Absentéisme différencié des femmes et des hommes dans un métier mixte : l'exemple des factrices et des facteurs

Margaux Vignet

▶ **To cite this version:**

Margaux Vignet. Absentéisme différencié des femmes et des hommes dans un métier mixte : l'exemple des factrices et des facteurs. Psychologie. Université de Lyon, 2017. Français. NNT : 2017LYSE2082 . tel-01808447

HAL Id: tel-01808447
https://theses.hal.science/tel-01808447

Submitted on 5 Jun 2018

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

N° d'ordre NNT : 2017LYSE2082

THESE de DOCTORAT DE L'UNIVERSITÉ DE LYON

Opérée au sein de

L'UNIVERSITÉ LUMIÈRE LYON 2

École Doctorale : ED 485 Éducation Psychologie Information Communication

Discipline : Psychologie

Soutenue publiquement le 26 septembre 2017, par :

Margaux VIGNET

Absentéisme différencié des femmes et des hommes dans un métier mixte : l'exemple des factrices et des facteurs

Devant le jury composé de :

Céline CHATIGNY, Professeure d'université, Université du Québec à Montréal, Présidente

Sandrine CAROLY, Professeure des universités, École Polytechnique de l'Université Grenoble Alpes, Rapporteure

Sandrine CROITY-BELZ, Professeur des universités, Université Toulouse 2, Rapporteure

Philippe SARNIN, Professeur des universités, Université Lumière Lyon 2, Directeur de thèse

Contrat de diffusion

Ce document est diffusé sous le contrat *Creative Commons* « **Paternité – pas d'utilisation commerciale - pas de modification** » : vous êtes libre de le reproduire, de le distribuer et de le communiquer au public à condition d'en mentionner le nom de l'auteur et de ne pas le modifier, le transformer, l'adapter ni l'utiliser à des fins commerciales

UNIVERSITÉ LUMIÈRE LYON 2

École Doctorale : Éducation, Psychologie, Information Communication (ED 485)

Institut de Psychologie

Laboratoire : Groupe de Recherche en Psychologie Sociale (EA 4163)

Absentéisme différencié des femmes et des hommes dans un métier mixte : l'exemple des factrices et des facteurs

THÈSE DE DOCTORAT EN PSYCHOLOGIE DU TRAVAIL ET DES ORGANISATIONS

Par Margaux VIGNET

Sous la direction de Philippe SARNIN

Présentée et soutenue publiquement le 26 septembre 2017

Membres du jury :

Sandrine CAROLY	Professeure des universités, Université de Grenoble Alpes, Rapporteuse.
Sandrine CROITY-BELZ	Professeure des universités, Université de Toulouse Jean Jaurès, Rapporteuse.
Céline CHATIGNY	Professeure titulaire, Université du Québec à Montréal, Examinatrice
Philippe SARNIN	Professeur des universités, Université Lumière Lyon 2, Directeur de thèse

Personnalités invitées :

Florence CHAPPERT	Chargée de mission à l'Anact, responsable du projet genre, santé et conditions de travail
Isabelle PRIETO	Responsable Aptitude, Handicap et Diversité, Direction de la Prévention Santé Sécurité au Travail, Direction des Ressources Humaines et des Relations Sociales, Branche Services Courrier Colis de La Poste

À ma famille

REMERCIEMENTS

C’est finalement la partie la plus difficile à écrire pour moi tellement il y a de personnes que je souhaite remercier car elles ont contribué de près ou de loin à l’acheminement de ce travail de thèse.

Merci tout d’abord à Philippe Sarnin pour son accompagnement, ses conseils, son soutien et sa disponibilité et surtout d’avoir répondu présent dès que j’en avais besoin. Tout cela m’a permis d’évoluer dans les meilleures conditions possibles. Merci surtout pour la confiance témoignée tout au long de ce travail.

Merci à Sandrine Caroly pour ses encouragements et son soutien dans la réalisation de cette thèse. Merci à elle et à Gregor Bouville pour leur participation aux comités de thèse. Ceux-ci, toujours très riches, m’ont permis d’élargir ma réflexion.

Merci à Sandrine Caroly, Sandrine Croity-Belz et Céline Chatigny d’avoir consenti à examiner ce travail. Merci à Florence Chappert et Isabelle Prieto d’avoir accepté d’être dans le jury.

Merci à Élisabeth Doutre de m’avoir donné le goût pour la recherche.

Merci à La Poste et plus particulièrement à la branche Service-Courrier-Colis d’avoir financé cette recherche. Merci à Catherine Daneyrole, Isabelle Burlot, Florence Andlaueur de La Poste ainsi qu’à Hervé Lanouzière, Pascale Levet, Michel Parlier, Florence Chappert et Michel Anger de l’Anact d’avoir rendu possible cette thèse.

Merci à Paul Dworkin, Yann Pouliquen et Isabelle Prieto d’avoir porté et valorisé ce travail au sein de La Poste. Un merci plus particulier à Isabelle Prieto pour m’avoir accompagné dans ces derniers mois à La Poste de la meilleure des façons possibles, merci pour ta confiance, ton écoute, ta bienveillance et ta bonne humeur. Merci à mes collègues du siège, Fancette, Gildas, Corinne, Matthieu, Pierre-Etienne, Isabelle, Laurent et Nadia pour votre accueil qui a toujours été très chaleureux et pour les échanges riches que j’ai pu avoir avec chacun d’entre vous. Merci à Jennifer avec qui j’ai commencé l’aventure et qui a été une ressource très importante pour moi. Et un merci tout particulier à Laurence et Christine, vous avez rendu ces 3 années au siège beaucoup plus agréables, merci de vous être aussi bien occupées de moi, votre soutien a été pour moi essentiel.

Merci aux établissements qui m'ont accepté et m'ont permis de rencontrer des facteurs. Un merci tout particulier à Franck, Sophie, Géraldine, Patrick et Cyril pour tout le travail réalisé avec vous, pour tous les échanges professionnels et personnels que nous avons pu avoir, j'ai fini par adorer me lever à 5h30 pour aller vous voir.

Merci à la DSCC Loire Vallée du Rhône et plus particulièrement à Robert pour son accueil et la mise à disposition de son réseau. Sans toi, je n'aurais pas pu faire tout ce travail de terrain.

Un immense merci bien sûr à toutes les factrices et tous les facteurs qui m'ont fait découvrir, partager leur travail et qui ont accepté ma présence. Ces quelques lignes de remerciement ne réussissent malheureusement pas à vous remercier comme je le souhaite.

Merci à l'Anact d'avoir accepté de me co-encadrer tout au long de cette thèse et de m'avoir embauché lors des derniers mois. Cela a vraiment facilité la fin de ma thèse. Un immense merci à Florence Chappert sans qui cette thèse n'aurait jamais vu le jour. Merci à toi pour ton accompagnement, ton soutien, ta ténacité, tes conseils, le partage de ton bureau et pour tous les bons moments que nous avons partagé. Merci aussi à Olivier d'avoir toujours répondu présent et de m'avoir soutenu et accompagné. Merci à tous mes collègues de l'Anact encore présents ou non à l'agence. Merci aux membres du groupe réseau genre. Merci à l'ancienne équipe CTE de m'avoir si bien accueilli dès le départ et merci à mes collègues d'EDOM. Un merci plus particulier à Nicole, Caroline, Chloé, Hédy, Fanny, Margaux, Henri, Melissa, Pascale, Florence, Emmanuelle, Corinne, Laurent, Farida, Béatrice, Geneviève, Patricia et Thierry. Il serait trop long d'écrire un remerciement à chacun de vous, mais merci. Merci de m'avoir fait rire, de m'avoir soutenu, conseillé, encouragé, emmené boire des verres pour me changer les idées... Merci à Christian d'avoir relu et corrigé cette thèse dans des délais très courts et merci pour ton soutien sans faille tout au long de cette thèse. Un merci encore plus particulier à Agathe qui m'a supporté durant ces longs derniers mois de thèse, je n'ai pas les mots pour dire à quel point ton soutien, tes blagues, tes conseils et ta patience ont été essentiels dans la réussite de l'écriture de cette thèse. Merci et courage pour la tienne.

Merci aux enseignants chercheurs du GRePS et aux doctorants. Un merci plus particulier à Florence, Salima, Jean-Sébastien, Irène, Charlotte, Xavier, Julie, Brice, Laurence, Anne-Sophie, Marion et Thibault. Merci pour tous ces bons moments partagés.

Merci à mes amis sans qui ces trois ans auraient sûrement été impossibles, je ne pourrais pas vous remercier comme je le souhaite à travers ces lignes, mais sachez que vous y êtes pour beaucoup dans l'accomplissement de ce travail. Merci à Fanny, Babz et Mary avec qui l'aventure psycho a commencé de la plus belle des manières et qui sont toujours présentes dans les bons moments comme dans les moins bons. Vous avez été des piliers pour moi. Merci à Marie, notre rencontre lors de notre premier cours résume bien nos années de bringues, euh de psycho et ton rire est pour moi l'un des plus beaux son que j'ai entendu. Merci à AP, Sofia, Paul et Matthieu pour tous ces beaux moments et ces parties de jeux que nous avons partagés ensemble, vous avez aussi fortement contribué à cette thèse. Merci à Aurélie, Marie, et Élise pour ces soirées à Lyon, ces voyages, ces fous-rires, ces bonnes bouffes et pour tous les beaux moments passés ensemble. Merci à Dav, Flaflou et Bast de nous supporter, de me faire rire et de me soutenir autant chacun à votre façon, mais chacun d'une très belle manière. N'oubliez pas que vous avez des copines (ou des femmes) en or. Merci à Bast, Magnou et Rom d'avoir accepté que je les accompagne voir Paul à Old Trafford. Merci aux Buxois et plus particulièrement à Quentin pour ses bons petits plats, à Nanatha pour sa capacité à te remonter le moral et à te donner confiance en toi, à Tom pour tous ces fous rires, à Raph pour ces bonnes soirées et tes corrections en anglais, à Marius pour le fait d'être lui tout simplement et à Thomas parce que sans lui je n'y serai pas arrivée. Merci à ceux de la Youz et plus particulièrement à Laid, Flo et Jo, écrire quelques lignes sur vous serait trop long donc juste merci. Merci à Ophel qui même sans la voir souvent est toujours présente dès que j'en ai besoin. Merci à Manu pour ton hébergement lors de mes déplacements, pour ton accueil toujours parfait et pour me supporter depuis autant de temps. Merci à Elo, pour ces belles années de coloc. Merci à Titoc, Matthieu et Antoine pour les soirées du mardi soir qui se sont transformées en tous les soirs, cela m'a permis de décompresser. Un merci tout particulier à Ded pour tout ce que l'on a vécu et accompli toutes les deux, cette belle amitié m'a fait grandir. Merci aussi à Thibault de m'accepter et de me supporter et chose promise, chose due, merci à toi pour cette blague carambar : « Quel est le comble pour un facteur ? C'est d'être complètement timbré ».

Un immense merci à Lilian, qui a réussi à me supporter encore plus dans cette dernière année de thèse, qui lors de nos voyages n'a jamais râlé lorsque j'observais les facteurs et les factrices mêmes à l'autre bout du monde. Merci de m'avoir permis d'avoir un peu moins de charge mentale pendant cette dernière année de thèse. Je sais que ça n'a pas été facile, mais ton soutien a été pour moi essentiel. Il m'a permis d'avancer et va nous permettre de vivre une belle aventure canadienne.

Comme vous le savez, mes goûts musicaux laissent parfois un peu à désirer, j'ai donc choisi ces paroles : « On choisit pas ses parents, on choisit pas sa famille ». Même si on ne choisit pas sa famille, j'ai toujours eu la famille dont j'ai rêvé et c'est en grande partie grâce à elle que j'en suis là aujourd'hui. Merci à toi papa de m'avoir fait l'appartement de mes rêves à Lyon, d'avoir toujours su me rassurer et me donner de très bons conseils, de faire des blagues pourries qui me font beaucoup rire et de faire le meilleur gratin dauphinois… Merci à toi maman d'être toujours disponible pour faire tout ce que je te demande, de t'occuper aussi bien des autres, d'être aussi optimiste, d'avoir le même humour que moi… Merci à vous deux pour toutes vos attentions, pour votre joie de vivre et pour les belles valeurs que vous m'avez transmises. J'espère vous rendre fière à travers ce travail, ce sera pour moi ma plus grande réussite.

Merci à mes deux sœurs, merci à Charlotte pour toutes ses corrections, pour sa douceur, son écoute et son exigence et merci à Caroline pour ses conseils de docteur, ses déménagements récurrents qui me permettent de voyager, pour son écoute et son humour. Merci simplement à vous deux de me supporter même en tant que petite dernière. Merci aussi à mes beaux-frères Florian et Yannick, merci pour tous ces bons moments passés ensemble.

Merci à mes neveux Ewen et Lubin et à ma filleule Alice qui rendent cette vie beaucoup plus belle et plus simple.

Merci aussi à ma mamie d'avoir bercé mon enfance de belles chansons, de beaux voyages en famille à Buis, merci aussi pour ta force et ton courage qui sont un exemple pour moi. Merci à mon papi qui n'aura pas pu voir la fin de cette thèse, merci pour ton humour, tes leçons de belotes et de m'avoir transmis ton amour pour le sucre. Merci à Jean-François et Mimi d'être un oncle et une tante aussi parfaits. Merci à Pascale et Philippe de m'avoir aussi souvent logé et nourri, m'inviter chez vous était toujours un grand plaisir. Merci à Françoise pour toutes les valeurs féministes que nous avons pu partager. Merci à ma cousine chérie Floriane pour son soutien. Merci à toutes les autres personnes de ma famille, la famille est beaucoup trop grande et je ne peux pas citer tout le monde, mais je ne vous oublie pas. Merci donc aux familles Viale, Vignet, Rieux, Bourlier, Biard et Raimond.

Merci aussi à la famille Laurier pour tous ces bons repas de famille et ces beaux moments partagés avec vous.

Une merci aux personnes qui ne sont plus là, mais pour qui j'ai aussi une pensée très forte.

Merci à vous tous de m'avoir permis de passer ces 3 ans de thèse de manière beaucoup plus agréable et légère. Merci d'avoir partagé avec moi des apéros, des repas, des bonnes bouteilles de vin ou de rhum, des vacances, des parties de belotes, des folles soirées, des matchs, des longues discussions, des fous rires, des larmes, des jeux... Je m'excuse aussi pour tous les moments où je n'ai pas été assez présente pendant ces 3 ans, promis ça va changer. Sachez que même si c'est moi qui ai écrit cette thèse, elle n'aurait jamais pu voir le jour sans vous tous donc un immense merci.

RÉSUME

Cette thèse vise à comprendre l'absentéisme des femmes et des hommes dans un métier mixte. Nous nous sommes interrogés sur la manière dont un métier devenu progressivement mixte peut générer des inégalités de santé entre les femmes et les hommes en raison de son organisation du travail, de son évolution économique ainsi que de ses éléments relatifs au contexte psychosocial. Pour faire cela, nous avons étudié les causes de l'absentéisme différencié des facteurs et des factrices. Afin de comprendre cet écart, nous avons mobilisé des techniques d'observations, d'entretiens, d'enquêtes emploi du temps et de diagnostic photo pour mettre en exergue les expositions auxquelles les femmes peuvent être confrontées dans un métier mixte. Nos résultats nous amènent à identifier plusieurs causes permettant d'expliquer cet absentéisme différencié : une organisation du travail pensée sur des normes masculines en raison d'un héritage historique, une évolution de l'activité en partie liée à la baisse du courrier et à la hausse des colis qui peut être plus défavorable pour les femmes, un matériel conçu sur des normes masculines qui n'est pas complètement adaptés aux femmes et un rapport au travail différent pour les femmes et les hommes. Cette thèse met en évidence le fait que la prise en compte de la variable sexe pour comprendre le travail des femmes permet d'améliorer les conditions de travail de tout le monde. De nombreux éléments ont pu en outre être révélés grâce à la prise en compte de cette variable.

Mots-clés : Absentéisme, genre, organisation du travail, métiers mixte, santé au travail

ABSTRACT

The objective of this thesis is to understand men and women absenteeism in the same profession. We questioned how same jobs can potentially generate inequalities in health conditions between men and women due to work organization, economic development and the psychosocial context. To do this, we have studied the causes of absenteeism of post-men and post-women. In order to understand this difference, we used different methods to highlight exposures that women may face in the same job : field observations and interviews, photographic diagnosis and time-use surveys. These different methods show some elements which may explain the different occupational health outcomes of women compared to the same job than men do : work organization built around male norms due to historic heritage, a declining physical mail volumes and increase in packages which can be unfavorable for women, working materials were conceived on male norms are not adapted to women and relationship to work was different for men and women. This thesis revealed that taking care of gender in order to understand women's work allows to improve work conditions for everyone. Numerous elements have been highlighted in order to taking gender into account.

Keywords : Absenteeism, gender, work organization, same job, occupational health

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION 1

PARTIE I : LES LIENS ENTRE LES INÉGALITÉS DE SANTÉ AU TRAVAIL DES FEMMES ET DES HOMMES ET L'ORGANISATION DU TRAVAIL 7

1. Santé des femmes et des hommes au travail 7
1.1 Conditions de travail différentes des femmes et des hommes 8
1.1.1 Les expositions à des situations à risques sont différentes pour les femmes et pour les hommes…….. 10
1.1.2 Les expositions aux risques psychosociaux sont distinctes selon que l'on soit une femme ou un homme 14
1.2 Les conditions de travail peuvent générer des effets sur la santé différents pour les femmes et les hommes 16
1.2.1 Les femmes sont plus impactées par les troubles musculo-squelettiques que les hommes….. 17
1.2.2 Les maladies professionnelles des femmes et des hommes sont différentes 19
1.3 Absences différenciées des femmes et des hommes 20
1.3.1 Les accidents du travail avec arrêt diminuent pour tous mais augmentent pour les femmes..……22

2. Contexte socio-économique et psychosocial et effets différenciés sur les femmes et les hommes 27
2.1 L'évolution de l'activité 27
2.1.1 L'intensification du travail n'est pas perçue de la même manière et n'a pas le même effet selon les individus 27
2.1.2 Les réorganisations génèrent plus d'anxiété pour les femmes que pour les hommes 30
2.2 Articulation des temps 31
2.2.1 La conciliation des temps peut avoir un impact la santé des femmes 33
2.2.2 Les femmes dédient plus de temps que les hommes au travail non rémunéré 34
2.2.3 Le système des activités 36
2.3 Rapport au travail 38
2.3.1 Le rapport au risque diffère pour les femmes et les hommes 39

3. Organisation du travail et effets différenciés sur les femmes et les hommes 45
3.1 Horaires 45
3.1.1 Les femmes et les hommes ont des horaires de travail différents 46
3.1.2 Les horaires de travail : principaux problèmes des salarié-es ? 49
3.2 Division sexuée du travail et répartition des tâches 50
3.2.1 Une faible mixité des familles professionnelles, des secteurs et des activités 50
3.2.2 Une mixité du travail encore très limitée 54

3.2.3 Au sein d'une même profession, les femmes et les hommes ne réalisent pas les mêmes tâches……55
3.3 Un matériel et des machines genrés ? 57
3.3.1 Différences biologiques entre les femmes et les hommes 57
3.3.2 Différences de manutention pour les femmes et les hommes 58
3.3.3 Nécessité de prendre en compte les différences biologiques des femmes et des hommes pour la construction du matériel 59

SYNTHÈSE PARTIE I 63

PARTIE II : CONTEXTE DE LA RECHERCHE – LE SECTEUR POSTAL 65

1. Présentation de La Poste 65
1.1 Le métier de facteur et de factrice 69
1.1.1 Historique du métier 69
1.1.2 Le facteur et la factrice d'aujourd'hui 70

2. Synthèse des différentes études réalisées à La Poste ayant permis la construction de notre problématique 75
2.1.1 Étude préliminaire réalisée avec l'Anact 75
2.1.2 Études de chercheurs sur La Poste française 79
2.1.3 Études de chercheurs sur La Poste dans le monde 82

SYNTHÈSE PARTIE II 85

PARTIE III : PROBLÉMATIQUE DE RECHERCHE ET HYPOTHÈSES SOUTENUES .. 87

1. De la demande initiale aux questions de recherche, à la problématique et à la proposition d'un modèle 87

2. Hypothèses de recherche 93

PARTIE IV : MÉTHODE DE RECHERCHE 97

1. Différentes méthodes utilisées 97
1.1 Données statistiques 99
1.2 Données internes à l'entreprise 100
1.3 Diagnostic photo 101
1.4 Observations de la journée de travail des factrices et des facteurs 102
1.5 Entretiens semi-directifs 104
1.6 Enquête emploi du temps 105

2. Méthodes d'analyse des données 107
2.1 L'analyse des données qualitatives 107

2.2 L'analyse des données quantitatives 109
2.3 Croisement entre les données quantitatives et qualitatives 110

SYNTHÈSE PARTIE IV 111

PARTIE V : ANALYSE DES RÉSULTATS 115

1. Présentation différents résultats 115
1.1 Population et échantillon 115
1.2 Mode de présentation des résultats 124

2. Les femmes sont plus absentes que les hommes 125
2.1 Au niveau national 125
2.1.1 En 2016, les femmes sont absentes 31,25 jours par an et par agent ce qui fait 6,43 jours de plus que les hommes 125
2.1.2 L'écart d'absence entre les femmes et les hommes est plus élevé pour les agents en CDI que pour les fonctionnaires 127
2.1.3 Les factrices sont absentes 6,6 jours de plus que les facteurs 127
2.1.4 L'ATM varie très légèrement pour les femmes comme pour les hommes entre 25 et 54 ans 128
2.1.5 La situation familiale « séparée, divorcée, veuve » est associée à plus d'absences pour les femmes comme pour les hommes 128
2.1.6 L'ATM des femmes et des hommes diminue à 2 enfants 129
2.2 Au niveau d'une DSCC 129
2.3 Au niveau d'un établissement 131

3. L'évolution de l'activité impacte plus les femmes que les hommes 135
En 2015, la baisse du courrier est de 5,6% par rapport à 2014 et les colis sont en très légère hausse 135
Le travail des facteurs et des factrices se diversifie avec les nouveaux services 137
Les huit nouvelles organisations de La Poste : fin 2016, 23 397 tournées sont concernées .. 140
Les facteurs et les factrices ont l'impression que leur travail s'intensifie 142
Des réorganisations tous les deux ans plus anxiogènes pour les femmes que pour les hommes…..…….149

4. Le contexte psychosocial impacte différemment les femmes et les hommes 155
4.1 Les factrices réalisent une double journée 155
4.2 Les facteurs et les factrices n'ont pas le même rapport au travail 161
Les facteurs et les factrices ne perçoivent pas toujours des contraintes et des ressources similaires dans leur métier 161
Le rapport aux risques des facteurs et des factrices ainsi que les mécanismes de défense mobilisés sont différents selon le sexe 166
4.3 Les hommes et les femmes ne deviennent pas facteurs et factrices pour les mêmes raisons…….175

5. L'organisation du travail est pensée sur des normes masculines en raison d'un héritage historique 179
5.1 Les facteurs et les factrices sont plutôt satisfaits de leurs horaires 179
5.2 Les facteurs et les factrices réalisent quasiment les mêmes tâches 185
5.3 Les différents équipements et le matériel sont perçus comme une contrainte ou une ressource pour les facteurs et les factrices 193

SYNTHESE PARTIE V 209

PARTIE VI : DISCUSSION 211

1. Rappel des objectifs de la recherche 211

2. Les éléments explicatifs les plus pertinents au sein du modèle explicatif de l'absentéisme différencié des factrices et des facteurs 217

3. Les apports théoriques de cette thèse pour les métiers qui deviennent mixtes 223

4. Limites de cette thèse 227

5. L'apport de cette thèse pour l'entreprise 229
5.1 Au niveau d'un établissement 229
5.2 Au niveau national 230

6. Les perspectives de recherche 235
6.1 Perspective au niveau scientifique 235
6.2 Perspective au niveau méthodologique 236

CONCLUSION 239

BIBLIOGRAPHIE 241

TABLE DES FIGURES ET DES TABLEAUX 255

Table des figures 255
Liste des tableaux 257

ANNEXES I

Annexe 1 : Référentiel métier facteur, facteur d'équipe et facteur qualité I
Annexe 2 : Grille d'observation XV
Annexe 3 : un exemple de grille d'observation complétée XVII
Annexe 4 : Grille d'entretien XXI
Annexe 5 : Exemple d'un entretien retranscrit XXIII

Annexe 6 : Grille emploi du temps XXXIX
Annexe 7 : exemple d'une grille emploi du temps remplie XLI
Annexe 8 : Graphique des données d'absence au niveau d'un DSCC en 2012 et en 2016 . XLV
Annexe 9 : Graphique des données d'absence au niveau d'un établissement en 2016.....LIII
Annexe 10 : Tableau de comparaison de l'évolution des QL, PRE et PDI entre 2014 et 2016 au niveau national, d'une DSCC et d'un établissement..... LIX
Niveau national LIX
Niveau DSCC..... LIX
Niveau établissement..... LIX
Annexe 11 : Accord sur l'amélioration des conditions de travail et sur l'évolution des métiers de la distribution et des services factrices / facteurs et de leurs encadrantes / encadrants de proximité LXI

Glossaire des sigles utilisés dans cette recherche

Anact : Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail

ALM : Absence longue maladie

ARCEP : Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

ATA : Absence de travail pour accident

ATM : Absence de travail pour maladie

BAL : Boîte aux lettres

BEP : Brevet d'aptitude professionnelle

BHPT : Bibliothèque historique des postes et télécommunications

BIT : Bureau international du travail

BTP : Bâtiment et travaux publics

BTS : Brevet de technicien supérieur

CAP : Certificat d'aptitude professionnelle

CAQDAS : Computer assisted qualitative data analysis software

CDD : Contrat à durée déterminée

CDI : Contrat à durée indéterminée

CEDEX : Courriers d'entreprise à distribution exceptionnelle

CFDT : Confédération française démocratique du travail

CFTC : Confédération française des travailleurs chrétiens

CGC : Confédération générale des cadres

CHM : Casier hybride modulaire

CHP : Comité pour l'histoire de La Poste

CHSCT : Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail

CNSST : Commission nationale santé sécurité au travail

CSP : Catégorie socioprofessionnelle

DARES : Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques

DRH : Directeur-trice des ressources humaines

DSCC : Direction service courrier colis

Evrest : Évolution et relation en santé au travail

FNARH : Fédération nationale des associations de personnel de La Poste et France Télécom pour la recherche historique

FO : Force ouvrière

HLP : Haut le pied

INSEE : Institut national de la statistique et des études économiques

JAA : Jour d'absence par agent

MCP : Maladie à caractère professionnelle

MPAP : Même période année précédente

OCDE : Organisation de coopération et de développement économiques

OMS : Organisation mondiale de la Santé

OO : Objet ordinaire

OS : Objets spéciaux

PIC : Plates-formes industrielles courrier

PDC : Plates-formes de distribution courrier

PDI : Point de distribution

PNA : Publicité non adressée

PPDC : Plates-formes de préparation et distribution courrier

PRE : Point de remise

PTT : Postes, télégraphes et téléphones

QL : Quartier lettre

RPS : Risques psychosociaux

SMSST : Système de management de la santé et de la sécurité au travail.

SNA : Service national des archives de La Poste

TC : Temps complet

TMS : Troubles musculo-squelettiques

TP : Temps partiel

INTRODUCTION

L'absentéisme est un phénomène complexe dans lequel la perception des causes et les liens de causalité ne sont pas si évidents à établir. Il constitue un sujet de préoccupation croissant des entreprises et l'un des plus sérieux problèmes qui affecte la plupart des organisations aujourd'hui (salaires directs, avantages sociaux, remplacements temporaires). Ce phénomène a en outre un impact sur la productivité et les profits de l'entreprise (Goodman & Atkin, 1984). Les premiers à présenter un modèle individuel de l'absentéisme, Steers & Rhodes (1978), définissent la présence au travail comme la capacité et la motivation à être présent. Certains facteurs conduisent à une incapacité à être présent au travail, d'autres agissent sur la motivation à être présent. Leur modèle est fondé sur le lien entre satisfaction au travail et absentéisme, où sept variables modératrices vont agir. Ces variables sont la situation de travail, les valeurs professionnelles, les attentes professionnelles, les caractéristiques personnelles, la satisfaction au travail, la pression exercée par l'environnement et la capacité à être présent. Selon Rousseau (2009), dans le cadre des travaux menés au sein de l'Anact (Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail), « l'absentéisme caractérise toute absence qui aurait pu être évitée par une prévention suffisamment précoce des facteurs de dégradation des conditions de travail entendues au sens large (les ambiances physiques mais aussi l'organisation du travail, la qualité de la relation d'emploi, la conciliation des temps professionnels et privés)… ». L'absentéisme peut être considéré comme un indicateur, révélateur du fonctionnement de l'entreprise. Tout au long de cette thèse, lorsque nous évoquons l'absentéisme, nous prenons seulement en compte les absences pour maladie (courtes et longues), les accidents de travail et de trajet, ainsi que les maladies professionnelles. Nous ne prenons pas en considération les congés maternité et paternité, les dispenses syndicales, les congés enfants malades et familiaux ainsi que les congés de formation.

Les statistiques sur l'absentéisme par pays issus de grandes enquêtes nationales mettent en avant que partout, sur une population de célibataires sans enfants, le nombre de jours d'absence au travail par an est supérieur pour les femmes. L'écart entre les sexes équivaut à un peu moins de trois jours pour l'Europe, deux pour les États-Unis et un pour le Canada (Ichino & Moretti, 2009).

Étudier l'absentéisme sous l'angle du genre et/ou du sexe peut permettre d'interroger l'organisation du travail, normée et standardisée, qui s'impose à toutes et à tous, indépendamment des situations et des lieux de travail. En effet, l'organisation du travail peut

être construite sans prendre en compte le travailleur et l'environnement dans lequel il évolue. Le concept de genre peut se définir comme un construit social du masculin et du féminin qui naturalise et légitime des positions et des pratiques différentes et hiérarchisées de chaque sexe dans l'organisation sociale, selon le principe de la domination masculine (Pfefferkorn, 2012). Si le terme de sexe différencie les hommes et les femmes à partir de leurs caractéristiques biologiques, le terme de genre les distingue à partir de leurs caractéristiques socioculturelles. Le concept de genre déconstruit le sexe comme unique fondement biologique de la différence entre le masculin et le féminin et permet d'analyser la manière dont le social produit et reproduit les catégories de sexe comme éléments structurants et hiérarchisés des sociétés humaines (Mathieu, 1991).

Dans le cadre de cette thèse, nous nous appuyons sur une recherche effectuée à La Poste, au sein de la branche Service-Courrier-Colis. En effet, cette thèse a été réalisée dans le cadre d'une collaboration entre la branche Service-Courrier-Colis de La Poste, l'Anact et le Groupe de Recherche en Psychologie Sociale (GRePS – EA 4163) de l'Université Lumière Lyon 2, sous forme d'une Convention Industrielle de Formation par la Recherche (CIFRE). La direction de La Poste souhaite mieux comprendre les causes de l'absentéisme et tenter d'en limiter la progression en appréhendant le sujet sous un nouvel angle : « l'absentéisme au regard du genre ». C'est la Commission nationale Santé Sécurité au Travail (CNSST) de l'entreprise qui porte le projet « absentéisme au regard du genre ». Cette commission a été créée à la suite de l'Accord Qualité de Vie au Travail du 22 janvier 2013 et ne se substitue pas aux Comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) d'établissements. La CNSST a un rôle d'information, d'études et d'échange sur les questions en lien avec l'hygiène, la sécurité, la santé, les conditions de travail, communes à toutes les entités de leur périmètre. Elle est composée de représentants du personnel, du responsable prévention, du médecin du travail ainsi que du directeur des ressources humaines ou de son subordonné. Le projet absentéisme au regard du genre s'inscrit dans le cadre d'un partenariat entre La Poste et l'Anact sur l'absentéisme débuté en février 2013 en suivant une démarche paritaire. Une étude préliminaire a été réalisée entre février et juin 2013 et a dressé un premier état des lieux quantitatif et qualitatif. L'aspect quantitatif a été abordé grâce à une analyse issue des systèmes d'information de La Poste sur l'absentéisme selon le sexe et d'autres variables au niveau national et au niveau d'une Direction Services-Courrier-Colis (DSCC). L'aspect qualitatif a été traité par des

entretiens avec des managers, des préventeurs et des syndicats afin de prendre en compte leurs attentes et leurs points de vue sur le sujet.

Au moment de la formulation de la demande, dans la branche Service-Courrier-Colis, il y a une quasi-parité des effectifs (en 2012, 46% de femmes), et les femmes et les hommes exercent très majoritairement les mêmes métiers (facteurs et factrices, agents de tri). Compte tenu de l'histoire de cette entreprise issue du secteur public et de la politique d'égalité professionnelle, les salaires sont équivalents (en 2012, écart de salaire brut de 2%) et les carrières similaires (56% d'hommes promus dans une catégorie supérieure contre 44% de femmes) sauf pour le plafond de verre concernant les postes à haute responsabilité.

La Poste fait face à un fort absentéisme de ses agents, et en particulier des femmes. Au niveau national, en 2012, les femmes sont absentes en moyenne 30% de plus que les hommes (comparaison des taux d'absentéisme). Si l'on examine les arrêts maladies ordinaires de moins d'un an, il y a un écart d'absence de 41% entre les femmes et les hommes hors congés maternité et paternité. Les éléments collectés au niveau national font écho à ces chiffres (Inan, 2013). Lorsque nous croisons les données d'absencess de l'entreprise avec d'autres variables telles que le statut, la classe, l'âge, l'ancienneté, le domaine d'activité, la fonction, la taille de l'établissement, la situation familiale et le nombre d'enfants, l'absence des femmes est presque systématiquement supérieure à celle des hommes. En 2016, les données d'absencess sont toujours à peu près les mêmes.

Dans le cadre de cette thèse, La Poste souhaite que l'on s'intéresse plus particulièrement au métier de facteur et de factrice, qui s'est féminisé à partir des années 1970 avec son ouverture aux femmes. Cette profession compte aujourd'hui environ autant d'hommes que de femmes (en 2015, 46 % de femmes). L'arrivée des femmes s'est faite sans heurt malgré quelques pratiques sexistes qui ont existé et peuvent encore perdurer aujourd'hui. Cependant, l'arrivée des femmes dans le métier n'a pas été anticipée : elles ont dû se faire une place dans un métier initialement masculin. En résumé, l'arrivée des femmes dans le métier de facteur ne s'est pas accompagnée d'une transformation suffisante des systèmes de travail (poste, outils, etc.) et des règles organisationnelles.

Le métier de facteur et de factrice a la particularité d'être un métier mixte. Actuellement, seuls deux métiers de l'armée ne sont toujours pas ouverts aux femmes, et aucune profession n'est interdite aux hommes. La mixité des métiers peut engendrer chez certaines personnes la crainte d'une dissolution des identités sexuées. D'ailleurs, l'introduction de la mixité dans le

monde du travail ne se vit pas de la même manière selon les sexes (Vouillot, 2014). Plusieurs ergonomes ont remarqué que, même lorsqu'un métier à l'intitulé identique est occupé, l'activité de travail des hommes et des femmes peut être très différente (Dumais & Courville, 1995; Mergler, Brabant, Vézina, & Messing, 1987; Messing, Dumais, Courville, Seifert, & Boucher, 1994, Messing, 1996).

Notre travail de recherche a pour objectif de comprendre l'absentéisme différencié des femmes et des hommes réalisant le métier de factrice et de facteur. Nous nous posons donc une question centrale, à savoir, comment un métier devenu progressivement mixte peut-il générer des inégalités de santé entre les femmes et les hommes en raison de son organisation du travail, de son évolution économique ainsi que de ses éléments relatifs au contexte psychosocial ?

Cette question représente l'ossature de notre recherche et permet de dégager plusieurs lignes directrices pouvant expliquer ces inégalités :

- Le contexte socio-économique : l'évolution de l'activité (réorganisation, baisse de l'activité courrier et hausse des colis, nouveaux services).
- Le contexte psychosocial : l'articulation des temps et le rapport au travail qui peut être différent selon les femmes et les hommes.
- L'organisation du travail pensée sur des normes masculines en raison d'un héritage historique : les horaires, la division du travail/répartition des tâches et le matériel.

Notre manuscrit sera développé de la manière suivante et comportera plusieurs sections. Dans une première partie nous ferons un état de la littérature afin de mettre en évidence, dans un premier point, les différences de santé des femmes et des hommes au travail. Nous verrons les conditions de travail différenciées auxquelles les femmes et les hommes peuvent être exposés, l'impact différencié de ces conditions de travail sur la santé des femmes et des hommes et donc les absences différenciées qui peuvent être générées par ces conditions de travail. Dans un second point, nous évoquerons le contexte socio-économique et le contexte psychosocial ainsi que les effets différenciés qu'ils peuvent avoir sur les femmes et les hommes. Quand nous parlons de contexte socio-économique nous entendons l'évolution de l'activité, et par contexte psychosocial nous entendons à la fois l'articulation des temps et le rapport au travail. Dans le troisième et dernier point de cette première partie, nous évoquons l'organisation du travail et les effets différenciés que cette organisation du travail peut avoir sur les femmes et les hommes, que ce soit au niveau des horaires, de la division sexuée du travail ou de la répartition des tâches, ainsi qu'au niveau du matériel fourni par l'entreprise et utilisé par les femmes et les hommes.

Dans une seconde partie, nous présenterons le contexte de la recherche, c'est-à-dire le secteur postal ainsi que son historique. Nous ferons un point plus spécifique sur le métier de facteur et de factrice. Nous proposerons également une synthèse de l'étude préliminaire réalisée à La Poste lors d'un stage de master 2 à l'Anact ainsi qu'une synthèse des études réalisées par des chercheurs sur l'entreprise La Poste, plus particulièrement sur les facteurs et les factrices en France mais aussi dans le monde.

Notre troisième partie est consacrée à la problématique de recherche et aux hypothèses que nous émettons.

Dans une quatrième partie, nous présentons les méthodes employées afin de tester nos hypothèses. Quatre méthodes ont été utilisées, dont trois développées avec l'Anact dans le cadre du partenariat entre l'Anact et La Poste :

- Une analyse des données statistiques d'absence croisées selon un certain nombre de variables.
- Des travaux d'observations et d'entretiens avec des facteurs et des factrices.
- Un diagnostic photo.

La dernière méthode a été employée en dehors du cadre du partenariat entre l'Anact et La Poste. Pour cela, nous avons réalisé des entretiens semi-directifs ainsi qu'une étude sur les temps de travail et de hors travail avec des facteurs et des factrices.

La cinquième partie consistera à présenter nos résultats et la sixième à les mettre en discussion. Enfin, nous ferons des propositions pour La Poste et mettrons en relief les éléments à prendre en compte pour rendre un métier mixte.

PARTIE I : LES LIENS ENTRE LES INÉGALITÉS DE SANTÉ AU TRAVAIL DES FEMMES ET DES HOMMES ET L'ORGANISATION DU TRAVAIL

1. Santé des femmes et des hommes au travail

Il est difficile de trouver une définition satisfaisante de la santé. En effet, en plus des composantes biologiques que l'on confère à la santé, on peut aussi lui attribuer des composantes économiques, psychologiques et sociales. L'Organisation mondiale de la santé (OMS) définit en 1946 la santé comme « un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité. ». L'OMS et le Bureau international du Travail (BIT) ont mis au point en 1950 une définition commune de la santé au travail, qui a été révisée en 1955. Selon ces deux organisations, la santé au travail doit viser plusieurs objectifs :

- promouvoir et maintenir le plus haut degré possible de bien-être physique, mental et social des travailleurs dans tous les métiers ;
- prévenir les effets néfastes sur la santé des travailleurs dus à leurs conditions de travail ;
- protéger les travailleurs contre les dangers qui menacent leur santé ;
- placer et maintenir les travailleurs dans un environnement de travail adapté à leurs besoins physiques et mentaux ;
- adapter le travail aux hommes.

Si l'on reprend cette définition en des termes différents, la santé au travail vise tous les aspects du bien-être social, psychique et physique des travailleurs. Canguilhem (1966) ne considère pas la santé seulement comme un état mais comme une dynamique. La santé est donc de l'ordre du pouvoir d'agir sur sa vie. Roche (1999, p. 16) précise que « considérer l'homme en tant qu'acteur c'est insister sur sa capacité à mettre en œuvre des stratégies de résistances à l'usure prématurée (et plus largement la préservation de sa santé) ». Les stratégies sont des pratiques d'évitement, de retrait, de ralentissement ou de pause lors de certaines situations de travail. Ces stratégies sont nécessaires pour préserver la santé de l'agent. Il est primordial que les travailleurs-euses puissent exercer leur métier dans de bonnes conditions de travail. En effet, si ce n'est pas le cas, il risque d'y avoir des répercussions sur la santé des travailleurs et des

travailleuses. La santé et la sécurité au travail jouent un rôle central dans la vie des individus, dans la mesure où la plupart des travailleurs et des travailleuses passent au moins huit heures par jour sur leur lieu de travail. Si les conditions de travail sont néfastes et amènent les travailleurs et les travailleuses à s'absenter, cela engendre des coûts directs et indirects qui peuvent s'avérer conséquents à la fois pour le salarié mais aussi pour l'employeur. Si l'on s'intéresse aux travailleurs et aux travailleuses, on peut voir que les conditions de travail peuvent être différentes selon que l'on soit un homme ou une femme. On peut aussi mettre en évidence que ces conditions de travail peuvent générer des effets sur la santé différents selon que l'on soit un homme ou une femme et donc un absentéisme différent pour les femmes et les hommes.

1.1 Conditions de travail différentes des femmes et des hommes

Lorsqu'on parle de conditions de travail, il est essentiel d'en définir le périmètre. Selon Gollac & Volkoff (2007), toute caractéristique du travail a vocation à devenir conditions de travail. Chacun s'accorde aujourd'hui à considérer comme conditions de travail les expositions à des toxiques, le port de charges lourdes, le risque d'accident, les vibrations, les mouvements douloureux ou fatigants, les mouvements répétitifs, les postures pénibles, les déplacements à pieds longs ou fréquents, la station debout prolongée… Selon Sarnin & Bobillier-Chaumon (2012), les conditions de travail caractérisent les éléments constitutifs d'un poste de travail plus ou moins contraignants pour le travailleur. Toutes ces conditions de travail peuvent engendrer ou non un risque d'atteinte à la santé des salariés et des salariées. Cela va dépendre de leur intensité, de leur durée ou de leur fréquence, de leur combinaison avec d'autres contraintes. D'après Gollac & Volkoff (2007), les mauvaises conditions de travail peuvent avoir des coûts à la fois individuels et collectifs très importants. Il est donc primordial de prendre en considération le fait que les conditions de travail et d'emploi génèrent de nombreuses inégalités sociales de santé, à la fois pour les femmes et pour les hommes. Dans le cadre de cette thèse, nous nous intéressons plus particulièrement aux conditions de travail qui peuvent être différentes selon que l'on soit un homme ou une femme. Westberg (1998) insiste sur l'importance, lorsque l'on traite les conditions de travail des femmes et des hommes, de regarder la manière dont le travail est organisé. Afin d'améliorer ces conditions, il convient d'observer dans quelles mesures les atteintes à la santé peuvent être différentes pour les femmes et pour les hommes (Vogel, 2015). Il est aussi important de souligner que la plupart du temps,

les conditions de travail des femmes sont considérées comme moins visibles que celles des hommes. En effet, selon Messing (2000, p. 673), « les femmes sont souvent exclues des emplois visiblement exigeants ou dangereux mais leurs emplois peuvent les exposer à des dangers moins visibles : travail très répétitif, postures contraignantes, manque d'autonomie dans le travail, contact avec le public (danger d'exposition aux infections, à la violence et aux agressions verbales), exposition à certains produits chimiques nocifs (coiffure, nettoyage, photocopie, manucure, établissement de santé), horaires qui rentrent en conflit avec les obligations familiales ». Ces écarts de position de travail entre les femmes et les hommes qu'évoque Messing (2000) peuvent refléter les différences de position sociale entre les sexes. Au niveau de la position matérielle, les femmes assurent toujours, dans la société actuelle, la plus grande partie du travail domestique, ce qui peut engendrer des contraintes horaires dans leur travail. Au niveau de la position symbolique et conformément aux stéréotypes de genre, les femmes se retrouvent plus souvent dans des métiers de relation de services alors que les hommes se retrouvent plus facilement dans des métiers à responsabilités et/ou avec des risques et de la pénibilité de port de charge. On peut donc considérer, lorsque l'on s'intéresse à une même profession, qu'il y aura moins d'écart d'expositions aux conditions de travail entre les femmes et les hommes. Mais il n'en est rien, en effet, si l'on s'intéresse à une même profession ; on remarque dans ce cas que le travail des femmes et des hommes peut être très différent. Les hommes doivent réaliser des efforts intenses et courts, et les femmes sont affectées sur des tâches nécessitant beaucoup de concentration, de rapidité et de minutie (Messing, 1996). De manière plus générale, les femmes bénéficient de conditions de travail moins favorables que les hommes. Elles ont un salaire plus bas que celui des hommes, sont plus facilement affectées par la précarisation de l'emploi et, de plus, assurent de plus la majorité du travail domestique (Vogel, 2015). La recherche sur les conditions de travail dans une perspective de genre s'est développée au cours des dernières années, même si les études actuelles prennent rarement en compte la différence des sexes. Il est cependant important de considérer les différences de genre. Si on ne le fait pas, on suppose que les conditions de vie active sont les mêmes pour les femmes et les hommes, alors même que nous savons que ce sont principalement les femmes qui s'occupent des tâches de la vie hors travail, ce qui peut avoir un impact sur la vie au travail (Westberg, 1998). Il est donc indispensable, pour rendre compte de la charge de travail et du mal-être au travail des femmes, de prendre en compte l'ensemble des charges qu'elles assurent à la fois dans le travail et dans le hors travail (Bercot, 2014). En outre, les stéréotypes sur ce qui peut être un travail « naturellement » féminin ou masculin vont banaliser les risques et

minimiser la charge réelle de travail (Vogel, 2015). Il est donc essentiel, pour rendre visibles et améliorer les conditions de travail des femmes, d'essayer d'éliminer les risques pour la santé en lien avec la vie professionnelle des femmes.

1.1.1 *Les expositions à des situations à risques sont différentes pour les femmes et pour les hommes*

D'autres auteurs ont également mis en évidence l'idée que les expositions à des situations à risques des femmes et des hommes sont très souvent différentes. Par exemple, Vézina, Chatigny, & Calvet (2016) ont démontré que les femmes sont plus souvent exposées à une posture debout prolongée, la plupart du temps statique, ainsi qu'à des gestes répétitifs et à une charge de poids cumulé élevée. Les hommes, quant à eux, sont plutôt exposés à un port de charge lourde. Selon ces auteures, il est primordial de prendre en compte ces différences de conditions de travail afin de comprendre les effets différenciés du travail sur les femmes et les hommes. Le dispositif Evrest (Evolutions et Relation en Santé au Travail), observatoire pluriannuel par questionnaire construit par des médecins du travail et des chercheurs, permet d'analyser et de suivre différents aspects du travail et de la santé des salariés. Le rapport qui émane de ce dispositif (Leroyer, 2016) met en évidence qu'en 2014 – 2015, les femmes étaient plus concernées que les hommes par des troubles de santé tels que la lassitude ou la fatigue, l'anxiété ou la nervosité, les troubles du sommeil et les troubles ostéo-articulaires des membres supérieurs et inférieurs. Le rapport a également montré que certaines conditions de travail concernent particulièrement les femmes comme les gestes répétitifs, les agents biologiques et le contact avec le public. L'enquête Surveillance médicale des expositions aux risques professionnels (Sumer) dresse une cartographie des expositions des salariés aux principaux risques professionnels en France. L'une des enquêtes Sumer qui s'est déroulée de janvier 2009 à avril 2010 permet de voir les expositions aux risques professionnels pour l'ensemble des salariés selon le sexe au travers des horaires de travail, des contraintes physiques, des relations au travail. L'enquête a mis en évidence que les femmes doivent plus fréquemment que les hommes répéter un même geste ou une série de gestes avec une cadence élevée et travailler sur écran vingt heures par semaine ou plus. Elles sont en outre plus exposées à des agents biologiques. Cette enquête a par ailleurs mis en évidence que les femmes doivent plus souvent répondre à une demande extérieure obligeant une réponse immédiate, interrompre une tâche pour en faire une autre non prévue, se dépêcher pour faire leur travail. Elles se retrouvent plus

fréquemment dans l'impossibilité de faire varier des délais fixés et d'interrompre momentanément leur travail quand elles le souhaitent. Elles sont surtout plus nombreuses que les hommes à être en contact direct avec le public, à vivre en permanence ou régulièrement des situations de tensions dans les rapports avec le public et à avoir été victimes d'au moins une agression verbale de la part du public dans le cadre du travail. Si l'on s'intéresse aux chiffres issus de l'enquête Conditions de travail de 2013 de la DARES (Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques), plusieurs éléments saillants sur les conditions de travail des femmes et des hommes ressortent (Mauroux, 2016). Cette étude met en évidence que les femmes réalisent plus de mouvements répétitifs que les hommes : 9.2% des femmes contre 7.6% des hommes répètent des gestes à une cadence élevée 20 heures par semaine ou plus. Elles sont aussi plus nombreuses que les hommes à réaliser un travail répétitif : 13.5% des femmes contre 11.4% des hommes. Ce sont cependant les hommes qui sont plus soumis que les femmes à de la manutention manuelle de charges, 10 heures par semaine ou plus (43% contre 1.3%). Cette étude montre aussi que les hommes sont légèrement plus nombreux que les femmes à déclarer devoir rester longtemps dans une posture pénible ou fatigante sur le long terme pendant leur travail (36.6% des hommes contre 32.6% des femmes). Le tableau 1 ci-dessous met en évidence quelques résultats intéressants de l'enquête de la DARES. En effet, ces chiffres révèlent que les femmes sont plus affectées que les hommes par les pressions temporelles : 49% des femmes contre 43% des hommes déclarent devoir se dépêcher et 65% des femmes contre 63% des hommes déclarent devoir s'interrompre pour effectuer une tâche non prévue. Elles sont aussi plus nombreuses à déclarer avoir un travail répétitif (45% contre 38%) et à ne pas pouvoir régler les incidents elles-mêmes (33% contre 27%). Elles expriment aussi une coopération et un soutien pour mener à bien les tâches plus faibles que ceux des hommes, et cela à la fois de la part des supérieurs hiérarchiques (71% des femmes contre 73% des hommes) et de la part des collègues (74% des femmes contre 82% des hommes). Enfin, elles sont plus victimes que les hommes d'agression de la part du public (22% des femmes contre 18% des hommes) ainsi que de la part des collègues ou des supérieurs hiérarchiques (14% des femmes contre 12% des hommes).

En %

	Cadres	Professions intermédiaires	Employés administratifs	Employés de commerce et services	Ouvriers qualifiés	Ouvriers non qualifiés	Homme	Femme	Privé	FPE (1)	FPT (1)	FPH (1)	Ensemble
Contraintes et risques physiques													
Avoir au moins trois contraintes physiques *	8	25	11	46	63	64	40	28	35	20	35	53	34
Intensité du travail et pression temporelle													
Avoir au moins trois contraintes de rythme **	26	35	32	28	54	45	41	29	37	25	25	40	35
Devoir se dépêcher	51	47	44	46	44	40	43	49	46	46	38	63	46
S'interrompre pour effectuer une tâche non prévue	74	72	72	58	52	44	63	65	64	62	63	78	64
Autonomie, marges de manœuvre													
Avoir un travail répétitif	11	27	44	58	61	72	38	45	44	24	40	47	41
Ne pas pouvoir régler soi-même les incidents	16	24	34	37	36	46	27	33	30	24	31	39	30
Coopération, soutien													
Être aidé pour mener les tâches à bien par :													
les supérieurs hiérarchiques	75	74	77	67	72	69	73	71	73	70	73	70	72
les collègues	86	83	77	67	77	72	82	74	76	85	79	86	78
Conflits, harcèlement													
Victime d'une agression *** de la part :													
du public	15	25	25	26	12	8	18	22	16	33	23	46	20
de collègues ou supérieurs hiérarchiques	13	14	13	12	13	12	12	14	12	13	15	19	13
Reconnaissance													
Au vu des efforts, recevoir l'estime et le respect que mérite le travail	73	65	62	66	61	62	66	65	66	63	68	61	65
Conflits de valeur													
Devoir faire des choses que je désapprouve (toujours, souvent)	7	9	9	11	11	9	10	9	9	9	9	10	9
Insécurité économique													
Crainte de perdre son emploi	19	22	23	24	31	32	25	24	27	15	15	17	24

* Parmi les cinq contraintes : rester longtemps debout, rester longtemps dans une posture pénible, effectuer des déplacements à pied longs ou fréquents, devoir porter ou déplacer des charges lourdes, subir des secousses ou des vibrations.

** Parmi les sept contraintes de rythme suivantes : rythme de travail imposé par le déplacement automatique d'un produit ou d'une pièce, la cadence automatique d'une machine, d'autres contraintes techniques, la dépendance immédiate vis-à-vis des collègues, des normes de production à satisfaire en une journée, une demande extérieure, les contraintes ou surveillances permanentes exercées par la hiérarchie.

*** Au cours des 12 derniers mois, agression verbale, physique ou sexuelle.

Champ : France, ensemble des salariés.

Source : Dares-Drees-DGAFP-Insee, enquêtes Conditions de travail 2013 ; traitement Dares.

(1) FPE : Fonction publique de l'État.

(1) FPT : Fonction publique territoriale.

(1) FPH : Fonction publique hospitalière.

Tableau 1 - Conditions de travail des salariés en 2013 par catégorie sociale, sexe et employeur (n= 22 859) (Mauroux, 2016)

1.1.2 *Les expositions aux risques psychosociaux sont distinctes selon que l'on soit une femme ou un homme*

Le tableau 2 ci-dessous s'intéresse aux risques psychosociaux selon le sexe. On peut observer que 64% des femmes sont exposées à trois dimensions ou plus de facteurs de RPS (Risques psychosociaux) contre 57% des hommes. Les facteurs de RPS qui ont plus d'incidence sur les femmes que sur les hommes sont la pression temporelle, le manque d'autonomie et de marge de manœuvre, la demande émotionnelle forte, le manque de coopération et de soutien, les conflits et le harcèlement, ainsi que le manque de reconnaissance.

En %

	Catégorie socio-professionnelle																		
	Agriculteurs, exploitants		Artisans, commerçants		Cadres		Professions intermédiaires		Employés qualifiés		Employés non qualifiés		Ouvriers qualifiés		Ouvriers non qualifiés				
	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	Ensemble
Nombre d'actifs occupés (en milliers)	392	137	1308	437	2934	1957	3087	3349	749	2679	970	2983	3218	469	1261	669	13944	12694	26637
Intensité du travail et pression temporelle																			
Devoir se dépêcher (toujours, souvent)	52	39	53	41	46	57	43	53	49	47	42	44	43	50	38	46	45	49	47
Avoir des objectifs chiffrés à atteindre	41	27	47	31	46	34	40	28	28	26	20	14	29	35	26	28	36	26	31
Devoir s'interrompre pour effectuer une tache non prévue, et c'est négatif	20	18	17	15	33	37	31	36	28	33	20	16	23	20	19	14	26	28	27
Être exposé à l'un des 3 items ci-dessus	69	51	70	55	73	73	69	69	68	63	53	52	61	67	54	58	65	63	64
Manque d'autonomie, de marges de manœuvre																			
Avoir un travail répétitif	51	59	36	44	10	14	25	31	41	48	51	63	59	79	65	83	38	45	41
Ne pas pouvoir régler soi-même les incidents	7	24	2	5	13	17	19	26	29	38	33	37	33	53	45	47	23	31	27
Ne pas pouvoir développer ses compétences	15	17	10	13	13	18	24	29	31	31	35	36	37	42	34	46	25	30	28
Être exposé à l'un des 3 items ci-dessus	60	71	43	50	33	42	51	63	69	74	74	82	81	89	86	93	59	69	64
Demande émotionnelle																			
Devoir cacher ses émotions, faire semblant d'être de bonne humeur (toujours, souvent)	13	16	35	42	26	38	25	38	37	37	32	39	22	26	17	24	26	37	31
Devoir éviter de donner son avis (toujours, souvent)	5	13	17	26	11	18	14	21	25	21	21	24	16	16	17	18	15	21	18
Être exposé à l'un des 3 items ci-dessus	15	22	39	48	29	41	31	43	45	42	40	45	29	32	26	31	31	42	36
Rapports sociaux difficiles																			
Manque de coopération, de soutien																			
Ne pas être aidé par ses collaborateurs pour les travaux délicats	62	60	43	60	22	25	25	25	19	25	30	44	30	24	26	41	29	32	30
Ne pas avoir le sentiment de faire partie d'une équipe	8	6	13	17	11	13	11	11	10	11	11	10	13	11	10	14	11	12	11
Être exposé à l'un des 2 items ci-dessus	64	63	52	64	28	33	32	31	25	31	36	48	38	31	31	48	35	38	36
Conflits, harcèlement																			
Victime d'une agression * de la part :																			
- du public	6	3	14	14	13	19	18	28	40	27	31	13	12	8	9	5	16	20	18
- de collègues ou supérieurs hiérarchiques	2	2	3	4	9	17	13	15	12	15	14	8	13	11	13	13	11	13	12
Être exposé à l'un des 2 items ci-dessus	7	4	16	16	19	31	26	36	46	36	37	18	21	16	18	16	23	28	26
Manque de reconnaissance																			
Au vu des efforts, ne pas recevoir l'estime et le respect que mérite le travail	13	4	7	7	19	26	27	34	33	33	30	24	33	30	28	27	25	28	27
S'estimer mal ou très mal payé compte tenu du travail réalisé	57	48	36	39	19	33	33	41	39	42	41	44	41	39	40	48	34	41	38
Être exposé à l'un des 2 items ci-dessus	60	49	38	41	30	44	45	56	53	54	50	53	54	53	50	56	45	52	48
Être exposé à l'un des 6 items ci-dessus	86	81	72	81	53	68	66	76	77	74	71	78	71	64	65	75	66	74	70
Conflits de valeurs																			
Devoir faire des choses que je désapprouve (toujours, souvent)	8	7	8	6	7	7	9	10	12	11	15	10	12	8	11	9	10	9	9
Ne pas éprouver la fierté du travail bien fait	23	31	15	13	33	33	32	34	37	34	30	26	29	34	35	35	30	31	31
Être exposé à l'un des 2 items ci-dessus	27	35	22	16	37	37	36	39	41	39	36	32	36	38	40	40	35	36	36
Insécurité économique																			
Crainte de perdre son emploi	17	19	36	38	19	20	23	22	19	21	24	27	31	31	33	33	26	24	25
Exposé à 3 dimensions ou plus des facteurs de RPS**	57	57	57	60	46	58	54	65	70	64	62	67	64	68	64	70	57	64	61
Exposé aux 6 dimensions des facteurs de RPS***	3	1	2	4	2	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	6	4	4	4

* Au cours des 12 derniers mois, agression verbale, physique ou sexuelle.

** Exposé à l'un des items ici retenus dans au moins 3 des 6 dimensions des RPS.

*** Exposé à l'un des items ici retenus dans les 6 dimensions des RPS.

Champ : France entière ; ensemble des actifs occupés.

Source : Dares-Drees-DGAFP-Insee, enquêtes Conditions de travail 2013 ; traitement Dares.

Tableau 2 - Proportions d'actifs occupés exposés aux facteurs de risques psychosociaux par sexe et catégorie socio professionnelle, en 2013 (n= 22 859) (Mauroux, 2016)

Lorsqu'on s'intéresse aux conditions de travail, il est primordial de prendre en considération les conditions de travail des femmes ainsi que celles des hommes, ce qui est d'ailleurs encouragé par la loi française depuis peu. En effet, la loi n°2014-873 du 4 août 2014 pour *l'égalité réelle entre les femmes et les hommes*, modifie l'article L. 4121-3 du Code du travail en intégrant à l'évaluation des risques l'impact différencié de l'exposition au risque en fonction du sexe. Les conditions de travail peuvent donc être différentes selon que l'on soit un homme ou une femme et que l'on exerce ou non le même métier. Ces conditions de travail peuvent donc générer des effets sur la santé qui seront différents si l'on est un homme ou une femme. Prendre en compte l'exposition aux risques et les conditions de travail des femmes peut conduire à améliorer les conditions de travail et donc la santé de tous, hommes et femmes.

1.2 Les conditions de travail peuvent générer des effets sur la santé différents pour les femmes et les hommes

En 2015, en France, l'espérance de vie à la naissance est de 78.9 ans pour les hommes et de 85 ans pour les femmes (Bellamy & Beaumel, 2016). Jusqu'au début des années 2000, les espérances de vie en bonne santé progressaient parallèlement à l'espérance de vie pour les hommes et les femmes. En revanche, sur les dernières données, la tendance est un peu différente et moins favorable pour les femmes. En effet, alors que pour les hommes, l'espérance de vie sans dépendance et sans gêne dans la réalisation d'activités courantes continue de progresser, pour les femmes, elle stagne. L'évolution est encore plus défavorable pour l'espérance de vie sans limitation fonctionnelle, qui progresse très faiblement pour les hommes et diminue pour les femmes. De plus, de nombreuses recherches (Nelson & Burke, 2002 ; Aliaga, 2002) mettent en évidence que les femmes font état d'une perception plus critique de leur santé et sont plus sujettes à la dépression et à l'anxiété que les hommes. En effet, 17 % des femmes adultes au cours des sept derniers jours ont pris des traitements contre l'anxiété ou des antidépresseurs contre 9 % des hommes (Aliaga, 2002). Cependant, elles prennent mieux soin de leur santé, sont plus conscientes de leur condition physique, et consultent les services de santé plus souvent que les hommes (Fried, Melamed, & Ben-David, 2002).

Si l'on s'intéresse plus spécifiquement à la santé au travail des femmes et des hommes, on remarque qu'il existe un déni des atteintes à la santé. Ce déni est plus présent chez les hommes et a été identifié comme une forme de « virilité défensive » (Molinier, 2000). Le déni

consiste à agir comme si les atteintes à la santé n'existaient pas, alors même que le salarié les perçoit physiquement. Cela va générer une absence de protection de soi-même (Testenoire, 2015). Ce déni peut être particulièrement valable pour les femmes. Cette notion sera plus longuement développée dans la partie sur le rapport au travail. De plus, lorsqu'on évoque le fait que les femmes ont des caractéristiques biologiques différentes de celles des hommes, cela peut engendrer des stéréotypes abusifs propres aux caractéristiques des femmes et des hommes. Cependant, il est important de considérer les spécificités biologiques de chacun, car leurs potentiels problèmes de santé peuvent en dépendre (Messing, 2014). Messing & Lippel (2013) mettent en évidence l'idée que les employées hésitent à faire un groupe de pression, de peur que le statut inférieur du groupe « femmes » nuise à leur avancement. Par exemple, des caissières qui demandent un banc peuvent passer pour des femmes qui se plaignent sans arrêt ou encore des réceptionnistes préfèrent déclarer un problème de santé mentale personnel plutôt que d'incriminer une charge de travail qui augmente sans arrêt. Dans une étude réalisée auprès de femmes paysagistes, Messing, Seifert, & Couture (2006) ont fait passer un questionnaire à 20 hommes et 13 femmes paysagistes afin de voir s'ils ressentaient des douleurs pendant le travail. Les résultats ont mis en évidence que 100% des femmes ont des douleurs pendant le travail contre 76% des hommes. Pour comprendre l'expérience de santé des femmes dans son ensemble, il est important de prendre en compte tous les rôles sociaux d'une femme : la travailleuse, la femme, la mère ainsi que les circonstances dans lesquelles elle joue tous ces rôles (Macran, Clarke, & Joshi, 1996).

1.2.1 *Les femmes sont plus impactées par les troubles musculo-squelettiques que les hommes*

Au niveau de la santé au travail, les femmes sont plus touchées que les hommes par les troubles musculo-squelettiques, et les raisons de ces différences entre les sexes ne sont pas toujours évidentes. La prévalence des troubles musculo-squelettiques chez les femmes peut s'expliquer par plusieurs éléments. Tout d'abord les conditions de travail des femmes sont différentes de celles des hommes et impliquent plus de facteurs de risque de troubles musculo-squelettiques, mais aussi parce que les tâches assignées sont différentes, et enfin parce que les postes de travail sont mal adaptés. Ensuite, les femmes ont moins de force musculaire que les hommes, de sorte que, dans les mêmes conditions, l'effet est différent et plus important pour les femmes. Enfin, les responsabilités familiales combinées avec les conditions de travail

peuvent produire plus de risques de troubles musculo-squelettiques. Dans la dernière décennie, les caractéristiques psychologiques de l'individu, ainsi que l'environnement psychosocial, ont également été examinés comme pouvant être spécifiques au genre. Ainsi, l'importance des différents facteurs de risque chez les femmes comme chez les hommes reste encore à préciser, mais il existe un consensus sur le fait que les troubles musculo-squelettiques ont des causes multiples (Kilbom & Messing, 1998). Laberge & Caroly (2016) spécifient que les troubles musculo-squelettiques sont plus fréquents chez les femmes que chez les hommes et cela peut être lié à la division sexuée du travail et donc à des expositions différentes aux conditions de travail. Si l'on regarde plus spécifiquement les différents secteurs d'activité, les auteures montrent que les hommes sont plus touchés que les femmes par les troubles musculo-squelettiques dans le secteur de la construction (91%) et de l'agriculture (89%) et les femmes dans le conditionnement et les métiers d'ouvrières (87%). Il y a autant de risque pour les femmes que pour les hommes dans les métiers d'assemblage mécanique, plastique ou chimique et dans le secteur de la transformation agroalimentaire. Même lorsqu'on s'intéresse aux hommes et aux femmes qui ont le même intitulé d'emploi, on remarque que souvent les postes occupés sont différents, et donc que l'exposition aux troubles musculo-squelettiques l'est aussi. Laberge & Caroly (2016) précisent en outre que les conséquences sur la santé sont différentes selon le sexe et le genre, à la fois sur le court et le long terme. Probst & Salerno (2016) ont fait une étude comparative sur les troubles musculo-squelettiques entre la Suisse et l'Italie. Elles mettent en évidence le fait que les TMS des femmes sont moins déclarés et leur taux de reconnaissance en tant que maladie professionnelle est plus bas. En Suisse, les experts en assurances attribuent surtout aux troubles musculo-squelettiques des femmes des facteurs individuels caractéristiques et une prédisposition des femmes à ces troubles. Ils vont même jusqu'à sous-estimer les expositions à la répétitivité des mouvements ou la faible autonomie décisionnelle souvent spécifique aux emplois féminins. Selon Probst & Salerno (2016), il y a deux hypothèses explicatives dans la faible déclaration des troubles musculo-squelettiques des femmes. La première est en lien avec les représentations stéréotypées qui pourraient gêner l'identification des facteurs de troubles musculo-squelettiques et la seconde est surtout liée aux médecins du travail qui, pensant les chances d'aboutir très faibles, ne vont pas jusqu'au bout de la procédure. En Italie, 29% des maladies professionnelles déclarées concernent les femmes et 27% de ces maladies sont reconnues. En Italie, chez les femmes et chez les hommes, la maladie professionnelle la plus déclarée est celle de la « surcharge du membre supérieur » mais les

femmes sont plus atteintes par le syndrome du canal carpien et les hommes par celui de la tendinite du supra-épineux.

1.2.2 *Les maladies professionnelles des femmes et des hommes sont différentes*

L'enquête Conditions de travail de 2013 de la DARES (Mauroux, 2016) met en évidence qu'en 2012 en France, on recense chez les hommes un nombre de maladies professionnelles reconnues plus élevé que chez les femmes : 28 993 pour les hommes et 27 148 pour les femmes. Mais les femmes ont plus de troubles musculo-squelettiques que les hommes (26 262 pour les femmes contre 22 312 pour les hommes) et de dermatoses (273 pour les femmes contre 260 pour les hommes). Les hommes sont surtout touchés par les affections de l'amiante : 4 374 maladies professionnelles reconnues pour les hommes contre 162 pour les femmes. Cependant, le taux de signalement des maladies à caractère professionnel parmi les salariés vus en visite dans le cadre de la quinzaine des maladies à caractère professionnel en 2012 est plus élevé pour les femmes (6.1%) que pour les hommes (4.9%). Les types de pathologies où les femmes sont plus représentées que les hommes sont les affections liées à l'appareil locomoteur (4.2% des femmes contre 3.3% des hommes) et la souffrance psychique (3.1% des femmes contre 1.4% des hommes). Chappert & Therry (2016) ont montré que l'évolution des maladies professionnelles est en hausse entre 2001 et 2014 (+131.7%) et que la progression est différenciée selon le sexe : +158.3% pour les femmes et +82.5% pour les hommes. Les auteures ont réalisé une analyse des maladies professionnelles selon les branches d'activités. Elles ont remarqué que dans cinq branches sur neuf, les maladies professionnelles concernent majoritairement les hommes (métallurgie ; bâtiment et travaux publics (BTP); industries des transports, eau, gaz, électricité ; industries de la chimie, caoutchouc, plasturgie ; industrie du bois/textile). Les femmes ont plus de maladies professionnelles dans deux branches d'activités : services, commerces et industries de l'alimentation (7 138 maladies professionnelles reconnues) et activités de services de type santé, action sociale, nettoyage et travail temporaire (6 408 maladies professionnelles reconnues) (Chappert & Therry, 2016).

Les effets sur la santé peuvent être différents pour les femmes et les hommes à la fois à cause de la ségrégation sexuelle des métiers mais aussi parce que dans un même métier, les tâches peuvent être différentes. Tous ces effets sur la santé peuvent générer des absences, celles-ci pouvant être différentes selon que l'on soit un homme ou une femme.

1.3 Absences différenciées des femmes et des hommes

Il existe de nombreuses définitions de l'absentéisme, dont celle de Rousseau (2009), déjà évoquée dans l'introduction : « l'absentéisme caractérise toute absence qui aurait pu être évitée par une prévention suffisamment précoce des facteurs de dégradation des conditions de travail entendues au sens large (les ambiances physiques mais aussi l'organisation du travail, la qualité de la relation d'emploi, la conciliation des temps professionnels et privés)… ». Pour Monneuse (2009), l'absentéisme augmente avec la pénibilité du travail : tâches répétitives, travail dans l'urgence, pression hiérarchique, expositions à des situations ou à des clients difficiles. L'absentéisme a tendance à croître avec la taille de l'établissement. Les conditions de travail peuvent donc avoir un impact sur la santé des salariés et de mauvaises conditions de travail peuvent dégrader l'état de santé et augmenter les absences pour maladie. Dwyer & Ganster (1991) mettent en avant le fait que l'absence serait une réponse à une aversion, une façon d'éviter ou de contester ses conditions de travail. Gallois (2005) va définir sept facteurs pour expliquer l'absentéisme. Le premier facteur est lié à l'organisation du travail, facteur pour lequel Askenazy (2004) démontre que le développement de la qualité totale, du juste-à-temps, ou encore des équipes autonomes n'a fait qu'augmenter les contraintes sur le salarié. Certaines entreprises sont allées trop loin et n'ont pas pris en compte les conséquences humaines d'une recherche permanente d'amélioration de l'organisation. Le deuxième facteur est en lien avec l'organisation du travail où l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle peut être remis en cause s'il n'est pas facilité par l'entreprise. Le troisième facteur est lié aux conditions de travail qui peuvent se détériorer, entre autres, au rythme des réorganisations du processus ou au rythme de la mise en place de nouvelles modalités horaires. Le quatrième facteur est en lien avec la démographie de la population salariée. Le cinquième facteur est lié au style de management. L'absentéisme peut alors être un moyen d'échapper à un travail démotivant. Il est nécessaire de s'intéresser au style de management de l'entreprise lorsqu'on s'intéresse à l'absentéisme. Le sixième facteur est en lien avec les relations sociales et l'ambiance de travail. Un mauvais climat général peut générer une hausse de l'absentéisme. Enfin, le septième et dernier facteur est lié au système de valeurs en vigueur dans l'entreprise. L'absentéisme est donc un phénomène complexe que l'on peut souvent mettre en lien avec des conditions de travail difficiles ou inadaptées. Le modèle de l'évitement (Abord de Chatillon & Bachelard, 2005) appréhende l'absence comme une fuite à l'égard des conditions de travail jugées difficiles telles que le stress, les absences et la sécurité (cf. Figure 1 ci-dessous). La perception des conditions de

travail va avoir une influence sur la santé du salarié, ces conditions seront plus ou moins acceptables. Les relations dans le travail vont aussi participer à cette perception des conditions de travail : une cadence élevée est plus tolérable s'il existe un collectif de travail solidaire et si le contenu du travail est perçu comme intéressant.

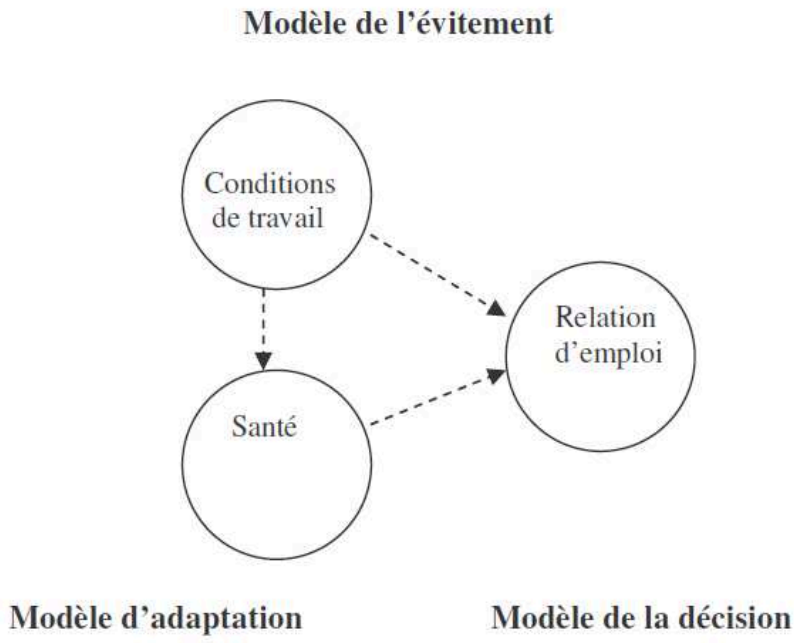


Figure 1 - Modèle d'explication de l'absence de Abord de Chatillon et Bachelard (2005)

Si l'on s'intéresse plus spécifiquement à l'absence différenciée des femmes et des hommes, VandenHeuvel & Wooden (1995) mettent en évidence que les femmes sont plus absentes que les hommes, qu'elles aient ou non des enfants, et congés maternités mises à part. Les auteurs défendent l'hypothèse selon laquelle les comportements d'absences sont différents chez les femmes et chez les hommes selon l'âge, la satisfaction au travail, le temps de trajet domicile-travail, les événements stressants de la vie et les caractéristiques de l'emploi. Pour eux, le comportement d'absence des femmes est plus lié aux pressions extérieures au lieu de travail, comme les événements stressants de la vie, tandis que le comportement d'absence des hommes est plus sensible aux facteurs internes au lieu de travail, comme la satisfaction au travail. Pour Deguire & Messing (1995), l'analyse de l'absence au travail pourrait permettre de saisir une autre réalité, d'autres aspects du travail plus révélateurs des problèmes de santé des travailleuses. L'absentéisme au travail pourrait être approprié pour rendre compte des effets du travail non seulement sur la santé des femmes mais également sur la santé des hommes. Deguire & Messing (1995) rappellent que tenir compte des spécificités de chacun des sexes, c'est

considérer le fait que les femmes et les hommes se distinguent, entres autres, par leur biologie, leurs conditions de vie et leurs distributions dans les différents secteurs d'emploi, ce qui peut affecter différemment leur santé et leurs absences au travail. Toutes les études sur les absences au travail doivent tenir compte des spécificités des deux sexes, sinon, l'analyse risque d'être inadéquate et de fausser la réalité. Si l'indicateur d'absentéisme permet de mettre en évidence certains emplois et des conditions de travail qui ont des effets nocifs différenciés sur la santé des travailleuses et des travailleurs, il sera possible de remédier à ces situations et d'assurer un environnement de travail plus sain pour tous (Deguire & Messing, 1995).

Comme nous l'avons déjà évoqué dans l'introduction, en France, une étude la DARES (Inan, 2013) sur la période 2003-2011 montre qu'au cours d'une semaine de référence, 3,6 % des salariés ont connu une absence au travail d'au moins une heure pour des raisons de santé ou pour la garde d'un enfant malade (chiffres hors maternité) : il y a un écart d'absentéisme de 40 % entre les femmes et les hommes. En 2014, les femmes salariées du secteur privé âgées de 21 à 45 ans, ont en moyenne 4.9 jours d'arrêt maladie indemnisés de plus par an que les hommes. La part des arrêts maladie attribuable à la grossesse (hors congés maternité pathologique) expliquent 37% de l'écart entre les hommes et les femmes de 21 à 45 ans (Marbot & Pollak, 2015). Ce pourcentage d'absence est variable selon la tranche d'âge : il explique la quasi-totalité de l'écart pour les 21 à 25 ans mais seulement un sixième de l'écart des 36 à 40 ans.

Les statistiques sur l'absentéisme par pays issues de grandes enquêtes nationales mettent en avant que partout, le nombre de jours d'absence au travail par an est supérieur pour les femmes, sur une population de célibataires sans enfants. L'étude Eurofound montre que dans la plupart des pays européens, les femmes ont un taux d'absence pour maladie supérieur aux hommes (Parent-Thirion, 2012). Lors d'une étude réalisée dans 17 pays européens, Mastekaasa & Melsom (2014) ont mis en évidence que la différence d'absence entre les hommes et les femmes tend à augmenter lorsqu'ils et elles font la même profession. Dans les pays nordiques, on estime que 5 à 10% de toutes les journées de travail sont gaspillées en raison de l'absentéisme des employés (Jensen, 2003). Nous retrouvons la même tendance qu'en France, les femmes sont plus absentes que les hommes (Løkke, Eskildsen, & Jensen, 2006) et ce, même lorsqu'ils et elles réalisent le même travail (Voss, Floderus, & Diderichsen, 2001).

1.3.1 *Les accidents du travail avec arrêt diminuent pour tous mais augmentent pour les femmes*

Si l'on s'intéresse aux accidents du travail, Chappert & Therry (2016) ont mis en évidence qu'entre 2001 et 2014, en France, le nombre d'accidents du travail avec arrêt (AT-a) a globalement baissé de 15.8%, avec une baisse de 28% pour les hommes mais une hausse de 24.3% pour les femmes. Si l'on regarde plus particulièrement selon les branches d'activités, on voit que 3/4 des accidents des femmes et la moitié de ceux des hommes sont répartis dans trois branches d'activité. Pour les femmes, tout d'abord la branche des activités de service de type santé, action sociale, nettoyage, travail temporaire (87 659 AT-a), ensuite la branche des services, commerces et industries de l'alimentation (49 693 AT-a), et pour finir, la branche des services de types banques, assurances et administrations (29 477 AT-a). Pour les hommes, il y a en premier le BTP (95 503 AT-a), puis les industries de transports, eau, gaz, électricité, livre et communication (71 961 AT-a), et enfin, la branche des services, commerces et industries de l'alimentation (59 707 AT-a). Si l'on compare les accidents de travail avec arrêt des hommes et des femmes selon les branches d'activité entre 2001 et 2014, nous observons une baisse des accidents pour les hommes et une hausse pour les femmes dans pratiquement toutes les branches sauf trois, plutôt connotées masculines et ayant subi une baisse de leurs effectifs (la métallurgie, la chimie/plasturgie et le bois/textile). Chappert & Therry (2016) mettent en évidence que dans les secteurs à prédominance masculine, il y a de forts écarts entre la baisse des accidents du travail des hommes et la hausse de ceux des femmes. Depuis 2001, dans le BTP, il y a une baisse de 22.6% des accidents des hommes et une hausse de 56.3% de ceux des femmes (résultat à prendre toutefois avec précaution en raison du faible nombre d'accidents des femmes). Ce résultat est aussi constaté dans le secteur des transports, eau, gaz, électricité, livre et communication avec, depuis 2001, une baisse des accidents de 8.3% pour les hommes et une hausse de 34.2% pour les femmes. Les auteures montrent que l'on retrouve ce même résultat dans les secteurs mixtes ou à prédominance féminine. Par exemple, dans la branche des activités de services de banques, assurances et administrations, il y a, depuis 2001, une baisse de 2,1% des accidents pour les hommes et une hausse de 34,3% pour les femmes ; la branche du commerce non alimentaire enregistre une baisse de 22,3% des accidents pour les hommes et une hausse de 16,1% pour les femmes ; et enfin, dans la branche des activités de services dans la santé, action sociale, nettoyage, travail temporaire, une baisse de 30,2% des accidents pour les hommes et une hausse de 73,6% pour les femmes sont observées. Il faut néanmoins être vigilant sur ces statistiques de reconnaissance d'accident du travail qui, de ce fait, ne représentent pas toujours une réalité plus complexe. On peut donc se demander si les femmes

ont plus d'accidents du travail, si ceux-ci sont plus reconnus ou alors plus déclarés que ceux des hommes.

