendre une expression courante, ne permet pas de purger les passifs pour envisager une médiation. Seuls les conseillers les plus militants parviennent à « deviner l'affaire » et à parler « à

la place des parties » pour parvenir à faire le chemin, non sans quelques coup de forces.

« La conciliation, c'est le cœur des prud'hommes! » entend-t-on souvent lors de discussions avec des conseillers salariés. Côté employeurs, le discours n'est pas très différent. Pourtant tous le reconnaissent à mi-mot, la conciliation, ça ne marche plus. Lors d'une matinée, sur une dizaine de tentatives de conciliation, une seule se réalisera, renvoyant les autres à l'abandon ou aux poursuites devant le tribunal pour des affaires mineures économiquement, mais dont la charge morale du point de vue des salariés peut être lourde. En 2007, sur l'ensemble des affaires au fond et en référé terminées, 8,8 % de celles-ci ont fait l'objet d'une conciliation. C'est peu, mais c'est la voie la plus rapide, environ 7 mois (L. Maillard Taillefer et O. Timbart, 2009) eu égard aux 15 mois pour l'obtention d'un jugement. L'intérêt de la conciliation est de trouver rapidement une issue, afin que le salarié passe à autre chose, une autre activité, une formation, un changement de secteur, une pause dans la carrière.

Nous nous sommes entretenus avec des salariés à la sortie de leur conciliation. Dans ces séquences en aparté, on découvre des tiroirs dans les récits restés fermés, des élans de brutalité, ceux qui ont cours au sein des relations hiérarchiques.

**Scène 4 :** *La femme est salariée dans un buffet de gare depuis plus de trois ans. Elle sort d'une conciliation au cours de laquelle son patron était absent, pour la deuxième fois. Elle se demande comment elle va pouvoir tenir, comment elle va nourrir ses enfants. Elle est en arrêt maladie, qu'elle va faire prolonger car elle ne veut pas tomber en dépression. Son patron a arrêté de la payer depuis trois mois, et il semble que cela coïncide au moment où ils ont rompu une relation sentimentale qui a duré plusieurs années. Pourtant, pour elle, "il mélange un peu le niveau sentimental et professionnel en fait." Le jour où elle s'est inscrite aux prud'hommes, son patron lui a "mis un abandon de poste." Elle dit qu'elle ne donnera pas sa démission, mais ne veut surtout pas reprendre le travail, car elle pense qu'il « sera tout le temps sur elle », qu'il va lui « chercher des fautes. » Elle attend d'être licenciée.*

**Scène 5 :** *L'homme est livreur dans une société dont il est le seul salarié, en C.D.I. depuis 10 mois. Un jour d' octobre 2008, il demande sa journée à son patron, pour « un petit problème familial. » Le patron la lui refuse mais lui concède une autre journée. Comme le livreur ne se sent pas bien (« je fais de la tension »), il se rend chez son médecin qui le met en arrêt maladie pour les 3 jours restants de la semaine. Le soir, son patron l'appelle pour lui demander sa démission, car il n'approuve pas cet arrêt maladie. L'homme lui répond qu'il n'a qu'à le licencier. Le lundi suivant, devant reprendre son travail, il ne trouve ni son patron ni son camion sur son lieu de travail. Il se rend chez lui, pour savoir ce qu'il se passe, mais la femme de son patron lui répond qu'il n'est pas là et que « ce n'est plus la peine. » Il décide le même jour d'aller au tribunal des prud'hommes de Compiègne, pour « mettre la procédure en route. » A la conciliation, il est seul, point de partie adverse. Il dit vouloir déposer une main courante à la police municipale.*

**Scène 6 :** *Une fête de chantier qui finit mal. « Je travaille dans une entreprise où 90 % du personnel, ce sont des Portugais. 70 personnes dans l'Oise, dans le bâtiment. On pose les conduites d'électricité, de gaz, on répare. Les conflits, en ce moment, ce sont les pauses. À chaque fois, on fait une petite fête pour arroser une fin de chantier, il y avait plein de monde. Mais les cadres ne veulent plus qu'on fasse cette fête. Pourtant, chez nous, les Portugais, on a nos habitudes, on va tous à la Chaumière du Portugal, on y vend des produits portugais, et bon le soir, on y va manger, boire un petit coup. Depuis longtemps, le vendredi, en fin de chantier quoi, avec le conducteur des travaux, on est plusieurs à y aller. Comme on fait des heures en pagaille, faut bien récompenser. Mais au mois de juin, ça s'est mal passé. Une petite fiesta qui a mal tourné. Il y avait plein de monde, il y avait la mairie et tout, une centaine de personnes, on clôturait le chantier et tout, et un copain, José, comme il avait participé au chantier, il en faisait partie...Barbecue et tout ça, enfin bien arrosé quoi... Moi j'étais pris par ailleurs. J'y suis passé juste une demi-heure. Ce qui fait que l'après-midi, il était pas très net d'après ce que j'ai pu comprendre, et puis le soir avant de partir, il y avait eu des histoires de déchets. Enfin il voulait récupérer des déchets pour ses animaux. Et José s'est empoigné avec l'un de ses collègues, ils étaient éméchés un peu tous. Alors les chefs d'équipe sont intervenus et puis ça s'est fini un peu en bagarre générale quoi, donc insultes et tout quoi. Le patron a piqué un coup de sang en le convoquant à un entretien préalable pour faute grave. Il avait ce qu'il fallait sous la main, agression physique, insulte... Alors là, je vais dire, t'as la faute grave pour licencier quelqu'un, la notion d'alcool n'entre même plus en ligne de compte en fait là-dedans. Il y a de l'agression donc tu agresses quelqu'un. José ne veut pas aller au prud'homme, il se dit que c'est perdu. Il a raison. Dès qu'il y a agression*

*physique, c'est faute grave carrément. »*

Sur ces incidents du vendredi, nous avons rencontré le délégué du personnel de cette petite entreprise, délégué CGT. Il nous manifeste son embarras devant cette affaire qui est récurrente. Il nous dit suggérer au patron de demander des arrêts maladie d'une semaine pour éloigner tel ou tel salarié afin de ne plus le supporter au boulot. Généralement, le vendredi, il se tient prêt en cas de dérapage. Alors il intervient très vite à la fois sur les équipes du travail et sur les chefs d'équipe. « *Le gars qui a un coup dans le nez huit fois dans sa vie, ça ce n'est pas grave, mais 20 fois, 40 fois !! Il me semble que tout le monde a un rôle à jouer dans l'entreprise.* » Le délégué confirme que tant que c'est jugulé, le patron feint de ne pas voir, car il a besoin de ces gars-là, absolument. Mais parfois, cela arrive aux prud'hommes. Alors les conseillers, à leur tour, feignent de ne pas comprendre, de sorte qu'on peut penser que cela n'apparaît que dans 2 % des dossiers. Or, une affaire sur dix au prud'homme concerne l'alcool au travail. L'employeur licencie pour une autre cause : retards, absences. « *C'est très ennuyeux, car comme délégué, je sais tout, mais en tant que délégué syndical, je suis obligé de faire la police pour protéger les salariés : « fais attention à toi ».* » Et d'aller voir le chef du personnel pour lui expliquer en aparté le problème. Éviter que ces affaires ne tournent au vinaigre, tel est son rôle. Il évite les dangers, les atténue, il sait que ce sont par ailleurs des travailleurs acharnés au boulot tout à fait indispensables sur un chantier. Nos observations dans les audiences confirment cette substitution, une faute grave pour des retards répétés recouvre silencieusement une forte alcoolémie sur les chantiers ou dans l'activité de gardiennage. Si le dossier était présenté sur les incidents d'alcoolémie, le licenciement serait plus difficile, car s'y mêlerait l'ordre médical, les soins, la cure, la protection du malade.

Le délégué explique comment il faut « tenir les ouvriers » en fin de journée. Il sait qu'il doit jouer de la confiance pour couper court aux rumeurs, déjouer les embrouilles. Interdit de boire sur le chantier avant 17 heures, c'est une règle



régulièrement rappelée dont il se sent responsable, au même titre que le casque est obligatoire et qu'il est interdit de fumer. Quelques cigarettes et une ou deux canettes, passe encore. Les chefs d'équipes le savent aussi, il ne faut pas boire avec ses ouvriers, car ça autorise une proximité de protestation, une égalité douteuse. Le commandement serait affaibli. Il faut tenir le chantier, les tâches et les délais. Le mois dernier, l'un des ouvriers a fait une crise d'épilepsie sur le chantier. Il était sur le chalumeau, à genoux, et en repassant le délégué le trouve à terre. « *C'est dangereux avec les flammes. Il aurait pu avoir un accident.* » Alors le délégué lui demande de voir vite son médecin. Sinon, il risque « la porte ».

Mais parfois, la mission est impossible. L'accumulation des incidents liés à l'alcool explose. Alors le délégué négocie avec le patron « pour sauver les meubles ». Ce dernier organise une « mise à pied conservatoire » et dit et suggère : « *je veux lui faire une fleur, je le licencie, je donne toutes les indemnités et tout ça et puis je veux plus le voir.* » Le délégué raconte comment « la responsabilité est partagée » lors de ces pots de fin de chantiers et qu'une indemnité supplémentaire lui permettrait de se retourner. On peut dire que le délégué et le patron cherchent la meilleure solution pour les deux parties, en ce sens, l'appel à la médecine du travail est une sortie qui permet d'aménager une période de soins, une nouvelle cure hospitalière qui, si elle est acceptée par les deux pôles, offre du temps à la réflexion et l'espoir que le cours ordinaire des choses revienne. Nous voyons là une fonction souterraine efficace des délégués qui, avec toutes les ambiguïtés inhérentes aux situations, travaillent à une sorte de conciliation au plus près des cadres des métiers, des circonstances, des habitudes. Sur le seuil des règles de respectabilité, les délégués du personnel et les délégués syndicaux jouent généralement l'arrangement, l'accord provisoire, l'entente, la transaction. D'autant plus lorsqu'ils sont conseillers prud'homaux et savent combien cela vaut mieux que de se retrouver en audience. La véritable conciliation se réalise là, bien mieux que dans la procédure juridique de la conciliation prud'homale. Nous avons rencontré d'autres délégués syndicaux qui assistent les salariés lors des convocations des employeurs, ils s'accordent tous pour soutenir cette forme d'intervention dont l'efficacité est certaine. Trouver une solution, suivre les états des relations, « prendre le

pouls » du patron, tenir les équipes, faire de la prévention, lancer des avertissements amicaux, ils se sentent en pleine responsabilité comme partie tiers.

Alain Cottureau nous rappelle que, dès 1806, le premier conseil des prud'hommes expérimental à Lyon, se composait d'un bureau général et d'un bureau particulier, chargé des conciliations et composé d'un membre chef d'atelier et d'un membre négociant. La commission lyonnaise mise en place par le préfet pose « le principe strict d'une comparution personnelle sans hommes de loi, afin de provoquer des explications hors de tout « *esprit de chicane* »<sup>16</sup>. Les bureaux de conciliation servent avant tout à « vider les querelles » : « un terme de langage familier revient constamment pour caractériser les anciennes conciliations. Il s'agissait de *vider les querelles* journalières, les *différends*, les *débats*, les *discussions*, les *disputes*, les *scènes scandaleuses* entre patrons et ouvriers. La désignation la plus courante des *différends* avait de nombreux substituts, tandis que les termes de *vider*, *vidage*, revenaient constamment. Or ils coïncident avec la notion grecque plus savante de *catharsis* (purge, évacuation), ce qui se trouve être hautement significatif. »<sup>17</sup>

Ce sont les patrons qui au départ vont trouver mille bienfaits à cette procédure. A la différence des ouvriers qui sont très critiques vis-à-vis de cet art d'extinction des querelles. Mais à partir de 1848 les appréciations s'inversent et les bienfaits de la conciliation s'estompent aux yeux des patrons alors que les ouvriers deviennent les gardiens les plus exigeants des règles de fonctionnement. Les patrons considèrent les séances prud'homales comme une perte de temps, « survivances d'un rythme social suranné ». Et les statistiques confirment que les patrons sont de plus en plus souvent absents aux convocations. Or lors des séances de conciliation auxquelles nous avons assisté, c'est la même réflexion désabusée qui se fait entendre de la part des salariés : « Mon patron n'était même pas là ! » Du côté des conseillers employeurs, on entend un constat pas très éloigné : « Les avocats n'ont pas intérêt à concilier. » Cette remarque rappelle le combat contre l'esprit de chicane du début du XIX<sup>ème</sup>. Les conseillers salariés sont méfiants : « attention, les droits du salariés risquent d'être bafoués ».

<sup>16</sup> Alain Cottureau, "Justice et injustice ordinaire sur les lieux de travail d'après les audiences prud'homales (1806-1866)", *Le Mouvement social*, n°141, octobre-décembre 1987, pp. 25-59.

<sup>17</sup> Idem, p. 46.

Il y a bien un côté « marchandage » dans ces rapports de concorde. Les relations informelles au cœur de l'entreprise gagnent en conviction, eu égard aux séances des audiences publiques.

Écoutons brièvement l'entretien avec Mme Bon (CGT), récemment nommée conseillère prud'homale, qui est plein d'enseignements au sujet de la conciliation. Car un aspect de la procédure empêche d'aller « au fond de l'affaire », de vider la querelle justement au moment où les prises de paroles pourraient se faire librement.

