

Solitude et solidarité



La permanence Trav'aie

Pasteur Pierre FARRON

Lausanne

forum
**Mon travail
et moi**
Souffrance,
Solidarité,
Espérance.

organisé par la CPLR

Lyon • 2-3 février 2018

Les comptes rendus
des intervenants
sont en ligne sur :

[http://montravailtmoi.org/
index.php/
compte-rendu-des-interventions/](http://montravailtmoi.org/index.php/compte-rendu-des-interventions/)



Accompagner des gens qui souffrent de leur travail ou du chômage :

la Permanence Trav'aïe à Lausanne

Forum Mon travail et moi Lyon 2-3 février 2018 - Pierre Farron

J'ai eu beaucoup de plaisir à collaborer avec l'équipe d'organisation de ce Forum !

L'équipe d'organisation m'a demandé de vous faire une présentation de la *Permanence Trav'aïe* à Lausanne, que j'ai eu le privilège de créer en 2003 et d'animer jusqu'à mon passage à la retraite, il y a un peu plus d'un an. L'été dernier, mon collègue Alain Martin m'a succédé et c'est lui qui est responsable de la permanence aujourd'hui.

On voit souvent la Suisse comme un pays où tout le monde a du travail et de l'argent mais cette image est trompeuse. Il y a bien sûr des riches et des gens aisés en Suisse mais il y a aussi des pauvres, environ 10 % de la population. Cette pauvreté est très cachée, très difficile à voir. En Suisse, le néolibéralisme est triomphant et le droit du travail est minimal pour la moitié des emplois environ. Nous avons certes moins de chômage qu'ailleurs, mais nous en avons aussi, bien davantage que ce que disent les statistiques officielles, et la situation du travail se dégrade régulièrement. Comme dans d'autres pays, on voit une augmentation inquiétante des problèmes de santé, notamment psychiques, liés au travail.

Historique

En l'an 2000, après plus de 15 ans de démarches infructueuses, *Eglise et monde du travail*, une association proche de l'Eglise réformée vaudoise, a obtenu la création d'un ministère dans le monde du travail, qui m'a été confié. Il n'a pas été facile de l'obtenir dans une Eglise traditionnellement peu sensible à la dimension spirituelle du travail. Pendant toutes ces années, les contacts de notre association avec la *Mission populaire de France* dans laquelle plusieurs pasteurs suisses ont travaillé, ont été très importants pour nous.

L'an dernier, notre petite association *Eglise et monde du travail*, qui collaborait déjà depuis longtemps avec des partenaires catholiques, est devenue œcuménique et a changé de nom. Elle s'appelle maintenant *Chrétiens au travail*. Elle est toujours présidée par mon collègue Jean-Pierre Thévenaz, pasteur retraité lui aussi, qu'une partie d'entre vous connaît depuis longtemps et qui participe à notre Forum.

Première du genre en Suisse, la *Permanence Trav'aïe* à Lausanne est le résultat d'une collaboration avec un bénévole extraordinaire, François Royer, qui a passé par près de 7 ans de chômage avant de retrouver un emploi. Ensemble, nous avons rendu visite aux responsables d'une série d'organismes sociaux pour demander leur avis sur ce que nous pourrions faire d'utile. Quand nous sommes arrivés à la *Fondation Mode d'emploi*, un organisme spécialisé dans la réinsertion professionnelle des chômeurs, le directeur nous a dit : « vous rendriez service en créant une permanence généraliste, où on aurait le temps d'écouter les gens alors que partout ailleurs on fonctionne au chronomètre. Ce serait bien si les visiteurs pouvaient y venir facilement, sans rendez-vous. En effet les organismes qui s'occupent de problèmes de travail sont en général ultra-spécialisés et n'ont souvent que peu de temps à offrir à leurs usagers. Comme représentants d'une Eglise, vous pourriez aussi de temps à autre interpellier les services officiels au sujet de telle ou telle situation particulière. » Nous avons été convaincus par cette proposition et avons ouvert la permanence à Lausanne en février 2003.

La Permanence Trav'aïe : mise en route

La première année, la permanence commence doucement. Il nous faut du temps pour la faire connaître. Entrer en contact avec des personnes qui souffrent de leur travail ou du chômage n'est pas facile : une grande partie d'entre elles ont tendance à s'isoler. Pour y parvenir, il faut bénéficier de la collaboration d'un certain nombre de réseaux.