Les conditions de travail différenciées pour les femmes et les hommes peuvent générer des effets sur la santé différents pour les femmes et les hommes, et donc des absences différentes pour chacun d'eux. Ces conditions de travail différenciées peuvent être générées à la fois par un contexte socio-économique en mutation ainsi qu'un contexte psychosocial de l'emploi distinct pour les femmes et les hommes. Ces deux contextes peuvent avoir des effets différenciés selon les sexes.

Principaux enseignements sur les conditions de travail différentes des femmes et des hommes

De nombreux auteurs mettent en exergue les conditions de travail différentes auxquelles les femmes et les hommes peuvent être exposés. Pour commencer, les conditions de travail des femmes sont souvent moins visibles que celles des hommes. Cela est surtout lié au fait que les femmes sont souvent exclues des emplois où les dangers sont visibles. En effet, conformément aux stéréotypes de genre, les femmes se retrouvent plus dans des métiers de relation de services et les hommes dans des métiers à responsabilité et/ou avec des risques de pénibilité et de port de charge. Les femmes sont souvent exposées à des dangers moins visibles (Messing, 2000) tels que le travail répétitif, les postures contraignantes, le manque d'autonomie dans le travail, le contact avec le public, l'exposition à des produits chimiques toxiques, les RPS et des horaires qui sont en conflit avec les obligations familiales (Enquête SUMER, 2010; Leroyer, 2016; Mauroux, 2016; Messing, 2000; Vézina et al., 2016). Les conditions de travail peuvent donc être différentes pour les femmes et les hommes et elles génèrent des effets sur la santé variables pour les femmes et les hommes. Les femmes ont une perception plus critique de leur santé et sont plus sujettes à l'anxiété et la dépression que les hommes (Aliaga, 2002; Nelson & Burke, 2002) mais elles prennent mieux soin de leur santé et sont plus conscientes de leurs conditions physiques (Fried et al., 2002). Les femmes sont plus touchées que les hommes par les TMS (Kilbom & Messing, 1998; Laberge & Caroly, 2016; Mauroux, 2016; Probst & Salerno, 2016) à la fois parce que les conditions de travail sont différentes mais aussi parce que les tâches assignées sont différentes et parce que les postes de travail sont mal adaptés. De plus, l'évolution des maladies professionnelles est en hausse entre 2001 et 2014 (+131,7%) mais diffère selon le sexe, +158,3% pour les femmes et +82,5% pour les hommes. Les effets sur la santé des conditions de travail différentes peuvent aussi engendrer une absence différenciée pour les femmes et les hommes. En effet de nombreuses études internationales mettent en évidence que les femmes sont plus absentes que les hommes et ce, hors congés maternité (Inan, 2013; Løkke et al., 2006; Mastekaasa & Melsom, 2014; Parent-Thirion, 2012; VandenHeuvel & Wooden, 1995).

Pour résumer, les conditions de travail des femmes et des hommes sont différentes mêmes lorsqu'ils et elles réalisent le même métier ; conséquemment, les atteintes sur la santé sont différentes, ce qui génère un absentéisme différencié des femmes et des hommes. Tout

cela peut être lié à la construction sociale des emplois. Les femmes se retrouvent dans des métiers avec des risques moins visibles mais tout aussi impactant ce qui va générer des conditions de travail différentes et donc un effet sur la santé et de l'absence différente entre les femmes et les hommes.

2. Contexte socio-économique et psychosocial et effets différenciés sur les femmes et les hommes

Les entreprises sont en perpétuel changement en raison de divers éléments : développement de l'intensification du travail, des nouvelles technologies de la communication, de la concurrence... Elles doivent sans cesse se renouveler et proposer des produits innovants à leurs clients afin d'affronter la concurrence. Pour faire face à ces évolutions et ces changements, les entreprises doivent parfois procéder à des réorganisations. Cette évolution de l'activité de travail peut avoir des effets différenciés sur les femmes et sur les hommes.

Nous entendons par contexte psychosocial l'articulation des temps, ainsi que le rapport au travail et l'entrée dans le métier. Dans la société française actuelle ainsi que dans le monde, ce sont encore les femmes qui s'occupent le plus des tâches domestiques et des enfants, même si les chiffres évoluent légèrement ces dernières années. Elles sont donc plus nombreuses que les hommes à avoir une « double journée » de travail, à la fois sur le lieu de travail et à la maison. Nous évoquons aussi dans ce chapitre le rapport au travail. En effet, ce dernier peut être différent selon que l'on soit un homme ou une femme et ce, à plusieurs niveaux, tant sur le plan du rapport au travail en tant que tel et du choix du métier que sur le plan du rapport au risque ou encore sur le plan des mécanismes de défense.

2.1 L'évolution de l'activité

2.1.1 *L'intensification du travail n'est pas perçue de la même manière et n'a pas le même effet selon les individus*

Depuis la fin des années 1970, un très puissant mouvement de transformation est en marche qui se manifeste par une accentuation générale de la pression au travail (Davezies, 2004). Selon l'auteur, les professionnels de santé s'accordent à dire que les évolutions de l'organisation du travail ont entraîné une intensification du travail générant de la fatigue, de l'épuisement, de l'usure et des troubles musculo-squelettiques. Les changements conduits par une entreprise ont des répercussions sur de nombreux aspects : les outils et techniques, l'organisation du travail, la valeur, le sens du métier, les espaces… Les opérateurs peuvent voir leur activité et leur lieu de travail complètement transformés, ils vont devoir développer de nouvelles connaissances mais aussi reconstruire leur activité (Lacoste, 1992). En France, nous

avons assisté à une intensification du travail à la fois tardive et brutale, concentrée dans le temps (Gollac & Volkoff, 2007). Par intensification du travail, nous entendons le fait de devoir fréquemment s'interrompre pour réaliser une tâche urgente, respecter des délais serrés, et répondre immédiatement à la sollicitation d'un collègue ou d'un client (Valeyre, 2003).Cette intensification du travail s'est surtout produite au cours de la seconde moitié des années 1980 (Aquain, Cézard, Charraud, & Vinck, 1994) puis s'est poursuivie au cours des années 1990 (Bué & Rougerie, 1999). Il y a eu une stabilisation entre 1998 et 2005, mais entre 2005 et 2013, un accroissement des changements organisationnels et des contraintes de rythmes de travail a été observé. Cette intensification a été plus importante dans la fonction publique que dans le secteur privé et semble être liée au rythme élevé des changements organisationnels, ainsi qu'à une plus forte insécurité de l'emploi (Algava, 2014) ; elle a manifestement un impact important sur les conditions de travail. En effet, elle peut amener à réaliser les mêmes opérations plus souvent et parfois même dans un temps plus réduit. De plus, si ces opérations nécéssitent un effort, cela peut engendrer de la pénibilité. Entre 2005 et 2013, il y a eu, en plus d'une hausse de la pression temporelle, un travail plus bousculé et plus exigeant en termes de vigilance. Les marges de manœuvre ont elles aussi diminué et ce, dans toutes les catégories socioprofessionnelles, hormis pour les ouvriers non qualifiés, pour lesquels elles augmentent. L'intensification va être différente selon les individus et selon les sexes. Et en effet, dans le tableau 3 ci-dessous issu du rapport de la DARES (Algava, 2014), on remarque que les femmes sont moins soumises que les hommes au fait d'avoir au moins trois contraintes de rythmes (29% contre 41.3%). Ces trois contraintes de rythmes sont issues des sept contraintes suivantes : le déplacement automatique d'une pièce ou d'un produit, la cadence automatique d'une machine, d'autres contraintes techniques, la dépendance immédiate vis-à-vis des collègues, des normes de production à satisfaire en une journée, une demande extérieure, les contraintes ou surveillances permanentes exercées par la hiérarchie, un contrôle ou un suivi informatisé. Les femmes sont aussi moins soumises que les hommes au fait de ne pas pouvoir quitter des yeux leur travail (36.1 contre 41.9). Elles sont en revanche plus nombreuses que les hommes à devoir toujours ou souvent se dépêcher (49.2% contre 43.5%) et à devoir fréquemment abandonner une tâche pour une autre plus urgente (65.1% contre 63.5%).

En %

		Cadres	Professions intermédiaires	Employés administratifs	Employés de commerce et services	Ouvriers qualifiés	Ouvriers non qualifiés	Ensemble	Hommes	Femmes
Avoir au moins trois contraintes de rythme*	1984	3,5	4,8	4,2	2,3	8,7	10,5	**5,8**	6,8	4,4
	1991	12,0	19,7	19,3	13,4	30,2	31,8	**21,4**	24,1	18,1
	1998	19,6	29,3	25,7	20,9	47,0	45,3	**31,0**	37,2	23,7
	2005	22,8	32,4	27,1	19,9	47,3	46,1	**31,6**	37,9	24,5
	2013	25,6	34,8	31,6	28,0	54,0	45,8	**35,2**	41,3	29,0
Avoir un rythme de travail imposé par un contrôle ou un suivi informatisé	1984	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	1991	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	1998	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2005	23,5	29,7	33,8	15,5	26,2	18,5	**24,7**	27,5	21,6
	2013	35,9	42,3	45,6	25,6	35,6	25,0	**35,3**	37,2	33,4
Ne pas pouvoir quitter son travail des yeux	1984	6,1	9,8	14,1	7,5	25,5	27,3	**15,5**	15,9	15,0
	1991	11,6	20,1	24,9	19,3	40,4	38,3	**26,3**	27,8	24,5
	1998	16,5	25,9	28,5	28,3	49,3	43,2	**31,9**	34,9	28,4
	2005	17,3	29,5	25,8	32,9	53,6	46,5	**33,7**	37,7	29,2
	2013	26,2	37,0	31,6	39,3	58,6	44,9	**39,0**	41,9	36,1
Devoir toujours ou souvent se dépêcher	1984	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	1991	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	1998	57,7	53,2	53,0	47,0	51,4	49,2	**51,8**	51,0	52,8
	2005	54,3	49,8	47,2	44,4	46,4	43,9	**47,9**	46,5	49,5
	2013	50,8	47,6	43,6	45,9	44,3	40,6	**46,4**	43,5	49,2
Devoir fréquemment abandonner une tâche pour une autre plus urgente	1984	-	-	-	-	-	-	-		
	1991	55,3	52,4	53,0	49,2	41,9	36,1	**48,0**	47,8	48,3
	1998	59,3	60,7	63,3	54,1	51,0	40,8	**55,7**	55,7	55,9
	2005	66,5	66,5	66,9	55,9	51,1	41,8	**59,5**	58,3	60,7
	2013	74,8	72,5	71,6	58,4	52,2	44,6	**64,3**	63,5	65,1
Changer de poste en fonction des besoins de l'entreprise	1984	-	-	-	-	-	-	-		
	1991	12,2	17,4	22,8	21,0	29,9	32,5	**22,7**	24,7	20,3
	1998	10,6	18,5	21,0	21,8	32,9	35,3	**23,0**	26,1	19,4
	2005	8,8	15,7	17,7	16,6	28,6	30,7	**18,7**	22,2	14,7
	2013	12,0	21,9	22,3	22,2	33,7	35,6	**23,1**	26,0	20,2

* Parmi les sept contraintes de rythme listées dans le tableau 1, en excluant le contrôle ou le suivi informatisé introduit dans l'enquête en 2005.

Champ : salariés de France métropolitaine.

Tableau 3 - Intensité du travail et pression temporelle
(n 1984 = 17 602 / n 1991 = 18 801 / n 1998 = 19 517 / n 2005 = 22 251 / n 2013= 22 859)
(Algava, 2014)

Si l'on s'intéresse aux marges de manœuvre, on remarque que les femmes en ont toujours légèrement moins que les hommes, et l'écart ne disparaît pas, même dans une catégorie socioprofessionnelle identique. Les femmes ont un score d'environ 2.7 sur 4 et les hommes d'environ 2.9. Ce score sur 4 est calculé en comptant 1 point si le salarié choisit lui-même la façon d'atteindre les objectifs (plutôt que de recevoir des indications précises), 1 point s'il n'applique pas strictement les consignes (ou n'en reçoit pas), 1 point s'il n'a pas de délais ou peut les modifier, et 1 s'il règle lui-même les incidents, au moins dans certains cas. L'intensification du travail peut empêcher le salarié d'adapter son travail à ses caractéristiques personnelles et peut donc avoir des effets différents sur les femmes et les hommes.

L'activité a évolué en raison de l'intensification du travail, mais aussi en raison d'une forte progression de l'usage de l'informatique dans le cadre du travail. Le contrôle ou le suivi informatisé du travail représente la contrainte de rythme qui s'est le plus propagée (Algava, 2014). En effet, si l'on regarde la part de salariés concernée par cette contrainte, on remarque qu'elle est passée de 25% en 2005 à 35% en 2013. Cette hausse est valable pour toutes les catégories socioprofessionnelles, mais elle est plus particulièrement élevée pour les cadres (+12

points) et les professions intermédiaires (+13 points). L'utilisation de l'informatique s'est aussi déployée à un rythme très rapide. En 1998, 51% des salariés l'utilisaient dans leur travail contre 60% en 2005 et 71% en 2013 (74% des femmes et 68.2% des hommes). L'utilisation de l'ordinateur portable progresse aussi, 24% des salariés s'en servent dans leur travail. Cependant le pourcentage varie selon la catégorie socioprofessionnelle. Les cadres sont 61% à utiliser un ordinateur portable contre 12% des employés administratifs et 3% des ouvriers non qualifiés. Si l'on regarde la différence entre les femmes et les hommes, le rapport de la DARES (Algava, 2014) montre que les femmes utilisent plus l'informatique et internet que les hommes (74% contre 68.2% et 53.8% contre 48.2% respectivement), mais elles utilisent moins un téléphone portable et un ordinateur portable (33.7% contre 55.8% et 19.1% contre 28.4% respectivement). Si l'on regarde selon la catégorie professionnelle, les chiffres disponibles sur le site de la DARES montrent que les femmes de la catégorie socioprofessionnelle Cadres et Professions intermédiaires utilisent plus que les hommes un matériel informatique (99.3% contre 98.5% et 94.9% contre 89.8% respectivement). Par contre, pour les catégories socioprofessionnelles « Employés » et « Ouvriers », ce sont les hommes qui utilisent plus que les femmes un matériel informatique (69% contre 62.5% et 35.5% contre 32.3% respectivement). Les femmes et les hommes ne sont donc pas totalement égaux face à l'utilisation des nouvelles technologies de la communication et plus particulièrement l'informatique.

2.1.2 *Les réorganisations génèrent plus d'anxiété pour les femmes que pour les hommes*

L'évolution de l'activité peut également se traduire par la hausse des réorganisations en entreprise. Un rapport de l'HIRES (Kieselbach, 2009) met en évidence que les réorganisations peuvent entraîner des réactions émotionnelles telles que la peur de perdre son emploi ou de voir sa charge de travail augmenter. Les salariés vont alors développer des degrés de stress assez forts pouvant conduire au surmenage ou à des problèmes cardio-vasculaires. Selon Paillé (2012), la réorganisation engendre une évolution de l'environnement de travail. Les individus doivent donc s'adapter à ce changement, avec des capacités plus ou moins différentes selon le sexe. En effet, « face au changement planifié de son environnement de travail, l'employé (ré)agit dans le but de préserver la part de son activité qu'il perçoit comme étant la plus sujette à la menace » (Paillé, 2012, p. 62). Les réorganisations peuvent donc être synonymes d'anxiété pour les salariés. Et cette anxiété diffère selon que l'on soit un homme ou une femme. En effet,

comme le montre le tableau 4 ci-dessous, on remarque que les femmes semblent mieux supporter que les hommes le stress, mais elles sont plus enclines à avoir de l'anxiété que les hommes.

Sexes	Stress	Fatigue générale	Irritabilité	Problèmes de sommeil	Anxiété
Féminin	20,3	19,1	9,6	8,0	7,9
Masculin	22,9	23,0	11,2	8,5	7,3

Source : Fourth European Working Conditions Survey, Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg, 2006.

Tableau 4 - Travailleurs déclarant souffrir de problèmes de stress, de fatigue générale, d'irritabilité, de problèmes de sommeil ou d'anxiété (en %) selon le sexe en 2005 (n= 30 000)

Nous tenons à préciser que peu d'études existent sur le lien entre les changements organisationnels tels que les réorganisations et le sexe des travailleurs.

Actuellement les entreprises se transforment et évoluent de manière très rapide, et cela en partie parce que la société évolue aussi. Les entreprises ont de nouveaux besoins pour satisfaire les consommateurs qui évoluent avec la société et particulièrement avec les nouvelles technologies. Mais les travailleurs évoluent aussi avec la société, ils souhaitent accorder plus de temps au hors travail. L'articulation des temps va donc jouer un rôle primordial pour les travailleurs.

2.2 Articulation des temps

Les personnes ont aujourd'hui une plus grande aspiration à travailler pour vivre plutôt qu'à vivre pour travailler. En effet, « depuis près de 20 ans, des études montrent que les salariés décrochent de l'entreprise pour se concentrer sur leur vie privée » (Dumas, 2008, p. 30). De plus, les salariés ont de nouvelles attentes vis-à-vis de l'entreprise, ils souhaitent plus de soutien, d'autonomie, de reconnaissance. S'ils n'arrivent pas à trouver cela, il y a un risque de désengagement voire même d'absentéisme et de départ vers d'autres entreprises où il fait meilleur vivre (Rotman, 2004). Kanter (1977) explique que les premières entreprises intégraient la famille afin de simplifier le recrutement et la discipline. Mais postérieurement, avec la standardisation du travail, les entreprises ont opté pour deux nouveaux modes d'organisation. Tout d'abord la relégation, qui vise à exclure la famille et à ne pas prendre en compte la vie hors travail du salarié et ses effets sur son travail, et enfin la substitution, qui fournit des services issus habituellement de la famille et de la société civile. Chrétien & Létourneau (2006)

définissent l'articulation des temps comme la facilitation pour les parents travailleurs de la jonction de leurs activités professionnelles et familiales dans le respect des obligations liées à chacune d'elles. L'articulation entre la vie personnelle et la vie professionnelle se transforme avec l'évolution des modes de vie : il y a de plus en plus de familles monoparentales, et les couples font souvent carrière à deux. Actuellement, il y a une atténuation des frontières entre la sphère du travail et celle du hors travail. La dégradation des conditions de travail et l'augmentation de la charge de travail engendrent de plus fortes exigences de qualité de vie au travail et en dehors du travail, les salariés souhaitent plus d'autonomie, de soutien, de reconnaissance… Selon Greenhaus & Beutell (1985), les travaux sur le travail et la famille suggèrent deux types de conflits, à la fois un conflit entre travail-famille et un conflit entre famille-travail. En effet, la participation des salariés dans le rôle professionnel ou familial peut être compliquée en raison de l'implication que l'on met dans ces deux rôles. Cependant, l'enrichissement travail-famille peut constituer une mesure permettant de voir à quel point les expériences dans un rôle améliorent la qualité de vie dans un autre rôle (Greenhaus & Powell, 2006).

Orthner & Pittman (1986) exposent deux modèles de la relation famille-travail. Le premier modèle est plutôt traditionnel, caractérisé par une tendance de l'organisation à séparer le monde du travail de celui de la famille, car les exigences familiales et les exigences au travail sont en concurrence à la fois en énergie et en temps, ce qui joue sur la performance au travail. Pour le deuxième modèle, l'entreprise va agir dans l'interaction entre les deux sphères, en proposant des services de soutien aux familles dans le but de renforcer l'implication du salarié dans son travail. Kirchmeyer (1995), quant à elle, développe les pratiques d'articulation des temps mises en œuvre par les entreprises. Elle construit une typologie de réponses organisationnelles au hors travail selon le modèle de la séparation, de l'intégration et du respect entre la vie professionnelle et personnelle. Le modèle de la séparation présume que l'entreprise agit comme si la sphère personnelle n'existe pas et considère la vie hors travail comme relevant seulement du travailleur. Pour le modèle de l'intégration, l'entreprise lie la sphère du travail et celle du hors travail, et aide le salarié à y faire face. Comme son nom l'indique, dans le modèle du respect, la frontière entre les sphères du privé et du professionnel est respectée. L'entreprise aide le salarié à assumer ses responsabilités par lui-même. Les entreprises vont même jusqu'à adopter des pratiques d'harmonisation entre la sphère privée et la sphère professionnelle, dans le but de réduire l'absentéisme, d'améliorer la productivité et la performance mais aussi pour développer une image attractive de l'entreprise à l'extérieur. (Carré et al., 2007).

2.2.1 *La conciliation des temps peut avoir un impact la santé des femmes*

La charge supplémentaire d'ordre domestique des femmes engendre un stress plus fort pour elles : elles ont une charge additionnelle en tête toute la journée (Fagan, 2015). L'impact sur la santé n'est donc pas indépendant de la sphère familiale. En effet, même lorsque les deux sexes font les mêmes tâches payées, les rôles domestiques des femmes peuvent être plus importants que celui des hommes, ce qui peut jouer sur la santé des femmes (Hall, 1992). La conciliation entre travail et famille pose, d'après Messing (2010), un défi particulier pour l'équilibre entre la santé au travail et l'égalité professionnelle. Tout d'abord, les responsabilités familiales des femmes sont plus importantes. Cette conciliation a donc de fortes chances d'être visible et palpable au sein de leur milieu de travail, plus que pour leurs collègues masculins, et par conséquent, de nuire davantage à l'avancement de leurs carrières. Ensuite, plusieurs stratégies de conciliation des femmes peuvent avoir comme effet de compromettre leur accès ou avancement au travail. Le temps partiel des femmes constitue l'un des exemples les plus représentatifs. Par exemple, en France, en 2013, 30.6% des femmes qui travaillent sont à temps partiel contre 7.2% des hommes (Ruault, 2015). La conciliation travail-famille est souvent présentée comme un problème qui relève de l'individu, dépendant de sa situation familiale et de sa capacité à « s'organiser ». Messing, Tissot, & Lefrançois (2016) ont réalisé une intervention chez « Qualiprix », grande chaîne québécoise de magasins de détail. Elles ont pu définir quatre profils types de besoin d'horaires. Dans le premier profil, les personnes expriment un besoin de congés, de régularité et de prévisibilité dans les horaires. Ce profil comporte surtout des femmes et des personnes considérant qu'il est difficile d'arriver à concilier travail et famille. Dans le second profil, les salariés sont moins attachés à la régularité et la prévisibilité des horaires, mais ils ont un fort besoin de congés consécutifs en fin de semaine. Dans ce profil, il y a une grande proportion d'hommes et de gens seuls. Le troisième et le quatrième profil comprennent surtout des étudiants à temps partiel, avec par conséquent moins de soucis de conciliation des temps. Ceux-ci demandent surtout une prévisibilité des horaires. Les auteurs affirment que la mince part d'hommes avec des responsabilités familiales appartient au profil dans lequel les salariés affirment que la conciliation est difficile.

2.2.2 *Les femmes dédient plus de temps que les hommes au travail non rémunéré*

Une étude réalisée en 2011 par l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE) (Miranda, 2011) analysant les Enquêtes emplois du temps de différents pays met en évidence que les femmes dédient plus de temps que les hommes au travail non rémunéré et ce, quel que soit le pays. En effet, on observe un écart de 2.5 heures en moyenne par jour. Si l'on regarde la différence selon les pays, on voit que ce sont les pays nordiques qui ont les plus faibles écarts de temps de travail domestique entre les femmes et les hommes. Il y a seulement 50 minutes d'écart au Danemark, 72 minutes en Suède et en Norvège, et 91 minutes en Finlande. Si l'on s'intéresse aux pays européens, on voit que la différence est de 105 minutes en Allemagne, 122 minutes en France, 187 minutes en Espagne et 223 minutes en Italie.

Si l'on s'intéresse plus particulièrement à la France, l'Enquête emploi du temps a permis de mettre en évidence qu'en 2010, les femmes effectuent 71% des tâches ménagères et 65% des tâches parentales (Champagne, Pailhé, & Solaz, 2015). En 2010, les femmes consacrent en moyenne 183 minutes par jour à la réalisation des tâches domestiques, ce qui équivaut à environ 3 heures par jour. Les hommes, quant à eux, y consacrent 105 minutes par jour. Les femmes effectuent donc près de deux tiers des tâches domestiques. Cependant, l'écart s'est fortement réduit depuis 1985, il est passé de 138 minutes en 1985 à 71 minutes en 2010. Cette réduction est surtout liée aux femmes : en 2010 elles passent 69 minutes de moins aux tâches domestiques qu'en 1985, alors que les hommes ont réduit leur temps domestique de seulement 9 minutes. Cette baisse de temps accordée par les femmes aux travaux domestiques est surtout liée à l'accès à l'emploi pour les femmes. Il y a eu une redéfinition des rôles traditionnels masculins et féminins, et aujourd'hui, la participation des hommes aux tâches domestiques, particulièrement parentales, peut être perçue comme valorisante. En effet, le temps parental a augmenté, en particulier pour les hommes. Ces derniers y consacraient 22 minutes par jour en 1985 contre 41 minutes 2010 cependant que les femmes accordaient en 1985 82 minutes au temps parental contre 95 minutes en 2010. Le suivi scolaire et les trajets (environ 20 minutes par jour en 2010) sont surtout effectués par les mères, alors que les jeux et la socialisation des enfants sont réalisés par les hommes et les femmes. Cette progression s'est surtout opérée dans les dix dernières années. En 2010, le temps parental représente un tiers du temps domestique alors qu'il représentait un cinquième 25 ans auparavant. Cette hausse est surtout valable pour les jeunes et plus particulièrement pour les hommes. En 2010, les pères de 18 à 30 ans passent 36 minutes de plus par jour à s'occuper de leurs enfants et ceux âgés de 30 à 40 ans 32 minutes de plus. Il

faut néanmoins relativiser car ce sont toujours les jeunes mères qui effectuent plus des deux tiers des soins prodigués aux enfants.

Selon le nombre d'enfants et le sexe de la personne, le temps accordé au travail domestique est variable. La charge domestique augmente avec le nombre d'enfants pour les femmes. Selon Champagne, Pailhé, & Solaz (2015), chaque jour, les mères de famille ayant 3 enfants et plus attribuent « 41 minutes de plus aux tâches domestiques que les femmes sans enfant » (Champagne, Pailhé, & Solaz, 2015, p. 212-213). L'effet est inverse pour les hommes, plus ils ont d'enfants moins ils accordent de temps au travail domestique. De plus, c'est seulement chez les femmes que l'on observe une hausse du temps parental avec le nombre d'enfants. Le temps parental dépend du nombre d'enfants, et ce en dépit du sexe. En effet, les hommes comme les femmes lorsqu'ils ont un enfant de moins de 3 ans, ce temps double.

Les auteures montrent aussi que les tâches sont très sexuées au sein du travail domestique. Les femmes effectuent surtout les tâches les plus répétitives telles que la cuisine, le ménage et le linge, tandis que les hommes vont plus réaliser des tâches occasionnelles telles que le jardinage et le bricolage. Même si le ménage reste une tâche principalement féminine, les hommes y passent un peu plus de temps en 2010 qu'en 1985 et les femmes un peu moins. Si l'on s'intéresse à la cuisine, on remarque que les femmes s'y adonnent plus d'une heure par jour. Selon Champagne, Pailhé, & Solaz (2015, p. 222), « les mères travaillant à temps partiel consacraient autant de temps à leurs enfants que les travailleuses à plein temps en 1985, elles y consacrent 10 minutes de plus en 1998 et 15 minutes de plus en 2010. » Le temps consacré au travail domestique peut varier aussi selon la situation familiale et plus particulièrement pour les femmes. En effet, les femmes en couple passent en moyenne, en 2010, huit minutes de plus aux travaux domestiques que l'ensemble des femmes alors les hommes en couple y passent une minute en moins par jour.

Selon Brousse (2015), l'activité professionnelle d'une femme en 2010 représente 36h25 en moyenne (26h40 à temps partiel) et celle d'un homme 43h20 en moyenne (33h30 à temps partiel). Si l'on considère selon la situation familiale, on voit que les femmes qui vivent seules travaillent plus que celles qui sont en couple sans enfants (35h50 et 33h30 par semaine respectivement). L'activité professionnelle moyenne des femmes avec un enfant est de 34h contre 26h30 par semaine si elles ont trois enfants ou plus. Cette faible durée équivaut à un temps partiel. L'auteure met également en évidence l'idée que le temps que les femmes accordent au travail domestique diminue lorsque le niveau de qualification augmente. Une femme cadre de moins de 50 ans consacre en moyenne 25h50 par semaine alors qu'une femme

ouvrière ou employée y consacre 31h20 par semaine. Cette différence s'explique par plusieurs facteurs : les ouvrières et employées ont souvent plus d'enfants que les femmes cadres, et elles sont plus souvent femmes au foyer ou à temps partiel. Chez les hommes, on observe l'effet inverse : ce sont les hommes cadres qui s'adonnent le plus aux tâches ménagères, 18h20 par semaine contre 14h55 pour les ouvriers et les employés (Brousse, 2015b).

Les femmes occupent encore une place prépondérante dans la réalisation des tâches domestiques. De ce fait, la conciliation des sphères professionnelle et familiale est encore plus cruciale pour elles. Elles vont plus fréquemment que les hommes réaliser une double journée de travail, ce qui peut générer une fatigue supplémentaire et des effets différents sur la santé.

2.2.3 *Le système des activités*

Curie, Hajjar, Marquie, & Roques (1990) ont développé un système d'activité qui se définit par les échanges entre les sous-systèmes qui le constituent. Ces échanges sont coordonnés et régulés par le modèle de vie. Toujours selon eux, un sous-système est un ensemble d'activités qui assurent les relations dynamiques entre d'une part, les contraintes et les ressources et, d'autre part, le modèle d'action propre à ce système. Afin d'analyser les processus d'interdépendance entre vie de travail et vie hors travail, ces auteurs ont construit le modèle du système des activités. Celui-ci a pour hypothèse centrale l'existence de processus d'auto-organisation des échanges entre sous-systèmes d'activités (Curie, 2002). Curie (2002) cite Malrieu (1979), qui résume bien cette hypothèse : « Le sujet régule ses comportements dans un domaine de vie par la signification qu'il leur accorde dans d'autres domaines de vie ». Cela signifie qu'il existe plusieurs domaines de vie qui sont dépendants les uns des autres dans leur fonctionnement et qu'il existe des échanges entre eux.

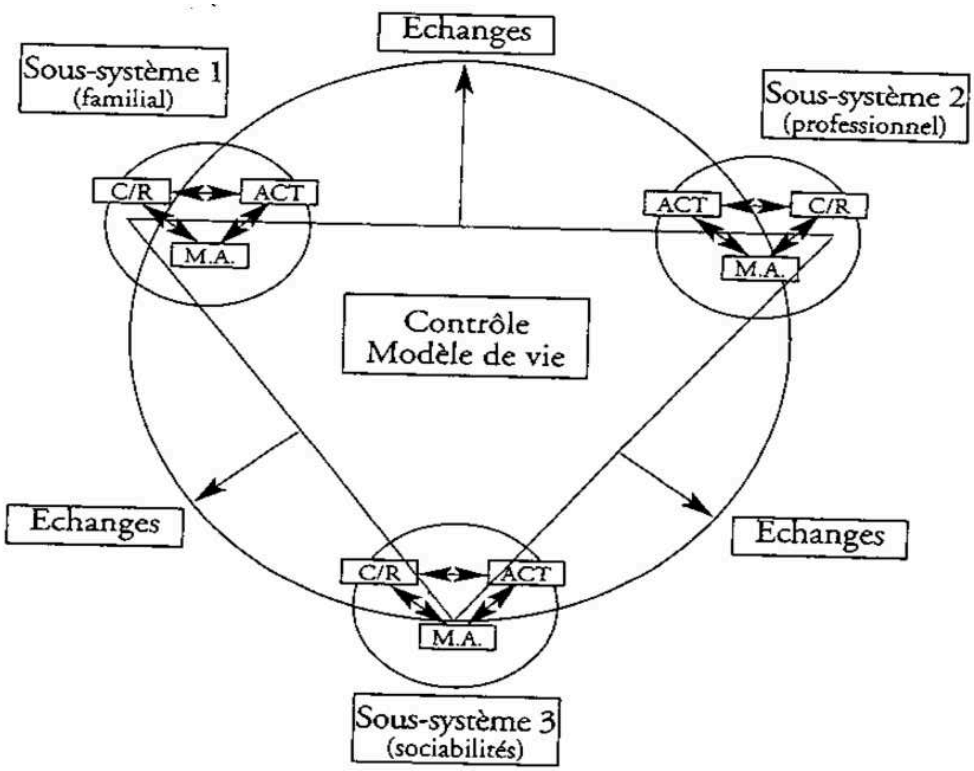


Figure 2 - Lexique et syntaxe du modèle du système des activités

Légende : C/R = contrainte / ressource M.A = Modèle d'action ACT = Activité

Dans ce schéma, Curie (2002) a voulu mettre en évidence :

- Plusieurs sous-systèmes qui ici représentent des domaines de vie : le domaine familial, le domaine professionnel et le domaine de sociabilité.
- Chacun des sous-systèmes peut être exposé en termes de contraintes ou de ressources (C/R) propres à son sous-système avec des prescriptions et des compétences dans un modèle d'action (M.A.). Cela correspondant au but recherché dans ce sous-système, à la représentation de soi et des conditions de l'atteinte des buts en termes d'activité (ACT) en fonction des contraintes et des ressources du modèle d'action.
- Des échanges qui peuvent être matériels, informationnels ou de signification entre les différents sous-systèmes.
- Au centre, une instance de contrôle ou modèle de vie correspondant à une hiérarchie de valeurs et à une représentation de l'environnement.

Cette instance va agir sur les échanges entre les sous-systèmes pour les activer ou les inhiber. Si elle les active, elle va utiliser les ressources du fonctionnement d'un sous-système pour agir dans un autre sous-système. Si à l'inverse, elle inhibe les échanges, elle va empêcher que le fonctionnement d'un sous-système interfère avec celui des autres sous-systèmes. Une

insuffisance d'activation va engendrer une décomposition du système des activités mais un excès d'activation entraîne le parasitage d'une activité par rapport à une autre. Un excès ou un défaut d'inhibition va provoquer une rigidité du système d'activité et cela va empêcher toute régulation.

Pour résumer, ce système permet de mettre en avant que les temps de socialisation des individus forment un système composé de trois sous-systèmes (familial, professionnel et de sociabilité) à la fois autonomes et interdépendants. La modification de l'un des sous-systèmes engendre « une perturbation des échanges entre sous-systèmes et la mobilisation de processus de régulation du système global d'activités » (Curie & Hajjar, 1987, p. 52). Cette perturbation peut alors être source d'absentéisme.

Dans la mesure où les femmes occupent une place importante dans la sphère domestique, elles peuvent avoir un rapport au travail différent de celui des hommes. Elles peuvent en outre commencer un métier pour des raisons distinctes de celles des hommes et à des moments de la vie différents.

2.3 Rapport au travail

Selon Malenfant, LaRue, Mercier, & Vézina (2002), le rapport au travail se retrouve dans les différents champs de l'expression « avoir un travail », c'est-à-dire dans le revenu (des moyens pour se réaliser), l'emploi (un statut social) et dans une activité professionnelle (un savoir reconnu, des tâches valorisantes). Toujours selon les auteurs, le rapport au travail se révèle dans le plaisir et la satisfaction que procure cet emploi ainsi que dans la place que l'individu lui accorde. Golthorpe, Lockhood, Bechhofer, & Platt (1969) différencient trois orientations idéales typiques envers le travail. Ils identifient tout d'abord l'orientation instrumentale, où les individus envisagent le travail comme un moyen permettant l'acquisition d'un revenu. Ils décrivent ensuite l'orientation solidariste, où le travail est considéré comme une fin en soi, où le travailleur s'identifie fortement au groupe et développe un sentiment de satisfaction élevé. Et enfin, ils évoquent l'orientation bureaucratique où le travail sert l'organisation en échange d'une carrière. À cette première catégorisation, il est important, selon les auteurs, de prendre en compte d'autres éléments tels que le hors travail, le sentiment de satisfaction dans le travail, les relations développées dans le cadre professionnel, l'identification au groupe… Si l'on s'intéresse aux différences dans les rapports au travail des femmes et des hommes, on remarque que les femmes ont un rapport au travail assez particulier à cause des

positions qu'elles occupent dans la division des tâches professionnelles. Le travail professionnel et le travail domestique sont liés et forment un tout, à l'inverse des hommes pour qui la séparation entre travail et hors travail est opérationnelle (Galerand & Kergoat, 2008). Selon ces auteures, le rapport au travail des femmes peut être très paradoxal et se déploie selon trois niveaux. Dans le premier niveau, le rapport à l'activité, il y a une segmentation sexuée du marché du travail. Les femmes se retrouvent donc plus facilement dans des emplois atypiques et à temps partiel. Dans le second niveau, la satisfaction au travail, les femmes ont un rapport au travail aussi positif que les hommes. Ainsi, malgré des conditions d'emploi plus précaires, elles sont heureuses d'avoir une activité professionnelle. C'est particulièrement vrai au regard des salaires : alors qu'elles gagnent en moyenne 25 % de moins que les hommes (et de 11 à 12 % toutes choses égales par ailleurs), elles se disent satisfaites dans la même proportion qu'eux (Baudelot & Gollac, 2003, p. 107). Enfin, le rapport au travail, troisième niveau, est décrit par les femmes qui occupent souvent des emplois moins qualifiants et avec une rémunération plus faible comme un rapport positif construit sur un sentiment d'utilité, de création de valeur et de productivité. Cependant, la qualification plus faible de ce travail ne semble pas déterminer le rapport des femmes au travail (Galerand & Kergoat, 2008). Dugré (2003) a mis en évidence qu'une travailleuse, pour être acceptée, doit montrer qu'elle est capable de réaliser le travail mais aussi qu'elle l'exécute comme les hommes. Elle indique même que si une femme utilise des méthodes de travail différentes, par exemple, en utilisant une aide à la manutention pour pallier son manque de force, ses collègues et ses contremaîtres peuvent ne pas reconnaître ses compétences. Les travailleuses peuvent alors adopter une stratégie de déni afin de camoufler l'impact de leur sexe sur leur vie au travail. Selon Molinier (2000), le rapport au travail des femmes exerçant des activités féminisées est complètement opposé à celui des hommes. En effet, les femmes font plus instinctivement part de leurs peurs et de leurs souffrances que les hommes. Elles ne vont pas dissocier la souffrance au travail et l'impact que cela peut engendrer dans la vie personnelle. De plus, elles doutent plus fortement que les hommes de leurs compétences et se rendent plus responsable que les hommes d'une part des erreurs et/ou des dysfonctionnements organisationnels.

2.3.1 *Le rapport au risque diffère pour les femmes et les hommes*

Dans le rapport au travail, nous intégrons aussi le rapport au risque. Ce dernier peut diverger pour les hommes et les femmes en raison des croyances dans la maîtrise des risques,

selon l'adhésion à des stéréotypes de sexe, mais aussi en lien avec leur activité différente de travail (Caroly, 2014). Selon Byrnes, Miller, & Schafer (1999), les hommes ont plus tendance à prendre des risques que les femmes, et même lorsqu'ils exercent une activité professionnelle identique, ils l'exécutent de façon plus risquée. Les stéréotypes de sexe placent la prise de risque comme un comportement spécifiquement masculin. La tendance des hommes à prendre plus de risques est présente dès l'enfance. En effet, selon Hill, Lewis, & Dunbar (2000), le seuil de jugement du danger des filles est plus bas que celui des garçons. La perception des conséquences négatives ne prédit pas la même chose que l'on soit une fille ou un garçon. Assurément, pour les filles, cette perception révèle une évaluation du risque alors que pour les garçons, elle dévoile plutôt la sévérité des conséquences (Harris, Jenkins, & Glaser, 2006). À partir de l'âge de 6 ans, les filles et les garçons présupposent que les filles ont plus de risque d'accident que les garçons, même lorsqu'ils et elles réalisent la même activité (Morrongiello, Midgett, & Stanton, 2000). Pour Molinier (2000), les hommes ne mentionnent que très rarement un sentiment de peur ou de souffrance en première intention, et encore plus particulièrement devant d'autres hommes. Elle va même plus loin en affirmant que lorsque les hommes se disent volontaires pour débattre entre eux de leur vécu subjectif du travail, il est très difficile pour eux de pouvoir s'exprimer sur leurs peurs, leurs doutes, leurs échecs, leurs incertitudes ou encore sur leurs souffrances. Pour comprendre les différences de sexes dans la prise de risque, il est important, selon Caroly (2014), de prendre en considération les effets de l'adhésion aux stéréotypes de sexe. Á coup sûr, les comportements de prise de risque sont plus fortement associés aux personnes adhérant aux stéréotypes masculins qu'à celles adhérant aux stéréotypes féminins.

Les mécanismes de défense des femmes et des hommes occupent aussi, selon nous, une place importante dans le rapport au travail. Ils peuvent se définir comme « des processus psychiques inconscients visant à réduire ou à annuler les effets désagréables des dangers réels ou imaginaires, en remaniant les réalités internes et/ou externes et dont les manifestations – comportement, idées ou affects – peuvent être inconscientes ou conscientes » (Ionescu, Jacquet, & Lhote, 1997, p. 27). Lorsque les travailleurs font face à des risques ou de la pénibilité, ils peuvent ressentir de la peur et de la souffrance. Pour y remédier, ils vont développer des stratégies de défense inconscientes soit individuelles soit collectives (Cru, 1987; Dejours, 1993). Les personnes concernées peuvent même valoriser l'exhibition de l'endurance, de l'insensibilité à la douleur physique ou morale, allant jusqu'à adopter des conduites paradoxales de prise de risques, d'affrontement de la souffrance. Cela va même parfois jusqu'à soumettre

les nouveaux venus à des sortes d'initiations (Gollac & Volkoff, 2007). Cependant, ces conduites défensives sont essentielles et opérantes car sans elles, la peur risquerait de devenir de la panique : il y aurait donc une hausse du danger. Mais ces conduites défensives peuvent faire obstacle à l'amélioration des conditions de travail. En effet, pour prendre part à cette amélioration, les travailleurs doivent connaître le risque et la pénibilité de leur métier. Il est en outre primordial de prendre en considération les dimensions positives du travail, ce qui fait ressource, ce qui permet de s'engager, mais aussi ce qui empêche le travail, afin de mettre en avant des perspectives d'action nouvelles. Si le geste est empêché (Clot, 1999), le corps souffre. « L'hyper agitation gestuelle peut alors constituer une stratégie défensive « pour tenir ». Plus généralement, la sursollicitation de la voie gestuelle et l'accélération du geste représentent une « solution » psychosomatique possible pour accomplir un « geste vidé de sens » et pour masquer l'impossibilité de changer la situation » (Bourgeois & Hubault, 2005, p. 25). De plus, le travailleur peut se rendre malade en ne réalisant pas ses tâches de la manière qu'il le souhaite, car il en est empêché par l'organisation du travail, l'environnement, les machines et les relations de travail.

En bousculant la division sexuée du travail, les femmes peuvent se heurter aux stratégies de défense virilistes, constitutives de l'identité professionnelle masculine (Cromer & Lemaire, 2007). Les stratégies collectives de défense jouent un rôle capital dans la préservation de la santé mentale. Pour Molinier (2004, p. 79), ces stratégies sont des « formes de coopération pour lutter contre la souffrance au travail, plus précisément contre la peur générée par les risques de l'activité ». L'existence de stratégies défensives élaborées et soutenues collectivement a été développée par Dejours (1988). Les hommes mettent en avant la virilité comme stratégie de défense contre la souffrance au travail, ressource symbolique capitale pour la cohésion du collectif défensif, où l'agressivité du mal est exaltée. Pour les femmes, la défense mobilisée pour supporter la virilité serait la muliérité. Cette dernière consiste à retourner le rapport aux contraintes inhérentes à la division sexuelle du travail en faisant comme s'il s'agissait d'un choix librement consenti (Dejours, 1988).

Principaux enseignements sur le contexte socio-économique et psychosocial et les effets différenciés sur les femmes et les hommes

L'organisation du travail a évolué, ce qui a engendré, selon les professionnels de santé, une intensification du travail qui transforme l'activité et qui peut avoir un impact important sur les conditions de travail (Aquain et al., 1994; Bué & Rougerie, 1999; Davezies, 2004; Gollac & Volkoff, 2007; Lacoste, 1992). Cette intensification est différente selon les individus et les sexes : les femmes sont moins soumises que les hommes au fait d'avoir au moins 3 contraintes de rythme mais elles sont plus nombreuses à devoir se dépêcher et abandonner une tâche pour une plus urgente, et elles ont moins de marge de manœuvre (Algava, 2014). L'évolution de l'activité se traduit aussi par la hausse des réorganisations dans les entreprises, ce qui engendre une évolution de l'environnement de travail (Kieselbach, 2009; Paillé, 2012). Ces réorganisations peuvent être synonymes d'anxiété et celle-ci diffère selon le sexe. En effet, les femmes supportent mieux le stress que les hommes mais sont plus enclines à avoir de l'anxiété (Parent-Thirion, 2012).

La conciliation des temps peut impacter la santé des femmes plus fortement que celle des hommes. En effet, la charge supplémentaire d'ordre domestique des femmes peut engendrer une fatigue et un stress supplémentaire et donc des effets sur la santé (Fagan, 2015; Hall, 1992; Messing, 2010; Messing, Tissot, & Lefrançois, 2016). Une étude met en évidence que les femmes dédient plus de temps au travail non rémunéré que les hommes (+2,5 heures par jour) et ce, quel que soit le pays (Miranda, 2011). De plus, même au sein du couple les tâches sont sexuées, les femmes font plus la cuisine, le ménage et le linge et les hommes le jardinage et le bricolage (Champagne et al., 2015).

Le rapport au travail des femmes peut être très paradoxal (Galerand & Kergoat, 2008). Pour être acceptée, une femme doit montrer qu'elle est capable de réaliser le travail et qu'elle l'exécute comme un homme (Dugré, 2003). Pour la prise de risque, les hommes ont plus tendance que les femmes à prendre des risques même dans une activité professionnelle similaire (Byrnes et al., 1999) car le seuil de jugement du danger des filles est plus bas que celui des garçons (Hill et al., 2000). De plus, les femmes font plus instinctivement part de

leur peur et de leur souffrance (Molinier, 2000). Les mécanismes de défense qui vont être mobilisés sont la virilité pour les hommes et la muliérité pour les femmes (Dejours, 1988).

Pour résumer, nous entendons par contexte socio-économique, l'évolution de l'activité (intensification du travail et réorganisation) et cette évolution peut être plus défavorable pour les femmes que pour les hommes. Le contexte psychosocial comprend ici l'articulation des temps et le rapport au travail. Les femmes réalisent plus que les hommes une double journée, ce qui peut avoir un impact sur la santé au travail. Les femmes ont un rapport au travail plutôt positif même si elles sont moins bien payées que les hommes et prennent moins de risques qu'eux. Le rapport au travail des femmes leur permet donc de prendre plus soin de leur santé que les hommes.

3. Organisation du travail et effets différenciés sur les femmes et les hommes

Mintzberg (1982, p. 18), définit la structure d'une organisation comme « la somme totale des moyens employés pour diviser le travail entre tâches distinctes et pour ensuite assurer la coordination nécessaire entre ces tâches ». Dans la construction des représentations du masculin et du féminin au travail, il est intéressant de démêler ce qui naît des relations entre individus sexués de ce qui émerge du fonctionnement global de l'organisation. Dans les années 1990, Acker (1990) soutient que les structures organisationnelles ne sont pas neutres. Au contraire, les principes dominants sont masculins : les femmes sont marginalisées et cela contribue au maintien de la ségrégation des sexes dans les organisations. À l'inverse, pour Malochet (2008), dire que les organisations ont un genre ne va pas de soi. Britton (2000) va développer trois approches différentes afin de concevoir les organisations comme « lieux de production et de reproduction des différences de sexes ». Dans la première approche, elle développe la position soutenue par Acker (1990) qui considère que les organisations sont essentiellement genrées. Pour elle, négliger la dimension structurante des différences de sexes dans l'organisation favorise le renforcement de l'oppression des femmes. La seconde approche défend le postulat suivant : c'est en raison des effectifs qui ne respectent jamais une parité stricte que les organisations sont genrées. Dans la dernière approche, le genre des organisations est conçu comme le résultat d'une construction sociale et symbolique visant à faire du masculin le critère d'évaluation et d'appréciation des individus. D'autres auteurs (Gonik, Cardia-Vonèche, Bastard, & Von-Allmen, 1998 ; Dugré, 2003) évoquent même un déni de la différence de la part des entreprises ayant comme premier objectif une intégration des femmes sans heurts, objectif qui s'est révélé peu approprié et qui favorise la différenciation des sexes.

Donner des caractéristiques sexuées à l'organisation du travail va générer des effets à la fois sur les horaires, la division du travail et la répartition des tâches ainsi que le matériel et ce, à la fois pour les femmes et pour les hommes.

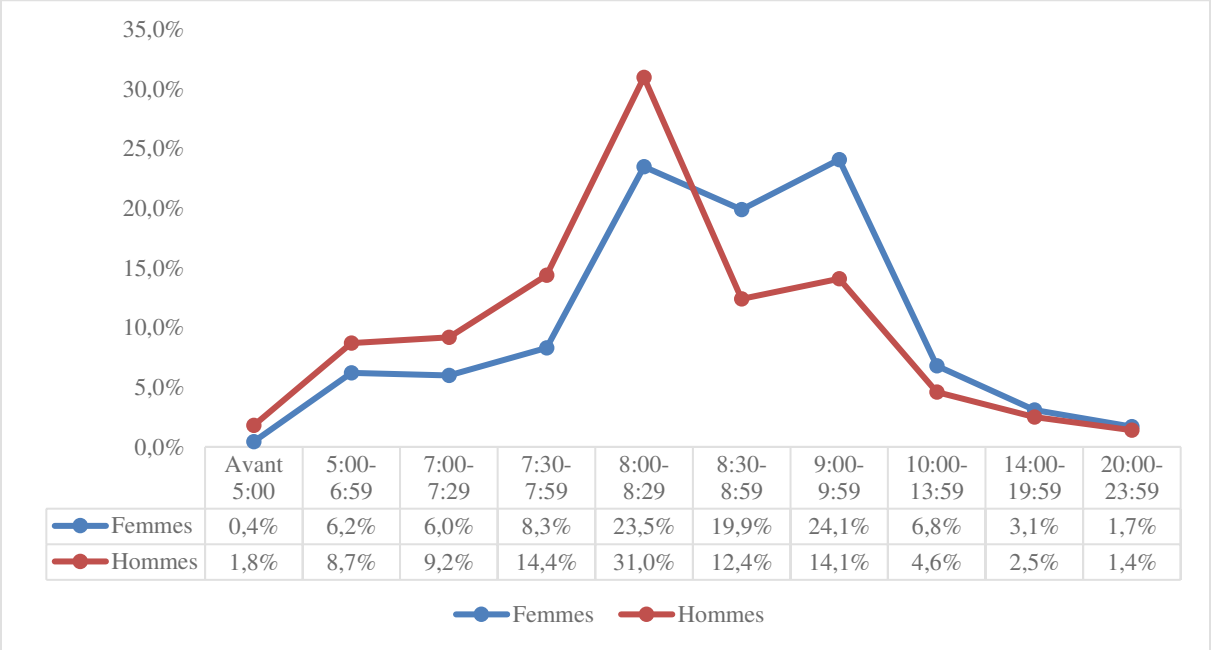
3.1 Horaires

La question des horaires de travail est très importante, pour les femmes comme pour les hommes. En effet, en lien avec la conciliation des temps, les horaires sont un sujet primordial en entreprise. Comme nous l'avons vu précédemment, ce sont principalement les femmes qui

s'occupent du travail domestique, particulièrement lorsqu'elles travaillent en horaires décalés, au détriment à la fois de leur récupération et de leur santé. Elles vont très souvent utiliser ce temps libre en journée pour s'occuper des courses, du ménage, des enfants, ce qui génère une forme de pénibilité socialement invisible (Fortino, 2014).

3.1.1 *Les femmes et les hommes ont des horaires de travail différents*

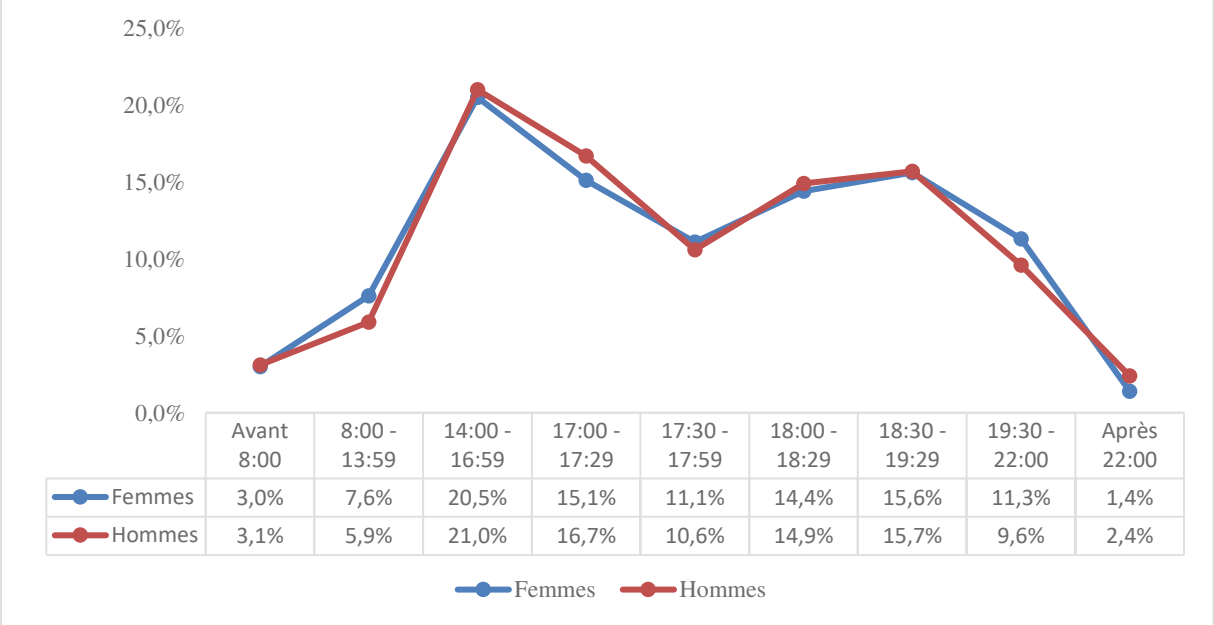
L'enquête Conditions de travail de la DARES comporte une partie sur l'organisation du temps de travail. Les données Excel qui s'y rapportent sont d'ailleurs en libre accès. Dans cette enquête de 2013, 11 364 femmes et 11 495 hommes ont été interrogés. Si l'on s'intéresse de plus près à ces données, on remarque que les femmes sont plus nombreuses que les hommes à déclarer un régime horaire inférieur à 34 heures par semaine (33.8% contre 8.5% pour les hommes). Les hommes sont plus nombreux que les femmes à travailler 35 heures par semaine (27% contre 23.8% pour les femmes), ainsi que 36 à 55 heures et plus par semaine (64.6% contre 42.4% pour les femmes). Les femmes sont en outre plus nombreuses que les hommes à travailler quatre jours ou moins (28.2% contre 9.2%). Même si elles travaillent moins que les hommes, elles sont 17.3% à ne pas disposer de 48 heures de repos consécutives contre 15.3% pour les hommes. Les femmes sont aussi plus nombreuses à travailler habituellement le samedi (28.6% contre 23%). De plus, 23.6% des femmes travaillent 47 samedis et plus contre 16.3% des hommes. Elles sont 13.8% à travailler habituellement le dimanche contre 12.2% des hommes, et 31.6% d'entre elles travaillent de 13 à 24 samedis par an contre 23.4% des hommes. Les femmes sont plus nombreuses que les hommes à avoir les mêmes horaires tous les jours (52.3% contre 49.1%) ou des horaires variables, selon les jours et fixés par l'entreprise (20.4% contre 17.1%). Les hommes, eux, sont plus nombreux à avoir des horaires alternants sur deux équipes ou plus (9% contre 6.5%) et des horaires déterminés par le salarié (15% contre 11.2%). Il y a à peu près autant d'hommes que de femmes ayant des horaires à la carte (9.7% contre 9.5% respectivement). Si l'on s'intéresse à la répartition des salariés selon l'heure de début de travail (cf. graphique ci-dessous), on remarque que ce sont plus particulièrement les hommes qui commencent avant 5h00 et jusqu'à 8h29 alors que les femmes commencent leur journée de travail entre 8h30 et 23h58.



	Avant 5:00	5:00-6:59	7:00-7:29	7:30-7:59	8:00-8:29	8:30-8:59	9:00-9:59	10:00-13:59	14:00-19:59	20:00-23:59
Femmes	0,4%	6,2%	6,0%	8,3%	23,5%	19,9%	24,1%	6,8%	3,1%	1,7%
Hommes	1,8%	8,7%	9,2%	14,4%	31,0%	12,4%	14,1%	4,6%	2,5%	1,4%

Figure 3 - Répartition des salariées (tous statuts) selon l'heure de début de travail (données enquête Conditions de travail de la DARES)

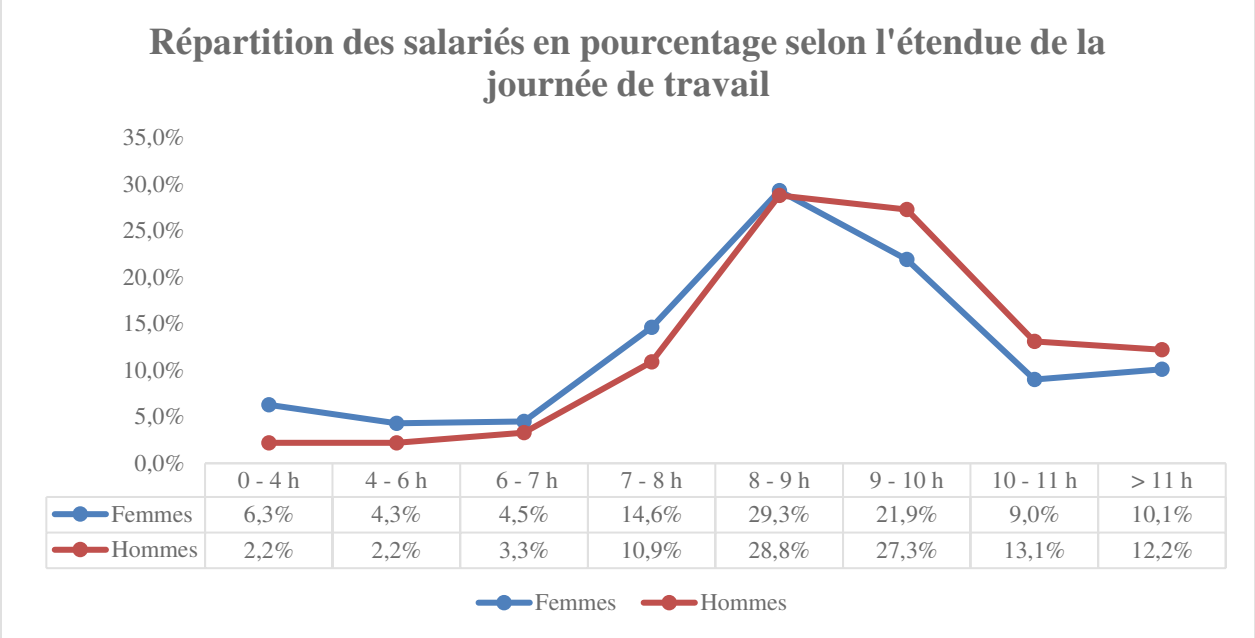
Les hommes sont plus nombreux à terminer leur journée de travail entre 14h et 17h29 ainsi qu'après 22h00 alors que les femmes sont plus nombreuses à terminer entre 8h et 13h59, entre 17h30 et 17h59 ainsi qu'entre 19h30 et 22h (cf. graphique ci-dessous).



	Avant 8:00	8:00 - 13:59	14:00 - 16:59	17:00 - 17:29	17:30 - 17:59	18:00 - 18:29	18:30 - 19:29	19:30 - 22:00	Après 22:00
Femmes	3,0%	7,6%	20,5%	15,1%	11,1%	14,4%	15,6%	11,3%	1,4%
Hommes	3,1%	5,9%	21,0%	16,7%	10,6%	14,9%	15,7%	9,6%	2,4%

Figure 4 - Répartition des salariées (tous statuts) selon l'heure de fin de travail (données enquête Conditions de travail de la DARES)

Lorsqu'on s'intéresse à l'amplitude horaire de la journée de travail (cf. graphique ci-dessous), on remarque que les femmes sont plus représentées sur des petites étendues horaires, entre 0 et 9 heures par jour, alors que les hommes sont plus représentés sur des étendues horaires plus grandes, entre 9 et 11 heures et plus.



	0 - 4 h	4 - 6 h	6 - 7 h	7 - 8 h	8 - 9 h	9 - 10 h	10 - 11 h	> 11 h
Femmes	6,3%	4,3%	4,5%	14,6%	29,3%	21,9%	9,0%	10,1%
Hommes	2,2%	2,2%	3,3%	10,9%	28,8%	27,3%	13,1%	12,2%

Figure 5 - Répartition des salariées (tous statuts) selon l'étendue de la journée de travail (données enquête Conditions de travail de la DARES)

Pour 4.3% des femmes, la journée de travail est habituellement morcelée en deux périodes séparées par trois heures ou plus, contre 2.5% des hommes. Concernant le travail nocturne, les hommes sont plus nombreux en proportion que les femmes à travailler de nuit de manière habituelle. Cependant, si l'on regarde l'évolution depuis 2005, on se rend compte que le travail nocturne régulier a augmenté de 13% pour les femmes alors qu'il a baissé de 18.3% pour les hommes. S'agissant du temps de trajet, les femmes sont plus nombreuses à avoir des trajets compris entre 0 et 15 minutes et les hommes entre 16 et plus de 60 minutes. Les hommes sont plus nombreux que les femmes, en cas d'imprévu, à pouvoir modifier leurs horaires en s'arrangeant avec leurs collègues (71.6% contre 67.3%). Les femmes sont plus nombreuses que les hommes à connaître leurs horaires pour le mois à venir (83.7% contre 76.1%). La proportion des hommes qui travaillent au-delà de l'horaire prévu est plus importante que celle des femmes,

mais si l'on regarde s'il y a une compensation pour ces heures en salaire ou en repos, les femmes sont plus nombreuses à ne pas avoir de compensation ou seulement de manière partielle. La proportion de femmes connaissant leurs horaires pour le mois à venir est plus importante que celle des hommes. En outre, les femmes sont plus nombreuses que les hommes à déclarer emporter du travail à la maison (7% contre 5.8%) et elles sont aussi plus nombreuses à travailler entre 6 heures et 20 heures ou plus à la maison (29.9% contre 23.8%).

3.1.2 *Les horaires de travail : principaux problèmes des salarié-es ?*

Cunha, Santos, & Barros-Duarte (2014) ont réalisé une intervention auprès des conducteurs et conductrices de bus au Portugal. Dans une première étude, la question des horaires de travail est apparue comme un sujet sensible et l'un des principaux problèmes des salariés. En effet, 60.9% des salariés se plaignent des horaires irréguliers et 58.4% d'un nombre trop élevé d'heures de travail. Lors d'une seconde étude, les auteures ont réalisé une analyse en prenant en compte le genre, avec seize femmes et seize hommes ayant tous les mêmes caractéristiques d'âge et d'ancienneté. Les conductrices ont plus largement insisté que les conducteurs sur les difficultés liées à l'organisation du temps de travail de la conduite, qui vient souvent empiéter le « temps de support » octroyé en fin de course, qui permet de vérifier que rien n'a été oublié dans le bus, d'en nettoyer l'intérieur, de changer l'indicatif de destination et de faire le bilan des tickets vendus. Selon elles, ce prolongement de la journée de travail vient perturber la gestion anticipée de l'organisation familiale. Les conductrices vont même jusqu'à dire que les coûts sont différents pour les conducteurs et les conductrices particulièrement en matière d'articulation des temps.

Une autre étude, toujours sur les conducteurs et conductrices de bus mais à Paris (Scheller, 2009) met en évidence que les femmes sont plutôt satisfaites de leurs horaires, elles les perçoivent même comme libératoires sans forcément se rendre compte des impacts que ceux-ci peuvent avoir sur leur santé ainsi que sur la vie hors travail.

Les horaires peuvent être appréciés de manière différente selon que l'on soit un homme ou une femme, mais aussi selon sa situation personnelle et familiale. Ces horaires vont surtout avoir un impact direct sur l'articulation des temps. Les horaires sont partie intégrante de l'organisation du travail, tout comme la division sexuée du travail et la répartition des tâches.

3.2 Division sexuée du travail et répartition des tâches

La division du travail entre homme et femmes est toujours présente. Certains métiers sont plus occupés par des femmes alors que d'autres le sont plus par des hommes, et il y a très peu de métiers dits « mixtes ». Selon Maruani & Chantal (1989), le monde du travail ne mélange pas beaucoup les genres : hommes et femmes exercent des métiers différents, travaillent dans des secteurs d'activité distincts, avec des qualifications dissemblables. Pour Molinier (1999), les métiers où il doit y avoir une fonction maternelle sont féminins et ceux qui font usage de violence légale sont masculins. À partir de la fin des années 1970, en lien avec l'arrivée massive des femmes sur le marché du travail, nous pouvons observer une ségrégation à la fois horizontale et verticale du travail des femmes : chômage, précarité et discriminations salariales (Fortino, 2002). De plus, les pratiques professionnelles des femmes, tout comme celles des hommes, sont socialement déterminées par le genre (Le Feuvre, 2008). Un processus de mixité au travail est en marche, et parmi les activités professionnelles concernées par la mixité, beaucoup le sont dans le secteur public. En Europe, les professions sont sexuées selon les mêmes domaines qu'en France. La non-mixité du monde du travail se tisse en grande partie en amont, au fil des parcours scolaires. C'est parce que le travail est sexué que l'orientation l'est également (Vouillot, 2014). La division sexuée de l'orientation n'est pas uniquement due au manque de diversification des choix des filles. L'orientation est sexuée parce que filles et garçons ignorent, en les évitant soigneusement, les champs de savoirs et de compétences qui sont perçus comme convenant à l'autre sexe (Vouillot, 2007). Baudelot & Establet (2007) vont même jusqu'à dire que l'orientation scolaire peut être conditionnée par la faible mixité des familles professionnelles.

3.2.1 *Une faible mixité des familles professionnelles, des secteurs et des activités*

L'Enquête emploi 2010 et 2012 de l'INSEE met en évidence que 12 familles professionnelles concentrent plus de 50% des femmes contre 20 familles professionnelles qui concentrent plus de 50% des hommes. La faible mixité des secteurs et des activités est aussi mise en exergue : dans le secteur de la construction, il y a 10.4% de femmes contre 89.6% d'hommes et dans le secteur tertiaire, il y a 55.1% de femmes contre 44.9% d'hommes. Selon Ruault (2015), en 2013, l'indice de ségrégation professionnelle est de 51.6. Cela signifie que pour qu'il y ait une répartition égalitaire des femmes et des hommes dans les différents métiers,

il faudrait que 51.6% des hommes ou des femmes changent de profession. Dans l'intervalle 1982-1977, cet indicateur était aux alentours de 56. Il a ensuite diminué de manière assez régulière jusqu'à perdre deux points dans les dix dernières années. Cette ségrégation est fortement liée au niveau de diplôme. Elle est en effet plus forte pour les personnes ayant un CAP-BEP que pour les personnes diplômées du supérieur. La répartition sexuée des emplois et le type de tâche confié à l'un ou l'autre sexe peuvent rendre invisible une grande partie des atteintes à la santé vécues par les femmes. En Suède comme en France, les femmes sont très présentes dans les métiers de soins, de secrétariat, de ménage… et les hommes dans le secteur du bâtiment et des travaux publics, de la mécanique… Seulement 10% des employés en Suède travaillent dans des professions « mixtes » (Westberg, 1998). Ruault (2015) a établi un tableau des 20 métiers contribuant le plus à l'indice de ségrégation professionnelle (cf. ci-dessous).

	Décomposition de l'indice ID par métier	Nombre d'emplois féminins (en milliers)	Part des femmes dans l'emploi
Métiers comptant beaucoup de femmes			
Aides à domicile et aides ménagères, assistantes maternelles	3,9	969	97,7
Agents d'entretien	2,2	870	70,5
Aides-soignants	1,9	521	90,4
Infirmiers, sages-femmes	1,7	476	87,7
Secrétaires	1,7	424	97,6
Vendeurs	1,7	610	73,5
Employés administratifs de la fonction publique	1,6	592	73,4
Enseignants	1,5	685	65,7
Employés de la comptabilité	1,0	283	84,6
Employés administratifs d'entreprise	0,9	303	76,9
Employés de maison	0,9	230	94,3
Métiers comptant peu de femmes			
Conducteurs de véhicules	2,2	79	10,5
Ouvriers qualifiés du second œuvre du bâtiment	1,9	12	2,1
Ouvriers qualifiés du gros œuvre du bâtiment	1,4	9	2,1
Techniciens et agents de maîtrise de la maintenance	1,3	39	8,9
Ouvriers qualifiés de la manutention	1,1	69	15,8
Armée, police, pompiers	1,0	58	14,8
Techniciens et agents de maîtrise du bâtiment et des travaux publics	0,9	23	7,9
Agriculteurs, éleveurs, sylviculteurs, bûcherons	0,9	147	27,1
Ingénieurs de l'informatique	0,7	72	20,3
Ensemble des métiers	**52,1**	**12 244**	**47,5**

* Indice de Duncan et Duncan (ID, encadré 2).

Lecture : sont présentés les 20 métiers qui contribuent le plus à la décomposition de l'indice ID ; la colonne « décomposition de l'indice ID par métier » donne la valeur de l'indice ID calculée au niveau de la Fap considérée ; les métiers sont classés ensuite en deux catégories en fonction de la part des femmes dans l'emploi.

Champ : France métropolitaine.

Figure 6 - Les 20 métiers contribuant le plus à l'indice de ségrégation professionnelle en 2011

Toujours selon Ruault (2015), en 2011 il y a 19 métiers mixtes contre 20 en 1983. Ces métiers représentent 19,8% de l'emploi total. On retrouve surtout des métiers de cadres (professionnels du droit, professionnels des arts et des spectacles, professionnels de la communication et de l'information). Des recherches américaines menées dans les années 1970 ont mis en avant les problèmes qui peuvent se poser aux femmes qui arrivent dans un milieu professionnel masculin et plus particulièrement les problèmes relationnels (exclusion des relations informelles, hostilité, ignorance…). Souvent, l'objectif de l'ouverture des anciens « bastions masculins » aux femmes constitue une priorité publique depuis plusieurs décennies, tandis que les hommes sont généralement peu encouragés à investir les métiers féminins. En effet, l'arrivée des hommes dans un espace professionnel ou social féminin est rarement le résultat d'une volonté politique concertée et affichée. Le statut minoritaire au sein d'un métier féminin confie d'emblée aux hommes un certain nombre de « compensations » qui s'opèrent simultanément sur le plan matériel et sur le plan des représentations subjectives (Laufer & Le Feuvre, 2008). La féminisation des « bastions masculins » est vécue comme une menace pour les hommes, qui déploient de ce fait des stratégies défensives. En effet, nous pouvons assister à une recomposition des hiérarchies sexuées et des crispations très franches du côté des hommes. Les femmes dans les métiers non traditionnels vont être confrontées à de la solitude liée à un isolement plus ou moins grand du collectif de travail ainsi qu'à un besoin d'excellence et de surinvestissement pour être acceptée. Les femmes, elles, présentent de façon positive l'avancée en mixité, qu'il s'agisse de leur propre insertion dans un métier non traditionnel ou que celle-ci soit le fait des hommes. Si les résistances masculines à l'entrée des femmes sont fortes, l'inverse n'est pas observable (Guichard-Claudic, Kergoat, & Vilbrod, 2008).

3.2.2 *Une mixité du travail encore très limitée*

La mixité des métiers peut engendrer chez certaines personnes la crainte d'une dissolution des identités sexuées. L'introduction de la mixité dans le monde du travail ne se vit pas de la même manière selon les sexes (Vouillot, 2014). Plusieurs ergonomes ont remarqué que l'activité de travail des hommes et des femmes peut être très différente, même lorsqu'ils occupent un intitulé d'emploi identique. Les hommes ainsi que les femmes ne forment pas une population homogène sur le plan professionnel. En effet, ils et elles ne réalisent pas les mêmes tâches et ne sont pas situés à la même place dans la division hiérarchique du travail. Les hommes sont souvent caractérisés par une position dominante dans le travail à cause de leur force

physique, de leur habileté dans les métiers manuels, ou encore de leur fermeté de caractère (Molinier, 2000). Une division des tâches selon le genre a été démontrée à l'intérieur de plusieurs corps de métier au Québec : des employées et employés d'abattoirs de volailles, des travailleuses et des travailleurs des biscuiteries et des jardiniers et jardinières municipaux (Dumais & Courville, 1995; Mergler et al., 1987; Messing et al., 1994). De plus, pour une même profession, le travail des femmes est très différent de celui des hommes. On demande plus souvent aux hommes des efforts brefs et intenses et aux femmes de la minutie, de la rapidité, de l'acuité visuelle et de la concentration (Messing, 1996). Les femmes et les hommes sont souvent affectés à des tâches ou des professions en lien avec les qualités masculines ou féminines encrées dans la société. Selon Chatigny (2001, p. 40), « ces qualités ne sont pas qu'individuelles et sexuées, elles sont requises et développées par le travail, dans une ou plusieurs de leurs dimensions et dans une direction qui dépend du contexte (par exemple, dans le sens de l'autonomie ou de la dépendance) ». Contrairement à la mixité scolaire, la mixité au travail est encore trop limitée et récente, même si ce mouvement est en marche : factrices, dessinatrices industrielles, chimistes laborantines, conductrices de bus, techniciennes-géomètres, ingénieures, magistrates, chirurgiennes, inspectrices des impôts, gardiennes de la paix, gendarmes… Il en va de même pour les infirmiers ou les caissiers de supermarché. Dans l'espace social devenu mixte, se créent ou se recréent en permanence des différences de traitement entre les sexes qui maintiennent les hommes dans un statut ou une position sociale plus avantageuse que celle des femmes (Fortino, 2002). La mixité ne se résume pas à une coprésence significative des hommes et des femmes dans différents espaces sociaux. Il est certes important d'en prendre la mesure, statistiques à l'appui, mais une évaluation chiffrée ne saurait suffire pour comprendre ce qui se joue quand les femmes investissent d'anciens bastions masculins ou quand la présence des hommes s'affirme dans certains métiers féminins (Guichard-Claudic, Kergoat, & Vilbrod, 2008). Lorsque les femmes arrivent dans des métiers masculins, elles sont parfois confrontées à de forts stéréotypes et peuvent avoir du mal à s'en éloigner (Croity-Belz, Almudever, Cayado, & Lapeyre, 2010).

3.2.3 *Au sein d'une même profession, les femmes et les hommes ne réalisent pas les mêmes tâches*

La division sexuée du travail est très prégnante en France, femmes et hommes n'exerçant que très rarement les mêmes métiers. Lorsque le cas se présente, les femmes et les

hommes n'ont jamais exactement les mêmes situations de travail concrètes. On peut alors se dire que les hommes et les femmes ne sont pas concernés par les mêmes conditions de travail, la même pénibilité et les mêmes risques professionnels (Fortino, 2009). D'ailleurs, Messing et al. (1994) concluent qu'avec la même ancienneté, le même titre d'emploi et en ayant signé pour les mêmes activités, les hommes et les femmes ne vont pas accomplir les mêmes tâches. Pour voir la différence entre les hommes et les femmes, il est important de s'intéresser au contenu de la tâche, car pour un même emploi les hommes et les femmes peuvent réaliser des tâches différentes. Lorsque les hommes et les femmes occupent la même profession, ils sont censés effectuer les mêmes tâches. Laperrière, Ngomo, Thibault, & Messing (2006) ont mis en évidence qu'à l'intérieur d'une même profession, les expositions peuvent varier. Les serveurs d'un restaurant, toujours debout, font 21 pas par minute en moyenne pendant leurs déplacements, alors que les serveuses du même restaurant en font 38 par minute. Deux hypothèses peuvent être développées. La première hypothèse est en lien avec les caractéristiques biologiques sexuées : les femmes ont les membres plus courts que les hommes et font plus de pas. La seconde hypothèse est en lien avec les caractéristiques de genre : les femmes et les hommes travaillent différemment. Les femmes, plus engagées au travail, servent plus de clients. Lorsque les femmes et les hommes effectuent des tâches identiques, les méthodes de travail peuvent être similaires ou différentes, et dans les deux cas, elles peuvent provoquer des effets différenciés sur la santé. Une étude de Fransson-Hall, Byström, & Kilbom (1995), réalisée sur une ligne d'assemblage automobile suédoise, met en évidence que les femmes effectuent un travail plus répétitif et manuel, alors que les hommes accomplissent plutôt un travail de force, et avec des outils électriques. Calvet, Riel, Couture, & Messing (2012) ont réalisé des observations dans un hôpital québécois, de femmes et d'hommes de nettoyage censés effectuer des tâches identiques. Elles ont remarqué que les hommes passent deux fois plus de temps que les femmes à nettoyer les planchers, mais la moitié moins du temps à laver les cuves des toilettes. Ils et elles adoptent donc des postures différentes plus ou moins longtemps, ce qui génère des troubles musculo-squelettiques différents. Une autre étude réalisée à l'hôpital montre que les hommes et les femmes lèvent les patients de manières différentes et organisent leur travail différemment (Lortie, 1987). Lorsqu'une femme réalise un métier d'homme, elle est souvent confrontée à des attentes spécifiques de la part de son entourage professionnel et plus particulièrement le fait d'être compréhensive. Dans la plupart des cas, ce qui est reconnu ce n'est pas le travail qu'elle a réalisé mais le fait qu'elle soit une femme (Molinier, 2003).

Selon Molinier (2000), l'expérience du travail n'est pas sexuée en soi, mais elle le devient compte tenu de la division sociale et sexuelle du travail. La division sexuée du travail et la répartition des tâches différenciées entre les sexes peuvent avoir des effets sur la santé des femmes et des hommes, mais ces effets peuvent être encore plus marqués si le matériel n'est pas adapté aux personnes.

3.3 Un matériel et des machines genrés ?

3.3.1 *Différences biologiques entre les femmes et les hommes*

Pour Kanter (1977), les organisations ont été conçues sur des machines de sexe neutre, mais avec des principes dominants masculins. Nous savons cependant que les hommes et les femmes sont construits de façon différente sur le plan biologique. Il est important de ne pas considérer les femmes uniquement comme des hommes de plus petite taille car les proportions des segments corporels peuvent être différentes selon le sexe. À titre d'exemple, la taille des mains des femmes est en moyenne 86% de celle des hommes, mais il n'y a pas de différence notable entre le tour de hanche des deux sexes (Chamberland, Carrier, Forest, & Hachez, 1997). Parler des différences biologiques des hommes et des femmes n'est pas toujours facile, car ces différences sont associées à des notions de normalité. En effet, la femme moyenne est plus petite et possède moins de masse musculaire que l'homme moyen, tandis qu'une femme grande avec une masse musculaire élevée est parfois considérée comme étant hors de la moyenne pour son sexe (Messing & Kilbom, 1998a). Les différences biologiques sont parfois considérées comme immuables et synonymes de différences génétiques alors qu'en réalité, de nombreuses différences biologiques découlent de l'environnement. Les sécrétions d'hormones, par exemple, peuvent être affectées par le stress ou la maladie. Si les hormones donnent, en moyenne, moins de masse musculaire aux femmes et ainsi moins de force de levage que les hommes, certains ignorent la diminution de cette différence par l'exercice et la formation (Messing & Kilbom, 1998a). Il y a parfois même plus de différences biologiques au sein d'un même sexe qu'entre les sexes (Briscoe, 1978). Les hommes et les femmes ont une taille et une force similaires jusqu'à la puberté, lorsque les sécrétions hormonales différentielles se produisent. Les hommes deviennent plus grands et plus musclés, tandis que les femmes prennent de la graisse au niveau des hanches et du bas du corps (Sanborn & Jankowski, 1994). Les hommes ont de plus grandes fibres musculaires, principalement en raison de l'influence d'hormones masculines après la

puberté. La force musculaire d'une femme représente 50% à 85% de la force musculaire de l'homme selon le muscle pris en compte (Laubach, 1976). Ces différences peuvent avoir un impact sur la capacité des femmes lors des tâches de manutention manuelle. Messing (2004) explique que les hommes sont en moyenne plus grands et plus pesants que les femmes, ce qui contribue à des différences dans des paramètres tels que la consommation d'oxygène, la fréquence cardiaque et le métabolisme des toxiques. Les différences ne se limitent pas seulement à la taille et la force. L'auteure met en évidence le fait que les femmes et les hommes ont des proportions différentes : les membres supérieurs et inférieurs sont proportionnellement plus longs chez les hommes, l'angle de la hanche est différent, ainsi que l'angle porteur entre l'ulna et le radius. En moyenne, le centre de masse des femmes est proportionnellement situé plus près du sol. La masse variable des seins des femmes peut en outre influencer la manière de soulever les charges. Tous ces paramètres peuvent donc agir sur l'interaction entre la personne et son poste de travail.