*« Lorsque je suis arrivée, on m'a tout de suite parlé des séances de conciliation. Et les employeurs me disaient : « sachez que l'on n'est pas là pour écouter l'affaire, on est là pour concilier les choses, si on peut pas et bien on renvoie sur le fond »...Cela se passait très rapidement. Les gens venaient en face de nous. L'employé disait : « voilà ce que je réclame » et nous, nous demandions à l'employeur, ou plutôt son avocat, car le problème c'est que le patron n'est presque jamais là. Donc... « Êtes-vous d'accord, est-ce que vous accédez à cette demande ? » On était presque dans le souk! On faisait presque du marchandage! Mais sans avoir entendu l'affaire, sans savoir ce qui c'était exactement passé. On savait qu'il réclamait des indemnités pour licenciement abusif, ses indemnités pour congés, on savait ce genre de choses, mais on ne savait pas ce qui les avait amenés devant nous, ce jour-là. Et on devait les réconcilier! Alors moi j'avais du mal à dire « Alors, bon, il vous demande 3000€, combien vous donnez ? 2500 ? vous êtes d'accord ? Non, 2600 ? »*

*Je me disais ce n'est pas possible ça ! Et donc j'ai pris le code du Travail, j'ai lu ce qui se disait autour de la conciliation. C'est pas ça, du tout. Il faut que nous mettions l'affaire en état d'être jugée. Donc il faut la préparer et entendre un minimum du conflit pour pouvoir éventuellement juger si l'on peut économiser d'aller sur le fonds, et si l'on peut trouver un terrain d'entente. Mais les mauvaises habitudes sont prises dans ce conseil. Alors j'ai dit : « je ne suis pas d'accord et on va dépoussiérer tout ça. Quand c'est moi qui serais présidente de l'audience, et bien cela ne se passera pas comme cela. » »*

L'aspect de « marchandage » relevé par cette conseillère rejoint la remarque faite par A. Cottureau dans son article : « Si ce marchandage est souvent aujourd'hui l'unique terrain des discussions par avocats interposés, il en allait différemment dans

les périodes examinées ici. »<sup>18</sup> Souvent, l'absence de l'employeur renforce l'aspect marchandage des propos de l'avocat et rend toute négociation impossible. Les salariés, tout comme leurs homologues du XIX<sup>ème</sup> siècle, « sont blessés de ne jamais se trouver en face du patron devant le conseil d'Elbeuf. On envenime leur mécontentement (...). Des comparutions en personne, mêmes inutiles, à côté du contremaître qui connaît et explique l'affaire, quelque acte de déférence du même genre, feront beaucoup plus pour calmer les esprits que mon opinion sur le sens du décret de 1810. »<sup>19</sup>

La suite de l'entretien avec Mme Bon se poursuit en ces termes :

*« Je commence toujours la conciliation par la question « Quel est le conflit ? » Alors j'ai souvent entendu dire mon collègue « Non, non, on n'est pas là pour en débattre. » Bon, sauf que moi, j'aimerais savoir ce qui s'est passé. Donc j'explique que l'on va survoler l'affaire, que l'on ne va pas consulter les pièces mais que l'on va quand même essayer de se faire une opinion afin de savoir si l'on va concilier ou pas. Mais curieusement, j'ai réussi à interpeller quelques employeurs qui sont d'accord avec moi et de plus en plus. Qui me disent « oui, je suis d'accord avec vous, c'est une manière de gagner du temps. »*

*C'est comme la dernière fois, c'était un cas de harcèlement moral.*

*On avait une employée qui criait haut et fort à travers des mains libres à la gendarmerie et des attestations de son médecin être harcelée sur son lieu de travail. De l'autre côté, on nous disait : « oui, mais vous n'avez pas d'autres pièces et l'on n'a pas de preuves qu'elle soit harcelée. Qu'elle soit en déprime, oui, mais cela peut être pour d'autres raisons que le harcèlement. » Oui, c'est vrai, mais l'inverse peut être vrai aussi, qu'est-ce qui nous prouve qu'elle n'est pas de bonne foi? Et donc finalement, il a été décidé de faire une commission rapporteur. Deux conseillers vont sur le terrain et on entend les salariés pour se faire une idée de ce qui s'est réellement passé. »*

<sup>18</sup> Idem, p. 50.

<sup>19</sup> Idem, p. 51.

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 ». « Comment concilier en restant dans le brouillard ? », dit l'un d'eux. Comment rapprocher les points de vue sans connaître précisément le fond des points de vue ? Cet empêchement est la raison majeure des échecs en conciliation. Bien sûr, la conciliation peut être le lieu d'éclaircissements et d'explicitation de règles juridiques qui s'emmêlent. Le compte-rendu qui suit donne un exemple d'un immense malentendu entre les règles de la sécurité sociale et les règles de licenciement. Une salariée accompagnée par sa fille ne comprend pas pourquoi elle est licenciée alors que la caisse primaire de maladie lui accorde un statut d'inaptitude au travail, puis celui d'invalidité qui ouvre des droits économiques de compensation. La difficulté est de saisir l'enchâssement entre ces deux ordres qui ne vont pas de soi. On peut ainsi saisir l'aspect pédagogique de la conciliation qui consiste à reprendre un schéma explicatif qui apaise les choses.

### **- Dialogue de sourds en conciliation**

Nous présentons l'Affaire Mme Malek contre la Société Planette (société de nettoyage). La salariée, Mme Malek, est venue accompagnée de sa fille car, dit-elle, « Je ne parle pas vraiment beaucoup le français. » Cette audience est présidée par un conseiller salarié. Pour faciliter la lecture, il faudra lire : **Pt** : président de séance . **E** : employeur. **S** : salariée. **F** = :sa fille.

**Pt** : « Mademoiselle Malek souhaite assister sa mère car elle a de gros problèmes de compréhension du français. Vous êtes Monsieur Lecourbe, gérant de l'entreprise de Compiègne. Madame, vous avez reçu un chèque de 150€, à quoi ça correspond ?

**F** : eh bien, justement, on n'a pas compris. Parce qu'elle est en invalidité par rapport à la société. Mais elle appartient toujours à la société. Et c'est la CPAM qui l'avait prise en charge et ils l'ont licenciée.

**Pt** : (Après avoir pris plusieurs minutes pour lire les papiers) Donc c'est bien cela, il y a eu reconnaissance d'inaptitude puis invalidité et maintenant elle fait l'objet d'une procédure de licenciement.

**F :** Oui, c'est ça, elle a été licenciée du jour au lendemain et elle a reçu son solde de tout compte, voilà le chèque : 150€. Elle a rien eu, pas d'information, elle a rien signé, ils l'ont pas appelée, elle a pas été convoquée. Rien. Ils lui ont rien dit, ça lui est tombé dessus. Elle a reçu ça comme ça.

**Pt :** (s'adressant à l'employeur) Madame Malek n'a pas été prévenue comme ça du jour au lendemain, c'est une procédure qui dure depuis maintenant un an. Son licenciement n'a rien à voir avec l'invalidité. C'est une procédure classique suite à un abandon de poste, suite à non reprise du travail. Plusieurs relances, plusieurs convocations pas la médecine du travail qui n'ont pas été honorées. Des mises en demeure de reprise du travail envoyées ; convocations à des entretiens non honorées (il tend les lettres au président). Voilà toute la correspondance, si vous voulez regarder.

**F :** C'est moi qui m'occupe du courrier. Et je vous ai envoyé tous les papiers comme quoi elle est en invalidité par accusé de réception. Vous êtes jamais venu le chercher. J'ai du prendre l'appui d'une association pour m'épauler parce que moi je n'y connais rien à tout cela. Et l'on n'a jamais reçu de réponse de votre part. Ce n'est pas du tout un abandon de poste puisqu'elle est invalide. C'est reconnu. Et du jour au lendemain, on reçoit un papier.

**Pt :** Simplement, au moment de la réception de ce papier, elle était dans quelle situation? En arrêt de travail?

**F :** Ah non, elle travaille pas.

**Pt :** non d'accord mais c'est pour vous expliquer la procédure. Simplement lorsqu'il y a un arrêt plutôt long comme celui-ci, il y a une première visite à la médecine du travail. Si l'inaptitude provisoire est reconnue, puis il y a une deuxième visite de la médecine du travail qui peut décider de transmettre à la CPAM. Elle peut éventuellement ensuite vous classer invalide.

**F :** Voilà. C'est ce qui s'est passé.

**Pt :** Suite à cela, l'employeur dans un certain délai, a deux solutions, soit il engage une procédure de reclassement soit il licencie le salarié pour inaptitude. Et donc moi ce que je voudrais comprendre c'est au moment où la médecine du travail vous a reconnu en inaptitude dans quelle situation vous étiez? Est-ce que vous étiez en arrêt de travail ou pas? Est-ce que les visites de la médecine du travail ont été effectuées ou pas?

La mère et sa fille échangent en arabe ; on comprend certains mots prononcés en français, "inaptitude", "invalidité", "la sécurité sociale".

**Pt :** Parce que il faut savoir qu'en matière de droit, la CPAM peut vous reconnaître en invalidité mais elle n'a pas la possibilité de rompre le contrat de travail ; ce n'est pas de son ressort. La sécu décide pour l'invalidité et l'employeur décide en matière de rupture du contrat de travail. Etre reconnue invalide c'est une chose mais c'est indépendant de sa situation par rapport au contrat, de travail. C'est ça qu'il faut voir. Parce que d'un côté, si vous voulez, on parle d'invalidité et de l'autre côté, d'absence injustifiée.

**F :** Oui, c'est ça, elle a été reconnue en invalidité.

**Pt :** Oui, mais que l'on se comprenne bien. En matière de droit du travail, la CPAM n'a aucun pouvoir. Elle peut reconnaître votre mère invalide, c'est une chose, ce n'est pas pour ça que le contrat de travail est rompu. C'est ça, qu'il faudrait que vous compreniez.

**F :** Donc en fait là ce que vous voulez me dire c'est qu'elle peut pas être reconnue invalide si elle abandonné son poste ? C'est ça ?

**Le conseiller employeur :** Non, c'est plutôt que l'on a affaire à un dialogue de sourds un peu là. Comment voulez-vous que votre employeur sache que vous êtes invalide si vous ne le prévenez pas ?

**F :** Mais il est prévenu l'employeur. Je lui ai envoyé deux fois en recommandé les papiers et il va pas les chercher. Un jour, j'étais là, et la CPAM ils ont téléphoné. Et après on a encore envoyé les papiers.

**Pt :** Parce que là, pour résumer, parce qu'il faut que l'on avance un petit peu, aussi bien dans votre intérêt que dans l'intérêt de l'autre partie, parce que là c'est l'intérêt d'aucune des deux parties. Vous étiez en arrêt depuis 2002. Là au moment de votre invalidité, vous étiez dans quelle situation?

**F :** Là honnêtement, je ne sais pas, je ne peux pas vous dire.

**Pt :** Récemment, vous avez été voir votre médecin traitant ou pas?

**S :** Oui, médecin traitant fréquent...Non, la société.... savent ce qui se passe... deux courriers, on a fait deux courriers... et ça c'est vrai, ça c'est vrai, c'est la société, ils savent....société, on explique ce qui se passe...

**Pt :** Non mais... je suis d'accord là-dessus, on ne remet pas votre parole en doute. Le seul problème est de savoir si vous aviez un arrêt de travail ou pas?

**F :** Mais oui, elle a un arrêt de travail.

**S :** Oui, la CPAM elle a dit « tu travailles pas ».

**Pt :** Oui ça d'accord mais si vous voulez, une dernière fois et ensuite il va falloir que l'on reçoive la personne suivante. Le problème est que la sécurité sociale n'a aucun pouvoir pour vous dire si vous travaillez ou pas.

**S :** Ah oui, ils ont dit « tu ne travailles pas ! »

**Pt :** D'accord je ne remets pas en cause votre invalidité. C'est la médecine du travail qui décide. Et suite à cela, c'est l'employeur qui prend la décision. Je ne sais pas si on va arriver à se comprendre. (Inlassable, reprend encore une fois son explication de la procédure) (...) Donc il faut comprendre que votre absence elle est justifiée par rapport à votre invalidité mais par rapport au DROIT.... par rapport au DROIT, elle est injustifiée. Vous comprenez?

**F :** Ah oui, d'accord, mais ça je ne savais pas.

**E :** Pour continuer à démêler cet imbroglio ; effectivement, on a bien reçu vos papiers d'invalidité et on vous a fait convoquer à deux reprises par la médecine du travail, comme la procédure nous y oblige. De façon à ce que le médecin de la médecine du travail confirme ou infirme le verdict du médecin de la CPAM. De façon à ce que l'on ait un statut légal pour la relation que vous avez avec notre société. Soit on cherche pour essayer de vous reclasser, soit on fait une procédure de licenciement pour inaptitude médicale déclarée par la médecine du travail. On vous a donc envoyé trois convocations sans aucune réaction de votre part. Suite à cela j'ai pris en main le dossier et j'ai décidé de vous envoyer une « mise en demeure de reprendre votre travail » afin de déclencher chez vous une réaction.

Si vous aviez réagi à cette mise en demeure, on aurait relancé toute la procédure de licenciement pour inaptitude avec la médecine du travail. Maintenant, vous n'avez pas répondu à cette mise en demeure. Elle est restée lettre morte. Donc toujours aucune nouvelle de votre part. Aucun retour. Ensuite on vous a envoyé un courrier pour un entretien sur les dispositions disciplinaires. Vous n'avez pas donné suite. Deuxième convocation. Pas de nouvelles. Ensuite vous avez été voir une association qui s'occupe des gens qui ne comprennent pas bien le langage français. Des problèmes avec le droit. J'ai reçu une dame. Je lui ai tout expliqué et à nouveau plus de nouvelles de vous. Et la seule nouvelle que j'ai eue, c'est la convocation pour venir ici devant les tribunaux des prud'hommes.

**Pt :** Donc là, à mon avis, il y a matière à concilier. C'est un peu dommage d'aller sur le fonds. Vous avez une demande d'indemnités pour licenciement. Cette dame a commencé en 1992. Il y a son salaire. Ce qu'elle demande ne me paraît pas exorbitant.

**E :** Oui, mais d'accord, je ne suis pas fermé à la négociation. Mais je n'ai pas la date précise de son contrat de travail. Je ne sais pas exactement. Et donc je ne peux pas concilier comme ça, sur du vide. Il faut que je revoie avec le bureau, je n'ai pas tous les éléments en main.

**Pt :** Oui, mais il fallait consulter le dossier avant de venir ou le prendre avec vous. Monsieur, vous savez bien que le début du contrat de travail est bien en 1992. Par ailleurs, les chefs de demande de Madame Malek sont raisonnables. Ce qui me gêne là, c'est que vous venez en conciliation et vous n'avez pas les moyens de concilier. Parce que le but lorsqu'on vient en conciliation, c'est de concilier. (La greffière me tend un papier où elle a écrit "Il va trop loin!" le président ). Je vous propose deux solutions. Soit on remet cela en bureau de jugement et vous arrivez à un accord entre-temps ; soit vous téléphonez au bureau afin d'avoir les éléments pour concilier. Le calcul n'est pas très compliqué à faire. Ce serait bien d'arriver à un accord entre temps, c'est l'intérêt des deux partis. Je vais donc vous fixer une date pour le bureau de jugement. Il faudrait que ce soit réglé avant cette date. D'accord?

**E :** Absolument.

**F :** Oui, ce serait bien. »



Fin de l'audience, les membres de la conciliation discutent pour s'accorder sur la persistance du malentendu. Dans l'esprit de la salariée et de sa fille, il n'est pas sûr que les choses soient claires. Ils regrettent que l'employeur n'explique pas les choses à son personnel. Le conseiller prud'homal employeur regrette à son tour que le président outre passe le cadre de la conciliation, il manifeste son mécontentement. La greffière se fait provisoirement toute petite. Les conseillers prud'homaux, lorsqu'ils siègent en bureau de conciliation, n'ont pas la possibilité de se retirer pour délibérer. Ils sont deux, un conseiller salarié, un conseiller employeur face aux parties. La « recherche de valeurs communes » ne peut pas se faire de la même manière qu'en délibération, dans l'entre soi, après un bureau de jugement<sup>20</sup>. Il est fréquent dans ces circonstances que le conseiller salarié délaisse son rôle de juge et accentue son appartenance syndicale en prenant fait et cause pour le salarié. C'est ce qui se passe dans la séance présentée ci-dessus. C'est d'ailleurs ce que la greffière souligne en me passant un petit billet sur lequel elle a inscrit « il va trop loin ! » Les conseillers salariés peuvent difficilement tenir cette conduite courante lors du délibéré et analysée par N. Swierczek qui leur fait rechercher ce qui les rapproche des conseillers employeurs : « Vous imaginez un peu si on commençait à dire qu'on est là pour défendre des salariés ? Personne ne croirait que nos jugements sont valables. Non... Un conseiller prud'homme, c'est un juge des deux côtés. Un juge un peu particulier. Juste. »<sup>21</sup>

Sans doute si la conciliation ne satisfait plus personne c'est qu'elle est trop souvent pour les conseillers prud'hommes salariés synonyme de compromission. Georg Simmel établit une distinction particulièrement éclairante entre compromis et conciliabilité<sup>22</sup>. Les conseillers salariés veillent à ne pas sombrer dans une recherche de l'arrangement à n'importe quel prix qui, non seulement, léserait le salarié mais, au-delà, empêcherait que le droit soit dit. Bien évidemment c'est aussi le manque de

---

<sup>20</sup> N. Swierczek, « Le délibéré prud'homal: la recherche d'un accord entre collègues ? », in H. Michel et L. Willemez, Les prud'hommes. Actualité d'une justice bicentenaire, éditions du Croquant, 2008. p. 206.