Ici, il convient de relever une grande différence entre catholiques et protestants. Mon collègue catholique, qui anime lui aussi une permanence monde du travail à Renens, dans l'Ouest lausannois, bénéficie d'un important soutien au sein de son Eglise qui lui envoie régulièrement des personnes en difficulté avec leur travail.

De mon côté, j'ai bénéficié d'une très bonne collaboration avec des organismes laïcs mais d'à peu près aucune de mon Eglise. Il n'est arrivé que très rarement que des collègues en paroisse m'envoient des personnes. Cela m'a souvent semblé étrange. Régulièrement, je me suis demandé : mais comment ça se fait que les paroisses ne nous envoient presque jamais personne ? Il y a pourtant bien des situations, telles que des baptêmes ou des mariages, des rencontres avec des parents de catéchumènes, des fêtes de quartier ou de village, où des pasteurs de paroisse peuvent rencontrer des personnes qui ont des difficultés de travail ! Le problème, c'est qu'ils ne sont guère habitués à être attentifs à ces situations. Pour moi, c'est un des signes, parmi bien d'autres, du clivage entre spiritualité et travail dans le monde protestant.

A la *Permanence Trav'aïe*, j'ai eu la chance de collaborer avec des bénévoles très qualifiés, qui ont tous vécu des difficultés de travail : un ancien cadre supérieur dans l'industrie pharmaceutique, des assistants sociaux, un psychologue, un informaticien qui a passé par des reconversions et du chômage, une personne formée en relation d'aide, une conseillère en orientation professionnelle. Le plus souvent nos entretiens avec nos visiteurs à la *Permanence Trav'aïe* se faisaient avec l'une de ces personnes et moi. Pour moi, ces collaborations ont été particulièrement précieuses et m'ont beaucoup appris.

En 2010, les Eglises catholiques et réformées ont rassemblé leurs deux ministères à mi-temps pour former *la Pastorale œcuménique dans le monde du travail*. J'ai alors eu l'occasion de collaborer successivement avec deux collègues catholiques.

En 2011, la *Permanence Trav'aïe* met au point un outil pour accompagner les personnes qui ont des difficultés de travail (voir le site mondedutravail.eerv.ch) destiné à toute personne, pasteur ou bénévole. Notre méthode d'accompagnement comprend plusieurs étapes dont les deux premières sont accessibles à toute personne qui dispose d'une bonne capacité d'écoute. La première concerne la demande d'aide.

1. Etre attentif à la demande d'aide

Cette demande n'est pas facile à percevoir, pour plusieurs raisons. La souffrance au travail a des caractéristiques particulières, comme le relève Davor Komplita, psychiatre spécialisé à Genève dans la souffrance psychique au travail. Dans le travail, dit ce médecin, on a souvent tendance à prendre sur soi la souffrance pendant très longtemps. Dans une de nos rencontres, il disait :

« Si on vous met une casserole brûlante dans les mains, vous allez immédiatement la lâcher pour éviter de vous brûler. En revanche, dans le travail, si on dit à quelqu'un qui est déjà surchargé de travail : à partir de maintenant, vous avez une responsabilité supplémentaire; il y a de fortes chances pour que cette personne prenne cette nouvelle charge sur elle, serre les dents, fasse encore un effort pour y arriver et ceci, souvent, jusqu'à une casse de santé. »

La souffrance au travail fait souvent l'objet d'un déni chez la personne qui souffre. Elle est aussi mal reconnue socialement, ce qui fait qu'elle est en général peu exprimée verbalement.

C'est pourquoi, quand on rencontre quelqu'un, il faut être particulièrement attentifs à de petites phrases qui fonctionnent comme des ballons sondes. Imaginons que vous rencontrez quelqu'un à qui vous demandez : « comment ça va ? » et que la personne vous réponde : « oh, ça va pas mal, bon, dans mon boulot, c'est l'horreur, mais heureusement, il y a notre petit dernier qui s'est mis à faire de la guitare ; il est vraiment super; ça nous fait vraiment plaisir ! ».

« Dans mon boulot, c'est l'horreur ». En répétant ces mots, vous montrez à la personne que vous avez entendu son signal et elle saura que vous êtes prêts à l'écouter. D'un autre côté, si vous changez immédiatement de sujet, vous lui montrerez que vous n'êtes pas disponibles.

Cette personne choisira alors, peut-être, de se confier à vous. La conversation ne se prolongera que si vous montrez une écoute non-jugeante et de **l'empathie**.