3.3.2 *Différences de manutention pour les femmes et les hommes*

Plamondon et al (2012) ont mis en évidence que les femmes ont des segments plus courts, ce qui pourrait affecter leur façon de manutentionner. La force musculaire est en moyenne moins élevée chez les femmes. Pour la même charge absolue, la femme aura toujours une charge relative plus importante à supporter qu'un homme, ce qui se traduit par des efforts physiques plus importants. Dans cette étude, les auteurs montrent que pour une même charge absolue de 15kg, les femmes manutentionnaires adoptent des stratégies différentes dans la manipulation de caisse. Elles ont une durée de transfert des caisses plus longue, des postures proches des manutentionnaires novices, c'est-à-dire une plus grande flexion lombaire et une plus grande inclinaison du tronc que les experts, une vélocité angulaire plus faible et un rapprochement des caisses plus grand. Elles sont moins fortes physiquement, elles compensent donc en rapprochant la caisse plus près de leur corps et en utilisant une technique de levage qui bénéficie d'un transfert d'énergie très avantageux en termes de force et d'économie d'énergie. Il est possible que cette technique accroisse les risques de blessures en raison de l'étirement excessif continu qu'elles exercent sur les structures passives de la colonne. Pour Côté (2012), il y a des différences dans la production de force des hommes et des femmes, qui peuvent varier selon la posture de travail. Il est important de concevoir les postes de travail et les équipements en fonction des dimensions et des proportions moyennes des hommes et des femmes

(Stevenson, Greenhorn, Bryant, Deakin, & Smith, 1996). La différence de force physique peut contraindre la femme moyenne à travailler plus près de ses limites physiologiques quand elle effectue certaines tâches (Côté, 2012). Selon Clot & Gollac (2014), l'un des principes de l'ergonome est que « le travail doit être adapté à celui qui le fait » et que les travailleurs réels ne sont pas les travailleurs « moyens ». Certains sont grands, d'autres petits, l'installation qui convient aux grands ne convient pas aux petits et vice versa, ce qui est équivalent pour les femmes et les hommes. Il est cependant essentiel de préciser que « la différence entre les sexes dans la performance au travail dépendaient de la tâche à accomplir, des techniques et des équipements utilisés » (Messing, 2016, p. 42).

3.3.3 *Nécessité de prendre en compte les différences biologiques des femmes et des hommes pour la construction du matériel*

Il est primordial de décrire les différences biologiques entre les femmes et les hommes pour que, quelles que soient leurs origines, de telles différences soient respectées lors de la conception des environnements de travail, lorsque les programmes de formation sont mis en place et lorsque les normes sont définies. Une femme (ou tout autre travailleur) est désavantagée si un environnement de travail est conçu pour une personne ayant des caractéristiques différentes (Messing & Kilbom, 1998a). La plupart du temps, les environnements de travail sont construits sur des moyennes, c'est-à-dire pour des hommes de taille moyenne. En effet, selon Messing & Chatigny (2004), les postes de travail sont construits, la majorité du temps, selon un gabarit masculin. Ces différences de taille entre les sexes peuvent avoir des conséquences sur les troubles musculo-squelettiques, à moins que les postes de travail et les machines ne soient conçus pour le travailleur (Messing & Kilbom, 1998a). La force musculaire inférieure des femmes est compensée, dans une certaine mesure, par une endurance plus longue. À un niveau relatif donné d'effort statique, une femme peut donc supporter une charge plus longtemps qu'un homme. Cela peut être dû au fait que les femmes ont, en moyenne, des muscles plus minces que ceux des hommes et donc une meilleure circulation du sang (Clarke, 1986 ; Jørgensen, 1997). Lorsqu'on compare des tâches de manutention manuelle entre des femmes et des hommes, on remarque que la différence de kilogrammes traités par heure de travail est très grande. Ljungberg, Kilbom, & Hägg (1989) ont comparé les activités de manutention manuelle entre des aides-soignantes et des travailleurs d'entrepôt. Ces derniers ont levé trois à quatre fois plus de kilos par heure que les aides-soignantes. Comme la taille et les différences de poids

entre les membres d'un même sexe sont beaucoup plus grandes que ceux entre l'homme et la femme, rendre les emplois plus adaptés aux femmes est un moyen de les rendre plus accessibles à tous (Messing & Stevenson, 1996). Messing, Seifert, & Couture (2006) ont observé et interrogé des techniciennes dans les télécommunications. Ces dernières expliquent que leurs formateurs leur ont enseigné une technique pour porter l'échelle sur leur épaule, mais qu'elles ne peuvent pas l'utiliser à cause de leur taille et de leurs forces inférieures à celles de leurs collègues masculins. L'échelle pèse environ 50 kilogrammes avec une longueur minimale de 3.7 mètres. C'est très difficile pour les femmes de petites tailles car plus une personne est petite, plus il faut fournir de la force pour maintenir l'échelle en équilibre sur l'épaule. De plus petites échelles sont disponibles mais certains contremaîtres n'autorisent pas les femmes à les utiliser. Une autre étude, réalisée par Messing et al. (1994) auprès de jardiniers a permis de mettre en évidence que 15% des hommes plus grands que la moyenne ont des difficultés pour lever des poids. En outre, 35% des femmes et des hommes plus petits que la moyenne des hommes ont aussi des difficultés pour lever des poids. Ce sont seulement les femmes les plus petites qui ont rapporté avoir des difficultés avec les machines et les outils. Les résultats préliminaires de leur étude indiquent que les jardiniers grands et petits ne font pas une tâche de la même manière en raison de la dimension des outils et équipements. Pheasant (1986) a démontré que les postes de travail ajustés pour 90% de la population masculine auront des dimensions trop importantes pour environ 50% de la population féminine. Il a aussi démontré que 5% des hommes les plus petits ont la même taille que la taille moyenne des femmes et que 5% des femmes les plus grandes ont la même taille que la taille moyenne des hommes.

Il apparaît donc essentiel de prendre en compte le sexe pour adapter un poste de travail (Wisner & Rebiffé, 1963). Cependant, il est parfois difficile de trouver des outils adaptés aux caractéristiques physiques des femmes sur un poste de travail traditionnellement masculin (Vézina et al., 2016). Enfin, selon Ducharme (1975), les femmes sont désavantagées et ressentent plus d'inconfort lorsque le matériel est conçu pour les hommes.

Les horaires, la division sexuée et la répartition des tâches, ainsi que le matériel constituent différents aspects de l'organisation du travail qui peuvent générer des effets sur la santé différents pour les femmes et les hommes selon la façon dont ils sont organisés ou conçus.

Principaux enseignements sur l'organisation du travail et ses effets différenciés sur les femmes et les hommes

Dans l'organisation du travail, nous avons choisi de prendre en compte les horaires, la division du travail et le matériel. Les femmes sont plus nombreuses que les hommes à avoir un régime horaire inférieur à 34h par semaine, à travailler 4 jours ou moins par semaine, à travailler le samedi et le dimanche, mais elles sont aussi plus nombreuses à ne pas disposer de 48 heures de repos consécutifs (Enquête Conditions de travail de la DARES, 2013). De plus, les horaires de travail peuvent avoir un impact direct sur l'articulation des temps (Cunha et al., 2014).

La division du travail est encore très prégnante, le monde du travail ne mélange pas beaucoup les genres. Les emplois et les tâches sont sexués (Fortino, 2002; Le Feuvre, 2008; Maruani & Chantal, 1989; Ruault, 2015; Westberg, 1998) et ce, même lorsque les femmes et les hommes exercent la même profession (Fortino, 2009; Fransson-Hall et al., 1995; Laperrière et al., 2006; Messing et al., 1994).

Le matériel est souvent construit sur des moyennes ne prenant pas en compte la différence des sexes alors que les femmes et les hommes ont des caractéristiques biologiques différentes (Chamberland et al., 1997; Kilbom & Messing, 1998; Laubach, 1976; Messing, 2004) et que la force musculaire des femmes est moins élevée que celle des hommes (Côté, 2012; Plamondon et al., 2012). Il est donc essentiel de prendre en compte les sexes pour adapter un poste de travail pour que les femmes ne soient pas désavantagées et ressentent de l'inconfort sur un matériel conçu pour un homme (Ducharme, 1975; Vézina et al., 2016; Wisner & Rebiffé, 1963).

Pour résumer, l'organisation du travail est construite sur des normes masculines, ce qui se ressent sur les horaires, la division du travail et le matériel et tout cela peut provoquer un absentéisme supplémentaire des femmes.

SYNTHÈSE PARTIE I

De nombreuses études montrent que les femmes sont plus absentes que les hommes (Inan, 2013; Løkke et al., 2006; Mastekaasa & Melsom, 2014; Parent-Thirion, 2012; VandenHeuvel & Wooden, 1995) et ce même, si elles prennent mieux soin de leur santé que les hommes (Fried et al., 2002). Cela peut être lié à plusieurs facteurs, tout d'abord au fait que les femmes se retrouvent souvent dans des emplois avec des risques moins visibles mais tout aussi impactants. Les conditions de travail des femmes et des hommes sont donc différentes (Leroyer, 2016; Mauroux, 2016; Messing, 2000; Vézina et al., 2016) et elles sont plus touchées par les TMS (Kilbom & Messing, 1998; Laberge & Caroly, 2016; Mauroux, 2016; Probst & Salerno, 2016). Ensuite, l'intensification du travail et l'évolution de l'activité peuvent générer plus d'anxiété chez les femmes (Kieselbach, 2009; Paillé, 2012; Parent-Thirion, 2012). De plus, les femmes réalisent plus que les hommes une double journée car elles dédient plus de temps au travail domestique (Champagne et al., 2015; Fagan, 2015; Hall, 1992; Messing, 2010; Messing et al., 2016; Miranda, 2011). Enfin, l'organisation du travail est construite, la plupart du temps, sur des normes masculines à la fois pour les horaires (Enquête Conditions de travail de la DARES, 2013; Cunha et al., 2014), la division du travail (Fortino, 2002, 2009; Fransson-Hall et al., 1995; Laperrière et al., 2006; Le Feuvre, 2008; Maruani & Chantal, 1989; Messing et al., 1994; Ruault, 2015; Westberg, 1998) et le matériel (Chamberland et al., 1997; Kilbom & Messing, 1998; Laubach, 1976; Messing, 2004). Les femmes ont cependant un rapport au travail plutôt positif (Baudelot & Gollac, 2003; Galerand & Kergoat, 2008), elles prennent moins de risques que les hommes (Byrnes et al., 1999; Hill et al., 2000) et s'expriment plus sur leurs peurs et leurs souffrances (Molinier, 2000), ce qui leur permet de prendre plus soin de leur santé que les hommes.

Tous ces facteurs générateurs d'un absentéisme supplémentaire des femmes peuvent être reliés à la domination masculine, que Bourdieu (1998) explique par l'habitus donnant aux femmes et aux hommes un rôle prédéterminé. Sidinius & Pratto (1999) ont eux développé la théorie de la dominance sociale et observent que les hiérarchies sociales sont structurées en trois principaux systèmes dont un système de genre dans lequel les individus masculins ont un pouvoir social et politique disproportionné par rapport aux individus féminins. Le groupe masculin est donc fatalement dominant par rapport au groupe féminin et cela de façon fixe et stable. Héritier (1996, 2012), plutôt que de parler de dominance sociale, énonce le concept de « valence différentielle des sexes » selon lequel ce qui vient avant est supérieur à ce qui vient

après. Ce concept de genre montre que les rôles et statuts attribués aux hommes et aux femmes varient d'une société à l'autre mais que la valeur attribuée à ce qui relève du masculin est invariablement supérieure à celle attribuée à ce qui relève du féminin. De plus, dans la société, les femmes sont définies comme des reproductrices alors que les hommes sont définis comme des travailleurs donc des producteurs, ce qui va avoir un lien direct sur les temps de travail. Les hommes consacrent leur temps à la production alors que les femmes doivent jongler entre la production et la reproduction (Kergoat, 1982).

Les différentes lectures nous ont permis de mettre en évidence que les conditions de travail des femmes sont moins visibles, que les femmes sont plus affectées par l'évolution de l'activité et l'intensification du travail, qu'elles doivent jongler entre leur temps de travail et de hors travail et qu'elles font aussi face à une domination masculine dans les organisations de travail que ce soit au niveau du matériel, des horaires ou encore de la répartition des postes. Il est donc intéressant d'aller voir sur le terrain si tout cela se vérifie. Nous avons pensé qu'il serait intéressant d'étudier un métier mixte afin de regarder les différences de conditions de travail des femmes et des hommes ainsi que l'importance de la domination masculine dans une entreprise. Notre travail de thèse va donc s'appuyer sur les facteurs et les factrices à La Poste dans la branche Service-Courrier-Colis.

PARTIE II : CONTEXTE DE LA RECHERCHE – LE SECTEUR POSTAL

Afin de confirmer si ces constats théoriques sont vérifiables sur le terrain, cette thèse a été réalisée en convention CIFRE avec la branche Service-Courrier-Colis de La Poste.

1. Présentation de La Poste

Le mot « Poste » vient de l'italien posta, qui définissait la place réservée dans l'écurie pour chaque cheval assurant le transport des voyageurs et du courrier. Les premières esquisses de distribution de courrier remontent au Moyen-Âge, mais la poste d'État a commencé à voir le jour en 1477 : Louis XI crée les premiers relais de poste, espacés d'environ 28 kilomètres chacun et dirigés par des tenants-postes, ancêtres des maîtres de poste. Le maître de poste est un chevaucheur sédentarisé qui peut effectuer trois à quatre relais par jour (80 à 100 kilomètres). Pour ces premiers relais de poste, seule la correspondance du roi est transportée. En 1479, Louis XI nomme le premier « contrôleur des chevaucheurs ». En 1603, un service clandestin de distribution du courrier existe. Henri IV décide alors de mettre en place une organisation officielle. C'est donc en 1603 que les « chevaucheurs » sont remplacés par les « courriers ». En 1708, sort la première édition du livre de poste où sont recensés les routes et relais, ainsi que les distances entre chaque relais. On compte à cette époque 800 relais de poste. En 1759, on en dénombre 900. Le trafic de courrier s'élève à 12 000 lettres par jour à Paris, 10% seulement sont adressées à des particuliers. À cette époque, il n'y a pas de distribution à domicile, le particulier devant aller retirer son courrier au bureau de poste. C'est à l'époque de la Révolution française que les postes deviennent un service public exploité par l'État. Les employés des postes, en 1790, doivent faire le serment de respecter la confidentialité et le secret des correspondances. En 1830, la distribution un jour sur deux se généralise sur l'ensemble du territoire. 220 000 kilomètres de tournées sont couverts par 5 000 facteurs et factrices, ce qui représente 45 kilomètres par factrice ou facteur sur deux jours. Le premier timbre-poste français voit le jour le 1er janvier 1849 et c'est à partir de cette date-là que l'expéditeur paie l'affranchissement du courrier. C'est en 1879 qu'est créé un secrétariat d'État à La Poste et au Télégraphe. La Poste perd alors son caractère d'administration fiscale. Apparaissent ensuite de

nouvelles technologies pour distribuer le courrier telles que le chemin de fer en 1843, l'automobile en 1927, l'aviation en 1911.

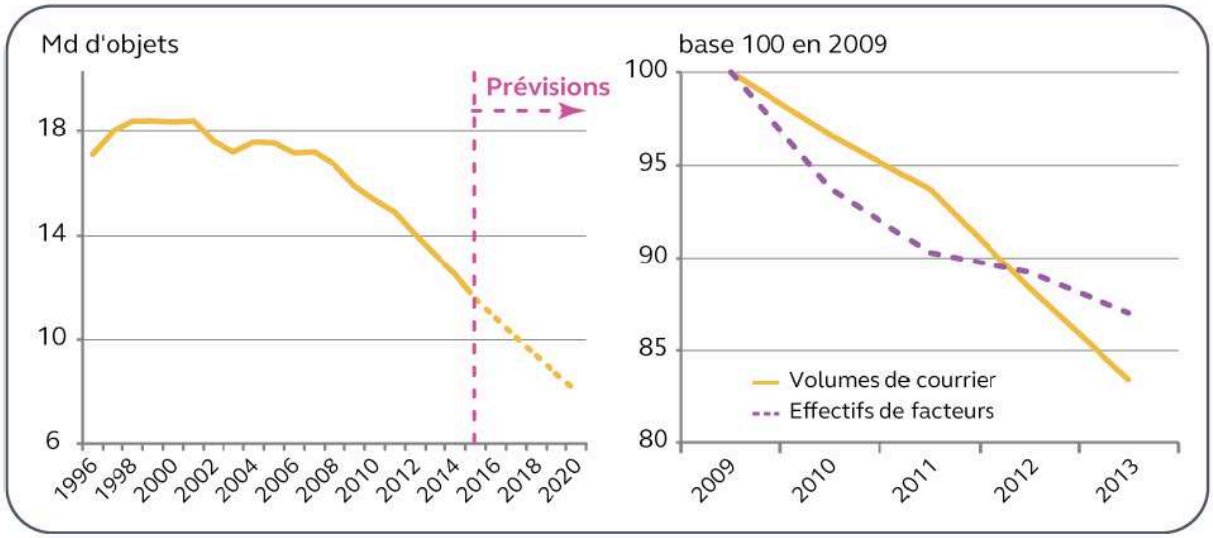
Les premiers mouvements sociaux apparaissent en 1899 à Paris. À cette époque, les postiers ne peuvent pas créer un syndicat car ce ne sont pas des ouvriers. Le trafic ayant augmenté très fortement en 1849 et 1914, La Poste procède alors à des recrutements massifs. Pendant la Première Guerre mondiale, la profession se féminise : en 1917, cent vingt factrices accomplissent leur service à Paris. C'est après la guerre de 1939-1945 que les postiers obtiennent le droit d'adhérer librement à un syndicat. La Poste est aujourd'hui une entreprise publique, qui existe sous cette dénomination depuis 1991 après la réforme des Postes, Télégraphes et Téléphones (PTT) de 1990. Elle est devenue une société anonyme en 2011. Le Groupe La Poste rassemble à l'heure actuelle plus de 250 sociétés réunissant 260 000 collaborateurs dans cinq branches : Le Service-Courrier-Colis, La Banque Postale, le réseau La Poste, Géopost et Numérique. En 2012, son chiffre d'affaires représente 23 645 millions d'euros. En dix ans, La Poste s'est profondément modernisée et sa marque de fabrique s'appuie sur les missions de service public.

La branche Service-Courrier-Colis constitue l'activité la plus importante du groupe et représente à elle seule 48.6% du chiffre d'affaires de 2015. C'est le Service-Courrier-Colis qui comprend le plus de postiers avec environ 224 000 agents en 2015 et 142 000 agents si l'on ne considère que le Courrier. La Poste s'est vu confier quatre missions de service public par l'article 2 de la loi du 2 juillet 1990 modifiée :

- le service universel postal (mentionné dans la loi depuis 1999 et dont le régime est fixé par le code des postes et des communications électroniques) ;
- le service public du transport et de la distribution de la presse (mentionné aussi dans la loi depuis 1999) ;
- la contribution à l'aménagement et au développement du territoire (mentionnée depuis 2005, détaillée dans l'article 6 et mise en œuvre conformément aux dispositions du contrat de présence postale territoriale) ;
- la mission d'accessibilité bancaire (mentionnée depuis 2008 et définie par le code monétaire et financier).

La loi du 9 février 2010 est venue renforcer ces quatre missions, prouvant qu'elles forment l'identité de La Poste. On remarque que trois de ces missions sont en lien avec le Courrier. Même si les volumes de courrier émis par les particuliers sont en baisse de 31% entre 2010 et

2015 (cf. figure 7 ci-dessous), le courrier occupe toujours une place importante en France pour les particuliers et les entreprises.



Source *: Cour des comptes d'apr*ès données ARCEP et La Poste (2016)

Figure 7 - Évolution des volumes de courrier et des effectifs

Pour pallier la baisse du trafic, la branche Courrier a dû procéder à une réduction de ses effectifs représentant 64% de la baisse totale des effectifs entre 2008 et 2014. Cette branche dessert 142 000 boîtes aux lettres de rue et 96 000 clients « collecte et remise » (les entreprises) avec 60 000 tournées et 36 millions de boîtes aux lettres desservies 6 jours sur 7. Cela correspond à 2 millions de kilomètres parcourus chaque jour par les facteurs et les factrices et 15 milliards d'objets traités. Afin de garantir la distribution du courrier 6 jours sur 7 dans tous les foyers et les entreprises mais aussi de desservir tout le territoire, 3 niveaux de plates-formes constituent l'ossature de base du réseau du Courrier (cf. figure 8) :

- Une cinquantaine de Plates-formes Industrielles Courrier (PIC), d'envergure régionale, concentrant la puissance de traitement en termes de massification et d'automatisation. Les PIC constituent l'ossature de base du réseau en triant et massifiant (c'est-à-dire en regroupant les plis ayant la même destination).
- Deux cent trente-neuf Plates-formes de Préparation et Distribution Courrier (PPDC) prennent en charge la collecte, la concentration (le regroupement des plis) et la distribution du courrier.
- Plus de trois mille Plates-formes de Distribution Courrier (PDC) traitent et distribuent les courriers, les colis, la presse et l'imprimé publicitaire 6 jours sur 7.

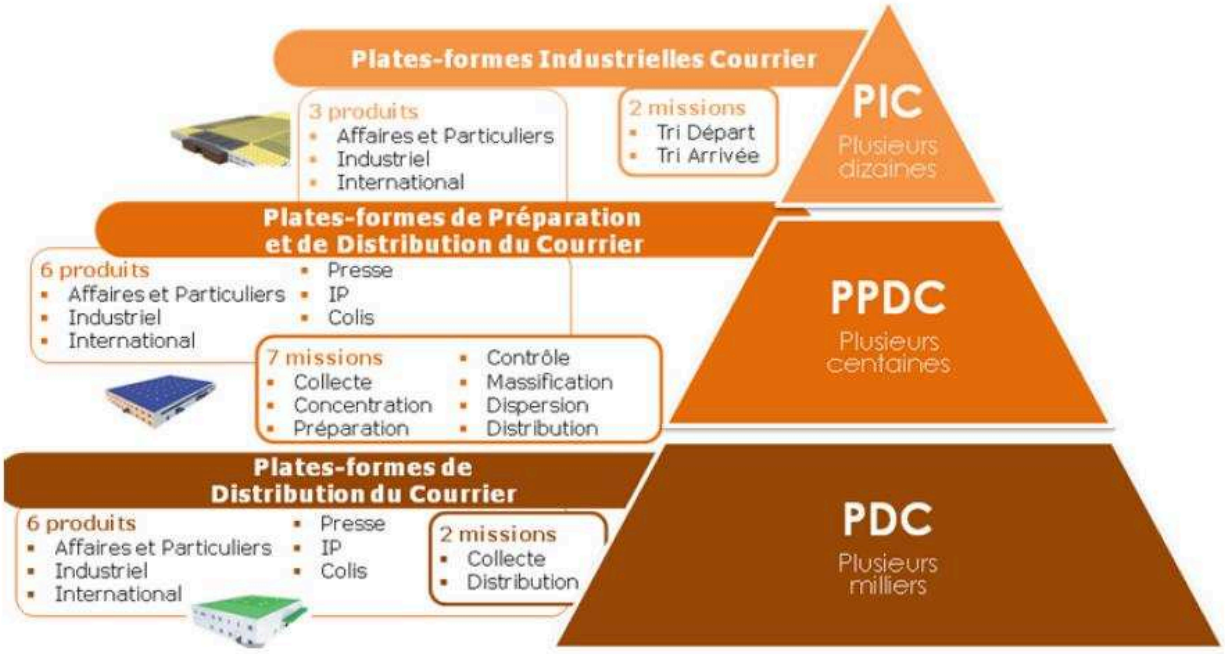
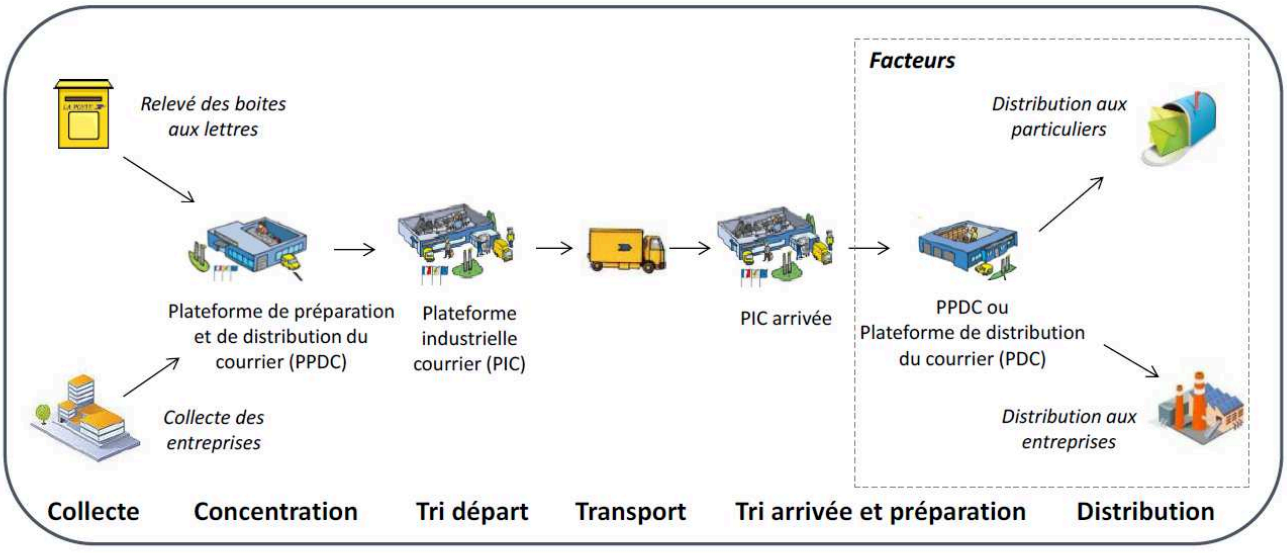


Figure 8 - Architecture industrielle au Courrier

À l'échelle nationale, c'est plus de 820 machines installées dans les entités Courrier, qui trient jusqu'à 50 000 lettres à l'heure, soit environ 14 lettres à la seconde. La distribution, quant à elle, est assurée par 100 000 véhicules. Le schéma ci-dessous permet d'illustrer le parcours d'une lettre à partir du moment où on la met dans une boîte aux lettres et le moment où on la reçoit chez soi.



Source : Cour des Comptes

Figure 9 - Le parcours d'une lettre

Tout cela ne serait pas possible sans les 120 000 factrices et facteurs qui, en 2015, distribuent le courrier sur tout le territoire français.

1.1 Le métier de facteur et de factrice

1.1.1 *Historique du métier*

La partie qui va suivre est issue d'un dossier documentaire conçu par la Bibliothèque Historique des Postes et Télécommunications (BHPT), le Comité pour l'histoire de La Poste (CHP), le Service national des Archives de La Poste (SNA), la Fédération Nationale des Associations de personnel de La Poste et France Télécom pour la Recherche Historique (FNARH).

Le métier de factrice et de facteur a connu de nombreuses évolutions au fil du temps, mais sa mission principale est toujours restée la même : distribuer le courrier. Cette profession s'est construite au fil des années et a connu une évolution progressive jusqu'au XIX^{e} siècle. Le mot courrier vient du latin correre qui signifie courir et qui désignait au XIII^{e} siècle les porteurs de messages. C'est au XVIII^{e} siècle que le terme de courrier a désigné l'ensemble des lettres. À l'époque, les messagers sont employés par des universités et des monastères. Les personnes du royaume ont droit à des chevaucheurs, équipés de chevaux. À partir du XVI^{e} siècle, ceux-ci bénéficient des services du maître poste, qui est propriétaire de relais et fournisseur de chevaux. Le terme « facteur » qui vient du latin factum (facere : celui qui fait) prend naissance au milieu du XVII^{e} siècle lorsque le premier bureau de poste voit le jour à Paris (1652) grâce à Renouard de Villayer. Celui-ci met en place une tentative de « Petite Poste » avec un système de collecte et de distribution de lettres dans Paris, mais le système décline au bout de trois ans. En 1759 à Paris, Piarron de Chamousset retente l'expérience d'une « Petite Poste » et l'étend à plusieurs villes (Bordeaux, Nancy, Rouen, Lyon, Strasbourg, Marseille et Lille), qui adoptent ce système. En 1780, La Grande et les Petites Postes se réunissent et le facteur devient alors un personnage familier dans le paysage français citadin. Les lettres sont transportées dans des malles-poste, comme les diligences, entre les différentes villes. Il faut attendre 1829 pour voir apparaître le facteur rural, qui réalise sa tournée tous les deux jours, puis quotidiennement 34 ans plus tard. Le développement du métier de facteur est étroitement lié à l'alphabétisation et à la croissance économique : 5 000 facteurs en 1830, 25 000 en 1900 et 38 000 en 1950. Le facteur, plutôt urbain à l'origine, devient rural avec le développement de l'agriculture puis « suburbain » sous

l'effet de l'exode rural. Le métier de facteur représente le symbole d'un nouveau service rendu par l'État, et la tournée du facteur devient une institution. Avant les années 1890, le facteur n'a pas un salaire fixe. Celui-ci est lié au nombre de kilomètres parcourus : ainsi, les facteurs n'avaient pas d'autre solution que de beaucoup marcher pour gagner leur vie le mieux possible. Les moyens de locomotion du facteur sont divers et variés et changent au cours des évolutions de la société : à pied, à vélo (dès 1893), sur des échasses (à la fin du XIX^{e} siècle), à moto (pendant l'entre-deux-guerres), en voiture (1952 dans les campagnes), ou sur un quad (2008). Pendant longtemps, le facteur ne porte pas de tenue imposée, adaptée selon les saisons et le terrain où il travaille. Cette tenue est restée longtemps à sa charge. Le métier de facteur, uniquement masculin lors de son apparition, s'est féminisé pour plusieurs raisons. Tout d'abord, la féminisation s'explique par les guerres. En effet, les hommes partant au front, il a fallu les remplacer. Mais ce mouvement s'explique aussi avec l'ouverture des concours mixtes en 1975. Ce métier compte aujourd'hui environ autant d'hommes que de femmes, avec 46% de femmes factrices en 2015.

1.1.2 *Le facteur et la factrice d'aujourd'hui*

La plupart des informations de ce chapitre viennent du site internet du groupe La Poste ou de document interne. La Poste est devenue une société anonyme à capitaux publics en mars 2010. Composée uniquement de fonctionnaires lorsqu'elle avait le statut d'entreprise publique ; on compte aujourd'hui dans la branche Service-Courrier- Colis quasiment autant de fonctionnaires que de Contrats à Durée Indéterminée (46% de CDI). En 2008, La Poste a vécu un changement majeur avec le projet Cap Qualité Courrier qui consiste en la modernisation des outils de tri, de transport et de distribution du courrier. Les anciens centres de tri ont été remplacés par des plateformes industrielles et une nouvelle organisation du travail a vu le jour : « Facteur d'avenir ». Cette nouvelle organisation devait permettre de lisser la charge des factrices et des facteurs sur une semaine, en introduisant la « sécabilité » des tournées, c'est-à-dire « le partage d'une tournée vacante sur les autres facteurs de l'équipe sans tenir compte du travail réel effectué par les facteurs » (Maraschin, 2012). Cette organisation permet à l'entreprise le non-remplacement des absents, mais génère une intensification du travail et une hausse de la pénibilité pour les présents. Il existe deux types de facteurs et de factrices : d'une part, ceux et celles qui ont « acheté » leur tournée grâce à leur ancienneté et qui ont donc une tournée fixe, et d'autre part, les « factrices et facteurs rouleurs » qui n'ont pas de tournée fixe et

qui changent régulièrement de tournée. Les tournées sont classées en plusieurs catégories telles que :

- La tournée lettres : elle est tenue par un facteur qui assure la remise des Objets Ordinaires (OO), des Objets Spéciaux (OS) et parfois de la Publicité Non Adressée (PNA).
- La tournée « Mixte 1 » : tournée motorisée 4 roues permettant la distribution de l'ensemble des produits courrier (y compris la PNA en zone «La Poste ») et des colis sur l'ensemble de la tournée.
- La tournée « Mixte 2 » : tournée motorisée 4 roues, distribuant en une ou plusieurs sorties, l'ensemble des produits courrier et colis de sa tournée, puis distribuant les seuls colis et autres objets encombrants pour d'autres tournées dont la distribution lettres est assurée par un mode de locomotion léger : piéton, vélo, cyclomoteur.
- La tournée dédiée colis : tournée motorisée 4 roues distribuant en une ou plusieurs sorties les colis et autres objets encombrants.

Les facteurs et factrices titulaires de leur tournée, en l'occurrence ceux qui ont « acheté » leur tournée, ont une très bonne connaissance du parcours à effectuer, de leurs clients, du parcours, des aléas... Cela constitue un avantage considérable pour éviter de courir après le temps. De plus, les titulaires de tournées peuvent vendre des calendriers sur leur tournée. Cette vente des calendriers est très importante pour les factrices et les facteurs car elle peut leur permettre d'obtenir un gain financier non négligeable. Pour ces différentes raisons, il est donc primordial pour un facteur et une factrice d'être titulaire de sa tournée.

La journée-type d'un facteur se compose de différents temps :

- Le tri général : lors de la prise de poste (entre 6h et 8h30, selon les centres de distribution), le facteur ou la factrice trie avec ses collègues par quartier-lettres (par tournée de facteur) le courrier, les colis et la presse. Les boîtes postales et les Cedex (courriers d'entreprise à distribution exceptionnelle) sont triés à part.
- Le tri de sa tournée : lorsque le tri général est terminé, la factrice ou le facteur récupère le courrier de sa tournée et le trie sur son propre Casier Hybride Modulaire (CHM). Ce casier nécessite un tri vertical qui peut comporter jusqu'à 500 cases correspondant à un numéro de rue.
- Les réexpéditions et les lettres recommandées : le facteur ou la factrice fait ses réexpéditions et récupère les lettres recommandées de sa tournée, afin

de les intégrer à son parcours. Depuis quelques mois, la plupart des facteurs et des factrices sont équipés d'un smartphone qui permet de faire signer les clients directement sur l'application du téléphone.

- La tournée : l'heure de départ, entre 8h30 et 11h, varie selon la charge de travail et l'expérience du facteur ou de la factrice. Il ou elle va distribuer le courrier, les colis et les lettres recommandées dans le sens de sa tournée, qui dure entre 4h et 5h. Lorsque le facteur ou la factrice est à pied ou à vélo, il ou elle ne peut emporter la totalité du courrier et va donc constituer des « dépôts relais ». Ce sont des liasses de courrier mis dans des sacs et ceux-ci sont déposés par les factrices ou les facteurs en voiture dans des « coffres relais » disposés sur la voie publique sur le chemin de la tournée. Le facteur ou la factrice doit aussi relever les boîtes aux lettres de rue.
- Le retour au centre : la factrice ou le facteur rend les lettres recommandées non distribuées et traite le courrier à retourner à l'expéditeur. La journée du facteur ou de la factrice se termine entre 12h30 et 17h00 selon son expérience, selon la charge de travail et selon les conditions climatiques.

En plus du facteur tel que décrit plus haut et avec un niveau de classification en I.2 ou I.3, il existe deux autres catégories de facteurs (cf. Annexe 1) :

- Le facteur d'équipe avec un niveau de classification en II.1. Il est propriétaire d'une tournée partageable, non intégrée à la vente et participe au remplacement organisé et planifié au sein de l'équipe. Il peut aussi assurer des remplacements d'absence inopinée.
- Le facteur qualité avec un niveau de classification en II.2 ou II.3. Il consacre 70% de ses activités à la distribution et 30% à la qualité. C'est-à-dire à l'amélioration des cassiers de tri, de la qualité de service envers les clients… Il assure le renfort en fin de semaine ou le remplacement d'absences inopinées au sein de l'équipe.

Actuellement, La Poste est en train de mettre en place une « pause méridienne », ce qui modifie quelque peu la journée du facteur et de la factrice. En effet, ils et elles doivent prendre une pause de 45 minutes pour se restaurer puis repartir ensuite en tournée. Leur journée de travail se termine donc plus tard qu'auparavant.

En janvier 2014, La Poste dévoilait son nouveau plan stratégique La Poste 2020 : *Conquérir l'avenir*. Ce plan a été mis en place car les évolutions actuelles, qu'elles soient d'ordre

numérique, économique ou réglementaire, remettent en cause le modèle historique de La Poste. Au niveau de la branche Service-Courrier-Colis, le marché du courrier évolue fortement. Cette branche va donc élargir ses perspectives tout en préservant ses missions de service public. Huit marchés ont ainsi été ciblés : la distribution de la publicité, les colis et le courrier relationnel, la presse, le développement à l'international (courrier et petits paquets transfrontières), le transport et la logistique (e-commerce et presse), les services de proximité (par exemple, le relevé des compteurs de gaz) et le service aux personnes âgées (par exemple, « Veiller sur mes parents »). Toutes ces transformations risquent de modifier le métier de factrice et de facteur, qui connaît déjà de grandes mutations depuis plusieurs années. De ce fait, de nombreuses études ont été réalisées au sujet des conditions de travail des facteurs et des factrices, en France comme dans le monde.

2. Synthèse des différentes études réalisées à La Poste ayant permis la construction de notre problématique

2.1.1 *Étude préliminaire réalisée avec l'Anact*

Lors d'un stage de master 2 à l'Anact, une étude préliminaire a été réalisée entre février et juin 2013. En effet, comme nous l'évoquions dans l'introduction, la branche Courrier de La Poste et plus particulièrement la directrice des ressources humaines et la responsable de la prévention ont fait appel à l'Anact afin de comprendre l'*Abs*entéisme au regard du genre. C'est la Commission Nationale Santé et Sécurité au Travail (CNSST), qui est une commission paritaire, qui a porté ce projet. Cette instance a souhaité comprendre pourquoi au cours de l'année 2012, alors que les facteurs et les factrices exercent les mêmes métiers, les femmes ont été absentes 6 jours de plus que les hommes. Cette demande est intervenue à la suite d'un Rapport de la Commission du Grand Dialogue Qualité de Vie au Travail Poste de septembre 2012, réalisé par Jean Kaspar. Dans le chapitre 2.2 portant sur les « Indicateurs Santé et Sécurité au Travail », un taux d'absentéisme pour maladie de 5,92% pour l'ensemble de l'entreprise est évoqué. Ce chapitre précise que « ce phénomène s'explique en grande partie par l'augmentation de l'âge moyen des agents, mais qu'une analyse plus fine des données disponibles montre l'influence du poste tenu, du genre (24 jours d'absence par agent pour les femmes contre 18,6 pour les hommes) et du métier d'appartenance ». La CNSST a fait cette demande afin de considérer l'absentéisme d'une autre manière. Lors de cette commission, ses membres sont partis du constat partagé que « l'absentéisme n'est pas que de l'absentéisme pour maladie ». Ceux-ci avaient déjà mis en place un plan d'action sur l'absentéisme et sur les accidents de travail, sans résultats. Ils ont donc voulu tester d'autres façons d'appréhender le sujet, tout en précisant que leurs métiers sont très exposés et que, par conséquent il serait intéressant de regarder l'absentéisme différemment.

Ce projet Absentéisme au regard du genre poursuivait donc deux objectifs. Il s'agissait tout d'abord de comprendre de manière plus approfondie les causes de l'absentéisme au regard du genre, puis de faire de la CNSST un véritable lieu de travail sur cette thématique. L'Anact a proposé une étude préliminaire afin de réaliser un état des lieux des attentes des différents acteurs sur le sujet (managers, préventeurs, syndicats). Ceux-ci travaillaient au niveau national ou au niveau local dans le but de construire un processus partenarial d'étude et d'intervention de terrain plus affiné. Cette étude préliminaire a permis de dresser un premier état des lieux

quantitatif et qualitatif. L'aspect quantitatif a été pris en compte à partir d'une analyse issue des systèmes d'information de l'entreprise sur l'absentéisme selon le sexe et à partir d'autres variables au niveau national et au niveau de la DSCC. L'aspect qualitatif a été abordé grâce à des entretiens avec des managers, des préventeurs et des syndicats, afin de prendre en compte leurs attentes et leurs points de vue sur le sujet. Onze entretiens ont été réalisés au niveau national et treize au niveau de la DSCC. Au niveau national, quatre ont été réalisés avec la filière management, trois avec la filière prévention et quatre avec les organisations syndicales. Pour la DSCC, il y a eu trois entretiens avec la filière management, cinq avec la filière prévention et cinq avec les organisations syndicales.

Pour répondre à la demande de l'entreprise, l'Anact a modélisé quatre grandes causes d'absentéisme pouvant être en lien avec le travail. Nous nous appuyons donc au départ sur ce modèle. Ce modèle s'inspire du modèle genre (Chappert, 2013; Chappert & Therry, 2016) testé depuis 2009 ; il est composé des quatre hypothèses « genre et conditions de travail » qui expliquent les écarts femmes-hommes en termes de santé : l'organisation du travail, les conditions d'emploi et de temps, les contraintes de travail, la gestion des parcours. L'organisation du travail est en lien avec la répartition sexuée des activités et des emplois due aux stéréotypes et aux conditions de certains emplois. Les conditions d'emploi mettent en évidence une exposition différenciée des femmes et des hommes aux contraintes temporelles du travail et du hors travail. Les contraintes de travail font référence à l'invisibilité des compétences, de la pénibilité et des risques, notamment pour les emplois à prédominance féminine. La gestion des parcours renvoie aux pratiques et critères de gestion des ressources humaines qui conduisent à des parcours différenciés pour les femmes et pour les hommes.

Pour le modèle de l'absentéisme, l'Anact a repéré quatre grandes causes qui s'emboîtent dans les précédentes: les contraintes de travail, l'organisation du travail, le management et les ressources humaines, et l'articulation des temps. De ces quatre grandes causes découlent quatre hypothèses. Les contraintes de travail prennent en compte les conditions et l'environnement matériels, l'ergonomie des postes et des équipements par rapport au sexe entre autres, la pénibilité physique, mentale et émotionnelle mais aussi l'usure professionnelle liée à l'âge et la durée d'exposition. L'organisation du travail inclue les exigences de rythmes, de cadences et d'objectifs, la variation de charge et de planning, la répartition des tâches au sein des équipes et la fréquence et les modalités des réorganisations. Le management et les ressources humaines incluent l'engagement au travail, les règles et la régulation managériale, les possibilités de développement professionnel et la politique d'absentéisme. L'articulation des temps prend en

compte la variabilité et la prévisibilité des horaires, les enfants ou parents à charges, le cumul des activités (domestique, emploi...) et le trajet domicile travail.

L'analyse issue des systèmes d'information de l'entreprise sur l'absentéisme selon le sexe a permis de mettre en évidence le fait que, quels que soient le niveau (national ou DSCC), le statut, la tranche d'âge, la tranche d'ancienneté, la situation familiale ou le nombre d'enfants à charge, les femmes ont toujours un Jour d'Absence par Agent (JAA) plus élevé que celui des hommes. Elles sont également surreprésentées dans les accidents au niveau national comme au niveau de la DSCC. De même, elles sont nettement moins satisfaites que les hommes dans les enquêtes de satisfaction. Nous avons également pu constater quelques disparités entre les résultats au niveau national et au niveau de la DSCC. Le JAA des femmes ainsi que l'écart de JAA entre les hommes et les femmes est légèrement plus élevé au niveau de la DSCC qu'au niveau national. L'Absence de travail pour maladie (ATM) des femmes au niveau de la DSCC a une durée d'environ un jour de plus qu'au niveau national (ATM F DSCC : 19,10 ; ATM F national : 18,08). L'Absence longue maladie (ALM) a une durée de 1,72 jour de plus (ALM F DSCC : 7,98 ; ALM F national : 6,26). L'absence de travail pour accident (ATA) au niveau de la DSCC est légèrement inférieure qu'au niveau national (ATA F DSCC : 4,08 ; ATA F national : 4,96). Nous savons que l'ALM est souvent lié à l'âge et à l'usure professionnelle. Le JAA des femmes, que ce soit en fonction du statut, de l'âge, de l'ancienneté, de la situation familiale ou du nombre d'enfants à charge, est la plupart du temps légèrement supérieur à l'échelle de la DSCC comparativement à l'échelle nationale. Nous retrouvons aussi des disparités au niveau de l'enquête de satisfaction. En effet, les femmes sont plus satisfaites au niveau de la DSCC qu'au niveau national : il y a 28 items où les femmes sont plus satisfaites que les hommes contre 23 items au niveau national.

Lors des entretiens, plusieurs éléments ont été mis en exergue : tout d'abord les poids qui pouvaient être excessifs, particulièrement pour les femmes. Ces dernières peuvent en effet être amenées à porter des objets de 30kg alors que le Code du travail stipule qu'elles ne peuvent porter des objets de plus de 25kg[1]. Nous avons également remarqué au cours des entretiens un manque de prise en compte du genre dans la définition des normes ergonomiques, que ce soit pour les machines, les équipements de protection individuels, ou encore pour les moyens de locomotion, inadaptés aux femmes. Les tailles des machines sont standardisées et correspondent à la taille moyenne d'un homme. Certains interviewés disent aussi que les

[1] Article R.234-6 du Code du travail

femmes sont davantage victimes d'agressions à caractère sexuel et d'incivilités. Les personnes interrogées ont en outre évoqué des cadences trop élevées, un manque de prise en compte du travail réel dans le calcul de la charge de travail, ce qui engendre de la surcharge. De ce fait, elles vont prendre des risques, ce qui peut provoquer des accidents. Le métier de factrice et de facteur implique de passer une grande partie de la journée de travail à l'extérieur. Cela exige par conséquent une bonne condition physique, tout en étant soumis aux intempéries, en n'ayant pas nécessairement accès à des sanitaires. Les personnes interrogées ont par ailleurs évoqué le nombre important d'agents ayant des restrictions d'aptitude et surtout le manque d'intégration dans l'organisation de ceux-ci. De plus, les réorganisations fréquentes provoquent des inquiétudes, de la méfiance mais aussi un sentiment d'insécurité, en particulier pour les femmes. Ces entretiens ont permis de mettre en évidence une forte pression des ressources humaines liée à la politique de présentéisme de l'entreprise, mais aussi un management en souffrance faisant parfois preuve de maladresse dans la communication avec les salariés. La règle de l'ancienneté est en outre très présente, que ce soit pour le choix des congés ou pour celui des tournées, ce qui peut pénaliser les femmes, présentes depuis moins longtemps dans l'entreprise. Les femmes perçoivent un manque d'équité dans la répartition des tournées et surtout dans la durée et la difficulté de celles-ci. Elles se retrouvent parfois même sur des positions de travail n'ayant pas grand intérêt. Les personnes interrogées ont largement évoqué la formation des agents nouveaux arrivants, qui de manière générale sont formés pendant trois jours avant de partir seuls en tournée. Selon ces personnes, le nombre de jours de formation est trop faible. Dans les entretiens, le cumul avec les exigences de la vie familiale a également été évoqué : les femmes réalisent une vraie double journée. Elles font leur tournée le matin et s'occupent des tâches domestiques et familiales l'après-midi. Les horaires de travail peuvent également poser problème, car les horaires matinaux sont plus ou moins favorables à la conciliation des temps. De plus, le fait de travailler six jours sur sept est très difficile, surtout pour les femmes : le métier est physique, et elles ont du mal à récupérer. Nombre d'entre elles se mettent à temps partiel pour tenir et ce, malgré la faible rémunération. La variabilité des tournées provoque de nombreuses difficultés chez les femmes, particulièrement pour la garde d'enfant.

Au cours des entretiens, nous avons recueilli plus de données au niveau local qu'au niveau national. Nous avons surtout obtenu des représentations moins stéréotypées à l'échelle de la DSCC. Cela peut s'expliquer par le fait qu'à ce niveau, les personnes interrogées sont beaucoup plus proches du terrain. Nous avons également remarqué des différences parmi les acteurs : les managers avaient moins d'éléments à donner que les préventeurs ou les syndicats.

Lors de la restitution, que ce soit au niveau national ou au niveau de la DSCC, nous avons pu constater que les personnes interrogées n'avaient pas forcément conscience d'un absentéisme aussi élevé. Elles savaient que leur entreprise avait des taux d'absentéisme forts, mais ne connaissaient pas les écarts entre l'absentéisme des femmes et celui des hommes. Cela s'est surtout révélé au niveau national, probablement à cause de l'éloignement du terrain. Au niveau de la DSCC, les personnes étaient plus conscientes de ces chiffres, et notamment du fait que les femmes se mettent à temps partiel pour tenir face aux contraintes de travail.

Cette étude préliminaire nous a permis de faire ressortir plusieurs idées intéressantes permettant la construction de notre problématique. D'autres études déjà réalisées en France ont également contribué à la problématisation du sujet.

2.1.2 *Études de chercheurs sur La Poste française*

De nombreux chercheurs issus de disciplines diverses ont réalisé des études sur La Poste sur différents sujets. Dès les années 1990, Bertaux-Wiame (1999) constate une relative négativité de la dimension sexuée à La Poste, et cela grâce à la mixité de l'espace de travail et au recrutement non sexué des agents. L'auteure se demande cependant dans quelle mesure les rapports sociaux de sexe peuvent être mis à l'œuvre dans des situations où ils sont très peu visibles, et les risques que cela peut engendrer. Elle va même plus loin en se demandant si La Poste ne serait pas un lieu où la domination masculine n'existerait plus. Samzun (2007), à l'inverse, montre que cette domination masculine est toujours présente. Il spécifie que le concours s'est ouvert aux femmes en 1974 à la suite d'une pénurie de main-d'œuvre liée au vieillissement de la population des facteurs. Ceux-ci ont alors perçu cette arrivée comme inconcevable, et ce pour deux raisons. Ils craignaient tout d'abord que les femmes ne mettent en évidence les pratiques peu admises de la profession, mais ils pensaient également que laisser une femme seule dans une rue constituait une transgression. Même si le métier est actuellement considéré comme mixte, la domination masculine est toujours présente, et les femmes ont dû se faire une place dans un métier masculin.

D'autres chercheurs se sont intéressés plus spécifiquement aux conditions de travail des facteurs et des factrices. Clot, Scheller, Caroly, Millanvoye, & Volkoff (2000) ont montré l'existence de stratégies, consciente ou non, de contournement et de compensation de la part des agents, pour arriver à réaliser une tâche. Ils ont analysé à la fois les travaux intérieurs et les travaux extérieurs et ont mis en évidence les nombreux gestes répétitifs lors du travail de tri

général. En effet, selon les auteurs, les agents effectuent un mouvement du poignet toutes les deux secondes, ce qui équivaut à 4000 fois par jour travaillés. Parfois même, ces gestes répétitifs sont réalisés dans des positions en déséquilibre afin de suivre les cadences. Les auteurs évoquent ensuite les travaux extérieurs. Selon eux, le départ en tournée est vécu comme une libération, même si les conditions de travail sont parfois pénibles. En effet, ils ont observé lors de tournées à vélo que le franchissement de trottoirs provoque des secousses, que les factrices et les facteurs doivent avoir le cou en extension afin de bien visualiser l'itinéraire, les boîtes aux lettres et les obstacles. De plus, selon la taille de l'agent et le type de tournée, les facteurs ou les factrices peuvent adopter des postures délétères pour la santé. Les auteurs montrent alors que pour palier la pénibilité, les facteurs et les factrices se créent des marges de manœuvre. Demazière & Mercier (2003) développent toutes les caractéristiques du métier. Ils commencent par mettre en opposition deux visions du métier de facteur et de factrice. Ils exposent tout d'abord une première vision en lien avec la répétition des tâches, la manutention de charges lourdes ou la pénibilité physique du travail à l'extérieur qui se rapproche plus du secteur ouvrier. Puis ils évoquent une deuxième vision, plus en lien avec le contact avec le client, qui implique une activité de service et qui se rapproche plus des métiers de service. Après avoir développé cette opposition, les auteurs mettent en évidence l'idée que le travail des factrices et des facteurs est en lien direct avec leur tournée. La situation est effectivement très différente, que l'on distribue du courrier dans des immeubles où il y a des batteries de boîtes aux lettres, dans des maisons individuelles, dans des lotissements ou encore dans des rues piétonnes. Le moyen de locomotion peut en outre avoir une forte influence sur la tournée. Ce ne sont néanmoins pas seulement les caractéristiques territoriales et les moyens de locomotion qui vont générer des différences dans le travail des facteurs et des factrices, mais ce sont aussi les relations et les liens qu'ils tissent avec leurs clients. Pour éviter que les différences entre les tournées ne soient trop fortes, La Poste essaye d'égaliser la charge de travail en évaluant le temps nécessaire à la distribution du courrier pour chaque tournée. La plupart du temps, la dimension relationnelle est mise de côté et n'est pas prise en compte dans le calcul de la charge de travail, alors que pour la factrice et le facteur, elle est au cœur de son métier. Les auteurs évoquent aussi la vente des quartiers, point essentiel du métier des facteurs et des factrices, et plus particulièrement le fait que les personnes avec le plus d'ancienneté se retrouvent dans les situations les plus attrayantes et les plus jeunes sur les postes les plus difficiles, des postes de rouleur, souvent confrontés à des conditions de travail difficiles. Les auteurs mettent en exergue une forte ségrégation qui peut exister entre les titulaires et les non titulaires de tournées car pour tous les

agents qu'ils ont rencontrés, être factrice ou facteur signifie avoir sa propre tournée. Il peut cependant y avoir une certaine forme d'entraide de la part des titulaires, qui tiennent un « cahier de tournée » contenant des informations facilitant le travail du rouleur et consignant des trucs et astuces sur sa tournée. Les nouveaux agents n'ont pas encore toutes les habiletés requises pour le métier de facteur et de factrice, qu'ils vont acquérir grâce à l'expérience. Ils risquent cependant d'être confrontés à des situations imprévisibles et parfois difficiles à gérer. Lors de la vente des quartiers, le rouleur peut se positionner sur plusieurs tournées afin « d'acheter » le plus rapidement possible une tournée. Il va essayer par la suite d'obtenir la tournée qu'il convoite depuis le début. Pour les factrices et les facteurs, les préférences de tournées peuvent diverger selon le moyen de locomotion, le type d'habitation, la durée de la journée de travail ou encore le volume des « étrennes ». En effet, certains facteurs et certaines factrices vont choisir d'acheter une tournée pour les bénéfices qu'ils vont faire avec la vente des calendriers. Pouvoir acquérir une tournée jugée bonne par le facteur ou la factrice est un enjeu central dans le déroulement de leur carrière. À partir de ce moment-là, le facteur ou la factrice va pouvoir aménager sa tournée comme il le souhaite, selon sa propre conception du métier.

Demazière & Mercier (2003) ont réalisé une étude assez complète permettant de comprendre le métier de factrice et de facteur, les enjeux qui l'entourent, et la manière dont il est organisé. D'autres chercheurs se sont plutôt intéressés aux conséquences sur la santé du métier de factrice et de facteur et plus particulièrement aux troubles musculo-squelettiques que ce métier peut engendrer. Berquez-Doise, Leroyer, Frimat, & Werhly (2002) ont réalisé une enquête pendant 6 mois sur 393 facteurs et factrices (114 femmes et 279 hommes) avec l'aide de médecins du travail de La Poste. Leurs résultats montrent que 46.3% des agents (182), dont 51.8% de femmes et 44.1% d'hommes, ont souffert de lombalgies au cours des douze derniers mois. Lorsque la douleur peut être en lien avec le travail, plusieurs origines sont évoquées : le levée de charge (57.7%), les faux mouvements (37.4%), le changement de temps (33.5%), les véhicules mal adaptés à l'activité postale (22.0%) et la position debout prolongée pendant le tri (24.2%). Les agents ayant des tournées en voiture et souffrant de lombalgies dénoncent pour 59.1% les montées et les descentes fréquentes du véhicule. Onze ans plus tard, Hocine et al. (2013) ont réalisé une étude sur les troubles musculo-squelettiques des membres supérieurs. Ils ont bien précisé qu'à La Poste, les TMS constituent un enjeu majeur car cette pathologie représente pratiquement 90% des déclarations chez les agents du courrier et du colis. De plus, un tiers des agents ayant des troubles musculo-squelettiques doit être reclassé. Les auteurs ont montré que sur les 703 cas de troubles musculo-squelettiques, 45% touchent l'épaule, 24% le

coude, 28% le poignet et 3% d'autres localisations. Selon eux, les 3 postes de travail associés à un risque élevé de troubles musculo-squelettiques sont le tri manuel, la distribution en vélo et le tri sur machine. Leur analyse montre que les femmes ont trois fois plus de risque de souffrir de troubles musculo-squelettiques que les hommes.

Cuvelier & Caroly (2011) se sont plutôt intéressées au processus de modernisation auquel La Poste fait face actuellement. Les auteures précisent que ce processus, engagé par La Poste pour faire face à la concurrence depuis le début des années 1990, a engendré des réorganisations du traitement du courrier, des délocalisations, des restructurations des plateformes de tri et une automatisation de la production. De fait, les opérateurs ont vu leur activité transformée, ils ont dû développer des compétences nouvelles, ce qui peut avoir un impact sur leur santé. Selon les auteures, toutes les personnes rencontrées décrivent ce métier comme un métier physique et difficile. Dubar, Demazière, Guardiola, & Mercier (2001) évoquaient déjà ce phénomène, tout en précisant que malgré la liberté générée par les travaux extérieurs, ceux-ci restent la partie la plus pénible du métier. Nous assistons aujourd'hui à un allongement du temps des travaux intérieurs, ce qui peut générer plus de pénibilité.

Toutes ces études sur La Poste française ont permis d'apporter soit des éléments nouveaux, soit la consolidation d'éléments déjà existants, ce qui nous aide dans la construction de notre problématique. Il est en outre enrichissant de s'intéresser aux études réalisées sur La Poste à l'étranger, afin de voir si des éléments nouveaux ou concordants intéressants sont avancés pour l'élaboration de notre problématique.

2.1.3 *Études de chercheurs sur La Poste dans le monde*

Nous avons trouvé quelques études réalisées sur La Poste à l'étranger. Une thèse récente d'Aleixo da Silva Júnior (2014), réalisée au Brésil, nous permet de comprendre comment le travail de facteur et de factrice est réalisé dans ce pays. Tout d'abord, avant de partir en tournée, les factrices et les facteurs doivent peser leur sac. Ce dernier ne doit pas dépasser 10 kg pour les hommes et 8 kg pour les femmes. Dans le cas où le sac serait plus lourd, l'excès est mis dans un autre sac, qui est envoyé vers un point de passage de la tournée du facteur ou de la factrice. En France, les factrices et les facteurs ne partent pas en tournée avec une sacoche, mais celles et ceux qui font des tournées à pied ou à vélo doivent remplir des « sacs dépôts relais » qui ne doivent pas dépasser 15 kg. Il n'y a cependant aucune différence de poids entre les sacs des femmes et ceux des hommes. Contrairement à la France, l'auteur explique que les facteurs

et les factrices ont une pause déjeuner de 2 heures. Ils évoquent aussi le fait que le métier peut être sollicitant pour les bras et les jambes. En effet, les factrices et les facteurs peuvent tenir dans une seule main une grosse liasse de courrier, et cela en ayant le bras en tension. Ils ou elles peuvent marcher environ 3 heures de suite avec un sac sur les épaules, dans des rues avec des dénivelés, pas toujours goudronnées. L'auteur évoque aussi le caractère répétitif du métier et la standardisation de certaines activités telles que le tri : en effet, les agents trient 30 objets par minutes, soit un toutes les deux secondes. Tout cela peut entraver l'imagination et rendre le travail plus éreintant. Dans sa thèse, Aleixo da Silva Júnior (2014), met en évidence le fait que les factrices et les facteurs considèrent comme positifs dans leur activité de travail l'utilité sociale, la relation avec les chefs et les collègues, et comme négatif le niveau de salaire et les critères de désignations des chefs. La moitié des facteurs interrogés ont spécifié que s'ils en avaient la possibilité, ils ne referaient pas le même choix professionnel. Selon l'auteur, il y a deux temps dans le travail des facteurs et des factrices : tout d'abord le travail de tri, dont l'organisation est assez rigide, puis la tournée, où il y a une plus grande liberté mais de fortes contraintes physiques, psychologiques et cognitives. Lors du temps de tri, l'auteur a pu observer l'existence d'un collectif de travail entre les factrices et les facteurs. Par exemple, les agents essayent de conserver le même rythme de tri pour éviter une accélération constante. C'est pendant la tournée que les factrices et les facteurs ressentent une sensation de liberté, de plaisir et surtout de la reconnaissance de la part des clients. Pendant le tri, les facteurs et les factrices peuvent utiliser des stratégies collectives de défense. Ils utilisent surtout l'humour sexiste, raciste ou homophobe afin de ne plus penser à la standardisation du travail parfois très intense.

L'auteur s'intéresse en outre au management et aux espaces de discussion sur le travail. Il met en évidence l'idée que les managers mettent en place des modes opératoires sans prendre en compte le point de vue des factrices et des facteurs, qui sont pourtant les premiers concernés en cas de surcharge de travail ou de plaintes de la part des clients. Cela peut être lié au fait que les facteurs et les factrices au Brésil n'ont pas d'espace de discussion sur le travail, ils n'ont qu'un temps de 30 minutes un jour par semaine d'information descendante, sans aucun débat, sauf informel, après le temps de présentation.

Une autre étude réalisée en Angleterre (Messing & Kilbom, 1998b) montre que l'arrivée des femmes dans le métier a apporté des améliorations pour les conditions de travail des femmes mais aussi des hommes. En effet, dans ce pays, quand les femmes sont devenues factrices, certaines ont fait remonter le fait que les sacs de courrier étaient trop lourds. Il y a eu des

protestations et grâce à cela, de plus petits sacs avec moins de charges ont été mis en place. Cela a permis de diminuer le taux de troubles musculo-squelettiques pour les deux sexes.

En Suède, Wahlstedt, Björkstén, & Edling (2001) ont réalisé une étude sur 650 facteurs et factrices afin de comparer leur situation de travail et la prévalence des troubles musculo-squelettiques. Ils ont pu mettre en évidence le fait que la charge physique, les exigences du travail psychologiques élevées et le faible niveau de compétence sont significativement associés à des symptômes dans le bas du dos ; un mauvais contact avec les supérieurs est significativement associé à des symptômes à partir du cou et le faible soutien social au travail est significativement associé à des plaintes de la nuque, des épaules et du haut du dos. De plus, les salariés avec des exigences de travail psychologiques élevées ont rapporté une fréquence plus accrue de plaintes de la nuque et du bas du dos. Les auteurs ont cherché à observer d'éventuelles différences entre les femmes et les hommes, et ont remarqué que les hommes travaillant plus longtemps dans une posture tordue ou courbée ont plus de douleurs dans le cou. Chez les femmes, ce sont surtout les mauvaises relations avec les collègues et des positions assises inconfortables de longue durée qui sont associées à des douleurs au cou. Voss, Floderus, & Diderichsen (2001) ont, quant à eux, réalisé une étude sur les facteurs physiques, psychosociaux et organisationnels pouvant générer de l'absence à La Poste Suédoise. Ils ont mis en évidence que les femmes qui éprouvaient des problèmes liés à la levée de charges ou à des mouvements monotones montrent un risque accru d'absence de maladie. De plus, l'apparition d'intimidations par des collègues sur le lieu de travail a presque doublé le risque d'être en arrêt maladie. Les femmes qui ont travaillé au lieu de prendre un congé de maladie lorsqu'elles sont malades ont également montré une incidence plus forte de la maladie.

Toutes ces études réalisées au Brésil, en Angleterre ou en Suède ont permis de développer notre cheminement dans l'élaboration de notre problématique.

SYNTHÈSE PARTIE II

Étude préliminaire réalisée avec l'Anact

Quels que soient le statut, la tranche d'âge, la tranche d'ancienneté, la situation familiale ou le nombre d'enfants à charge, les femmes ont toujours un JAA plus élevé que celui des hommes. De plus, les femmes sont surreprésentées dans les accidents du travail et moins satisfaites que les hommes. Selon les managers, les préventeurs et les organisations syndicales interrogés, plusieurs éléments peuvent expliquer les différences d'absences entre les femmes et les hommes : les poids à porter parfois excessifs, le manque de prise en compte du genre dans la définition des normes ergonomiques, les agressions à caractère sexuelle et incivilités, le manque de sanitaire sur la tournée, les réorganisations fréquentes…

Études de chercheurs sur La Poste française

L'arrivée des femmes dans le métier dans les années 1970 a été perçue comme inconcevable (Samzun, 2007). Demazière & Mercier (2003) mettent en exergue deux visions du métier de facteur et de factrice qui s'oppose, une première en lien avec la répétition des tâches, la manutention et la pénibilité physique et une seconde en lien avec le contact avec le client. En effet, les facteurs et les factrices font de nombreux gestes répétitifs lors des travaux intérieurs et le départ en tournée est vécu comme une libération même si les conditions de travail peuvent être pénibles (Clot et al., 2000). De plus, les TMS représentent 90% des déclarations chez les agents du Courrier (Hocine et al., 2013) et 51,8% des femmes et 44,1% des hommes ont souffert de lombalgie au cours des douze derniers mois (Berquez-Doise et al., 2002). De surcroît, il y a de nombreuses réorganisations qui engendrent une transformation de l'activité (Cuvelier & Caroly, 2011). L'enjeu central dans le déroulement de la carrière de la factrice et du facteur est vraiment d'acquérir une tournée (Demazière & Mercier, 2003).

Études de chercheurs sur La Poste dans le monde

Des études sur La Poste ont été réalisées dans le monde et nous pouvons percevoir des différences selon les pays. Au Brésil les sacs ne doivent pas dépasser 10 kg pour les hommes

et 8kg pour les femmes et les agents ont une pause déjeuner de 2h (Aleixo da Silva Júnior, 2014). En Angleterre, l'arrivée des femmes dans le métier a apporté des améliorations pour les conditions de travail des femmes mais aussi des hommes (Messing & Kilbom, 1998b). En Suède, les mauvaises relations avec les collègues et des positions assises inconfortables de longue durée sont associées à des douleurs au cou chez les femmes (Wahlstedt et al., 2001). En Suède toujours, les femmes qui éprouvent des problèmes liés à la levée de charges ou à des mouvements monotones ont un risque accru d'absence de maladie (Voss et al., 2001)

PARTIE III : PROBLÉMATIQUE DE RECHERCHE ET HYPOTHÈSES SOUTENUES

1. De la demande initiale aux questions de recherche, à la problématique et à la proposition d'un modèle

En 2012, la directrice des ressources humaines de la branche Courrier ainsi que la responsable prévention, en accord avec la CNSST, se questionnent sur l'absentéisme et la pénibilité. À cette époque, le taux d'absentéisme de cette branche se situe entre 6% et 7%. La branche Courrier de La Poste reconnaît que « pour le personnel féminin », des « augmentations de réduction d'aptitudes, de stress, de RPS étaient constatées » et souhaite traiter le sujet en l'appréhendant autrement : « l'absentéisme au regard du genre ». La DRH et la responsable prévention font donc appel à l'Anact et expriment leur souhait de travailler en collaboration avec un laboratoire de recherche. Lors de mon master 2, un stage réalisé à l'Anact a permis de récolter de nombreux éléments, à la fois grâce à une analyse issue des systèmes d'information de La Poste sur l'absentéisme selon le sexe et d'autres variables au niveau national et au niveau de la DSCC, mais aussi grâce à des entretiens exploratoires avec des managers, des préventeurs et des syndicats afin de prendre en compte leurs attentes et leurs points de vue sur le sujet, à savoir « pourquoi les femmes sont plus absentes que les hommes ?».

En plus de ces premières informations récoltées, d'autres éléments ont permis le cheminement de notre questionnement. Le métier de facteur était à l'origine un métier exclusivement masculin. Le concours a été ouvert aux femmes en 1970, et actuellement, on compte quasiment autant de femmes que d'hommes (en 2016, 46% de femmes dans la branche Courrier). L'arrivée des femmes dans le métier s'est faite quasiment sans heurts, malgré quelques pratiques sexistes qui ont existé et perdurent parfois encore. Cependant, le changement n'a pas nécessairement été pensé en prenant en considération l'arrivée des femmes, qui ont dû se faire une place dans un métier masculin. L'organisation a été construite sur des normes masculines (Acker, 1990), pour un agent « normal » c'est-à-dire plutôt un homme autour de 30 ans. La branche Courrier, qui est devenue la branche Service-Courrier-Colis en 2014, a signé en juillet 2015 un « accord social relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes de La Poste ». Cet accord comporte de nombreuses bonnes intentions, mais se limite au périmètre des ressources humaines (recrutement et mixité emploi, rémunération, temps

partiel…). Il n'inclut aucun élément sur l'organisation du travail. L'hypothèse consiste à dire que l'organisation serait construite pour un salarié moyen, dans une approche égalitaire, et pourrait donc créer des inégalités si elle ne prend pas en compte tous les éléments. Selon Bouville (2014), ce sont principalement une organisation du travail et des conditions sexuées qui expliquent des différences d'absentéisme entre les femmes et les hommes. Pour l'auteur, il serait intéressant de mener une étude dans une organisation mixte. La partie théorique a permis de se rendre compte qu'il existait de nombreuses études sur les différences entre les femmes et les hommes au travail. Cependant les chercheurs se sont plus particulièrement intéressés aux métiers féminins. Il existe quelques études sur les métiers où les femmes et les hommes ont le même intitulé d'emploi mais où les auteurs ont mis en évidence que les femmes et les hommes ne sont pas affectés aux mêmes activités (Byrnes et al., 1999; Fortino, 2009; Laperrière et al., 2006; Løkke et al., 2006; Mastekaasa & Melsom, 2014; Messing, 1996; Morrongiello et al., 2000; Voss et al., 2001). Cette thèse se propose d'observer les différences entre les femmes et les hommes dans un même métier et surtout qui réalisent les mêmes tâches. Certes, nous disposons de beaucoup de données avec les travaux de la DARES, mais il s'agit surtout des données chiffrées, et non pas de données précises sur le métier. En effet, les seules données statistiques, ne permettent pas d'approfondir l'analyse. Ce travail de thèse permet donc d'aller creuser plus en détail sur un métier avec un effectif assez important. La Poste est certes un cas parmi tant d'autres, mais il peut nous permettre de comprendre comment se construit la différenciation au sein d'un même métier. Le rapport de la Cour des comptes (Cour des comptes, 2016) met en exergue les taux d'absentéisme élevés pour les facteurs et les factrices (7,6 % en 2014) et la hausse de ce taux depuis 2010 (+7%). Ce rapport montre que l'absentéisme est coûteux pour l'entreprise et qu'il s'élève à un montant de 243 millions d'euros par an pour la distribution, une somme plus élevée que le coût de l'ensemble des véhicules utilisés par La Poste. Toujours selon ce rapport, un jour d'absence en moins par an et par facteur ou par factrice permettrait d'économiser environ 20 millions d'euros. La question de recherche que nous nous posons consiste à s'interroger sur la manière dont un métier devenu progressivement mixte peut générer des inégalités de santé entre les femmes et les hommes en raison de son organisation du travail, de son évolution économique ainsi que de ses éléments relatifs au contexte psychosocial.

Considérant l'organisation de travail, le contexte socio-économique et le contexte psychosocial comme des éléments essentiels à la construction de la santé des femmes et des hommes au travail, nous posons la problématique suivante : l'absentéisme différencié des

femmes et des hommes est a priori la conséquence de certains aspects de l'organisation du travail non pensés suffisamment en amont prenant en compte toutes les caractéristiques des femmes et des hommes. Cependant, l'évolution économique de l'activité ainsi que le contexte psychosocial peuvent également constituer des éléments explicatifs de cet absentéisme.

Cette problématique issue de nos lectures et des éléments relatifs à la reformulation de la demande nous a permis de construire une proposition de modélisation des causes différenciées de l'absentéisme des femmes et des hommes (cf. ci-dessous). Notre clef d'entrée, qui représente aussi une conséquence, réside dans l'absentéisme différencié des femmes et des hommes. En effet, comme nous l'avons vu précédemment, plusieurs études mettent en évidence que même si les femmes prennent mieux soin de leur santé que les hommes et sont plus conscientes de leurs conditions physiques que les hommes (Fried et al., 2002), elles sont plus absentes (Inan, 2013; Løkke et al., 2006; Mastekaasa & Melsom, 2014; Parent-Thirion, 2012; VandenHeuvel & Wooden, 1995). Cet absentéisme est lié au fait que les effets du travail sur la santé sont différents pour les femmes et les hommes. Les femmes sont plus touchées par les TMS que les hommes (Kilbom & Messing, 1998; Laberge & Caroly, 2016; Mauroux, 2016; Probst & Salerno, 2016) et les maladies professionnelles des femmes ont augmenté entre 2001 et 2014 de +158,3% contre +82,5% pour les hommes (Chappert & Therry, 2016). Les effets du travail sur la santé sont différents pour les femmes et les hommes parce que leurs conditions de travail peuvent être différentes (Leroyer, 2016; Mauroux, 2016; Messing, 2000; Vézina et al., 2016). Les différences de conditions de travail peuvent tout d'abord s'expliquer par une organisation du travail pensée sur des normes masculines en raison d'un héritage historique (Acker, 1990; Britton, 2000; Dugré, 2003; Gonik, Cardia-Voneche, Bastard, & Von Allmen, 1998). Cela peut avoir des répercussions sur les horaires qui ne sont pas les mêmes pour les femmes et les hommes (Enquête Conditions de travail de la DARES, 2013) et qui peuvent avoir un impact direct sur l'articulation des temps la division du travail (Cunha et al., 2014). L'organisation du travail construite sur des normes masculines a favorisé la division du travail et la répartition des tâches. En effet, les emplois et les tâches sont sexuées (Fortino, 2002; Le Feuvre, 2008; Maruani & Chantal, 1989; Ruault, 2015; Westberg, 1998) même à l'intérieur d'une profession similaire (Fortino, 2009; Fransson-Hall et al., 1995; Laperrière et al., 2006; Messing et al., 1994). Enfin cette organisation du travail s'appuie sur du matériel construit sur des moyennes ne prenant pas en compte la différence des sexes sachant que les femmes et les hommes n'ont pas les mêmes caractéristiques biologiques que ce soit au niveau de la taille ou de la force physique (Chamberland et al., 1997; Côté, 2012; Kilbom & Messing, 1998; Laubach,

1976; Messing, 2004; Plamondon et al., 2012). Cette différence de conditions de travail entre les femmes et les hommes peut également être causée par un contexte socio-économique qui renvoie à une évolution de l'activité (Algava, 2014; Davezies, 2004; Kieselbach, 2009; Paillé, 2012), et plus précisément à des réorganisations fréquentes (Cuvelier & Caroly, 2011) qui provoque plus d'anxiété pour les femmes (Parent-Thirion, 2012), une baisse du nombre de courriers et une hausse de celui des colis (Cour des comptes d'après données ARCEP et La Poste, 2016) ainsi que le développement de nouveaux services pour pallier cette baisse. La différence de conditions de travail des femmes et des hommes s'explique enfin par le contexte psychosocial. Tout d'abord parce que les femmes dédient plus de temps que les hommes au travail domestique ce qui peut engendrer une fatigue et un stress supplémentaire (Champagne et al., 2015; Fagan, 2015; Hall, 1992; Messing, 2010; Messing et al., 2016; Miranda, 2011). Ensuite parce que les femmes et les hommes n'ont pas le même rapport au travail (Baudelot & Gollac, 2003; Galerand & Kergoat, 2008; Méda & Vendramin, 2013) et les hommes prennent plus de risques que les femmes (Byrnes et al., 1999; Hill et al., 2000; Molinier, 2000). Enfin, comme le concours n'a été ouvert aux femmes que plus tardivement, l'entrée dans le métier peut être différente.

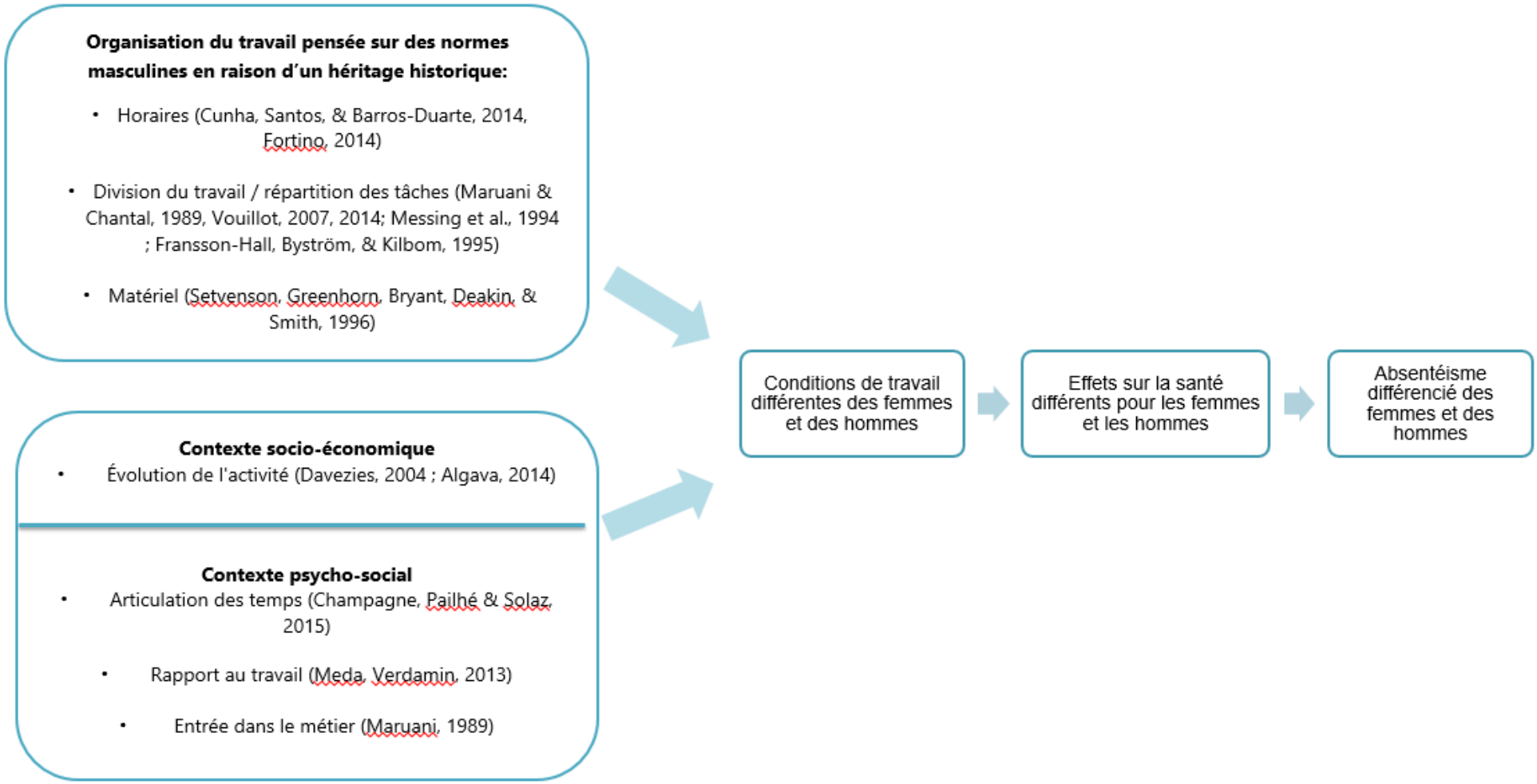


Figure 10 - Proposition de modélisation des causes de l'absentéisme différencié des femmes et des hommes

Cette problématique nous amène à formuler plusieurs hypothèses.

2. Hypothèses de recherche

Nous avançons tout d'abord une hypothèse générale : l'organisation du travail pensée sur des normes masculines engendrerait des effets sur la santé plus importants pour les femmes que pour les hommes.

Nous formulons ensuite sept hypothèses. Une première est relative au contexte socio-économique. Partant des lectures que nous avons faites et en considérant les éléments relatifs au contexte postal, nous émettons l'hypothèse que l'évolution de l'activité (réorganisations fréquentes, baisse du courrier et hausse des colis, développement de nouveaux services, intensification des cadences) serait plus défavorable pour les femmes. En effet, nous avons vu que les femmes étaient plus anxieuses que les hommes face aux réorganisations (Parent-Thirion, 2012) ; nous pensons aussi que l'évolution de l'activité postale telle que la hausse des colis peut être plus défavorable pour elles compte tenu de leur force physique plus faible que celle des hommes (Côté, 2012; Plamondon et al., 2012).

Nous formulons trois hypothèses relatives au contexte psychosocial. Une première en lien avec l'articulation des temps. En effet, la littérature met en exergue que les femmes accordent plus de temps que les hommes au travail domestique (Champagne et al., 2015; Miranda, 2011) et réalisent ainsi une double journée. Nous émettons donc l'hypothèse qu'à La Poste aussi, les femmes auraient une double activité plus marquée que les hommes. Nos lectures nous ont également permis de mettre en évidence que les femmes ont un rapport au travail différent des hommes (Baudelot & Gollac, 2003; Galerand & Kergoat, 2008; Méda & Vendramin, 2013) et qu'elles prennent moins de risque que les hommes (Byrnes et al., 1999; Hill et al., 2000; Molinier, 2000). Nous émettons alors l'hypothèse que le rapport au travail serait différent selon que l'on soit un homme ou une femme. Enfin, étant donné que les femmes ont eu la possibilité de devenir factrices plus tard que les hommes, nous formulons l'hypothèse que les hommes et les femmes ne deviendraient pas facteurs et factrices pour les mêmes raisons.

