

ÉDUCATION PERMANENTE

La déviance au travail face aux injonctions et règles à appliquer



Belgique, Bruxelles, le 15 avril 2020 - Une série de techniques managériales réglementent aujourd'hui le monde du travail y compris là où on ne les attendait pas comme dans les hôpitaux, les centres d'insertion ou encore les milieux d'accueil. Pour certains travailleurs sociaux, ces mesures modifient le sens et la valeur que leur métier avait à leurs yeux. Que faire ? Appliquer les règles ou démissionner ? Certains optent pour la déviance, au détriment de leur santé. Et la crise sanitaire actuelle n'y fait sans doute pas exception...

Nombreux sont ceux qui ont connu des situations professionnelles où ils ont enfreint les règles du travail qui s'imposaient à eux. Ce comportement a un nom : la déviance. Dans le vocabulaire de la sociologie, la déviance désigne l'attitude d'une personne – ou d'une collectivité – qui s'écarte de la norme. Le terme « déviance » est par conséquent connoté très péjorativement alors que, dans le monde du travail, ce comportement est souvent en lien avec la recherche d'un meilleur service à apporter ou d'un plus grand sens à donner à son activité professionnelle.

Cette volonté d'apporter du sens à sa fonction peut-elle toutefois se faire sans en payer les frais au niveau de sa santé mentale ? Peut-on dévier longtemps sans souffrance ? La nouvelle brochure de l'asbl Question Santé interroge.

Des valeurs professionnelles chamboulées

Il y a souvent une grande différence entre le travail que nous effectuons et le travail tel qu'il est présenté dans notre descriptif de fonction. Pour certains, cet écart implique de mener à bien des tâches qui ne sont pas en accord avec leurs propres valeurs ni avec les raisons pour lesquelles ils ont choisi de faire leur métier.

C'est le cas de Mohammed, travailleur social dans un CPAS : « J'ai choisi ce métier pour certaines raisons : l'aide aux personnes en difficulté, le contact humain, la solidarité » explique-t-il. Aujourd'hui les intrusions répétées dans l'intimité des personnes qu'il rencontre, avec l'obligation de faire remonter les faits suspects en matière de terrorisme, lui donnent le sentiment d'être « une sorte de flic de l'état social actif ». Il est, par ailleurs, de plus en plus souvent soumis à l'agressivité de ses bénéficiaires qui le voient comme tel. « Pas de doute à avoir, nous sommes perçus comme des représentants du « pouvoir » et non comme des travailleurs susceptibles d'aider les gens » déplore-t-il. L'évaluation et le contrôle peuvent-ils primer sur la production et la recherche de l'aide aux autres ?

Thierry et François sont policiers. Pour eux aussi le métier a beaucoup évolué. De plus en plus, ils sont amenés à « faire du chiffre » plutôt qu'à faire cesser les infractions selon leur propre libre-arbitre. « Il faut verbaliser autant de personnes, effectuer autant de contrôles, etc. Ces quotas sont les pires ennemis de notre relative liberté de choix » constate Thierry. L'efficacité des forces de l'ordre serait-elle uniquement une question de nombre de PV dressés ?

La déviance comme solution

Que faire quand on n'est pas prêt à épouser les valeurs de nos employeurs ? Démissionner ou collaborer malgré tout ? Certains choisissent d'enfreindre discrètement les règles du travail. Véronique, employée dans un organisme d'insertion socioprofessionnelle, témoigne : « Je suis entrée dans une sorte de clandestinité. On s'occupait davantage de certains de nos 'petits protégés' qui nous semblaient avoir davantage besoin de notre coup de pouce, quitte pour nous à faire certaines heures sup'. »

D'autres travailleurs sociaux ont également expliqué de manière plus ou moins anonyme des situations où ils ont dévié. L'un avait inventé une situation financière un brin fictive pour permettre d'accéder à une aide. L'autre avait interprété largement (et de manière clandestine) les consignes pourtant inflexibles de sa direction. Les raisons qui peuvent pousser les travailleurs à dévier sont donc nombreuses et les manières de le faire le sont tout autant.

Déviance et santé mentale

La déviance n'est pas sans conséquence. Elle engendre du stress, de l'anxiété ou encore de la fatigue. Sur le long terme, dévier n'est donc pas sans danger pour la santé mentale. Véronique confesse : « Nous devons être discrets, souvent travailler plus, réaliser le travail qui devait être fait pour correspondre à ces fameux fichiers Excel, prendre le risque d'être découverts... Tout cela, d'ailleurs, n'étaient pas pour nous sans « dégâts collatéraux ».

La déviance n'est-elle pas le signe qu'il y a eu un transfert opéré de la responsabilité collective vers la responsabilité individuelle, mettant ainsi en première ligne des personnes chargées de faire appliquer des règles ou des consignes auxquelles elles n'adhèrent pas ou pas forcément, celles de l'Etat Social Actif, notamment ? Dans une société où le nombre de burn-out atteint des sommets, n'est-il pas temps de prendre la mesure de la très discrète violence générée par ces situations pour éviter de passer par cette case ?

A travers différents témoignages, le service d'éducation permanente de l'asbl Question Santé met en lumière ce phénomène de la déviance ainsi que les questions qu'il soulève dans la nouvelle brochure : *Déviance au travail : « Le jour où j'ai dépassé la frontière »*.

Découvrir notre nouvelle brochure

A propos de la brochure d'éducation permanente

Pour prendre connaissance de cette brochure, vous pouvez consulter le site

: www.questionsante.org/educationpermanente. Elle est disponible gratuitement auprès de l'asbl

Question Santé et peut être commandée par courrier Rue du Viaduc, 72 – 1050 Bruxelles, par téléphone au +32 (0)2 512 41 74 ou par email à info@questionsante.org.

A propos de Question Santé

L'asbl Question Santé met en débat les enjeux individuels et collectifs de la santé et les traduit en projets et outils, accessibles à des publics variés. Elle est un acteur reconnu dans le domaine de la santé, en matière d'information, d'éducation, d'animation, de gestion de projet et de communication. Intégrée dans de multiples réseaux d'acteurs institutionnels et de terrain, Question Santé s'appuie sur une équipe pluridisciplinaire, à l'écoute des besoins et des évolutions sociétales.

CONTACT PRESSE :

Mélissa Rigot
Chargée de communication
melissa@questionsante.org
+32 2 512 41 74



AVEC LE SOUTIEN DE :



Copyright © 2020 Question Santé ASBL, tous droits réservés.
Notre adresse email : info@questionsante.org

Question Santé ASBL

Rue du Viaduc 72, 1050 Bruxelles - Belgique
Tél : +32 (0)2 512 4174 - www.questionsante.org
Entreprise : N°422 023 343, inscrite au RPM de Bruxelles
IBAN : BE98 0682 1150 5493

Vous recevez cet email car vous vous êtes inscrit sur la liste de distribution de Question Santé.
Vous souhaitez modifier la manière dont vous recevez nos e-mails ?
[Modifiez vos préférences](#) ou [désabonnez-vous de cette liste](#)

This email was sent to <<Adresse Email>>
[why did I get this?](#) [unsubscribe from this list](#) [update subscription preferences](#)
Question Santé ASBL · rue du Viaduc 72 · Bruxelles 1050 · Belgium