Une chose à éviter : donner tout de suite des conseils ou envoyer immédiatement la personne à un organisme spécialisé. Faire cela risque d'être perçu comme un signe de fermeture : « je suis trop bouleversé par ce que vous me dites pour pouvoir vous écouter. »

2. Ecouter

Avant tout autre chose, une personne en difficulté a besoin d'être écoutée. Il est important pour cela d'avoir assez de temps et de laisser la personne s'exprimer : son expérience au travail met en jeu le sens de sa vie et **sa dignité de personne**. Dans cette phase cruciale se crée **un lien** qui sera fondamental pour la suite.

Si vous ne vous sentez pas en mesure d'aller plus loin, aucun problème : vous lui avez déjà offert votre écoute, quelque chose de très précieux. Proposez-lui de vous **revoir, à l'occasion**, pour un moment de partage, et indiquez-lui un lieu où elle pourra se faire accompagner. Si vous n'en connaissez pas, prenez le temps de chercher.

Une précaution importante : ne pas donner à quelqu'un des renseignements sans être sûr de leur pertinence. Sinon, elle risque d'être « renvoyée d'un guichet à l'autre », comme dans une administration, ce qui est très pénible pour une personne qui a besoin d'aide. Il vaut mieux dire à quelqu'un : « je vais faire des recherches et je vous recontacterai d'ici quelques jours » plutôt que de donner un renseignement sans être sûr de son exactitude.

3. Analyser ensemble et orienter

Ensuite, si vous vous sentez en mesure de poursuivre, vous allez faire un tri, avec la personne, des sujets qu'elle a abordés.

Au départ, la personne est venue pour un problème de travail mais dans l'entretien, il y a souvent toutes sortes d'autres thèmes qui surviennent tels que : des problèmes de couple, de santé, un enfant qui fait les 400 coups etc. Bien sûr, il ne s'agit pas d'essayer de se transformer en spécialiste de tous ces domaines mais il faut pouvoir orienter la personne vers des lieux où elle pourra recevoir de l'aide. Et il faut reconnaître ses limites, ne pas hésiter à dire : écoutez, là, je ne vois pas très bien mais je vais essayer de me renseigner et quand j'aurai trouvé des renseignements utiles, je vous ferai signe.

Sur le plan médical

Sans vouloir se transformer en médecin, il est bon d'être attentif à certains signaux d'alarmes. Quand quelqu'un vous dit : « j'ai pas le moral, j'ai pas d'énergie, je dors mal la nuit », il faut l'encourager à aller voir un médecin. D'abord pour éviter de s'enfoncer dans une descente qui pourrait aboutir à une crise grave. Ensuite, parce que pour trouver un emploi, il faut être en bonne santé. Une chose utile est d'encourager la personne sans emploi à faire régulièrement un peu d'exercice physique : c'est important pour la santé et le moral.

Sur le plan psychique

Plus délicates sont les situations où on a l'impression que quelqu'un a des difficultés sur le plan psychique qui peuvent le bloquer au niveau du travail. Après avoir pris le temps nécessaire pour créer un lien, on peut essayer de dire, par exemple : « dans votre récit, il y a des obstacles qui reviennent à plusieurs reprises, comme sur un disque vinyl rayé. Ce genre de difficulté nécessite l'aide d'une personne qualifiée ». Dans des cas où une relation de travail s'est mal passée, on pourra aussi relever que la victime, tout à fait involontairement, a collaboré au mal qu'elle a subi. Attention, ce n'est pas un jugement moral ! Il est quasi impossible de faire autrement. Mais au bout d'un certain temps, on ne peut plus sortir de l'ornière tout seul : l'aide d'une personne extérieure, qualifiée, est nécessaire. A la *Permanence Trav'aïe*, nous disposons d'une liste de psychiatres-psychothérapeutes que nous donnons aux personnes à qui cela pourrait rendre service.

Sur le plan social

Dans toute la mesure du possible, il est important d'aider la personne à agrandir son **réseau de relations** en participant, par exemple, à la vie d'une association culturelle ou sportive, d'une Eglise ou d'une communauté religieuse, au sens large du terme. Cela pourra lui faire du bien et lui être utile : à la longue, les amis des amis deviennent des amis !

L'aspect relationnel du travail

Pour ce qui est du travail, il faut essayer d'aider la personne à percevoir ce qui se passe de l'autre côté de la barrière.