Nous formulons aussi trois hypothèses relatives à l'organisation du travail pensée sur des normes masculines en raison d'un héritage historique (Acker, 1990; Britton, 2000; Dugré, 2003; Gonik et al., 1998). Notre revue de littérature nous a permis de mettre en évidence que les horaires sont différents pour les femmes et les hommes (Enquête Conditions de travail de la

DARES, 2013) et qu'ils peuvent avoir un impact direct sur l'articulation des temps (Cunha et al., 2014). Nous émettons donc l'hypothèse que les horaires de travail matinaux des facteurs et des factrices seraient plus problématiques pour les femmes que pour les hommes. Nos lectures nous ont aussi permis de mettre en évidence qu'il existait encore une division du travail et une répartition des tâches entre les femmes et les hommes (Fortino, 2002; Le Feuvre, 2008; Maruani & Chantal, 1989; Ruault, 2015; Westberg, 1998) et ce, même lorsqu'ils réalisent les mêmes métiers (Fortino, 2009; Fransson-Hall et al., 1995; Laperrière et al., 2006; Messing et al., 1994). En conséquence, nous émettons donc l'hypothèse suivante : alors que les facteurs et les factrices font le même métier, ils ne réaliseraient pas exactement les mêmes tâches. Enfin, la littérature met en exergue que le matériel est construit sur des moyennes qui ne prennent pas en compte la différence des sexes alors que les femmes et les hommes n'ont pas les mêmes caractéristiques biologiques que ce soit au niveau de la taille ou de la force physique (Chamberland et al., 1997; Côté, 2012; Kilbom & Messing, 1998; Laubach, 1976; Messing, 2004; Plamondon et al., 2012). Nous formulons l'hypothèse que le matériel conçu sur des normes masculines ne serait pas complètement adapté aux femmes.

Ci-dessous, un tableau récapitulatif des différentes hypothèses que nous émettons.

1. Hypothèse relative au contexte socio-économique	1.1 L'évolution de l'activité (réorganisations fréquentes, baisse du courrier et hausse des colis, développement de nouveaux services, intensification des cadences) serait plus défavorable pour les femmes.
2. Hypothèses relatives au contexte psychosocial	2.1 Les femmes auraient une double activité plus marquée que les hommes. 2.2 Le rapport au travail serait différent selon que l'on soit un homme ou une femme. 2.3 Les hommes et les femmes ne deviendraient pas facteurs et factrices pour les mêmes raisons.

3. Hypothèses relatives à l'organisation du travail pensée sur des normes masculines en raison d'un héritage historique	3.1 Les horaires de travail matinaux des facteurs et des factrices seraient plus problématiques pour les femmes que pour les hommes. 3.2 Alors que les facteurs et les factrices font le même métier, ils ne réaliseraient pas exactement les mêmes tâches. 3.3 Le matériel conçu sur des normes masculines ne serait pas complètement adapté aux femmes.

Tableau 5 - Présentation des hypothèses de recherche

Pour répondre à ces hypothèses, nous allons utiliser différentes méthodes de recherches. La partie suivante va permettre de détailler ces différentes méthodes.

PARTIE IV : MÉTHODE DE RECHERCHE

1. Différentes méthodes utilisées

Ce travail de thèse qui a été réalisé au sein de la branche Service-Courier-Colis de La Poste, s'est déroulé dans trois établissements de la région Rhône-Alpes Auvergne. En 2014, il y avait 214 agents dans le premier établissement, dont 53% de femmes, 289 agents dans le second dont 49% de femmes et 196 agents dont 51% de femmes dans le troisième. Ces établissements ont été choisis en accord avec une DSCC de la région et l'Anact.

Dans chacun des établissements, après une première présentation du projet Absentéisme au regard du genre en juillet 2014 au directeur d'établissement ainsi qu'au responsable ressources humaines, un CHSCT a eu lieu en septembre 2014 afin d'obtenir l'aval des organisations syndicales quant à la poursuite du projet. À la suite de cela, un groupe de travail a été créé avec des représentants de la direction, des représentants d'organisations syndicales, notamment celles qui siègent au CHSCT, des préventeurs, un médecin et un infirmier, un organisateur et un encadrant. Afin de répondre à la commande initiale de l'entreprise, à savoir comprendre pourquoi les femmes sont plus absentes que les hommes, trois principaux recueils de données ont été utilisés dans ce groupe de travail. Tout d'abord, nous avons analysé les données statistiques d'absence croisées selon un certain nombre de variables afin de valider les différences d'absence entre les femmes et les hommes. Ensuite nous avons réalisé des travaux d'observation et d'entretien afin de valider l'évolution de l'activité, la double activité, le rapport au travail ainsi que le matériel conçu sur des normes masculines. Enfin, nous avons utilisé la méthode du diagnostic photo. Celui-ci a été réalisé par les participants du groupe de travail et permettait de valider l'évolution de l'activité, le rapport au travail et le matériel conçu sur des normes masculines. Ces méthodes ont été développées avec l'Anact dans le cadre du partenariat entre l'agence et La Poste.

En dehors du cadre de ce partenariat et afin de pouvoir répondre à la problématique de recherches et aux hypothèses formulées, deux méthodes supplémentaires ont été utilisées. Des entretiens semi-directifs afin de valider l'évolution de l'activité, la double activité des femmes, le rapport au travail, les raisons de devenir facteurs ou factrices, les horaires et le matériel conçu sur des normes masculines. Une Enquête emploi du temps dans le but de valider la double activité des femmes et les horaires de travail. En plus de tout cela, nous avons aussi récolté des données internes à La Poste. Ces données nous ont permis d'avoir des informations

supplémentaires sur l'évolution de l'activité, sur la répartition des tâches selon le sexe et sur le matériel conçu sur des normes masculines.

Nous avons décidé de nous appuyer sur une approche globale, pas uniquement ergonomique, afin de pouvoir répondre entièrement à la problématique. Dans un premier temps, nous avons choisi de regarder les différentes données d'absencess de l'entreprise afin de vérifier les différences d'absence entre les femmes et les hommes. Nous avions aussi besoin d'interroger les facteurs et les factrices afin de pouvoir révéler les éléments-clés des conditions de travail qui peuvent poser problème aux femmes. Cependant les entretiens ne décrivent pas totalement la réalité, nous avons donc choisi d'utiliser d'autres méthodes afin de vérifier le réel du travail.

Nous nous inscrivons donc dans une triangulation méthodologique en utilisant différentes méthodes complémentaires. La définition du concept de triangulation est issue des travaux de Denzin (1978) qui a mis en évidence quatre types de triangulation. Tout d'abord la triangulation des données c'est-à-dire l'utilisation des données issues de sources différentes. Ensuite, la triangulation des chercheurs où ce sont des personnes différentes qui collectent les données d'observations ou d'entretiens. Puis la triangulation des théories et enfin la triangulation des méthodes ce qui équivaut à utiliser différentes méthodes de recueil de données. La triangulation méthodologique peut donc permettre d'appuyer les résultats obtenus et d'éviter les biais souvent affectés à la recherche qualitative telle que la tendance à interpréter les données comme nous le souhaitons pour valider les hypothèses… Pour Miles & Huberman (2003, p.480) « la triangulation est censée confirmer un résultat en montrant que les mesures indépendantes qu'on en a faites vont dans le même sens, ou tout au moins ne le contredisent pas ». Silverman (2009) vient appuyer ces propos car selon lui il n'est pas possible d'avoir toutes les informations sur un questionnement sauf si on utilise différentes méthodes de récolte d'information. En effet, cela permet d'avoir une connaissance plus complète du phénomène. Selon Caroly & Laberge (2013), il est essentiel, pour prendre en compte le sexe ou le genre dans l'intervention, d'appliquer le principe de triangulation.

Dans les parties suivantes, nous allons développer les différentes méthodes utilisées ainsi que les liens qu'elles peuvent avoir avec la proposition de modélisation des causes de l'absentéisme différencié des femmes et des hommes et nos hypothèses.

1.1 Données statistiques

Afin de vérifier que les femmes étaient plus absentes que les hommes au sein de la branche Service-Courrier-Colis, nous avons utilisé les données d'absencess des années 2012 et 2016 issues d'un logiciel interne à La Poste. Ce dernier permet d'extraire les données d'absencess de la branche Service-Courrier-Colis et de les croiser selon un certain type de variables telles que l'âge, le statut, la situation familiale et le nombre d'enfants. Nous avons choisi de prendre en compte les données d'absencess selon trois niveaux différents : à la fois au niveau national, au niveau d'une DSCC et au niveau d'un établissement. Afin de récupérer ces différentes données pour les trois niveaux, nous avons demandé à différentes personnes de les récupérer. Au niveau national, une personne nous a envoyé un tableau avec les données d'absences des femmes et des hommes en 2012 selon la situation familiale, le nombre d'enfants, la tranche d'âge, le statut, la fonction. Cette personne a récupéré ces différentes données dans le logiciel interne qui se nomme DALIA. Au niveau de la DSCC, une personne nous a envoyé un fichier Excel avec des tableaux croisés dynamiques comprenant les données d'absences de 2012, les mêmes qu'au niveau national. Ces données sont issues du même logiciel. Les établissements eux nous ont envoyé différents fichiers Excel comprenant des données d'absences et des données démographiques de l'année 2014. Nous avons dû relier ces fichiers afin d'avoir les mêmes données d'absences qu'au niveau national et DSCC. Nous nous sommes basés sur les années 2012 et 2016 car ce sont les seules données existantes pour les 3 niveaux. Nous n'avons pas pu avoir les données 2014 pour le niveau national et le niveau DSCC alors que nous avons celles du niveau établissement. À partir de ces données brutes, nous avons essayé de construire des indicateurs supplémentaires comprenant, par exemple, les écarts d'absence entre les femmes et les hommes afin de mettre en exergue les deltas d'absence. Au départ, nous n'avons pas eu accès au logiciel DALIA, ce qui a compliqué le recueil des données. En effet, nous avons été tributaires des personnes qui ont récupéré les différentes données et nous n'avons pas pu essayer d'autres croisements. À partir de 2016, La Poste nous a donné une habilitation pour avoir accès à ce logiciel, ce qui a facilité la récupération des données d'absences. Cependant, le logiciel ne gardant en mémoire que 3 années, les années précédentes sont supprimées. De plus ce logiciel ne permet pas de faire de nombreux croisements. Nous pouvons seulement rentrer les caractéristiques que l'on souhaite (année, type d'absence, périmètre souhaité, sexe, âge, fonction, statut…) et les données apparaissent sous l'indicateur d'absence que l'entreprise

utilise. Cet indicateur est le JAA ; il correspond au nombre moyen de jours d'absence par agent sur 7 jours calendaires et concerne 3 types d'absences :

- Les ATM : Arrêt de Travail pour Maladie (quelle qu'en soit la durée jusqu'à un an d'absence).
- Les ALM : Absence Longue Maladie (qui regroupe tous les motifs d'affection longue durée).
- Les ATA : Arrêt de Travail pour Accident (quel qu'en soit le motif ou la durée : accidents de travail et / ou de service)

Si l'analyse des données statistiques ne nous permet pas de répondre à une hypothèse, elle nous permet en revanche, non seulement de vérifier que les femmes sont plus absentes que les hommes mais aussi de :

- Se rendre compte des niveaux d'absences des femmes et des hommes
- Distinguer les populations les plus impactées par l'absentéisme
- Déconstruire les stéréotypes sur l'absentéisme des femmes

1.2 Données internes à l'entreprise

Pour répondre à certaines hypothèses, nous avons besoin de disposer des données internes à l'entreprise. Nous avons pu récolter ces différentes données au niveau national, au niveau de la DSCC ou au niveau de l'établissement. Ces données ont pu être recueillies de différentes manières, soit sur l'intranet de la branche Service-Courrier-Colis de La Poste, soit directement auprès des personnes concernées (les médecins du travail, les responsables organisations, les responsables ressources humaines). Sur l'intranet, nous avons récolté des données en lien avec les nouveaux services et les nouvelles organisations. Auprès des responsables organisations nous avons pu récupérer les données sur les cadences de tri, de tournée et de moyen de locomotions. Auprès des responsables ressources humaines nous avons obtenu les données d'informations correspondantes aux différents types de tournées. Les médecins du travail de La Poste nous ont transmis des données sur les tailles des agents, sur les douleurs que peuvent avoir les facteurs et les factrices ainsi que les rapports annuels d'activités comportant des informations sur les conditions de travail, les maladies professionnelles et les douleurs ressenties des facteurs et factrices.

Ces différentes données internes à l'entreprise vont nous permettre de répondre à plusieurs hypothèses :

- L'hypothèse 1.1 : l'évolution de l'activité (réorganisations fréquentes, baisse du courrier et hausse des colis, développement de nouveaux services, intensification des cadences) serait plus défavorable pour les femmes.
- L'hypothèse 3.2 : alors que les facteurs et les factrices font le même métier, ils ne réaliseraient pas exactement les mêmes tâches.
- L'hypothèse 3.3 : le matériel conçu sur des normes masculines ne serait pas complètement adapté aux femmes.

1.3 Diagnostic photo

Nous avons choisi d'utiliser le diagnostic photo afin de pouvoir nous rapprocher au plus près du travail réel grâce au point de vue du salarié. En effet, il nous semble essentiel de prendre en compte l'activité réelle de travail afin de découvrir les conditions dont dépend cette activité et par quels mécanismes elles la règlent (Leplat, 2008). La photo est souvent utilisée en ergonomie ; la nouveauté ici est que ce sont les agents eux-mêmes qui prennent des photos sur ce qui pose problème ou ce qui facilite leur travail. Nous avons préféré utiliser la photo comme support plutôt que la vidéo car c'est plus pratique pour les agents et cela ne nécessite pas un temps conséquent ni une formation particulière préalable.

Le diagnostic photo permet de faire « verbaliser », par le biais de photographies, des objets, des matériels ou des situations de travail qui sont ressources ou contraintes pour les agents dans leur activité de travail. Le diagnostic photo permet de réaliser un constat qui a du sens pour tous les acteurs et qui correspond à la réalité du travail des agents. La photographie est alors utilisée ici comme un support facilitant la discussion et le débat sur le travail existant mais aussi sur les améliorations possibles de celui-ci. La consigne donnée était la suivante : « vous devez réaliser deux ou trois photos de ce qui, pour vous, dans l'activité de travail des femmes, peut être une ressource (faciliter le travail) ou une contrainte (qui peut générer de la pénibilité, de l'usure ou de l'insatisfaction). Cela peut être des objets, des matériels, des personnes, des situations de travail ». Ces photographies ont été réalisées par les membres du groupe de travail (représentant de la direction, d'organisations syndicales, le préventeur, médecin et infirmier, le responsable de production de l'établissement et un encadrant). Elles ont ensuite été présentées dans ce groupe par chaque membre qui devait expliquer sa photographie et indiquer pourquoi, selon

lui, elle représentait contrainte ou ressource pour les femmes. Les autres membres du groupe pouvaient s'exprimer au sujet de ces photographies et partager leur vécu. Chaque membre du groupe de travail a réalisé cet exercice. Nous avons récolté au total 32 photographies portant sur des objets, des matériels ou des situations de travail. Utiliser le diagnostic photo dans les groupes de travail a permis de faciliter l'expression des agents sur leur travail mais aussi la mise en débat des stratégies utilisées pour pallier les difficultés. Le diagnostic photo permet de révéler des aspects nouveaux du travail ou de l'organisation. Il permet aussi de mettre en évidence les expositions auxquelles peuvent faire face les femmes dans un métier mixte. En effet, elles ont pu mettre en image ce qu'elles vivent et surtout verbaliser les difficultés qu'elles rencontrent dans leur travail. De plus, le diagnostic photo a un intérêt pédagogique car il permet aux acteurs de prendre conscience des problèmes évoqués par les agents et surtout de se confronter aux difficultés et de réfléchir à des solutions (Vignet, 2016a, 2016b).

Les photos récupérées lors du diagnostic photo vont nous permettre de répondre à plusieurs hypothèses :

- L'hypothèse 1.1 : l'évolution de l'activité (réorganisations fréquentes, baisse du courrier et hausse des colis, développement de nouveaux services, intensification des cadences) serait plus défavorable pour les femmes.
- L'hypothèse 2.2 : le rapport au travail serait différent selon que l'on soit un homme ou une femme.
- L'hypothèse 3.3 : le matériel conçu sur des normes masculines ne serait pas complètement adapté aux femmes.

1.4 Observations de la journée de travail des factrices et des facteurs

L'observation étant l'approche la plus immédiate de l'activité (Guérin, Laville, Daniellou, Duraffourg, & Kerguelen, 1991), nous avons choisi de réaliser des observations systématiques. Ces dernières nous permettent de nous focaliser sur des informations et des objectifs précis d'informations (Guérin et al., 1991). Nous avons donc observé le travail réel des facteurs entre octobre 2014 et janvier 2015 dans plusieurs sites des trois établissements. Ces sites ont été choisis en collaboration avec les groupes de travail dans les établissements. Ces observations ont été exploratoires dans le sens où elles nous ont permis de comprendre et de découvrir le travail des facteurs et des factrices. Nous avons choisi de nous focaliser, grâce à une grille d'observation (cf. Annexe 2), sur le recueil de certaines catégories d'informations avec des

objectifs précis. La grille d'observation s'appuie sur le modèle de l'Anact d'analyse des causes de l'absentéisme différencié des femmes et des hommes. Celui-ci s'inspire du modèle « genre » développé par l'Anact (Chappert, 2013; Chappert & Therry, 2016). Cette grille d'observation comporte quatre parties : une première partie sur les caractéristiques de l'agent, une seconde sur la date, les horaires et les conditions climatiques, une troisième sur les observables et une quatrième et dernière partie sur les contraintes et les ressources des quatre axes du modèle de l'Anact : l'organisation du travail, les contraintes de travail, le management et les ressources humaines ainsi que l'articulation des temps.

Nous avons réalisé 20 observations de la journée de travail des facteurs et des factrices (17 femmes et 3 hommes). Quatre d'entre elles ont été effectuées par un préventeur de La Poste, quatre par une chargée de mission de l'Anact et douze par moi-même. Les observations se sont déroulées pendant la journée de travail de la factrice ou du facteur et ont pu être réalisées en voiture, à vélo ou à pied selon le moyen de locomotion de l'agent. Nous avons uniquement pris des notes sur un cahier pendant ces observations que nous avons ensuite transposé sur l'ordinateur, nous vous en proposons un exemple en annexe (cf. Annexe 3). L'objectif consistait ici à observer en particulier des femmes afin de comprendre ce qui pouvait être une ressource ou une contrainte dans leur activité de travail. Il y a effectivement une majorité de femmes, mais nous avons choisi de réaliser des observations auprès de 3 hommes afin de pouvoir réaliser quelques comparaisons. Au cours de ces observations, nous avons aussi interrogé les personnes rencontrées de manière exploratoire afin de comprendre plus en détail leur métier (cf. Annexe 3). Les observations permettent à la fois de comprendre l'activité individuelle et collective des facteurs et des factrices mais aussi de recenser si les facteurs et les factrices utilisent le matériel proposé, et d'observer des différences entre les horaires prescrites et réelles.

Les observations vont nous permettre de répondre à plusieurs hypothèses :

- L'hypothèse 1.1 : l'évolution de l'activité (réorganisations fréquentes, baisse du courrier et hausse des colis, développement de nouveaux services, intensification des cadences) serait plus défavorable pour les femmes.
- L'hypothèse 2.1 : les femmes auraient une double activité plus marquée que les hommes.
- L'hypothèse 2.2 : le rapport au travail serait différent selon que l'on soit un homme ou une femme.

- L'hypothèse 3.3 : le matériel conçu sur des normes masculines ne serait pas complètement adapté aux femmes.

1.5 Entretiens semi-directifs

Nous avons choisi de réaliser des entretiens en dehors du cadre du partenariat entre La Poste et l'Anact dans le but d'apporter des éléments manquants nous permettant de répondre aux hypothèses. Ces entretiens semi-directifs ont été réalisés entre septembre 2016 et janvier 2017 dans plusieurs sites de différents établissements. Nous avons réalisé 30 entretiens semi-directifs de facteurs et de factrices dans trois tranches d'âge différentes : 20-34 ans, 35-44 ans et 45-60 ans. Nous avons interrogé 5 femmes et 5 hommes de chaque tranche d'âge. C'était un choix de notre part d'avoir autant de femmes que d'hommes afin de pouvoir comparer les réponses et qu'ils et elles soient réparties dans trois tranches d'âge différentes pour avoir des personnes avec des jeunes enfants ou non. L'entretien semi-directif nous permet un accès efficace aux représentations et aux opinions individuelles (Blanchet, 1985). Il est caractérisé par l'existence d'une grille d'entretien (cf. Annexe 4) qui met en avant les principaux thèmes à aborder durant celui-ci. Dans la présente situation, nous avons souhaité les aborder grâce à 20 questions différents thèmes. Ces derniers porttent sur le parcours professionnel de l'agent, les difficultés et satisfactions qu'il peut rencontrer dans son travail, son rapport au travail et sa perception de l'avenir du métier. Tous ces entretiens ont été enregistrés et retranscrits, nous vous en proposons un exemple en annexe (cf. Annexe 5).

Les entretiens semi-directifs vont nous permettre à la fois d'identifier les différents parcours professionnels des facteurs et des factrices mais aussi de recenser les difficultés et les satisfactions en lien avec leur activité de travail, d'appréhender le rapport au travail des facteurs et des factrices et de connaître les ressentis des agents sur l'évolution de l'activité.

Les entretiens semi-directifs vont nous permettre de répondre à plusieurs hypothèses :

- L'hypothèse 1.1 : l'évolution de l'activité (réorganisations fréquentes, baisse du courrier et hausse des colis, développement de nouveaux services, intensification des cadences) serait plus défavorable pour les femmes.
- L'hypothèse 2.1 : les femmes auraient une double activité plus marquée que les hommes.
- L'hypothèse 2.2 : le rapport au travail serait différent selon que l'on soit un homme ou une femme.

- L'hypothèse 2.3 : les hommes et les femmes ne deviendraient pas facteurs et factrices pour les mêmes raisons.
- L'hypothèse 3.1 : les horaires de travail matinaux des facteurs et des factrices seraient plus problématiques pour les femmes que pour les hommes.
- L'hypothèse 3.3 : le matériel conçu sur des normes masculines ne serait pas complètement adapté aux femmes.

1.6 Enquête emploi du temps

Les enquêtes Emploi du temps ont été développées par l'INSEE en 1974 et ont pour objectif de recueillir des informations sur l'utilisation du temps des individus (Brousse, 2015a). Ces enquêtes permettent de mesurer le temps occupé par les activités d'une journée. Ces enquêtes comportent deux parties. Dans la première partie, un enquêteur fait passer aux répondants un questionnaire sur la situation économique à la fois pour la vie en ménage et pour la vie individuelle. L'enquêteur leur explique ensuite comment ils doivent remplir le carnet décrivant leurs activités avec leurs propres mots sur une journée-type. La journée que les répondants doivent décrire est ensuite tirée au sort. Quelques jours plus tard, l'enquêteur revient pour vérifier que le carnet est bien rempli. Nous nous sommes donc inspirés de cette enquête afin de faire remplir des emplois du temps par les personnes que nous avons interrogées lors des entretiens semi-directifs. Ils ont donc à remplir sur une grille donnée (cf. Annexe 6) leurs occupations de leur dernière journée de travail en précisant les heures de début et de fin. Ils doivent aussi préciser s'ils effectuent une autre activité en même temps (lecture, télévision…), le lieu où le moyen de transport utilisé (en précisant si c'était un trajet domicile-travail) et s'ils sont en présence de quelqu'un d'autre. Au total, nous avons ainsi récolté vingt-neuf grilles emploi du temps, un homme n'a pas souhaité remplir cette grille. Nous vous proposons un exemple de grille emploi du temps rempli en annexe (cf. Annexe 7),

Ces enquêtes emploi du temps vont nous permettre d'identifier si les femmes réalisent plus de tâches domestiques que les hommes, de recenser la proportion d'agents qui se repose l'après-midi, d'appréhender la part des agents qui réalise des tâches personnelles pendant leur travail mais aussi de connaître l'amplitude horaire de la journée des facteurs et des factrices.

Les observations vont nous permettre de répondre à plusieurs hypothèses :

- L'hypothèse 2.1 : les femmes auraient une double activité plus marquée que les hommes.

- L’hypothèse 3.1 : les horaires de travail matinaux des facteurs et des factrices seraient plus problématiques pour les femmes que pour les hommes.

2. Méthodes d'analyse des données

2.1 L'analyse des données qualitatives

L'analyse de données textuelles rassemble divers outils et méthodes afin de mettre en lumière les informations importantes présentes dans un texte (Fallery & Rodhain, 2007). Fallery & Rodhain (2007) distinguent quatre types d'analyse de données textuelles. Ils évoquent tout d'abord l'analyse lexicale qui vise à décrire de quoi on parle. Les logiciels propres à cette technique sont Sphinx-Lexica, Spad-T et Alceste. Les auteurs décrivent ensuite l'analyse linguistique, qui cherche à analyser comment on en parle. Les logiciels utilisés sont Tropes, MCA et Prospéro. Puis ils mentionnent l'analyse de cartographie cognitive qui est utilisée pour structurer une pensée. Pour cette technique, les logiciels préconisés sont, entres autres, Decision Explorer, OpenMind et MindManager. Ils évoquent enfin l'analyse thématique qui permet d'interpréter un contenu. Les logiciels recommandés pour cette technique sont Nivo et Sato.

Dans le cadre de cette thèse et afin d'analyser nos données qualitatives, nous choisissons de réaliser une analyse thématique. Cette dernière permet de codifier un texte dans le but de favoriser la compréhension d'un contenu. L'analyse thématique utilise un codage des données par CAQDAS (Computer Assisted Qualitative Data Analysis Software) permettant au chercheur de choisir sa codification tout en l'assistant dans la gestion du codage. Afin de réaliser cette analyse thématique, nous utilisons le logiciel NVivo. Ce dernier permet de manipuler un volume conséquent d'informations, et ce sur divers supports tels que des textes, des vidéos, des images, des tableurs… Il nous semble donc pertinent d'utiliser ce logiciel dans le cadre de cette thèse, car nous pouvons à la fois traiter les images issues du diagnostic photo, les comptes rendus d'observations et les retranscriptions d'entretiens. L'utilisation du logiciel Nvivo comprend deux grandes parties. Dans une première partie de « décontextualisation par le codage de thème » (Fallery & Rodhain, 2007, p. 21) le chercheur découpe le corpus en effectuant un codage par catégorie qu'il a définie lui-même. Dans le cadre de cette thèse, les catégories sont en lien avec notre modèle explicatif : les horaires, la division du travail, le matériel, le contexte socio-économique et le contexte psychosocial. Dans une deuxième partie de « recontextualisation par les matrices et modèles » (Fallery & Rodhain, 2007, p. 21) le chercheur réalise des analyses à l'aide de croisement d'informations. Il s'agit par exemple de mettre en évidence ce que disent les factrices de la tranche d'âge 20-34 ans sur le matériel. Dans

cette partie, le chercheur peut également créer des matrices ou des modèles afin de faire apparaître les éléments liés ensemble.

Pour cette thèse, nous avons intégré dans Nvivo à la fois les retranscriptions d'entretiens, les informations recueillies lors des observations et les photos issues du diagnostic photo. Nous avons codé ces différentes données selon plusieurs catégories et sous catégories :

- L'articulation des temps
- La division du travail et la répartition des tâches
    - Différences entre les tournées
    - Différences titulaires / rouleurs
    - Revenir plus tôt
    - Tournées piétonnes
    - Tournées vélos
    - Tournées voitures
- Entrée dans le métier
    - Choix par défaut
    - Choix personnel
- Evolution de l'activité
    - Baisse du courrier et hausse des colis
    - Développement des nouveaux services
    - Intensification du travail
    - Nouvelles organisations
        - Pause méridienne
    - Réorganisations
- Horaires
    - Pour
    - Contre
    - Problèmes des rouleurs
- Matériel
    - Difficultés
        - Aide à a manutention
        - CHM
        - MOLOC
    - Points positifs

- Rapport au travail
    - Attitude masculine
    - Congés
    - Difficultés du métier
    - Entraide
    - Mécanisme de défense
    - Perte du sens du métier
    - Rapport à la tournée
        - Accès aux toilettes
    - Rapport aux risques
    - Relations avec les clients
        - Drague
        - Pas de drague
        - Incivilités
    - Relations avec les collègues
    - Satisfactions dans le travail

Certaines de ces catégories ont été construites avant le traitement des données. Nous les avons construites en lien avec nos différentes hypothèses. D'autres catégories sont nées pendant l'analyse. Nous avons mis en italique les catégories qui sont nées pendant l'analyse. Afin d'analyser ces données, nous avons regardé dans chaque catégorie les éléments qui ressortent et s'il y a des différences entre les femmes et les hommes. Nous avons aussi fait une analyse des données quantitatives pour venir étoffer celle des données qualitatives.

2.2 L'analyse des données quantitatives

Afin de traiter les données des enquêtes emploi du temps, nous définissons différentes catégories afin de regrouper les activités évoquées par les facteurs et les factrices :

- Tâches domestiques (ménage, courses, cuisine, vaisselle)
- S'occuper des enfants
- S'occuper des parents
- Bricolage
- Activités à l'extérieur (jardinage, champignon)
- Sieste

- Activités associatives
- Activités sportives
- Autre activité professionnelle
- Télévision, console, ordinateur, radio
- Lecture, mots croisés
- Sorties entre amis
- Prise de repas le midi (chez soi ou sur le lieu de travail)
- Shopping
- Musique
- Goûter

Dans le but de traiter toutes ces données, nous utilisons le logiciel Excel. Grâce à ce dernier, nous regardons le pourcentage d'hommes et de femmes dans les différentes catégories et nous le croisons avec la tranche d'âge, la situation familiale, et le nombre d'enfants. Nous regardons aussi l'heure à laquelle les agents se couchent ainsi que l'amplitude horaire en les croisant avec le sexe, la tranche d'âge, la situation familiale et le nombre d'enfants.

2.3 Croisement entre les données quantitatives et qualitatives

Les différentes méthodes que nous utilisons dans le cadre de cette thèse nous permettent d'une part d'avoir des données qualitatives que nous analysons avec Nvivo et d'autre part des données quantitatives que nous analysons avec Excel. Il est essentiel d'utiliser ces deux types de données afin de pouvoir révéler une plus grande partie de la réalité. La combinaison du quantitatif et du qualitatif peut nous permettre de comprendre le phénomène de l'absentéisme dans l'entreprise dans son ensemble. Les données qualitatives et quantitatives sont complémentaires. Pour Johnson & Onwuegbuzie (2004), une méthodologie est définie comme mixte lorsque le chercheur combine des données quantitatives et qualitatives. Les recherches mixtes allient donc du qualitatif, souvent du discours ou de l'observation, et du quantitatif tel qu'un recueil de valeur. Pour Major (2011), la force d'une méthode mixte réside dans la prise en compte du qualitatif et du quantitatif pour approfondir l'interprétation des résultats. La méthode mixte va nous permettre une meilleure compréhension du phénomène ainsi qu'une meilleure validité de nos résultats.

SYNTHÈSE PARTIE IV

Nous avons utilisé plusieurs méthodes de recueil de données afin de pouvoir répondre au mieux à nos hypothèses de recherche. Nous avons repris notre proposition de modélisation des causes de l'absentéisme différencié des femmes et des hommes afin de le mettre en corrélation avec les différentes méthodes de données utilisées

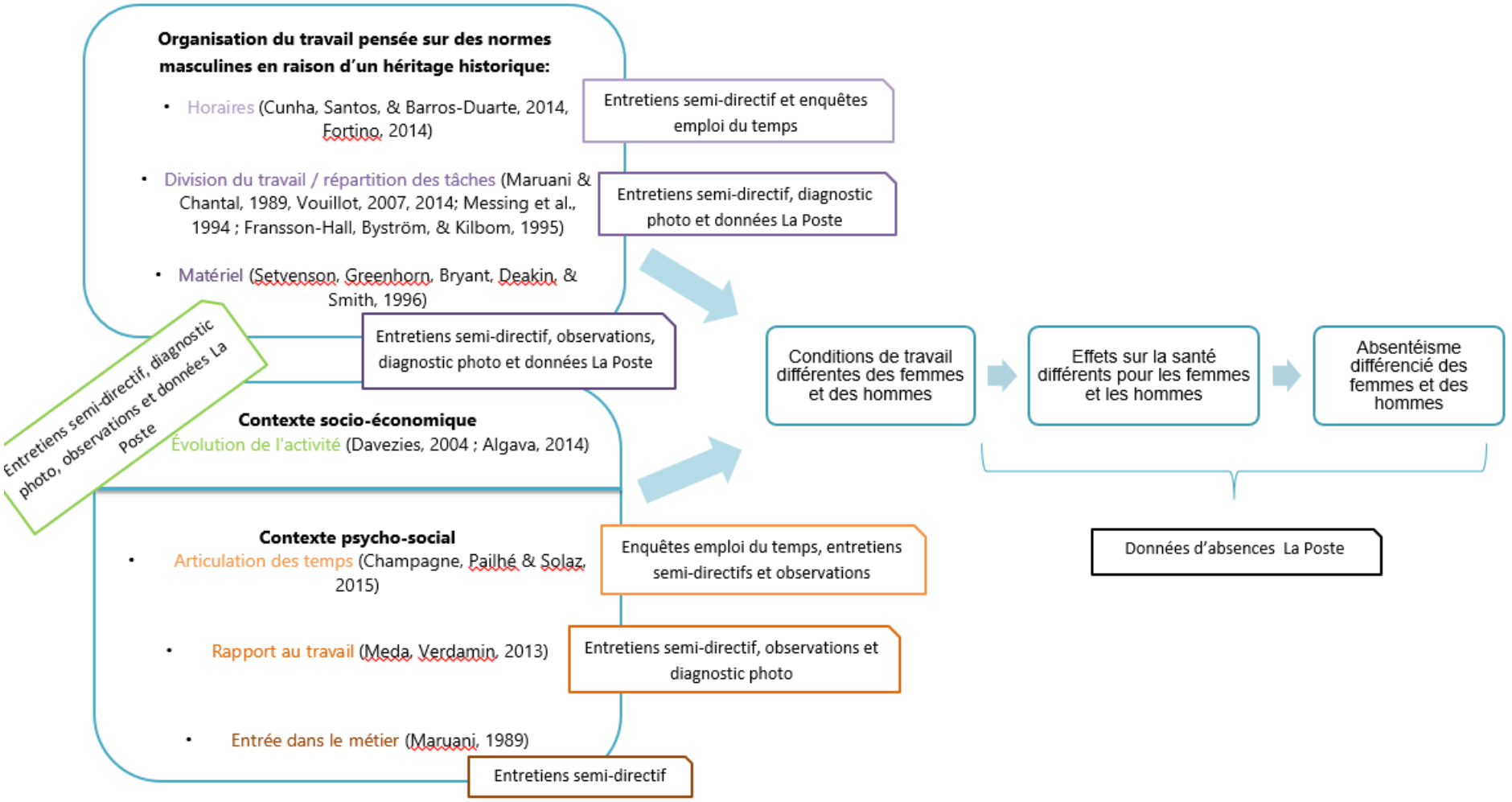


Figure 11 - Méthodes utilisées en lien avec la proposition de modélisation des causes de l'absentéisme différencié des femmes et des hommes

PARTIE V : ANALYSE DES RÉSULTATS

1. Présentation différents résultats

1.1 Population et échantillon

Nous avons regardé les données d'absences selon trois niveaux, au niveau national, au niveau d'une DSCC et au niveau d'un établissement. Le tableau ci-dessous permet de récapituler la population étudiée selon une triangulation des niveaux. Nous avons choisi de ne mettre que 2012 et 2016 car, comme nous l'avons expliqué dans la partie méthode, ce sont les deux seules années où nous avions des données pour les différents niveaux.

	Niveau national			**Niveau DSCC**			**Niveau établissement**		
	Ensemble	Femmes	Hommes	Ensemble	Femmes	Hommes	Ensemble	Femmes	Hommes
Population en 2012	157 535	72 009 46%	85 525 54%	3 515	1 701 48%	1 814 52%	242	126 52%	116 48%
Population en 2016	149 971	69 624 46%	80 347 54%	3 396	1 738 51%	1 658 49%	280	149 53%	131 47%

Tableau 6 - Récapitulatif de la population étudiée pour les données d'absences de 2012 et 2016

Le tableau 7 ci-dessous présente l'échantillon des 20 personnes rencontrées lors des observations. Comme nous l'avons évoqué dans la partie « méthode », nous avons choisi d'observer plus spécifiquement le travail des femmes. Toutes les tranches d'âges sont assez bien représentées même s'il y a légèrement plus de personnes dans la tranche d'âge 45-60 ans (8) et 35-44 ans (7) que dans la tranche d'âge 20-34 ans (5). Nous avons cependant essayé d'avoir une représentativité des factrices et de réaliser différents types de tournées. Le premier biais qu'il peut y avoir dans cet échantillon peut être lié au fait qu'il n'y aucune personne en CDD, les agents observés sont soit fonctionnaires soit en CDI. Le second est en lien avec les moyens de locomotions, nous avons surtout fait des tournées en voiture mais c'était surtout pour une question pratique, il n'était pas toujours possible de fournir un deuxième vélo.

Moyen de locomotion	Sexe	Statut	Tranche d'âge	Fonction	Tranche d'ancienneté à La Poste	Tranche d'ancienneté sur la tournée	Situation familiale	Nombre d'enfants	Temps partiel (TP) / Temps complet (TC)
Voiture	F	CDI	35-44 ans	Factrice	15-19 ans	1-9 ans	Mariée	3	TC
Voiture	F	CDI	35-44 ans	Factrice	20-24 ans	10-19 ans	En ménage	2	TP
Voiture	F	CDI	45-60 ans	Factrice d'équipe	15-19 ans	/	Mariée	0	TC
Voiture	F	CDI	45-60 ans	Factrice	30-35 ans	1-9 ans	Célibataire	0	TP
Voiture	H	Fonctionnaire	45-60 ans	Facteur	30 - 35 ans	10-19 ans	Divorcé	0	TC
Voiture	F	CDI	45-60 ans	Factrice	20-24 ans	1-9 ans	Divorcée	0	TC
Voiture	F	CDI	35-44 ans	Factrice	10-14 ans	10-19 ans	Mariée	3	TC
Piéton	H	CDI	45-60 ans	Facteur rouleur	15-19 ans	/	Marié	4	TC
Voiture	F	CDI	35-44 ans	Factrice	15-19 ans	1-9 ans	Mariée	3	TC
Voiture	F	Fonctionnaire	20-34 ans	Factrice	10-14 ans	1-9 ans	Divorcée	0	TC
Voiture	F	CDI	45-60 ans	Factrice rouleur	15-19 ans	/	Mariée	3	TP
Voiture	F	CDI	45-60 ans	Factrice	25-29 ans	10-19 ans	Divorcée	1	TC

Voiture	F	CDI	20-34 ans	Factrice	5-9 ans	1-9 ans	Divorcée	0	TC
Voiture	F	CDI	35-44 ans	Factrice rouleur	10-14 ans	/	Célibataire	0	TC
Voiture	H	CDI	20-34 ans	Facteur	10-14 ans	1-9 ans	Marié	1	TC
Voiture	F	CDI	20-34 ans	Factrice	10-14 ans	1-9 ans	Séparée	2	TC
Voiture	F	Fonctionnaire	45 – 60 ans	Factrice	25 – 29 ans	20 – 29 ans	Mariée	2	TC
Voiture	F	CDI	20 – 34 ans	Factrice rouleur	5 – 9 ans	/	Célibataire	0	TC
Voiture	F	CDI	35-44 ans	Factrice rouleur	5-9 ans	/	Mariée	2	TC
Vélo	F	CDI	35-44 ans	Factrice	15-19 ans	1-9 ans	Séparée	3	TP

Tableau 7 - Caractéristiques des factrices et facteurs observés

Le tableau 8 ci-dessous présente l'échantillon des 30 personnes rencontrées lors des entretiens et ayant rempli la grille emploi du temps. Un homme n'a pas souhaité remplir la grille emploi du temps, il est en italique dans le tableau. Nous avons choisi de rencontrer en entretien autant de femmes que d'homme et ce dans trois tranche d'âge différentes (20-34 ans, 35-44 ans et 45-60 ans). Cet échantillon se veut également représentatif d'une population de facteurs et de factrices. Dans cet échantillon nous retrouvons aussi, par le biais du statut, seulement 3 agents sont en CDD contre 17 en CDI et 7 fonctionnaires.

Sexe	Statut	Tranche d'âge	Fonction	Tranche d'ancienneté à La Poste	Tranche d'ancienneté sur la tournée	Situation familiale	Nombre d'enfants	Temps partiel (TP) / Temps complet (TC)
H	CDI	20-34 ans	Facteur rouleur	0-4 ans	/	Célibataire	0	TC
F	CDD	20-34 ans	Factrice rouleur	0-4 ans	/	Célibataire	0	TC
F	CDI	20-34 ans	Factrice rouleur	0-4 ans	/	En ménage	0	TC
F	CDI	20-34 ans	Factrice rouleur	0-4 ans	/	Célibataire	0	TC
H	CDI	20-34 ans	Facteur	5-9 ans	-1 an	Célibataire	0	TC
F	CDI	20-34 ans	Factrice rouleur	0-4 ans	/	En ménage	1	TC
H	CDI	20-34 ans	Facteur	10-14 ans	1-9 ans	Marié	2	TC
F	CDD	20-34 ans	Factrice renfort	5-9 ans	/	Célibataire	1	TC
H	CDD	20-34 ans	Facteur rouleur	0-4 ans	/	Célibataire	0	TC
H	CDI	20-34 ans	Facteur	5-9 ans	1-9 ans	En ménage	1	TC
H	CDI	35-44 ans	Facteur	10-14 ans	10 – 19 ans	Célibataire	0	TC
H	Fonctionnaire	35-44 ans	Facteur Qualité	15-19 ans	/	Célibataire	1	TC

H	CDI	35-44 ans	Facteur	10-14 ans	1-9 ans	Pacsé	3	TC
F	CDI	35-44 ans	Factrice Qualité	10-14 ans	/	Mariée	2	TP
H	CDI	35-44 ans	Facteur	15-19 ans	1 – 9 ans	En ménage	1	TP
F	Fonctionnaire	35-44 ans	Factrice d'équipe	15-19 ans	/	Célibataire	0	TC
F	CDI	35-44 ans	Factrice rouleur	0-4 ans	/	En couple	2	TC
F	CDI	35-44 ans	Factrice Qualité	15-19 ans	/	Mariée	3	TC
H	CDI	35-44 ans	Facteur rouleur	0-4 ans	/	En couple	0	TC
F	CDI	35-44 ans	Factrice rouleur	0-4 ans	/	Mariée	3	TC
F	Fonctionnaire	45-60 ans	Factrice	20-24 ans	1-4 ans	Veuve	3	TC
H	Fonctionnaire	45-60 ans	Facteur	30-35 ans	1-9 ans	Célibataire	0	TP
H	Fonctionnaire	45-60 ans	Facteur	30-35 ans	1-9 ans	Marié	1	TC
H	Fonctionnaire	45-60 ans	Facteur	30-35 ans	20-29 ans	En ménage	3	TC
F	Fonctionnaire	45-60 ans	Factrice	25-29 ans	10-19 ans	Mariée	0	TC

F	Fonctionnaire	45-60 ans	Factrice	20-24 ans	1-9 ans	Pacsée	2	TC
F	Fonctionnaire	45-60 ans	Factrice	25-29 ans	1-9 ans	Mariée	3	TC
H	Fonctionnaire	45-60 ans	Facteur Qualité	20-24 ans	/	Marié	3	TC
F	CDI	45-60 ans	Factrice	10-14 ans	1-9 ans	Célibataire	0	TC
H	CDI	45-60 ans	Facteur Qualité	20-24 ans	/	Marié	2	TC

Tableau - 8 Caractéristiques des factrices et facteurs interrogés en entretien semi-directif

1.2 Mode de présentation des résultats

Dans un premier temps, nous allons présenter les résultats des données d'absences de l'entreprise afin de bien mettre en évidence que les femmes sont plus absentes que les hommes. Dans un second temps, nous avons choisi de présenter les résultats suivant les différentes hypothèses. Nous avons donc croisé les différentes sources d'informations. Il nous paraissait plus clair et plus pertinent de procéder de cette manière-là plutôt que de restituer les résultats selon la méthode utilisée. Nous avons préferé présenter les résultats dans le même ordre que la théorie et que les hypothèses pour que ce soit plus clair.

2. Les femmes sont plus absentes que les hommes

Les données d'absences nous permettent de mettre en lumière l'absentéisme différencié des femmes et des hommes et les effets sur la santé différents pour les femmes et les hommes. Nous ne souhaitons pas expliquer l'absentéisme par les caractéristiques démographiques des salariés mais par les conditions de travail (statut, fonction) et les conditions de conciliation des temps (situation familiale, nombre d'enfants, âge) selon leur sexe. Observer les données d'absences selon le sexe peut faire ressortir des pistes d'analyse. Il est cependant essentiel de considérer le fait que les indicateurs ne sont pas suffisants pour expliquer les causes de l'absence. Il est nécessaire de creuser davantage en allant observer le travail des agents. Cette partie présente l'évolution des différentes données d'absences entre 2012 et 2016 au niveau national, au niveau d'une DSCC et au niveau d'un établissement.

2.1 Au niveau national

2.1.1 *En 2016, les femmes sont absentes 31,25 jours par an et par agent ce qui fait 6,43 jours de plus que les hommes*

Dans la branche Service-Courrier-Colis, en 2016, le JAA est de 27,8 jours d'absence par an et par agent en moyenne, ce qui correspond à un taux d'absentéisme de 7,6%. Ce JAA était de 25,67 jours en 2012, il a donc augmenté de 2,04 jours au cours des quatre dernières années. En 2016, le JAA des femmes est de 31,25 jours par an et par agent en moyenne, ce qui correspond à un taux d'absentéisme de 8,5% et celui des hommes de 24,82 jours par an et par agent équivalant à un taux d'absentéisme de 6,8%. Ainsi, entre 2012 et 2016, le JAA des femmes a augmenté de 1,94 jour et celui des hommes de 2,06 jours. En 2016, il y a un écart d'absence de 6,43 jours (26%) entre les femmes et les hommes. En 2012, cet écart était de 6,55 jours (29%). Si l'on décompose le JAA de 2012 et de 2016 selon les trois types d'absence (cf. graphique ci-dessous) et que l'on observe l'évolution, on remarque que l'ATM des femmes a augmenté de 1,57 jour et celui des hommes de 2,02 jours. L'ALM des femmes a augmenté de 0,48 jour, mais celui des hommes a baissé de 0,01 jour. L'ATA des femmes a diminué de 0,11 jour et celui des hommes a augmenté de 0,04 jour.

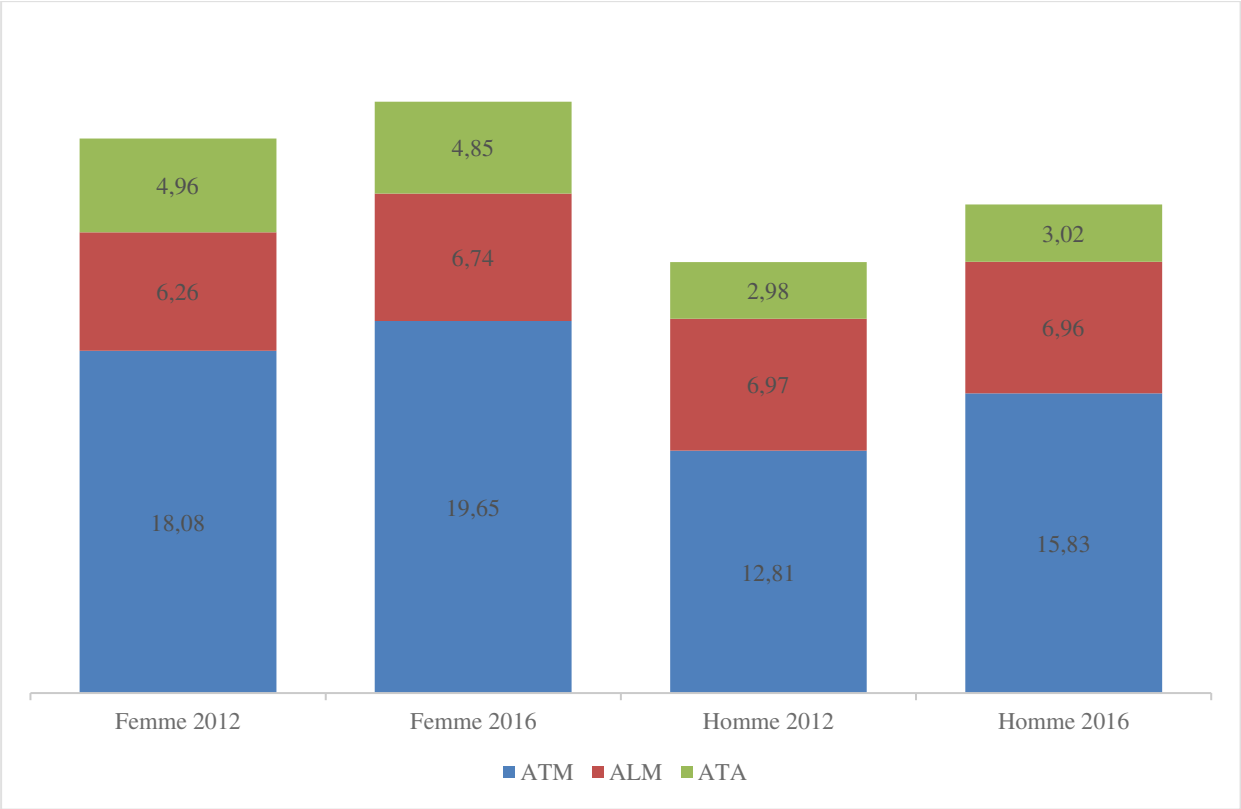


Figure 12 - Décomposition du JAA selon le sexe en 2012 et 2016 (ATM, ALM, ATA)

Les écarts d'ATM, ALM et ATA entre les femmes et les hommes ont diminué entre 2012 et 2016. En effet, en 2012 l'ATM des femmes est supérieur de 5,27 jours à celui des hommes, alors qu'en 2016, cet écart n'est plus que de 3,82 jours. En 2012 l'ALM des femmes est inférieur de 0,71 jour à celui des hommes, il se réduit à 0,22 jour en 2016. L'ATA des femmes est supérieur à celui des hommes de 1,98 jour en 2012 et de 1,83 jour en 2016.

Une étude réalisée par la Direction des ressources humaines et des relations sociales de la branche Service-Courrier-Colis met en évidence qu'en 2012 l'absence pour maladie avant maternité représente seulement 1 jour de l'ATM des femmes, ce qui équivaut à 5% de l'ATM des femmes (18 jours) et 3,4% du JAA global (29,3 jours). Cet ATM n'explique que 19% de l'écart d'ATM entre les femmes et les hommes et 15% de l'écart de JAA. L'absence avant maternité n'explique que marginalement l'écart d'absentéisme entre les femmes et les hommes.

2.1.2 *L'écart d'absence entre les femmes et les hommes est plus élevé pour les agents en CDI que pour les fonctionnaires*

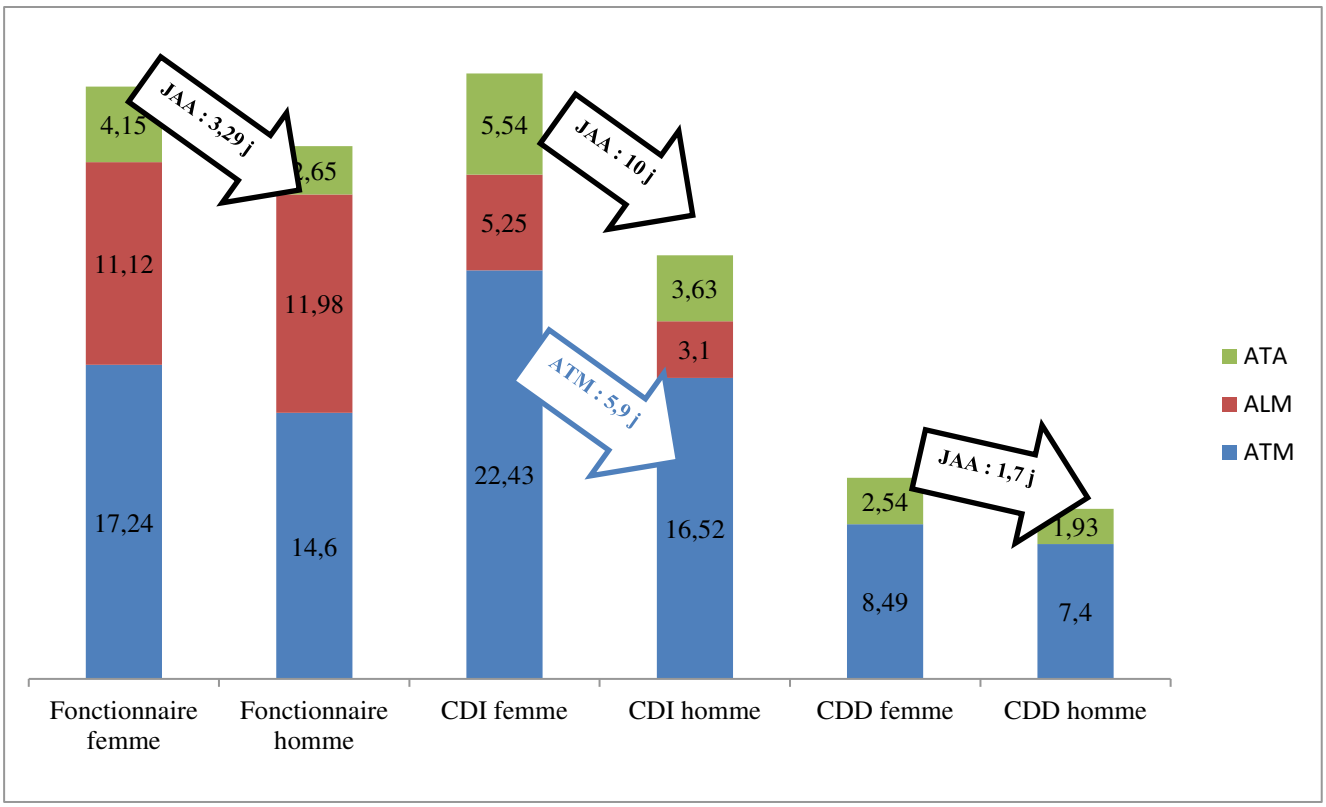


Figure 13 - Décomposition de JAA par statut et par sexe en 2016

Dans la branche Service-Courrier-Colis en 2016, les femmes fonctionnaires sont absentes 3,29 jours de plus que les hommes fonctionnaires. Cet écart est à peu près le même qu'en 2012. Les femmes en CDI sont absentes 10 jours de plus que les hommes en CDI en 2016 et ont un ATM supérieur de 5,9 jours. Cet écart est en très légère baisse par rapport à 2012 (10,66 jours et 6,4 jours respectivement).

2.1.3 *Les factrices sont absentes 6,6 jours de plus que les facteurs*

En 2016, les factrices sont absentes en moyenne 32,57 jours et les facteurs 25,94 jours. Par rapport à 2012, l'absence des factrices a augmenté de 2,98 jours et celui des facteurs de 2,08 jours. Si l'on s'intéresse uniquement à l'ATM, celui des factrices est de 20,41 jours en 2016 soit 5,45 jours de plus qu'en 2012 et celui des facteurs est de 15,45 jours soit 2,63 jours de plus qu'en 2012. L'écart d'ATM entre les factrices et les facteurs a diminué de 5,14 en 2012 à 4,96 en 2016.

2.1.4 *L'ATM varie très légèrement pour les femmes comme pour les hommes entre 25 et 54 ans*

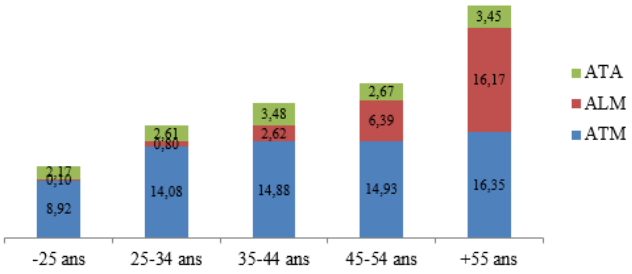


Figure 14 - JAA des hommes selon la tranche d'âge en 2016

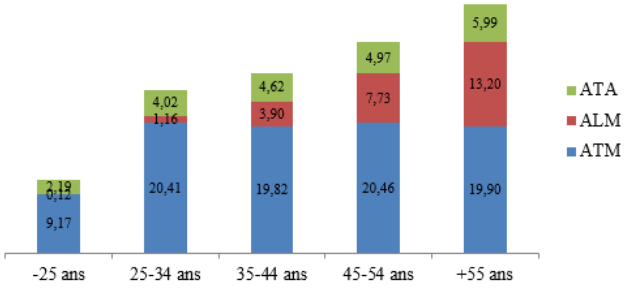


Figure 15 - JAA des femmes selon la tranche d'âge en 2016

En 2016 comme en 2012, l'ATM des femmes est toujours supérieur à celui des hommes quelle que soit la tranche d'âge. On remarque en outre que l'ATM des agents ne dépend pas de l'âge. En effet, entre 25 et 54 ans l'ATM varie très légèrement mais à partir de 45 ans, l'ALM se développe, ce qui fait augmenter le JAA des femmes et des hommes. Entre 2012 et 2016, l'ATM des femmes de la tranche 25-34 ans a augmenté de 2,68 jours et de 1,65 jour pour les hommes. Il convient de noter que l'ATM est assez élevé dès 25 ans et plus, particulièrement pour les femmes (20,41 jours).

2.1.5 *La situation familiale « séparée, divorcée, veuve » est associée à plus d'absences pour les femmes comme pour les hommes*

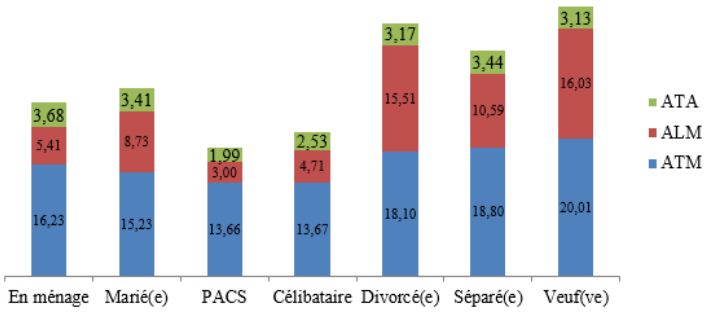


Figure 16 - JAA des hommes selon la situation familiale en 2016

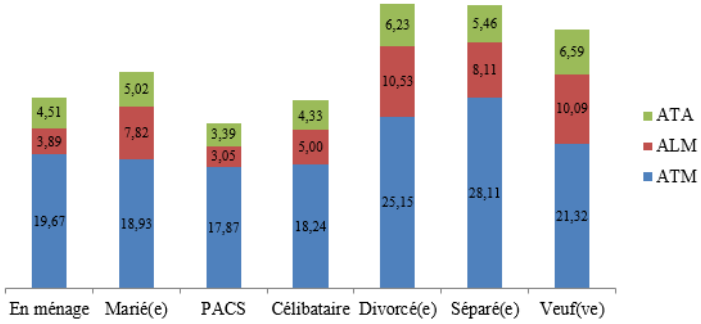


Figure 17 - JAA des femmes selon la situation familiale en 2016

En 2012 comme en 2016, ce sont les agents célibataires et pacsés qui sont les moins absents. L'absence progresse avec la situation familiale « couple » (en ménage, marié-e) puis la situation familiale « divorcé-e », « séparé-e », « veuf-ve » pour les hommes comme pour les

femmes. De plus, quelle que soit la situation familiale, les femmes ont un ATM plus élevé que celui des hommes en 2012 et en 2016. Si l'on s'intéresse à l'évolution entre 2012 et 2016 on remarque que l'ATM des femmes séparées a augmenté de 4,04 jours et celui des hommes veufs a augmenté de 5,99 jours.

2.1.6 *L'ATM des femmes et des hommes diminue à 2 enfants*

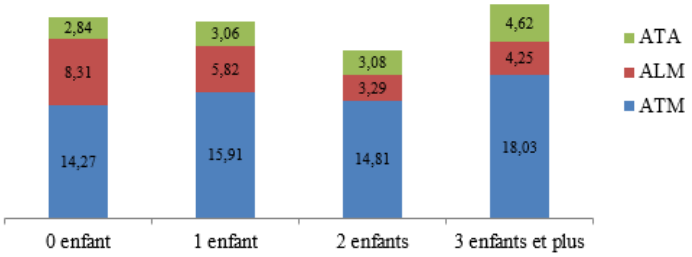


Figure 18 - JAA des hommes selon le nombre d'enfants en 2016

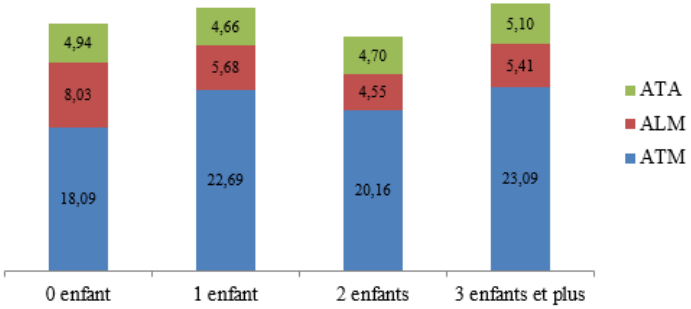


Figure 19 - JAA des femmes selon le nombre d'enfants en 2016

En 2016, comme en 2012, les femmes ont plus d'ATM que les hommes quel que soit le nombre d'enfants. Les femmes, comme les hommes ont des ATM plus élevés à 3 enfants et plus. L'ATM diminue à 2 enfants, pour les femmes comme pour les hommes, en 2012 comme en 2016. Cependant, entre 2012 et 2016, l'ATM des femmes avec 2 enfants a augmenté de 2,61 jours et celui des hommes de 3,16 jours.

2.2 Au niveau d'une DSCC

Afin d'éviter les redondances, nous avons choisi de faire un tableau récapitulatif des données d'absences des femmes et des hommes en 2016 dans une DSCC (cf. tableau ci-dessous), l'ensemble des graphiques peut cependant être retrouvé en annexe (cf. annexe 8).

Données 2016 (en jour d'absence)	Femmes	Hommes	Écart F/H
JAA	32,36	28,14	4,22
ATM	19,15	14,19	4,96
ALM	7,67	9,14	-1,47
ATA	5,55	4,54	1,01
ATM CDI	22,84	15,71	7,13
Écart absence hommes femmes fonctionnaires / CDI	fonctionnaire : 6,09 CDI: 8,69		
ATM facteur-trices	17,9	15,6	2,3
ATM selon la tranche d'âge	25-34 ans : 21,08	25-34 ans : 11,55	25-34 ans : 9,53
ATM selon la situation familiale	Séparé-e : 21,70 Divorcé-e : 18,79	Séparé-e : 12,22 Divorcé-e : 24,82	Séparé-e : 9,48 Divorcé-e : -6,03
ATM selon le nombre d'enfants	2 enfants : 22,20	2 enfants : 18,97	2 enfants : 3,23

Tableau 9 - Récapitulatif des données d'absences les plus caractéristiques au niveau d'une DSCC en 2016

Au niveau de la DSCC, le JAA des femmes a augmenté de 1,2 jour entre 2012 et 2016 et celui des hommes de 3,67. L'écart entre les femmes et les hommes a diminué de 2,47 jours entre 2012 et 2016. L'ATM des femmes et des hommes a augmenté de 0,05 jour et 1,6 jour respectivement entre 2012 et 2016. L'ALM a diminué de 0,31 jour pour les femmes et de 0,57 jour pour les hommes. L'ATA a augmenté de 1,47 jour pour les femmes et de 2,36 jours pour les hommes.

Par rapport au statut, l'écart d'ATM entre les femmes et les hommes a diminué de 1,22. L'écart d'absence entre les femmes et les hommes en CDI a également diminué de 4,93 jours. À l'inverse, l'écart entre les femmes et les hommes fonctionnaires a augmenté de 0,96 jour.

Par rapport à 2012, l'ATM des factrices a diminué de 0,74 jour et celui des hommes a augmenté de 1,88 jour. Entre 2012 et 2016, l'écart d'ATM entre les factrices et les facteurs a diminué, de 2,3 jours.

Entre 2012 et 2016 l'ATM des femmes de la tranche d'âge 25-34 ans a diminué de 1,79 jour et celui des hommes de 0,01 jour.

L'ATM des femmes séparées a augmenté de 2,64 jours et celui des hommes de 3,11 jours entre 2012 et 2016. Pour la situation divorcée, entre 2012 et 2016, l'ATM des femmes a diminué de 1,03 jour et celui des hommes a augmenté de 0,44 jour.

Entre 2012 et 2016, l'ATM des femmes avec 2 enfants a augmenté de 1,45 jour et celui des hommes de 5,8 jours.

2.3 Au niveau d'un établissement

En 2016, dans un établissement, le JAA est de 28,86 jours d'absence par an et par agent en moyenne. Ce JAA était de 35,89 jours en 2012, il a donc baissé de 7,03 jours. En 2016, le JAA des femmes est de 28,53 jours par an et par agent et celui des hommes de 29,23 jours. En 2012, ces JAA étaient respectivement de 35,89 jours et 24,01 jours. Le JAA des hommes a fortement augmenté. Il est plus élevé que celui des femmes en grande partie en raison de l'ALM, qui est passé de 11,75 jours en 2012 à 15,87 jours en 2016. Si l'on s'intéresse seulement à l'ATM, en 2016, celui des femmes est de 16,52 jours et celui des hommes de 12,46 jours. L'ATM des femmes a diminué de 3,58 jours entre 2012 et 2016 et celui des hommes a augmenté de 0,71 jour. Pour l'établissement, nous avons uniquement les données de JAA, d'ATM, d'ATA et d'ALM pour 2012. Le tableau ci-dessous regroupe les différentes données d'absences de l'établissement, l'ensemble des graphiques peut cependant être retrouvé en annexe (cf. annexe 9).

Données 2016 (en jour d'absence)	**Femmes**	**Hommes**	**Écart F/H**
JAA	28,53	29,23	-0,7
ATM	16,52	12,46	4,06
ALM	10,57	15,87	-5,3
ATA	1,44	0,90	0,54
ATM CDI	18,49	18,68	-0,19
Écart absence hommes femmes fonctionnaires / CDI	fonctionnaire : 6,09 CDI: 8,69		
ATM facteur-trices	16,52	12,46	4,06
ATM selon la tranche âge	25-34 ans : 5,33	25-34 ans : 4,37	25-34 ans : 0,96
ATM selon la situation familiale	Célibataire : 7,56 Divorcé-e 13,43	Célibataire : 8,07 Divorcé-e : 7,76	Célibataire : -0,51 Divorcé-e : 5,67
ATM selon le nombre d'enfants	2 enfants : 37,71	2 enfants : 16,69	2 enfants : 21,02

Tableau 10 - Récapitulatif des données d'absences les plus caractéristiques au niveau d'une DSCC en 2016

Il est intéressant de noter que les hommes sont parfois plus absents que les femmes ici. Si l'on reprend les données de 2012, les femmes avaient un JAA plus élevé que celui des hommes et c'est pour cela que l'établissement avait été sélectionné. En 2016, la tendance s'est inversée, l'établissement n'a pas d'explication quant aux raisons de ce changement.

Principaux résultats des données d'absencess

Les données statistiques n'ont pas pu être testées significativement mais les différences sont stables. Ces données ont permis de mettre en évidence que la demande de La Poste est justifiée, les femmes sont effectivement plus absentes que les hommes. En effet, en 2012, il y a un écart d'absence de 6,55 jours (6,43 en 2016) au niveau national, de 6,69 jours (4,22 en 2016) dans une DSCC et de 11,88 jours (-0,7 en 2016) dans un établissement. Les factrices sont aussi plus absentes que les facteurs. En effet, en 2016 au niveau national, les factrices ont 6 jours d'ATM de plus que les facteurs, 2,3 jours au niveau de la DSCC et 4,06 jours au niveau de l'établissement. Cependant les niveaux d'absence sont élevés pour les femmes comme pour les hommes et e en 2012 comme en 2016. En 2016, le JAA national est de 27,8 jours, le JAA des femmes de 31,25 jours et celui des hommes de 24,82 jours.

Nous avons aussi pu mettre en évidence que l'écart d'absence entre les femmes et les hommes est plus élevé pour les agents en CDI que pour les fonctionnaires (national, DSCC et établissement). Si l'on s'intéresse à la tranche d'âge, on remarque que L'ATM varie très légèrement entre 25 et 54 ans pour les femmes comme pour les hommes (national, DSCC, établissement) cela prouve que si l'absence augmente avec l'âge c'est surtout à cause de l'ALM. De plus, la situation familiale séparée, divorcée, veuve est associée à plus d'absence pour tous les agents (national, DSCC, établissement) et l'ATM des femmes et des hommes est à peu près stable et diminue à 2 enfants (national, DSCC, établissement).

Ces données permettent de mettre en exergue que les femmes sont plus absentes que les hommes. Elles ont aussi permis de déconstruire des stéréotypes, oui l'absence augmente avec l'âge mais c'est parce que les agents ont de l'ALM car l'ATM est élevé dès 25 ans et reste à peu près le même jusqu'à la fin de carrière. Nous avons aussi pu mettre en évidence que les femmes ne sont pas plus absentes que les hommes à cause de la grossesse, en 2012, cette absence représentait seulement 1 jours pour les femmes.

3. L'évolution de l'activité impacte plus les femmes que les hommes

L'évolution de l'activité à La Poste est liée à plusieurs facteurs. Tout d'abord le travail postal a évolué car il y a une baisse du courrier depuis plusieurs années et une hausse des colis. Pour pallier cette baisse, La Poste développe de nouveaux services pour les facteurs ainsi que de nouvelles organisations. À tout cela s'ajoutent l'intensification du travail et les réorganisations tous les deux ans. Nous émettons l'hypothèse que l'évolution de l'activité (baisse du courrier et hausse des colis, développement de nouveaux services, intensification du travail, nouvelles organisations, et réorganisations fréquentes) serait plus défavorable pour les femmes.

En 2015, la baisse du courrier est de 5,6% par rapport à 2014 et les colis sont en très légère hausse

Le dernier rapport de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP, 2016) énonce qu'en 2015, 13,5 milliards d'objets adressés ont été distribués (plis, colis hors express, presse par circuit postal, domestique et à l'international), pour un revenu de 10,5 milliards d'euros. Par rapport à 2014, il y a eu une baisse du volume de 5,6% mais une hausse du revenu de 1%. L'étude montre cependant des différences selon les objets distribués :

- Baisse du volume de 5,8% des envois de correspondance (y compris les envois remis contre signature) mais hausse du revenu qui augmente pour la première fois depuis 7 ans (+0,7% en 2015). Cette hausse est due à l'augmentation des tarifs qui vise à compenser le déclin du trafic et à mieux rétribué les missions de services publics.
- Baisse de 8% du trafic de la publicité adressée par rapport à 2014
- Très légère hausse des colis de 0,3% par rapport à 2014 et hausse de 1,6% du revenu

Le tableau ci-dessous récapitule l'évolution des volumes des envois de 2011 à 2015 en France et à l'export.

(en millions d'objets)	2011	2012	2013	2014	2015	Evolution 2014-2015
Distribués en France						
Envois de correspondance (y compris remis contre signature)	14 535	13 924	12 960	12 343	11 633	-5,8%
Colis (y compris remis contre signature)*	313	328	331	328	328	0,0%
Distribution postale de la presse aux abonnés	1 472	1 376	1 293	1 228	1 166	-5,1%
Total des objets adressés distribués en France	**16 320**	**15 628**	**14 584**	**13 900**	**13 127**	**-5,6%**
Distribués à l'Export						
Envois de correspondance	370	360	318	316	287	-9,1%
Colis	15	18	16	19	20	5,8%
Presse	20	18	19	18	17	-5,6%
Total des objets adressés Export	**405**	**396**	**354**	**353**	**325**	**-8,1%**
Total du marché des objets adressés	**16 725**	**16 025**	**14 938**	**14 253**	**13 452**	**-5,6%**

Source : Arcep, Observatoire statistique des activités postales
L'import est inclus dans l'ensemble des envois de correspondance, objets remis contre signature, colis, presse et publicité non adressée.
**non compris les volumes des acteurs du marché du colis sans autorisation postale*

Tableau 11 - Activités postales et marchés connexes de distribution - Volume des envois

Au cours des entretiens, 9 femmes et 6 hommes ont évoqué cette baisse du courrier. Tous sont unanimes à ce sujet même si une femme et un homme spécifient qu'ils sont conscients de cette baisse mais qu'ils ne la ressentent pas forcément. Pour la femme, « effectivement il y a une baisse du trafic, c'est certain, mais si vous voulez nous on ne le voit pas ou très peu parce que La Poste anticipe une baisse de trafic de 2 ans » (factrice, 45-60 ans, 20-24 ans d'ancienneté). Pour l'homme, « ça fait 4 ans qu'on nous dit la baisse du courrier, on l'a pas trop vu même si les chiffres disent le contraire » (facteur, 35-44 ans, 15-19 ans d'ancienneté). Ces hommes et femmes conscients de la baisse du courrier sont aussi lucides quant à la nécessaire évolution de leur cœur de métier, afin qu'ils puissent continuer à exister. Un facteur nous dit même : « J'ai entendu dire qu'en 2014 il n'y aura plus de courrier » (45-50 ans, 30-35 ans d'ancienneté). Les hommes sont légèrement plus nombreux que les femmes à avoir évoqué la baisse du courrier et la hausse des colis et sont autant impactés par cette baisse.

Le site commercial de La Poste spécifie que « Les colis qui permettent un traitement optimal pour l'acheminement au destinataire ont un poids unitaire de 0 à 30 kg (emballage et contenu compris) » alors que l'article R. 4541-9 du Code du travail spécifie que « lorsque le recours à la manutention manuelle est inévitable et que les aides mécaniques prévues au 2° de l'article R. 4541-5 ne peuvent pas être mises en œuvre, un travailleur ne peut être admis à porter d'une façon habituelle des charges supérieures à 55 kilogrammes qu'à condition d'y avoir été reconnu apte par le médecin du travail, sans que ces charges puissent être supérieures à 105 kilogrammes. Toutefois, les femmes ne sont pas autorisées à porter des charges supérieures à 25 kilogrammes ou à transporter des charges à l'aide d'une brouette supérieure à 40 kilogrammes, brouette comprise ». De plus, comme nous l'avons précisé plus haut, une étude

de Plamondon et al. (2012) indique que pour la même charge absolue, la femme aura toujours une charge relative plus importante à supporter qu'un homme, ce qui se traduit par des efforts physiques plus importants. La hausse des colis peut alors avoir un impact plus important sur la santé des femmes que sur celle des hommes, et donc sur l'absentéisme. Les agents perçoivent l'évolution du métier à la fois par la hausse des colis mais aussi par celle de la publicité adressée ainsi que par le développement de nouveaux services.

Le travail des facteurs et des factrices se diversifie avec les nouveaux services

Pour remédier à la baisse du courrier, La Poste propose aux particuliers et aux entreprises de nouveaux services. Voici un panorama de ce qu'offre chaque nouveau service :

- **Proxi data : identifier et qualifier des contacts.** Le facteur peut collecter, auprès des personnes ayant donné leur accord, des informations utiles pour l'activité d'une entreprise, par exemple, les enquêtes de satisfaction.

- **Proxi vigie : veiller sur des personnes et des biens au quotidien.** Le facteur met sa vigilance au service des entreprises et des administrations. Il va, par exemple, réaliser des visites de lien social aux personnes fragiles, isolées, en relais des aidants, réaliser des observations quotidiennes des abords de la résidence de clients, exécuter un contrôle régulier de l'état d'un réseau de points de vente ou de contacts.

- **Proxi diag : réaliser des constats sur le terrain**. Le facteur peut réaliser des constats, relevés et diagnostics dans toute la France. Il peut également prendre des photos grâce à son smartphone afin de collecter des informations et réduire ainsi les délais de traitement. Par exemple, le facteur peut formuler des constatations à la suite d'un sinistre, relever les index de consommation d'énergie (gaz, électricité), réaliser un prédiagnostic énergétique en amont de travaux de rénovation.

- **Proxi green : faciliter l'engagement responsable des entreprises.** Le facteur collecte dans les locaux des entreprises des matières à recycler, dans le cadre de sa tournée, avec un coût en carbone réduit et intégralement compensé.

- **Proxi equip : faciliter le déploiement de produits.** Le facteur peut installer du matériel léger ou aider à sa prise en main. Il joue ainsi un rôle de facilitateur dans l'appropriation d'équipements, comme pour l'installation de boîtiers, la mise en place d'équipements

simples d'installation, l'accompagnement dans l'utilisation d'un nouvel équipement, le déploiement d'outils de promotion sur des lieux de vente.

- **Proxi course : porter des produits à domicile.** Le facteur rend les services des entreprises et des collectivités plus accessibles, y compris aux foyers les plus isolés, 6 jours sur 7. Les facteurs, vont par exemple, porter à domicile des biens culturels, des médicaments ou divers produits à la demande.

- **Proxi contact : renforcer l'impact des messages.** Le facteur, grâce à la remise commentée de supports de communication, accroît l'impact de ces supports et en renforce l'efficacité. Il va, par exemple, remettre aux clients des catalogues, flyers, courriers en les commentant ou encore des échantillons.

Lors des entretiens, nous avons demandé aux facteurs et aux factrices leurs opinions sur les nouveaux services. Ils ont tous émis un avis, à l'exception d'une factrice qui n'en avait jamais entendu parler. Pour les 30 agents qui ont répondu, 14% des femmes et 13% des hommes sont plutôt favorables à l'arrivée des nouveaux services, 57% des femmes et 60% des hommes ont un avis mitigé et 29% des femmes et 27% des hommes sont contre. Les femmes et les hommes favorables à l'arrivée des nouveaux services pensent qu'il s'agit de la suite logique de La Poste, qu'il faut savoir avancer et surtout que c'est nécessaire pour l'entreprise si les facteurs et factrices veulent avoir une charge de travail suffisante pour garder leur emploi. Les hommes ayant un avis mitigé quant à l'arrivée de ces nouveaux services conçoivent qu'il faut évoluer et que La Poste ne peut plus se baser exclusivement sur le courrier, mais ils ne veulent pas rendre des services inutiles, qui n'intéressent pas les clients. De plus, ces hommes redoutent qu'ils soient « à fond la caisse » (facteur, 45-60 ans, 30-35 ans d'ancienneté) et que donc La Poste doit injecter du temps afin que ces nouveaux services soient ancrés dans le travail, parce que « le problème c'est qu'encore une fois c'est les facteurs qui vont trinquer parce que La Poste ils vont vendre des prestations, un service, mais le facteur il n'aura rien de plus pour le faire son service, je ne parle pas financièrement, au niveau du temps » (facteur qualité, 45-60 ans, 20-24 ans d'ancienneté). Un facteur précise, en parlant de Veillez sur mes parents, qu' « un mec qui a fait facteur, il est peut-être pas spécialement fait pour ça » (facteur, 20-34 ans, 5-9 ans d'ancienneté). Ce qui les dérange le plus, c'est qu'ils allaient auparavant voir les personnes âgées gratuitement pendant leur tournée et que maintenant, les clients vont devoir payer pour cela.

Les femmes avec un avis mitigé sur les nouveaux services évoquent, comme les hommes, le fait que certains services peuvent être inutiles, qu'il y en a des bons et moins bons, et que parfois, ces nouveaux services ne leur ont pas été vraiment présentés. Elles insistent aussi sur le fait qu'ils doivent être intégrés et adaptés aux tournées. Elles sont plusieurs à penser qu'elles volent le métier des autres, que ce n'est pas le travail de La Poste, particulièrement pour Veillez sur mes parents ou pour le portage de courses. Une femme précise que « par rapport aux personnes âgées ça pourrait être bien mais je me mets à la place de ces personnes, si admettons qu'on soit rouleur, c'est pas évident non plus, c'est jamais le même facteur » (factrice rouleur, 20-34 ans, 0-4 ans d'ancienneté).