<sup>21</sup> Idem, p. 207.

<sup>22</sup> Georg Simmel, Le conflit, Éditions Circé, 2003.

moyens et de temps qui sont à l'origine du déclin de la conciliation. Les parties ne peuvent concilier tant qu'elles ne sont pas convaincues que le droit du travail n'a pas été violé et qu'aller en bureau de jugement ne fera qu'alourdir la procédure. C'est le cas dans la séance présentée ci-dessus. Le conseiller employeur ne relaira pas son confrère afin de trouver une solution qui de toute évidence ne relève pas du Code du travail mais de celui de la Sécurité sociale.

### **5- En référé prud'homal**

Si les tensions sur le déroulement des conciliations sont patentes, conduisant à des échecs permanents, il en est de même dans les audiences des référés où l'absence de préparation préalable conduit à des séances vides d'activité. Au lieu de mettre à l'ordre du jour des dossiers prêts à jugement, on assiste à des défaillances telles que l'on découvre « sur le moment » l'impossibilité de juger. Ce matin sont inscrites au rôle douze affaires, du contrat d'apprentissage à l'assistante maternelle suspendue, de l'agent de sécurité à la secrétaire médicale mise à pied, du chauffeur livreur au chaudronnier à qui l'on doit des règlements d'heures supplémentaires.

Les deux conseillers prud'homaux viennent d'entrer très lentement et scrutent la salle pour saisir intuitivement quelles sont les parties en présence. Cintrés de leur écharpe tricolore, ils appréhendent manifestement cette épreuve publique où ils devront prendre la parole. La salle est presque vide, deux hommes et deux femmes accompagnées sont là, les yeux rivés sur l'estrade. Impatients, deux avocats marchent de long en large des chaises. Dix minutes avant l'ouverture de l'audience, dans le petit bureau attendant à la salle, le président de séance a eu le temps de lire l'ordre des passages, donné par la greffière qui a préparé l'ordre du jour, les désistements déjà connus -nombreux ce matin, plus de six lettres ou messages téléphoniques- et de dire un mot sur deux dossiers : « pas évident » dit-il. La nervosité est palpable, quelque chose qui indique une courte expérience, une impossible routine tant cette fonction de jugement public est éloignée des métiers des uns et des autres.

L'audience s'ouvre par le prononcé des bureaux de jugements de la semaine passée. La lecture est rapide et escamote les détails. La greffière fait un signe, pour entamer l'appel des parties, et surtout lire des extraits des désistements. C'est elle qui donne le rythme de l'audience. La greffière a tout en main, elle connaît les dossiers, elle sait ce qu'il faut faire ou non. C'est une professionnelle qui en sait bien plus long que la plupart des conseillers, et elle le démontre par de multiples manifestations, bruits, chuchotements afin d'indiquer la voie à suivre.

Lecture d'une lettre de désistement : *« comme convenu durant notre entretien téléphonique avec mon conseil, le jeu n'en vaut pas la chandelle, nous renonçons donc à aller au tribunal des référés. »* Seconde lettre de désistement : *« suite à un protocole d'accord transactionnel, j'ai été réglé de ce que je demandais, et je n'ai plus besoin de venir au tribunal. »* Un conseiller sourit, il sait d'expérience qu'à côté des accords transactionnels, se tient la pression amicale de l'employeur, un rappel des conséquences du recours à la justice, la défiance ainsi créée si un tiers se mêlait de leurs affaires. Au total, 8 désistements sont annoncés dont 4 justifiés par un courrier, les autres étant la zone grise des prud'hommes nommée : caducité. Les conseillers soufflent, les avocats sont déjà partis, après la lecture des prononcés ou l'absence de la partie adverse. Ils ont déjà réglé la date d'une seconde audience en s'approchant de la greffière.

En regardant le président, la greffière montre du doigt une femme seule sur sa chaise. Elle a deviné que c'était l'assistante maternelle et qu'elle est pressée. Invitée à présenter sa demande, celle-ci expose qu'on ne lui paie jamais de congés payés, et que ce n'est pas normal.

- « On vous doit combien ?

- 22 jours payés. Et en plus j'ai été licenciée par texto.

- Comment ça par texto ?

- Quand j'ai demandé mes congés payés, le soir j'ai reçu un texto : « vous êtes licenciée ». »

Est-ce une urgence évidente ou faut-il inviter les parties à mieux se pourvoir? L'évidence s'impose : le tribunal condamne l'employeur à verser les congés payés. Renvoie en conciliation la question du licenciement.

Cette matinée est catastrophique, seuls deux dossiers vont être examinés. Les deux autres salariés présents n'ont pas de parties adverses présentes, de plus, celles-ci n'ont pas envoyé de pièces écrites. Les conseillers sont mal à l'aise. Chaque semaine, une affaire sur deux n'est pas en ordre. Les désistements ou les radiations sont fréquents, par défaut de pièces écrites. L'affaire est « radiée par défaut de diligence des parties (non qualifiée). » Sur 570 affaires traitées en 2007, 209 seront classées en caducité, désistement ou en radiation. À la fin de l'audience qui n'a duré qu'une heure, les conseillers demandent qu'une réunion de « mise en état » des dossiers s'organise quelques jours avant les audiences afin d'annuler celles-ci, si nécessaire. C'est à l'ordre du jour depuis une année, mais rien n'y fait. Non pas que le greffe ne s'active pas, mais le bricolage l'emporte tant les moyens en personnel sont réduits. 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 défaillante. Elles savent qu'avec tel conseiller, l'écriture prendra plus ou moins de temps, que des corrections seront nécessaires. C'est un encadrement à l'écriture que nous ne développons pas mais qui forme un lieu d'apprentissage des ficelles du métier de conseiller prud'homal. Ce n'est pas une institutrice, puisqu'elle n'est pas dans une relation d'autorité, mais elle use de son savoir professionnel pour « redresser » le savoir-faire des conseillers. Il n'est pas question pour les sociologues de dresser à leur tour un acte d'accusation, loin s'en faut, mais de rendre compte des contraintes des procédures qui étranglent les pratiques et empêchent les intelligences de se déployer. Et de noter que tout repose sur les greffes qui contrôlent l'ensemble des cheminements des affaires et des dossiers. En amont, et auprès des demandeurs, les

maillons préparatoires et les relations avec les défendeurs supposeraient un service de suivi auprès des employeurs et des parties en présence.

## Partie 2 : Du côté des salariés

### 1- L'individu seul face au travail

#### -Les trois postures face au droit

On comprend dès lors les différentes postures pour défendre les salariés, qui mobilisent le droit sous différents jours. Si nous reprenons les trois grandes manières de se rapporter au droit résumées par J. Péliasse, nous pouvons distinguer les salariés qui se considèrent comme « face au droit », ceux qui se trouvent plutôt « avec le droit » et enfin ceux qui sont « contre le droit ».

La première et la troisième postures sont les plus souvent rencontrées. La seconde est très rare. En effet, savoir « être avec le droit » implique des compétences, des ressources et des capacités à négocier. On sait donc « faire avec le droit » et celui-ci est un espace possible de stratégies, de tactiques. Le droit a une frontière poreuse avec la vie quotidienne, les liens avec la vie de tous les jours sont bien perçus. Mais dans le même temps, on sait faire « la part des choses » et mettre entre parenthèses son cas particulier. Le syndicaliste est perçu pour ce qu'il est, un syndicaliste, c'est-à-dire un spécialiste des conflits du travail, un défenseur des salariés, quelqu'un qui connaît le droit sans en être un professionnel. Cette posture est très rarement rencontrée, elle est celle des salariés les plus qualifiés, qui ont souvent déjà consulté un avocat et l'inspection du travail. Ils viennent à la permanence juridique pour avoir un avis complémentaire.<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> C'est le cas des salariés dont parlent Hélène Michel, Laurent Willemez dans leur article intitulé « Le monde du travail comme jugement et représentation », ARRS, 2009/3. Le « savoir manipuler » le droit par les cadres est le haut gamme de la compétence mobilisée, tant leurs fonctions usent de règles multiples et sont à la croisée de savoirs experts. Or, l'affaire courante aux prud'hommes est très éloignée de la section cadre, elle concerne le plus souvent des salariés isolés et peu qualifiés. La section cadre fait fonction d'exception.

Par contre « être face au droit », c'est être dans une demande de droit tout en étant dépourvu de savoir-faire. La légalité est perçue comme une sphère séparée de la vie quotidienne. « La vie et le droit, ça fait deux ! » Le droit est perçu comme transcendant les situations, les petits problèmes personnels. C'est également avoir conscience que sa situation peut avoir une portée générale et qu'elle peut concerner de nombreux autres salariés. Le droit est rationnel, impartial, il ne peut pas se tromper et va permettre de départager les bons des mauvais. La vérité va être rétablie. Le syndicaliste est du bon côté de la barrière et il est à la fois considéré comme un professionnel du droit du travail et un héros<sup>24</sup>. Il va pouvoir « faire parler » le droit du travail, un droit au service du faible. La procédure prud'homale possède aux yeux de ces salariés une légitimité encore solide même s'ils ne sont pas toujours convaincus de l'impartialité des décisions de justice.

Enfin, être « contre le droit » est la conception de la légalité la plus fréquemment rencontrée. Les salariés sont bien certains d'être dans leur « bon droit » et ils viennent pour qu'on leur explique très précisément les voies d'application. Leurs propos rappellent le « bon droit » des ouvriers instauré au début du XIX<sup>ème</sup> siècle puis évincé par le droit du travail par la suite<sup>25</sup>. Ce que les salariés demandent de plus en plus ouvertement, c'est une *prise en charge*. Ils se sentent comme pris au piège par le droit. Il est pour eux un pouvoir arbitraire où les puissants gagnent toujours. Ils bricolent, essaient de ruser avec les règles. Mais nous ne sommes plus là en présence de stratégies comme dans le cas de la première posture « avec le droit ». On a affaire ici à de petits plans précaires, fragiles. Finalement, ce que ces salariés viennent demander c'est une aide solide, un accompagnement conséquent, *une prise en charge personnalisée de leur situation*. Et c'est bien le problème pour les différents guichets concernés. Les salariés qui se présentent aux permanences juridiques sont très souvent précaires, démunis et leur niveau de qualification est faible. Les autres se débrouillent seuls, se renseignent sur internet, consultent un avocat, trouvent un appui dans leur

---

<sup>24</sup> Un peu à l'image de ce que nous décrivent Warner R.S., D.T. Wellman, L.J. Weitzman dans « Le héros, le pauvre type et le combinard », *Espaces et société*, n°38-39, 1981.

<sup>25</sup> Alain Cottureau, « Droit et bon droit. Un droit des ouvriers instauré puis évincé par le droit du travail (France, XIX<sup>ème</sup> siècle) », *Annales HSS*, novembre-décembre 2002, vol. 57, n°6, pp. 1521-1557.

entourage. Au cours de la discussion ou de l'interview du permanent syndical, de l'agent de l'inspection du travail ou de l'accueil des Prud'hommes, une expression surgit alors : « *ici, on n'arrête pas de faire du social.* »

### **-L'individu seul au tribunal**

Il faut dès maintenant dire que la toile de fond des affaires en cours ou déjà jugées au tribunal de Creil, sur l'année 2006 par exemple, totalise 1373 affaires (593 en stock, 780 affaires nouvelles), et concerne à 96 % des litiges individuels ou présentés comme tels, c'est-à-dire des cas isolables et isolés, des causes sans conflit collectif ouvert, du très banal dirions-nous. Comme ailleurs, ce sont d'abord des salariés du commerce et des activités diverses (c'est-à-dire les services et notamment le secteur de la sécurité privée et de l'entretien) qui se présentent pour demander réparation. L'industrie, domaine historique des luttes collectives, est de moins en moins souvent représentée. Pour faire vite et hors chiffrage, les prud'hommes jugent très massivement des demandes individuelles, des conflits très ordinaires, dont la banalité au fil des audiences est 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.

Dans tous les guichets, une fois sur trois, l'exposition de la situation, c'est-à-dire le délai réel des jugements, est traversée de stupeur, de consternation et d'abattement. Cette diminution cognitive fait penser à celle ou celui qui reçoit une demande de divorce de son conjoint(e) en courrier recommandé ou encore celui qui, dans le bureau du médecin de l'hôpital, entend ce dernier prononcer le diagnostic irréversible. Plusieurs semaines durant, les ressources cognitives sont perturbées, et dans cette situation, les guichets exigent des explications, pièces, témoins, preuves, précisions, et autres documents.

C'est l'une des scènes archaïques que connaît bien la sociologie des relations de service ou même des institutions. Ces scènes se rencontrent tout autant aux urgences



de l'hôpital, dans le bureau de l'assistante sociale ou à la maison de retraite, au centre pour personnes handicapées comme à l'asile de nuit pour les hommes à la rue, ou bien encore au tribunal pénal ou civil, au lycée. Autant de situations où l'individu est accusé ou bien apprend qu'il est « un autre » pour l'institution. Il n'est plus ce qu'il était. Est-ce réversible ? Pourquoi serait-ce irréversible ? Pourquoi cela après huit ans de bons et loyaux services à l'entreprise ? C'est cette intensité qui traverse le temps de la défense de soi.