Quand par exemple une personne se plaint amèrement de son supérieur hiérarchique, elle ne se rend pas toujours compte qu'elle contribue peut-être aussi à la situation problématique. Le travail, c'est une activité relationnelle ! Pour l'aider à y voir plus clair, il m'est arrivé quelque fois de lui proposer un jeu de rôle : « je vais jouer votre rôle, en fonction de tout ce que vous m'avez dit, et vous, vous allez jouer le rôle de votre chef. » Souvent il ne faut pas plus de 5 minutes pour que la personne fasse des découvertes surprenantes. Une fois, après un court moment de jeux de rôle, quelqu'un m'a dit : « C'est vrai, je ne me rendais pas compte, mais c'est impossible de discuter avec quelqu'un comme moi ! »

En ce qui concerne la recherche d'un emploi, il est important d'essayer de percevoir comment cela se passe du point de vue de l'employeur. Chez nous les employeurs s'intéressent le plus souvent à ce que quelqu'un a fait au cours des 5, voire des 2 dernières années. Les personnes qui ont un CV avec des trous ou qui ont un nom qui a l'air de venir de loin vont se trouver désavantagées. Pour elles, il faudra trouver des stratégies appropriées.

Il y a bien des personnes qui ont été sans emploi pendant une longue durée, à qui j'ai dû dire : « pour vous la recherche d'un travail va demander plusieurs étapes. Elle va

ressembler à l'ascension d'un sommet dans l'Himalaya. Il est impossible de faire une telle ascension directement. D'abord il faut aller dans un premier camp de base à une certaine altitude et rester quelques jours. Ensuite il faut aller plus haut, dans un deuxième camp de base. Et puis un jour, quand la météo sera favorable, on pourra tenter l'ascension du sommet ! »

Retrouver un emploi après un long chômage : principales étapes

De manière un peu schématique, on pourrait dire que les principales étapes sont les suivantes : retrouver sa santé, si nécessaire, puis faire un ou plusieurs stages, avec des formations complémentaires au besoin, qui permettront de démontrer à un employeur que son aptitude à travailler. Il restera alors à utiliser une technique adéquate pour la recherche d'un emploi telle que la technique des réseaux, perfectionnée par François Bel, un collaborateur de la *Permanence Trav'aïe*, qui nous a beaucoup appris dans ce domaine et a publié un texte très utile, disponible sur le site mondedutravail.eerv.ch

La dimension spirituelle

Comment est-ce que cette dimension apparaît dans l'accompagnement de personnes qui souffrent de leur travail ou du chômage ? Elle est d'abord présente incognito. Dans notre culture, le spirituel fait partie de l'intimité. Souvent, on ne peut en parler qu'après avoir créé un lien dans un dialogue respectueux et sans jugements.

Là, les découvertes peuvent être riches. Ecouter quelqu'un, c'est lui reconnaître sa dignité. Aider quelqu'un à se remettre debout, c'est l'aider à retrouver sa dimension verticale. Accompagner une personne qui passe par un chômage de longue durée, c'est l'accompagner sur un chemin qui passe par des deuils et qui, en même temps, peut permettre de commencer une nouvelle étape de vie. Un jour la personne au chômage pourra probablement retrouver un emploi mais, souvent, il sera différent de celui qu'elle a perdu et il ne correspondra peut-être pas à celui qu'elle avait rêvé.

Il m'arrive de proposer l'exercice suivant. Imaginez que vous avez carte blanche. Vous pouvez faire n'importe quel travail. Qu'est-ce que vous choisiriez ? Une fois que vous avez une réponse, vous allez chercher quel est le meilleur compromis possible entre votre rêve et la réalité du marché de l'emploi. Cela peut prendre du temps, parfois des années mais pour moi, à travers cette démarche, la personne va se mettre à la recherche de sa vocation. Ce mot a été tellement galvaudé qu'on a bien de la peine à l'utiliser aujourd'hui, mais il est fondamental : comme réformés, notre conviction est que Dieu appelle chaque être humain à accueillir ses dons et à les utiliser pour rendre service à la communauté. Ce processus lui permet aussi de se développer et de grandir.

La dureté du monde économique d'aujourd'hui rend souvent cette recherche très difficile mais elle est essentielle. Toute personne a besoin de **trouver un sens** à ce qu'elle vit. Ce sens est une mise en relation de son expérience avec ses ressources spirituelles. Ce sens, elle est seule à pouvoir le trouver.

Dans son cheminement, nous pouvons être des compagnes ou des compagnons de route, des chercheurs, des témoins. Nous serons souvent confrontés à nos propres limites et nous aurons à nous souvenir que Dieu, qui s'est révélé à l'humanité à travers un Crucifié-Ressuscité, peut agir à travers nos fragilités.

Pierre Farron