Les hommes qui sont contre ces nouveaux services s'expliquent en indiquant que pour eux, ces services n'ont pas forcément de plus-value et que les gens ne sont pas forcément intéressés. L'un d'entre eux va même jusqu'à dire que « chacun son métier, à l'heure actuelle ils prennent tout ce qu'ils peuvent, ils prennent entre guillemets le pognon mais après la prestation n'est pas au rendez-vous. Je pense que ça n'ira pas bien loin, enfin ils arriveront toujours à trouver des nouveaux services mais ce sera jamais les mêmes, ce sera jamais pérennisé » (facteur, 35-44 ans, 15-19 ans d'ancienneté). Un autre pense que « le facteur, il en a déjà assez à faire si en plus il doit aller dans le côté social on n'est pas des auxiliaires de vie quoi, c'est pas notre travail » (facteur rouleur, 20-34 ans, 0-4 ans d'ancienneté). Les facteurs qui sont contre ces nouveaux services évoquent surtout la transformation d'un métier dans lequel ils ont du mal à se reconnaître aujourd'hui.

Les femmes contre ces nouveaux services sont dans la même situation que ces hommes qui ne reconnaissent plus leur travail. Une factrice dit : « Moi j'ai passé un concours pour être factrice, pour distribuer le courrier, j'ai un très grand respect pour nos personnes âgées mais moi je ne suis pas aide à la personne, je ne suis pas infirmière, moi je suis factrice » (factrice, 45-60 ans, 20-24 ans d'ancienneté). Les femmes sont d'accord sur le fait qu'il existe déjà des personnes compétentes pour accompagner les personnes âgées et que ce n'est pas le rôle des facteurs. De plus, elles insistent sur le fait qu'elles n'ont pas forcément le temps et que cela doit être intégré dans leur temps de travail.

Pour les facteurs comme pour les factrices, l'apparition de nouveaux services est acceptée de manière plutôt mitigée voire de manière négative. En effet, ils ne sont que 14% des femmes et 13% des hommes à être favorables à ces nouveaux services. Ils voient en leur arrivée une

transformation de l'activité de travail. Cette transformation peut avoir, sur le plan psychologique, un impact aussi important sur les femmes que sur les hommes ; mais sur le plan physique, elle peut être plus délétère pour les femmes. Certains nouveaux services engendrent en effet une charge de poids supplémentaire, comme « Proxi-course ». Lors d'un entretien, un facteur a d'ailleurs indiqué : « Après voilà j'entends, je sais que ça se fait pas mais aller promener des chiens, quand je vois mes collègues, des jeunes femmes, des femmes normales, elles vont pas aller promener un doberman qui fait 80 kg ». La mise en place de nouveaux services permet de pérenniser l'emploi du facteur et d'enrichir leurs compétences mais elle peut également apporter de nouvelles contraintes. Ils ont le sentiment que l'entreprise n'anticipe pas nécessairement ces nouvelles contraintes alors mêmes qu'elles peuvent avoir un impact sur la santé des femmes mais aussi des hommes. La Poste va par conséquent, en plus de la mise en place de nouveaux services, développer de nouvelles organisations permettant de pallier la baisse du courrier mais aussi de répondre à des demandes ou des besoins des clients.

Les huit nouvelles organisations de La Poste : fin 2016, 23 397 tournées sont concernées

En 2013, afin de pallier la baisse de courrier, La Poste a développé huit nouvelles organisations :

- **Distri'bin** : assurer la distribution du courrier en binôme, avec deux facteurs qui partent ensemble du centre en voiture jusqu'à un garage où sont entreposés leurs vélos ou caddies. Chacun distribue son courrier et le premier qui a fini attend l'autre, ou l'aide à finir sa tournée.

- **Distri'Liv** : le facteur récupère les plis de sa tournée préparée par d'autres à proximité du lieu de distribution. Il ne fait donc plus de travaux intérieurs.

- **Distri'Mix** : mise en place d'une journée de travail en mixte avec une pause méridienne et des horaires du type : 7h45/14h51 avec une pause repas de 12h à 12h45.

- **Distri'Diss** : dissociation des travaux intérieurs et extérieurs avec certains qui travailleront le matin (ex 5h30/10h40) à l'intérieur, d'autres qui seront dehors pour distribuer ce qui aura été préparé par ceux du matin, et qui auront comme horaire, par exemple, 9h30- 16h30.

- **Distri'Vag** : mise en place de plusieurs vagues de distribution. Certains agents commencent à 7h, d'autres à 8h ou encore à 9h et partent en distribution à des horaires différents.

- **Distri'plus** : hausse de la durée horaire hebdomadaire moyenne. Dans ce schéma, certains travaillent 35h sur 6 jours avec 5h50 par jour et d'autres 52h30 sur 4 jours avec 8h45 par jour. Selon la durée horaire, le nombre de jours de repos varie.

- **Distri'Date** : l'agent s'arrête à la boîte aux lettres uniquement si le courrier est en limite de date.

- **Distri-Syn** : mise en place du poste de facteur/guichetier.

Ces nouvelles organisations se sont développées petit à petit. En effet, au 7 octobre 2013, 300 sites en France ont mis en œuvre de nouvelles organisations, ce qui représente 2 264 tournées, soit 3,9% du nombre total de tournées. Dans la DSCC où nous étions, 57 nouvelles organisations ont été instaurées (4 Distri'Bin, 35 Distri'Mix et 18 Distri'Plus). Au 30 septembre 2014, 10 449 tournées sur 56 456 au total sont concernées par au moins une nouvelle organisation soit 18,5%. À la DSCC, 211 nouvelles organisations ont été mises en place (3 Distri'Diss, 1 Distri'Liv, 22 Distri'Bin, 1 Distri'Vag, 50 Distri'Date, 92 Distri'Mix et 59 Distri'Plus). Fin Septembre 2015, 18 022 tournées sont concernées par au moins une nouvelle organisation en France et 448 dans la DSCC étudiée. Le 31 décembre 2016, 23 397 tournées sont concernées par au moins une nouvelle organisation et 832 à la DSCC.

Lors de l'évocation des nouvelles organisations au cours des entretiens avec les agents, ils mentionnent surtout la pause méridienne, donc l'organisation en Distri'Mix. Cela concerne à la fois les agents qui réalisent cette pause méridienne mais aussi ceux qui ne sont pas encore passés dans cette configuration. Les femmes comme les hommes sont plutôt contre cette pause méridienne. En effet, 67% des femmes et des hommes ont des propos allant contre cette organisation, qu'ils soient ou non dans cette configuration. Les femmes interrogées ne voient pas forcément l'utilité de prendre une pause et de s'arrêter. Il est surtout difficilement concevable pour elles de s'arrêter pour repartir ensuite, d'autant plus lorsqu'il y a des intempéries. Elles pensent en outre que les clients ne vont pas comprendre, et que c'est souvent le meilleur moment pour trouver les clients chez eux. Pour elles, l'employeur y trouve aussi son

compte. Une femme indique même qu'elle ressent de « l'amertume derrière cette décision » (factrice rouleur, 35-44 ans, 0-4 ans d'ancienneté).

Pour les femmes dont l'organisation est passée en pause méridienne, d'autres complications viennent s'ajouter à tout cela : tout d'abord le fait de ne pas avoir le temps de prendre cette pause, puis le fait de ne pas avoir de lieu dédié sur la tournée où prendre cette pause. Les hommes consultés s'interrogent eux aussi quant à l'utilité de cette pause. Ils pensent que La Poste gagne en productivité grâce à cette pause et que c'est une manière camouflée de leur rajouter du travail. Beaucoup d'entre eux considèrent qu'ils perdent le plus gros avantage qu'ils avaient, c'est-à-dire ne pas travailler l'après-midi. L'un des facteurs évoque les difficultés liées aux intempéries, tandis qu'un autre considère que le coup de fatigue est plus important si l'on a mangé, et un dernier pense que l'alimentation ne sera pas assez variée. Un seul homme a évoqué un autre type d'organisation, la Distri'Liv. Selon lui, il est très difficile de ne pas trier son courrier avant de partir en tournée : ce tri préalable permet de repérer son parcours.

La mise en place d'une pause méridienne peut devenir fortement bénéfique pour les femmes et pour les hommes si elle est peut être prise et dans des conditions favorables. Un médecin du travail de la DSCC précise qu'il est « essentiel de prendre une collation pour des salariés ayant un emploi physique pour une journée de travail de 7h. Cependant, bien souvent les agents ne voient pas l'intérêt de faire des kilomètres pour aller déjeuner à 13h puis repartir travailler à 13h45 pour 3/4 d'heure de tournée. Cela n'a pas de sens de retourner au travail pour ¾ d'heure ou 1h. ». Toujours selon ce médecin, « ceux qui font réellement cette pause déjeuner sont ceux qui ont la possibilité de rentrer à domicile ou de déjeuner dans l'espace repos du site. En réalité pour les autres, peu vont dans un bureau de Poste du Réseau, une mairie ou un café. Ils me disent ne pas s'arrêter (ou à peine 10 min pour avaler un sandwich), et ne déjeunent qu'après avoir terminé leur tournée ». Cette pause déjeuner est donc plutôt bénéfique pour les agents mais elle n'est malheureusement que très rarement prise ; en outre cela peut être de plus en plus compliqué à cause de l'intensification du travail.

Les facteurs et les factrices ont l'impression que leur travail s'intensifie

Lors des entretiens et des observations, les agents, autant les femmes que les hommes, ont évoqué des cadences élevées ainsi qu'une hausse de celles-ci. Ils sont conscients que le métier de facteur doit évoluer, mais indiquent qu'il y a eu un bond énorme : pour un facteur,

« en 2000 c'était encore un métier tranquille. Maintenant oui pour finir à l'heure il ne faut pas trainer » (facteur qualité, 35-44 ans, 15-19 ans d'ancienneté). Ces éléments sont liés, selon eux, à la privatisation de l'entreprise : « Depuis 2009 maintenant on a des actionnaires ça s'est vraiment intensifié donc forcément qu'avant c'était mieux parce que le travail était plus équitable et plus équilibré » (facteur, 35-44 ans, 15-19 ans d'ancienneté). Les facteurs ont évoqué plusieurs aspects de cette intensification. Ils mentionnent tout d'abord des tournées très chargées, et qui le sont de plus en plus à chaque réorganisation : « Les tournées sont beaucoup plus longues qu'avant, plus chargées et plus longues » (facteur, 45-60 ans, 20-35 ans d'ancienneté), « on nous rajoute de plus en plus tout ce qui est, à chaque réorganisation on nous rajoute du boulot et pas la paie quoi » (facteur, 20-34 ans, 5-9 ans d'ancienneté). Ils évoquent ensuite une cadence élevée des travaux intérieurs : « On n'arrive pas à suivre la cadence qu'ils nous imposent. 1 500 objets au tri à l'heure. Tu fais 1 500 objets, un bon trieur il va peut-être le faire les dix premières minutes mais si ça fait une heure que tu tries, tu ne tries plus à la même vitesse. Ça c'est clair » (facteur qualité, 45-60 ans, 20-24 ans d'ancienneté). Pour un autre facteur le problème vient surtout des cadences de tri : « Diminuer les cadences de tri, faudrait réduire un petit peu, nous laisser plus de temps » (facteur, 45-60 ans, 30-35 ans d'ancienneté). Enfin les facteurs mentionnent une hausse des cadences : « Maintenant les cadences sont tellement élevées qu'on est obligé d'aller vite pour s'en sortir, pour finir à l'heure. » (facteur, 45-60 ans, 30-35 ans d'ancienneté).

Les femmes évoquent surtout l'allongement des tournées et même parfois l'impossibilité de les réaliser dans les temps. Selon plusieurs femmes, le découpage des tournées est à revoir car bon nombre d'entre elles sont vraiment trop longues. Une factrice rouleur explique que « le temps qui est donné sur certaines tournées n'est pas réalisable. La tournée 9 est trop longue, même pour la titulaire, elle rentre il est pratiquement 16h alors qu'elle est censée finir à 15h45 normalement. Moi la première fois que je l'ai fait je suis rentrée à 17h45 sans avoir pris la pause méridienne » (factrice rouleur, 35-44 ans, 0-4 ans d'ancienneté). Pour une autre, « il y a des titulaires de tournées qui ont pas le temps de distribuer tout le courrier, qui rentrent avec des liasses » (factrice rouleur, 20-34 ans, 0-4 ans d'ancienneté). Elle va même jusqu'à dire que « si on continue à faire des tournées aussi chargées, il y aura plus personne qui ne viendra bosser ». Cet allongement des tournées se ressent de plus en plus à chaque réorganisation. Une factrice a constaté que « la baisse du volume du courrier est compensée par une augmentation des points de distribution » (factrice, 20-34 ans, 10-14 ans d'ancienneté). De plus, pour les factrices, la

baisse du courrier ne se ressent pas forcément : « Ils considèrent qu'on a moins de courrier et donc on a le temps mais en fait quand on regarde on n'a pas le temps parce que les tournées sont bien remplies » (factrice, 45-60 ans, 25-29 ans d'ancienneté). Pour une autre, « il y a une baisse du trafic c'est certain mais si vous voulez nous on le voit pas ou très peu. Il faut qu'ils arrêtent de nous charger comme des mules, d'en mettre, d'en mettre, d'en mettre » (factrice, 45-60 ans, 20-24 ans d'ancienneté). Une autre factrice évoque la baisse du courrier : « En fait on nous dit qu'il y a des baisses de courrier, qu'il y en a de moins en moins et ils nous rajoutent des trucs, nous on la ressent pas la baisse du courrier » (factrice rouleur, 20-34 ans, 0-4 ans d'ancienneté). Pour certaines femmes, si La Poste continue comme cela, « à un moment on va continuer à allonger les tournées et on va nous donner des rues et ça va pas être tenable » (factrice 45-60 ans, 10-14 ans d'ancienneté). Lors du diagnostic photo, une femme a souhaité mettre en exergue l'intensification des cadences en prenant en photo son casier de tri, le CHM (cf. photos ci-dessous). Elle a voulu montrer que les casiers sont de plus en chargés. De ce fait, les cases sont toutes petites, et cela peut provoquer des difficultés pour arriver à mettre la lettre dans la bonne case.

Figure 20 - Photo issue du diagnostic photo pour montrer le nombre trop important de cases dans certains CHM

Figure 21 - Photo issue du diagnostic photo pour montrer le peu d'espace entre les cases dans un CHM

Une autre a pris une photo d'une factrice en train de trier sur son CHM, afin de mettre en évidence d'une part, les mouvements répétitifs et les cadences lors du tri, et d'autre part, le fait que l'agent était gauchère et devait, de ce fait, réaliser une torsion du poignet pour arriver au même résultat qu'un droitier. Les mouvements répétitifs peuvent être différents selon les sites, mais les agents sont censés réaliser jusqu'à mille cinq cents fois le même mouvement à

l’heure. Il n'existe en outre aucune procédure particulière dans l’entreprise prenant en compte les besoins des gauchers.

Figure 22 - Photo issue du diagnostic photo représentant les mouvements répétitifs et les cadences pendant le tri

Pour vérifier l'intensification des cadences, nous avons aussi, lors de nos observations, voulu voir s’il existe des différences entre le temps de travail prescrit et réel. Nous avons observé 18 tournées au total sur les 3 établissements (15 femmes et 3 hommes). Lors de chaque tournée, nous avons noté les heures d’arrivée et de départ des agents pour les travaux intérieurs et extérieurs. Par la suite, nous avons comparé ces chiffres avec les données que nous avions sur les tournées dans les tableaux de service. Nous avons conservé uniquement 14 tournées car nous avons préféré enlever les tournées atypiques, par exemple, des tournées pendant la période chargée de Noël ou des tournées sur lesquelles les agents n'étaient affectés que depuis 1 semaine. Les résultats ont montré qu’il y a un écart moyen de +36,1 min entre les temps de travaux intérieurs réels et prescrits et un écart moyen de -1,6 min sur entre les temps de travaux extérieurs réels et prescrits. La fin de la journée de travail intervient donc en moyenne 34,5 minutes après l’horaire collectif. La différence entre le travail prescrit et le travail réel est importante sur les travaux intérieurs. Nous nous sommes alors intéressés aux nombreuses cadences qui régulent l’activité des factrices et des facteurs. Celles-ci n’ayant pas évolué depuis 2005, nous ne pouvons donc pas affirmer qu’il y a eu une hausse des cadences. Le premier tableau (tableau 10) met en évidence les cadences de tri et de distribution du courrier pour les facteurs et les factrices.

Activité	Mini	Maxi	Unité
Tri général du courrier	1300	1900	Objets/heure
Tri général des colis	450	540	Objets/heure
Tri sur CHM	800	1900	Objets/heure
Remise du courrier	2	3	Secondes
Remise lettre recommandée	1,5		Minute/objet
Remise colis avec signature	1,5		Minute/objet
Remise colis en main propre sans signature	0,3	0,75	Minute/objet
Remise colis dans la boîte aux lettres	0,11	0,28	Minute/objet

Tableau 12 - Cadences de tri et de distribution du courrier (source : Standards guide de distribution Ed. septembre 2005)

Le tableau 11 ci-dessous illustre les kilomètres maximums accordés à chaque moyen de locomotion. Le moyen de locomotion des tournées est donc choisi en fonction du nombre de kilomètres à parcourir sur la tournée. Ces chiffres ne sont cependant pas toujours respectés : nous avons pu voir en 2013, sur 17 tournées avec un chariot comme moyen de locomotion de la DSCC, une moyenne de 9,4 kilomètres avec une tournée minimum de 7,3 kilomètres et une tournée maximum de 14,1 kilomètres. Le maximum étant normalement de 5 kilomètres comme spécifié dans le tableau ci-dessous. Le médecin de la DSCC précise que « les emplois en distribution deviennent trop durs physiquement, et seuls les facteurs toniques, sportifs et en bonne santé peuvent continuer à effectuer ce métier sans restriction ».

Moyen de locomotion	Longueur totale tournée (HLP + Parcours actif)
Chariot	< 5 km
Vélo à assistance électrique	5 à 20 km
Staby	< 35 km
Quadéo	< 25 km batterie plomb / < 35 km batterie lithium
Voiture	> 40 km
Voiture électrique	< 60 km

Tableau 13 - Kilométrage maximum pour les différents moyens de locomotion

Les cadences de référence n'ayant pas évolué depuis 2005, nous avons souhaité chercher la provenance de cette intensification du travail que les agents ont évoquée lors des entretiens ou des suivis de tournées. Pour illustrer cette intensification, nous avons regardé l'évolution des QL (quartier lettre) qui correspondent à une zone géographique, desservis par un même facteur. Nous avons aussi pris en compte l'évolution des PDI (points de distribution) qui correspondent à un arrêt du facteur (maison d'habitation individuelle ou collective, magasin, etc.) pour distribuer le courrier. À cet arrêt correspond une adresse précise (n°, voie…). Le dernier élément que nous avons observé est l'évolution des PRE (points de remise). Ils sont matérialisés le plus souvent par la présence d'une boîte aux lettres dans laquelle le facteur dépose le courrier. Le PRE est aussi l'endroit où le facteur remet le courrier à un concierge d'immeuble, à une entreprise, à un magasin, etc. Il est important de préciser que pour un même PDI, il peut exister de multiples PRE, dans les immeubles, par exemple. Nous avons pu réaliser ce calcul grâce à des données récupérées au sein de l'entreprise (cf. Annexe 10). Au niveau national entre 2014 et 2016, il y a eu une baisse de 0,4% des QL mais une hausse de 5,7% des PDI et de 5,9% des PRE. Au niveau de la DSCC, il y a eu une baisse de 6% des QL mais une hausse de 1,3% des PDI et de 1,7% des PRE. Au niveau d'un établissement, nous avons pu récupérer l'évolution sur deux sites de ces différents éléments entre 2013 et 2015. Sur le 1er site, il y a eu une hausse de 5,69% des PDI et de 2,80% des PRE. Sur le 2ème site, l'évolution des PDI est de 4,01% et celle des PRE de 3,69%. Nous n'avons pas connaissance pour ces 2 sites du pourcentage de QL en moins entre 2013 et 2015.

Ces chiffres peuvent donc expliquer le fait que les facteurs ne ressentent pas la baisse du courrier et que, selon eux, le travail s'est intensifié. Cette intensification peut engendrer des exigences physiques quotidiennes au-delà de pratiques corporelles ordinaires : le travail 6 jours sur 7, les kilomètres à réaliser à pied ou à vélo, le nombre important de colis, l'augmentation du temps de la tournée… Tous ces éléments peuvent générer un effet plus important sur la santé des femmes que sur celle des hommes. De plus, les femmes et les hommes peuvent aussi être impactés par les réorganisations fréquentes.

Des réorganisations tous les deux ans plus anxiogènes pour les femmes que pour les hommes

À La Poste, il y a des réorganisations tous les deux ans. Celles-ci peuvent générer de l'anxiété pour les agents à cause des changements d'horaires, de tournées… Nous avons donc regardé, sur les trois établissements, les différents sites qui ont été réorganisés. Nous avons réalisé une comparaison des arrêts pour maladie ordinaire (ATM) avant et après réorganisation sur un comparatif entre 2 périodes identiques (période de 6 mois après la réorganisation, comparatif même période année précédente (MPAP)). Le tableau ci-dessous présente les résultats :

Sites	ATM des Femmes	ATM des Hommes
Site 1 (octobre 2013)	Hausse : + 9% ATM	Hausse : 58% ATM
Site 2 (décembre 2013)	Hausse : + 11% ATM	Baisse : - 47% ATM
Site 3 (septembre 2013)	Baisse : - 69% ATM	Baisse : - 90% ATM
Site 4 (septembre 2014)	Baisse : - 86% ATM	Baisse : - 12% ATM
Site 5 (juin 2014)	Hausse : Apparition d'ATM élevé (56j / an)	Baisse : - 77% ATM

Tableau 14 - Comparaison des ATM avant et après réorganisation sur un établissement

Les résultats ne sont pas significatifs. Ils portent surtout sur de petits effectifs, ce qui peut engendrer des biais. Cependant, nous les avons présenté lors des groupes de travail dans un établissement et, selon ses membres, les baisses de l'ATM des sites 3 et 4 peuvent s'expliquer par une participation positive des agents et particulièrement des femmes au processus de réorganisation.

Lors des entretiens et des observations, 53% des femmes et 44% des hommes ont évoqué les réorganisations fréquentes. Seule une femme est favorable à ces réorganisations même si, selon elle, elles pourraient être plus espacées. Pour les autres femmes, les réorganisations génèrent de l'anxiété, du stress, des tensions. Les périodes de réorganisations sont très pesantes,

une factrice nous déclarant que « les réorganisations génèrent beaucoup de stress, on ne sait pas à quelle sauce on va être mangé » (factrice, 35-44 ans, 10-14 ans d'ancienneté). De plus, les factrices pensent que les tournées sont faites de manière hâtive, sans forcément de concertation avec les agents et que les informations sont données assez tardivement. En outre, certaines tournées sont supprimées, ce qui engendrer un allongement des autres tournées, la demande étant de plus en plus forte. Cela peut générer un stress plus élevé pour les titulaires qui ont peur de perdre leur tournée et ne sont avertis que très tardivement. Elles pensent aussi que le travail est de plus en plus difficile et qu'elles n'ont pas le temps de s'habituer à une réorganisation avant que la suivante n'arrive. Une factrice nous dit même : « Depuis la nouvelle réorganisation, je ne tiens pas le coup » (factrice, 45-60 ans, 25-29 ans d'ancienneté). Sur un site, suite à une réorganisation une tournée renfort a dû être créée car le découpage n'avait pas été bien pensé, et certaines tournées étaient vraiment trop chargées.

Les hommes évoquent surtout la suppression des tournées, le fait que la direction ne consulte pas les agents : « La direction à un moment elle ne prend pas en compte l'être humain qu'est le facteur, le facteur c'est un numéro » (facteur rouleur, 35-44 ans, 0-4 ans d'ancienneté). Un facteur insiste sur la fatigue que peut engendrer les réorganisations : « J'ai pris le rythme mais c'est vrai que quand on a changé, il y a 2 ans on a été réorganisé on a perdu 1 jour de repos et ça avait fait mal, tu te dis putain à 30 piges tu fais des siestes comme les petits vieux, putain c'est chaud » (facteur, 35-44 ans, 15-19 ans d'ancienneté). Un homme seulement évoque le stress engendré par les réorganisations.

Le rythme des réorganisations tous les 2 ans, dont le processus démarre souvent 18 mois avant, génère des incertitudes sur les affectations et les horaires, pour les femmes comme pour les hommes. Cependant cela peut engendrer plus d'inquiétude pour les femmes du fait de leur rôle au sein du foyer. Nous le retrouvons d'ailleurs dans les résultats : les femmes évoquent plus que les hommes le stress et l'anxiété générés par les réorganisations (33% de femmes contre 11% d'hommes) qui peuvent, par conséquent, avoir un impact plus important sur la santé des femmes que sur celle des hommes.

Le médecin du travail de la DSCC précise qu'il y a des « dépressions réactionnelles à l'intensification des métiers de la distribution, et le sentiment de ne plus être en capacité de continuer le social et le sentiment que l'on n'est plus capable de faire son métier ». L'évolution de l'activité à travers la baisse du courrier et la hausse des colis, les nouveaux services, les

nouvelles organisations, l'intensification du travail ainsi que les réorganisations ont une influence à la fois sur les femmes et sur les hommes en termes de santé. Les femmes peuvent être plus impactées par cette évolution, d'autant plus si elles réalisent une double journée.

Principaux résultats relatifs à l'évolution de l'activité

L'hypothèse que nous avons émise était que l'évolution de l'activité (baisse du courrier et hausse des colis, développement de nouveaux services, intensification du travail, nouvelles organisations, et réorganisations fréquentes) serait plus défavorable pour les femmes.

L'évolution de l'activité peut avoir un fort impact sur l'absentéisme différencié des factrices et des facteurs. En effet, le métier de factrice et de facteur est en pleine mutation, le trafic courrier n'est plus le même qu'il y a quelques années, ils et elles doivent réaliser de nouvelles activités, ont de nouveaux horaires de travail, font face à des réorganisations tous les deux ans et ont l'impression que leur travail s'intensifie. Lorsque l'activité de travail est transformée, les agents doivent développer de nouvelles connaissances et surtout reconstruire leur activité (Lacoste, 1992). La transformation de l'activité de travail a un impact à la fois physique et psychologique sur les femmes et les hommes. En effet les réorganisations engendrent du stress et de l'anxiété et ceux-ci peuvent être différents selon qu'on soit une femme ou un homme. L'étude de Parent-Thirion (2012) met en évidence que les femmes semblent mieux supporter le stress que les hommes, mais qu'elles sont plus anxieuses qu'eux. Les réorganisations peuvent générer une anxiété plus importante pour les femmes car elles peuvent engendrer une modification des horaires de travail et donc une désorganisation au niveau de l'articulation des temps. Nous savons que la charge supplémentaire d'ordre domestique représente une charge additionnelle en tête toute la journée et génère un stress plus fort pour les femmes (Fagan, 2015).

L'impact physique peut se retrouver à la fois dans la hausse des colis, mais aussi dans l'intensification des cadences et peut générer un absentéisme supplémentaire des femmes. En effet, nous savons que la force musculaire des femmes représente 50% à 85% de la force musculaire de l'homme selon le muscle pris en compte (Laubach, 1976). Ces différences peuvent avoir un impact sur la capacité des factrices lorsqu'elles doivent porter des colis ou des charges lourdes. Côté (2012) a mis en évidence que la différence de force physique entre les femmes et les hommes peut obliger la femme à travailler plus près de ses limites physiologiques quand elle effectue certaines tâches. L'intensification du travail vient ajouter une contrainte supplémentaire. Les cadences de tri sont difficilement réalisables et les mouvements répétitifs effectués pendant ce temps de travail peuvent générer des troubles

musculo-squelettiques. Nous savons que les femmes ont une prévalence des troubles musculo-squelettiques qui peut s'expliquer par la force musculaire moindre des femmes de sorte que, dans les mêmes conditions, l'effet est différent et plus important pour les femmes (Kilbom & Messing, 1998). En plus du travail répétitif, l'intensification de l'activité est liée à la hausse des PDI et des PRE associés à une baisse des QL, mais aussi les tournées à vélo et à pied qui peuvent avoir des cadences difficiles à tenir. Enfin, l'intensification est beaucoup plus intense car les facteurs et les factrices travaillent 6 jours sur 7.

Nous pouvons donc valider cette hypothèse, l'évolution de l'activité (baisse du courrier et hausse des colis, développement de nouveaux services, intensification du travail, nouvelles organisations, et réorganisations fréquentes) semble plus défavorable pour les femmes.

Il est important de préciser que l'évolution de l'activité peut expliquer en grande partie l'absentéisme supplémentaire des factrices, mais cette évolution va aussi avoir un impact sur le rapport au travail car les facteurs et les factrices ne se retrouvent pas forcément dans la transformation du métier. Les réorganisations liées à l'évolution de l'activité peuvent aussi avoir un impact sur l'articulation des temps comme nous l'évoquions précédemment.

4. Le contexte psychosocial impacte différemment les femmes et les hommes

Nous entendons par contexte psychosocial l'articulation des temps, le rapport au travail ainsi que l'entrée dans le métier. Nous émettons donc trois hypothèses en lien avec ces trois concepts. La première hypothèse que nous formulons, en lien avec l'articulation des temps, consiste à dire que les femmes auraient une double activité plus marquée que les hommes. La seconde hypothèse émise indique que le rapport au travail serait différent selon que l'on soit un homme ou une femme. La troisième et dernière hypothèse est en lien avec l'entrée dans le métier : nous pensons que les hommes et les femmes ne deviendraient pas facteurs et factrices pour les mêmes raisons.

4.1 Les factrices réalisent une double journée

Les factrices font des horaires qui peuvent favoriser la « double journée ». Les enquêtes emploi du temps mais aussi les éléments recueillis dans les entretiens et lors des observations nous permettent de répondre à l'hypothèse que nous posons, à savoir que les femmes ont une double activité plus marquée que les hommes. Parmi les 30 personnes interrogées, un homme n'a pas souhaité remplir l'enquête emploi du temps. Il y a donc 14 hommes et 15 femmes dans cet échantillon. Si l'on s'intéresse aux tâches ménagères, on remarque que les femmes sont plus nombreuses que les hommes à réaliser des tâches ménagères et qu'elles accomplissent des tâches plus variées. En effet, 94% (14 femmes sur 15) des femmes ayant répondu à l'enquête réalisent des tâches ménagères et citent le ménage, les courses, le rangement, la préparation du repas et la vaisselle contre 64% des hommes (9 hommes sur 14), qui s'occupent surtout des courses et des repas. De plus, 18 agents ont des enfants, 9 femmes et 9 hommes. Quatre femmes et 4 hommes ont mentionné le fait de s'occuper de leurs enfants (aller les chercher à l'école, les emmener chez la nounou, leur lire des histoires, les aider à faire leur devoir…). Si l'on regarde uniquement la tranche d'âge 20 – 45 ans, 6 femmes et 5 hommes ont des enfants et 4 femmes et 3 hommes notent des activités avec leur enfant (66% des femmes et 60% des hommes).

Si l'on s'intéresse à l'amplitude journalière horaire en lien avec le nombre d'enfants, on remarque que 78% des femmes avec des enfants (7 sur 9) ont une amplitude journalière comprise entre 16h31 et 17h30 et que les 2 femmes avec une amplitude horaire journalière supérieure à 17h31 sont sans enfant. Pour les hommes ayant des enfants, 33% ont une amplitude horaire journalière de 15h31 à 16h30 et 44% ont une amplitude horaire journalière de 16h31 à 17h30. Si l'on s'intéresse uniquement aux agents ayant entre 20 et 44 ans, on constate que 67%

des femmes et 60% des hommes avec des enfants (4 sur 6 et 3 sur 5 respectivement) ont une amplitude journalière comprise entre 16h31 et 17h30. Si l'on croise l'amplitude horaire en enlevant les heures de siestes avec le nombre d'enfants, on remarque que 89% des femmes et 67% des hommes avec des enfants (8 sur 9 et 6 sur 9 respectivement) ont une amplitude journalière comprise entre 15h31 et 17h30. Si l'on s'intéresse uniquement aux agents ayant entre 20 et 44 ans, on perçoit que 83% des femmes et 60% des hommes avec des enfants (5 sur 6 et 3 sur 5 respectivement) ont une amplitude journalière comprise entre 15h31 et 17h30.

Nous nous sommes aussi intéressés aux personnes qui se restaurent pendant la journée : 86% des agents prennent un repas le midi, chez eux ou au centre, 80% des femmes et 93% des hommes.

Si l'on regarde plus précisément les activités en dehors du travail, on remarque que 33% des femmes et 43% des hommes pratiquent une activité sportive. De plus, deux hommes peuvent réaliser une autre activité l'après-midi, l'un est entraîneur de football et l'autre travaille dans un stade de football.

Lors des entretiens, 47% des femmes et 20% des hommes ont évoqué l'articulation des temps. Les trois hommes ayant évoqué cet aspect insistent surtout sur la facilité à concilier vie privée et vie professionnelle. En effet, l'un des hommes précise qu'il a choisi ce métier « au départ pour la qualité de vie, donc de pouvoir voir grandir mes enfants, voilà. » (marié, 3 enfants). Un autre énonce que « là actuellement je m'occupe de ma fille, c'est cool parce que quand tu travailles que le matin, l'après-midi c'est royal » (en ménage, 1 enfant). Quant au dernier, il a choisi de ne pas faire carrière car « je préfère qu'on soit près de notre famille, que je voie mes gamins » (en ménage, 3 enfants). Un homme, lors des observations, a évoqué la difficulté pour trouver une nounou le samedi matin dans le cas de couples de facteurs.

Les femmes qui mentionnent l'articulation des temps font plutôt ressortir les difficultés de celle-ci. En effet, une factrice évoque les obstacles qu'elle peut rencontrer pour « jongler entre son métier et sa vie aussi personnelle quand on a des enfants. Moi j'ai la crèche donc j'essaye de prévoir une organisation pour pas trop que je coure le matin et que je puisse le récupérer à la crèche » (mariée, 2 enfants). Une autre factrice évoque les difficultés avec les crèches : « Elles ouvrent plus tard, et les nounous faut en trouver qui veulent bien se lever de bonne heure. J'ai eu de la chance qu'elle ait bien voulu » (mariée, 3 enfants). Une femme qui était passée en centre de tri avec des horaires de nuit est redevenue factrice pour sa famille :

« J'ai redemandé la distribution pour raison familiale, pour le reste de ma famille, mes horaires ne convenaient pas, moi ça m'allait très bien je travaillais 4 jours sur 6 je partais à 21h30 je revenais à 6h, ça ne m'empêchait pas d'élever mes enfants, j'ai 3 filles » (mariée, 3 enfants).

Lors des observations, 9 femmes ont évoqué la conciliation des temps, insistant plus particulièrement sur la double journée des factrices. Selon elles, l'absentéisme supplémentaire des femmes peut s'expliquer aussi grâce à cela. Certaines s'accordent quand même à dire que le père aide beaucoup, particulièrement le matin pour emmener les enfants à la crèche, chez la nounou ou à l'école et qu'elles peuvent profiter de leurs enfants l'après-midi. Enfin, une factrice dans la tranche d'âge 20-34 ans évoque les difficultés pour concilier vie privée et sociale avec ses amis et vie professionnelle : « Souvent quand on rentre on fait la sieste et on se couche tôt le soir. Le vendredi soir je ne me couche pas plus tard que 11h ».

Les résultats mettent en évidence le fait que les femmes sont plus concernées et plus impactées que les hommes par les difficultés d'articulation des temps.

Principaux résultats relatifs à l'articulation des temps

Nous avons émis l'hypothèse que les femmes auraient une double activité plus marquée que les hommes.

Grâce à l'enquête emploi du temps nous avons pu mettre en évidence que les factrices réalisent plus que les facteurs une double journée. En effet, sur les 15 factrices ayant répondu à l'enquête emploi du temps, 14 réalisent des tâches ménagères et citent le ménage, les courses, le rangement, la préparation du repas et la vaisselle contre 9 facteurs sur 14 qui s'occupent surtout des courses et des repas. L'étude de Champagne et al. (2015) met en évidence qu'en 2010, les femmes consacrent environ 3 heures par jour à la réalisation des tâches domestiques contre un peu moins de 2 heures pour les hommes. Les femmes effectuent donc près de deux tiers des tâches domestiques. Si l'on regarde les factrices et facteurs avec des enfants, 4 factrices et 4 facteurs sur 9 ont mentionné le fait de s'occuper de leurs enfants (aller les chercher à l'école, les emmener chez la nounou, leur lire des histoires, les aider à faire leur devoir…). Dans la tranche d'âge 20 – 45 ans, 6 facteurs et 5 facteurs ont des enfants et 4 facteurs et 3 facteurs notent des activités avec leurs enfants. Toujours selon Champagne et al. (2015), le temps parental a augmenté, en particulier pour les hommes. Cette hausse est surtout valable pour les jeunes et plus particulièrement pour les hommes. Ce sont cependant toujours les jeunes mères qui effectuent plus des deux tiers des soins prodigués aux enfants.

Lors des entretiens, 47% des factrices et 20% des facteurs interrogés ont évoqué l'articulation des temps. Les trois facteurs ayant évoqué cet aspect insistent surtout sur la facilité à concilier vie privée et vie professionnelle, tandis que les factrices font plutôt ressortir les difficultés de celle-ci. Il est donc primordial lorsque l'on s'intéresse au travail des femmes de prendre en compte l'ensemble des charges qu'elles assurent à la fois dans le travail et dans le hors travail (Bercot, 2014). Westberg (1998) insiste sur le fait que ce sont principalement les femmes qui s'occupent des tâches de la vie hors travail et nous ne pouvons donc pas supposer que les conditions de vie active sont les mêmes pour les femmes et les hommes. Une autre étude (Hall, 1992) met en évidence que même lorsque les deux sexes font les mêmes tâches payées, les rôles domestiques des femmes peuvent être plus importants

que ceux des hommes, ce qui peut jouer sur la santé des femmes. Cette double journée des factrices peut donc en partie expliquer l'absentéisme différencié des factrices et des facteurs.

Les résultats nous permettent, en conséquence, de valider l'hypothèse selon laquelle les femmes semblent avoir une double activité plus marquée que les hommes.

4.2 Les facteurs et les factrices n'ont pas le même rapport au travail

Les facteurs et les factrices ne perçoivent pas toujours des contraintes et des ressources similaires dans leur métier

Pour les femmes comme pour les hommes, le métier de facteur comporte à la fois des contraintes mais aussi des ressources. Les hommes interrogés lors des entretiens et rencontrés pendant les observations évoquent plusieurs contraintes inhérentes au métier. Les conditions climatiques et les intempéries constituent les contraintes les plus partagées par les facteurs : « Quand il pleut c'est plus pénible, quoi, je ressens plus de fatigue, quand il pleut, quand il fait mauvais que quand il fait beau ça c'est sûr » (facteur rouleur, 20-34 ans, 0-4 ans d'ancienneté). L'autre contrainte qui fait consensus parmi les facteurs est l'aspect physique du métier : « Les grandes difficultés c'est dur, c'est vraiment physique, même la mise en case quand même, au bout d'un moment c'est le même geste tout le temps. Donc les épaules et puis conduire 3h-3h30 de conduite, monter et descendre de la bagnole, monter et descendre de scooter, changer de véhicule, amener les colis, monter les étages, c'est quand même physique » (facteur rouleur, 35-44 ans, 0-4 ans d'ancienneté). Le poids des sacs dépôts relais a aussi été pointé du doigt. La préparation de la tournée et les travaux intérieurs peuvent également être considérés comme une contrainte, plus particulièrement pour les rouleurs qui n'ont pas l'habitude de leur tournée. Les rouleurs mettent aussi en évidence le changement de tournée et les heures supplémentaires quand ils font de nouvelles tournées. Tout cela est accentué pour les rouleurs par le travail 6 jours sur 7 : « Après c'est 6 jours sur 7 qui est un peu plus fatiguant, surtout pour les CDD parce que nous on fait des heures sup du coup au final ça veut plus rien dire, c'est un vrai 6 jours sur 7 quoi » (facteur rouleur, 20-34 ans, 0-4 ans d'ancienneté). Ce travail 6 jours sur 7 peut être encore plus difficile selon le moyen de locomotion : « Le travail 6 jours sur 7 est très difficile surtout en tournée piétonne » (facteur rouleur, 45-60 ans, 15-19 ans d'ancienneté).

Pour les femmes, les conditions climatiques et le travail 6 jours sur 7 constituent les deux contraintes les plus citées. Une factrice a choisi une tournée voiture à cause des conditions climatiques et des intempéries : « J'en avais marre de me cailler, j'en avais marre de revenir avec les doigts gelés, la tête rouge. Toutes les conditions climatiques c'est vrai que franchement on le sent. L'après-midi tu rentres on est crevé, physiquement c'est un boulot » (factrice, 45-60 ans, 25-22 ans d'ancienneté). Une autre factrice nous a dit, un jour où il pleuvait à verse : « Le temps dehors, quand il pleut, quand il neige, encore le froid ça va parce que comme on marche

on n'a pas trop froid mais avec un temps comme ça c'est une catastrophe, oh mon dieu, mais bon on n'a pas le choix » (factrice renfort, 20-34 ans, 5-9 ans d'ancienneté). Une factrice va même jusqu'à dire que ce travail n'est pas adapté à tout le monde et plus particulièrement à cause des intempéries : « On est fait pour le métier ou pas, j'ai vu des CDD qui y arrivent pas, je pense que c'est lié à ça [en parlant de la pluie], c'est pas un travail que tout le monde peut faire » (factrice qualité, 35-44 ans, 15-19 ans d'ancienneté).

Le travail 6 jours sur 7 est par ailleurs considéré comme une contrainte importante du travail de factrice : « Le seul truc qui est trop horrible de travailler à La Poste c'est de travailler 6 jours sur 7, avoir une seule journée par semaine de repos ça c'est assez pénible » (factrice rouleur, 20-34 ans, 0-4 ans d'ancienneté). Des factrices ont aussi fait ressortir comme contrainte le besoin d'être organisé, surtout pour les rouleurs : « Il faut être très très organisé et pas se laisser abattre, quand t'apprends plusieurs tournées puis après tu changes tous les jours de tournées, donc faut pas se laisser envahir par le stress parce que sinon tu lâches tout et tu ramènes tout le courrier parce que tu as paniqué, donc il faut rester zen » (factrice rouleur, 20-34 ans, 0-4 ans). Les femmes ont également fait ressortir comme contraintes la charge de travail et l'aspect physique du travail, le fait de monter et de descendre souvent de voiture, les portières qui sont lourdes, les manœuvres à réaliser, les postures adoptées pour mettre le courrier dans la boîte aux lettres sans descendre de la voiture… Plusieurs factrices ont évoqué cela dans les entretiens ou pendant les observations : « C'est vrai que c'est physique, il y a un côté fatiguant oui, un côté physique, déjà on se lève tôt le matin. Il y a un côté physique parce que là, chargé, il y a du poids » (factrice, 45-60 ans, 25-29 ans d'ancienneté). Une autre va même jusqu'à dire que « c'est un métier très physique, il ne faut pas être en sucre, il faut faire vite et être efficace, il faut courir » (factrice, 20-34 ans, 10-14 ans d'ancienneté). Une dernière « espère que plus tard je ne ferai pas ce métier parce que c'est trop dur. En vieillissant c'est dur quoi » (factrice rouleur, 20-34 ans, 0-4 ans d'ancienneté). Une factrice mentionne également le poids des paquets lorsqu'elle évoque le côté physique du métier et la difficulté que cela peut représenter pour certaines femmes : « Ça dépend aussi de la personne je veux dire moi ça va je suis assez costaud mais bon il y a des factrices qui sont toutes menues et les colis de 25 kg elles les décollent pas » (factrice rouleur, 34-44 ans, 0-4 ans d'ancienneté).

L'autre contrainte du métier qui a surtout été évoquée lors des observations est l'accès aux toilettes sur la tournée. En effet, lorsque les femmes partent en tournée à l'extérieur environ quatre à cinq heures d'affilée, elles évitent de manger et de boire pour ne pas avoir à aller aux toilettes, ce qui, lié à l'exercice, peut favoriser une colonisation microbienne des voies urinaires.

Sur 16 tournées observées, seulement 3 factrices (19%) sont allées aux toilettes pendant le travail extérieur et seulement 2 sur 16 (12%) se sont désaltérées pendant le travail extérieur. Une factrice l'a évoqué pendant un suivi de tournée : « Je vais derrière un buisson… Je fais attention depuis que j'ai eu une infection urinaire, 80% des factrices ont eu une infection urinaire. J'évite de boire avant de partir » (factrice rouleur, 20-34 ans, 5-9 ans d'ancienneté). Une autre femme évoque même un second problème lié à l'accès aux toilettes, en l'occurrence les périodes de menstruation. Elle indique : « C'est compliqué quand j'ai mes règles » (factrice, 35-44 ans, 15-19 ans d'ancienneté).

Le métier de facteur et de factrice comporte néanmoins certaines ressources. Pour les hommes, ces ressources sont surtout liées au fait d'être seul et indépendant sur sa tournée. En effet, plusieurs hommes nous ont dit que ce qui facilitait leur travail était « d'être tranquille sur ma tournée, ma petite tournée à moi que je connais » (facteur, 20-34 ans, 5-9 ans d'ancienneté), que le métier de facteur « est un métier où on est indépendant, on a notre tournée, on fait notre boulot, on n'a affaire à personne, on fait notre travail et puis voilà » (facteur, 45-60 ans, 30-35 ans d'ancienneté) et qu'ils ont « juste à supporter, allez 2h-3h heures ici (au centre) et après quand on est dehors c'est le top, tu fais ton train-train, tu distribues, tu discutes un peu et voilà » (facteur, 20-34 ans, 10-14 ans d'ancienneté). L'autre ressource essentielle dans ce métier est le contact avec les clients et la reconnaissance qu'ils peuvent apporter aux facteurs. Un homme nous a précisé que « le rapport humain que tu as avec les usagers, entre guillemet la seule personne qu'il voit de la journée ça peut être le facteur donc ça lui fait du bien, c'est enrichissant » (facteur, 35-44 ans, 15-19 ans d'ancienneté).

Les femmes ont évoqué les mêmes ressources que les hommes, tout d'abord le fait d'être indépendante et seule sur sa tournée. Pour plusieurs factrices, ce qui est le plus facilitant dans le travail c'est « quand on est dehors on est individuel donc on prend le temps qu'on veut entre guillemets quoi c'est pas on a des horaires, on n'a pas les patrons sur soi » (factrice qualité, 35-44 ans, 15-19 ans d'ancienneté). Elles ont surtout insisté sur « l'autonomie, l'autonomie, le fait d'être à la fois dans une équipe c'est-à-dire avoir des collègues qu'on peut voir le matin et à la fois gérer son travail comme on l'entend du moment qu'il est fait et qu'il est fait dans les règles imposées par l'employeur » (factrice rouleur, 35-44 ans, 0-4 ans d'ancienneté). Pour l'une des factrices, « partir en tournée et avoir personne sur le dos, après les chefs sont pas pénible ou quoi mais c'est vrai que c'est quand même un privilège de pouvoir bosser tranquille, il y en a qui aiment pas » (factrice rouleur, 20-34 ans, 0-4 ans d'ancienneté). Les échanges avec les clients ont également été évoqués. Pour une factrice, « les échanges avec certains clients,

ça, ça me plaît et c'est peut-être ce qui me fait tenir, ce contact avec les clients, certains ça reste banal mais certains moments c'est un peu plus profond et puis j'aime écouter donc certaines personnes le ressentent et donc il y a un échange qui se crée et ça j'aime » (factrice d'équipe, 35-44 ans, 15-19 ans d'ancienneté).

L'entraide et les relations avec les collègues ont aussi été mentionnées par les femmes et par les hommes comme des ressources, mais qui restent tout de même assez rares. Pour les hommes, l'entraide est un phénomène plus répandu auparavant qu'aujourd'hui. Un homme précise d'ailleurs : « Je pense qu'il y en avait plus avant. Maintenant il y en a moins, après ça dépend, il y en a qui vont aider. Après c'est comme tout, s'il y en a un qui galère on va plus aller l'aider lui mais sinon les jeunes, on va les aider sur la tournée » (facteur, 20-34 ans, 5-9 ans d'ancienneté). Pour un autre, c'est un « travail individuel, et l'entraide bin alors après quelques jeunes qui arrivent qui font des remplacements qui peuvent demander de l'entraide mais bon il y a pas beaucoup d'entraide, il y a pas beaucoup de temps pour aider, c'est pas adapté pour, on connait pas les tournées des collègues. Il y a pas beaucoup d'entraide chez nous, c'est un travail individuel » (facteur, 45-60 ans, 30-35 ans d'ancienneté).

Pour les femmes, l'entraide existe mais elle dépend des équipes et des personnes. Pour une factrice, « l'entraide oui fin moi je trouve que ça va, ça dépend aussi des personnes on va dire que y'en a c'est chacun pour soi et y'en a comme moi si on peut aider on aide quoi » (factrice rouleur, 35-44 ans, 0-4 ans). Une autre précise que le métier de facteur est un métier plutôt solitaire, ce qui peut expliquer le peu d'entraide : « Un jour je discutais avec un directeur d'établissement et il disait : mais je suis sidéré parce que je pensais que les facteurs c'était un milieu soudé et solidaire et en fait pas du tout » (factrice, 45-60 ans, 10-14 ans d'ancienneté). Une nouvelle factrice appuie ces propos en spécifiant : « J'ai l'impression que c'est assez individualiste le métier de facteur lettre, même si on m'aide je dis pas que personne m'aide. J'ai été très bien accueillie, mais c'est pas pareil quoi » (factrice rouleur, 20-34 ans, 0-4 ans d'ancienneté). Lors du diagnostic photo, un cliché a été pris afin de mettre en évidence l'entraide comme ressource. Sur cette photo, la titulaire indique à une nouvelle les « petits trucs » de la tournée.

**Figure 23 - Photo issue du diagnostic photo représentant l'entraide,
une factrice expérimentée montre à une nouvelle factrice comment faire pour scanner les colis**

Les relations avec les collègues constituent une ressource, mais cela peut varier selon les équipes pour les hommes, par exemple pour l'un des facteurs : « Dans l'équipe où je suis actuellement il y a une très bonne ambiance. Après j'ai été dans une autre équipe là en l'occurrence il y avait pas du tout d'ambiance, personne parlaient donc là c'était un peu plus chaud » (facteur rouleur, 20-34 ans, 0-4 ans d'ancienneté).

Pour les femmes, c'est aussi variable selon les équipes même si pour la plupart, en général, cela se passe bien et cela dépend des affinités. De plus, nous avons pu observer un humour « gras » et sexiste qui perdure dans les collectifs de travail, dont voici un exemple : « On rigolait plus dans mon ancienne équipe, un collègue me touchait les fesses le matin mais c'était pour rire » (factrice, 45-60 ans, 30-35 ans d'ancienneté). Lors d'une observation, une factrice à la sortie du bâtiment pousse son chariot vers la voiture entourée de deux autres collègues hommes. Un collègue qui fume, siffle et s'exclame « tout ça ! », elle répond tout en avançant avec précaution « Viens m'aider » ; son collègue lui dit « si je le fais, tu sais ce que je te demande… ». Elle lui répond alors : « C'est bien pour ça que je ne te demande rien ! » (factrice, 20-34 ans, 5-9 ans d'ancienneté). Au cours des entretiens, une factrice était la seule femme dans une équipe d'hommes. Nous lui avons donc demandé comment cela se passait.

Elle nous a répondu qu'il « faut pas être trop coincée non plus parce qu'il y a aura des plaisanteries plus graveleuses » (factrice rouleur, 35-44 ans, 0-4 ans d'ancienneté). Cet humour « gras » est aussi mobilisé par les femmes. Ainsi, lors des observations, beaucoup de blagues ou réflexions graveleuses ont été faites par des femmes à leurs collègues ou à moi-même. Ce comportement peut être mobilisé par les femmes afin de prouver qu'elles ont leur place dans ce métier bien qu'elles soient des femmes.

Le métier de facteur et de factrice comporte à la fois des contraintes et des ressources qui peuvent être plus ou moins fortes selon le contexte. Ce métier comporte aussi de nombreux risques et le rapport au risque peut être différent pour les femmes et les hommes.

Le rapport aux risques des facteurs et des factrices ainsi que les mécanismes de défense mobilisés sont différents selon le sexe

Les facteurs et les factrices exercent un métier qui peut présenter plusieurs risques. En effet, c'est un métier qui se déroule la majorité du temps à l'extérieur et avec un contact direct avec les clients. Ils utilisent en outre plusieurs moyens de locomotion qui peuvent aussi présenter des risques. Les hommes interrogés ont surtout évoqué les problèmes de freins qui peuvent exister sur les véhicules. Un facteur nous disait d'ailleurs : « Plusieurs fois j'ai dit non je ne prends pas ce véhicule il a pas de freins donc je me suis fait donner des autres véhicules » (facteur rouleur, 35-44 ans, 0-4 ans d'ancienneté). L'autre risque qui est ressorti lors des entretiens est le fait de se dépêcher et de courir sur sa tournée. Un facteur nous a dit : « Ah ouais je cours tout le temps, tout le long » (facteur rouleur, 20-34 ans, 0-4 ans d'ancienneté). Un autre facteur nous explique pourquoi ils vont le plus vite possible : « Nous, notre travail, c'est d'essayer d'aller le plus vite possible et finir le plus tôt possible et on est juste on gagne pas beaucoup de temps. Ça a toujours été comme ça, avant le facteur il essayait toujours d'aller le plus vite possible pour gagner du temps. Avant on gagnait du temps maintenant on gagne plus de temps faut qu'on se dépêche pour finir avant » (facteur, 45-60 ans, 30-35 d'ancienneté). Ils sont quand même conscients que cela peut être dangereux et peut provoquer des accidents, mais aussi « des chutes, je glisse, quand ça pleut c'est mortel sur les barres blanches et puis on va trop vite. Des fois on n'a même pas le temps de regarder où on met les pieds, où on regarde donc du coup des fois quand on le fait tous les jours et bin voilà » (facteur, 20-34 ans, 10-14 ans d'ancienneté).

Les femmes aussi courent sur leur tournée. Lors des observations, nous avons remarqué qu'elles ne portent pas de ceinture de sécurité, même pendant le haut le pied (temps de trajet où les agents ne distribuent pas le courrier), qu'elles prennent des sens interdits en marche arrière pour aller plus vite, qu'elles tricotent, roulent sur le trottoir. Une factrice nous précise lors des entretiens : « Je cours tout le temps, mais je sais pas faire autrement » (factrice, 45-60 ans, 10-14 ans d'ancienneté). Une factrice avec beaucoup d'ancienneté précise que « ça sert à rien. Les accidents que j'ai eus, rétroactivement, si sincèrement c'est quand j'ai voulu aller plus vite que la moyenne » (factrice, 45-60 ans, 25-29 ans d'ancienneté). Le risque canin existe également. Certaines factrices sont assez prudentes quand elles vont dans des maisons avec des chiens, bien souvent parce qu'il leur est déjà arrivé de se faire mordre. Une factrice nous a indiqué : « Je pense que le portail est ouvert j'y vais pas c'est pas difficile j'y vais pas. Parce que non ce serait trop dangereux. Je me suis fait mordre déjà 3 fois. J'ai eu des chiens à titre perso, donc je peux pas dire que j'en ai peur mais maintenant je m'en méfie parce qu'il y a des gens qui vous disent toute la journée mon chien n'a jamais mordu qui que ce soit, ça m'est arrivé 3 fois, 3 fois je me suis fait mordre donc je me méfie par définition » (factrice, 45-60 ans, 10-14 ans d'ancienneté). Le risque canin a été évoqué uniquement par les femmes.

De plus, les femmes ne se servent pas toujours des aides à la manutention afin d'aller plus vite. Sur le cliché ci-dessous pris lors du diagnostic photo, on voit une femme porter un colis sans utiliser l'aide à la manutention. De plus, elle ne voit pas où elle met les pieds avec le colis et risque de chuter sur la bordure proche de son pied.

Figure 24 - Photo issue du diagnostic photo pour montrer les risques pris par les factrices.
La factrice porte un colis sans utiliser l'aide à la manutention pour aller plus vite et ne pas perdre de temps.

Au cours des observations et grâce au diagnostic photo, nous avons perçu que la sécurité peut aussi être négligée par le besoin de servir le client. La photo ci-dessous illustre le mieux ce phénomène. La factrice monte sur le portail afin d'accéder à la boîte aux lettres du client. Elle se sent obligée d'aller mettre le courrier dans la boîte aux lettres du client. C'est un phénomène qui est assez récurent, de nombreuses boîtes aux lettres ne sont pas aux normes et demandent alors aux agents des efforts afin de pouvoir distribuer le courrier.

Figure 25 - Photo issue du diagnostic photo pour montrer la négligence de sa sécurité pour servir le client. La factrice doit escalader le portail pour pouvoir mettre la lettre dans la boîte aux lettres

Cette sécurité négligée pour servir le client passe aussi par le déni de la drague des clients. Les femmes intériorisent et banalisent plus que les hommes la drague parfois systématique et journalière à laquelle elles sont plus exposées que les hommes. Lors des entretiens, cette question a été évoquée avec 13 femmes et 11 hommes. 85% de ces femmes se sont déjà fait draguer sur la tournée contre seulement 9% des hommes. De plus, elles ne font que très rarement remonter les situations auxquelles elles sont exposées, situations qui les font souvent se remettre en question. C'est, par exemple, le cas d'une factrice nous expliquant une situation vécue : « Je prenais le colis à l'arrière de la voiture. Quand je me suis retournée, il avait passé ses bras autour de ma taille et a essayé de m'embrasser. Ça fait réfléchir. Est-ce qu'on a donné des signes ? Pendant longtemps, j'ai pas osé en parler à mon compagnon, de peur qu'il s'imagine des choses… » (factrice, 35-44 ans, 10-14 ans d'ancienneté). Une autre factrice a parfois l'impression d'être « un peu un morceau de viande. J'ai souvenir d'un client qui plusieurs fois m'a dit viens on part en voyage accompagne-moi en voyage on part à 2 on revient à 3. Donc

bon peut-être que pour lui c'est rien mais voilà pour moi c'est un manque de respect. Souvent c'est des petites choses, alors je suis pas à un défilé de mode je viens apporter du courrier quoi c'est bon. On se connaît pas tu te calmes, tu te calmes » (factrice d'équipe, 35-44 ans, 15-19 ans d'ancienneté). Ce phénomène n'arrive pas uniquement chez des particuliers, une factrice nous a rapporté une situation vécue en entreprise : « Dans une société oui, d'ailleurs j'ai même eu la pétoche, bin j'avais ma tournée, c'était un samedi matin et le client avec une lettre recommandée, c'était une entreprise de je me souviens plus, de où il faisait des pièces métalliques et puis il a fermé la porte, en fait il a poussé la porte. Mais je sentais déjà de toute façon j'étais mal à l'aise déjà et je lui avais demandé de mettre une boîte aux lettres à l'extérieur déjà et oui mais on peut pas bien sur la rue, je préférerais que vous me l'apportiez oui et à cette époque c'était pas vraiment enfin La Poste nous mettait pas trop la pression à comment dire à ce que les clients mettent des boîtes donc ça allait et puis il a fermé la porte, il me dit vous avez pas soif facteur un petit café et puis je sentais qu'il était insistant en fait, c'était, et donc je lui ai remis sa lettre recommandée et puis il m'a dit ça, je lui dit arrêtez là, stop. Il m'a touché la main, il me dit oh mais montez pas sur vos grands chevaux. Je lui dis non mais vous arrêtez là. Je dis maintenant stop et puis il me dit ah bon mais vous êtes pressée machin et puis là il me courait après vers la porte d'entrée et puis j'ai dit ça suffit parce que je vais avertir La Poste maintenant stop » (factrice, 45-60 ans, 25-29 ans d'ancienneté). Certaines factrices préfèrent avoir un physique un peu masculin afin de pouvoir éviter ce type de comportement, une factrice nous disait : « J'ai pas un physique super féminin alors je joue sur l'ambiguïté de mon physique et puis ils me foutent la paix, basta. Donc mais c'est vrai que j'ai eu des collègues qui ont eu des problèmes où elles voulaient plus faire une partie de leur tournée parce que systématiquement le client les attendait. C'est une problématique c'est vrai » (factrice, 45-60 ans, 10-14 ans d'ancienneté).

En plus de la drague des clients, il y a aussi beaucoup d'incivilité. Cette dernière touche à la fois les femmes et les hommes. Les femmes sont cependant plus touchées que les hommes. Sur les 30 agents interrogés, 80% des femmes et 60% des hommes ont déjà été victime d'incivilités pendant leur tournée. De plus, les incivilités sont assez différentes entre les femmes et les hommes. Pendant les entretiens, les hommes décrivent surtout les incivilités comme des réflexions ou du mécontentement ; mais pour eux, ce n'est « pas bien méchant, pas exceptionnel, pas bien grave », et elles sont souvent plus adressées aux rouleurs. Les femmes, quant à elles, caractérisent plus les incivilités comme des insultes ou des agressions verbales, des réclamations, un manque de politesse ou des vols de recommandés. Pendant les

observations, les femmes nous ont aussi décrit du racisme, des insultes, des menaces et des agressions physiques.

Les facteurs et les factrices sont fortement attachés à leur travail et sont fiers de dire dans les entretiens que le facteur est le personnage préféré des Français. Ils sont conscients des contraintes et des ressources inhérentes à leur métier. Le rapport avec le client est perçu comme une ressource mais peut aussi être un risque si les clients sont trop insistants, entreprenants ou insultants. Pour tenir, les facteurs et les factrices doivent développer différents mécanismes de défense tels que le déni du risque ou le fait d'adopter des comportements masculins.

Principaux résultats relatifs au rapport au travail

Nous avons émis l'hypothèse selon laquelle le rapport au travail serait différent selon que l'on soit un homme ou une femme.

Les entretiens et les observations ont permis de mettre en évidence que les femmes et les hommes ont un rapport au travail différent, ce qui peut expliquer l'absentéisme différencié. En effet, nous avons pu nous rendre compte que les femmes et les hommes rencontrent les mêmes difficultés dans le métier, à savoir les intempéries, l'aspect physique du métier, et le travail 6 jours sur 7. Les femmes ont cependant ajouté deux difficultés supplémentaires liées au besoin d'être organisé, mais surtout au difficile accès aux toilettes sur la tournée. Cette dernière difficulté est vraiment problématique pour les femmes que ce soit par rapport à un besoin d'aller aux toilettes ou alors lorsqu'elles ont leur menstruation. Elles essayent de trouver des toilettes publiques, d'aller dans la nature si c'est possible lors de tournée plutôt en campagne ou encore de demander aux clients d'utiliser leurs toilettes. Cependant de nombreuses femmes se retiennent d'aller aux toilettes ce qui peut favoriser une colonisation microbienne des voies urinaires et donc de l'absence. Les femmes et les hommes sont d'accord sur les aspects agréables du métier, c'est-à-dire la relation avec les clients et le fait d'être seuls et indépendants lorsqu'ils partent en tournée. Ils et elles ont aussi évoqué l'entraide et les bonnes relations avec les collègues même si c'est de plus en plus rare.

Nous avons aussi pu observer un humour gras et sexiste dans les collectifs de travail, qui peut être mobilisé par les hommes, mais aussi par les femmes pour prouver qu'elles ont leur place. De nombreuses femmes peuvent adopter un comportement masculin que ce soit dans leur manière de s'habiller, de se déplacer, de ne pas utiliser les aides à la manutention. Elles vont même jusqu'à utiliser un vocabulaire « gras » et vulgaire pour « faire comme les hommes ». Selon Dugré (2003), une travailleuse, pour être acceptée, doit montrer qu'elle est capable de réaliser le travail, mais aussi qu'elle l'exécute comme les hommes. Elle indique même que si une femme utilise des méthodes de travail différentes, par exemple, en utilisant une aide à la manutention pour pallier son manque de force, ses collègues et ses contremaîtres peuvent ne pas reconnaître ses compétences. Cela peut expliquer le comportement masculin des femmes. De plus, elles mettent leurs corps à rude épreuve en le sollicitant énormément par le port de charge, le travail en extérieur, les kilomètres à parcourir, les postures en torsion,

etc. Selon Byrnes, Miller, & Schafer (1999), les hommes ont plus tendance à prendre des risques que les femmes, et même lorsqu'ils exercent une activité professionnelle identique, ils l'exécutent de façon plus risquée. Nous avons vu ici que les femmes prennent autant de risque que les hommes, voir même plus, compte tenu de leur force musculaire en manutention moindre (Plamondon et al., 2012).

Les observations et les entretiens nous ont aussi permis de mettre en évidence que les femmes sont plus exposées que les hommes à la drague et aux incivilités de la part des clients. Pour rappel, 85% des femmes interrogées se sont déjà fait draguer sur la tournée contre 9% des hommes interrogés et 80% des femmes et 60% des hommes interrogés ont déjà été victimes d'incivilités pendant leur tournée. De plus, nous avons remarqué que les hommes sont plus victimes d'incivilités telles que des réflexions, alors que les femmes sont plus victimes d'insultes ou d'agressions verbales voire physiques. Selon Molinier (2000) les femmes doutent plus fortement que les hommes de leurs compétences et rendent plus responsable que les hommes d'une part des erreurs et/ou des dysfonctionnements organisationnels.. Cela peut donc expliquer le fait qu'elles banalisent la drague et les incivilités auxquelles elles peuvent faire face en disant que « ça fait partie du métier ».

Notre hypothèse peut donc être validée, le rapport au travail semble être différent selon que l'on soit un homme ou une femme.

4.3 Les hommes et les femmes ne deviennent pas facteurs et factrices pour les mêmes raisons

Lors des entretiens, il est ressorti que 80% des femmes et 53% des hommes ont fait le choix d'entrer à La Poste. 33% de ces femmes et 38% de ces hommes ont fait ce choix car ils connaissaient quelqu'un qui y travaillait. 20% des femmes et 47% des hommes sont entrés à La Poste car ils ne trouvaient pas de travail dans leur branche. 86% de ces hommes et 33% de ces femmes y sont entrés par connaissance. Sur les 12 femmes qui ont choisi d'entrer à La Poste, pour la plupart (8), c'était pour avoir un travail stable, sortir d'une situation précaire. La majorité de ces 8 femmes n'a pas fait d'études et a un niveau bac ou inférieur. Deux de ces femmes sont entrées à La Poste car elles ont suivi leur conjoint dans une autre ville et souhaitaient avoir un travail. L'une d'entre elles l'a fait pour s'émanciper de son mari. Et enfin, la dernière a fait une reconversion professionnelle car elle souhaitait avoir un travail plus tranquille. Elle avait auparavant sa propre entreprise.

Chez les hommes, les raisons sont assez différentes : 3 des 8 hommes ayant fait le choix d'entrer à La Poste sont venus pour une reconversion professionnelle, 3 car ils avaient des connaissances familiales ou amicales à La Poste qui leur ont donné envie de devenir facteur, 2 ont réalisé un stage ou un job d'été à La Poste et ils ont souhaité continuer, et enfin un dernier est venu vivre en France et est entré à La Poste. Pour les personnes qui sont entrées à La Poste car elles ne trouvaient pas de travail dans leur branche, 2 femmes ont un niveau BTS et une un niveau bac, et 2 hommes ont un niveau CAP (Certificat d'aptitude professionnelle) / BEP (Brevet d'étude professionnelle), 2 un niveau bac, 1 un niveau brevet et 2 un BTS (Brevet de technicien supérieur).

Les femmes et les hommes sont entrés à La Poste plutôt par choix que parce qu'ils ne trouvaient pas de travail. Cependant les hommes entrés par choix ne l'ont pas fait pour les mêmes raisons que les femmes. La majorité des femmes sont venues à La Poste pour avoir une situation pérenne alors que les hommes sont majoritairement venus à La Poste car leurs connaissances leur ont donné envie de devenir facteurs.

Principaux résultats relatifs à l'entrée dans le métier

Nous avons émis l'hypothèse que les hommes et les femmes ne deviendraient pas facteurs et factrices pour les mêmes raisons.

80% des femmes et 53% des hommes ont fait le choix d'entrer à La Poste. 33% de ces femmes et 38% de ces hommes ont fait le choix d'entrer à La Poste car ils connaissent quelqu'un qui y travaille. La plupart de ces femmes ont fait ce choix pour avoir un travail stable, sortir d'une situation précaire, alors que 20% des femmes et 47% des hommes sont entrés à La Poste car ils ne trouvent pas de travail dans leur branche. 86% de ces hommes et 33% de ces femmes y sont entrés par connaissance. La plupart de ces hommes sont venus dans le cadre d'une reconversion professionnelle. Cependant, le fait de ne pas devenir facteur et factrice pour les mêmes raisons n'explique pas l'absentéisme différencié de ceux-ci.

Cette hypothèse peut donc être validée, les hommes et les femmes ne semblent pas devenir facteurs et factrices pour les mêmes raisons.

5. L'organisation du travail est pensée sur des normes masculines en raison d'un héritage historique

Le concours de facteur n'a été ouvert aux femmes que dans les années 1970. L'organisation du travail a donc à l'origine été pensée sur des normes masculines. Nous entendons ici par organisation du travail les horaires de travail, la division du travail, ainsi que la répartition des tâches et le matériel. Nous émettons trois hypothèses en lien avec ces trois concepts. La première hypothèse formulée consiste à dire que les horaires de travail matinaux des facteurs et des factrices seraient plus problématiques pour les femmes que pour les hommes. La seconde hypothèse émise, en lien avec la division du travail et la répartition des tâches, est que pour nous, alors que les facteurs et les factrices font le même métier, ils ne réaliseraient pas exactement les mêmes tâches. La troisième hypothèse repose sur le fait que le matériel conçu sur des normes masculines ne serait pas complètement adapté aux femmes.

5.1 Les facteurs et les factrices sont plutôt satisfaits de leurs horaires

Grâce à l'enquête « emploi du temps », nous avons interrogé les facteurs et les factrices sur leurs amplitudes horaires journalières en comptant la sieste (cf. graphique ci-dessous). Nous remarquons que les femmes sont plus nombreuses à avoir une journée avec une amplitude horaire entre 16h31 et 17h30 et les hommes entre 15h31 et 16h30.

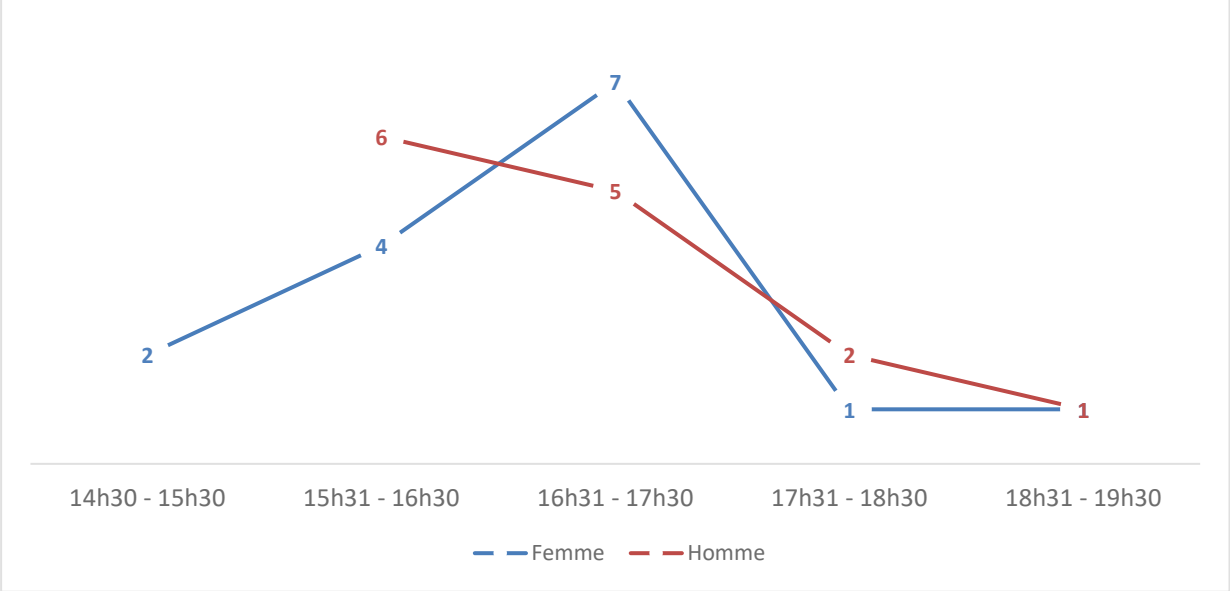


Figure 26 - Amplitude horaire journalière des femmes et des hommes

Nous avons également voulu considérer le pourcentage d'agents femmes et hommes qui font la sieste. 15 agents sur 29 font la sieste l'après-midi (52%) dont 10 hommes et 5 femmes. Parmi les 5 femmes, 3 sont dans la tranche d'âge 20-34 ans, 1 dans la tranche d'âge 35-44 ans et 1 dans la tranche d'âge 45-60 ans. Parmi les 10 hommes, 5 sont dans la tranche d'âge 20-34 ans, 3 dans la tranche d'âge 35-44 ans et 2 dans la tranche d'âge 45-60 ans. Si l'on s'intéresse plus précisément à la durée des siestes, les 5 femmes font en moyenne des siestes de 1h40, allant de 30 min à 4h. Les 10 hommes font en moyenne des siestes de 1h, allant de 30 min à 2h.

Si l'on regarde l'amplitude journalière des femmes et des hommes en enlevant les heures de siestes (cf. graphique ci-dessous), nous remarquons que les femmes sont plus nombreuses à avoir une journée avec une amplitude horaire entre 15h31 et 16h30 et les hommes entre 14h30 et 15h30.

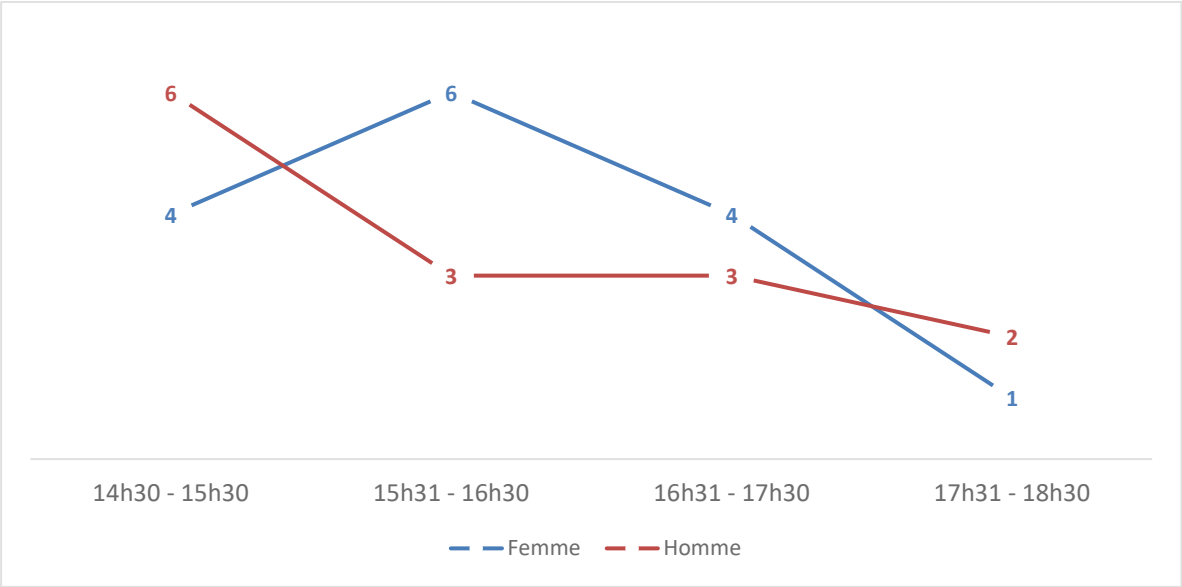


Figure 27 - Amplitude horaire journalière des femmes et des hommes sans les heures de siestes

Lors des entretiens, nous avons demandé aux facteurs et aux factrices s'ils étaient satisfaits de leurs horaires de travail. Les résultats montrent que 100% des hommes et 73% des femmes le sont. Pour les hommes et les femmes, le principal avantage de ces horaires réside dans le fait de ne pas travailler l'après-midi, même s'ils se disent qu'avec le passage en pause méridienne, cela peut être amené à changer. Les femmes précisent en outre que ces horaires sont agréables car ils permettent de « profiter des enfants l'après-midi, d'aller à l'école les chercher » (factrice qualité, 35-44 ans, mariée, 2 enfants). Les femmes qui ne sont pas totalement satisfaites de ces horaires le sont pour plusieurs raisons. Il est tout d'abord compliqué de faire garder ses enfants aussi tôt le matin. Une femme précise : « J'aimerais bien que ce soit

plus tard parce que moi j'ai un petit qui a bientôt plus de nourrice et je ne sais pas ce que je vais en faire » (factrice qualité, 35-44 ans, mariée, 3 enfants). La deuxième raison invoquée est l'horaire trop matinal : « C'est trop tôt, on commence trop tôt, pour moi c'est trop tôt » (factrice, 45-60 ans, célibataire, sans enfant). Enfin, la dernière cause évoquée est la chaleur : « Je pense qu'il faudrait faire quelque chose au niveau des horaires de travail pour l'été. Parce que l'été il fait tellement chaud qu'ils devraient voir pour faire commencer les facteurs plus de bonne heure » (factrice rouleur, 35-44 ans). Une autre factrice est de cet avis : « On est en pleine cagne, moi je termine à 5h30, je coule » (factrice, 45-60 ans).

Malgré ces éléments d'insatisfaction, les facteurs et les factrices semblent globalement plutôt satisfaits de leurs horaires de travail.

Principaux résultats relatifs aux horaires de travail

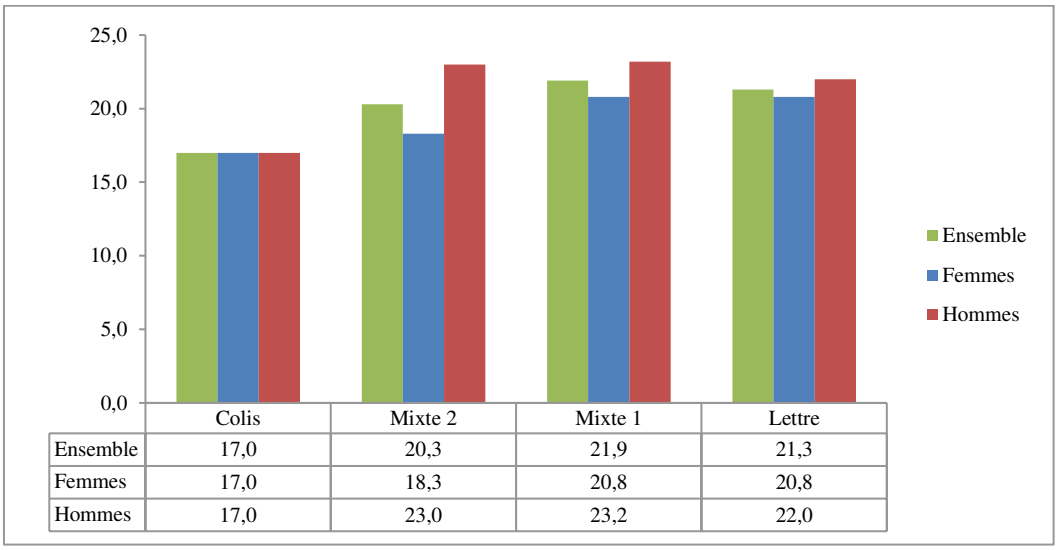
Nous avons fait l'hypothèse que les horaires de travail matinaux des facteurs et des factrices seraient plus problématiques pour les femmes que pour les hommes.

L'enquête « emploi du temps » nous a permis de mettre en évidence que les femmes sont plus nombreuses à avoir une amplitude horaire journalière comprise entre 16h31 et 17h30 et les hommes entre 15h31 et 16h30. Nous avons aussi pu voir que 15 agents sur 29 font la sieste l'après-midi (52%) dont 10 hommes et 5 femmes. Sans les heures de sieste, les femmes sont plus nombreuses à avoir une journée avec une amplitude horaire entre 15h31 et 16h30 et les hommes entre 14h30 et 15h30. De plus, 100% des hommes et 73% des femmes interrogées sont satisfaits de leurs horaires de travail. Les horaires de travail n'expliquent donc pas les différences d'absence entre les femmes et les hommes. Cependant, ils peuvent expliquer l'absence des factrices et des facteurs. Même s'ils sont globalement satisfaits de leurs horaires, ils n'ont pas vraiment de moment de récupération. De plus la récupération est également compliquée par l'impossibilité de se nourrir à des horaires réguliers. Cela peut provoquer des perturbations de l'organisme telles qu'une prise de poids, une perte d'appétit, un amaigrissement, une sensation de fatigue, ou encore un étourdissement. La grande irrégularité des horaires a un coût psychique important. (Fortino, 2014).

L'hypothèse ne peut donc être validée, les horaires de travail matinaux des facteurs et des factrices ne seraient plus problématiques pour les femmes que pour les hommes.