« *L'accusation n'est pas fondée* », s'exclame le syndicaliste permanent, « le dossier est clair, tu vas aux prud'hommes, et hop, c'est gagné. Il a pas respecté la procédure, il a pas convoqué, et le motif ne tient pas. » L'espace syndical, c'est l'espace très revigorant de l'injustice. Le salarié en sort presque victorieux. Pourtant à la fin de la permanence, le syndicaliste vous confiera que ce n'est pas gagné ! Il passera en revue les cas rencontrés et fera assez froidement un classement des chances de l'emporter qui n'aura rien à voir avec l'espoir qu'il aura fait naître chez le salarié. C'est là le secret (toujours au sens de Hughes) des syndicalistes: « tout ça c'était pour remonter le moral, mais bon, après c'est une autre histoire... »

Dans la dramaturgie de cette juridiction du licenciement, les salariés ordinaires sont seuls, dossier carton sous le bras, à aller de guichet en guichet se forger une conviction sur la bonne procédure à introduire, sur les éléments constitutifs d'une faute codés dans la bible du travail, à formuler les idées et les arguments qui portent dans les institutions, bref, sans doute à marcher vers une « *legal consciousness* » en train de se faire en tâtonnant, par le bas, une socialisation en somme avec le droit<sup>26</sup>. Comment les salariés se débrouillent-ils ? On peut dire qu'ils apprennent à confectionner « leur dossier » comme un jeu de cartes, avec des traces, des indices, des attestations, des bulletins de salaires, des extraits de règlements intérieurs qui forment une trame de leur quotidien au travail. Sur cette route, de nombreux abandons se feront jour. Dans la dramaturgie contemporaine du licenciement, l'individualisme peut se retourner contre

---

<sup>26</sup> Voir Sally Merry, *Getting Justice and Getting even, Legal Consciousness among Working-Class Americans*, Chicago, University of Chicago Press, 1990.

le coureur, ou au contraire, dégager un espace d'apprentissage où le novice se métamorphose en avocat de lui-même.

## **2- Écrire, ouvrir une brèche**

Écrire aux prud'hommes, c'est briser un instant le lien d'assujettissement au travail, le rapport de domination ordinaire, pour devenir l'écho de ce qui se passe au jour le jour. Écrire, c'est ouvrir l'affirmation de la menace, la peur de faillir ou de s'emballer dans une spirale sans fin. C'est se livrer au risque d'être contredit, dans une solitude essentielle, au sein de la dissimulation et des contre solidarités qui sont en ombre dans les dossiers des avocats par exemple. Ce que nous avons découvert dans cette recherche, c'est la forte présence de ces écritures de dénonciation des relations au travail, ces lettres adressées à l'administration du travail, aux prud'hommes, aux syndicats, aux avocats. De quelques phrases à six pages, elles exposent brutalement une réalité qu'on a du mal à croire tellement elles sont brutes, féroces et implacables.

Quand il ne peut plus rien être fait, ou presque, lorsque qu'un point de non-retour approche, les salariés prennent stylo bic et papier pour s'insurger contre le chef d'atelier ou le chef de rayon, le chef d'équipe ou le petit patron de la boîte de 4 salariés<sup>27</sup>. Les voilà pris à parti. Les voilà exposés dans leurs gestes de direction de chantier. Ils ont quelque chose à dire, ces salariés, bien en amont de la procédure prud'homale. L'usure des mois et des années surgit soudainement. Il y a de l'intimité dans ces lettres, car l'engagement personnel est vigoureux, plein de courage de dire les événements qui empoisonnent les tâches et les activités.

Ces lettres -faut-il le dire- sont abandonnées dans les chemises cartonnées, tant qu'elles n'ont pas subi un encodage, entendez une indexation dans un article du code

---

<sup>27</sup> Ces prises d'écritures, adossées à la sanction patronale, sont décalées par rapport aux suppliques pour obtenir de l'aide en matière de droits sociaux, même si l'on y trouve une proximité dans les façons d'écrire, à la façon d'Éric Fassin dans les lettres envoyées au Fonds d'Urgence Sociale en 2000 en Seine-Saint-Denis, in « La supplique. Stratégies rhétoriques et constructions identitaires dans les demandes d'aide d'urgence », *Les Annales*, n° 5.

du travail. Un océan s'ouvre alors entre les faits racontés et l'absence de mots et de notions juridiques pour les porter, les envelopper, les soutenir. De sorte que les administrateurs du travail les oublient, elles sont vaines voire superflues puisqu'elles ne sont d'aucun poids juridique. L'affirmation violente est mise sur le compte d'une colère passagère hors droit. Comme tombés du ciel, les mots échouent comme des fruits pas mûrs. Or, on peut en faire une lecture de demande de justice, plus encore, une piste sur le chemin des abandons de réparation en justice, tant il est vrai qu'elles ne recevront aucune réponse.

En 2009, à la Direction départementale du Travail, nous avons eu l'occasion de lire quelques dizaines de ces lettres : des récits de conflits, des appels à dire le juste, où l'on prend l'autorité à témoin. Aussi, plusieurs syndicalistes de Beauvais -qu'ils en soient remerciés- nous ont confié ces missives qui représentent un matériel ethnographique de première qualité.

Dans ces lettres, il n'est pas question de batailler avec les codes, avec la jurisprudence, mais plutôt avec un sens de la justice qui vaut dans un cadre de travail à chaque fois particulier. Est revendiqué un droit d'être bien traité. L'irruption scripturale surgit par des éclats de « scènes » (comme on dit qu'il y a des scènes de ménage), qui engagent des descriptions et des circonstances singulières dans lesquelles le salarié se débat. On y expose les disputes, les rixes et les menaces, tout autant que son impatience d'en finir avec ce poids du travail qui rend malade.

Il faut prendre au sérieux ces documents qui sont à la fois des écrits personnels et des archives de la violence au travail, prémisses des demandes de réparations au prud'homme. Ces documents constituent un monde auquel ni la recherche en droit ni la sociologie n'ont normalement accès, tant ils sont loin des textes, des lois, des règlements<sup>28</sup>.

---

<sup>28</sup> C'est d'ailleurs ce que nous dit Michel Gollac quand il affirme que « la souffrance mentale reste [...] rarement identifiée dans le monde de l'entreprise. Son traitement y est souvent purement psychologique, sans que les formes de travail qui en sont la cause soient remises en question. », in Gollac M., Castel M.-J., Jabot F. et Presseq P., « Du déni à la banalisation. Note de recherche : Sur la souffrance mentale au travail », *Actes de la recherche en sciences sociales* 2006/3, 163, p. 39-45.

À grands traits, les lettres sont des demandes d'aide qui tiennent deux axes principaux. Le premier est une recherche de justice et d'assentiment, il s'agit de trouver une confirmation d'une iniquité. À cette occasion, le second axe se développe, c'est un exposé plus ou moins détaillé des souffrances endurées au travail. L'irruption scripturale suscitée par le droit du travail porte régulièrement des éclats de « récits de soi », un engagement dans des circonstances dans lesquelles l'auteur se débat. On y expose ses déconvenues, ses attentes et ses impatiences devant une situation conflictuelle interminable. Les hommes et les femmes exposent le désordre de toutes les semaines, l'affolement devant tant de déceptions, comme autant de points culminants de l'émotion, des moments d'extrême agitation voire de panique. Les lettres offrent le tracé des peurs, des craintes et des émois qui viennent à la surface des guichets. Disons-le dès maintenant, elles ne connaîtront pas de réponse. Comme des bouées à la mer, elles nagent dans des dossiers « courriers reçus » qui n'ont pas de droit de suite.

#### **-Lettres : souffrance au travail**

Les demandes de renseignements et de conseils ne sont pas seulement orales, de nombreuses lettres parviennent également au conseil des prud'hommes. L'agent se contente de renvoyer, quelle que soit la demande, un imprimé pour une procédure prud'homale. Là aussi le sentiment d'envahissement est immense. À la question majeure, « ai-je le droit de me défendre et comment ? », les guichets ne s'autorisent pas à répondre, tant la demande de prise en charge est immense. Il n'en reste pas moins que cette forme d'interpellation est volumineuse, la tradition d'écrire aux institutions est forte, elle s'accompagne d'un savoir-faire un dossier pour appuyer la défense. Ces écrits donnent accès aux conditions de travail des demandeurs, aux difficultés rencontrées et racontées, aux échecs et aux manques d'aide au sein de l'entreprise.



*Courrier Prud'homales 20 novembre 2008*

*Madame, Messieurs,*

*C'est avec un énorme mal-être que je vous écris pour solliciter votre aide.*

*Début février 2008, je suis entrée par agence d'intérim chez DORURE. en tant que soudeuse. Taux horaire: 8€50 sans rien d'autre. Mon 1er chef: Mr Georges m'a appris à souder car, je n'y connaissais rien. Ceci étant que ce métier me plut de plus en plus surtout que l'on m'avait fait miroiter un CDI et comme beaucoup, c'est ce que j'attendais.*

*2ème ou 3ème semaine de travail, sans aucun vêtements ni chaussures de sécurité (venant de chez Dorure S.A ou de l'agence d'intérim à qui il fallait les acheter) mais avec les miens en propres, Mr Georges augmente mon salaire de 0,20€. De 8,50€, je passe à 8,70€.*

*Début avril, après s'être entretenu avec EDEN (intérim de Villeroy), Mr Georges a "réussi" à me faire entrer en formation soudure à Soissons (AFIDA). Réussi parce que pas assez d'heures de travail avec EDEN.*

*Pendant un mois, je fais le trajet : Dully-Soissons, Soisson-Dully<sup>29</sup>, tout les jours pour un taux horaire de 8,50€ sans frais de déplacement. Malgré cela, j'aime ce que j'apprends en formation et sort de ce mois de formation diplômé d'un Certificat de qualification Soudeur NF: EN 287-1. Qualification qui prend effet à partir du jour ou celui-ci est validé (en l'occurrence le 15 mai 2008) et pour une validité de 2 ans.*

*Retour chez Dorure S.A. ou en passant par Eden, je demande si avec cette qualification, mon salaire va augmenter? Réponse: pas avant 18 mois de "preuve de travail" chez Dorure SA. Donc 18 mois à resté à 8€90 (8€90 par rapport à l'augmentation du SMIC durant juillet 2008). Sans plus de prime quelque soit, ni vêtements de travail, ni sécurité, ni acciduité, ni prime de panier, ni déplacement, rien de ce qui pourrait m'aider en fin de chaque mois.*

*AFIDA, de soissons, nous (la formation des soudeurs) avait bien expliqué que notre diplôme devait passer par le bureau Véritas et par la suite être envoyé à Eden (Crépy) qui devait nous le remettre (après photocopie) au bout de 3 semaines. Problème étant que Dorure ayant toujours besoin de soudeur (sans vouloir dépenser plus pour ceux-ci, ni pour toute sorte de sécurité vis-à-vis du personnel ouvriers) avait (avec l'aide de Mme Lelong et Eden) décidé de ne pas donner les diplômes directement à ceux concernés.*

---

<sup>29</sup> Distance de 85 km A/R.

*Ce qui m'a fait faire un courrier a l'inspection du travail de Compiègne le 16 octobre 2008 pour demandé: pourquoi, n'avais je pas le droit à la délivrance de ma qualification.*

*Mr Lensois Eric (service des Renseignements aux Droits du travail) m'a donné réponse par courrier le 23 octobre positivement. Ce qui a valu à l'agence Eden, un rappel de ma part le vendredi 26 octobre au matin (pendant ma pause).*

*Et pour la énième fois Juliette (secrétaire Eden) me confirmais que mon diplôme n'était toujours pas arrivé. Mais les ayant prévenu que je viendrais chercher celui-ci après mon travail a 16h15, je n'est eu aucune réponse de sa part concernant celui-ci.*

*Ce fut par un large sourire que je fut reçu par les 2 secrétaires et la responsable d'agence qui bizarrement avait reçu mon diplôme entre temps, sans parlé du coup de téléphone de Mr Lensois. Malgré la joie qui étais mienne d'avoir pu "monté au créneau" et mettre "délivrée" du carcan "Dorure-Eden", il me restais encore quelques failles à résorbée. Un collègue de la SPP (soudure par point) me demande la semaine d'après si j'ai des questions a posé au CE! Personnellement, plutôt deux fois qu'une!*

*J'ai écrits diverses questions sur: le pourquoi des 18 mois d'attente de la part de chez Dorure pour la reconnaissance de mon diplôme (qui ne compte que 2 ans de validité)? Aucune réponse.*

*Où sont les divers primes auquel les intérimaires, ont droits? Aucune réponse.*

*Pourquoi, un intérimaire soudeur venant d'arrivé était au même taux horaire que ceux diplômés (soit 8€90)? Aucune réponse.*

*A quand les CDI (dans un avenir proche selon les dires de mon 2ème chef Mr Cédric et le 1er Mr Georges) que l'on nous a fait miroités, malgré les preuves de travail que l'on nous a demandés? Aucune réponse.*

*Pourquoi Mr Lebarron se permet-il de m'insulté a propos de mes études et en ses termes a lui ou "je n'est rien branlé" à l'école? Aucune réponse.*

*Voilà, dernière semaine de travail (sans vraiment le savoir). J'étais sur des pièces a assemblé, soudé, moulé et vrillé quand il a fallu que je passe le "flambeau" à un petit jeune de 18 ans.*

*Malgré, que ce n'étais pas a moi (ouvrière de bas étages, mais très bonne soudeuse selon les*

échos arrivé aux oreilles de Mr Lebarron) de formé ce gosse sur ce genre de pièces à soudé, je le fit quand même par esprit d'équipe (car contrairement à d'autres, moi je l'ai) tout en lui donnant mon ventilateur à cause des fumées nocifs. Parce que pour cela aussi nous devons nous débrouillés pour respiré en soudant (par apnée pour petites soudures). Nos postes de travail étant dépourvu de quelques sorte d'aération obligatoires sur ceux-ci, nous nous débrouillons pour respirer malgré les fumées toxiques, nocifs et les poussières métalliques qui volent autour de nous. Ayant donné mon ventilateur a ce gosse, je n'en avais plus pour pouvoir respiré sous mon masque pendant mes soudures sur renforts de voiture en galvanisé.

Je demande (jeudi 16 novembre) a mon chef si il en avait un dans son bureau si celui-ci pouvait me le prêté. Hélas, il nen avais pas! Je lui ai donc demandé d'appelé Mr Lebarron pour que celui-ci me prête celui qui est dans son bureau, mais cela fit rire mon chef.

Le vendredi matin, je demande gentilement a mon même chef, si il était possible d'avoir "une augmentation de salaire". Sa réponse, ne ce fit pas attendre, tout comme celle qui suivis ma demande pour un ventilateur, ce fut un : NON, bien reparti auquel, je ne savais plus quoi dire. Voyez Mesdames, Messieurs, malgré tout cela, j'aime toujours le métier de soudeur.

J'espère pouvoir passé le diplôme de soudeur TIG, mais laissé mes poumons sur une table de travail a 8€90 du taux horaires sans primes, ni gratitudes mais avec des jolies phrases et de beaux semblants, je ne peut continué ce plaisir de travaillé qui était le mien.

Un intérimaire "touche" plus qu'un embauché. FAUX! Je ne sais comment, je vais pouvoir payé mon loyer de novembre et ainsi de suite, factures et cadeaux de Noël à mon fils. Eden, ne m'a pas encore envoyé les papiers pour Assedic concernant le mois d'août ou Dorure était fermé!

Après cela, ont dira que les jeunes ne veulent plus rien foutre. Je vais avoir 34 ans et j'ai un fils de 10 ans que j'élève seule? Sans pouvoir lui offrir ce qu'il voudrais, que ce soit une sortie au Mac Do, cinéma ou expositions. Rien a cause des gens qui se mette de l'argent facile dans les poches. Rien, même pas de PC, ni d'internet, rien.