5.2 Les facteurs et les factrices réalisent quasiment les mêmes tâches

Le métier de facteur et de factrice est un métier mixte où il y a pratiquement autant d'hommes que de femmes. Facteurs et factrices réalisent donc le même métier et normalement les mêmes tâches. Cependant, quelques règles internes à l'entreprise interrogent, par exemple la règle de l'ancienneté, qui se veut égalitaire. En effet, la répartition des tournées se fait par ordre d'ancienneté. Or en 2012, au niveau national, les femmes ont 4 ans de moins d'ancienneté que les hommes, 5 ans au niveau de la DSCC et 4 ans en moyenne dans les trois établissements étudiés. En raison de la règle de l'ancienneté appliquée dans le cadre de la répartition des tournées, les femmes se retrouvent dans certains établissements ou sites majoritaires dans des tournées colis et mixtes 2. Pour rappel, les tournées mixtes 1 comprennent les lettres et colis de sa tournée, tandis que les tournées mixtes 2 comprennent en plus les colis d'une autre tournée. Si l'on s'intéresse uniquement à un établissement, on remarque dans le graphique ci-dessous que la moyenne d'ancienneté dans les tournées colis est de 17 ans pour l'ensemble des agents, femmes comme hommes. Pour les tournées mixtes 2, la moyenne d'ancienneté est de 20.3 ans pour l'ensemble des agents, 18.3 ans pour les femmes et 23 ans pour les hommes. Pour les tournées mixtes 1, la moyenne d'ancienneté est de 21,9 ans et de 21,3 ans pour les tournées lettres.



	Colis	Mixte 2	Mixte 1	Lettre
Ensemble	17,0	20,3	21,9	21,3
Femmes	17,0	18,3	20,8	20,8
Hommes	17,0	23,0	23,2	22,0

Figure 28 - Moyenne d'ancienneté des agents en 2014 selon le type de tournée pour un établissement

Les femmes étant d'une manière générale moins anciennes que les hommes, il y a un risque de surreprésentation des femmes dans les tournées colis ou mixtes 2. Dans l'établissement, il y a 53% de femmes dans l'effectif des facteurs et factrices. On remarque dans le graphique ci-dessous que les femmes se retrouvent surreprésentées (57%) par rapport à leur

proportion dans l'effectif dans les tournées mixtes 2. Nous ne retrouvons pas les mêmes résultats dans les deux autres établissements, et il n'a pas été possible pour nous d'avoir ces données au niveau national. Le risque de surreprésentation n'est donc pas nécessairement généralisable.

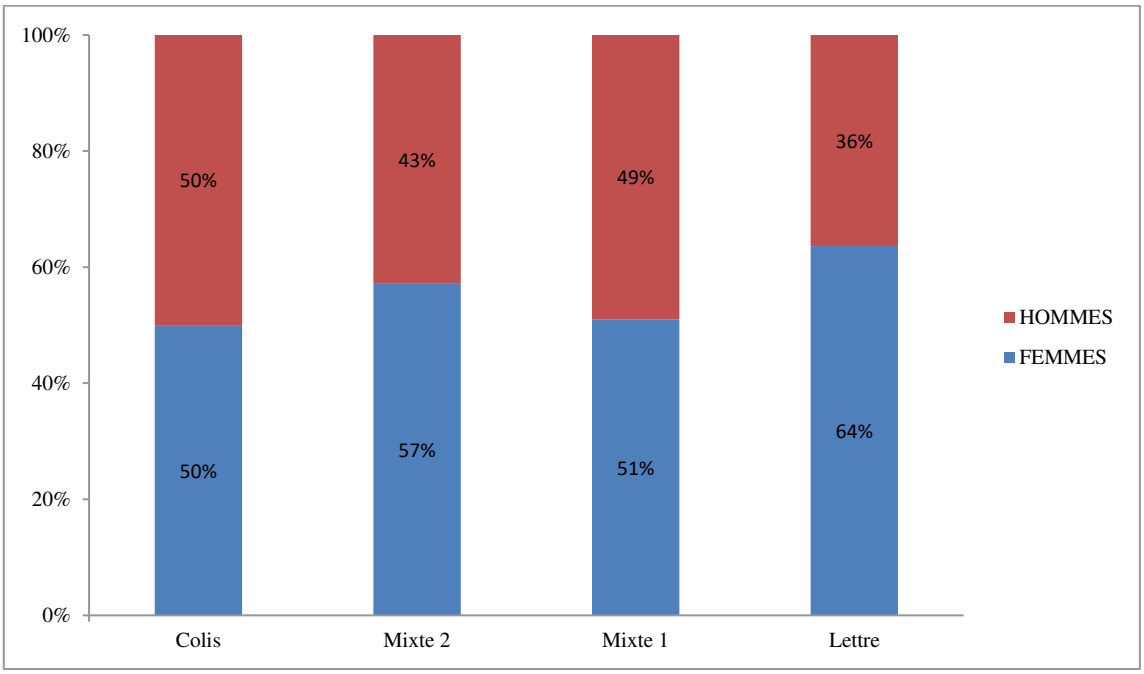


Figure 29 - Féminisation de l'effectif par type de tournée en 2014 pour un établissement

Les agents, autant les femmes que les hommes, pensent qu'il existe des différences entre les tournées. Nous avons donc réalisé un calcul de la charge physique des tournées en 2014 pour un même mode de locomotion (voiture) à l'aide de 5 critères de charge physique (PRE, PDI, km, temps de travail passé à l'extérieur). Ce calcul a effectivement révélé des disparités importantes entre les tournées sur un même site, pour une même durée hebdomadaire de travail, en enlevant les tournées aménagées. Pour calculer un niveau de charge physique de la tournée, nous avons utilisé la méthode suivante : pour chaque tournée mixte 1 ou 2, nous avons affecté un nombre de points pour chaque critère de charge physique selon un ordre décroissant, puis nous avons fait la somme afin d'identifier les tournées avec le nombre de points le plus élevé et le moins élevé. Les 5 critères pour apprécier le niveau de charge physique de la tournée sont le nombre de PRE, la distance parcourue, le nombre de PDI et le temps de travail passé à l'extérieur. Les tournées aménagées ont été supprimées. Par exemple, pour un établissement, nous avons pris les 97 tournées mixtes 1 et nous avons affecté pour chaque critère de charge physique un nombre de points à chaque tournée selon un ordre décroissant ; ensuite, nous avons

fait la somme afin d'identifier les tournées avec le nombre de points les plus élevé et le moins élevé :

- Nombre de PRE : de 97 à 13 (il y a de 1010 à 215 PRE).
- Distance parcourue : de 97 à 9 (la distance parcourue va de 1256 à 134 hms).
- Nombre de PDI : de 97 à 15 (il y a de 536 à 184 PDI).
- Temps de travail passé à l'extérieur : de 97 à 44 (le temps de travail extérieur va de 5h01 à 3h12).

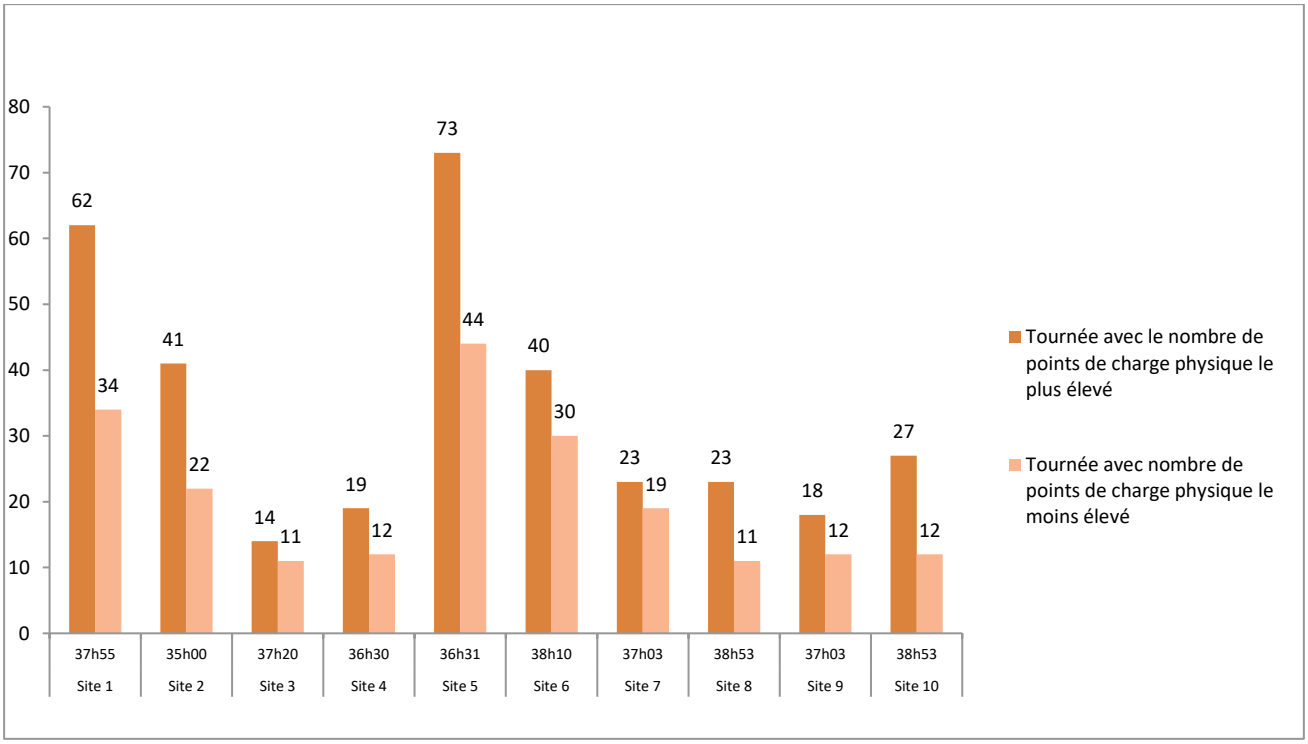


Figure 30 - Répartition de la disparité du niveau de charge physique de la tournée mixte 1 en voiture la plus et la moins sollicitante par site sur un établissement

Le graphique ci-dessus met en évidence le fait que sur le site 1, la tournée avec le nombre de points de charge physique le plus élevé totalise 62 points (753 PRE, 449 PDI, 36 km et 4h25 de travaux extérieurs), et celle avec le nombre de points de charge physique le moins élevé compte 34 points (503 PRE, 347 PDI, 28.3 km et 4h21 de travaux extérieurs), ce qui représente 45% d'écart.

Nous avons ensuite regardé, au niveau de chaque établissement, si les femmes étaient surreprésentées dans les tournées avec le plus de points de charge physique. Le graphique ci-

dessous met en évidence que pour 10% des tournées où le nombre de points de charge physique est le plus élevé, les hommes sont surreprésentés (70%) par rapport à leur proportion dans l'effectif (48%). Les résultats ont montré que pour 2 établissements sur 3 les femmes sont surreprésentées dans les 10%, 30% ou 50% des tournées où le nombre de points de charge physique est le plus élevé. Nous n'avons pas pu généraliser ce résultat avec plus de tournées, il est donc à considérer avec précaution.

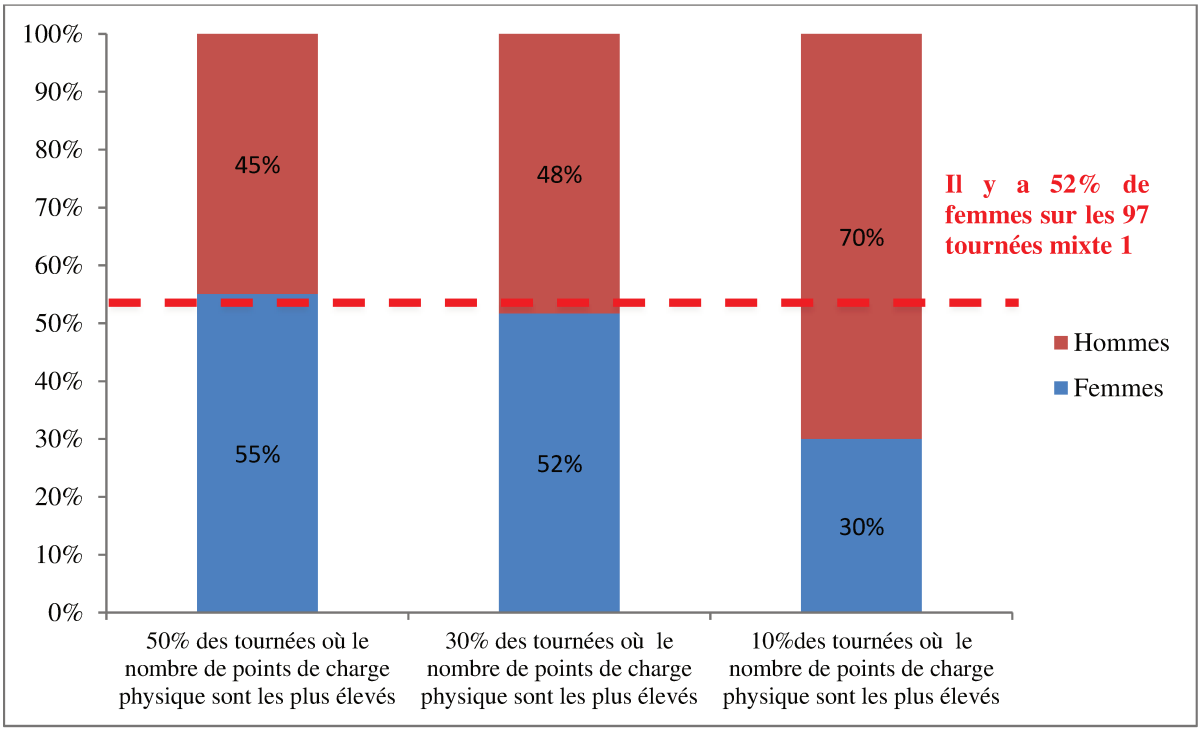


Figure 31 - Répartition des femmes et des hommes sur 97 tournées mixte 1 selon les tournées avec le nombre de points de chargé physique les plus élevés classés par ordre décroissant sur un établissement

Nous avons également mis en regard les écarts de niveaux de charge physique entre les tournées et la survenue de l'ATM chez les facteurs. Un fort écart entre niveaux de charge physique des tournées entre la plus sollicitante et la moins sollicitante est souvent associé à un ATM fort des facteurs, tandis qu'un plus faible écart est plutôt associé à un ATM faible. Ce sont des corrélations probables. De plus, le tableau ci-dessous met en évidence l'idée que sur le site 1 et 2, il y a un fort écart de points de charge physique entre les tournées (45% et 46% respectivement), et nous observons un fort ATM des facteurs (13.75 jours et 19 jours respectivement). À l'inverse, sur le site 3, nous notons un faible écart de points de charge entre les tournées (21%), et l'ATM des facteurs est assez faible (5.57 jours). Nous remarquons aussi que dans les sites où les écarts entre les tournées sont les plus élevés (site 2, 8 et 10), l'écart d'ATM entre les femmes et les hommes est assez fort.

Sites d'un établissement	DHT	Nombre de tournées mixte 1 (hors aménagées)	Écart entre points de charge physique des 2 tournées mixte 1	ATM global 2014	Ecart ATM F-H 2014	ATM facteurs / factrices 2014
Site 1	37h55	21	**- 45%**	18,15	4,28	**13,75**
Site 2	35h00	10	**- 46%**	25,13	51,45	**19**
Site 3	37h20	4	**- 21%**	10,90	-12,20	**5,57**
Site 4	36h30	5	**- 37%**	62,71	138,75	**73,17**
Site 5	36h31	20	**- 40%**	21,49	12,39	**24,28**
Site 6	38h10	12	**- 25%**	4,20	9,88	**0,91**
Site 7	37h03	7	**- 17%**	17,46	3,48	**1,16**
Site 8	38h53	6	**- 52%**	27,79	28,75	0,8
Site 9	37h03	5	**- 33%**	5,13	-6,50	**0,8**
Site 10	38h53	7	**- 56%**	23,56	30,29	0,21

Tableau 15 - Comparaison des écarts de niveaux de charge physique entre les tournées et la survenue de l'ATM chez les facteurs et les factrices

Il y existe effectivement des différences entre les tournées dont certaines peuvent être plus difficiles que d'autres et générer plus d'absence que d'autres. Cependant, même si les femmes, à cause de la règle de l'ancienneté, se retrouvent majoritairement sur des tournées colis ou mixtes 2, nous avons remarqué lors des observations que les tâches sont quasiment les mêmes pour les femmes et les hommes.

Principaux résultats relatifs à la division du travail/répartition des tâches

Nous avons fait l'hypothèse suivante : alors que les facteurs et les factrices font le même métier, ils ne réaliseraient pas exactement les mêmes tâches.

Beaucoup d'études mettent en évidence que les femmes et les hommes ne sont pas dans les mêmes métiers (Fortino, 2009; Le Feuvre, 2008; Maruani & Chantal, 1989; Ruault, 2015; Westberg, 1998) et que, lorsqu'ils le sont, ils ne réalisent pas les mêmes tâches (Dumais & Courville, 1995; Fransson-Hall et al., 1995; Laperrière et al., 2006; Mergler et al., 1987; Messing, 1996; Messing et al., 1994). Les résultats récoltés grâce aux entretiens, aux observations et aux documents internes de La Poste font ressortir que, en raison de la vente des tournées à l'ancienneté, les factrices qui sont arrivées après les hommes se retrouvent dans certains établissements majoritaires dans des tournées colis et mixtes 2. Cependant les résultats mettent surtout en exergue que pour une même durée hebdomadaire de travail, il y a de fortes variations entre les tournées, certaines plus sollicitantes que d'autres, et que parfois les factrices peuvent être surreprésentées dans les tournées les plus sollicitantes physiquement. Même si les femmes peuvent parfois se retrouver dans des tournées avec plus de poids à porter ou plus sollicitantes, ce n'est pas la majorité des cas. Chatigny (1999) avait mis en évidence que parfois, comme les femmes étaient moins anciennes que leurs collègues masculins, elles devaient les remplacer sur des postes de travail assez exigeants. Ce qui est le plus important à retenir dans la division du travail et la répartition des tâches c'est vraiment la variabilité entre les tournées et les écarts de charges. Nous avons pu mettre en évidence qu'un fort écart entre niveaux de charge physique des tournées entre la plus sollicitante et la moins sollicitante est souvent associé à un ATM fort des facteurs et factrices, tandis qu'un plus faible écart est plutôt associé à un ATM faible. Les facteurs et les factrices réalisent donc quasiment les mêmes tâches : la division du travail du travail n'impacte donc pas l'absentéisme différencié des femmes et des hommes. Cependant, les écarts entre les tournées peuvent expliquer l'absentéisme des facteurs et des factrices car cela génère des sentiments d'iniquité.

L'hypothèse ne peut donc pas être validée, les facteurs et les factrices font le même métier et semblent réaliser quasiment les mêmes tâches.

5.3 Les différents équipements et le matériel sont perçus comme une contrainte ou une ressource pour les facteurs et les factrices

La plupart des clichés récoltés au cours du diagnostic photo sont en lien avec le matériel, qui peut être une ressource ou une contrainte pour les agents. Il y a eu 4 photos sur le casier de tri appelé CHM, la plupart pour mettre en évidence l'extension du bras sur la dernière rangée du CHM. Lors des entretiens et des observations, les factrices et les facteurs ont évoqué le CHM. En effet, pour les factrices, le CHM génère des douleurs au cou, à l'épaule et des tendinites. Pour les hommes, le CHM peut être bénéfique mais génère des douleurs au niveau des épaules, accentuées par les gestes répétitifs.

Figure 32 - Photo issue du diagnostic photo pour montrer l'extension du bras sur le CHM même lorsqu'il est réglé à la taille de la factrice

Sur cette photo, une femme de petite taille (environ 1m50) veut mettre en évidence le fait que même en ayant réglé son CHM au plus bas (60), son épaule est en extension pour le dernier casier de tri.

Figure 33 - Photo issue du diagnostic photo pour montrer l'extension du bras sur le CHM et la forme de la main même lorsqu'il est réglé à la taille de la factrice

Sur cette photo, la personne veut mettre en exergue la contrainte que représente la dernière rangée du CHM, et la masse de courrier à attraper dans certaines cases. Le cumul des deux peut être encore plus néfaste pour la santé.

Figure 34 - Photo issue du diagnostic photo pour montrer la mauvaise position adoptée sur le CHM lorsqu'il n'est pas réglé à la taille de la factrice

Sur cette photo, la personne souhaite insister sur la contrainte supplémentaire de certaines factrices qualité qui doivent parfois récupérer des lettres (décaser) sur plusieurs casiers. En effet, cette factrice qualité décase tous les jours sur tous les casiers sa partie de tournée, elle fait 5 casiers de cette manière. C'est une femme de petite taille et elle ne peut pas baisser tous les casiers puis les remettre à la bonne taille. Elle se met donc dans des positions inadaptées, elle a le bras en extension et le pied décollé du sol.

Figure 35 - Photo issue du diagnostic photo pour montrer la position adoptée des cervicales lors du tri général

Sur cette photo, la personne trouve intéressant de mettre en lumière la position en rétroflexion des cervicales de cette agent de grande taille au tri général et d'imaginer la position des cervicales pour une personne de petite taille. En effet, cette dernière est obligée d'être dans cette position pour regarder le nom des rues afin de savoir dans quelle case elle doit déposer la lettre. Il est important de souligner qu'au bout d'un certain temps les agents connaissent par cœur les destinataires et n'ont plus besoin de regarder le nom des rues en hauteur.

Quatre autres photos sont en lien avec les structures où les colis sont stockés. Elles mettent en évidence les contraintes que peuvent rencontrer les agents avec ces structures.

**Figure 36 - Photo issue du diagnostic photo représentant un CP660,
la structure métallique contenant les colis lorsqu'il y a énormément de colis**

Sur cette photo, la personne a voulu mettre en évidence la hauteur jusqu'à laquelle pouvaient aller les colis sur une structure. La hauteur de cette structure étant de 160 cm, il est très difficile pour une personne de petite taille de récupérer les colis tout en haut. Cela peut générer des postures en torsion ainsi qu'un risque d'accident.

Figure 37 - Photo issue du diagnostic photo représentant une personne triant les colis dans un CP660 et la mauvaise posture qu'elle adopte

Sur cette photo, la personne souhaite mettre en lumière les postures en torsion que peuvent adopter les agents lorsqu'ils attrapent les colis dans le CP660.

Figure 38 - Photo issue du diagnostic photo représentant une structure colis improvisée lors des fortes périodes colis

Figure 39 - Photo issue du diagnostic photo représentant une structure colis improvisée lors des fortes périodes colis après son ouverture

La personne qui a pris ces deux photos souhaite mettre en évidence le risque que peuvent engendrer, pour les agents, ces structures colis improvisées. Ces derniers sont obligés de déchirer le carton afin de pouvoir l'ouvrir, ce qui entraîne la chute de tous les colis.

Les facteurs et les factrices ont aussi évoqué les contraintes en lien avec les moyens de locomotion lors des entretiens et des observations. Les femmes ont relevé comme contraintes le fait de monter et de descendre de voiture de nombreuses fois et les postures en torsion pour mettre le courrier dans la boîte aux lettres sans descendre de voiture. De plus, certaines factrices trouvent que les voitures sont sales et que les titulaires n'en prennent pas toujours soin, ce qui n'est pas agréable pour les rouleurs. Elles évoquent aussi les chariots. Ainsi, pour une factrice, « quand le chariot est bien plein qu'il faut monter une petite cote, quand le chariot est bien plein c'est pas évident à chaque fois » (factrice rouleur, 20-34 ans, 0-4 ans d'ancienneté). Selon les factrices, il y a aussi des contraintes lorsque les tournées sont réalisées à vélo. En effet, les freins des vélos ne fonctionnent pas toujours et selon la taille de la personne, il est plus ou moins difficile de faire une tournée en vélo. Une factrice nous dit : « Je suis un peu petite donc les vélos sont quand même un peu grands même au minimum ; donc à chaque fois que je fais une tournée vélo, je reviens avec un bleu parce que je me cogne au cadre. Une semaine de vélo c'est

un bleu monumental de ce côté, toujours du même côté parce qu'on descend toujours du même côté et une douleur à la hanche parce que je me bascule toujours aussi de la même façon » (factrice rouleur, 35-44 ans, 0-4 ans d'ancienneté). Pour une autre, « le vélo est super chargé et tout, il fait 3 fois mon poids c'est pas possible, il y a un coup de vent je tombe par terre je pense. Je trouve pas ça hyper maniable quand tu as toutes les liasses de courrier » (factrice rouleur, 20-34 ans, 0-4 ans d'ancienneté).

Selon les facteurs, la plus grosse contrainte est le fait de monter et de descendre de voiture très souvent. Un facteur dit même qu'il ne veut surtout pas une tournée voiture car « c'est trop pénible je trouve, on se casse le dos, monter descendre, monter descendre. Tournée en voiture, tout sauf une tournée en voiture » (facteur, 45-60 ans, 30-35 ans d'ancienneté). Les facteurs pensent aussi que les tournées en vélo comportent de nombreuses contraintes : il n'y a pas d'amortisseurs, les freins ne fonctionnent pas toujours, le vélo et large et peut accrocher des voitures.

Lors des entretiens et des observations, 40% des femmes et 67% des hommes ont par ailleurs évoqué des ressources en lien avec le matériel. Pour les hommes, il y a eu beaucoup d'amélioration sur le matériel au fil des années et le Staby est vraiment perçu comme un moyen de locomotion « agréable et reposant, moins fatiguant que le scooter mais moins pratique pour distribuer le courrier. C'est reposant car il n'y a pas de béquille à mettre, c'est moins lourd, c'est plus stable mais on perd du temps » (facteur, 45-60 ans, 30-35 ans d'ancienneté). Selon les femmes, il y a aussi eu des améliorations au fil des années et elles sont plutôt satisfaites du Staby : « C'est moins fatiguant que le scooter. Parce que c'est plus stable et il n'y a pas le poids à porter » (factrice, 45-60 ans, 25-29 ans d'ancienneté). Elles sont également satisfaites des voitures électriques : « C'est très agréable » (factrice, 35-44 ans, 10-14 ans d'ancienneté), « surtout la boîte auto » (factrice, 20-34 ans, 10-14 ans d'ancienneté). Il y a aussi eu des photos qui mettent en évidence les ressources que peuvent apporter les aides à la manutention. Nous en avons répertorié 3.

Figure 40 - Photo issue du diagnostic photo pour représenter les aides à la manutention pour les colis

Cette première photo représente l'étagère où les colis sont triés par tournée. L'agent peut emmener cette étagère directement vers sa voiture afin de charger les colis et de ne pas avoir à les manipuler plusieurs fois.

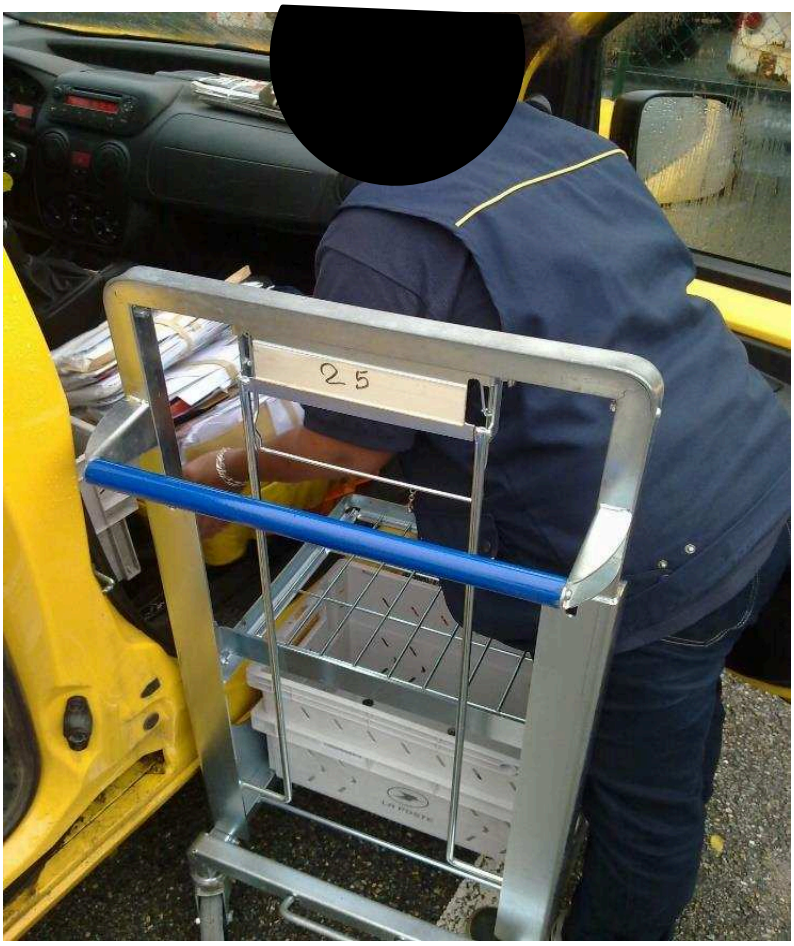


Figure 41 - Photo issue du diagnostic photo représentant la desserte à fond mobile comme aide à la manutention pour pouvoir charger la voiture

Grâce à cette photo, la factrice montre que la desserte à fond mobile est une ressource pour elle. Sur cette desserte, le fond remonte au fur et à mesure que l'agent enlève ce qu'il y a dessus. En la positionnant de cette manière, elle donne l'impulsion et pousse la caisse dans la voiture. Elle met une caisse en bas pour que cela ne descende pas trop bas. Elle tient le plateau mobile qui remonte avec ses jambes et met ensuite ses mains pour aider à remonter doucement. La servante l'aide ici à charger dans la voiture.

Figure 42 - Photo issue du diagnostic photo représentant la desserte à fond mobile comme aide à la manutention pour récupérer le courrier de sa tournée après le tri général

Sur cette photo, ce qui a été mis en évidence, c'est l'intérêt d'utiliser la servante à fond amovible lors du tri général. Les facteurs et les factrices vont chercher le courrier de leur tournée et le mettent dans la desserte pour ensuite aller trier sur leur casier.

Les entretiens, les observations et le diagnostic photo nous ont permis de remarquer une insuffisante adaptation des équipements. En effet, certains équipements ont été adaptés mais malgré cela, l'ergonomie des équipements n'a pas suffisamment pris en compte la différence des tailles selon le sexe. Sur un échantillon de trois cent cinquante personnes, les courbes de taille réalisées par la médecine du travail sont en double bosse avec les tailles moyennes des femmes à 1,63 m, et des hommes à 1,75 m, et une taille moyenne des agents à 1,69 m (cf. graphique ci-dessous). Les moyennes masquent cependant de grandes disparités : 41 % des femmes et 21 % des agents font moins de 1,60 m, 38 % des hommes et 18 % des agents font plus de 1,78 m, et 52 % des agents se situent dans la moyenne (entre 1,65 m et 1,73 m).

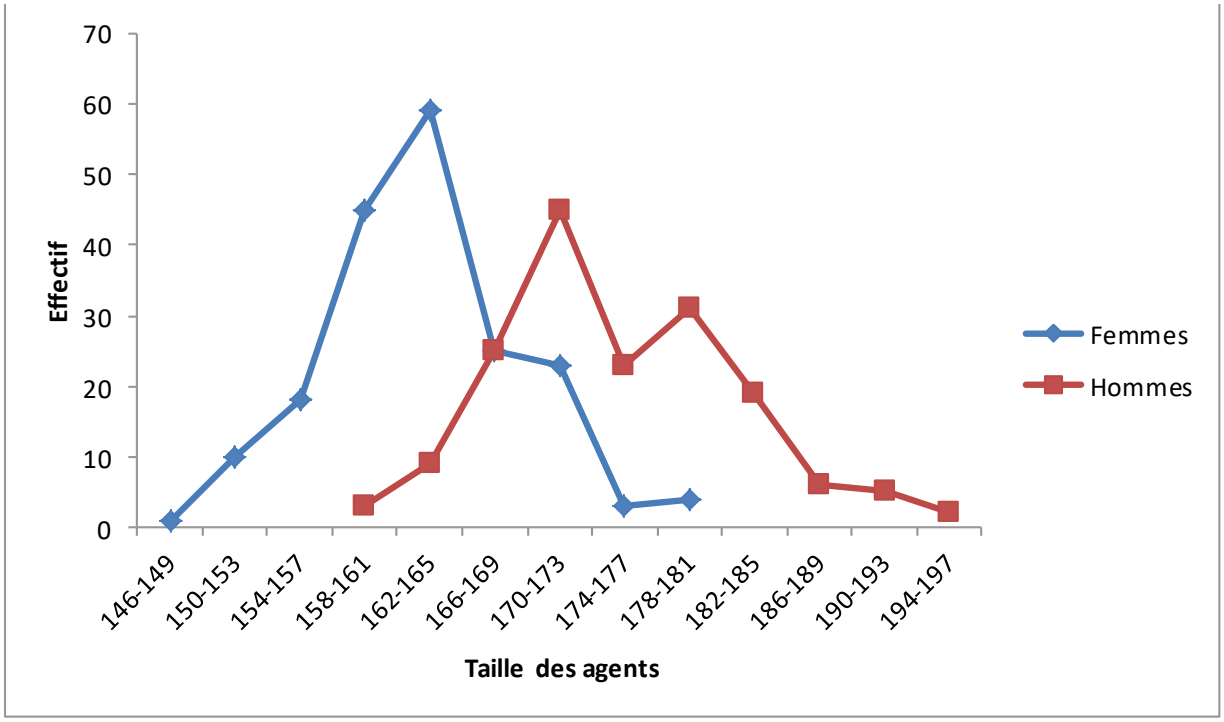


Figure 43 - Répartition de la taille de 352 agents (183 femmes et 169 hommes)

Dans un autre établissement, seulement un tiers des agents se situe dans la moyenne. Ces difficultés d'adaptation d'équipements en termes de taille se posent à la fois pour les femmes de petite taille et pour les hommes de grande taille. La médecine du travail a pu faire des corrélations entre les risques de TMS et les tailles. Sur un échantillon de cent cinquante-six personnes (soixante-dix-huit femmes et soixante-dix-huit hommes), les femmes qui ont une taille supérieure à la moyenne (1,63 m) ont plus de plaintes aux épaules et aux cervicales, mais celles qui ont une taille inférieure à la moyenne ont plus de doubles plaintes (épaules et cervicales ensemble). Les hommes qui ont une taille supérieure à la moyenne (1,75 m) ont plus de plaintes d'épaules, de cervicales ainsi que de double plaintes.

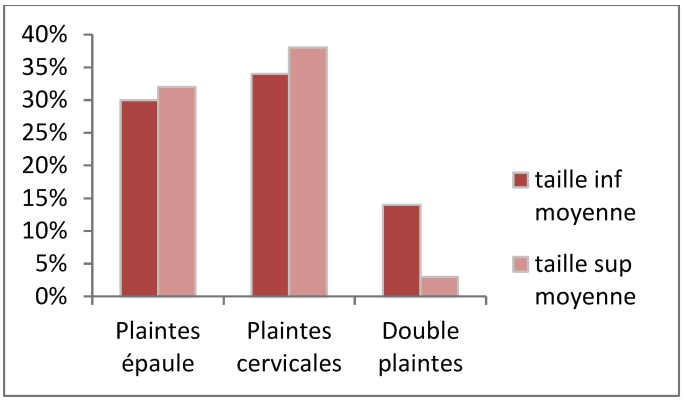


Figure 44 - Comparaison entre la taille moyenne des femmes (1m63) et les douleurs ressenties pour 78 femmes

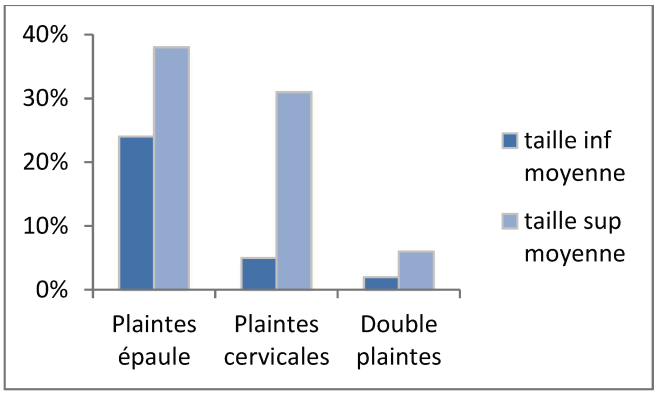


Figure 45 - Comparaison entre la taille moyenne d es hommes (1m75) et les douleurs ressenties pour 78 hommes

La conception des équipements est basée sur des moyennes, plutôt basées sur des caractéristiques masculines qui ne correspondent pas toujours aux spécificités des facteurs et encore moins des factrices. Le matériel peut donc générer des douleurs, du stress, des accidents du travail et ce, plus particulièrement pour les femmes.

Principaux résultats relatifs au matériel

Nous avons émis l'hypothèse que le matériel conçu sur des normes masculines ne serait pas complètement adapté aux femmes.

Les observations et les entretiens ont permis de mettre en lumière plusieurs dysfonctionnements ou problématiques en lien direct avec le matériel. Il est cependant important de préciser que les facteurs et les factrices ont aussi évoqué des ressources en lien avec le matériel. Ils ont évoqué, par exemple, le Staby et les aides à la manutention. Cependant, ce sont les hommes, beaucoup plus que les femmes qui ont insisté sur ces améliorations (67% et 40% respectivement). Malgré ces ressources en lien avec le matériel, nous nous sommes rendu compte que le matériel n'est pas forcément adapté pour les personnes de petites tailles, qui sont majoritairement des femmes. Par exemple, le CHM génère des douleurs au cou et à l'épaule pour les femmes comme pour les hommes, mais encore plus pour les personnes de petites tailles. Ces dernières, même en réglant le CHM, ne sont pas toujours à l'aise et adoptent des postures néfastes pour la santé. Les vélos et les structures colis sont plus accidentogènes pour les personnes de petites tailles. La voiture peut aussi générer des douleurs chez les factrices et les facteurs liées au fait de monter et descendre et aux postures en torsion. De plus, les voitures sont majoritairement des Kangoo, conçus surtout pour des hommes ouvriers. Stevenson, Greenhorn, Bryant, Deakin, & Smith (1996) précisent qu'il est important de concevoir les postes de travail et les équipements en fonction des dimensions et des proportions moyennes des hommes et des femmes. Cependant, un calcul de la taille moyenne des agents sur un échantillon de 350 personnes met en évidence que 41% des femmes et 21% des agents font moins d'1m60 et surtout que seulement la moitié des agents se situent dans la moyenne. Les équipements sont conçus sur cette moyenne, ce qui peut expliquer en partie l'absentéisme différencié des femmes et des hommes. Clot & Gollac (2014) insistent sur le fait que « le travail doit être adapté à celui qui le fait » et que les travailleurs réels ne sont pas les travailleurs « moyens ». Certains sont grands, d'autres petits, l'installation qui convient aux grands ne convient pas aux petits et vice versa, ce qui est équivalent pour les femmes et les hommes. De plus, lorsque les environnements de travail sont construits sur des moyennes, celles-ci sont basées sur la taille moyenne des hommes. Il apparaît donc essentiel de prendre en compte le sexe pour adapter

un poste de travail (Wisner & Rebiffé, 1963). Lorsque les femmes arrivent sur un poste de travail traditionnellement masculin, il est parfois difficile de trouver des outils adaptés (Vézina et al., 2016). Un matériel conçu pour les hommes va générer de l'inconfort pour les femmes (Ducharme, 1975). La Poste, n'embauchant que des hommes au départ a donc plutôt construit son matériel sur des normes masculines ce qui peut poser problème pour les femmes et donc générer un absentéisme supplémentaire pour les femmes. De plus, la non-adaptation du matériel peut avoir un impact sur le rapport au travail. En effet, les femmes et les hommes ne se servent pas toujours du matériel adapté ou alors prennent des risques en ne l'utilisant pas correctement.

L'hypothèse peut donc être validée, le matériel conçu sur des normes masculines ne semble pas être complètement adapté aux femmes.

SYNTHESE PARTIE V

Ces différents résultats ont permis tout d'abord de mettre en évidence que les femmes sont effectivement plus absentes que les hommes à La Poste. Ensuite, nous avons pu valider 5 hypothèses sur 7. Les deux hypothèses qui n'ont pas été validées sont celles-ci :

- Les horaires de travail matinaux des facteurs et des factrices seraient plus problématiques pour les femmes que pour les hommes.
- Alors que les facteurs et les factrices font le même métier, ils ne réaliseraient pas exactement les mêmes tâches.

Les résultats obtenus prouvent que l'évolution de l'activité a un fort impact physique et psychologique et ce, plus particulièrement sur les femmes, ce qui peut fortement expliquer l'absentéisme supplémentaire des factrices. Nous avons aussi pu mettre en exergue que les factrices réalisent plus que les facteurs une double journée, ce qui peut jouer sur la santé des femmes et donc expliquer l'absentéisme différencié des femmes et des hommes. Le rapport au travail explique également une grande partie de l'absentéisme différencié des femmes et des hommes. En effet, les femmes rencontrent plus de difficultés que les hommes, prennent autant de risques qu'eux et sont plus exposées à la drague et aux incivilités de la part des clients. Les résultats ont même permis de montrer que les femmes et les hommes ne deviennent pas facteurs et factrices pour les mêmes raisons mais cela n'explique pas l'absentéisme différencié de ceux-ci. Les horaires de travail n'expliquent pas les différences d'absence entre les femmes et les hommes, mais ils peuvent cependant expliquer une partie de l'absentéisme. En effet, même si les agents sont satisfaits de leurs horaires, ils n'ont pas de temps de récupération. Ces résultats ayant aussi permis de prouver que les facteurs et les factrices réalisent quasiment les mêmes tâches, il n'y a donc pas de division du travail qui peut expliquer l'absentéisme différencié des femmes et des hommes. Cependant, les forts écarts entre les tournées peuvent expliquer une partie de l'absence des femmes et des hommes. Nous pouvons pareillement affirmer que le matériel construit sur des normes masculines peut aussi fortement expliquer les différences d'absence entre les femmes et les hommes.

Ces différents résultats obtenus grâce aux différentes méthodes de données utilisées permettent donc d'expliquer en partie pourquoi les factrices sont plus absentes que les facteurs.

PARTIE VI : DISCUSSION

1. Rappel des objectifs de la recherche

Cette thèse trouve son origine dans la demande de La Poste branche Service-Courrier-Colis, à savoir pourquoi les factrices sont plus absentes que les facteurs alors qu'elles et ils réalisent le même métier. En 2012, le taux d'absentéisme de cette branche se situe entre 6% et 7%. Les femmes sont rentrées en tant que factrices à La Poste à partir des années 1970 lorsque le concours a été ouvert aux femmes. Nous nous sommes demandés dans le cadre de cette recherche comment un métier devenu progressivement mixte peut générer des inégalités de santé entre les femmes et les hommes en raison de son organisation du travail, de son évolution économique ainsi que de ses éléments relatifs au contexte psychosocial. Considérant l'organisation de travail, le contexte socio-économique ainsi que le contexte psychosocial comme des éléments essentiels à la construction de la santé des femmes et des hommes au travail, nous avons posé la problématique suivante : l'absentéisme différencié des femmes et des hommes est a priori la conséquence principale de certains aspects de l'organisation du travail non pensés suffisamment en amont prenant en compte toutes les caractéristiques des femmes et des hommes. Cependant, l'évolution économique de l'activité ainsi que le contexte psychosocial peuvent également constituer des éléments explicatifs de cet absentéisme.

Cette problématique nous a permis de construire une proposition de modélisation des causes de l'absentéisme différencié des femmes et des hommes (cf. figure 46) ainsi que plusieurs hypothèses développées ci-dessous. Nous avons mis en gras les hypothèses qui ont pu être validées.

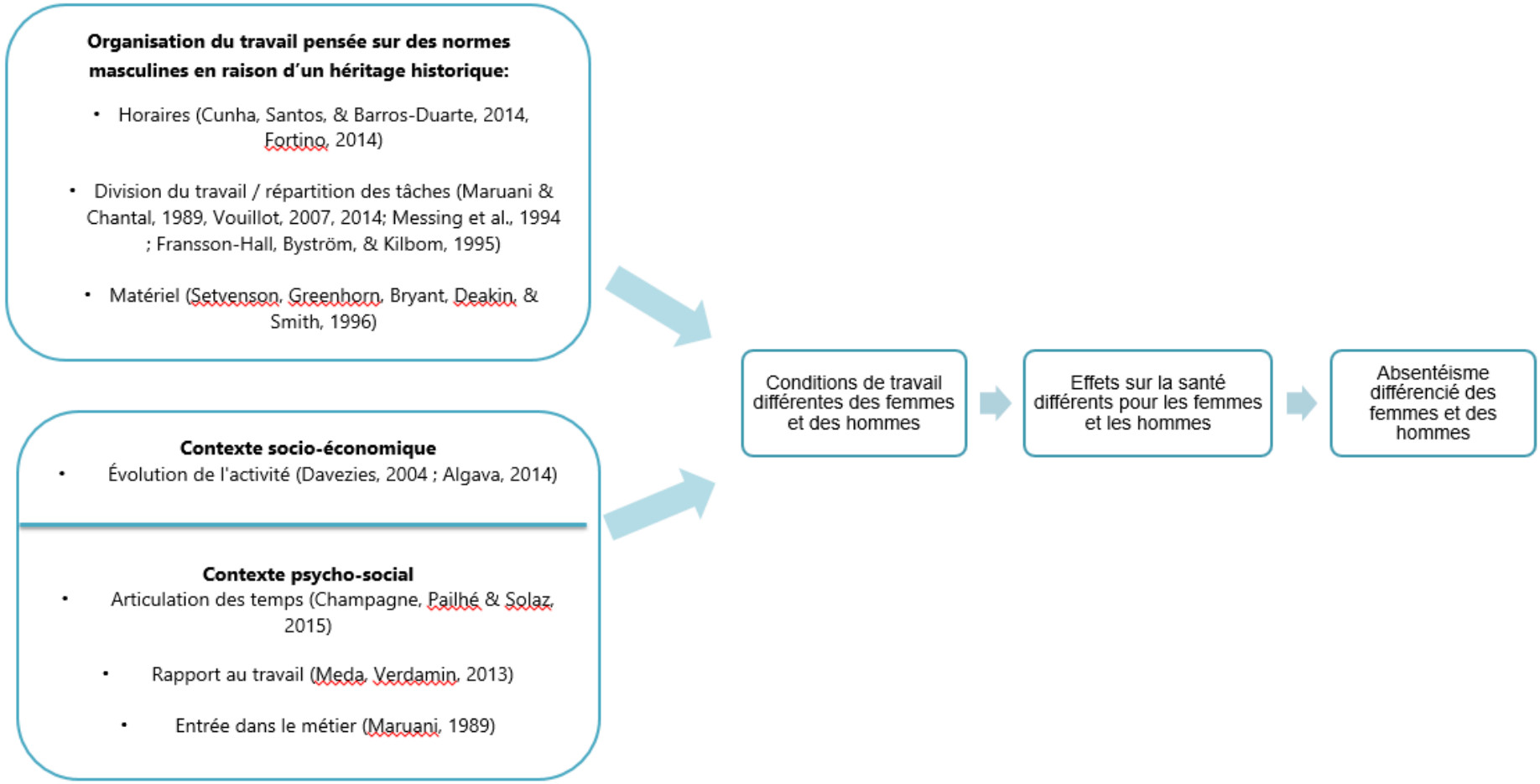


Figure 46 - Proposition de modélisation des causes de l'absentéisme différencié des femmes et des hommes

1. Hypothèse relative au contexte socio-économique	**1.1 L'évolution de l'activité (réorganisations fréquentes, baisse du courrier et hausse des colis, développement de nouveaux services, intensification des cadences) serait plus défavorable pour les femmes.**
2. Hypothèses relatives au contexte psychosocial	**2.1 Les femmes auraient une double activité plus marquée que les hommes.** **2.2 Le rapport au travail serait différent selon que l'on soit un homme ou une femme.** **2.3 Les hommes et les femmes ne deviendraient pas facteurs et factrices pour les mêmes raisons.**
3. Hypothèses relatives à l'organisation du travail pensée sur des normes masculines en raison d'un héritage historique	3.1 Les horaires de travail matinaux des facteurs et des factrices seraient plus problématiques pour les femmes que pour les hommes. 3.2 Alors que les facteurs et les factrices font le même métier, ils ne réaliseraient pas exactement les mêmes tâches. **3.3 Le matériel conçu sur des normes masculines ne serait pas complètement adapté aux femmes.**

2. Les éléments explicatifs les plus pertinents au sein du modèle explicatif de l'absentéisme différencié des factrices et des facteurs

Selon nous, l'explication de l'absentéisme différencié des facteurs et des factrices peut être multifactorielle. En effet, comme le montre le modèle que nous avons proposé, nous pensons que cette différence peut s'expliquer à la fois par l'organisation de travail, le contexte socio-économique ainsi que le contexte psychosocial. Nous avons donc utilisé plusieurs méthodes afin de vérifier à quel point ces différents éléments peuvent expliquer les différences d'absence entre les factrices et les facteurs. Les résultats nous montrent que chaque dimension peut avoir un impact sur l'absentéisme différencié des facteurs et des factrices. Cependant certains éléments ont un impact plus décisif que d'autres. D'après les résultats que nous avons obtenus, l'évolution de l'activité, le rapport au travail ainsi que le matériel sont les trois éléments qui peuvent le plus expliquer cet absentéisme différencié des factrices et des facteurs. L'articulation des temps peut aussi avoir un impact conséquent sur l'absentéisme différencié. La division du travail et la répartition des tâches ainsi que les horaires peuvent expliquer l'absentéisme, mais pas l'absentéisme différencié des femmes et des hommes. L'entrée dans le métier n'a pas d'impact sur l'absentéisme différencié des factrices et des facteurs.

S'agissant de l'évolution de l'activité, les résultats restent très spécifiques à La Poste. Il y a effectivement une baisse du courrier et une hausse des colis, une transformation de l'activité pour pallier cette baisse ainsi qu'une intensification du travail et des réorganisations fréquentes. Cette évolution est effectivement visible pour l'entreprise mais l'impact qu'elle peut avoir sur ses agents ne l'est pas forcément. Mettre en visibilité les conditions de travail des femmes a permis ici de faire ressortir ce point et donc de réfléchir aux conditions de travail de tous les agents. Il est donc primordial pour l'entreprise, lorsqu'elle redéfinit son activité, de penser à l'impact que peut avoir cette nouvelle activité sur ses agents, femmes ou hommes. Ces résultats sont cohérents avec ce qu'énonce Messing & Lippel (2013), révéler « l'invisible qui fait mal », c'est-à-dire les conditions de travail qui peuvent être problématiques pour les femmes, permet aussi d'améliorer celle des hommes. De plus, sexuer les données et les faits de connaissances permettent de les enrichir. Pour Molinié (2012), cela permet de produire une meilleure sociologie, une meilleure épidémiologie, une meilleure démographie, et peut être même une meilleure ergonomie.

En nous intéressant au rapport au travail des facteurs et des factrices, nous avons pu mettre en évidence que les femmes peuvent prendre autant de risque que les hommes, elles peuvent même aller jusqu'à avoir un déni du risque. Cela peut aller à l'encontre de ce qu'énonce Molinier (2000) dans ces travaux. En effet, selon l'auteure, ce sont les hommes qui utilisent le déni comme stratégie de défense alors que les femmes font plus instinctivement part de leur souffrance. Nous avons pu observer que certaines factrices ne confient que très rarement leur malaise et peuvent être dans le déni du risque. Il est donc possible que dans les métiers mixtes les femmes n'adoptent pas les mêmes stratégies de défense que dans d'autres métiers. Elles peuvent même adopter des stratégies de défense masculine pour se faire une place.

Les résultats sur le matériel réaffirment les résultats des différents travaux déjà réalisés. Il est en effet essentiel et primordial de prendre en compte les différences des sexes et de ne pas se baser sur des moyennes dans la construction du matériel (Ducharme, 1975; Messing, 2004; Vézina et al., 2016; Wisner & Rebiffé, 1963). Il est surtout indispensable d'être attentif à ne pas créer des organisations genrées (Acker, 1990) mais bien des organisations neutres.

Les résultats sur l'articulation des temps confirment aussi ce qui est évoqué dans la littérature (Champagne et al., 2015; Fagan, 2015; Hall, 1992; Messing, 2010; Messing et al., 2016; Miranda, 2011), les femmes passent plus de temps que les hommes à s'occuper des activités domestiques. De plus, celles-ci sont fortement sexuées et cette charge supplémentaire engendre un stress et une fatigue supplémentaires.

Nous avons aussi pu montrer qu'il n'y avait pas forcément de division du travail et de répartition des tâches pour les facteurs et les factrices à tournées à peu près équivalentes. Les factrices réalisent quasiment les mêmes tâches que les facteurs. La division du travail et la répartition des tâches ne sont pratiquement pas différenciées entre les femmes et les hommes. Cette disparité est plus visible au niveau des différents types de tournées. Effectivement, l'effort physique peut être différent selon le moyen de locomotion de la tournée. Les disparités se retrouvent aussi dans les caractéristiques de la tournée (PDI, PRE, nombre de kilomètre, temps à l'extérieur…). Il peut aussi y avoir des disparités en lien avec la population et le contexte sociogéographique du périmètre de tournée. Les facteurs et les factrices peuvent réaliser les tâches prescrites de manière différente que ce soit par rapport à leurs expériences professionnelles ou à leurs capacités physiques. Ces résultats peuvent aller à l'encontre de plusieurs théories énonçant que les tâches sont sexuées même lorsque les femmes et les hommes

réalisent la même profession (Fortino, 2009; Fransson-Hall et al., 1995; Laperrière et al., 2006; Messing et al., 1994).

Les résultats ont permis de mettre en évidence que les horaires de travail n'étaient pas plus problématiques pour les femmes et qu'ils n'ont pas forcément d'impact direct sur l'articulation des temps, comme énoncé par certains (Cunha et al., 2014).

Les résultats mettent donc en évidence que plusieurs éléments peuvent expliquer l'absentéisme différencié des facteurs et des factrices (cf. figure 47). D'après nos observations, l'évolution de l'activité, le rapport au travail et le matériel sont les éléments qui expliquent et influent le plus sur l'absentéisme différencié des facteurs et des factrices. L'articulation des temps explique aussi cet absentéisme différencié mais un dans une moindre mesure que l'évolution de l'activité, le rapport au travail ou encore le matériel. De plus, nous avons aussi pu mettre en évidence que l'évolution de l'activité a un impact sur le rapport au travail et l'articulation du temps. Le matériel, lui, a un impact sur le rapport au travail.

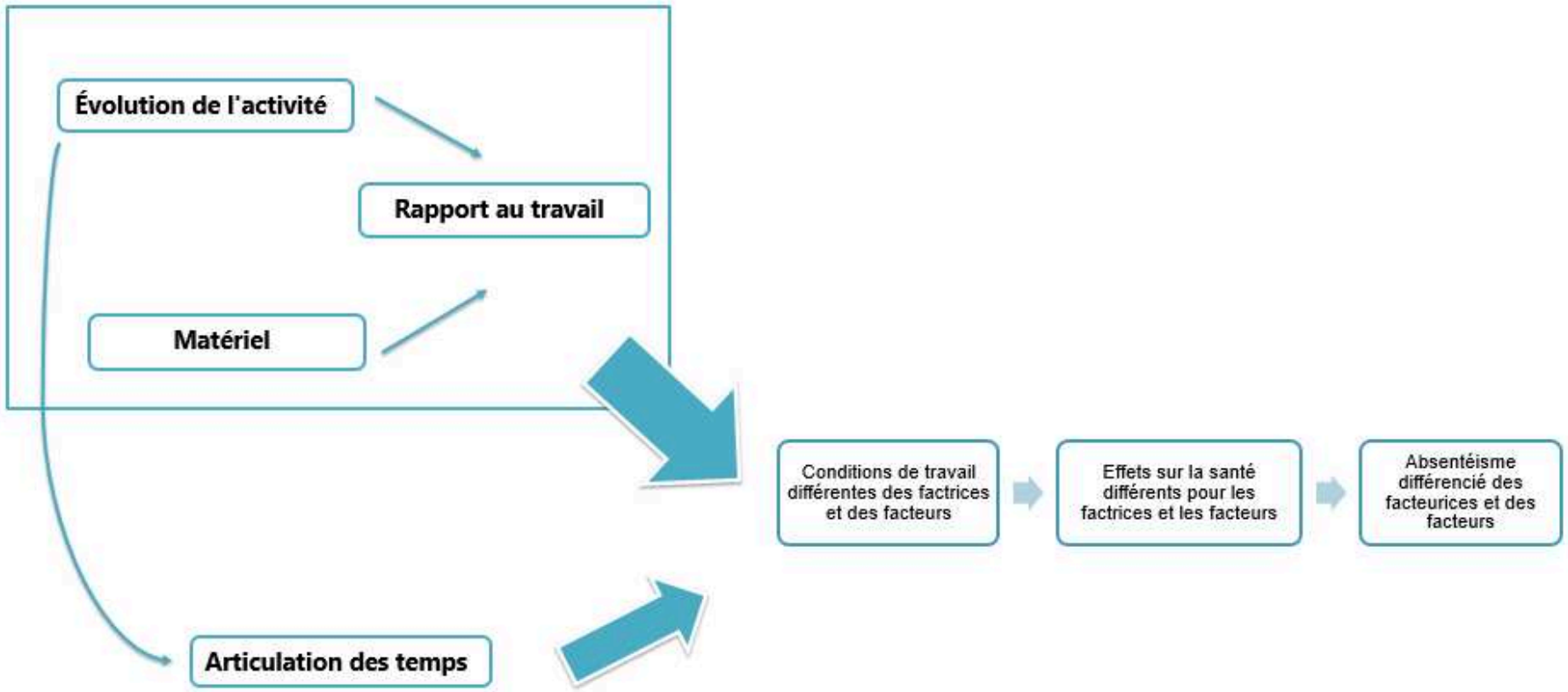


Figure 47 - Proposition de modélisation des causes de l'absentéisme différencié des factrices et des facteurs

3. Les apports théoriques de cette thèse pour les métiers qui deviennent mixtes

Ce travail de recherche a permis d'apporter, en partant de l'absentéisme différencié des femmes et des hommes, de nouveaux éléments sur les différences de conditions de travail et donc de santé au travail des femmes et des hommes dans un métier mixte. Au départ de ce travail de recherche, lorsque nous avons commencé notre revue de littérature, nous nous sommes aperçus qu'il n'y a que très peu d'éléments sur la santé des femmes et des hommes réalisant le même travail. En effet, beaucoup de travaux portent sur les conditions de travail des femmes et des hommes dans des métiers différents (Fortino, 2009; Le Feuvre, 2008; Maruani & Chantal, 1989; Ruault, 2015; Westberg, 1998) ou alors sur les conditions de travail dans métier similaire, où cependant les femmes et les hommes ne réalisent pas les mêmes tâches (Dumais & Courville, 1995; Fransson-Hall et al., 1995; Laperrière et al., 2006; Mergler et al., 1987; Messing, 1996; Messing et al., 1994). La particularité et l'intérêt de ce travail de recherche étaient que ce soit un métier mixte où les femmes et les hommes réalisent les mêmes tâches. S'intéresser au travail des femmes permet de révéler de nombreux aspects inhérents à l'organisation du travail. Lorsque les femmes arrivent dans des métiers d'hommes, elles révèlent la complexité de l'organisation qui a été construite, elles font émerger certaines difficultés que les hommes ont cachées par des stratégies défensives. Cette thèse a permis à la fois d'appuyer certains travaux déjà réalisés mais aussi d'en modérer ou contredire d'autres, et d'apporter de nouvelles perspectives.

Cette étude peut permettre à des entreprises qui souhaitent devenir mixtes d'être attentives à certains points afin que cela se fasse dans les meilleures conditions possibles. Nous entendons ici par mixte le fait que les femmes et les hommes réalisent exactement les mêmes tâches.

Plusieurs éléments pertinents sont à retenir de cette thèse. Il est tout d'abord primordial de prendre en compte la diversité des populations et donc des caractéristiques de celles-ci sans jamais les stigmatiser. Il faut prendre en compte ces caractéristiques avant de modifier l'activité principale de travail afin de ne pas générer un absentéisme supplémentaire. Comme nous l'avons mis en évidence, les entreprises se basent sur des moyennes pour la construction de leur matériel. Il serait plus pertinent de se baser sur des écarts types afin de réduire les risques de non-adaptation du matériel. La plupart du temps, les entreprises ne veulent pas dépenser juste pour adapter le matériel, mais cela peut avoir un impact conséquent sur la santé au travail. Il est

donc primordial, lorsque des femmes arrivent dans un métier masculin ou inversement, de réfléchir à l'adaptation du matériel pour ces nouvelles populations. Il est aussi important de savoir que les réorganisations peuvent générer un stress et une anxiété additionnels pour les femmes, la plupart du temps en lien avec la charge domestique qu'elles assurent en plus. Il ne faut donc pas omettre ou sous-estimer le fait que les femmes ont une charge domestique supplémentaire par rapport aux hommes. Cela est à prendre en considération lorsque l'on s'intéresse aux conditions de travail des femmes et des hommes. Ensuite, quand on réfléchit à une organisation, il est capital d'être attentif et de bien prendre en compte à la fois les caractéristiques biologiques et morphologiques des femmes et des hommes. Il est aussi important d'être attentif à la répartition des tâches et à la division du travail afin de ne pas créer de sentiments d'iniquité à la fois entre les femmes et les hommes mais aussi entre les agents eux-mêmes, car cela peut favoriser l'absentéisme. Enfin, il est important de prendre en considération le rapport au travail et plus particulièrement le rapport au risque et les mécanismes de défense mobilisés par les uns et par les autres. Pour ce qui est des femmes, il est essentiel de savoir qu'elles vont parfois être dans le déni afin de survivre dans un milieu brutal, ce qui peut générer une prise de risque importante et donc un danger pour leur santé. Il ne faut donc pas considérer que les femmes prennent moins de risque que les hommes quel que soit le métier, cette thèse a permis d'ouvrir de nouvelles perspectives.

Lorsqu'une entreprise souhaite devenir mixte, il est indispensable qu'elle ait tous ces éléments en tête. Il nous a donc semblé intéressant de répertorier les questions et réflexions essentielles pour les responsables d'entreprises qui souhaitent devenir mixtes, plutôt des entreprises masculines qui souhaitent intégrer des femmes :

- Pourquoi l'entreprise souhaite recruter des femmes ?
- Est-ce que l'organisation est pensée pour accueillir des femmes ?
    - Si non, qu'est-ce qui est à améliorer ?
- Est-ce que le matériel et les équipements sont adaptés aux caractéristiques biologiques des femmes ?
    - Si non, qu'est-ce que qui peut être amélioré ?
- Les femmes et les hommes vont-ils réaliser les mêmes tâches ?
    - Si oui, ces tâches sont-elles adaptées aux capacités physiques et biologiques des femmes ?
    - Si non, comment faire pour que ces tâches deviennent accessibles pour les femmes ?

- Est-ce que les horaires sont prévus assez en avance pour permettre aux agents de s'organiser avec leurs contraintes inhérentes au hors-travail ?
    - Si non, comment faire pour que ce soit le cas ?
- Quels sont les risques physiques et psychosociaux auxquelles les femmes peuvent être plus exposées ?
    - Comment faire pour essayer de les réduire ?

Ce questionnaire peut donc permettre aux entreprises un accompagnement essentiel à l'arrivée des femmes dans un milieu masculin. Même si toutes ces questions peuvent paraître contraignantes, il est important de préciser que tout cela permettra aussi d'améliorer les conditions de travail des hommes déjà présents dans l'entreprise et donc de réduire l'absentéisme des agents.

4. Limites de cette thèse

Cette recherche apporte des éléments nouveaux et intéressants sur les inégalités de santé entre les femmes et les hommes dans un métier mixte. Cependant, nous avons pu relever quelques limites dans ce travail de thèse. Tout d'abord les hypothèses testées sont fortement en lien avec la réalité du terrain. Il serait donc pertinent de répliquer ces résultats sur un autre métier mixte afin de voir si nous parvenons aux mêmes constats et conclusions. De plus, le métier de facteur étant un métier qui a une importante composante physique, nous ne parviendrons peut-être pas aux mêmes résultats chez des hommes et des femmes travaillant dans des bureaux. Il est toutefois difficile de trouver des métiers mixtes en France avec des effectifs aussi importants que ceux que nous avons pu étudier. Il est tout de même important de pointer le fait que les résultats sont cohérents et ont un lien logique les uns avec les autres, ce qui permet d'insister sur l'importance des résultats obtenus.

Par rapport à la méthodologie utilisée, il aurait pu être plus pertinent d'enregistrer les observations ainsi que les restitutions en groupe de travail lors du diagnostic photo. Certains éléments ont pu nous échapper lors de la prise de notes. Nous avons tout de même veillé à ce que les observations ne soient pas toutes faites sur des tournées « atypiques », c'est-à-dire pendant les périodes de Noël ou avec un débutant sur une tournée. Il aurait aussi été fort intéressant de pouvoir faire des statistiques plus poussées sur les données d'absences de l'entreprise afin de mettre en évidence des corrélations. De plus, les entretiens étaient faits le matin pendant le tri général, un moment où les facteurs et les factrices sont parfois pressés de retourner travailler pour ne pas perdre de temps et ne pas finir trop tard. Il aurait pu être pertinent de réaliser les entretiens à un autre moment, mais lors de leur retour de tournée les agents sont pressés de rentrer chez eux et nous ne voulions pas les rencontrer en dehors de leurs horaires de travail sans qu'ils ne soient rémunérés. Enfin, l'enquête « emploi du temps » est réalisée sur un petit échantillon, il aurait été plus intéressant et pertinent de le faire sur un échantillon plus conséquent.

Il est important aussi de noter une limite en lien avec les terrains étudiés : les observations et les entretiens ont été faits dans des environnements plutôt ruraux, semi-urbains et urbains. Il aurait peut-être été intéressant d'avoir un environnement très urbain, une grande ville telle que Paris ou Lyon. Il y a énormément de spécificités liées à l'environnement, les tournées peuvent être très différentes selon l'endroit où elles sont réalisées.

Au début des entretiens et des observations, nous avons pu nous questionner sur les limites en lien avec l'âge et le sexe de l'intervieweuse. Les agents que ce soit des femmes ou des hommes ont parfois pu faire des « blagues grasses ». Il a pu être assez difficile de répondre à ces plaisanteries et surtout de rester de marbre. La majorité de ses blagues ont été faites par des femmes ce qui a pu être encore plus déstabilisant. Cependant cela a permis d'être confronté à la réalité du métier, de mieux comprendre ce que les femmes peuvent vivre, pourquoi elles font ce genre de plaisanteries et la nécessité qu'elles ont à développer des mécanismes de défenses. De plus, la première question posée par beaucoup d'agents a été « qui payait » l'intervieweuse avant d'avoir une parole totalement libérée. Enfin, réaliser le tri général avec les agents et leur montrer que l'intervieweuse connaissait le métier a été un apport considérable dans la création d'un lien de confiance avec ceux-ci. Finalement, cela a permis un dialogue plus ouvert.

Bien que cette étude comporte des limites, les résultats obtenus permettent d'apporter des éléments nouveaux sur les différences de santé au travail des femmes et des hommes et des pistes d'actions possibles pour y remédier.

5. L'apport de cette thèse pour l'entreprise

Pour rappel, cette thèse, réalisée dans le cadre d'une convention CIFRE financée par La Poste et co-encadrée par l'Anact, émane d'un partenariat entre La Poste et l'Anact. Dans le cadre de ce partenariat, nous avons proposé aux établissements ainsi qu'à la direction nationale de La Poste des propositions d'expérimentations. Ces dernières doivent permettre d'améliorer les conditions de travail des factrices mais aussi des facteurs et donc de réduire l'absentéisme. Plusieurs propositions d'expérimentations ont été faites, certaines ont été acceptées et d'autres non. Les pistes proposées à un établissement et à la direction nationale sont détaillées ci-dessous.

5.1 Au niveau d'un établissement

Les groupes de travail ont permis de débattre des résultats, mais aussi de mettre en place des expérimentations dans un établissement. En effet, après le diagnostic approfondi des situations de travail, le groupe de travail a réfléchi à la conception et l'expérimentation d'actions de prévention. Cette dernière phase a été réalisée entre juin 2015 et fin 2016. Le groupe de travail a identifié 7 pistes d'expérimentations. Ensuite, une restitution de l'essentiel des résultats a été faite à l'ensemble des agents. Pendant cette restitution, un questionnaire a été distribué à tous les agents afin de leur demander leur avis sur les expérimentations à choisir, puis à mettre en œuvre. Ces questionnaires ont permis de choisir les sites où seraient testées les expérimentations suivant le nombre de réponses favorables. Voici les 7 pistes d'expérimentations qui ont été choisies ainsi que les actions qui ont été faites :

- Diminuer la cadence des travaux intérieurs collectifs. Cette piste a été mise en place sur la plupart des sites et cela va être fait sur les autres sites dès la prochaine réorganisation.
- Revoir les conditions de prise de la pause méridienne. Pour cette piste, des conventions ont été passées avec les mairies et un travail a été réalisé sur les lieux de pause méridienne en amont du découpage des tournées
- Baisser le poids des sacs dépôts relais de 15 kilogrammes à 12 kilogrammes. Pour cette piste a été engagé un tarage des balances pour les sacs dépôts relais à 12 kilogrammes sur tous les sites.
- Baisser le kilométrage des tournées piétonnes afin qu'elles ne fassent pas plus de 6/7 kilomètre et celui des tournées vélos afin qu'elles ne fassent pas plus de 18

kilomètres. Cette piste a été mise en place sur tous les sites, plus aucune tournée piétonne ne fait plus de 6/7 kilomètre et plus aucune tournée vélos ne fait plus de 18 kilomètres.

- Répertorier et mettre en évidence les « points noirs » (incivilités, chiens, accessibilités de la BAL…) de chaque tournée pour informer les rouleurs et les CDD. Sur tous les sites, des feuilles A4 plastifiées avec une photo du risque ont été mises dans la case du CHM où il y a un risque.
- Expérimenter le choix des congés à l'ancienneté en alternant les hommes et les femmes tout en plaçant comme prioritaires les agents ayant des enfants de 3 à 6 ans. Pour cette piste, un site était volontaire pour le faire, à la fin de l'étude ils n'avaient pas encore eu le temps de le mettre en place.
- Trouver un temps de réunion trimestrielle pour les rouleurs avec leurs chefs d'équipe et leur facteur qualité afin qu'ils puissent s'exprimer sur leurs difficultés. Cette piste n'a pas été mise en place, mais des briefs quotidiens ont été intégrés dans l'organisation et cela fonctionne très bien (mis en place dans le cadre du Système de management de la sécurité et santé au travail (SMSST)). Cependant c'est surtout de l'information descendante.
- Donner au rouleur la possibilité de connaître et d'anticiper les tournées qu'il va faire. Les rouleurs ont désormais un planning prévisionnel à 1 mois environ. Ce planning peut être modifié en cas d'absence imprévue d'un agent.

Ces pistes d'expérimentation ont été plutôt bien accueillies par les agents et les organisations syndicales. L'établissement est tout à fait conscient que les bénéfices de ces pistes sont à observer sur le long terme afin de percevoir un effet sur les courbes d'absentéisme.

5.2 Au niveau national

Le directeur général adjoint de la branche Service-Courrier-Colis a engagé l'ensemble des managers dans le SMSST. Par une lettre signée fin janvier 2016 par l'ensemble des membres du comité exécutif, chaque manager de la branche s'engage à protéger la santé de ses collaborateurs en respectant trois principes :

- Exemplarité
- Vigilance
- Réactivité.

Une attention particulière est demandée aux managers sur le risque accidents. En effet, tous les établissements de la branche sont appelés à s'auto évaluer régulièrement au regard de la démarche et à s'engager dans une logique d'amélioration continue en mettant en place des actions visant à prêter une attention maximale aux conditions de travail des personnels et à mesurer l'effet réel de ces actions.

Le 31 janvier 2017, le groupe La Poste publie un communiqué de presse annonçant la signature d'un accord sur les conditions de travail et les métiers des facteurs et de leurs encadrants (cf. annexe 11). Cette validation intervient à l'issue d'un dialogue avec l'ensemble des partenaires sociaux, et par une signature des syndicats CFDT, FO, CFTC, CGC. Selon ce communiqué de presse, « par cet accord, la branche Services-Courrier-Colis apporte des mesures concrètes pour l'amélioration des conditions de travail des facteurs et de leurs encadrants : une charge de travail équilibrée, des équipements et des locaux améliorés, des organisations de travail repensées et un accompagnement managérial pour garantir leur santé et leur qualité de vie au travail. Pour La Poste, il s'agit d'un accord historique qui accompagne l'évolution du métier de facteur au moment où son activité change et se diversifie, en particulier avec le développement des nouveaux services. Facteur est un métier d'avenir et la signature de cet accord va y contribuer. » Plusieurs points de cet accord confirment les préconisations faites à La Poste dans le cadre du partenariat entre l'Anact et La Poste. Le tableau ci-dessous récapitule les pistes proposées par l'Anact selon leurs 4 axes d'analyse, les pistes mentionnées en gras sont celles qui ont été reprises dans l'accord.

Axe	Proposition de préconisations
Axe 1 : organisation du travail	- Faire évoluer la règle de répartition des tournées basée sur la règle de l'ancienneté. - **Réduire les écarts de charge physique entre les tournées.** - **Intégrer un outil de calcul de la charge physique dans le logiciel de dimensionnement des tournées.** - **Intégrer dans un cadre donné le « découpage participatif des tournées » avec les agents pour répartir le travail.** - Remettre à plat les travaux intérieurs. - **Faire évoluer les modalités de réorganisations tous les 2 ans au profit d'un processus d'amélioration continue plus fluide.** - Mettre en place des objectifs de santé au travail comme de performance. - **Mettre en place la pause méridienne dans des vraies conditions de récupération.**
Axe 2 : contraintes de travail	- **Informer les établissements des normes maximales en km, temps de travail extérieur selon les moyens de locomotion pour diminuer les moyennes de cadences observées.** - Mieux prendre en compte dans la conception des équipements la taille différenciée des femmes et des hommes. - Indiquer sur le colis le poids en grosses lettres et chiffres. - Organisation spécifique pour les colis >15 kg. - Mener une campagne de communication sur la santé au travail. - **Réviser les formations à la SST liées à l'activité physique: introduire une sensibilisation sur les conséquences à moyen terme du métier sur la santé,** sur la nécessité de varier et diversifier les positions, sur la manière de s'économiser en prenant en compte les différences de sexe. - **Baisser le poids des sacs dépôts relais.**
Axe 3 : Management des RH	- **Mettre en place des espaces de discussion sur le travail type de ce qui a été expérimenté par l'Aract Aquitaine.** - Développer une campagne publique auprès des clients: incivilités, accessibilité des BAL, transformation du métier du facteur… - **Activer la procédure de suspension de la distribution / intervention auprès du client en cas de drague / incivilité.** - **Mettre en place des outils de sensibilisation et repérage du sexisme en interne (+ rappel des règles).** - Réviser les règles des congés en faisant évoluer la règle de l'ancienneté (par exemple alternante F/H) et des enfants (inclure 0-6 ans). - **Définir les « points noirs » de chaque tournée pour informer les rouleurs et les CDD (mis en place dans le cadre du Système de management de la sécurité et santé au travail**)
Axe 4 : articulation des temps	- Mettre en place le travail en 5/7 avec de temps en temps un samedi et un temps partiel 80% avec 1 jour par semaine ou à horaire journalier réduit. - Mener des études complémentaires pour les agents de 25-34 ans. - Pour les AS et les managers : porter une attention plus particulière aux personnes séparées divorcées veuves et celles avec 3 enfants et plus.

Tableau 16 - Préconisations visant à améliorer les conditions de travail des facteurs et de leurs encadrants et prévenir l'absentéisme

L’entreprise s’est saisie des résultats et des préconisations proposés dans le but d’améliorer les conditions de travail des factrices et ainsi de réduire l’absentéisme des factrices, mais aussi des facteurs.

6. Les perspectives de recherche

6.1 Perspective au niveau scientifique

Il n'existe que très peu de travaux sur les métiers mixtes. Ce travail de thèse contribue à mettre en évidence ce que l'on peut découvrir, sur la santé et les conditions de travail des femmes et des hommes lorsque l'on s'intéresse aux métiers mixtes. On peut même se dire que les métiers mixtes peuvent amener plus d'informations sur les différences hommes/femmes que les métiers typiquement féminins ou masculins. Par exemple, dans cette thèse, la mixité a été un révélateur très important du matériel et de la non prise en compte de la spécificité des agents dans la construction du matériel. Il est cependant important d'insister sur le fait que l'aspect physique du métier peut accentuer l'enjeu du genre. La proposition de modélisation des causes de l'absentéisme différencié des factrices et des facteurs que nous avons construite a permis de mettre en évidence que l'évolution de l'activité, le rapport au travail et le matériel sont les éléments qui expliquent et influent le plus sur l'absentéisme différencié des facteurs et des factrices. L'articulation des temps peut aussi expliquer cet absentéisme différencié mais dans une moindre mesure que l'évolution de l'activité, le rapport au travail ou encore le matériel. Il est cependant essentiel de ne pas oublier que ces résultats sont spécifiques à un métier. Il est donc intéressant de continuer de tester ce modèle sur d'autres métiers mixtes, féminins ou masculins afin de voir les facteurs explicatifs de l'absentéisme différencié des femmes et des hommes. De plus, cette thèse a permis de mettre en évidence que La Poste développait énormément de nouvelles activités très en lien avec les services à la personne. On peut donc se demander si La Poste a souhaité féminiser le métier de facteur, en faire un métier plus basé sur le relationnel et moins sur la technique pour essayer de vendre des services. Il peut donc être intéressant de demander aux corps de métiers qui souhaitent recruter des femmes les raisons pour lesquelles ils le font. Cette thèse a aussi mis en exergue le fait que les femmes peuvent adoptent des stratégies viriles au sein des métiers mixtes. Ce résultat vient compléter l'approche de Molinier (2004) qui complétait déjà celle de Dejours (1988). Dans certains métiers historiquement masculins qui ont intégré des femmes, comme par exemple les conducteurs et conductrices de bus, les femmes ne font pas part de leur souffrance (Scheller, 2009). Selon l'auteur, les femmes ne peuvent pas flancher dans le sens où elles ont pris le métier des hommes. Il est pertinent d'observer si nous retrouvons ce même phénomène dans d'autres métiers mixtes.

Il est tout de même essentiel de se questionner sur le fait que parfois la lutte pour l'égalité professionnelle peut aussi poser des problèmes pour la santé des femmes et inversement. Est-ce que le fait de prendre en compte la variable sexe va diminuer ou renforcer les discriminations ? Dans le cadre de cette thèse, nous avons pu réduire les discriminations et nourrir la réflexion afin d'améliorer les conditions de travail de tous, mais il est tout de même important de garder cela en tête. Dans tous les cas, il est nécessaire de partir de la situation de travail pour comprendre le travail des femmes et des hommes et améliorer leurs conditions de travail.

Cette étude permet à la fois des perspectives scientifiques avec de nouveaux éléments sur la santé des femmes et des hommes au travail mais aussi quelques interrogations. Elle ouvre aussi des perspectives méthodologiques pour les intervenants en psychologie du travail ou en ergonomie.

6.2 Perspective au niveau méthodologique

Caroly & Laberge (2013) spécifient qu'il y a deux manières de prendre en compte le sexe et le genre dans l'intervention ergonomique. La première manière peut être liée à un résultat que l'on trouve au début de l'intervention et qu'on pense intéressant de creuser. La deuxième manière intervient lorsque la variable genre ou la variable sexe est actée depuis le départ. Dans le cas de cette thèse, la variable sexe est posée depuis le départ. Prendre en compte la variable sexe dans le but de comprendre le travail des femmes et donc d'améliorer les conditions de travail de tout le monde a été très révélateur dans ce travail de thèse. En effet, cela nous a permis de mettre en lumière de nombreux éléments qui n'auraient peut-être pas été révélés si nous n'avions pas pris en compte cette variable. Il n'était pas nécessaire ici de faire une comparaison homme/femme pour comprendre l'absentéisme des femmes. En effet, observer le travail des femmes permet de comprendre pourquoi elles sont absentes et de l'élargir aux hommes. Observer le travail des femmes nous a permis ici de faire ressortir des éléments saillants de l'organisation pouvant poser problème et générer de l'absentéisme. De plus, selon Caroly, Major, Probst, & Molinié (2013, p. 64), utiliser le genre peut être « essentiel pour déconstruire des représentations des acteurs de l'entreprise ». Il peut donc être intéressant, pour d'autres études, d'utiliser cette variable.

La triangulation méthodologique utilisée dans cette thèse permet aussi d'amener des éléments nouveaux et complémentaires. En effet, la combinaison des entretiens, du diagnostic photos et des observations favorise une compréhension plus fine du terrain. Nous allons surtout

détailler les avantages du diagnostic photo qui est une technique plutôt innovante et qui est fortement révélatrice du travail réel. Pour Maresca & Meyer, (2013, p. 26), la photo est un « outil de recherche pertinent apte à récolter des données et à analyser des phénomènes sociaux. »

Dans le cadre de cette thèse, le diagnostic photo a vraiment permis de mettre en visibilité les expositions des femmes dans un métier mixte. Il a eu ici une valeur de compréhension et de démonstration. Il a permis aux agents de s'exprimer sur leur travail et de mettre en débat les stratégies mises en place par chacun pour pallier les difficultés auxquelles ils peuvent faire face dans leur travail. Il a aussi permis aux membres de la direction et de la production de prendre conscience des difficultés auxquelles peuvent être exposées les agents. La force du diagnostic photo a résidé dans sa capacité à favoriser la réflexion et l'échange d'idées entre les membres des groupes de travail. Le diagnostic photo a été utile dans le sens où, grâce à cet outil, les femmes ont pu mettre en image ce qu'elles vivent. Et surtout, elles ont ainsi pu verbaliser les difficultés qu'elles rencontrent dans leur travail. De plus, le diagnostic photo a un intérêt pédagogique car il permet aux acteurs de prendre conscience des problèmes évoqués par les agents et surtout de se confronter aux difficultés et de réfléchir à des solutions.