Je ne peut rien faire a part avoir envie de mourir.

Veillez, Madame, Monsieur, être les juges des gens qui ne demandent qu'a être payées correctement pour avoir une vie correcte.

Sincères salutations.

Photocopie faite et envoyé le même jour au ministre du travail, Paris.

Sans retenue et avec de vifs ressentiments, les salariés exposent leur cheminement pour comprendre ce qui se passe pour eux, les affronts répétés lorsqu'ils demandent des explications. Ce sont souvent des demandes d'aide, des demandes d'éclaircissements, mais surtout des demandes de soutien tant les prud'hommes sont identifiés comme le premier recours des ouvriers. Dans la lettre de cette femme ici retranscrite, l'affront consiste à ne pas accuser réception de ses lettres et de ne pas répondre à ses questions. L'entame de la lettre est claire : « c'est avec un énorme mal-être que je vous écris pour solliciter votre aide. » Tout est dit dans le ton, cela va très mal et vous êtes mon secours. Dans une forte solitude au travail, dans une méfiance extrême envers les syndicats, encerclée par des hommes de métier, cette femme soudeuse, ce qui est très rare, relève la tête dans un murmure de désapprobation avec son certificat de qualification en main.

En deçà du convenable et de l'obligatoire, cette ouvrière met les pieds dans le plat devant sa « mise à pied », cette si belle expression du code du travail qui dit si bien comme le sol peut se dérober. Le sol, le travail vient de se soustraire sous ses pieds, pas plus tard que la semaine dernière, ce pourquoi elle prend la plume. Elle s'adresse au-delà des prud'hommes à tous les juges, à la société tout entière, « Veuillez, Madame, Monsieur, être les juges des gens qui ne demandent qu'à être payées correctement pour avoir une vie correcte. » Elle dénonce, donne des noms, rend compte des interactions méprisantes, les sourires en coin. Elle sait qu'il est trop tard mais que l'injustice doit être dite.

Un torrent d'énergie et de révolte traverse l'écriture, les promesses non tenues, les chefs qui abusent, un autre qui insulte, et l'agence d'intérim qui joue de la précarité du statut de cette ouvrière « de bas étage » écrit-elle, tout en ajoutant « mais très bonne soudeuse » d'après la rumeur des collègues. La lettre retrace les différentes demandes d'augmentation de salaire eu égard à son nouveau diplôme, ses façons de « monter au créneau » afin de se délivrer de l'intérim. Échapper à l'incertitude du contrat à durée déterminée, se sortir de la précarité, « SE DÉLIVRER », au sens fort, de ce qui prive



d'anticiper la vie privée. Le comble de sa colère, c'est d'avoir formé un jeune apprenti qui prendra probablement sa place, le jour de son licenciement ! Un comble ! Pour le protéger des fumées, elle prête son matériel et lorsqu'elle demande à être dépannée, le ricanement revient. C'en est trop. Le mépris est à son sommet. Sentence avalée, alors que le travail est un objet sécable entre l'activité publique et la vie privée, elle outrepassa le seuil pour dire sa vie, son fils, ses dimanches ratés. Ainsi découvre-t-on la place quotidienne de l'ordinateur et d'internet, un outil banal, aussi banal qu'un vélo à la sortie de la seconde guerre mondiale ou qu'une télévision en 1960, un solex en 1970 ou un téléphone portable en 1999. Comme beaucoup de lettres, elle est jetée comme une bouteille à la mer, sans illusion d'une réponse ni d'un droit à se défendre vraiment. Pour preuve, et après vérification au tribunal, aucune demande de passage devant les prud'hommes n'a été envoyée par cette salariée. C'est un exemple de non-recours, parmi tant d'autres, fréquent pour les intérimaires qui sont licenciés pour peu, et sans protection.

**Lettre collective tapée à la machine 2 :**

*Conseil des Prud'hommes*

*Saint Jacques, le 25 février 2008.*

*Monsieur,*

*Depuis la reprise de l'entreprise où nous étions tous salariés en août dernier, les tensions avec notre nouvelle hiérarchie ne cessent d'empirer. Différents courriers vous ont déjà été adressés à ce sujet.*

*Nous travaillons chaque jour avec la peur au ventre d'un faux pas qui sera sujet à un avertissement ou une diminution de notre amplitude horaire sanctionnant ainsi notre salaire en fin de mois. L'ambiance dans laquelle nous exerçons notre activité devient insupportable et n'est en rien comparable à celle que nous connaissions chez nos anciens employeurs (petite entreprise où chaque salarié était à égalité avec son collègue et où le respect employeur/salarié était le mot d'ordre). Chaque mois un salarié se sent dans la ligne de mire et devient la bête noire avec moins d'heures, plus de samedi, plus de dimanche, écarté de tout et mis à l'écart sans aucune explication.*

*Les frais de repas ne sont plus payés comme auparavant, les cotes mal taillées sont de rigueur. Les brimades, les paroles méprisantes, les moqueries et les sous-entendus sur notre place au sein de celle-ci fusent chaque jour. La remarque « la porte est grande ouverte » est répétée à tour de bras à qui veut l'entendre. Le questionnement des clients sur notre façon de rouler, la route que l'on prend, la façon dont nous leur avons parlé, dont nous les avons accompagné, à la vitesse où nous avons roulé, est sujet à reproches.*

*Une différence est également ressentie par rapport aux nouveaux salariés tout nouvellement embauchés. Les anciens sont moins malléables et veulent que l'on respecte l'accord cadre qui a été établi pour le bien être des salariés. Les nouveaux font la garde de nuit et reviennent travailler le lendemain alors qu'une période de repos de 11 heures avant et après est réglementée. La tâche de nettoyage est affaire la plupart du temps des salariés repris et non des autres. Le fait de déposer la voiture devant nous afin que l'on effectue le nettoyage du véhicule qu'ils ont utilisé, alors qu'ils vont dans le bureau boire le café, est de plus en plus dégradant. Les anciennes tâches qui nous étaient propres nous ont été retirées au profit des nouveaux sans qu'aucune motivation ne nous soit invoquée. Toutes ces situations ne sont qu'une partie des faits que nous vivons chaque jour.*

*Quelques uns d'entre nous sont allés voir notre ancien employeur, qui compatit à notre mal-être, mais ne peut en aucun cas intervenir ou interférer en notre faveur auprès de ceux-ci. C'est pourquoi nous nous permettons de nous retourner auprès de nos services pour savoir les démarches ou les dispositions que nous pouvons mettre en oeuvre pour essayer d'améliorer nos conditions de travail et d'envisager un avenir plus serein pour chacun de nous.*

*En vous souhaitant bonne réception,*

*Veillez agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.*

**Employeur:** *Saint Paul Ambulances. Gérants : Madame Moins et Monsieur Plus.*

Cette fois-ci, il s'agit d'une lettre collective. Cinq chauffeurs d'une entreprise d'ambulance connaissent une réduction de leur salaire liée à une diminution des heures de travail données. « La peur au ventre », ils se sentent menacés par les nouveaux salariés à qui l'on donne des tâches plus nobles. Écartés du travail des samedis et

dimanches, plus rémunérateurs, ils se sentent pénalisés par le nouvel employeur et au bord du précipice. Vont-ils être licenciés ? Ce n'est pas rare chez un nouvel employeur ayant racheté une entreprise. Les changements considérables des relations avec le nouvel employeur ne les trompent pas. La menace couve et les accords d'entreprise partent en breloque. Rien ne va plus, tour à tour ils sont les « têtes de turc » de l'employeur. Ils demandent ce qu'ils pourraient faire pour améliorer les conditions de travail et surtout détendre l'ambiance. Un conflit s'amorce avec les nouveaux salariés qui sont favorisés et entraînés, malgré eux, on le devine, par le nouveau patron dans la spirale du mépris des anciens. « La porte est grande ouverte », l'invitation à la démission est telle que la question se pose pour eux. Comment se défendre en ce cas précis ? Bien sûr, il ne faut pas démissionner et pourtant les relations sont exécrables. Il sera envoyé à ces salariés un imprimé pour ouvrir une procédure prud'homale. Ils ne donneront pas de suite à cet envoi. C'est une autre figure de non recours, celle où la demande en réparation (des heures et des indemnités non payées) au tribunal ferait probablement déborder le vase. De nombreuses demandes annexes, comme le non-paiement des indemnités de déplacement ou des désaccords sur les barèmes, sont abandonnées car elles ouvrent un espace *d'hostilité publique* qui pourrait devenir un socle conflictuel plus important : « ça s'envenimerait » dit-on. Cela indique que des conflits doivent être traités en amont des prud'hommes, au sein des entreprises ou encore au sein d'une corporation via les comités de conciliation prévus dans les conventions collectives.

### **- Lettres de recours au droit**

<b>Lettre 3</b>	<i>le 26 octobre 2008</i>
<i>Au juge départiteur .</i>	<i>Aux Assesseurs Conseillers</i>
<i>Monsieur,</i>	
<i>Le 25 juin vous avez condamnée la société Multi Sécurité a me verser 15 255, 88€ +les intérêts au taux légal à compter du 26 février 2006. Malgré 3 lettres recommandées et</i>	

*plusieurs appels téléphoniques, la société Multi Sécurité ne me verse aucune somme. L'huissier de justice me réclame 380€ de provision, somme que je ne peux absolument pas verser actuellement. Pour me sortir de la situation de chômeur, j'ai accepté un emploi dans la région parisienne. J'ai dû m'acheter un véhicule que je paie à crédit 343,58€ + 94€ d'assurance.*

*Ma profession exige d'avoir un chien, le mien a 7 ans et j'ai dû prévoir à son remplacement, coût 700€. L'entretien des deux chiens, 110€ mensuel. J'ai une famille en Bretagne et je dois vivre ici.*

*Je suis en possession d'un jugement qui me donne raison. Pour l'instant, mon jugement ne sert à rien car il n'est pas exécuté. L'employeur le sait bien et il fait le mort. J'ai besoin de cet argent pour déménager et installer ma famille dans de bonnes conditions.*

*Je vous prie d'intervenir auprès de la société Multi Sécurité pour les contraindre à me verser les sommes dues.*

*Je vous prie, Monsieur le Juge, d'agréer mes sentiments les meilleurs.*

Cette troisième lettre est intéressante car elle présente une troisième figure, que l'on dit récurrente dans le milieu de la justice du travail : la non-exécution des jugements prud'homaux. C'est l'arme suprême des employeurs : laisser le temps s'écouler à petite vitesse. Et en retour, c'est le verrou des salariés qui ne peuvent payer l'huissier ou une nouvelle procédure pénale. Les syndicalistes parlent d'un chiffre noir allant jusqu'à 50% des jugements favorables aux salariés. C'est bien sûr au pénal que la question peut se résoudre, mais c'est alors une nouvelle affaire, des frais supplémentaires et surtout un affaiblissement économique de l'ancien salarié. Ce qui est décrit par ce salarié serait donc extrêmement fréquent : un jugement donne raison au salarié, condamne l'employeur à verser une somme parfois importante, mais ce dernier ne s'exécute pas. Comme l'écrit Monsieur Leduc : « pour l'instant, mon jugement ne sert à rien car il n'est pas exécuté. L'employeur le sait bien et il fait le mort. » Nous nous trouvons là dans cette situation singulière où il y eu recours à la justice, à la satisfaction du demandeur et pourtant le jugement reste sans effet.

À toutes ces lettres, une dizaine par semaine, il n'est généralement pas répondu tant il est vrai que la complexité des situations commanderait au moins un entretien, ce qui est proscrit aux prud'hommes. On ne saurait organiser des accueils avec des entretiens d'une demi-heure, tant que l'interdit de conseiller est brandi, au grand dam des salariés licenciés. Il n'en reste pas moins que les justiciables frappent aux portes, se déplacent, écrivent, protestent, demandent de l'aide sans que les services publics n'organisent les conditions de réception dans leurs guichets.

Ce quotidien de surdité est tellement mêlé aux services et aux guichets qu'à cause de cela, l'institution ne le perçoit pas. Ce que nous décrivons dans ce rapport est tellement su, tellement éprouvé, tellement ordinaire que l'invisibilité l'emporte. Les relations d'aide sont refusées, disions-nous. Or, ces lettres ne sont pas des gestes solitaires. Elles ne sont pas des correspondances privées ni même des erreurs d'adresse. Il s'agit de demandes collectives de droit qui, de conseils de proches en proches, cherchent une voie de recours. Bien que rédigée par une seule personne, le conflit raconté est une forme collective tant les rapports de subordination se ressemblent. Ce qui frappe dans ces courriers d'appel au secours, au-delà de l'expression de la détresse, c'est en creux l'absence de recours au sein même des entreprises, l'absence de structures collectives inter-entreprises, bref, ce qu'on a l'habitude de voir dans les moyennes entreprises. Il faut lier l'ensemble de ces courriers à ce recul des instances intermédiaires que représentent les syndicats et les délégués du personnel. Ces écritures se ferment aux portes des prud'hommes, comme dans un dépôt.

Pourtant, ces lettres portent une autre dimension : une expressivité des relations concrètes au travail et une sensibilité à défendre « sa dignité », entendons la sphère personnelle dans l'activité et les relations, une sorte de « droit de l'homme » qui se dit à travers la notion très partagée de harcèlement moral. Point de doute, ces deux mots ont ouvert la voie à l'expression de l'individu souffrant au travail. Dire sa détresse n'est plus du sentimentalisme. L'affliction et le drame ont droit de cité. Comment peut-on parler du travail sans interroger le quotidien, les heurts, les récriminations, la colère qui se transforme en chute ? Comment éviter la vague des sentiments négatifs liés aux humiliations discrètes ? Comment parler du licenciement sans entendre ce qui étouffe,

sans cette sourde protestation ? « Il faut se garder la capacité de réagir » : peu de phrases résonnent si juste en matière de licenciement, car le travail réalisé pour aller au prud'hommes suppose une capacité à réagir, des mots pour conduire la protestation, s'élever contre les coups durs, comme ces deux mots : harcèlement moral.

### **3- Harcèlement moral, un opérateur des récits**

C'est la jurisprudence qui a porté la notion de harcèlement moral jusqu'au point où nous en sommes, une façon de reformuler la question de la dignité au travail, de l'individu au travail en tant qu'individu. Alors que cette idée apparaissait sous l'expression « il me pousse à la faute pour que je l'injurie », comme un piège dans lequel on tombe, la notion de harcèlement reverse la force sur la hiérarchie. Le régime juridique de lutte contre le harcèlement moral est en effet essentiellement orienté autour de la reconnaissance de la santé mentale et de la dignité du travailleur. La dignité de la personne paraît être le principe fondateur à partir duquel la reconnaissance de la santé au travail a pris forme d'un point de vue doctrinal. Le souci d'insérer le principe de dignité au sein d'une réflexion sur le travail salarié est porté par plusieurs juristes. Deux articles ont fait date : celui de O. de Tissot<sup>30</sup> en 1995 puis l'article de T. Revet<sup>31</sup> en 1999. Le premier marque un tournant essentiel. C'est en effet la première fois que la doctrine travailliste se réfère au principe de la dignité du salarié, comme une composante à part entière des droits qu'il détient, au sein de l'entreprise, voire comme principe fondant un certain nombre de droits du salarié, dont celui du droit à la santé mentale. Ce changement est notable.