CONCLUSION

Cette recherche permet d'alimenter à la fois les entreprises qui souhaitent devenir mixtes, mais aussi les interventions en psychologie du travail ou en ergonomie. En effet, nous émettons à la fois des conseils pour les entreprises souhaitant avoir un effectif plus mixte, que ce soit au niveau du matériel, des horaires de travail, du rapport au travail et au risque ou encore au niveau de la conciliation des temps. Nous proposons aussi une triangulation des méthodes pour les interventions en psychologie et/ou en ergonomie avec le diagnostic photo qui est une technique innovante permettant d'intégrer le salarié à la démarche et d'être au plus proche du travail réel.

Cette recherche permet aussi à La Poste d'avancer sur le sujet de l'absentéisme et d'essayer de trouver des moyens pour qu'il diminue. Comme nous l'évoquions précédemment, il serait intéressant de dupliquer cette étude sur d'autres populations et d'autres milieux de travails, toujours en prenant en compte la variable sexe, afin de voir ce que cette variable permet de mettre en lumière.

Cette recherche a surtout permis de mettre en évidence qu'utiliser la variable sexe permet de faire ressortir des éléments nouveaux sur les conditions de travail qui n'auraient peut-être pas été évoqués si nous n'avions pas utilisé cette variable.

BIBLIOGRAPHIE

Abord de Chatillon, E., & Bachelard, O. (2005). Management de la santé et de la sécurité au travail: un champ de recherche à défricher. Paris: L'Harmattan.

Acker, J. (1990). Hierarchies, jobs, bodies : A theory of gendered organizations. Gender and Society, 4(2), 139-158.

Aleixo da Silva Júnior, N. (2014). *Santé mentale au travail : une étude auprès des travailleurs* du secteur postal au Brésil (Thèse de doctorat). Université de Parix X Nanterre.

Algava, E. (2014). Conditions de travail. Reprise de l'intensification du travail chez les salariés. DARES Analyse, (49).

Aliaga, C. (2002). Les femmes plus attentives à leur santé que les hommes. Insee Première, (869).

Aquain, V., Cézard, M., Charraud, A., & Vinck, L. (1994). Vingt ans d'évolution des conditions de travail. Premières synthèses, (46).

ARCEP. (2016). Observatoire annuel des activités postales en France année 2015.

Askenazy, P. (2004). Les désordres du travail - Enquête sur le nouveau productivisme. Paris: Le Seuil.

Baudelot, C., & Establet, R. (2007). Quoi de neuf chez les filles? entre stéréotypes et libertés. Paris: Nathan.

Baudelot, C., & Gollac, M. (2003). Travailler pour être heureux? Le bonheur et le travail en France. Paris: Fayard.

Bellamy, V., & Beaumel, C. (2016). Bilan démographique 2015 – Le nombre de décès au plus haut depuis l'après-guerre. Insee Première, (1581).

Bercot, R. (2014). Comment penser et étudier le mal être du genre au travail ? In R. Bercot, La santé au travail au prisme du genre: épistémologie, enquêtes et perspectives internationales (p. 3-25). Toulouse: Octares.

Berquez-Doise, C., Leroyer, A., Frimat, P., & Werhly, S. (2002). Prévalence et facteurs de risque de lombalgies chez les préposés à la distribution de La Poste. Archives des *Maladies Professionnelles et de l'Environnement*, 63(5), 364-373.

Bertaux-Wiame, I. (1999). Les rapports sociaux de sexe : un objet social masqué ? A propos de La Poste. In J. Heinen & D. Kergoat, *Un continent noir : le travail féminin* (p. 59-77). Paris: L'Harmattan.

Blanchet, A. (1985). *L'entretien dans les sciences sociales*. Paris: Dunod.

Bourdieu, P. (1998). La domination masculine. Paris: Editions du Seuil. Consulté à l'adresse http://banq.pretnumerique.ca/accueil/isbn/9782021069273

Bourgeois, F., & Hubault, F. (2005). Prévenir les TMS: De la biomécanique à la revalorisation du travail, l'analyse du geste dans toutes ses dimensions. Activites, 2(1). https://doi.org/10.4000/activites.1561

Bouville, G. (2014). Absentéisme et conditions de travail au féminin : Une frontière méconnue au sein des organisations. *RIMHE : Revue Interdisciplinaire Management, Homme(s)* & Entreprise, 11(2), 3-22. https://doi.org/10.3917/rimhe.011.0003

Briscoe, A. (1978). Hormones and gender. In E. Tobach & B. Rosoff, Genes and gender (p. 31-50). New York: Gordian Press.

Britton, D. M. (2000). The epistemology of the gendered organization. Gender & Society, 14(3), 418-434. https://doi.org/10.1177/089124300014003004

Brousse, C. (2015a). La vie quotidienne en France depuis 1974. Les enseignements de l'enquête Emploi du temps. Economie et statistique, 478(1), 79-117. https://doi.org/10.3406/estat.2015.10559

Brousse, C. (2015b). Travail professionnel, tâches domestiques, temps « libre » : quelques déterminants sociaux de la vie quotidienne. Economie et statistique, 478(1), 119-154. https://doi.org/10.3406/estat.2015.10560

Bué, M., & Rougerie, C. (1999). L'organisation du travail : entre contrainte et initiative. Premières synthèses, (32.1).

Byrnes, J. P., Miller, D. C., & Schafer, W. D. (1999). Gender differences in risk taking: A meta-analysis. Psychological Bulletin, 125(3), 367-383. https://doi.org/10.1037/0033-2909.125.3.367

Calvet, B., Riel, J., Couture, V., & Messing, K. (2012). Work organisation and gender among hospital cleaners in Quebec after the merger of light and heavy work classifications. Ergonomics, 55(2), 160-172.

Canguilhem, G. (1966). Le normal et le pathologique. Paris: Presses Universitaires de France.

Caroly, S. (2014). Le rapport des travailleurs et des travailleuses aux risques liés aux nanomatériaux : comment émergent les demandes d'intervention en ergonomie ? Présenté à 45ème Congrès annuel de l'Association Canadienne d'Ergonomie, Montréal.

Caroly, S., & Laberge, M. (2013). Le choix des situations à analyser selon le sexe et le genre : quelles questions dans l'intervention ergonomique ? In Actes du 48ème congrès de la *Société d'Ergonomie de Langue Française*. Paris.

Caroly, S., Major, M.-E., Probst, I., & Molinié, A.-F. (2013). Le genre des troubles musculo-squelettiques. Interventions ergonomiques en France et au Canada. Travail, genre et sociétés, 29(1), 49-67. https://doi.org/10.3917/tgs.029.0049

Carré, A., Dauplait, C., De Cledat, B., Lefèvre, C., Noel, A. ., Pailhé, A., … Solaz, A. (2007). Enquête Familles et Employeurs: Documentation du volet Employeurs. Institut Nationale d'Etudes Démographiques (INED).

Chamberland, A., Carrier, R., Forest, F., & Hachez, G. (1997). Etude Anthropométrique des Forces Terrestres*: Analyse d'Erreurs de Mesure* (Rapport de recherche pour la défense). Ottawa: Departement National Defence, Defence and civil Institute of Environmental Medicine.

Champagne, C., Pailhé, A., & Solaz, A. (2015). Le temps domestique et parental des hommes et des femmes : quels facteurs d'évolutions en 25 ans ? Economie et statistique, 478(1), 209-242. https://doi.org/10.3406/estat.2015.10563

Chappert, F. (2013). Mailler santé au travail et égalité professionnelle : comment la prise en compte du genre dans la recherche et l'intervention sur les conditions de travail renouvelle les pratiques en entreprise. In *Actes du 24e congrès de l'AGRH*. Paris.

Chappert, F., & Therry, P. (2016). Photographie statistique des accidents de travail, de trajets et des maladies professionnelles en France selon le sexe entre 2001 et 2014 (Anact). Lyon.

Chatigny, C. (1999). *La formation et les stratégies d'apprentissage au poste de travail dans une entreprise d'assemblage automobile* (Rapport de recherche). Université du Québec à Montréal: CINBIOSE.

Chatigny, C. (2001). La construction des ressources opératoires, une nécéssité por apprendre en situation de travail. CNAM, Paris.

Chrétien, L., & Létourneau, I. (2006). La gestion du travail en contexte de conciliation travail-famille. In Actes du Congrès AGRH. Reims.

Clarke, D. H. (1986). Sex Differences in Strength and Fatigability. Research Quarterly for Exercise and Sport, 57(2), 144-149. https://doi.org/10.1080/02701367.1986.10762190

Clot, Y. (1999). La fonction psychologique du travail. (PUF). Paris.

Clot, Y., & Gollac, M. (2014). Le travail peut-il devenir supportable. Paris: Armand Collin.

Clot, Y., Scheller, L., Caroly, S., Millanvoye, M., & Volkoff, S. (2000). Les chemins de *l'aptitude : synthèse d'une étude menée dans deux bureaux de poste* (CNAM - CREAPT, Mission de la Recherche de La Poste.).

Côté, J. N. (2012). A critical review on physical factors and functional characteristics that may explain a sex/gender difference in work-related neck/shoulder disorders. Ergonomics, 55(2), 173-182. https://doi.org/10.1080/00140139.2011.586061

Cour des comptes. (2016). LA POSTE Une transformation à accélérer.

Croity-Belz, S., Almudever, B., Cayado, V., & Lapeyre, N. (2010). L'insertion des femmes dans des métiers dits masculins : trajectoires atypiques et transfert d'acquis d'expériences. In *Genre et socialisation de l'enfance à l'âge adulte* (p. 163-176). Toulouse: ERES. Consulté à l'adresse http://www.cairn.info/genre-et-socialisation--9782749212937-p-163.htm

Cromer, S., & Lemaire, D. (2007). L'affrontement des sexes en milieu de travail non mixte, observatoire du système de genre. In Y. Guichard-Claudic & D. Kergoat, Inversion du genre corps au travail et travail des corps (p. 63-78). Paris: l'Harmattan.

Cru, D. (1987). Les règles du métier. In C. Dejours, Plaisir et souffrance dans le travail (AOCIP). Paris.

Cunha, L., Santos, M., & Barros-Duarte, C. (2014). Quand tenir compte du genre transforme l'analyse mais aussi le projet d'intervention. In Diversité des interventions, diversité des *populations: quels enjeux, quels défis pour l'ergonomie ?* Montréal.

Curie, J. (2002). Parcours professionnels et interdépendances des domaines de vie. Education Permanente, 150, 23-32.

Curie, J., & Hajjar, V. (1987). Vie de travail - Vie hors travail : la vie en temps partagé. In C. Lévy-Leboyer & J.-C. Sperandio, Traité de Psychologie du travail (p. 37-55). Paris: PUF.

Curie, J., Hajjar, V., Marquie, H., & Roques, M. (1990). Pour la description du système des activités. Le Travail humain, 53(2), 103-118.

Cuvelier, L., & Caroly, S. (2011). Transformation du travail, transformation du métier : quels impacts sur la santé des opérateurs et sur l'activité collective ? Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé, (13-1). https://doi.org/10.4000/pistes.1732

Davezies, P. (2004). Malaise dans le rapport au travail. In M. Sassolas, Malaise dans la *psychiatrie : changements dans la clinique, malen*tendus dans les pratiques (p. 31-41). Paris: Erès.

Deguire, S., & Messing, K. (1995). L'étude de l'absence au travail a-t-elle un sexe? Recherches féministes, 8(2), 9. https://doi.org/10.7202/057843ar

Dejours, C. (1988). Le masculin entre sexualité et société. Adolescence, 6(1), 89-116.

Dejours, C. (1993). *Travail : usure mentale. Nouvelle édition augmentée. De la* psychopathologie du travail à la psychodynamique du travail. Paris: Bayard Edition.

Demazière, D., & Mercier, D. (2003). La tournée des facteurs Normes gestionnaires, régulation collective et stratégies d'activité. Sociologie du Travail, 45(2), 237-258. https://doi.org/10.1016/S0038-0296(03)00016-5

Denzin, N. K. (1978). The research act: a theoretical introduction to sociological methods (2d ed). New York: McGraw-Hill.

Dubar, C., Demazière, D., Guardiola, A., & Mercier, D. (2001). Identités professionnelles, *organisation du travail et performances : le cas des facteurs de La Poste* (Rapport final pour le Ministère de la recherche et la Mission Recherche de La Poste). Paris: La Poste.

Ducharme, R. E. (1975). Problem tools for women. Industrial Engineering, 7(9), 46-50.

Dugré, G. (2003). *Les stratégies identitaires des femmes œuvrant dans l'industrie de la* construction (Mémoire de maîtrise). Département des Sciences de la gestion, HEC, Université de Montréal.

Dumais, L., & Courville, J. (1995). Aspects physiques de la division sexuelle des tâches: quand la qualification professionnelle et l'organisation du travail viennent en aide aux femmes cols bleus. Canadian Review of Sociology, 32(4), 385-414. https://doi.org/10.1111/j.1755-618X.1995.tb00179.x

Dumas, M. (2008). Vie personnelle et vie professionnelle: vers un nouvel équilibre dans *l'entreprise ?* Cormelles-Le-Royal: Ed. Management et société.

Dwyer, D. J., & Ganster, D. C. (1991). The effects of job demands and control on employee attendance and satisfaction. Journal of Organizational Behavior, 12(7), 595-608. https://doi.org/10.1002/job.4030120704

Fagan, C. (2015). Genre, conditions de travail et santé : principaux enseignements de l'Enquête Européenne sur les conditions de travail. Présenté à Femmes, santé et travail, Bruxelles, Belgique: ETUI.

Fallery, B., & Rodhain, F. (2007). Quatre approches pour l'analyse de données textuelles : lexicale, linguistique, cognitive, thématique. Présenté à AIMS. XVIème Conférence Internationale de Management Stratégique.

Fortino, S. (2002). La mixité au travail. Paris: La Dispute.

Fortino, S. (2009). Mixité au travail, genre et conditions de travail. La construction sociale d'un processus. Anact.

Fortino, S. (2014). Invisibilisation de la pénibilité au travail, mixité et rapports de genre. Conducteurs et agents commerciaux dans le secteur ferroviaire. La Nouvelle Revue du Travail, (4).

Fransson-Hall, C., Byström, S., & Kilbom, A. (1995). Self-reported physical exposure and musculoskeletal symptoms of the forearm-hand among automobile assembly-line workers. Journal of Occupational and Environmental Medicine, 37(9), 1136-1144.

Fried, Y., Melamed, S., & Ben-David, H. (2002). The joint effects of noise, job complexity, and gender on employee sickness absence: An exploratory study across 21 organizations — the CORDIS study. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 75(2), 131-144.

Galerand, E., & Kergoat, D. (2008). Le potentiel subversif du rapport des femmes au travail. Nouvelles Questions Féministes, 27(2), 67-82. https://doi.org/10.3917/nqf.272.0067

Gallois, P. (2005). *L'absentéisme comprendre et agir. Une démarche de diagnostic et des outils d'intervention*. Paris: Edition Liaison.

Gollac, M., & Volkoff, S. (2007). Les conditions de travail. Paris: La Découverte.

Golthorpe, H., Lockhood, F., Bechhofer, F., & Platt, J. (1969). The affluent worker : industrial attitudes and behaviour. Revue française de sociologie, 10(3), 383-391.

Gonik, V., Cardia-Voneche, L., Bastard, B., & Von Allmen, M. (1998). *Construire l'égalité : femmes et hommes dans l'entreprise*. Chêne-Bourg: Georg Editeur.

Goodman, P., & Atkin, R. (1984). Absenteeism. San Fransisco: Jossey Bass.

Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of Conflict Between Work and Family Roles. Academy of Management Review, 10(1), 76-88. https://doi.org/10.5465/AMR.1985.4277352

Greenhaus, J. H., & Powell, G. N. (2006). When work and family are allies: a theory of work-family enrichment. Academy of Management Review, 31(1), 72-92. https://doi.org/10.5465/AMR.2006.19379625

Guérin, F., Laville, A., Daniellou, F., Duraffourg, J., & Kerguelen, A. (1991). Comprendre le *travail pour le transformer. La pratique de l'ergonomie.* Lyon: ANACT.

Guichard-Claudic, Y., Kergoat, D., & Vilbrod, A. (Éd.). (2008). *L'inversion du genre: quand* les métiers masculins se conjuguent au féminin et réciproquement. Rennes: Presses universitaires de Rennes.

Hall, E. M. (1992). Double exposure: the combined impact of the home and work environments on psychosomatic strain in Swedish women and men. International Journal of Health Services: Planning, Administration, Evaluation, 22(2), 239-260.

Harris, C. R., Jenkins, M., & Glaser, D. (2006). Gender differences in risk assessment: Why do women take fewer risks than men ? Judgment and Decision Making, 1(1), 48-63.

Héritier, F. (1996). Masculin/féminin. La pensée de la différence. Paris: O. Jacob.

Héritier, F. (2012). *Masculin/feminin II : dissoudre la hierarchie.* Paris: Odile Jacob.

Hill, R., Lewis, V., & Dunbar, G. (2000). Young children's concepts of danger. British Journal of Developmental Psychology, 18(1), 103-119. https://doi.org/10.1348/026151000165607

Hocine, M.-N., Dujaric, M.-E., Arnaudo, V., Bokobza, M., Ducarouge, B., Dupleix-Lahitete, F., … Dab, W. (2013). Étude des facteurs de risque des troubles musculosquelettiques des membres supérieurs à La Poste. Archives des Maladies Professionnelles et de *l'Environnement*, 74(1), 46-55. https://doi.org/10.1016/j.admp.2012.12.011

Ichino, A., & Moretti, E. (2009). Biological Gender Differences, Absenteeism, and the Earnings Gap. American Economic Journal: Applied Economics, 1(1), 183-218. https://doi.org/10.1257/app.1.1.183

Inan, C. (2013). Les absences au travail des salariés pour raisons de santé. DARES Analyse, (9).

Ionescu, S., Jacquet, M.-M., & Lhote, C. (1997). Les mécanismes de défense théorie et clinique. Paris: Nathan.

Jensen, C. (2003). Sygefravær i Norden. København: Norden, Arbejdsmiljøinstituttet.

Johnson, R. B., & Onwuegbuzie, A. J. (2004). Mixed Methods Research: A Research Paradigm Whose Time Has Come. Educational Researcher, 33(7), 14-26. https://doi.org/10.3102/0013189X033007014

Jørgensen, K. (1997). Human trunk extensor muscles physiology and ergonomics. Acta Physiologica Scandinavica. Supplementum, 637, 1-58.

Kanter, R. M. (1977). Men and women of the corporation (Nachdr.). New York, NY: Basic Books.

Kergoat, D. (1982). Les ouvrières. Paris: Sycomore.

Kieselbach, T. (2009). *La santé dans les restructurations : approches innovantes et* recommandations de principe. (p. (138p.)). Paris: HIRES.

Kilbom, Å., & Messing, K. (1998). Work-related musculoskeletal disorders. In Å. Kilbom, K. Messing, & C. B. Thorbjörnsson, *Women's health at work* (p. 203-227). Helsingborg: AB Boktryck.

Kirchmeyer, C. (1995). Managing the Work-Nonwork Boundary: An Assessment of Organizational Responses. Human Relations, 48(5), 515-536. https://doi.org/10.1177/001872679504800504

Laberge, M., & Caroly, S. (2016). Prendre en compte le sexe et le genre dans le choix des situations à analyser : un enjeu pour l'intervention ergonomique. Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé, (18-2). https://doi.org/10.4000/pistes.4902

Lacoste, M. (1992). Apprentissage dans le travail et interaction. Langage & Travail, 3, 35-42.

Laperrière, E., Ngomo, S., Thibault, M.-C., & Messing, K. (2006). Indicators for choosing an optimal mix of major working postures. Applied Ergonomics, 37(3), 349-357. https://doi.org/10.1016/j.apergo.2005.06.014

Laubach, L. L. (1976). Comparative muscular strength of men and women: a review of the literature. Aviation, Space, and Environmental Medicine, 47(5), 534-542.

Le Feuvre, N. (2008). La féminisation des anciens « bastions masculins » : enjeux sociaux et approches sociologiques. In Y. Guichard-Claudic, D. Kergoat, & A. Vilbrod, *L'inversion du genre: quand les métiers masculins se conjuguent au féminin et* réciproquement (p. 307-323). Rennes: Presses universitaires de Rennes.

Leplat, J. (2008). *Repères pour l'analyse de l'activité en ergonomie*. Paris: Presses universitaires de France.

Leroyer, A. (2016). Rapport descriptif National 2014 - 2015 (EVREST Evolutions et Relations en Santé au Travail).

Ljungberg, A.-S., Kilbom, åSa, & Hägg, G. M. (1989). Occupational lifting by nursing aides and warehouse workers. Ergonomics, 32(1), 59-78. https://doi.org/10.1080/00140138908966068

Løkke, A., Eskildsen, J. K., & Jensen, T. (2006). Absenteeism in the Nordic countries. Employee Relations, 29(1), 16-29. https://doi.org/10.1108/01425450710714450

Lortie, M. (1987). Analyse comparative des accidents déclarés par des préposés hommes et femmes d'un hôpital gériatrique. Journal of Occupational Accidents, 9(1), 59-81. https://doi.org/10.1016/0376-6349(87)90025-3

Macran, S., Clarke, L., & Joshi, H. (1996). Women's health: Dimensions and differentials. Social Science & Medicine, 42(9), 1203-1216. https://doi.org/10.1016/0277-9536(95)00432-7

Major, M. E. (2011). Étude ergonomique du travail saisonnier et de ses impacts sur les stratégies et les troubles musculo-*squelettiques de travail-leuses d'usines de* transformation du crabe (Thèse de doctorat). Université de Montréal.

Malenfant, R., LaRue, A., Mercier, L., & Vézina, M. (2002). Précarité d'emploi, rapport au travail et intégration sociale. Nouvelles pratiques sociales, 15(1), 111. https://doi.org/10.7202/008264ar

Malrieu, P. (1979). La crise de la personnalisation. Psychologie et Education, III(3), 1-18.

Marbot, C., & Pollak, C. (2015). Les grossesses expliquent 37 % des différences d'arrêt maladie indemnisés entre femmes et hommes âgés de 21 à 45 ans. Les dépenses de santé en 2014.

Maresca, S., & Meyer, M. (2013). *Précis de photographie à l'usage des* sociologues. Rennes: Presses universitaires de Rennes.

Maruani, M., & Chantal, N. (1989). Au labeur des dames – Métiers masculins emplois féminins. Paris: Syros Alternative.

Mastekaasa, A., & Melsom, A. M. (2014). Occupational Segregation and Gender Differences in Sickness Absence: Evidence from 17 European Countries. European Sociological Review, 30(5), 582-594. https://doi.org/10.1093/esr/jcu059

Mathieu, N.-C. (1991). *L'anatomie politique : catégorisations et idéologies du sexe*. Paris: Côté-femmes.

Mauroux, A. (2016). Chiffres clés sur les conditions de travail et la santé au travail. *Synthèse.Stat'*, (22).

Méda, D., & Vendramin, P. (2013). Réinventer le travail. Paris: Presses Universitaires de France.

Mergler, D., Brabant, C., Vézina, N., & Messing, K. (1987). The weaker sex? Men in women's working conditions report similar health symptoms. Journal of occupational medicine, 29(5), 417-421.

Messing, K. (1996). Le genre des « opérateurs » : un paramètre pertinent pour l'analyse ergonomique ? Les cahiers du MAGE, 4(96), 45-60.

Messing, K. (2000). La santé des travailleuses. La science est-*elle aveugle ?* Toulouse: Octarès.

Messing, K. (2004). ISO, ISOTTE : les normes ont-elles un genre ? In P. Rey, E. Ollagnier, V. Gonik, & D. Ramaciotti, Ergonomie et normalisation: XXXIXe congrès de la SELF (p. 37-47). Toulouse: Octarès.

Messing, K. (2010). Santé des femmes au travail et égalité professionnelle : des objectifs conciliables ? Travailler, (22), 43-58.

Messing, K. (2014). Genre, sexe, bien être, conditions de travail et interface travail/famille dans l'enquête EQCOTESST. In R. Bercot, La santé au travail au prisme du genre: épistémologie, enquêtes et perspectives internationales. Toulouse: Octares.

Messing, K. (2016). *Les souffrances invisibles: pour une science du travail à l'écoute des gens*. Montréal: écosociété.

Messing, K., & Chatigny, C. (2004). 18. Travail et genre. In P. Falzon, Ergonomie (1r éd., p. 301). Presses Universitaires de France. Consulté à l'adresse http://www.cairn.info/ergonomie--9782130514046-page-301.htm

Messing, K., Dumais, L., Courville, J., Seifert, A. M., & Boucher, M. (1994). Evaluation of exposure data from men and women with the same job title. Journal of occupational medicine, 36(8), 913-917.

Messing, K., & Kilbom, Å. (1998a). Identifying biological specificities of relevance to work-related health. In Å. Kilbom, K. Messing, & C. B. Thorbjörnsson, *Women's hea*lth at work (p. 99-118). Helsingborg: AB Boktryck.

Messing, K., & Kilbom, Å. (1998b). Why study women separately ? In Å. Kilbom, K. Messing, & C. B. Thorbjörnsson, *Women's health at work* (p. 11-24). Helsingborg: AB Boktryck.

Messing, K., & Lippel, K. (2013). L'Invisible qui fait mal : un partenariat pour le droit à la santé des travailleuses. Travail, Genre et Sociétés, 29, 31-48.

Messing, K., Seifert, A. M., & Couture, V. (2006). Les femmes dans les métiers non-traditionnels : le général, le particulier et l'ergonomie. Travailler, 15(1), 131. https://doi.org/10.3917/trav.015.0131

Messing, K., & Stevenson, J. (1996). Women in Procrustean Beds: Strength Testing and the Workplace. Gender, Work & Organization, 3(3), 156-167. https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.1996.tb00056.x

Messing, K., Tissot, F., & Lefrançois, M. (2016). Genre et statistiques : est-ce que « l'analyse de grappes » peut nous aider à comprendre la place du genre dans la recherche de meilleures conditions de travail ? Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé, (18-2). https://doi.org/10.4000/pistes.4854

Miles, M., & Huberman, A. M. (2003). Analyse des données qualitatives. Bruxelles: De Boeck Université.

Mintzberg, H. (1982). Structure et dynamique des organisations. Paris: Editions d'Organisation.

Miranda, V. (2011). Cooking, Caring and Volunteering: Unpaid Work Around the World (OECD Social, Employment and Migration Working Papers No. 116). Consulté à l'adresse http://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/cooking-caring-and-volunteering-unpaid-work-around-the-world_5kghrjm8s142-en

Molinié, A. F. (2012). Toutes choses inégales d'ailleurs : interroger la santé et le travail au fil de l'âge, dans une perspective de genre. In *Ils et elles : parcours professionnels, travail,* santé des femmes et des hommes. Actes du séminaire Âges et travail, mai 2009 (p. 9-22). CREAPT CEE.

Molinier, P. (1999). Prévenir la violence : l'invisibilité du travail des femmes. Travailler, (3), 73-86.

Molinier, P. (2000). Virilité défensive, masculinité créatrice. Travail, genre et sociétés, 3(1), 25-44. https://doi.org/10.3917/tgs.003.0025

Molinier, P. (2003). *L'énigme de la femme active: égoïsme, sexe et compassion*. Paris: Payot.

Molinier, P. (2004). Psychodynamique du travail et rapports sociaux de sexe. Travail et emploi, 97, 79-91.

Monneuse, D. (2009). Absentéisme au travail. De *l'analyse à l'action*. Paris: Afnor Edition.

Morrongiello, B. A., Midgett, C., & Stanton, K.-L. (2000). Gender Biases in Children's Appraisals of Injury Risk and Other Children's Risk-Taking Behaviors. Journal of Experimental Child Psychology, 77(4), 317-336. https://doi.org/10.1006/jecp.2000.2595

Nelson, D. L., & Burke, R. J. (2002). Gender, work stress, and health (1st ed). Washington, D.C.: American Psychological Assoc.

Orthner, D. K., & Pittman, J. F. (1986). Family Contributions to Work Commitment. Journal of Marriage and the Family, 48(3), 573-581. https://doi.org/10.2307/352043

Paillé, P. (2012). Changement organisationnel, résistance et engagement des salariés. Psychologie du Travail et des Organisations, 18(1), 61-80. https://doi.org/10.1016/S1420-2530(16)30101-7

Parent-Thirion, A. (2012). 5th European working conditions survey: [overview report]. (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Éd.).

Dublin: Europ. Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions [u.a.].

Pfefferkorn, R. (2012). Genre et rapports sociaux de sexe. Lausanne; [Morangis]: Éd. Page deux ; [diff. Vilo].

Pheasant, S. (1986). Bodyspace: anthropometry, ergonomics and design. London: Taylor and Francis.

Plamondon, A., Denis, B., Larivière, C., Delisle, A., Gagnon, D., St-Vincent, M., & Nastatsia, J. (2012). Les femmes manutentionnaire. Un point de vue biomécanique et ergonomique (No. R-757). Montréal: Etude IRSST.

Probst, I., & Salerno, S. (2016). Biais de genre dans la reconnaissance des maladies professionnelles : l'exemple des troubles musculosquelettiques (TMS) en Italie et en Suisse. Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé, (18-2). https://doi.org/10.4000/pistes.4889

Roche, P. (1999). L'exclusion ne commence pas seulement là ou finit le travail. Les cahiers de *l'Anact*, (13), 15-24.

Rotman, G. (2004). La difficile conciliation entre vie professionnelle et vie familiale, 3(50).

Rousseau, T. (2009). L'absentéisme. Outils et méthodes pour agir. Anact.

Ruault, M. (2015). Femmes et hommes sur la marché du travail. Les disparités se réduisent mais les emplois occupés restent très différents. DARES Analyse, (17).

Samzun, T. (2007). *La fin d'un patronage d'Etat. Consentement et conflit au travail. Le cas des* facteurs de la Poste dans les Bouches-du-Rhône. Université de Provence - Aix-Marseille.

Sanborn, C. F., & Jankowski, C. M. (1994). Physiologic considerations for women in sport. Clinics in Sports Medicine, 13(2), 315-327.

Sarnin, P., & Bobillier-Chaumon, M.-É. (2012). Conditions de travail et mutations du travail. In M.-É. Bobillier-Chaumon & P. Sarnin, Manuel de psychologie du travail et des organisations: les enjeux psychologiques du travail. Bruxelles: De Boeck.

Scheller, L. (2009). Le temps des conductrices de bus: Pour un espace de pensée entre activité professionnelle et personnelle. Temporalités, (9). https://doi.org/10.4000/temporalites.1020

Sidinius, J., & Pratto, F. (1999). Social dominance: An intergroup theory of social hierarchy and oppression. New York: Cambridge University Press.

Silverman, D. (2009). Doing qualitative research: a practical handbook (3rd ed). London ; Thousand Oaks, Calif: SAGE.

Steers, R. M., & Rhodes, S. R. (1978). Major influences on employee attendance: A process model. Journal of Applied Psychology, 63(4), 391-407. https://doi.org/10.1037/0021-9010.63.4.391

Stevenson, J., Greenhorn, D. R., Bryant, J. T., Deakin, J. M., & Smith, J. T. (1996). Selection test fairness and the incremental lifting machine. Applied Ergonomics, 27, 45-52.

Testenoire, A. (2015). Evènements de santé et parcours professionnels : les effets de la division sociale et sexuée du travail. In R. Bercot, Le genre du mal-être au travail (p. 103-122). Toulouse: Octares.

Valeyre, A. (2003). *Formes d'intensification du travail, dynamique de l'emploi et performances* économuques dans les activités industrielles. Centre d'Etudes et de l'Emploi.

VandenHeuvel, A., & Wooden, M. (1995). Do Explanations of Absenteeism Differ for Men and Women? Human Relations, 48(11), 1309-1329. https://doi.org/10.1177/001872679504801104

Vézina, N., Chatigny, C., & Calvet, B. (2016). L'intervention ergonomique : que fait-on des caractéristiques personnelles comme le sexe et le genre ? Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé, (18-2). https://doi.org/10.4000/pistes.4847

Vignet, M. (2016a). Comment un diagnostic photo sur les situations de travail des femmes et des hommes permet-*il de révéler des aspects invisibilisés de l'organisation du travail ?* Bruxelles.

Vignet, M. (2016b). Rendre visible les expositions des femmes à partir du diagnostic photos. In Quel*les évolutions à la croisée d'une discipline et d'un métier ?* Marseille.

Vogel, L. (2015). Chausser les lunettes du genre pour comprendre les conditions de travail. HesaMag, 12, 12-17.

Voss, M., Floderus, B., & Diderichsen, F. (2001). Physical, psychosocial, and organisational factors relative to sickness absence: a study based on Sweden Post. Occupational and Environmental Medicine, 58(3), 178-184. https://doi.org/10.1136/oem.58.3.178

Vouillot, F. (2014). Les métiers ont-*ils un sexe ?* Paris: Belin.

Wahlstedt, K. G. I., Björkstén, M. G., & Edling, C. (2001). Factors at work and musculoskeletal symptoms among postal workers. International Journal of Behavioral Medicine, 8(3), 181-193. https://doi.org/10.1207/S15327558IJBM0803_1

Westberg, H. (1998). Where are women in today's workplace ? In Å. Kilbom, K. Messing, & C. B. Thorbjörnsson, *Women's health at work* (p. 27-57). Helsingborg: AB Boktryck.

Wisner, A., & Rebiffé, R. (1963). Remarques sur la dispersion des dimensions anthropométriques et l'unicité du matériel produit en série. Le Travail humain, 26(1-2), 129-139.

TABLE DES FIGURES ET DES TABLEAUX

Table des figures

Figure 1 - Modèle d'explication de l'absence de Abord de Chatillon et Bachelard (2005)..... 21
Figure 2 - Lexique et syntaxe du modèle du système des activités..... 37
Figure 3 - Répartition des salariées (tous statuts) selon l'heure de début de travail..... 47
Figure 4 - Répartition des salariées (tous statuts) selon l'heure de fin de travail 47
Figure 5 - Répartition des salariées (tous statuts) selon l'étendue de la journée de travail 48
Figure 6 - Les 20 métiers contribuant le plus à l'indice de ségrégation professionnelle en 2011 53
Figure 7 - Évolution des volumes de courrier et des effectifs..... 67
Figure 8 - Architecture industrielle au Courrier..... 68
Figure 9 - Le parcours d'une lettre 68
Figure 10 - Proposition de modélisation des causes de l'absentéisme différencié des femmes et des hommes 91
Figure 11 - Méthodes utilisées en lien avec la proposition de modélisation des causes de l'absentéisme différencié des femmes et des hommes..... 113
Figure 12 - Décomposition du JAA selon le sexe en 2012 et 2016 (ATM, ALM, ATA)..... 126
Figure 13 - Décomposition de JAA par statut et par sexe en 2016..... 127
Figure 14 - JAA des hommes selon la tranche d'âge en 2016..... 128
Figure 15 - JAA des femmes selon la tranche d'âge en 2016..... 128
Figure 16 - JAA des hommes selon la situation familiale en 2016..... 128
Figure 17 - JAA des femmes selon la situation familiale en 2016..... 128
Figure 18 - JAA des hommes selon le nombre d'enfants en 2016 129
Figure 19 - JAA des femmes selon le nombre d'enfants en 2016 129
Figure 20 - Photo issue du diagnostic photo pour montrer le nombre trop important de cases dans certains CHM 144
Figure 21 - Photo issue du diagnostic photo pour montrer le peu d'espace entre les cases dans un CHM..... 144
Figure 22 - Photo issue du diagnostic photo représentant les mouvements répétitifs et les cadences pendant le tri 145
Figure 23 - Photo issue du diagnostic photo représentant l'entraide, ... 165

Figure 24 - Photo issue du diagnostic photo pour montrer les risques pris par les factrices. 168
Figure 25 - Photo issue du diagnostic photo pour montrer la négligence de sa sécurité pour servir le client. 169
Figure 26 - Amplitude horaire journalière des femmes et des hommes..... 179
Figure 27 - Amplitude horaire journalière des femmes et des hommes sans les heures de siestes 180
Figure 28 - Moyenne d'ancienneté des agents en 2014 selon le type de tournée pour un établissement 185
Figure 29 - Féminisation de l'effectif par type de tournée en 2014 pour un établissement ... 186
Figure 30 - Répartition de la disparité du niveau de charge physique 187
Figure 31 - Répartition des femmes et des hommes sur 97 tournées mixte 1 selon les tournées 188
Figure 32 - Photo issue du diagnostic photo pour montrer l'extension du bras sur le CHM . 193
Figure 33 - Photo issue du diagnostic photo pour montrer l'extension du bras sur le CHM . 194
Figure 34 - Photo issue du diagnostic photo pour montrer la mauvaise position adoptée sur le CHM..... 195
Figure 35 - Photo issue du diagnostic photo pour montrer la position adoptée des cervicales lors du tri général..... 196
Figure 36 - Photo issue du diagnostic photo représentant un CP660,..... 197
Figure 37 - Photo issue du diagnostic photo représentant une personne triant les colis 198
Figure 38 - Photo issue du diagnostic photo représentant une structure colis improvisée..... 199
Figure 39 - Photo issue du diagnostic photo représentant une structure colis improvisée..... 199
Figure 40 - Photo issue du diagnostic photo pour représenter les aides à la manutention pour les colis 201
Figure 41 - Photo issue du diagnostic photo représentant la desserte à fond mobile..... 202
Figure 42 - Photo issue du diagnostic photo représentant la desserte à fond mobile..... 203
Figure 43 - Répartition de la taille de 352 agents (183 femmes et 169 hommes)..... 204
Figure 44 - Comparaison entre la taille moyenne 205
Figure 45 - Comparaison entre la taille moyenne d 205
Figure 46 - Proposition de modélisation des causes de l'absentéisme différencié des femmes et des hommes 213
Figure 47 - Proposition de modélisation des causes de l'absentéisme différencié des factrices et des facteurs 221

Liste des tableaux

Tableau 1 - Conditions de travail des salariés en 2013 par catégorie sociale, sexe et employeur (n= 22 859) 13
Tableau 2 - Proportions d'actifs occupés exposés aux facteurs de risques psychosociaux par sexe et catégorie socio professionnelle, en 2013 (n= 22 859) (Mauroux, 2016) 15
Tableau 3 - Intensité du travail et pression temporelle 29
Tableau 4 - Travailleurs déclarant souffrir de problèmes de stress, de fatigue générale, d'irritabilité, de problèmes de sommeil ou d'anxiété (en %) selon le sexe en 2005 (n= 30 000) 31
Tableau 5 - Présentation des hypothèses de recherche 95
Tableau 6 - Récapitulatif de la population étudiée pour les données d'absences de 2012 et 2016 115
Tableau 7 - Caractéristiques des factrices et facteurs observés 118
Tableau - 8 Caractéristiques des factrices et facteurs interrogés en entretien semi-directif .. 123
Tableau 9 - Récapitulatif des données d'absences les plus caractéristiques au niveau d'une DSCC en 2016..... 130
Tableau 10 - Récapitulatif des données d'absences les plus caractéristiques au niveau d'une DSCC en 2016..... 131
Tableau 11 - Activités postales et marchés connexes de distribution - Volume des envois .. 136
Tableau 12 - Cadences de tri et de distribution du courrier (source : Standards guide de distribution Ed. septembre 2005) 146
Tableau 13 - Kilométrage maximum pour les différents moyens de locomotion 147
Tableau 14 - Comparaison des ATM avant et après réorganisation sur un établissement..... 149
Tableau 15 - Comparaison des écarts de niveaux de charge physique entre les tournées 189
Tableau 16 - Préconisations visant à améliorer les conditions de travail des facteurs et de leurs encadrants et prévenir l'absentéisme..... 233

ANNEXE

Annexe 1 : Référentiel métier facteur, facteur d'équipe et facteur qualité

FACTEUR	**Niveaux de classification : 1.2/1.3**

Famille :	**Prestation client**	Etablissement / Entité :	**PDC / PPDC**
Filière :	**Service de proximité et de distribution**	Ligne hiérarchique :	**Encadrant courrier**

Finalité	Assurer, au sein de son équipe, le traitement et la distribution de l'intégralité des objets qui lui sont confiés, dans le but de réaliser les prestations vendues aux clients.

COMPETENCES CLES		**INDICATEURS DE RESULTATS CLES**
	Compétences techniques : Connaissance de la réglementation postale Connaissance des produits distribués et des tarifs, des contrats, de l'offre de prestation Connaissance de la géographie locale et des tournées Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité : consignes de sécurité générales de la Plate-forme et spécifiques au(x) chantier(s), consignes de sécurité routière et celles des clients, les Techniques gestuelles de manutention. **Compétences comportementales :** Coopération / entraide Orientation client/Esprit de service Autonomie / Confiance en soi	○ Taux de fausses directions ○ Chiffre d'affaires ○ Taux de satisfaction clients ○ Mise à jour du SI ○ Taux de raccordement postal sur sa tournée ○ Taux d'accidents responsables

Conditions d'exercice	Port et déplacement de charges. Activité en environnement extérieur, conduite de véhicules.

Domaines de Responsabilité	**Domaines d'activité**	**Activités**
Distribution : Traiter et distribuer l'intégralité des objets qui lui sont confiés conformément aux contrats clients	Assurer les travaux intérieurs	Participe à l'ensemble des travaux intérieurs : assure la manutention à la réception des flux, conduit les produits vers le chantier TI et le massifie avec les autres produits. Assure les travaux intérieurs collectifs et individuels préparatoires à la distribution du courrier et prépare les dépôts relais de sa tournée. Réoriente les fausses directions arrivées sur son chantier et intègre celles en provenance des autres chantiers. Assure les autres traitements liés à la distribution : reconditionnement des objets suite à spoliation, taxes, non conformités…
	Assurer les travaux extérieurs Collecter les BAL	Prend en charge l'ensemble des travaux extérieurs : distribue l'intégralité des flux ménage, CEDEX – entreprises, colis, IP et Presse, les dépôts relais et les remises payantes. Effectue le relevage des BAL dans le respect des HPC, effectue systématiquement le flashage des codes BAL ou le remplissage du part, maintient les séparations. Dépose les instances dans les autres bureaux. Réalise des prestations de proximité services à la distribution et prend en charge les commissions des clients. Assure la distribution en cas d'absence programmée ou exceptionnelle sur tout ou partie de tournées de distribution au sein de l'équipe. S'adapte aux particularités de chaque tournée de distribution pour assurer la continuité de la relation client et la traçabilité de son action.
	Assurer le traitement des objets suivis/signés et sécurisés ; des commissions ; des mandats	Prend en charge de façon contradictoire les objets 3S et des commissions / mandats. Réalise les opérations de traitement de ces objets en veillant au respect des procédures (tri, flashage, 2ème présentation). Transmet les commissions à la cabine ; prépare et réalise ses commissions, sert son carnet et procède à la reddition des comptes.

Relation clients : Contribuer au développement du CA dans le respect des règles de la concurrence	Participer au développement du potentiel client	Participe au développement des services à la distribution : informe le client, répond aux questions des clients. Propose, vend les produits La Poste aux clients et en assure la promotion Informe sa hiérarchie des potentialités clients et fait des propositions pour développer les services
	Veiller au respect des règles du droit de la concurrence	Ne réalise pas de prestations gratuites. Assure un traitement équitable et non discriminatoire des clients.
Domaines de Responsabilité	**Domaines d'activité**	**Activités**
Qualité : Améliorer en permanence la qualité de la distribution	Améliorer la Qualité de service envers les clients	Est garant de la qualité de la distribution en assurant un auto contrôle sur les opérations relevant de sa responsabilité. Analyse le courrier mal adressé et propose des actions d'amélioration. Informe le Facteur qualité des dysfonctionnements ou des problèmes rencontrés et/ou observés lors de sa tournée
	Participer à l'optimisation de l'organisation	Dès qu'une modification intervient, assure la collecte des éléments géographiques et d'organisation nécessaires à la mise à jour en continu (nouvelles voies, changement d'appellation, évolution du nombre de PDI/PRE, longueur des PDV, particularités du parcours…). Participe aux comptages organisés par l'établissement. Propose des améliorations, des ajustements ou des actualisations de l'organisation pour les tournées au sein de son équipe (DR, signalétique du casier, du chantier).
Sécurité et Environnement : Respecter les règles de sécurité et l'environnement	Appliquer les règles de sécurité	Applique les procédures, les consignes individuelles et collectives de sécurité relatives au poste de travail, à l'Etablissement et chez le client. Porte les EPI. Applique les techniques gestuelles de manutention. Identifie les conditions de travail dangereuses ou dégradées et les problèmes de sécurité, et les signale à sa hiérarchie, soumet des propositions d'amélioration des règles de sécurité.
	Veiller au respect de l'environnement	Effectue les petites réparations sur le vélo rattaché à sa position de travail et réalise les contrôles quotidiens des véhicules 4 et 2 roues selon les procédures en vigueur. A une conduite responsable dans le respect du code de la route et dans un esprit d'économie d'énergie et de développement durable.
Comportement au travail : S'intégrer au fonctionnement de l'équipe	Pratiquer l'entraide	Apporte un appui aux travaux intérieurs sur d'autres tournées dès que nécessaire. Informe le facteur titulaire de la tournée des évènements, dysfonctionnements, questions des clients.
		Aide ses collègues de travail sur les autres chantiers, partage son expérience et ses bonnes pratiques.
Référent : Contribuer à l'amélioration de l'organisation et du fonctionnement de l'équipe	Contribuer à l'amélioration de l'organisation	Développe des activités d'amélioration continue de l'organisation et de l'équipe : détecte les dysfonctionnements, développe une analyse et formule un diagnostic prend des initiatives appropriées pour les résoudre. Cherche à améliorer en permanence la satisfaction des clients destinataires.
	Assurer les missions de tutorat	Assure des missions de tutorat. Participe à l'intégration des nouveaux arrivants dans l'équipe, et explique ses bonnes pratiques de distribution. Favorise l'échange et le dialogue parmi ses collègues en contribuant à la coopération des membres de l'équipe.

Progression dans l'emploi :

Niveau	Activités & Responsabilités confiées	Classification
Expertise de l'emploi	Référent : contribuer à l'amélioration de l'organisation et du fonctionnement de l'équipe.	**1.3**

Maîtrise de l'emploi	Relation client : contribuer au développement du CA dans le respect des règles de la concurrence.	Assurer le traitement des objets suivis/signés/sécurisés	**1.2**
	Qualité : améliorer en permanence la qualité de service de la distribution.		
Pratique de l'emploi	Distribution : traiter et distribuer l'intégralité des objets qui lui sont confiés conformément aux contrats et engagements clients.	Sécurité et environnement : respecter les règles de sécurité et l'environnement.	**1.2**
	Comportement au travail : s'intégrer au fonctionnement de l'équipe.		

FACTEUR D'EQUIPE	**Niveaux de classification :**	**2.1 /2.2**

Famille : **Prestation client**		Etablissement / Entité :	**PDC / PPDC**
Filière : **Service de proximité et de distribution**		Ligne hiérarchique :	**Encadrant courrier**

Finalité	Assurer le remplacement professionnel au sein de l'équipe de facteurs pour les opérations de distribution et de traitement de l'intégralité des objets confiés à l'équipe dans le but de réaliser la prestation vendue au client. Contribuer au développement des compétences de l'équipe.

COMPETENCES CLES		**INDICATEURS DE RESULTATS CLES**
	Compétences techniques : Connaissance des produits distribués et des tarifs, des contrats, de l'offre de prestation, et des bordereaux à utiliser Connaissance de la réglementation postale, de la géographie locale et les tournées et des SI embarqués Connaissance de la chaîne logistique de la zone Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité **Compétences comportementales :** Recherche du résultat et de la performance Orientation client/Esprit de service Développement des autres	○ Taux de fausses directions ○ Débit opérationnel ○ Taux de rejets ○ Taux de satisfaction clients ○ Taux de propositions soumises, mises en œuvre

Conditions d'exercice	Port et déplacement de charges. Activité en environnement extérieur, conduite de véhicules.

Domaines de Responsabilité	**Domaines d'activité**	**Activités**
Distribution : Assurer le remplacement professionnel au sein de l'équipe de facteurs (traitement et distribution des objets)	Distribuer la totalité du courrier et des objets conformément aux contrats. Collecter les BAL	Contribue aux travaux intérieurs individuels et collectifs, à la manutention, massification, ventilation et dispersion des produits sur les chantiers. Assure le traitement des produits non distribués. Assure le traitement et la prise en charges des produits 3S, commission et mandat de sa tournée. Distribue le courrier ménage et entreprise et collecte les BAL. Prend en charge des tournées dédiées pour assurer les prestations sur des services à valeur ajoutée.
	Assurer le remplacement professionnel	Assure le remplacement professionnel sur les tournées de distribution de l'équipe. Informe le facteur titulaire de la tournée des évènements, dysfonctionnements, questions des clients.... S'adapte aux particularités de chaque tournée de distribution pour assurer la continuité de la relation client.
Distribution : Assurer la préparation	Assurer le pilotage de la TTF	Pilote la Trieuse de Tournée du Facteur (TTF) en appliquant les consignes et procédures liées à la machine. Vérifie la descente quotidienne des fichiers des chronomarques, injecte les lots de courrier sur la machine dans l'ordre qui a été pré- défini lors de la mise en œuvre de l'organisation, et réalise les passes de tri.

mécanisée des tournées au niveau de la plate-forme		Veille à la fluidité du tri et à la limitation des bourrages machines de part la qualité de préparation et d'injection du courrier. En cas de rejets importants au cours du traitement, réalise une première analyse de ces derniers. Détasse et met à disposition des facteurs le produit séquencé. Suit et analyse à partir de tableaux de bord, la production et la réalisation de la machine.
Domaines de Responsabilité	**Domaines d'activité**	**Activités**
Distribution (suite) : Assurer la préparation mécanisée des tournées	Assurer les opérations de maintenance de premier niveau	Conduit les opérations de maintenance de 1er niveau : effectue au quotidien les opérations de nettoyage de la machine ; réalise la maintenance curative de premier niveau si nécessaire ; effectue l'ensemble des procédures de vérification de la machine. Diagnostique les premiers dysfonctionnements et met en place les procédures techniques. Alerte l'encadrant courrier pour solliciter l'intervention des équipes de maintenance lorsque c'est nécessaire.
Relation clients : Traiter les réclamations et développer les prestations de proximité	Traiter les réclamations clients ; développer les prestations de proximité	Traite les réclamations en respectant les délais et propose des solutions d'amélioration. Réalise et assure la promotion des produits du courrier et des prestations de proximité auprès des clients. Informe sa hiérarchie des potentialités clients et fait des propositions pour développer les prestations de proximité. Veille au respect des règles du droit de la concurrence : non réalisation de prestations gratuites, non discrimination des clients.
Qualité : Améliorer en permanence la Qualité de Service en proposant des améliorations de l'organisation	Garantir la qualité de la distribution	Est garant de la qualité de la distribution et de la collecte sur les tournées où il intervient. Organise les relais nécessaires pour le suivi de la qualité de la distribution et la satisfaction des clients sur la tournée partageable. Informe le Facteur Qualité des dysfonctionnements ou des problèmes rencontrés lors de ses tournées. Contrôle et améliore l'outil de travail et les procédures : vérifie la mise à jour de la documentation de travail (bulletin d'itinéraire, carnet de procuration) à l'occasion de ces remplacements et assure les contrôles de premier niveau. Analyse le courrier mal adressé et propose des actions d'amélioration Participe au groupe qualité de réduction des dysfonctionnements.
	Proposer des améliorations de l'organisation	Participe à la collecte des informations (données géographique et d'organisation) et fiabilise celles collectées par les facteurs pour mise à jour des bordereaux de Collecte et des bulletins d'itinéraire. Participe aux comptages organisés dans l'établissement Propose des modifications d'organisation de la tournée.
Sécurité et Environnement Respecter les règles de sécurité et l'environnement	Appliquer les règles de sécurité	Applique les procédures, les consignes individuelles et collectives de sécurité relatives au poste de travail, à l'Etablissement et chez le client. Porte les EPI. Applique les techniques gestuelles de manutention. Identifie les conditions de travail dangereuses ou dégradées et les problèmes de sécurité, et les signale à sa hiérarchie, soumet des propositions d'amélioration des règles de sécurité.
	Respecter l'environnement	Effectue les petites réparations sur le vélo rattaché à sa position de travail et réalise les contrôles quotidiens des véhicules 4 et 2 roues selon les procédures en vigueur. A une conduite responsable dans le respect du code de la route et dans un esprit d'économie d'énergie et de développement durable.

Progression dans l'emploi :

Niveau	Activités & Responsabilités confiées		Classification
Expertise de l'emploi	QUALITE : améliorer en permanence la qualité de service en proposant des améliorations de l'organisation.		**2.2**
Maîtrise de l'emploi	Distribution : assurer la préparation mécanisée des tournées au niveau de la plate-forme.	Relations Clients : traiter les réclamations clients et développer les prestations de proximité.	**2.1**
Pratique de l'emploi	Distribution : assurer le remplacement professionnel au sein de l'équipe de facteurs (traitement et distribution des objets).	Sécurité et environnement : respecter les règles de sécurité et l'environnement.	**2.1**

FACTEUR QUALITE

Niveaux de classification : 2.2/2.3

Famille :	**Prestation client**
Filière :	**Service de proximité et de distribution**

Etablissement / Entité :	**PDC / PPDC**
Ligne hiérarchique :	**Encadrant courrier**

Finalité	Le Facteur Qualité anime une équipe de facteurs. Il consacre 70% de ses activités à la Distribution et 30% de ses activités à la qualité et l'expertise du processus.	
COMPETENCES CLES	**Compétences techniques :** Connaissance des produits distribués et des tarifs, des contrats, de l'offre de prestation, et des bordereaux à utiliser Connaissance de la réglementation postale, de la géographie locale et les tournées et des SI associés Connaissances des procédures et méthodes qualité Connaissance des caractéristiques clients de sa zone Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité **Compétences comportementales :** Orientation client /Esprit de service Coopération / Entraide Développement de l'esprit d'équipe Recherche du résultat et de la performance	**INDICATEURS DE RESULTATS CLES** ○ Taux de fausses directions aux TIC (TG) ○ Taux de raccordement ○ Taux de rejets TTF ○ Fréquence des mises à jour GEOPOINTS et données qualitatives du tableau de bord de l'équipe ○ Les indicateurs, les objectifs qualité de l'équipe
Conditions d'exercice	Port et déplacement de charges. Activité en environnement extérieur, conduite de véhicules.	

Domaines de Responsabilité	Domaines d'activité	Activités
Distribution : Assurer le renfort professionnel sur les tournées de distribution de l'équipe	Distribuer la totalité du courrier et des objets de manière conformément au contrat. Collecter les BAL	Assure le renfort professionnel sur les tournées de distribution de l'équipe dans le cadre de l'organisation du travail en équipe. Prépare la distribution du courrier et des objets de manière conforme au contrat. Distribue le courrier ménage et entreprise et collecte les BAL Assure le traitement des objets 3S (suivi, signé et sécurisé) / Assure le traitement des objets non distribués.
Relation Clients : Développer le potentiel client et la qualité de	Développer les prestations de proximité	Réalise et assure la promotion des produits du courrier et des prestations de proximité auprès des clients. Veille au respect des règles du droit de la concurrence au sein de l'équipe : non réalisation de prestations gratuites, non-discrimination des clients.

service envers les clients	Veiller à la réalisation des engagements clients	Veille à la réalisation des engagements clients de son équipe, et assure la mise en place de certains d'entre-deux à la demande de son encadrant. Traite les réclamations en respectant les délais et propose des solutions d'amélioration. Accompagne son encadrant dans l'analyse des qualités perçue et réelle et l'aide à mettre en place les plans d'actions nécessaires.
Domaines de Responsabilité	**Domaines d'activité**	**Activités**
Qualité : Garantir la qualité de la distribution et son amélioration	Améliorer en permanence la qualité de service	Contrôle la qualité du traitement du produit entrant et sortant : suivi des contrats de service, contrôle interne, mise à jour de la documentation écrite de l'équipe (bordereau de collecte, plan de tournée, fichiers clients, carnets de procurations, clients sensibles, concierges) Aide les Facteurs de son équipe dans la collecte des données géographiques et d'organisation. Participe à l'organisation des comptages.
	Garantir les conditions d'amélioration de l'organisation	Est garant de la réalisation de la collecte des autres données de production sur les tournées de son équipe (raccordement postal, accessibilité des boites aux lettres) et alerte sa hiérarchie en cas de dysfonctionnement. Analyse et saisit dans le SI les informations captées par les Facteurs/Facteurs d'Equipe. Améliore la mécanisation : analyse des données des TTF et propose de plans d'actions. Analyse les dysfonctionnements et recherche des solutions en équipe.
Animation des équipes : Veiller à l'optimisation du fonctionnement de l'équipe	Coordonner les activités de l'équipe	Assure l'animation de l'activité de l'équipe. Suit les résultats de l'équipe : alimentation et animation des tableaux de bord. Optimise le planning de service. Contribue à la mise en place des décisions d'organisation. Appuie et relaye les actions de communication de la hiérarchie et anime les ETC en l'absence de l'Encadrant Courrier.
	Assurer les missions de tutorat	Contribue à la formation des nouveaux agents. Prend en charge le tutorat (agents en contrat d'alternance) et l'accompagnement de la professionnalisation de tout nouvel arrivant et s'assure des connaissances et pratiques professionnelles.
Sécurité /Prévention des risques : ***Promouvoir les règles de sécurité et de respect de l'environnement***	Appliquer les règles de sécurité et de respect de l'environnement	Contrôle le respect des procédures, des consignes individuelles et collectives de sécurités relatives au poste de travail et à l'Etablissement y compris sur la conduite, diffuse les bonnes pratiques. Sensibilise les agents à l'utilisation du matériel dans un esprit de développement durable, en particulier en eco-conduite.
Expertise des processus : Assurer un relai managérial	Animer les équipes sur sites distants	Prend en charge l'animation des activités de distribution et/ou collecte dépôt sur un (ou plusieurs) site(s) distant(s).
	Remplacer ponctuellement	Assure un relais managérial sur un site principal : prise en charge de certaines missions de l'encadrant et ponctuellement, assure son remplacement.

	l'encadrant sur site principal	

Progression dans l'emploi :

Niveau	Activités & Responsabilités confiées			Classification
Expertise de l'emploi	**Expertise des processus** : assurer un relai managérial (et remplacement ponctuel de l'encadrant sur site principal)			**2.3**
Maîtrise de l'emploi	**Animation des équipes** : veiller à l'optimisation du fonctionnement de l'équipe	**Relation client :** traiter les réclamations et développer les prestations de proximité		**2.2**
Pratique de l'emploi	**Distribution :** Assurer le renfort nécessaire sur les tournées de distribution de l'équipe	**Qualité :** garantir la qualité de la distribution et son amélioration	**Sécurité/Prévention des risques** : promouvoir les règles de sécurité et de respect de l'environnement	**2.2**

Annexe 2 : Grille d'observation

Date : Météo :

Heure d'arrivée :

Heure de départ en tournée : Heure de retour de la tournée :

Temps de pause : Sécabilité :

Agent : Sexe :

Etablissement : Site :

Âge : Ancienneté et ancienneté sur la tournée :

Statut et classe : Poste / position :

TP / TC et rythme : Rythme de travail (semaine de récupération …) :

Tournée : MOLOC :

Situation familiale : Nombre d'enfant :

Restriction d'aptitude :

Observables
IP
Nombre de colis manutentionnés :
Réglage du CHM + mesure :
Respect des procédures de sécurité :
Boire et manger :
Accès aux toilettes :
Incivilités pendant la tournée :
Déroulé de fin des tournées :

RESSOURCES	CONTRAINTES
Contraintes de travail (port de charge, adaptation des machines et matériels pour les H/F, métier exigeant une bonne condition physique)	
Organisation du travail (stress généré par la fréquence des réorganisations, intérêt pour le travail, participation à l'organisation (rangement) du chantier, cadence et charge à écouler)	
Management et ressources humaines (collectif, affectation des intérimaires, relationnel avec les encadrants, sexisme dans le collectif)	
Articulation des temps (pénibilité des horaires, durée de trajet, difficultés de conciliation)	

Annexe 3 : un exemple de grille d'observation complétée

Agent :

Sexe : F

Etablissement :

Site :

Âge : 44 ans

Ancienneté et ancienneté sur la tournée : 22 ans et 10 ans sur tournée

Statut et classe : Salarié

Poste / position : factrice

TP / TC et rythme : TP 80%. Travail 4 semaine et à 1 jour de repos

Rythme de travail (semaine de récupération…) : 5 jours de repos sur une période pluri-hebdomadaire de 13 semaines

Tournée : 11 Mixte 1

MOLOC : Voiture

Situation familiale : en ménage

Nombre d'enfant à charge (0-20 ans): 2

Restriction d'aptitude : Rien

Absence : 8

Date : 19/12/14

Météo : ensoleillé

Heure d'arrivée : 7h15

Heure de départ en tournée : 9h06

Heure de retour de la tournée : 14h24

Temps de pauses : 2 pauses : 1 de 7 minutes et 1 de 10 min

Sécabilité : non

Autres remarques :

- Habituellement TG lettres mais comme beaucoup de colis, renfort en colis.
- 7h34 : début tri CHM
- 7h54 : fin du tri
- 7h56 : NPAI et réex
- 8h04 : liasse
- 8h15 : pause
- 8h 22 : fin de pause
- 8h29 : chargement
- 9h05 : mange un bout de pain

- 9h06 : départ en tournée
- 12h45 à 12h54 : pause chez elle : mange un bout de pain et du fromage et va aux toilettes
- 14h18 : dernier point de distribution
- 14h24 : retour à la PPDC

Observables
IP :
Nombre de colis manutentionnés : 39 objets. 26 colis
Nombre de reprise :
Nombre de colis hors normes :
Réglage du CHM + mesure : CHM à 80. En parle d'elle-même.
Respect des procédures de sécurité : chaussures de sécurité. Ceinture pour le HLP
Boire et manger : mange un bout de pain avant de partir et mange un bout et boit un verre d'eau chez elle
Accès aux toilettes : peut aller à la mairie mais habite sur sa tournée donc s'arrête chez elle.
Incivilités pendant la tournée :
Déroulé de fin des tournées :

RESSOURCES	CONTRAINTES
Contraintes de travail (port de charge, adaptation des machines et matériels pour les H/F, métier exigeant une bonne condition physique)	
- « Je règle mon CHM un peu haut, je préfère *m'étirer que me baisser* » - « *Ce qui me plait le plus c'est de sortir du* bureau, le contact avec les clients, arranger les clients » - Quand elle charge ses colis, elle amène la desserte bleue à la voiture pour éviter de porter les colis trop de fois.	- Tri général des colis : plus de personnes qu'habituellement car période de Noël. 12 personnes : 3 hommes - Elle ne prend jamais de dessertes à plateau mobile, elle ne trouve pas ça pratique. - Distribution du catalogue de La Redoute - « *C'est un métier physique* » - La 1ère partie de la route de sa tournée est très dangereuse, travers dans des virages sans grande visibilité. - Elle court - Un jour elle a crevée, elle n'a jamais pu dévisser la roue, pas assez de force, il n'y a pas le matériel adapté. - Monter descendre de voiture souvent c'est crevant. - Elle prend le paquet avant de voir si la personne est chez elle - Douleur dans le dos, le boulot n'arrange pas la douleur, on se tord pas mal.
Organisation du travail (stress généré par la fréquence des réorganisations, intérêt pour le travail, participation à l'organisation (rangement) du chantier, cadence et charge à écouler)	
- Elle note le nom de tous ces colis et recommandés sur le bordereau de tournée pour s'avancer.	- « *Les réorganisations tous les 2 ans, c'est* lourd, la demande est de plus en plus forte. Ils veulent encore supprimer des tournées. » - « La sécabilité rajoute environ 20/25 minutes à la tournée. » - « Le métier a beaucoup changé avec toutes les réorganisations. Soi-disant le trafic baisse » - « La sécabilité et les réorganisations engendrent des tensions. Certains sont très regardants *sur l'équité de tout le monde.* » - « La Poste est de plus en plus éloignée des gens » - « La Poste en demande trop. »
Management et ressources humaines (collectif, affectation des intérimaires, relationnel avec les encadrants, sexisme dans le collectif)	

- L'ambiance au bureau est plutôt bonne. Elle s'entend avec tout le monde. - Elle arrive quand même à avoir ce qu'elle veut en vacances.	- Me propose d'aller en pause avec elle et me dit, en parlant de ses collègues « par contre ils sont un peu lourds » - « *C'est de* pire en pire pour les rouleurs. Ils ne prennent pas en compte que quand une personne apprend une tournée ça prend du *temps. 3 jours ce n'est pas suffisant pour* apprendre à un nouveau. » - « Les rouleurs, doivent, en quelques mois, apprendre toutes les tourn*ées. C'est difficile de tout apprendre d'un cout.* » - En TP, on lui demande parfois de décaler
Articulation des temps (pénibilité des horaires, durée de trajet, difficultés de conciliation)	
- « Le temps partiel permet vraiment de se reposer. » En novembre oublie de renouveler le TP donc pas de semaine de repos et vraiment crevée. - « Les horaires sont plutôt bien même si souvent on les dépasse. » - « Heureusement que le papa est à la maison pour aider » - Elle s'arrange beaucoup avec la famille et les amis quand ses enfants sont malades, peu de prise d'ASA. - « *Avoir l'après*-midi de libre ça laisse du temps pour faire des choses dans la maison. »	- « *C'est vraiment fatiguant de travailler 6* jours sur 7 » - « On dépasse souvent donc quand on rentre on mange et 16h30 arrive vite. » - Elle fait rarement la sieste les après-midi - En fin de semaine c'est un peu dur, elle est crevée

Annexe 4 : Grille d'entretien

« Bonjour, je me présente, Melle Margaux Vignet, étudiante en Psychologie du Travail à l'Université de Lyon. Je suis actuellement doctorante à La Poste, co-encadrée par l'Anact (Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail). Ma thèse a pour but de comprendre comment un métier devenu progressivement mixte (facteur-trice) peut générer des inégalités de santé entre les femmes et les hommes en raison de son organisation du travail. J'ai déjà réalisé plusieurs observations pendant la journée de travail de facteurs-trices afin d'observer et d'interroger de manière exploratoire particulièrement des femmes pour comprendre ce qui pouvait être une ressource ou une contrainte dans leur activité de travail. Si vous en êtes d'accord, je vais donc vous posez des questions sur votre métier. Je vous confirme que cet entretien reste totalement anonyme et que l'enregistrement ne sera écouté que par moi dans le cadre de cette étude.

- Pouvez-vous me détailler votre parcours professionnel ?
- Quel est votre travail actuel ?
- Pourquoi et comment êtes-vous rentré à La Poste ?
- Lorsque vous êtes arrivez à La Poste, quelles formations avez-vous eu pour le métier de facteur-trice ?
- Pouvez-vous me décrire votre tournée ? (lettres, mixte1, 2, colis /titulaire, rouleur / choisi ou non…) ?
- Avez-vous déjà eu des arrêts de travail ? Lesquels et pour quelles raisons ?
- Quelle est, selon vous, la / les plus grosses contraintes dans votre travail ?
- Vos ressources ?
- Pensez-vous que les tournées sont équivalentes et pourquoi ?
- Qu'est-ce que pour vous une tournée facile ? Difficile ?
- Pensez-vous que le matériel proposé par La Poste vous permet de réaliser votre travail dans les meilleures conditions possibles ?
- Que pensez-vous de vos horaires de travail ?
- Avez-vous de bonnes relations avec vos collègues ?

- Avez-vous de bonnes relations avec les clients ?
- Trouvez-vous que le métier de facteur a beaucoup changé depuis que vous êtes arrivé à La Poste ?
- Que pensez-vous des nouvelles organisations qui se mettent en place ?
- Comment voyez-vous le métier de facteur « demain » ?
- Qu'est-ce qui pourrait améliorer vraiment vos conditions de travail ?
- Avez-vous des projets pour l'avenir ?
- Avez-vous quelque chose à ajouter ?

Je vous remercie de votre participation et de l'attention que vous avez porté à mes questions. »

Annexe 5 : Exemple d'un entretien retranscrit

Sexe	Statut	Tranche d'âge	Fonction	Tranche d'ancienneté à La Poste	Tranche d'ancienneté sur la tournée	Situation familiale	Nombre d'enfants	TP / TC
F	Fonctionnaire	45-60 ans	Factrice	20-24 ans	1-9 ans	Pacsée	2	TC

Est-ce que pour commencer vous pouvez me détailler votre parcours professionnel à La Poste et en dehors de La Poste ?

Mon parcours professionnel, donc en dehors de La Poste, donc voilà moi je suis issue d'ici et donc j'ai fait des travaux divers et variés, mais rien de concret en fait. Des remplacements, beaucoup d'intérims, des choses comme ça.

Juste après le bac ?

Ah non moi je ne suis pas allée jusqu'au bac, j'ai un CAP d'employée de bureau, ça remonte à très très longtemps maintenant. Et puis voilà donc moi j'ai passé le concours, en fait j'ai suivi mon mari, mon ex-mari. Donc je l'ai suivi sur Paris parce que lui a passé le concours de La Poste donc moi je l'ai rejoint quelques mois après et j'ai passé aussi le concours de La Poste pour avoir, moi à cette époque c'était surtout avoir une place. J'étais pas vraiment, ça s'offrait à moi on va dire, je faisais des ménages au préalable à La Poste où il travaillait et je me suis dit bon pourquoi pas.

Lui il était facteur ?

Lui il était facteur à cette époque où donc je me suis dit pourquoi pas finalement ça peut être une opportunité et puis surtout une stabilité. Puisque de toute façon on savait qu'on était en région parisienne pour un petit bout de temps et donc j'ai passé le concours de La Poste. J'en ai passé 2, j'ai passé le concours interne puisque je pouvais le passer au bout de 2 ans d'ancienneté en tant que dame de ménage et puis j'ai passé le concours externe et j'étais mieux classée en concours interne et j'ai été nommée sur place en fait donc ça m'a pas trop changé et puis voilà. Et puis mon ex-mari a demandé sa mutation et puis on est revenu dans la région voilà. Et donc le parcours, le parcours j'ai roulé un certain temps, j'avais pas de position de travail, de tournée à moi parce que, pour un grand bureau, j'avais pas assez d'ancienneté, j'avais 5 ans, 5 ans c'est dérisoire.

Parce que quand tu pars d'un bureau tu perds ton ancienneté ?

Non on perd pas notre ancienneté, mais le petit bureau d'où je venais, en fait j'étais dans les Yvelines, j'étais pas à Paris même, c'était un petit bureau de 15 facteurs, c'est un petit bureau parce que celui où je suis allée après il y avait 120 facteurs donc c'était un peu, pour moi c'était l'usine, j'étais un peu perdue et c'est vrai que par rapport au nombre de facteurs et de, il y avait beaucoup plus d'anciens, moi en fait j'étais nouvelle, au bout de 5 ans c'est on est les petits jeunes qui arrivent.

Et vous avez eu une tournée fixe quand ?

Alors j'ai eu une tournée fixe au bout de, donc j'ai roulé pendant à peu près 2 ans et puis il y a eu pas mal de départs de facteurs en tant que, il y a eu les retraites, des mutations très peu, mais quand même c'était le plus gros c'était des collègues qui partaient en retraite et on n'est pas resté longtemps là-bas, on est resté 5 ans et après ils ont commencé à faire des entités, c'est-à-dire à séparer les bureaux.

Ok et là la tournée que vous avez, vous l'avez depuis quand ?

Alors celle-ci je l'ai depuis, j'ai attaqué ma 6ème année.

Piéton ?

Non je suis vélo électrique, je suis la seule de mon équipe à être en vélo électrique. Donc eux ont les transports en commun, mais moi je suis en vélo parce que j'ai des écarts importants.

Ok et vous partez d'ici en vélo ?

On part d'ici en vélo oui. Donc je pars en vélo et puis voilà et je commence ma tournée sur le bas.

Et première tournée que vous avez achetée ou vous en vouliez une autre ?

Non justement, quand j'ai pu avoir ma tournée sur l'autre centre au bout de 2 ans, j'ai pu avoir une tournée sur le centre-ville et ensuite quand ils ont décidé, on appelle ça des réorganisations, qu'on n'aime pas du tout, quand on a été réorganisé, il y avait une partie de nos collègues qui restaient, c'est-à-dire tous ceux qui officiaient sur le centre-ville et nous on est parti ailleurs et donc il y a eu des suppressions de tournées et dont la mienne. Donc je me suis retrouvée sans tournée mais ils en ont fait d'autres. Mais c'est pas très plaisant parce que la tournée que j'ai pu récupérer. Moi je voulais pas à nouveau rouler si vous voulez, moi je voulais, au bout d'un certain nombre d'années on n'a plus envie de faire des remplacements, enfin c'est, ça me

convenait pas. Et donc il y avait une tournée qui se proposait à moi, c'était une tournée mobylette, j'avais jamais fait de, du vélo, ça allait, mais la mobylette j'en avais jamais fait et je me suis retrouvée sur un autre quartier en mobylette. Donc on nous a appris à faire de la mobylette dans la cour de la direction, c'était assez cocasse. C'était ouais et puis donc voilà et au bout de 3 semaines je me suis fichue en l'air et j'ai été arrêtée presque 2 mois.

À cause de la pluie, de ?

À cause de la charge que j'avais mal répartie je pense sur ma mobylette et d'ailleurs là ils se sont rendus compte ils ont commencé à mettre des scoots qui sont beaucoup plus stables, c'est vrai on était beaucoup mieux. Mais oui je pense que c'était un tout, j'arrivais en fin de tournée, j'étais bon, j'avais, il y avait énormément de travail. Parce que quand il y a des réorganisations, ce qu'on peut pas passer en tri, ils le font faire par, voilà, je pense, ils doivent embaucher des personnes qui font tout ce qui est de la publicité et voilà. Oui un certain mal-être parce que quand on revenait de tournée et qu'on voyait des roulantes entières de publicité, de, on se dit on peut pas passer, moi ça me paraissait énorme en fait et je pense qu'il y avait ce stress, on finissait tard, je, on sautait un peu le repas de 13h. On a beau être titulaire, c'est difficile et puis c'est des tournées qui étaient pas évidentes. Donc il y a tout, il y a le froid bien sûr.

Et le quartier ?

Je suis de ce quartier donc c'est

Il y a des différences

Oui même si c'était sur le haut je veux dire je suis du quartier, j'ai mon papa qui travaillait là-bas donc j'ai toujours habité ce quartier là donc non c'était pas, on se fait beaucoup, on se fait une image des quartiers qui sont en zone sensible et finalement il y a d'autres quartiers je veux dire voilà, mais moi j'avais un quartier un peu pavillonnaire et puis voilà, les quartiers qui descendaient un petit peu, j'avais quelques immeubles, mais bon en règle générale ça allait.

Et donc après cette tournée elle a été supprimée aussi ?

Non c'est moi qui ai changé au bout de 6 ans

Parce que c'était trop fatiguant le scooter ?

Pas, non, parce qu'en fait quand on est en 2 roues, comme en vélo, je suis moins fatiguée qu'à pieds. Parce que la tournée que j'ai actuellement on m'a mis un vélo électrique pour me rajouter

des extérieurs, mais ma tournée n'a pas bougé. Et je faisais 9 km à pied donc je préfère en faire 15 à vélo surtout qu'il est électrique.

Après scooter vous avez eu une tournée piétonne ?

J'ai changé de tournée, mais c'est pas par rapport au scooter, c'est par rapport au temps, c'est par rapport à l'hiver. Parce que c'était ça devenait insupportable en hiver en scooter.

Et en vélo c'est moins pire ?

C'est pas, c'est, on va moins vite donc on a peut-être un peu moins froid, mais c'est tout aussi désagréable. C'est tout aussi désagréable.

Et vous avez jamais voulu une tournée voiture ?

Non, non, pas de tournée voiture parce que, déjà c'est des tournées sont chargées et puis on prenait aussi la voiture quand on pouvait pas partir en scoot sur mon ancienne tournée, donc monter descendre, monter descendre, j'ai quelques petits problèmes de, je commence à avoir des problèmes de dos et de descendre toujours, parce que les portes de Kangoo sont extrêmement, d'ouvrir la porte quand il faisait quand on avait des hivers difficiles, j'arrivais à tourner pratiquement 2 mois en voiture. Et ce ne sont pas des tournées qui sont faites pour être en voiture, en zone pavillonnaire c'est, donc voilà et donc voilà maintenant je suis sur ce secteur et nous attendons la prochaine réorganisation au mois de mars. Ce qui nous inquiète un petit peu c'est, on va dire que c'est ce nouveau fonctionnement, cette pause méridienne.

Vous passez en pause méridienne ?

Pas cette année, mais voilà on prend quelques infos et nos collègues le sont et ça, ça nous inquiète un petit peu parce que, pour moi, moi je vois pas la distribution en une journée entière, déjà parce que les clients ne vont rien comprendre, il va falloir s'arrêter pour se restaurer alors que pour moi le métier de facteur c'est une distribution de A à Z, sur un temps et ce qui nous inquiète aussi c'est que je sais pas si vous avez vu le temps il y a 2 jours, ça donne pas envie de s'arrêter, de se poser dans une allée et puis de repartir après.

On a juste envie de rentrer au chaud

Voilà, parce qu'il y a 2 jours on était, c'était quelque chose. On a certains de nos collègues qui sont rentrés, pas par rapport à la pluie enfin par rapport à la pluie, mais surtout par rapport à l'orage. Et je crois que la première fois en 25 ans j'ai commencé à me poser des questions à

savoir s'il fallait que je revienne ou que, parce qu'on se pose pas ce genre de question on sait, on sait quand il fait froid, quand il pleut, quand il commence à neiger bon il faut faire attention sur la route, mais là sincèrement, quand il a commencé à vraiment à tomber à faire des éclairs, j'avais rien pour m'abriter, j'étais en zone pavillonnaire, j'avais que des arbres et ça tombait énormément, comme disait mes collègues toutes à l'heure, le vélo les freins ça ne freine plus. On freine avec les pieds.

Et vous êtes rentrée ?

J'ai continué, on a, voilà, mais je pense que si c'était à refaire, je rentre au bureau, quitte à je veux dire à avoir une tournée un peu plus charge le lendemain parce que ce qui n'est pas fait la veille faut le faire le lendemain, donc voilà.

Du coup tout à l'heure vous me disiez que vous aviez eu un accident de scooter est ce que vous avez eu d'autre arrêts en lien avec le travail ?

Toujours avec le scooter oui j'ai eu un autre accident un peu plus, on va dire un peu plus gravissime si je peux dire parce que j'ai été percuté par une voiture. Vous connaissez un petit peu le quartier ?

Oui

Et bin pas très loin d'un collège, c'est sur un boulevard et sur un rond-point, je revenais de faire la zone des entreprises et en revenant je me suis arrêtée au rond-point parce qu'il y avait des voitures qui était engagé et il y a un jeune qui a pas vu que j'avais freiné et donc il m'a percuté par l'arrière et j'ai fini dans le bac à plante, j'ai fini en face. Donc bon plus de peur que de mal, bon des hématomes partout, écorchures. Je dis je m'en sors bien parce qu'à l'époque c'était en hiver c'était le mois de février et j'avais beaucoup de couches : collant, pantalon, pantalon de pluie et voilà. Mais j'ai voilà et là ça m'a donné à réfléchir quand même, j'ai fini, tout l'hiver, enfin tout l'hiver c'est arrivé en février j'ai été arrêtée jusqu'à début avril et je me sentais pas capable de reprendre le scoot et pourtant il y avait, ça faisait quand même plus de 3 ans que je faisais ma tournée donc j'y étais habitué, j'y étais pour rien. C'est-à-dire que même en regardant mes rétros de toute façon il pensait que je me serais engagée et il était au ralenti. Heureusement, heureusement. Donc voilà c'est, mais pour moi en distribution, je continue à dire que la distribution en 2 roues c'est dangereux.

Même en vélo ?

Ah, mais oui, mais tous les jours je oui on se demande un peu si on va rentrer, parce que les voitures nous voient pas que ce soit en scooter ou en vélo, elles ne vous voient pas, elles vous doublent, elles mettent pas leur clignotant.

Elles ont pas l'habitude voir des vélos ou des scoots du coup c'est vrai qu'elles font pas du tout attention

Oui oui c'est vrai, mais c'est vrai que par rapport aux scoots, les scooters ont des rétros, mais en vélo on n'a ni clignotants, on n'a pas de, on n'a rien donc sans cesse tourner la tête pour je veux dire et encore je prends pas le parcours normal on va dire parce que quand ma tournée a été réorganisée, on nous a demandé et je trouve ça plutôt bien, de le parcours ne changeait pas, de voir un petit peu en vélo et au départ je prenais le boulevard et c'était trop dangereux, c'était un boulevard et on va pas assez vite en vélo donc maintenant je coupe à travers ma tournée en fait, je coupe à travers des petites rues. Voilà ça me permet d'arriver à mon point de départ. Enfin pour moi je considère le 2 roues comme loisirs et non comme. Le vélo pour moi c'est du loisir, le scooter ou le c'est du loisir c'est pas. La charge qu'on y met dessus c'est.