---

<sup>30</sup> O. de Tissot, « Pour une analyse juridique du concept de « dignité » du salarié », *Droit social*, 1995.

<sup>31</sup> T. Revet, « La dignité de la personne humaine en droit du travail » in T. Revet (dir), *La dignité de la personne humaine*, Economica, 1999.

Mais un troisième article va établir un lien direct entre droit à la dignité et protection contre le harcèlement moral, c'est celui de S. Licari<sup>32</sup> Le silence d'alors du législateur est jugé par l'auteur comme « étant en contradiction avec l'évolution actuelle du droit qui vise à améliorer la question de la dignité humaine ». Or remarque-t-elle, le harcèlement moral est « incontestablement attentatoire à la dignité ».

Nos observations et nos entretiens menés à l'accueil des prud'hommes sont surprenants sur cette formulation. Aux guichets, l'expression « harcèlement moral » est très courante pour réintroduire un récit sur des disputes au travail. Plusieurs fois par jour, au téléphone ou en personne au guichet, un(e) salarié(e) se présente pour dire « Je crois que je suis harcelé, qu'est-ce que je dois faire ? »

**Récit 1 :** *L'affaire de Madame Leblanc, femme de ménage au Laboratoire de France. Elle vient d'être licenciée alors qu'elle était en invalidité. En juin 2004, elle a voulu soulever un canapé pour enlever la poussière qui se trouvait en-dessous, et s'est blessée. Le médecin a diagnostiqué une « capsulite rétractile », et elle a été déclarée inapte totalement et définitivement en novembre 2007. Elle a donc touché une pension d'invalidité, ce jusqu'au 31 janvier 2008, date à laquelle elle a été mise à la retraite d'office par la CRAM, puisqu'elle avait atteint l'âge de 60 ans le 2 janvier 2008. Son ancien employeur, l'Institut de France, aurait dû, selon elle, la licencier au plus tard début janvier 2009, chose qui n'a été faite par courrier que suite à un entretien préalable au licenciement daté du 23 avril 2008.*

*A son domicile, Madame Leblanc développe sa conception dès les premières interactions.*

*"Moi je veux la reconnaissance. Je vais de dépression en dépression. Je suis traitée pour la douleur. Je ne vis pas. Je veux une reconnaissance. C'est encore plus important que les indemnités et le capital qu'ils me doivent. Je veux qu'ils reconnaissent que cet accident, c'est un accident de travail. C'est pour ça que je veux aller en référé aux prud'hommes, pour que ce soit rapide. Je veux que ce soit marqué noir sur blanc. Qu'ils me payent ce capital parce que j'ai eu cet accident chez eux. Et qu'ils reconnaissent. Mais de toute façon, ils sont inattaquables. Le chef nous le dit dès qu'on rentre. Si vous avez un problème, c'est même pas*

---

<sup>32</sup> S. Licari, « De la nécessité d'une législation spécifique au harcèlement moral dans l'entreprise », *Droit social*, 2000.

*la peine d'essayer, vous n'obtiendrez rien. Je ne me laisserais pas faire malgré tout. J'ai toujours été militante et il n'était pas question que j'accepte. On m'a dit maintenant, vous la fermez, vous pouvez faire tout ce que vous voulez, vous n'obtiendrez jamais rien : le Laboratoire de France est inattaquable.*

**Récit 2 :** *Madame Leverbe, cadre, Beauvais. "J'ai été licenciée en tant que cadre dans une entreprise. J'étais responsable de production. Mon patron a voulu me licencier « : je ne peux plus vous payer. On est entre grandes personnes, on ne fait pas d'histoires, vous arrêtez. J'ai dit, non , je ne peux pas partir comme ça. Il faut au moins entamer une procédure de licenciement. Sachant qu'il ne paierait pas d'indemnités, il me dit d'accord. Mais comme j'étais membre du CHSCT, à sa demande, la procédure a commencé jusqu'à ce que je m'aperçoive que j'étais un salarié protégé. Donc je suis allée à l'inspection du travail. Il m'a demandé si c'était bien moi qui était allée à l'inspection du Travail; j'ai dit "Oui" et là les chaises ont volé et puis le harcèlement a commencé.*

*On m'a retiré des listes téléphoniques, supprimé l'informatique, plus de bonjour, on tape au carreau pour vous interpellé, et puis on prend petit à petit votre place. Je suis même retirée de l'organigramme, remplacée par le PDG lui-même. Ensuite je n'avais même plus de ligne téléphonique, je n'avais plus accès à rien.*

*L'inspection du travail a refusé mon premier licenciement et donc j'ai continué à travailler. J'ai tenu 6 mois environ. C'était impossible. J'arrive dans la cour, j'ai peur. Je vais voir l'inspectrice du travail pour lui demander qu'elle accepte le licenciement. Donc on repart pour une nouvelle procédure; le patron propose une transaction de six mois de salaire, mais il refuse de le mettre par écrit. L'inspectrice elle-même me dit de me méfier. Mais j'ai trop peur, je ne peux plus y aller.*

Nous proposons maintenant de découper le texte en deux, suivant le régime d'énoncés qui se déroulent, afin de bien saisir les chocs et les affrontements qui s'opèrent en cas de conflit de travail. Récits privés, récits juridiques pourrions nous dire pour indiquer cette ligne de partage entre ce que les gens racontent et ce que la langue du droit peut absorber. D'un côté, les salariés sont pris dans le déroulement empirique des événements et de l'injustice subie qu'ils cherchent à enrayer. De l'autre



côté, l'attention des conseillers prud'homaux est centrée sur les éléments juridiquement recevables et qu'ils pourront soutenir en conseil restreint. Ils sont sur le versant juridico-administratif du licenciement.

**Entretien avec Monsieur Legendre, syndicaliste, CFDT et Madame Leverbe :**

**Mr Legendre :** « *Le harcèlement moral est possible que si les gens se sentent seuls au milieu des autres.*

*Le harcèlement moral ne peut accrocher que si on arrive à faire éclater toute solidarité dans l'entreprise et si ensuite on ne s'adresse qu'à une personne et que les autres baissent la tête et regardent ailleurs pour ne pas voir. C'est cela qui permet d'exercer le harcèlement moral. Et je me demande même si le harcèlement moral ne vient pas plus des collègues qui se détournent que de l'employeur qui va injurier, etc... C'est ce sentiment d'être complètement isolée et de n'être plus reconnu par ses pairs qui fait le harcèlement. C'est pas vraiment l'insulte, parce que ça c'est pas nouveau. C'est le repli sur soi et l'impossibilité d'aller ailleurs. Avant quand on se faisait insulter, on partait et on retrouvait tout de suite quelque chose ailleurs. Maintenant c'est terminé.' »*

**Mme Leverbe:** « *Moi j'ai connu cela. On est seule de chez seule. Dans le même bureau, personne ne s'étonne que vous n'ayez plus de poste téléphonique ou d'ordinateur un matin en arrivant au travail!*

*Avant le mot harcèlement on parlait de « pression », on avait des pressions. C'est comme cela que l'on disait. »*

**Mr Legendre :** « *C'est la jurisprudence qui a amené ce mot de harcèlement moral. Avant on appelait ça « être poussé à la faute, licenciement pour injure. » On organisait une faute. Et donc il y avait une faute et la personne était licenciée. Transformation de la violence au travail. À partir des années 2000, le mot d'ordre est devenu la « définition de fonction ». Dès que tu dis, halte là, il y a un problème pour cette personne, on te dit « tu n'es plus dans ton travail », tu débordes. J'ai vu des gens en réunion des personnes tomber dans les pommes, parce qu'elles se sentaient accablées, accablées. »*

Sans doute le harcèlement moral doit avant tout être analysé comme un signe de transformation des formes de violence au travail. Le harcèlement moral est du côté de l'individu seul, qui n'est plus dans une équipe qui le soutient. « Vous êtes seule de chez seule ». Personne ne s'étonne que vous n'ayez plus de téléphone dans votre bureau. Qui va rentrer dans le jeu ? C'est les uns contre les autres. Avant, on appelait cela : SUBIR UNE PRESSION. Un retard dans un travail, une mauvaise coordination, des menaces. SUBIR DES MENACES, c'était l'idée antérieure. Des gens parlaient, démissionnaient pour ça<sup>33</sup>. C'est la solitude qui est première. AGRESSION AU TRAVAIL, c'est comme ça que les salariés disaient les choses.

Quelques années auparavant, la charte sociale européenne avait introduit la question de la dignité avec l'article 26 qui stipule le droit à la dignité au travail et « en vue d'assurer l'exercice effectif du droit de tous les travailleurs à la protection de leur dignité au travail. » Au norme de cet article, la charte demande aux parties qui s'engageront de « promouvoir la sensibilisation, l'information et la prévention en matière d'actes condamnables ou explicitement hostiles et offensifs dirigés de façon répétée contre tout salarié sur le lieu de travail ou en relation avec le travail et à prendre toute mesure appropriée pour protéger les travailleurs contre de tels comportements<sup>34</sup>. »

---

<sup>33</sup> C'est à partir de 1980 et 1984 que des ruptures du contrat de travail à l'initiative du salarié vont être annulées et requalifiées à l'aune de l'état de santé mentale du travailleur au moment de sa prise de décision. Dans ces affaires, les juges vont s'appuyer sur le principe de l'autonomie de la volonté. Le consentement étant un des éléments essentiels du contrat de travail, on ne peut profiter de l'état de faiblesse psychologique de la personne pour rompre le contrat de travail. Au moment où le salarié dépose sa démission, sa lucidité ne doit pas être altérée et ceci brutalement ou depuis longtemps. Reconnaître que la rupture du travail a été influencée par des troubles mentaux du salarié est par là même une forme de reconnaissance de la santé mentale. C'est ainsi qu'un salarié victime d'un accident du travail et qui omet d'envoyer la prolongation de son arrêt de travail ne peut être considéré comme démissionnaire. Cette omission ne peut être considérée comme « une manifestation de volonté certaine et non équivoque du salarié de démissionner ». Cet arrêt sera par la suite confirmé notamment au sujet du retard apporté à l'envoi d'un certificat médical.

<sup>34</sup> Charte sociale européenne du 3 mai 1996, entrée en vigueur le 1er juillet 1999; adoptée en France par le décret n°2000-110 du 4/02/00. L'apparition dans différents pays européens de législations sur le harcèlement moral est sans doute à relier à l'adhésion à cette Charte sociale plus qu'à la parution en France, en 1998, du livre de M.F. Hirigoyen. Il faut également signaler l'article 2 et 3 de la directive n°2000-43-CE du 29 juin 2000 relative à la mise en oeuvre du principe d'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de race ou d'origine ethnique: « Le harcèlement est considéré comme une forme de discrimination (...) lorsqu'un comportement indésirable lié à la race ou à l'origine ethnique se manifeste, qui a pour objet ou pour effet de

En juillet 2002, lors d'une intervention devant le Comité des normes sociales, le directeur général de l'Emploi et des affaires sociales de la Commission européenne rappelle la stratégie mise en place pour la période 2002-2006 en matière de santé au travail et la nécessité de fixer de « nouvelles normes sur des risques émergents, comme le harcèlement moral ou les troubles musculo-squelettiques<sup>35</sup>. » Voici qu'à côté de la souffrance physique apparaît une autre souffrance, la souffrance psychique. Le regard sur l'homme au travail qui jusqu'alors se limitait à la souffrance corporelle s'étend à l'intériorité. Le harcèlement moral serait le mal des organisations flexibles où le travail fait appel aux capacités comportementales des salariés. Nous ne sommes plus dans un univers de travail qui sollicite seulement des aptitudes physiques mais aussi et surtout des capacités mentales, morales, psychiques.

Des droits apparaissent -comme le droit à la santé mentale ou dans d'autres champs, le droit à l'insertion- qui signent une conception renouvelée des risques sociaux. On se souvient : il a fallu beaucoup de temps -presque un siècle- pour que la personne du travailleur soit protégée par un statut, un survêtement épais pour que l'on oublie ses dispositions (indispositions) personnelles<sup>36</sup>. Il a fallu beaucoup d'efforts pour parvenir à arracher la santé (la maladie) de la sphère du travail, pour la loger dans une institution médicale indépendante de l'employeur. Il ne viendrait à l'esprit de personne de mettre en cause ces deux séparations qui ont permis à l'homme moral -sensible, avec ses affects, ses maux, ses choix moraux et son for intérieur-, d'exister. Arraché tant bien que mal au travail et au regard de l'employeur, l'être sensible et moral a pu se déployer dans d'autres sphères de la vie sociale et s'épanouir dans de nouvelles formulations du bien être. Or, voilà que cet être sensible subrepticement se retourne. Voilà que la carapace statutaire du salariat laisse poindre le nez des inclinaisons.

---

porter atteinte à la dignité d'une personne et de créer un environnement intimidant, dégradant, humiliant ou offensant. »

<sup>35</sup> Intervention de Madame Odile Quentin, directeur de l'Emploi et des affaires sociales, Commission européenne, Comité des normes sociales de la CES/ETUC, Bruxelles, le 1er juillet 2002.

<sup>36</sup> A.Supiot, Critique du droit du travail, PUF, 1994.

La loi du 17 janvier 2002 traduit bien cette évolution considérable des mentalités de nos sociétés vers la prise en compte et l'accroissement de la protection des salariés en tant qu'êtres moraux et sensibles. Ce texte signe la reconnaissance d'un nouveau type de risque professionnel : l'atteinte à la dignité de la personne au travail. La naissance d'un risque d'atteinte aux droits de la personne dans l'entreprise est avant tout le fruit du travail du « laboratoire européen »<sup>37</sup>. C'est la charte sociale européenne du 3 mai 1996 adoptée en France qui va introduire ce souci en demandant aux parties qui s'engageront sur ce texte de « promouvoir la sensibilisation, l'information et la prévention en matière d'actes condamnables ou explicitement hostiles et offensifs dirigés de façon répétée contre tout salarié sur le lieu de travail ou en relation avec le travail et à prendre toute mesure appropriée pour protéger les travailleurs contre de tels comportements<sup>38</sup>. » C'est au nom de l'article 26 qui stipule le droit à la dignité au travail et « en vue d'assurer l'exercice effectif du droit de tous les travailleurs à la protection de leur dignité au travail » que ces recommandations sont faites.

Voici qu'à côté de la souffrance physique apparaît une autre souffrance, la souffrance psychique. Le regard sur l'homme au travail qui jusqu'alors se limitait à la souffrance corporelle s'étend à l'intériorité. Le harcèlement moral serait le mal des organisations flexibles où le travail fait appel aux capacités comportementales des salariés. Paradoxalement, c'est au moment où les rapports de travail s'individualisent que l'on demande aux salariés de travailler en équipe, de savoir communiquer. La qualité du travail est surtout évaluée collectivement. Le travail des uns est de plus en plus dépendant du travail des autres<sup>39</sup>. Ceci explique sans doute que le harcèlement moral n'est pas seulement le fait des employeurs et de la hiérarchie, mais provient très souvent des collègues. Non seulement, tout à chacun court le risque d'être harcelé mais également celui de devenir harceleur.

---

<sup>37</sup> M. Delmas-Marty, Pour un droit commun, Éditions du Seuil, 1994.

<sup>38</sup> Charte sociale européenne du 3 mai 1996, entrée en vigueur le 1er juillet 1999, op.cit.

<sup>39</sup> La fatigue des élites, La République des idées, 2005.

Nous le disions, l'expression « harcèlement moral » sert de mot clé pour ouvrir un récit sur les petites violences au travail, les engueulades et les frictions plus ou moins sévères, les menaces plus ou moins cachées. Elles viennent bien sûr de tous les côtés, tout autant du haut que du bas. Tous les conseillers, qu'ils soient employeurs ou salariés, ont une idée sur ce qui est ou non acceptable. Pour chacun d'eux, le curseur de la gravité des engueulades varie énormément, et les discussions vont bon train dans l'arrière salle de la salle d'audience, pour savoir s'il faut ou non retenir tel accrochage rugueux dans la boîte conceptuelle du « harcèlement ». Souvent, une très grande réserve s'exprime pour introduire les événements dans ce concept, au nom de l'habitude des métiers à recevoir un commandement de telle ou telle nature. Chaque conseiller connaît bien tel ou tel milieu de travail et offre un nuancier des manières de commander dans une cuisine d'un restaurant ou sur une toiture, dans des relations de service à la clientèle ou dans un super marché. De sorte que la notion échoue au nom des mœurs d'un milieu. Puisque chacun d'eux à ses formes de dispute, reproche, engueulade, bousculade, menace, la notion n'est jamais en adéquation avec « les habitudes ». Cela se traduit par des remarques extrêmement précises sur « les façons de travailler et de commander », sur les petites humiliations nécessaires au nom du danger à éviter, sur ce que doit supporter un salarié pour rester dans le bon exercice du métier.

Cette proximité professionnelle est inédite et d'une richesse incroyable. Elle forme une pragmatique au plus près du travail en train de se faire. Pour autant, elle annule l'accord commun d'un jugement sur ce qui n'est pas acceptable. En gros, la zone d'acceptabilité d'un milieu de travail s'impose à une capacité de jugement plus générale. Par exemple, lorsque les gardiens de nuit des sociétés empruntent du matériel, « mangent des yaourts la nuit » qu'ils sont censés protéger du vol, comment penser cette tolérance souvent accordée par le chef d'équipe : « servez vous comme vous voulez pour déjeuner sur place ». Accusé de vol, est-ce bien de cela qu'il s'agit ? La richesse des discussions au prud'homme, c'est cette appréciation des conditions concrètes du travail , avec ses entorses et ses rugueuses empoignades, injures, batailles. Or, de plus en plus de salariés ne supportent plus ces modes de

commandement, qu'ils nomment « harcèlement moral ». C'est comme si l'ordre civil des relations à autrui, dans l'espace public ordinaire, faisait intrusion dans l'ordre du travail. Un employeur qui « parle mal et insulte à tour de bras » est rabattu dans l'ordre des civilités ordinaires. Au beau milieu, les conseillers se regardent décontenancés, hésitant entre un ordre et l'autre, cherchant à emboîter l'un dans l'autre sans y parvenir tant il est vrai que l'exercice d'un métier n'est pas une promenade sur la plage.

C'est cela qui est nouveau. Les contraintes des métiers, l'exigence de performance, le pouvoir hiérarchique produisent des relations rugueuses, violentes parfois, dont l'acceptabilité est de plus en plus comparée à l'ordre civique d'un espace public. Les salariés licenciés se pensent pleinement comme des individus qui n'ont pas à supporter les effets des vieilles habitudes des métiers. Et dans leur activité de jugement sur ce qui relève ou non du harcèlement, les conseillers se perdent entre les mœurs professionnelles et les civilités. En ce sens, les individus licenciés se pensent de plus en plus comme des individus au travail. La notion de harcèlement fait éclater les bornes des métiers. Les bonnes formes relationnelles s'épanouissent dans les demandes de réparation, sans pour autant trouver des réponses immédiates.

Finissons ce chapitre par quelques scènes qui montrent l'épanouissement de cette expression devenue très ordinaire. Les salariés femmes et hommes racontent délibérément par le menu les relations au travail, les incidents, les désaccords, les disputes dont ils ne cachent plus le retentissement personnel. Ce pourquoi les guichets sont surchargés de récits et de plaintes de toutes natures. Bien sûr, notre hypothèse de départ se maintient, ces situations dites ou écrites n'ont pas rencontré d'espaces de traduction juridique et un mode d'emploi efficace pour franchir les différentes étapes des prud'hommes. Néanmoins, il est frappant de voir l'élaboration des récits, quand bien même seront-ils interrompus. C'est la fragilité qui frappe d'emblée, l'incertitude parfois l'incrédulité.

**Scène 1 :** *Une assistante de direction dans une entreprise de couverture-charpente raconte. Le jour d'un contrôle fiscal au sein de l'entreprise, son patron s'en prend à elle, « il était de*

*très mauvaise humeur », il l'a giflée et enfermée dans son bureau jusqu'au soir dit-elle. Il lui reprochait des erreurs d'un point de vue comptable, mais elle affirme : « je ne touchais pas à la comptabilité, je tenais la comptabilité, mais je ne touchais pas aux écritures. » Le jour même, elle s'est mis en arrêt maladie, puis est « tombée en dépression ». Pendant cet arrêt, elle a été licenciée, et son salaire n'a plus été versé, « alors qu'il aurait du [l'employeur] maintenir mon salaire comme le prévoyait la convention collective du bâtiment. » Son employeur lui remplissait des bulletins de paie à zéro euro, et refuse, lorsqu'elle était en arrêt, de remplir les feuilles de la sécurité sociale, avec pour conséquence une baisse de ses revenus : il lui a fallu « vivre uniquement avec 850€ par mois pendant des mois. »*

*Elle va aux prud'hommes pour contester son licenciement et les bulletins de paie à zéro euro. Mais la partie adverse ne reconnaît pas le harcèlement dont elle affirme avoir été victime pendant plusieurs années, et justifie le licenciement par les absences à répétition, alors qu'elle affirme avoir toujours travaillé de manière autonome.*

**Scène 2 :** *Une coiffeuse et son patron sont venus pour une conciliation, et ont fini par trouver un accord financier, qui survient en même temps qu'une séparation à l'amiable (« c'est comme dans une vie de couple », dit le patron). La coiffeuse reconnaît qu'il était devenu inenvisageable de continuer à travailler ensemble. Tout semble aller de soi. Or, à la sortie de la conciliation, la coiffeuse interpelle le sociologue pour donner quelques précisions. L'entretien se passe à l'abri des regards et en l'absence de son patron. Elle travaille dans ce salon depuis presque six ans, dit-elle. En mai 2007, elle a un accident du travail, en chutant pour remettre des cartons dans les toilettes du salon de coiffure. Elle s'est blessée aux cervicales, ce qui lui a réveillé une ancienne maladie personnelle appelée "bec de perroquet". Elle a finalement dû être arrêtée un an après l'accident. Or, ni son employeur, ni son médecin traitant n'ont voulu reconnaître que la lésion lombalgique était consécutive à cet accident. Son employeur dit qu'elle est « folle ». Elle a donc du payer elle-même les frais médicaux. De plus, elle était en conflit avec son employeur au sujet d'arriérés de salaires.*

*A son retour dans l'entreprise, son employeur lui a fait sentir qu'elle n'était pas la bienvenue, car il lui a dit qu'elle travaillait mal, chose qui ne lui avait jamais été dite auparavant, alors qu'elle était employée dans le salon depuis 5 ans. Ils ont alors négocié un licenciement à l'amiable. L'indemnité constitue 5 mois de salaires. Pourtant, le patron ne veut pas qu'elle travaille dans un autre salon, il l'a menacée, selon elle de la « mettre en adjudication » si elle coiffait les clients du salon. Elle dit avoir encore peur de son ancien patron, qui l'a fait suivre.*

**Scène 3 :** *En fin de journée au guichet des prud'hommes, la secrétaire raconte sa journée : « il y a eu ce matin le jeune garçon, pression morale pour qu'il se tienne tranquille, dans le gardiennage. Après il y a eu un autre petit jeune qui s'est fait taper dessus il y a quinze jours. Là, c'était dans un garage, dans la banlieue, un mécano, il s'est fait tabasser par un nouveau petit chef, il l'a attrapé au col, alors l'autre il s'est défendu et il est parti en tort ! C'est la victime qui est en tort. Cet après-midi, un autre monsieur s'est fait agresser, il a commencé à être agressé oralement, il a laissé parler son nouveau chef qui vient d'arriver. Main dans la main avec le directeur, bien sûr, c'est souvent comme ça malheureusement. Quand on est victime, c'est jusqu'au bout. Il l'a attrapé comme ça. Et il l'a frappé, il lui a mis des coups de poing, donc lui il a rétorqué, il l'a fichu au sol. Ils ont eu une mise à pied tous les deux. Il va déposer un dossier pour l'annulation de la mise à pied du fait qu'il a été agressé le premier. Il dit « il y a eu violence sur moi, je me suis défendu. » Mais là, le chef ne veut pas en entendre parler. »*

Pour conclure, on peut dire les choses ainsi. Il semble bien que cette demande de réparation morale qui enfle et traverse notamment les récits de harcèlement signe les « limites » du droit du travail dans sa formulation classique. D'autres l'ont souligné avant nous, « le droit du travail n'est pas constitué par un ensemble de normes de justice, au sens du code civil. Il s'est au contraire développé en rupture avec cette conception juridique jugée inappropriée pour assurer une régulation sociale satisfaisante. »<sup>40</sup> Si le droit du travail accorde une large place aux acteurs collectifs, l'individu au travail est quasiment ignoré. La brèche ouverte par le harcèlement moral, c'est une ouverture sur l'individu au travail en tant qu'individu portant une part privée. Le droit du travail n'est pas trop lourd parce que trop protecteur, comme le proclament certains, mais parce qu'il n'est pas conçu en fonction des besoins actuels de l'individu au travail. C'est le champ ouvert par cette réflexion que nous avons exploré, notamment à partir des conflits du travail dans les services. Ce sont les affaires les plus nombreuses. Les activités diverses. Auxiliaires de vie sociale, aides soignantes,

---

<sup>40</sup> Pierre Rosanvallon, La question syndicale, éditions Hachettes, 1998.



femmes et hommes d'entretien, travailleurs associatifs, agents de sécurité privée sont désormais les salariés les plus fréquemment rencontrés dans les prud'hommes. Nous suivrons attentivement leur accès à la justice et surtout, leurs façons de formuler les problèmes qu'ils rencontrent.

## Conclusion générale

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. Si un lieu est exemplaire dans la souffrance au travail, c'est bien dans l'ampleur de ces mouvements de licenciements, plus encore lorsque les mois passent sans que le cours de l'affaire ne se modifie. Après les propos exacerbés, les enthousiasmes déçus, la lourde charge de « porter son dossier » au fil des dates reportées devient de plomb. Trop préoccupé de quitter les rives des audiences, le rapport de force s'enfonce dans un émiettement des pratiques sociales. 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.

Nous avons rencontré une vingtaine de familles à leur domicile, dont l'un des membres a fait une demande aux prud'hommes, puis a abandonné la procédure. Nous

avons retrouvé leurs traces dans les dossiers, puis nous leur avons demandé un entretien sur les raisons de cette déroute. L'histoire officielle et les histoires intimes, tout se mêle. Rien à voir avec la procédure orale (des prud'hommes). D'histoires polémiques ou acerbes, d'histoires informées ou clandestines, c'est le profond ressentiment qui l'emporte. Un sentiment d'être pourchassé, réprouvé, fautif bien sûr devant la brute réalité du licenciement. Ils ont porté des « chefs d'accusation » certes, mais leurs récits sont de suspicion, de blessures et de victimes. D'autant qu'après cette perte de l'emploi vont suivre d'autres déconvenues et événements dramatiques dont le premier est l'endettement. Combien de courriers suivront pour éviter la chute économique, pour déjouer l'inscription au RSA, pour contourner l'assignation au tribunal civil pour non paiement de loyer. A partir du licenciement, d'autres incendies s'allument. Il est pris immédiatement dans une pluralité d'autres affaires civiles, d'autres ruptures, dans un grand puzzle, celui de l'équilibre supposé de la famille. Dans le sillage des prud'hommes, d'autres édifices s'effritent, où se mêlent pratiques et affectivités. Au plus bas de l'enquête et de l'échelle sociale, on découvre que le découpage de l'objet « accéder ou non aux prud'hommes » induit à s'intéresser aux rapports sociaux latéraux, livrés par des entretiens qui se transportent dans les soubassements du quotidien. Doit-on ou non franchir cette ligne qui s'impose ? Si l'accès aux prud'hommes est l'un des points de l'observatoire social, l'éparpillement des récits nous conduit à d'autres faces du licenciement, notamment dans sa part privée et de droit social.

Insistons, dans cette juridiction du licenciement, c'est aussi la dimension personnelle qui se joue, quelle que soit l'issue du procès. « Je m'en fous de gagner, ce que je veux, c'est entendre que c'est un salaud ». C'est la partie invisible de l'iceberg. Si la partie visible, c'est le dossier constitué et déposé au juge, pour chercher à recouvrer un droit, l'autre partie consiste à chercher « ce qui est important pour moi », que soit dit que l'employeur est fautif, qu'il a tort. Lors d'un entretien, une salariée nous dira qu'elle ne peut plus marcher dans la rue où siège son entreprise, elle fait un détour pour « éviter sa vue » et le risque de croiser son employeur. Les recours et les jugements ne purgent pas la souffrance au travail.

## **-La figure de l'usager**

Il nous semble que cet ensemble de demandes, de sollicitations, d'expressions dans les « guichets du travail » est à rapprocher de la figure de l'usager des services qui envahit tous les univers, recouvrant une foule de distinctions, de *l'adhérent* à une association au *membre* d'un club, rejetant loin derrière nous la figure du militant. Les relations des individus aux diverses institutions -entreprises, syndicats, services publics, université, médias- s'uniformisent dans des relations de services, comme forme générique dominante. C'est cela qui est nouveau et qui se traduit dans cette juridiction particulière. On ne peut isoler cette dernière des formes de coopération générale dans notre société. Ainsi, le rapport d'adhésion et d'incorporation à un quelconque collectif est un vieux souvenir indissociable d'un éclatement fonctionnel du syndicalisme. Qu'on s'en réjouisse ou qu'on le déplore, le client a pris la place du militant. Pour autant, les délégués prud'homaux et les syndicats portent trois pôles d'activités : celui de la défense des droits individuels des salariés (comme un avocat), celui de la représentation (comme un élu local), celui enfin de médiateur et de négociateur (comme un expert de la conciliation). Or, ces pôles d'activité ont épuisé les militants.

C'est pourquoi on peut imaginer qu'un service public du droit pourrait intégrer cette figure centrale qui, bien qu'en mutation, reste à la fois très proche du mouvement social, situé comme une institution quasi publique et en même temps un pôle prestataire de services. Ces fonctions et ces statuts ont longtemps été agglomérés, même s'il y avait de fait une division du travail à l'intérieur du syndicat (entre les élus et les animateurs de l'action par exemple). Le tribunal des prud'hommes -ses conseillers, ses guichets et les permanences syndicales- devient du même coup équivoque, tant il renvoie à des pratiques sociales éclatées, à des niveaux d'intervention différents, à des « services » divers spécialisés. La tension entre la fonction sociale et le système des savoirs spécialisés s'en trouve renforcée. Le déséquilibre est maintenant manifeste : la fonction service public reste très embryonnaire, alors que les publics sont dispersés et leur orientation par les syndicats inopérante. Les syndicats n'ont plus le monopole de l'action au prud'homme. Par ce

que la notion d' « engagement », qui est au cœur de l'univers militant, ne peut plus répondre à l'exigence d'un service public d'information et d'instruction. La recherche d'un rapport contrôlé à l'information et à l'orientation s'écarte de l'idéal militant qui rejette la consultation « taxi » de ces maillons faibles, au coup par coup. Faut-il le déplorer ? Il suffit pour l'instant de le noter comme incompatible. L'individu usager est en droit d'attendre un service de prise en charge (comme il l'utilise dans sa mutuelle qui élargit la couverture des risques : accident domestique, accident de ski, études à domicile, risque 4e âge, aide à domicile immédiat, et...). C'est un point sur lequel il faut insister. Tant du côté de la sécurité sociale que des mutuelles, de l'assurance automobile et du 5e risque, les prises en charge se démultiplient et surtout proposent du « sur mesure », une individualisation de la couverture.

Dans un espace économique à peu près homogène des années 1960-1980, caractérisé par le plein emploi, la loi avait un caractère protecteur général. Il n'en va plus de même dans un contexte de sous-emploi marqué par le morcellement et la dispersion des situations de travail et de non travail, ce que R. Castel appelle , *le précarariat*. Alors que le droit du travail, le code lui-même a été bâti essentiellement sur les conflits collectifs du travail, la régulation des collectifs entre eux, la part protectrice des individus anonymes -le salarié- est très mince. Le droit de l'individu en tant que salarié seul est limité du fait même du caractère non discriminant de la loi et de la place tenue par le droit des acteurs collectifs. Le code du travail traite en fait des rapports sociaux et des rapports conflictuels généraux. Or, la masse des conflits que nous avons présentés -soutenus ou pas au prud'homme, mais qui arrivent bien aux guichets- sont individuels, dans de petites entreprises, traversés par des singularités qui s'expriment par mille conventions collectives, rien de moins. Nous l'avons montré, la figure du harcèlement moral est une remontée des relations dispersées et proliférantes qui portent l'individu salarié en crise.

D'où la très grande place que tient le droit des acteurs collectifs en son sein. Le droit du travail n'est pas constitué par un ensemble de normes de justice, ainsi du code civil. Il s'est au contraire développé en rupture avec cette conception juridique jugée inappropriée pour assurer une régulation sociale satisfaisante. On peut dire en ce sens

que c'est un droit indexé sur les seuls combats collectifs. Il a pour but de régir les rapports entre des acteurs. Il est proliférant pour cette raison. N'étant fondé sur aucune doctrine précise de l'entreprise ou de l'individu au travail, il évolue au gré des circonstances, additionnant les prescriptions et les réglementations. Il reflète des rapports de forces, en même temps qu'il canalise leur expression, beaucoup plus qu'il n'accorde une place aux individus qui ne s'y inscrivent pas nécessairement.

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). C'est pourtant dans ces termes que les syndicats ont toujours appréhendé la question du droit. Parce qu'ils n'ont au fond jamais vraiment cru au droit, préférant faire confiance à la force dont ils disposaient et qu'ils pouvaient mobiliser. On le comprend historiquement. Tout l'effort du syndicalisme a été d'essayer de corriger une dissymétrie de départ entre les ouvriers et le patron, l'entreprise étant organisée autour de ce qui était perçu comme un arbitraire de structure. Le droit du travail lui-même a été compris dans cette optique : c'est un droit pour les travailleurs, destiné à leur permettre de compenser une inégalité de départ, il est tout entier traversé par la reconnaissance d'un conflit, à l'intérieur duquel il fait figure d'acteur et non d'arbitre extérieur. Dans le domaine du travail, en d'autres termes, les procédures de droit s'identifient en fait à la définition des acteurs-protecteurs, elles n'ont pas de véritable autonomie (ce qui engendre par exemple les inégalités que nous avons mentionnées entre la situation des salariés des petites entreprises et ceux des plus grandes).

Le droit est, par définition, destiné à gérer des crises et des accidents. Aussi n'y a-t-il pas de bonne régulation sociale sans définition de procédures juridiques plus souples et plus près des toutes petites entreprises. C'est la raison pour laquelle il est

indissociablement trop lourd et inadapté. Il n'est pas trop lourd parce que trop protecteur, comme certains le suggèrent, mais parce qu'il n'est pas conçu en fonction des besoins actuels de l'individu au travail. Le champ ouvert par ces quelques réflexions est considérable. On ne saurait ici en traiter vraiment. Un énorme travail juridique et sociologique est à effectuer dans cette direction. Au moins peut-on indiquer ce qui semble être la piste à creuser : trouver les conditions d'une régulation juridique où les situations seraient la base des examens des litiges. Le temps est peut-être venu de s'engager dans cette direction. Il était impossible de le faire tant que l'entreprise n'était comprise que comme le lieu d'un affrontement d'acteurs, avec ses représentants, comme on le voit bien sûr dans les grands conflits collectifs, traversée par la permanence d'un conflit de classe irréductible et la fermeture d'entreprises. Si l'entreprise est désormais aussi considérée comme une institution « ordinaire », un lieu de vie sociale *a priori* ni plus ni moins conflictuel que d'autres, même s'il reste marqué par le clivage dirigeants-dirigés, la perspective du droit qui s'y applique peut changer. La perspective ? Elle consisterait à considérer que son développement sous la forme d'un droit social<sup>41</sup>, si elle a été historiquement nécessaire et salutaire, n'a correspondu qu'à une phase particulière du progrès démocratique. Parallèlement, elle est inévitablement de construire dans l'entreprise des formes de médiation et d'arbitrage qui puissent constituer, à la base, les premières instances de régulation juridique. Moins d'acteurs collectifs, plus de droits pour l'individu : les syndicats ont-ils un rôle à jouer dans ce cadre ? Très certainement s'ils acceptent de devenir, aussi, des prestataires de services, de conseils envers des personnes salariées.

Car ce que nous avons observé aux prud'hommes, c'est le conflit individuel ordinaire, banal, personnel, teinté de pathos et de ressentiments, de liens personnels et d'attente de respect que l'on trouve plutôt dans le code des civilités. Nous avons été très surpris de découvrir que les femmes et les hommes prennent la parole -ou l'écriture- pour dire en détail dans quelles situations de crise ils se trouvent. Avec

---

<sup>41</sup> Le droit du travail a cette particularité d'instituer une légalité liée aux collectifs et très peu aux individus. Il doit cette caractéristique à ses origines. Toute la construction du droit du travail — formée fin XIXe siècle, et plus fortement en 1910, avec la création d'un Code du travail et de la prévoyance sociale — s'est effectuée dans la perspective de régler des rapports collectifs, organisés, construits laissant de côté la part des salariés seuls.

force précisions, les demandes aux guichets sont des litiges où les individus sont affectés personnellement (non pas qu'ils ne l'étaient pas auparavant, mais leur expression était interdite ou canalisée autrement), où l'individu au travail demande à être examiné en cette qualité, avec ses caractéristiques personnelles, les circonstances de l'activité et des relations, en exigeant une traduction adaptée des prescriptions et des règlements. Répétons-le, le droit du travail reflète davantage des rapports de forces institutionnels qu'il ne prend en compte les situations pratiques au travail. Non pas qu'il soit question d'écarter les droits collectifs, mais simplement d'observer que ce que nous avons décrit dans ce rapport porte sur des singularités incroyables, lorsque l'individu exige d'être considéré comme « une personne » à respecter en tant que telle, alors même que le rapport salarial est une domination sans fard. Certes, l'arbitraire de structure (entre salariés et patrons) doit être contrebalancé par des droits sociaux et des droits syndicaux<sup>42</sup>, mais les crises et les accidents, les disputes et surtout les demandes de médiations devraient connaître un espace efficace de résolution. La bonne régulation sociale consisterait à gérer des *situations arbitraires de l'individu au travail alors que la conciliation prud'homale est en panne*. On peut penser que celle-ci devrait se situer en amont, dans l'entreprise, comme première instance de régulation, mais la taille de l'entreprise joue un rôle défavorable. Seul un service public aurait les moyens d'assurer cette médiation, au côté des conseillers syndicaux et des avocats travaillistes. Une sorte d'agence de moyens, un guichet unique qui rassemblerait en un même lieu l'administration, la défense et la représentation du travail. On connaît la méfiance historique des syndicats envers la défense par le droit, mais s'engager dans cette direction, devenir un prestataire de service, n'est-ce pas se mettre en prise avec la société telle qu'elle est ? La conciliation prud'homale a pris un coup de vieux eu égard aux autres lieux de conciliations dans la société : le surendettement, les impayés de loyer, les litiges au pôle emploi, ceux envers les assurances, envers les risques sanitaires. La conciliation est devenue une chose ordinaire, reconnue, souhaitée,

---

<sup>42</sup> François Ewald, « Le droit du travail, une légalité sans droit? », Notes et documents de la fondation Saint-Simon, n° 1, 1983.



attendue. L'absence de conciliation effective et de régulation sociale en amont conduit ainsi à repenser en profondeur le service public du travail.

## Bibliographie

### *Bibliographie générale :*

BECKER, Howard Saul, *Outsiders. Études de sociologie de la déviance*, Métailié, 1985 (Première édition, 1963).

CASTEL, Robert, et HAROCHE, Claudine, *Propriété privée, propriété sociale, propriété de soi*, Fayard, 2001.

COTTEREAU, Alain, « Justice et injustice ordinaire sur les lieux de travail d'après les audiences prud'homales (1806-1866) », *Le Mouvement social*, n°141, octobre-décembre 1987.

COTTEREAU, Alain, « Droit et bon droit. Un droit des ouvriers instauré puis évincé par le droit du travail (France, XIXème siècle) », *Annales HSS*, vol. 57, n°6, novembre-décembre 2002.

DELMAS-MARTY, Mireille, *Pour un droit commun*, Éditions du Seuil, 1994.

DE MAILLARD TAILLEFER, Laure, et TIMBART, Odile, « Les affaires prud'homales en 2007 », *Infostat justice*, numéro 105, février 2009.

DE TISSOT, Olivier, « Pour une analyse juridique du concept de « dignité » du salarié », *Droit social*, n°12, 1995.

DUPUY, François, *La fatigue des élites*, La République des idées, 2005.

EWALD, François, « Le droit du travail, une légalité sans droit ? », *Notes et documents de la fondation Saint-Simon*, n° 1, 1983.

FASSIN, Éric, « La supplique. Stratégies rhétoriques et constructions identitaires dans les demandes d'aide d'urgence », *Annales HSS*, vol. 55, n° 5, 2000.

GOLLAC, Michel et al., « Du déni à la banalisation. Note de recherche : Sur la souffrance mentale au travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 163, 2006/3.

HIRIGOYEN, Marie-France, *Le harcèlement moral : la violence perverse au quotidien*, Éditions La Découverte, 1998.

HUGHES, Everett, « Le drame social du travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°1, vol. 115, 1996.

LEROY, Maxime, *La coutume ouvrière*, Paris 1913.

LICARI, Sandy, « De la nécessité d'une législation spécifique au harcèlement moral dans l'entreprise », *Droit social*, n° 5, 2000.

MERRY, Sally, *Getting Justice and Getting even, Legal Consciousness among Working-Class Americans*, Chicago, University of Chicago Press, 1990.

MICHEL, Hélène, « Les carrières prud'homales au prisme de la justice. Distance au rôles judiciaires et redéfinition des pratiques sociale », in Hélène Michel et Laurent Willemez (dir.), *La justice au risque des profanes*, PUF-CURAPP, 2007.

MICHEL, Hélène, et WILLEMEZ, Laurent, « Le monde du travail comme jugement et représentation », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2009/3.

PÉLISSE, Jérôme, « A-t-on conscience du droit ? Autour des legal consciousness studies », *Genèses*, n°59, juin 2005.

REVET, Thierry, « La dignité de la personne humaine en droit du travail » in Thierry Revet (dir), *La dignité de la personne humaine*, Economica, 1999.

ROSANVALLON, Pierre, *La question syndicale*, Hachette Littératures, 1998.

SIMMEL, Georg, *Le conflit*, Éditions Circé, 2003.

SUPIOT, Alain, *Critique du droit du travail*, PUF, 1994.

SWIERCZEK, Nicolas, « Le délibéré prud'homal : la recherche d'un accord entre collègues ? », in Hélène Michel et Laurent Willemez, *Les prud'hommes. Actualité d'une justice bicentenaire*, éditions du Croquant, 2008.

WARNER, R.S., WELLMAN, D.T., WEITZMAN, L.J., « Le héros, le pauvre type et le combinard », *Espaces et société*, n°38-39, 1981.

WELLER, Jean-Marc, « Une controverse au guichet: vers une magistrature sociale ? », *Droit et société*, n°44-45, 2000.

WILLEMEZ, Laurent « Activités judiciaires et trajectoires juridiques. Les conseillers prud'hommes et le droit du travail », in Hélène Michel et Laurent Willemez, *Les prud'hommes. Actualité d'une justice bicentenaire*, Éditions du Croquant, 2008.

### ***Documents, rapports, interventions :***

Charte sociale européenne du 3 mai 1996, entrée en vigueur le 1er juillet 1999; adoptée en France par le décret n°2000-110 du 4/02/00.

Articles 2 et 3 de la directive n°2000-43-CE du 29 juin 2000 relative à la mise en œuvre du principe d'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de race ou d'origine ethnique.

Intervention de Madame Odile Quentin, directeur de l'Emploi et des affaires sociales, Commission européenne, Comité des normes sociales de la CES/ETUC, Bruxelles, le 1er juillet 2002.

Charte sociale européenne du 3 mai 1996, entrée en vigueur le 1er juillet 1999, adoptée en France par décret n°2000-11° du 4/02/00.