Et vous avez eu d'autres arrêts en lien avec le travail ?

Oui j'ai et bin j'ai été arrêté une partie de l'hiver parce que j'ai fait une tendinite au coude. Et donc là voilà.

À cause du travail ?

Oui parce qu'en fait j'avais un ancien casier comme mes collègues et la tournée devenait compliquée quand ils m'ont rajouté ces morceaux de rues et j'ai demandé à avoir un CHM et donc voilà il a fallu que je positionne mes, c'est une autre façon parce qu'on trie en. Et en fait au bout de 15 jours 3 semaines j'ai commencé à avoir mal au coude, j'ai continué parce que je me suis dit ça va passer, ça va passer, j'avais eu ce cas de figure on va dire il y a quelques années sur mon ancienne tournée parce que j'avais un CHM.

Ok et là du coup vous êtes restée sur CHM ou vous êtes repassée ?

Je suis restée sur CHM donc bien sûr il a fallu que je m'arrête parce qu'au bout de 2 mois, je commençais, mon bras m'handicapait même dans la vie courante, dans la vie de tous les jours. Pouvoir porter une bouteille d'eau ça devenait pas possible, je pouvais plus tendre mon bras. Donc voilà il a fallu que je m'arrête et ça a été reconnu en maladie professionnelle.

Du coup-là vous êtes ?

Non non non j'ai repris ma tournée et puis, mais avant d'être en arrêt on m'avait, je veux dire ma cheffe d'équipe avait aménagé un peu ma tournée. C'est-à-dire que je la faisait à pied comme avant et tous les extérieurs c'était un de mes collègues qui le faisait en voiture, mais même avec ça, on a fait ce test pendant à peu près pas tout à fait 1 mois, mais de toute façon la douleur était là et quand je montais dans le bus il fallait redescendre et voilà mon tendon était trop sollicité. C'était, c'était pas possible, il a fallu, le médecin du travail m'a prise en rendez-vous, il fallait s'arrêter parce que c'était j'avais vraiment une inflammation qui était importante.

Et là c'est passé ?

C'est passé, mais avec infiltration, avec kiné, avec repos en fait. Et d'autres gestes. C'est les autres gestes qui vont permettre aussi la guérison. C'est plus ce geste répétitif et j'essaye quand le médecin du travail est venu me voir lors de ma reprise, elle m'a donné des petits trucs. En fait il faut que, pour le tri il faut que je me positionne suivant le, si je suis à gauche je me tourne, il faut vraiment que je positionne mes pieds. Non, mais ça va pour l'instant.

Et vous en avez un peu parlé tout à l'heure, mais c'est quoi pour vous les plus grosses difficultés dans le métier de factrice ?

Le temps et puis le, la charge de travail. C'est-à-dire, on va dire que La Poste effectivement il y a une baisse du trafic, ça, c'est certain, mais si vous voulez nous on ne le voit pas ou très peu parce que comme La Poste anticipe une baisse de 2 ans.

Ils lissent la charge

Je ne sais pas s'ils lissent la charge, comme ils anticipent si vous voulez, on est toujours, enfin ils anticipent la baisse, mais comme les tournées, comme ils suppriment des tournées et que ces rues sont réparties sur les futures réorganisations, en fait nous on l'a voit pas parce qu'on pourrait voir cette baisse de trafic déjà s'il n'y avait pas de réorganisation, déjà c'est un premier temps. Et puis si on gardait nos tournées telles quelles bon c'est vrai que sur certains quartiers il y a des modifications, il y a des immeubles qui disparaissent d'autres, voilà, d'autres quartiers qui se mettent en place, mais en fait nous on le voit pas et on le voit depuis de nombreuses années c'est-à-dire que quand il y a des réorganisations, tous les 2 ans, donc il y a des tournées qui sont supprimées. Et en fait celle qui sont supprimées nous on récupère la charge. Et donc quand on voit une diminution c'est quand on arrive à la fin et c'est vraiment une petite diminution.

Et c'est pendant un temps très court ?

Ah oui, oui oui, oui. En fait on voit pas la différence. C'est pour ça qu'on demande régulièrement à notre chef d'équipe, les chiffres, le pourcentage parce que

Le pourcentage de baisse ?

Non le pourcentage du trafic à la semaine. Parce qu'en fait le lundi et le mardi on est en sécabilité donc on a ce bout de tournée en plus de notre collègue qui lui permet de faire des remplacements. Et on s'est rendu compte depuis quelque temps que le lundi et le mardi c'est c'est beaucoup plus, on devrait être à 80% plus 20% en fait on devrait être à 100% et on se rend compte quand on demande les chiffres on est à 115, 120, 127 et on est même monté en période, il y a quelques mois, je crois que j'avais jamais vu ça on était à 154% sans sécabilité. Donc après donc il faut laisser la publicité, on peut pas emporter de toute façon.

D'accord et c'est quoi qui est le plus agréable dans le travail ?

On va dire ce qui est agréable dans le travail, c'est notre petite pause qu'on prend. On va dire qu'on essaye sur notre équipe, on a 20 minutes de pauses qu'on ne peut pas prendre, on peut pas, c'est pas possible, mais on essaye depuis un certain nombre d'années même si c'est 5 ou 10 minutes, une fois qu'on a fini de mettre en case, qu'on a préparé nos dépôts, on essaye de se poser, de se poser.

Il y a une bonne ambiance dans l'équipe ?

Oui

Il y a de l'entraide entre vous ?

Oui, surtout de la part de, oui, de mes collègues, de notre collègue facteur d'équipe. C'est vrai que s'il arrive avant, surtout au niveau des jeunes, on tourne beaucoup avec des jeunes en ce moment. Voilà s'ils ont pas fait leurs réexpéditions ou leurs, ce qu'on appelle les rebuts, ce qui doit repartir, s'il arrive avant voilà il va, c'est vrai que quand les jeunes arrivent, s'ils arrivent déjà à plus de 13h, déjà ils sont en heures supplémentaires donc voilà c'est oui il y a de l'entraide, en tout cas sur notre équipe oui on s'entend bien. Et c'est vrai que bon on essaye aussi de, quand on peut essayer de leur faire 1 ou 2 listes quand ils ont, il y a des moments on peut pas, parce que nous même on se pénalise. C'est-à-dire qu'on se, on se met en retard. Enfin moi je dépends pas de transports en commun, mais c'est vrai que j'ai quand même un temps, je commence pas des sociétés, je regarde l'heure, il faut pas que je parte au-delà de 9h15 parce que sinon j'ai 10 minutes de trajet.

Vous courez sur votre tournée, enfin vous vous dépêché où ?

On va dire que j'accélère le pas, on va dire que au niveau des bâtiments si j'ai pas trop de courrier ça va pas être, je vais pas prendre des risques avec le vélo, loin de là. Parce que je descends du vélo, j'ai quand même pas mal d'immeubles je vais accélérer au niveau de voilà de, du boitage en fait, des boîtes aux lettres.

Et ça vous arrive de revenir au centre avec du courrier ?

Non, non.

Vous arrivez à finir dans les temps ?

Oui, la semaine dernière j'ai dépassé d'1/4 d'heure, 20 minutes surtout quand il y avait la sécabilité, mais sinon non j'arrive, comme la plupart des titulaires. On va accélérer au niveau des boîtes aux lettres. On va dire c'est entre 5 et 10 minutes, ils nous est arrivé de dépasser, mais pas vraiment au niveau de la tournée, si on n'a pas fait nos rebuts et nos réex, ça nous prends un temps c'est énorme surtout en période d'été parce qu'il y a beaucoup d'ordre de réexpédition.

D'accord et est-ce que vous pensez que les tournées sont équivalentes entre elles ?

Non

Non, il y en a des plus difficiles des plus faciles ?

Oui, parce que, enfin, plus difficile, plus facile. Comment dire, en fait, il y a quelques années nous avions des vérificateurs, on avait des personnes, on avait vraiment la personne qui venait avec nous et voilà qui regardait effectivement voilà. Par rapport, le vérificateur n'avait pas de chrono, mais regardait et puis au moins il y avait un visuel c'est-à-dire que effectivement quand on, je parle de mon ancienne tournée, on a eu toute un pâté de maison qui a été rasé donc voilà c'était surtout, voilà. Il y avait la personne et elle voyait mieux sur place que maintenant on n'a plus de vérificateur maintenant c'est tout sur ordi et voilà, donc je pense que toutes les tournées ne sont pas équivalentes. Je pense qu'il y a des tournées qui sont, et notamment les 2 roues, qui sont extrêmement chargées enfin sont longues en parcours et ça c'est sur que maintenant les vérificateurs, bon même si on a un comptage toutes les années, on a un comptage, mais moi je me fie pas au comptage, mais c'est vrai que. Si vous voulez tout dépend des tournées, c'est vrai que nos collègues sur un secteur vont, je me base pas trop sur un titulaire, mais sur un remplaçant. Il va mettre plus de temps je veux dire organiser sa tournée parce qu'il y a des

listes, il est obligé de regarder, la distribution va être, ce qu'il perd en temps au bureau, je veux dire la distribution ce sera plus facile parce qu'il aura listé et vous aurez d'autres tournées ou y'a des pavillons.

Ils font des listes par rapport à ?

Ils font des listes par rapport aux batteries de boîtes aux lettres parce que sur ce quartier vous avez des batteries qui peuvent aller de 70 boîtes à 150 boîtes et si vous partez avec 4 paquets de courrier comme ça vous en avez pour la matinée, vous faites une allée. Donc là les collègues ont des listes par ordre alphabétique, nom alphabétique et sur une batterie de boîtes aux lettres vous l'avez d'ailleurs peut être vue, des moments vous voyez un petit chiffre apparaître peut être, un 1 ou un 3. Et en fait la batterie est comme ça, il va compter le nombre de boîtes aux lettres, pas de boîtes aux lettres, de colonnes et donc voilà, mettons madame Dupont était sur le 3 tac il y a un petit 3 sur le côté ça fait qu'il a, s'il y a 4 boîtes aux lettres de haut en bas il va trouver Mme Dupont que si il liste pas, il va voir Mme Dupont, il a 150 boite, il a une batterie là, là et voilà c'est pas possible. Ils sont obligés de toute façon. Bon après les titulaires ils ne le font plus parce que même avec 70 80 boîtes ils font un classement on va dire ils ont trois cases. Mais oui je pense qu'il y a, les tournées sont plus, mais bon. Oui il y a le parcours, le parcours haut le pied, c'est-à-dire voilà, le départ, mais je pense que c'est certainement difficile et puis en 2 ans les tournées changent. Moi sur ma tournée j'ai récupéré un immeuble avec 2 allées. C'est pas énorme il y a 20 boîtes, mais c'est en plus. Et 10 courriers, 10 lettres recommandées, 10 petits paquets, voilà.

Et est-ce que vous pensez que le matériel proposé par La Poste donc le CHM, les moyens de locomotions, les dessertes qui montent vous permettent de réaliser votre travail dans les meilleures conditions possible ?

Alors je vais vous dire déjà sur les CHM non, parce que depuis qu'ils ont mis les CHM il y a énormément de comment dire, de tendinite, les troubles musculo-squelettiques, ils s'en sont rendu compte d'ailleurs très rapidement parce que les CHM sont comment dire vous avez-vous c'est le bandeau avec nous ce qu'on appelle les oreilles. C'est pas un casier fixe ou on peut en plus éventuellement bon pas quand on met en case, mais après euh vous verrez mes collègues la plupart ils sont assis ils prennent parce que le casier nous permet d'être voilà, les cases à portée de main. Avec un CHM moi je suis rarement assise, parce qu'on est, c'est pour ça qu'ils nous avaient mis il y a quelques années des tapis, vous savez des tapis. Mais les CHM ils s'en

sont rendus compte très rapidement et ils voulaient à une certaine époque, mais je pense que ça a été repoussé ou annulé, faire encore une extension.

Ça a été annulé ?

Ça a été annulé oui parce qu'ils se sont rendu compte qu'il y a avait trop de

déjà ça fait beaucoup

Bien sûr et puis c'est tous des inserts où je veux dire c'est lettre par lettre.

Qu'est-ce que vous pensez des horaires de travail ?

Les horaires de travail, moi me correspondent si vous voulez je pense que si j'ai aussi passé le concours de facteur c'est parce que voilà, c'était des horaires qui m'accordaient parce que comme j'étais déjà maman d'une petite fille et puis c'est vrai que c'est quand même plus agréable d'ailleurs à une certaine époque il y avait beaucoup de femmes qui passait le concours de factrice.

Et le fait de commencer tôt c'était pas difficile pour la faire garder ?

Non parce que mon mari à cette époque à changer. Je veux dire il est passé de La Poste à France Télécom, à cette époque on pouvait changer et lui il commençait plus tard. Donc voilà c'était, mais c'est vrai qu'on aurait, ça aurait pu être difficile de trouver une nounou. Enfin une nounou au moins déclarée. Parce qu'il y a pas de crèche, à 6h15 le matin c'est, donc c'est vrai que nous ça nous convenait et moi je suis plutôt du matin. Je veux dire j'ai fait beaucoup d'intérim de chose comme ça, je suis pas très du soir, je trouve ça très long. De la journée continue, je trouve que c'est trop long aussi. Ça ne me dérange pas de me lever tôt, c'est vrai, c'est une habitude en fait.

Et est-ce qu'avec les clients vous avez des bonnes relations, est-ce que vous avez déjà eu des incivilités ?

J'ai de très bonnes, non. Enfin il y a toujours, on a toujours des clients pénibles, heureusement ils sont peu, mais en tant que rouleur, en tant que remplaçant je pense qu'on a un petit peu plus de soucis, enfin un petit peu plus de soucis, on va dire que les clients sont moins conciliants quand vous faites des remplacements, parce qu'ils ont l'habitude de leur titulaire, de leur

courrier à une certaine heure et bin quand c'est un remplaçant on passe plus tard, on se trompe plus, on se trompe aussi en tant que titulaire. C'est justement parce que c'est l'habitude donc on va, oui on peut se tromper de boîte, mais je pense que pour les remplaçants c'est plus, il me semble que les clients sont moins conciliants en fait.

Et même parfois dans la rue, pas forcément les clients, vous avez déjà eu des incivilités ?
Oui, oui une ou deux fois, mais, une ou deux fois où des personnes vous interpellent parce qu'il va y avoir une grève sur le centre-ville, c'est arrivé il y a pas longtemps, il y a à peu près 1 an. Il y avait une grève sur le centre-ville où je dirai même il y a 2 ans, car j'étais sur un autre centre et j'attendais mon tram. Bon il y a pas de tram, j'ai appelé ma chef elle est venu me chercher et il y a un monsieur, mais je pense qu'il était pas dans son état normal, je pense qu'il, et puis il m'a interpellé et il a commencé à s'approcher, ouais toujours en grève machin. Donc il a commencé à me tutoyer et donc il y avait, heureusement, il y avait du monde à l'arrêt de tram, mais je suis de nature à pas me laisser faire, on va dire rentrer dedans. Je lui dis déjà vous ne me tutoyez pas, moi je ne vous connaît pas et puis vous arrêtez de me parler sur ton donc nana et puis il y a un monsieur qui est arrivé et qui était à côté il a dit maintenant vous laissez la factrice tranquille, mais bon il y avait du monde et voilà. Mais oui ça a été le gros incident, sinon en règle générale non

Et de la drague, ça arrive ?
Ça arrive, enfin moins maintenant parce que j'ai pris de l'âge, mais on va dire ça, ouais il y a quelques années oui. Dans une société oui, d'ailleurs j'ai même eu la pétoche, bin j'avais ma tournée, c'était un samedi matin et le client avec une lettre recommandée, c'était une entreprise de je me souviens plus, de où il faisait des pièces métalliques et puis il a fermé la porte en fait il a poussé la porte. Mais je sentais déjà de toute façon j'étais mal à l'aise déjà et je lui avais demandé de mettre une boîte aux lettres à l'extérieur déjà et oui, mais on peut pas bien sûr la rue, je préférerais que vous me l'apportiez oui et à cette époque c'était pas vraiment enfin La Poste nous mettais pas trop la pression à comment dire à ce que les clients mettent des boîtes donc ça allait et puis il a fermé la porte il me dit vous avez pas soif facteur un petit café et puis je sentais qu'il était insistant en fait, c'était, et donc je lui ai remis sa lettre recommandée et puis il m'a dit ça, je lui dit arrêter là, stop. Il m'a touché la main, il me dit oh, mais montez pas sur vos grands chevaux. Je lui dit non, mais vous arrêtez là. Je dis maintenant stop et puis il me dit ah bon, mais vous êtes pressée machin et puis là il me courait après vers la porte d'entrée et puis j'ai dit ça suffit parce que je vais avertir La Poste maintenant stop. Et puis ça a été terminé,

dès que j'ai dit je vais avertir La Poste. Mais voilà c'est des petites, mais ça a été la seule fois. Draguer non, j'ai des petites personnes âgées, des papis, mamies, on va dire que les papis c'est voilà, notre petite factrice préférée voilà c'est très gentil il y a pas de soucis.

Et vous trouvez que le métier de factrice a beaucoup changé depuis que vous êtes arrivée à La Poste ?

Oh oui

En mal ?

Oui, avant c'était, voilà on va pas dire que c'était, maintenant on a cette pression, moi je la ressens énormément, pour vous dire, l'année dernière, oui l'année dernière, je me suis arrêtée au mois d'août parce que ça allait pas du tout, ça m'étais jamais arrivé et je dormais mal la nuit et je, voilà, j'ai eu un autre accident de travail en fait, en bas, au quai, j'ai pas vu une structure, vous savez vous avez les structures paquets qui sont toutes attachées et je suis allée dire bonjour à une de mes collègues et j'ai pas vu que la structure n'étais pas désolidarisée. Et en fait je me suis approchée et j'ai tapé mon tibia contre la structure donc ça voilà et puis quand j'ai enlevé ma main, ma main était pleine de sang, je devais avoir une varice à ce niveau-là et le coup m'a fait, ils appellent ça une veinule, et en fait j'étais en train de faire une petite hémorragie, mais je saignais énormément donc il a fallu que j'aille à l'hôpital et par rapport à ça vous savez on a une prime d'équipe et c'est suivant on va dire les choix qu'on a fait. Et dans ces choix-là on avait la sécurité c'est-à-dire pour moi casque, chaussures de sécurité et puis et en fait ils m'ont imputé cet accident de travail parce que quand on arrive on n'est pas obligé d'avoir nos chaussures de sécurité on doit les mettre en arrivant, mais je veux dire de la voiture jusqu'au centre. Et en fait par rapport à cette prime d'équipe, mes collègues l'ont pas eu cette prime d'équipe parce qu'ils n'auraient jamais dû la mettre sur mon et voilà et ça a été dit tout haut lors d'une, le matin on a une petite, enfin nos chefs d'équipe, 3 minutes com. Et en fait je ne lui en veux plus du tout, parce que voilà j'ai eu affaire avec ma cheffe d'équipe, je lui en ai parlé quelque temps après, 2, 3 mois après et en fait ça a eu un gros impact, c'est-à-dire que dans l'immédiat, quand elle a annoncé les primes, donc nous on avait le minimum, 37 euros.

En tout ou par personne ?

Par personne. Donc c'est une prime qui est, je veux dire trimestrielle. Et donc elle a dit parce que mes collègues ont dit ah bon, mais pourtant et elle a dit oui, mais Danielle a eu un accident de travail et elle l'a dit devant tout le monde. Et tout de suite je me suis sentie, j'ai l'impression

que je me liquéfiais sur place j'ai eu tous ces regards sur moi et j'ai même, je ne suis pas arrivée moi qui généralement suis du tac au tac, ça m'a, j'ai même pas dit, mais j'y suis pour rien ou, c'était, et bon mes enfants ont travaillé l'été, je les avait fait rentrer pour l'été donc ça, au mois de juillet et puis au mois d'août j'étais pas bien, je dormais mal je comprenais pas, je mangeais pas bien, j'étais mal, mal dans ma peau. Et en fait je pense que c'était ça, avec le recul j'y repensais, je disais à mon compagnon, il me dit oui parce que voilà, comme on dit dans le jargon, elle t'a démoli devant tout le monde et voilà. Et donc quand j'allais au travail le matin, jamais ça m'étais arrivé, j'avais voilà une espèce de ouaa

Et vos collègues ils vont l'on fait ressentir ?

Absolument pas, absolument pas et c'est vrai que je suis syndiquée depuis de nombreuses années donc j'ai fait appel à mon collègue en disant il faut remettre cette prime. Personnellement avant il n'y avait pas de prime et ça me voilà et maintenant qu'il y a ces objectifs et ces primes ça vous monte les uns contre les autres.

Les primes d'équipes c'est

Ah oui c'est terrible. Et donc voilà on a demandé une entrevue à notre directeur et effectivement j'y étais pour rien et ils ont dit y'a pas de soucis. Et le fait de rétablir un petit peu cette prime, mais mes collègues me disaient, mais c'est pas grave, mais si pour moi c'était grave parce que je les pénalisais et puis je me suis sentie voilà, je me suis sentie rabaissée et ça a duré quand même de long mois. J'ai repris le travail, mais je vous dirai que je ne me sens pas vraiment très bien, même maintenant parce qu'on a cette pression, c'est toujours des objectifs, c'est terrible, non non c'est pas le métier que j'ai connu. La maison La Poste avec, même au niveau ambiance on voit bien que les collègues sont, il y a du travail donc on n'a pas le temps, on va discuter 3 4 minutes, mais on se dit bon allez faut, mais je crois que c'est partout pareil, c'est pas que dans ce bureau et je pense que en règle générale c'est dans tous les travaux, pas qu'à La Poste, je pense.

Et qu'est-ce que vous pensez des nouveaux services qui se mettent en place ?

Pas du bien, pas du bien. Moi j'ai passé un concours pour être factrice, pour distribuer du courrier et je suis pas, j'ai un très grand respect pour nos personnes âgées, mais moi je suis pas aide à la personne, je suis pas infirmière, je suis pas voilà, moi je suis factrice. Donc on parlait d'anticipation de voilà, la baisse de trafic. Hier on a eu un ETC sur les nouveaux produits et donner du temps un petit peu à nos personnes âgées certes, mais faut pas faire une tournée. Moi

si on me dit faut visiter 3 4 personnes âgées leur proposer tel module ou, ok c'est pas un problème, mais il faut le compter dans le temps de travail. Il faut qu'ils arrêtent avec leur baisse anticipée de, du trafic. Ces nouveaux produits oui, mais fait par des, fait, mais pas par des facteurs. C'est pas possible ça.

Et du coup comment vous le voyez le métier de facteur dans le futur ?

Pas bien du tout, je pense qu'à terme, on va dire dans 10 15 ans, tout sera démantelé. Effectivement il y aura une baisse de trafic, mais le facteur ne fera plus son métier de facteur. Moi je pense plutôt qu'ils vont laisser, ça va être ouvert à la concurrence. Les paquets le sont déjà, je pense que la distribution du courrier ce sera pareil, avec le peu de courrier qui restera et je pense que La Poste va se diversifier justement dans les voilà, dans les services, aide à la personne ou aller livrer des fleurs l'après-midi, relever un compteur. Enfin des choses comme ça.

Et qu'est-ce qui pourrait selon vous améliorer vos conditions de travail ?

Qu'on nous laisse faire déjà notre métier comme il doit l'être et puis arrêter de nous charger comme des mules et voilà. D'en mettre d'en mettre d'en mettre. Il n'y a pas que la distribution là on vient de récupérer des paquets.

Même à vélo ?

Enfin des petits paquets vous savez, ce qu'on appelle des petits paquets chinois, tous les petits paquets, ça va être inclus dans notre charge, ça l'est déjà alors que c'était pas prévu dans la réorganisation, mais ça le sera, c'est-à-dire qu'on va partir avec 20 30 paquets en plus de notre tournée parce qu'ils font sauter des services. Et ça, on le ressent déjà, on n'est pas aux fêtes de Noël.

Et vous avez des projets pour l'avenir à La Poste ou en dehors ?

Oui, j'ai des projets de me mettre à temps partiel.

Pour arriver à tenir ?

Ouais pour arriver à tenir, il doit me rester pas tout à fait 9 ans et ouais mes projets à moi déjà j'ai beaucoup de projets parce que j'habite plus ici, je suis partie, j'ai fait construire plus loin dans un petit village, un petit hameau et c'est ce qui peut être me permet aussi de tenir et de. Parce que je sais que quand j'ai terminé ma tournée je m'en vais.

Et vous voulez pas travailler là-bas ?

Je préfère rester sur ce site parce que quand je vois mes collègues facteurs là-bas, c'est, c'est aussi catastrophique, je vois ma collègue factrice elle fait 120 km par jour. Donc c'est tous des hameaux, des, effectivement ils ont moins de courrier, mais je veux dire et puis les intempéries. Je veux dire quand elle grimpe à 900 mètres, voilà, la neige choses comme ça. Voilà je sais pas quelle heure il est.

Annexe 6 : Grille emploi du temps

	Décrivez vos occupations de la journée Mettre les heures de début et de fin de chaque activité grâce à une accolade	Faites vous autre chose en même temps ? (lecture, conversation, radio, TV…)	Lieu ou moyen de transport	Trajet domicile travail	En présence de qui ?
5h00					
5h30					
6h00					
6h30					
7h00					
7h30					
8h00					
8h30					
9h00					
9h30					
10h00					
10h30					
11h00					
11h30					
12h00					
12h30					
13h00					
14h00					
14h30					
15h00					
15h30					
16h00					
16h30					

17h00					
17h30					
18h00					
18h30					
19h00					
19h30					
20h00					
20h30					
21h00					
21h30					
22h00					
22h30					
23h00					

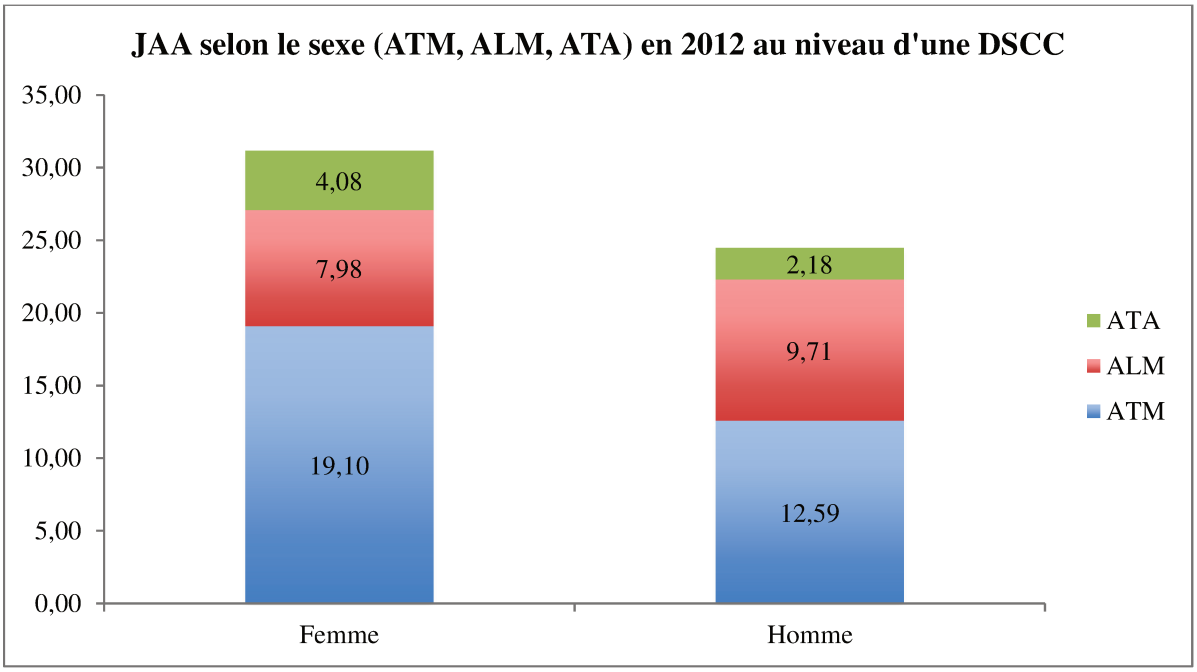
Annexe 7 : exemple d'une grille emploi du temps remplie

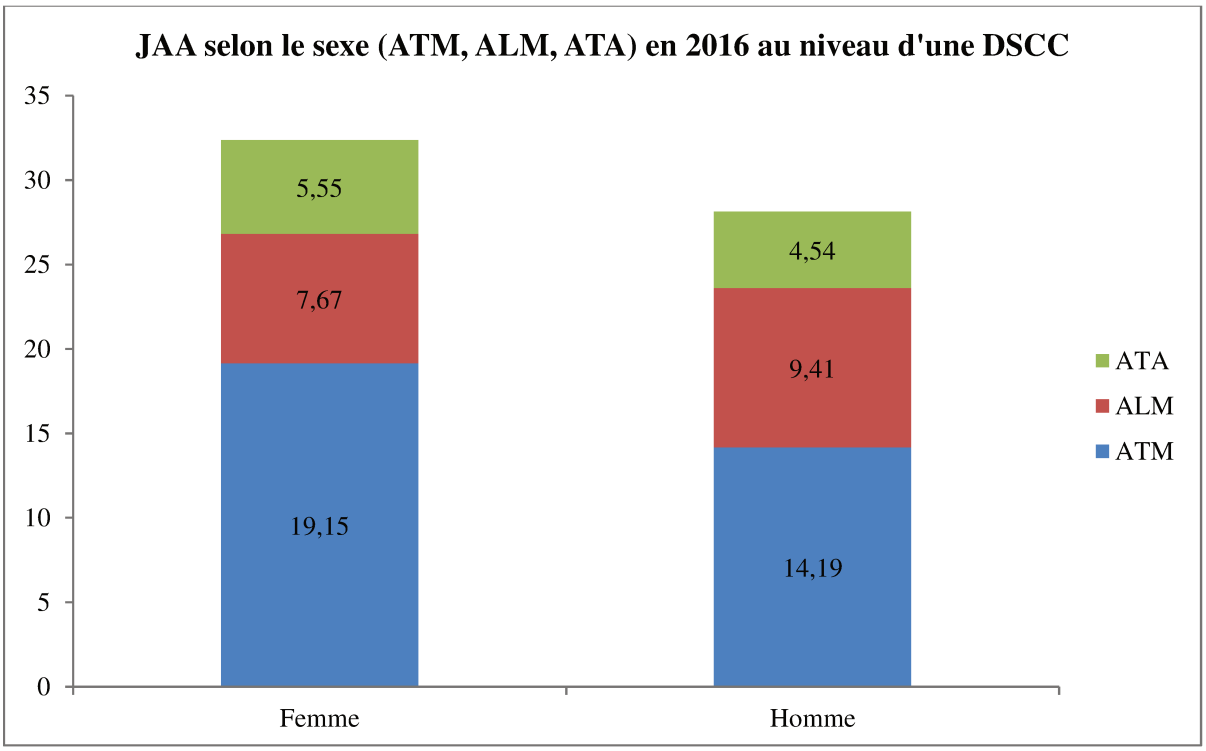
Sexe	Statut	Tranche d'âge	Fonction	Tranche d'ancienneté à La Poste	Tranche d'ancienneté sur la tournée	Situation familiale	Nombre d'enfants	TP / TC
F	CDI	35-44 ans	Factrice Qualité	10-14 ans	/	Mariée	2	TP

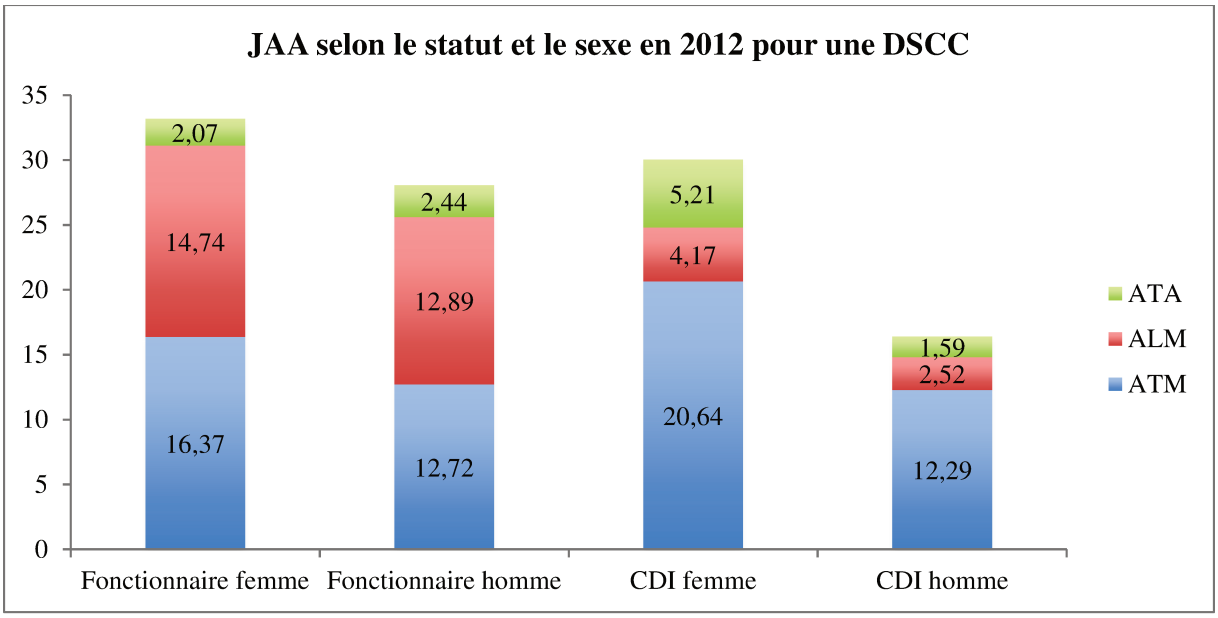
	Décrivez vos occupations de la journée Mettre les heures de début et de fin de chaque activité grâce à une accolade	Faites vous autre chose en même temps ? (lecture, conversation, radio, TV...)	Lieu ou moyen de transport	Cochez si trajet domicile travail	En présence de qui ?
5h00					
5h30					
6h00	levé		voiture	X	Seule
6h30	Départ de la maison				
7h00	Début du travail				
7h30	Fin du TG				
8h00	Préparation de la tournée				
8h30					
9h00	Départ en tournée ou début de qualité	Musique si je suis en voiture	selon tournée		
9h30					
10h00	Travail sur PC				
10h30	Récupération d'un véhicule au garage				
11h00					
11h30	Travail sur PC				
12h00					
12h30					
13h00	Fin de service			X	
14h00	Récupération de mon fils - Repas		Voiture		avec mon fils
14h30	Repas et surveillance de mon fils de 20 mois - Rangement maison	TV			
15h00					
15h30					
16h00	Trajet pour récupérer mon fils aîné à l'école	Musique	Voiture		mes 2 fils
16h30					
17h00	Goûter	TV			
17h30	lavage s/s				
18h00	Début douche + préparation des sacs de mes fils				enfants + époux
18h30					
19h00	Préparation repas				
19h30	Repas	Conversation			
20h00					
20h30	Coucher des enfants	Histoire et "câlins"			
21h00					

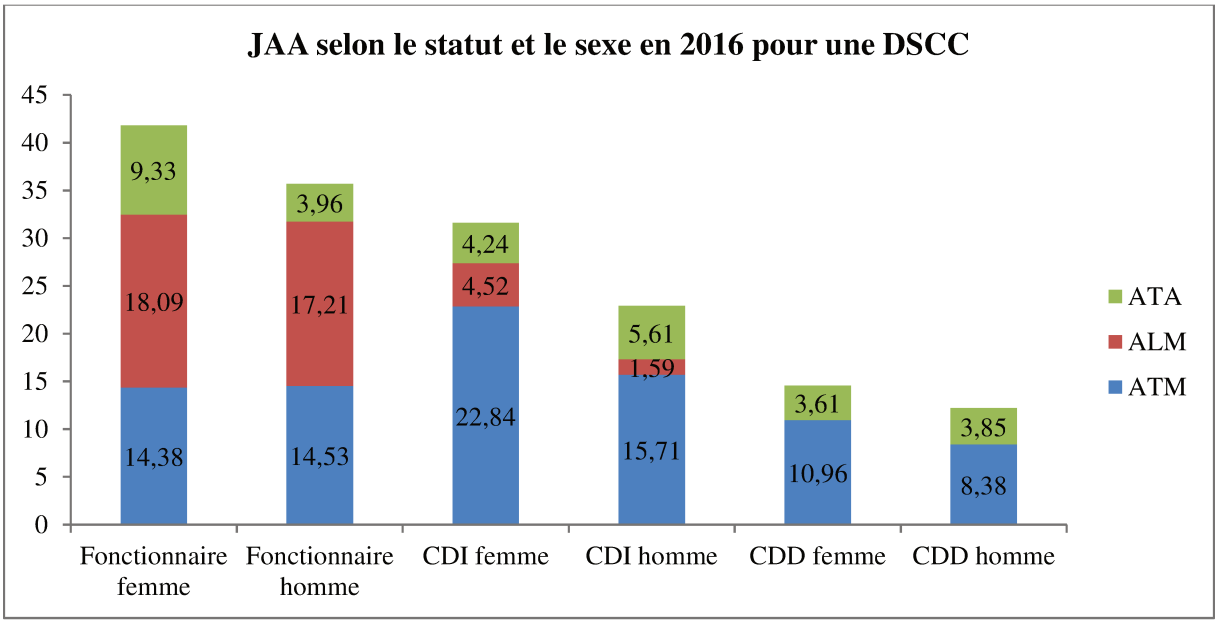
21h30	Coucher	TV			
22h00	Sommeil				
22h30					
23h00					
23h30					
00h00					

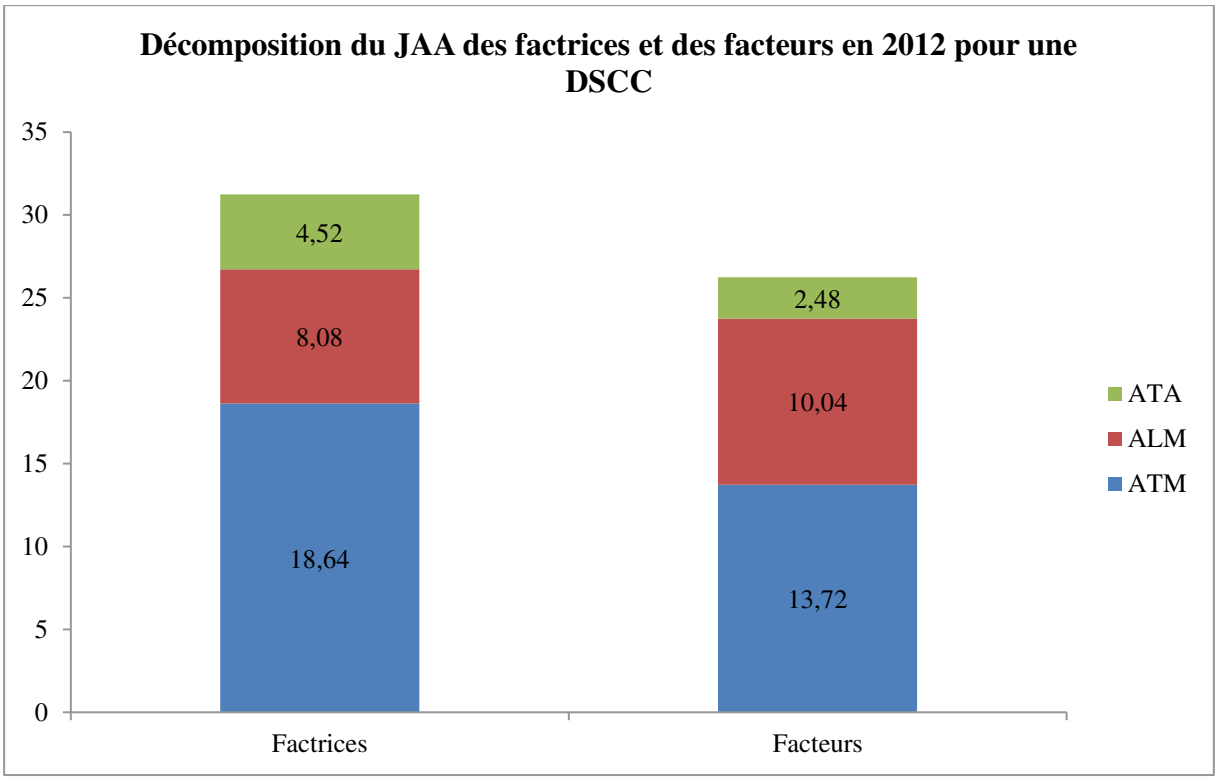
Annexe 8 : Graphique des données d'absence au niveau d'un DSCC en 2012 et en 2016

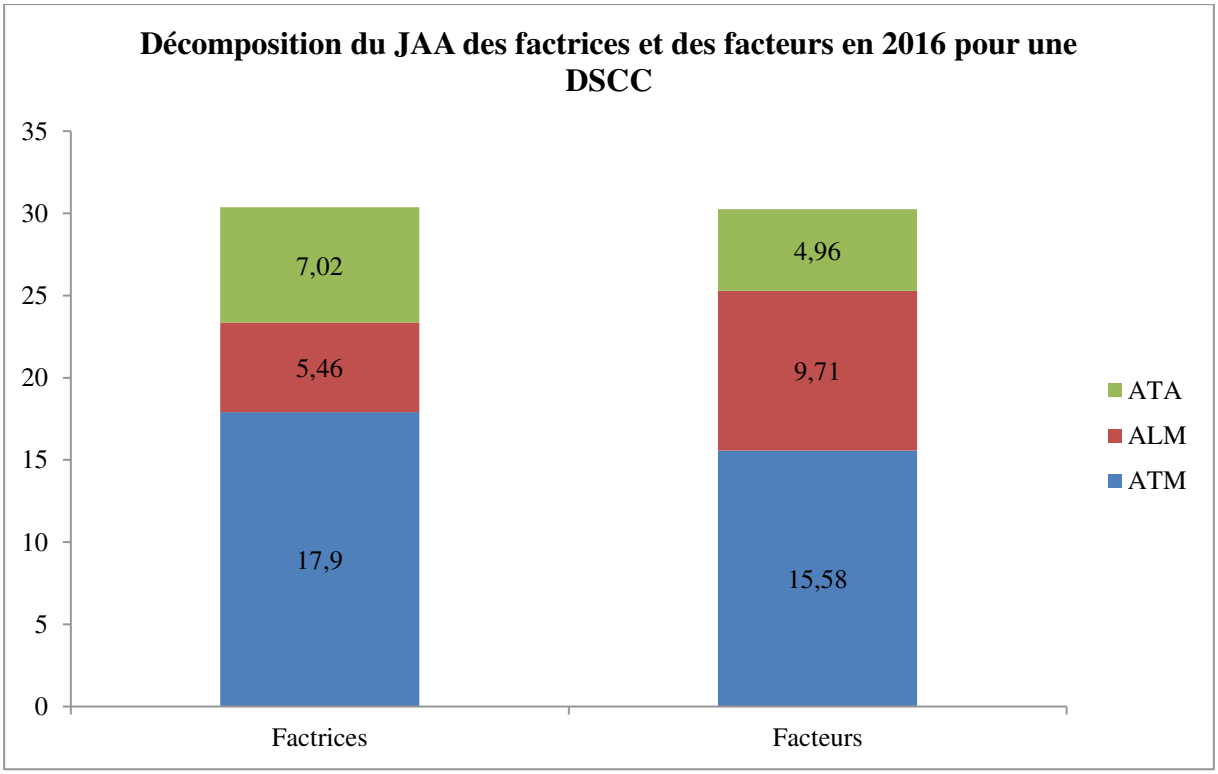


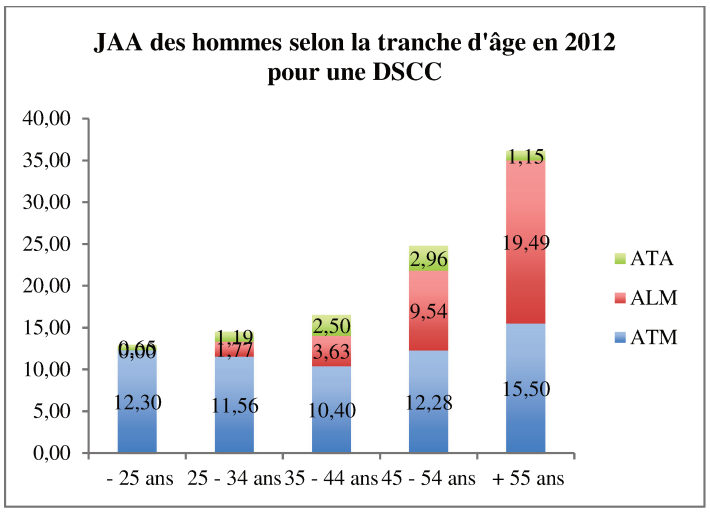


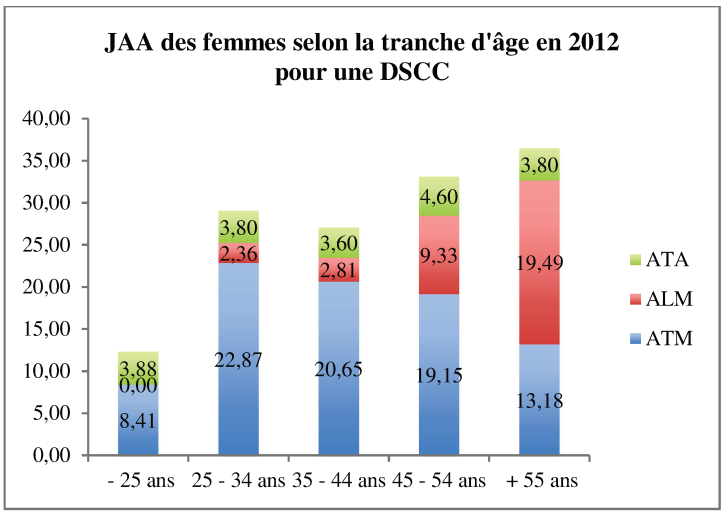

JAA selon le statut et le sexe en 2012 pour une DSCC
35
30
25
20
15
10
5
0
2,07
14,74
16,37
2,44
12,89
12,72
5,21
4,17
20,64
1,59
2,52
12,29
Fonctionnaire femme
Fonctionnaire homme
CDI femme
CDI homme
ATA
ALM
ATM

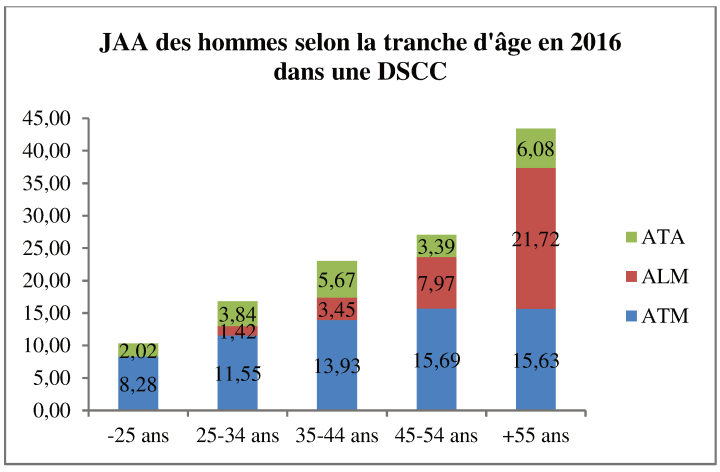

JAA selon le statut et le sexe en 2016 pour une DSCC
45
40
35
30
25
20
15
10
5
0
9,33
18,09
14,38
3,96
17,21
14,53
4,24
4,52
22,84
5,61
1,59
15,71
3,61
10,96
3,85
8,38
Fonctionnaire femme
Fonctionnaire homme
CDI femme
CDI homme
CDD femme
CDD homme
ATA
ALM
ATM

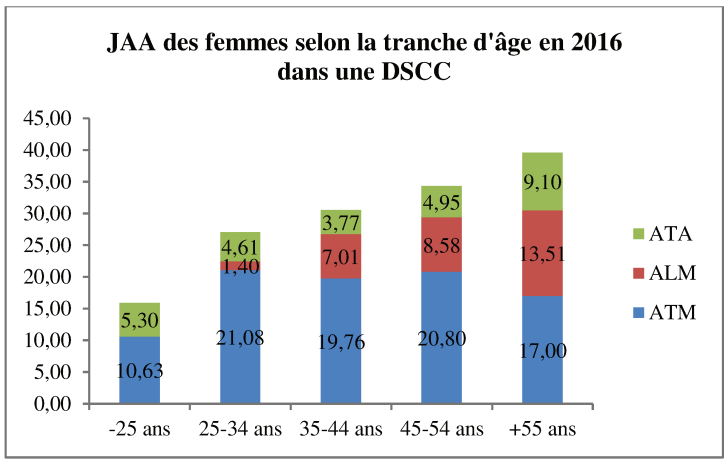

Décomposition du JAA des factrices et des facteurs en 2012 pour une DSCC
35
30
25
20
15
10
5
0
4,52
8,08
18,64
2,48
10,04
13,72
Factrices
Facteurs
ATA
ALM
ATM

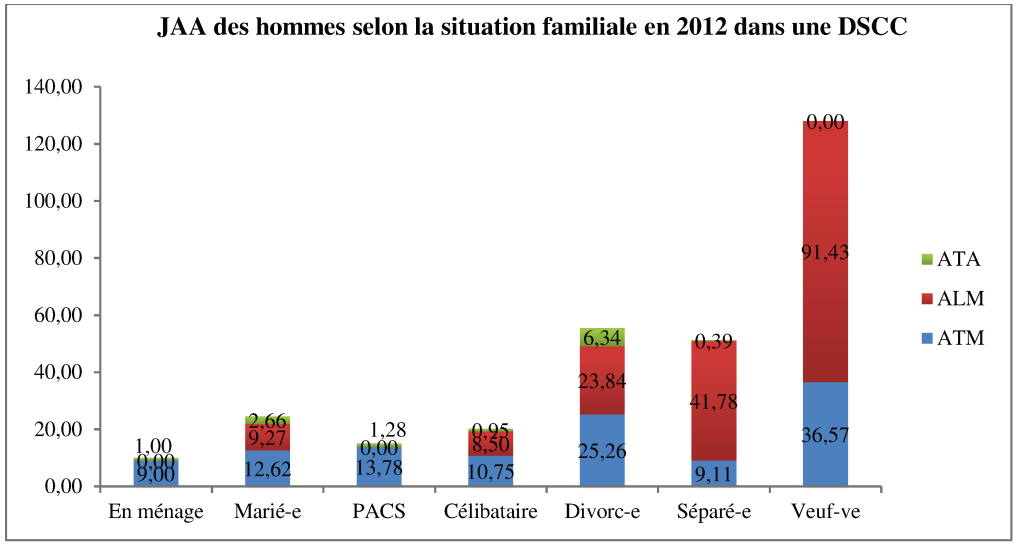

Décomposition du JAA des factrices et des facteurs en 2016 pour une DSCC
35
30
25
20
15
10
5
0
7,02
5,46
17,9
4,96
9,71
15,58
Factrices
Facteurs
ATA
ALM
ATM

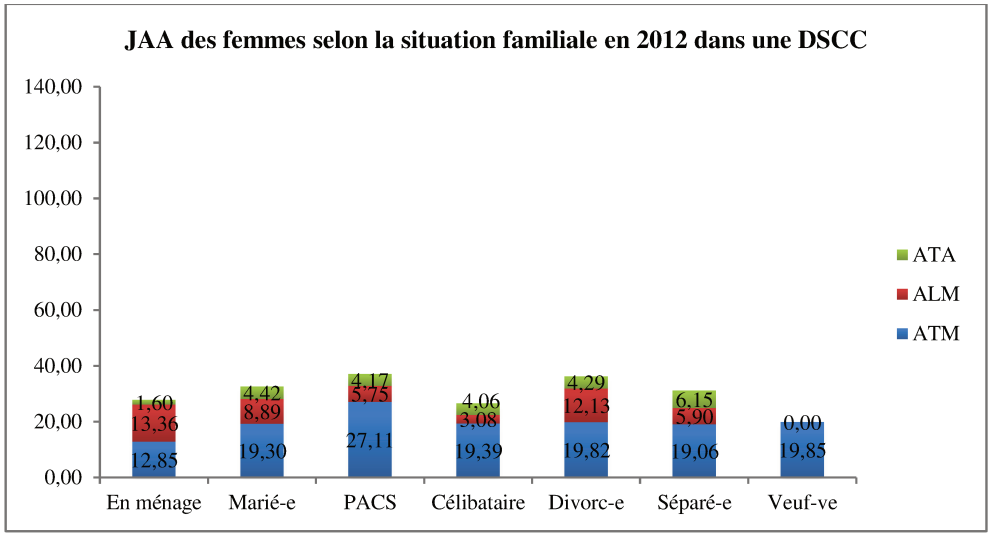

JAA des hommes selon la tranche d'âge en 2012
pour une DSCC
40,00
35,00
30,00
25,00
20,00
15,00
10,00
5,00
0,00
0,65
0,00
12,30
1,19
1,77
11,56
2,50
3,63
10,40
2,96
9,54
12,28
1,15
19,49
15,50
- 25 ans
25 - 34 ans
35 - 44 ans
45 - 54 ans
+ 55 ans
ATA
ALM
ATM

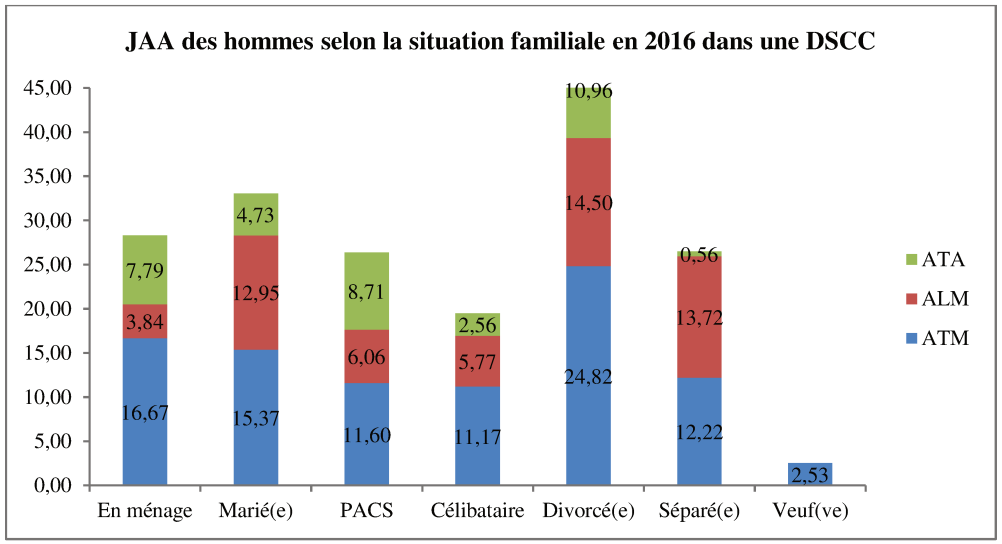

JAA des femmes selon la tranche d'âge en 2012
pour une DSCC
40,00
35,00
30,00
25,00
20,00
15,00
10,00
5,00
0,00
3,88
0,00
8,41
3,80
2,36
22,87
3,60
2,81
20,65
4,60
9,33
19,15
3,80
19,49
13,18
- 25 ans
25 - 34 ans
35 - 44 ans
45 - 54 ans
+ 55 ans
ATA
ALM
ATM

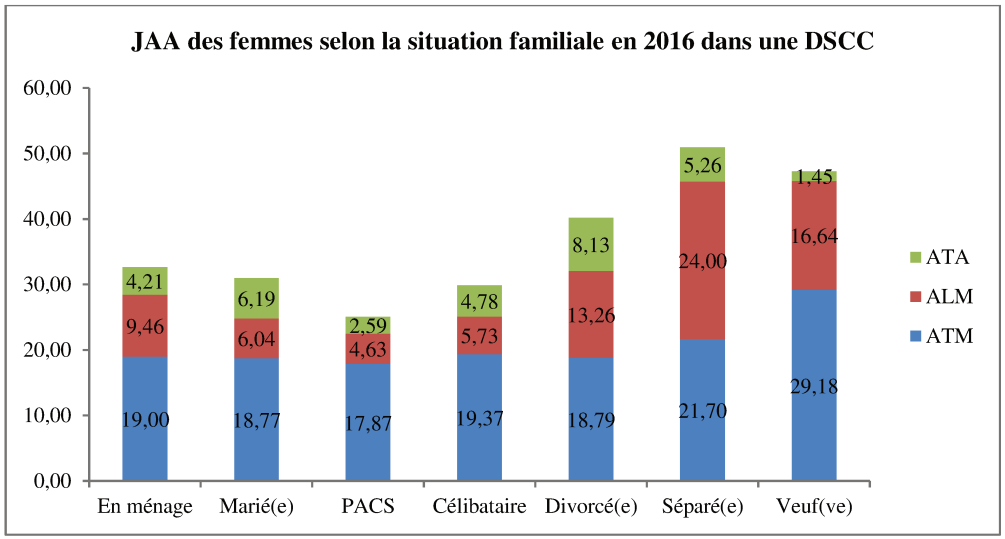

JAA des hommes selon la tranche d'âge en 2016
dans une DSCC
45,00
40,00
35,00
30,00
25,00
20,00
15,00
10,00
5,00
0,00
2,02
8,28
3,84
1,42
11,55
5,67
3,45
13,93
3,39
7,97
15,69
6,08
21,72
15,63
-25 ans
25-34 ans
35-44 ans
45-54 ans
+55 ans
ATA
ALM
ATM

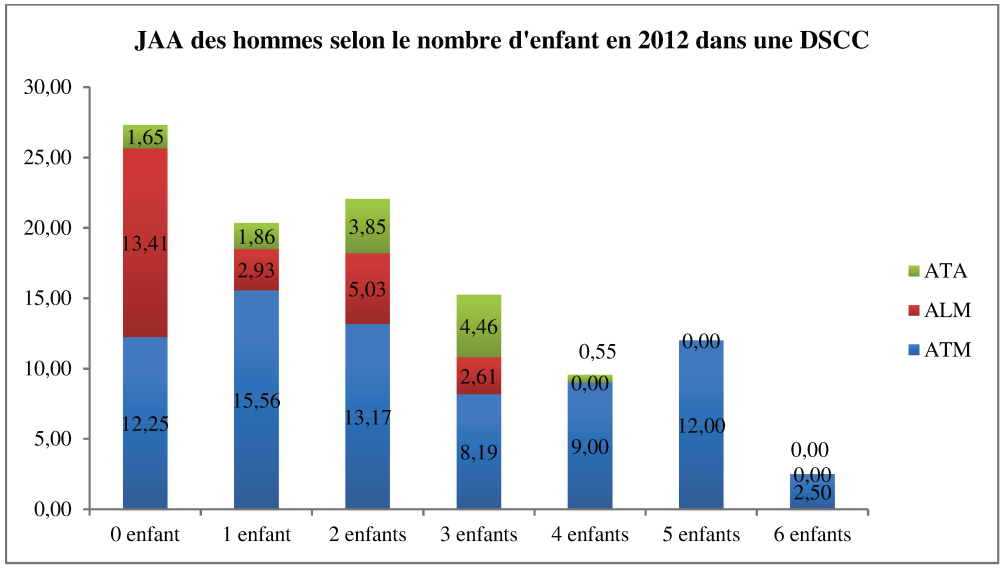

JAA des femmes selon la tranche d'âge en 2016
dans une DSCC
45,00
40,00
35,00
30,00
25,00
20,00
15,00
10,00
5,00
0,00
5,30
10,63
4,61
1,40
21,08
3,77
7,01
19,76
4,95
8,58
20,80
9,10
13,51
17,00
-25 ans
25-34 ans
35-44 ans
45-54 ans
+55 ans
ATA
ALM
ATM

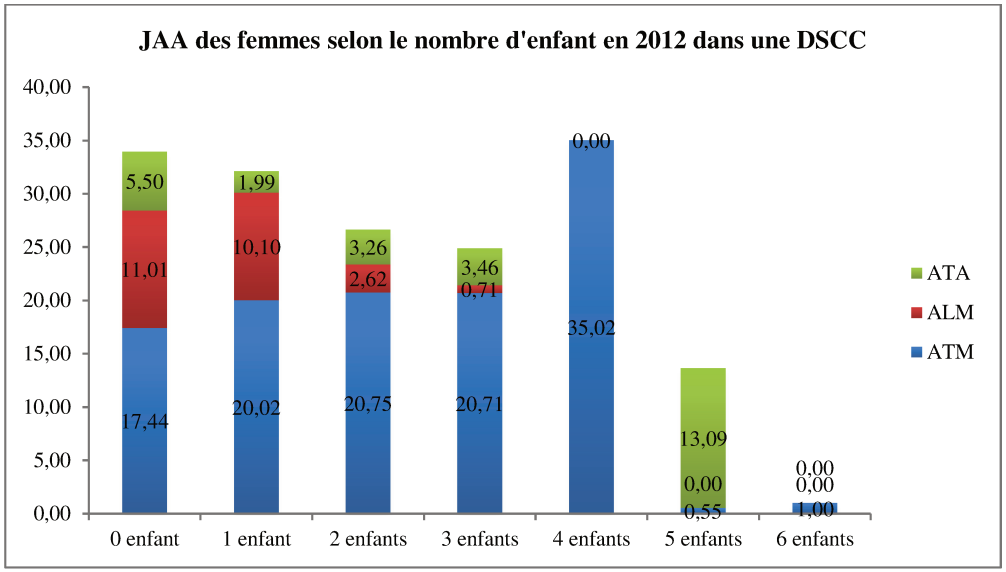

JAA des hommes selon la situation familiale en 2012 dans une DSCC
140,00
120,00
100,00
80,00
60,00
40,00
20,00
0,00
1,00
0,00
9,00
2,66
9,27
12,62
1,28
0,00
13,78
0,95
8,50
10,75
6,34
23,84
25,26
0,39
41,78
9,11
0,00
91,43
36,57
En ménage
Marié-e
PACS
Célibataire
Divorc-e
Séparé-e
Veuf-ve
ATA
ALM
ATM


JAA des femmes selon la situation familiale en 2012 dans une DSCC
140,00
120,00
100,00
80,00
60,00
40,00
20,00
0,00
1,60
13,36
12,85
4,42
8,89
19,30
4,17
5,75
27,11
4,06
3,08
19,39
4,29
12,13
19,82
6,15
5,90
19,06
0,00
19,85
En ménage
Marié-e
PACS
Célibataire
Divorc-e
Séparé-e
Veuf-ve
ATA
ALM
ATM

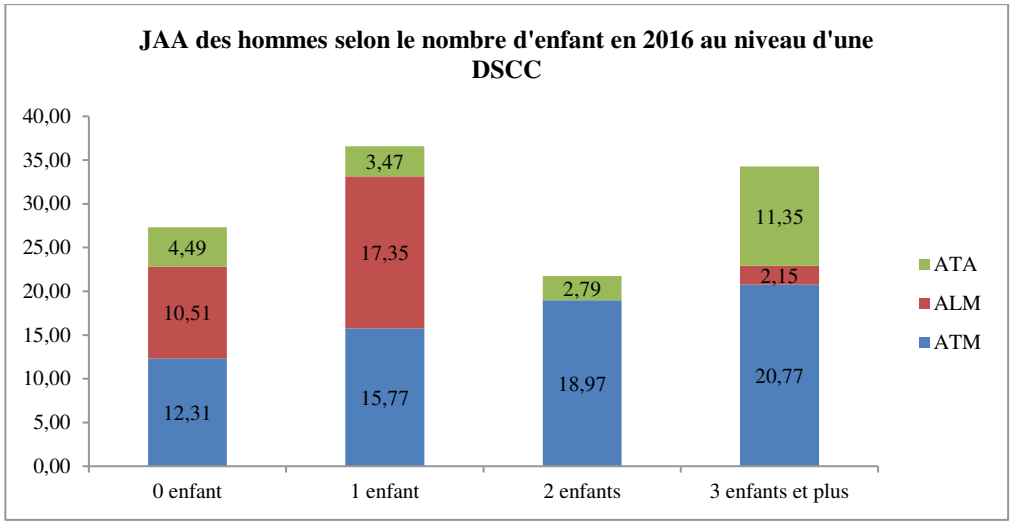

JAA des hommes selon la situation familiale en 2016 dans une DSCC
45,00
40,00
35,00
30,00
25,00
20,00
15,00
10,00
5,00
0,00
7,79
3,84
16,67
4,73
12,95
15,37
8,71
6,06
11,60
2,56
5,77
11,17
10,96
14,50
24,82
0,56
13,72
12,22
2,53
En ménage
Marié(e)
PACS
Célibataire
Divorcé(e)
Séparé(e)
Veuf(ve)
ATA
ALM
ATM

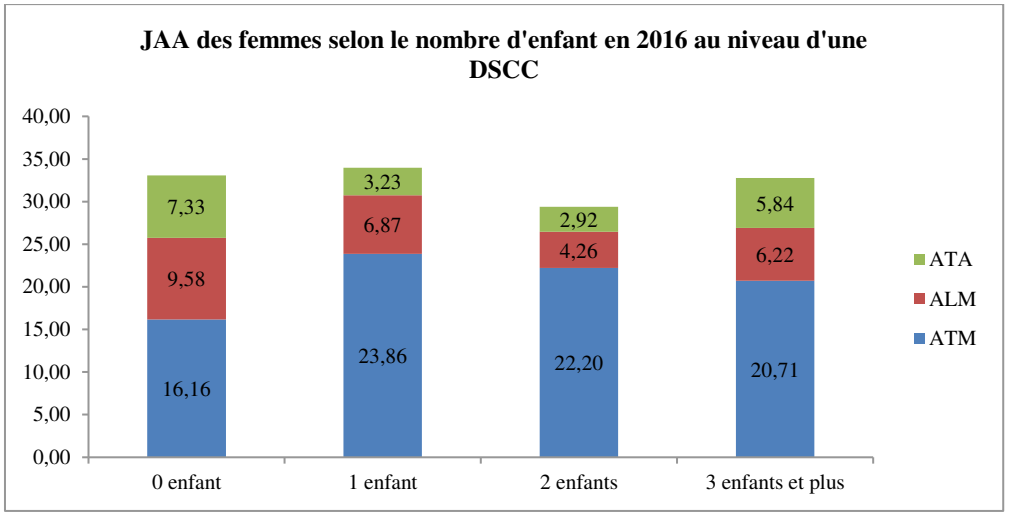

JAA des femmes selon la situation familiale en 2016 dans une DSCC
60,00
50,00
40,00
30,00
20,00
10,00
0,00
4,21
9,46
19,00
6,19
6,04
18,77
2,59
4,63
17,87
4,78
5,73
19,37
8,13
13,26
18,79
5,26
24,00
21,70
1,45
16,64
29,18
En ménage
Marié(e)
PACS
Célibataire
Divorcé(e)
Séparé(e)
Veuf(ve)
ATA
ALM
ATM


JAA des hommes selon le nombre d'enfant en 2012 dans une DSCC
30,00
25,00
20,00
15,00
10,00
5,00
0,00
1,65
13,41
12,25
1,86
2,93
15,56
3,85
5,03
13,17
4,46
2,61
8,19
0,55
0,00
9,00
0,00
12,00
0,00
0,00
2,50
0 enfant
1 enfant
2 enfants
3 enfants
4 enfants
5 enfants
6 enfants
ATA
ALM
ATM


JAA des femmes selon le nombre d'enfant en 2012 dans une DSCC
40,00
35,00
30,00
25,00
20,00
15,00
10,00
5,00
0,00
5,50
11,01
17,44
1,99
10,10
20,02
3,26
2,62
20,75
3,46
0,71
20,71
0,00
35,02
13,09
0,00
0,55
0,00
0,00
1,00
0 enfant
1 enfant
2 enfants
3 enfants
4 enfants
5 enfants
6 enfants
ATA
ALM
ATM

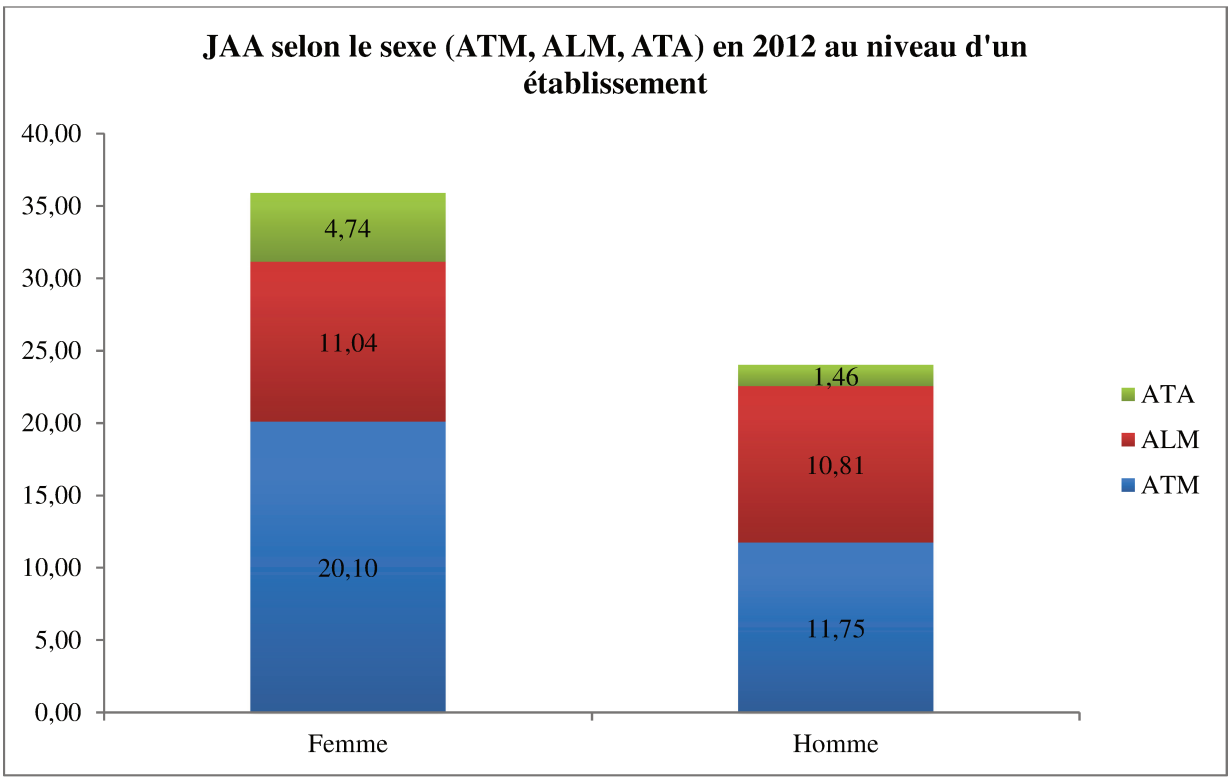
L

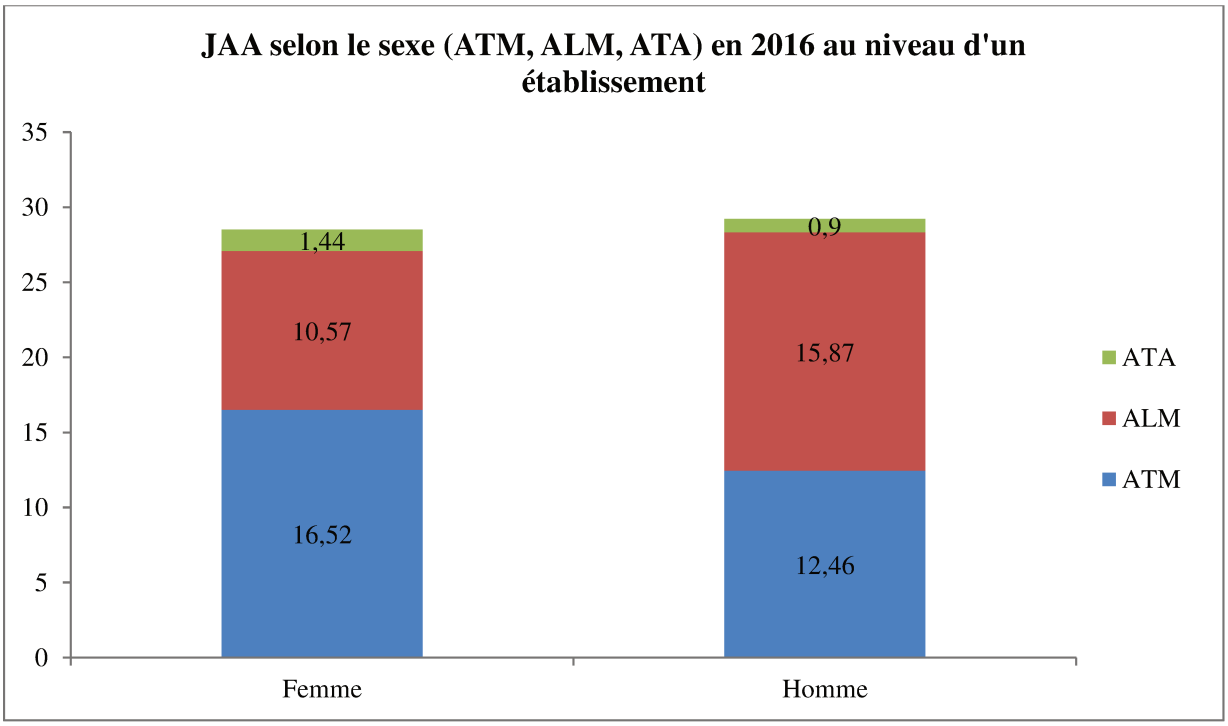

JAA des hommes selon le nombre d'enfant en 2016 au niveau d'une DSCC
40,00
35,00
30,00
25,00
20,00
15,00
10,00
5,00
0,00
4,49
10,51
12,31
3,47
17,35
15,77
2,79
18,97
11,35
2,15
20,77
0 enfant
1 enfant
2 enfants
3 enfants et plus
ATA
ALM
ATM

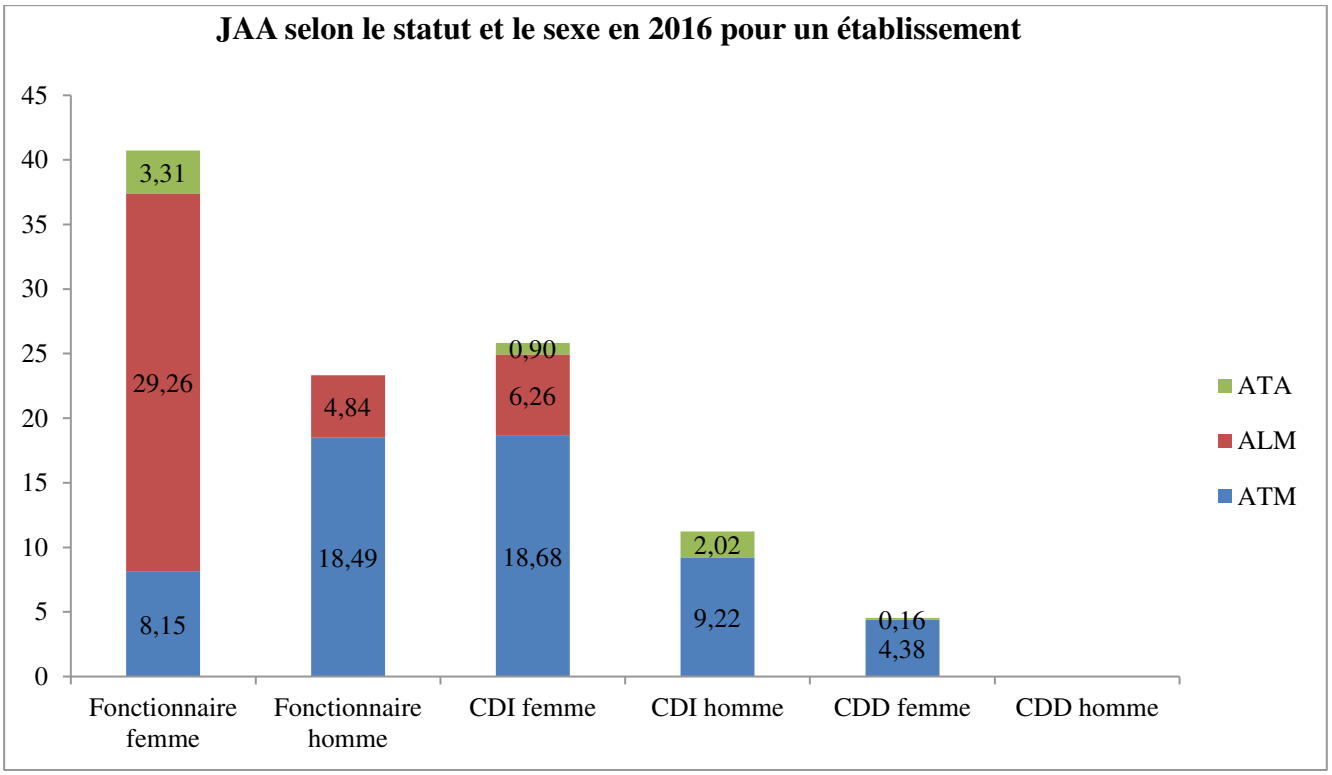

JAA des femmes selon le nombre d'enfant en 2016 au niveau d'une DSCC
40,00
35,00
30,00
25,00
20,00
15,00
10,00
5,00
0,00
7,33
9,58
16,16
3,23
6,87
23,86
2,92
4,26
22,20
5,84
6,22
20,71
0 enfant
1 enfant
2 enfants
3 enfants et plus
ATA
ALM
ATM

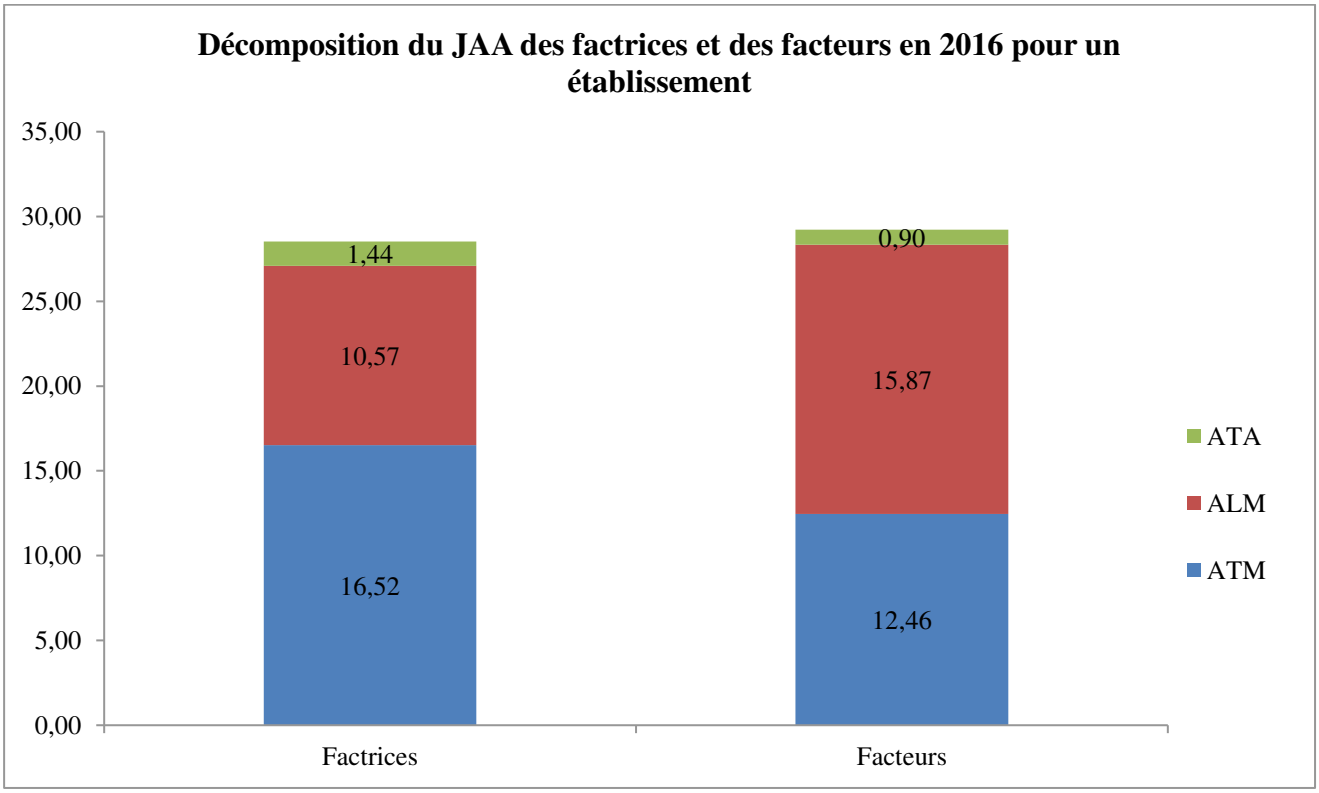
LI

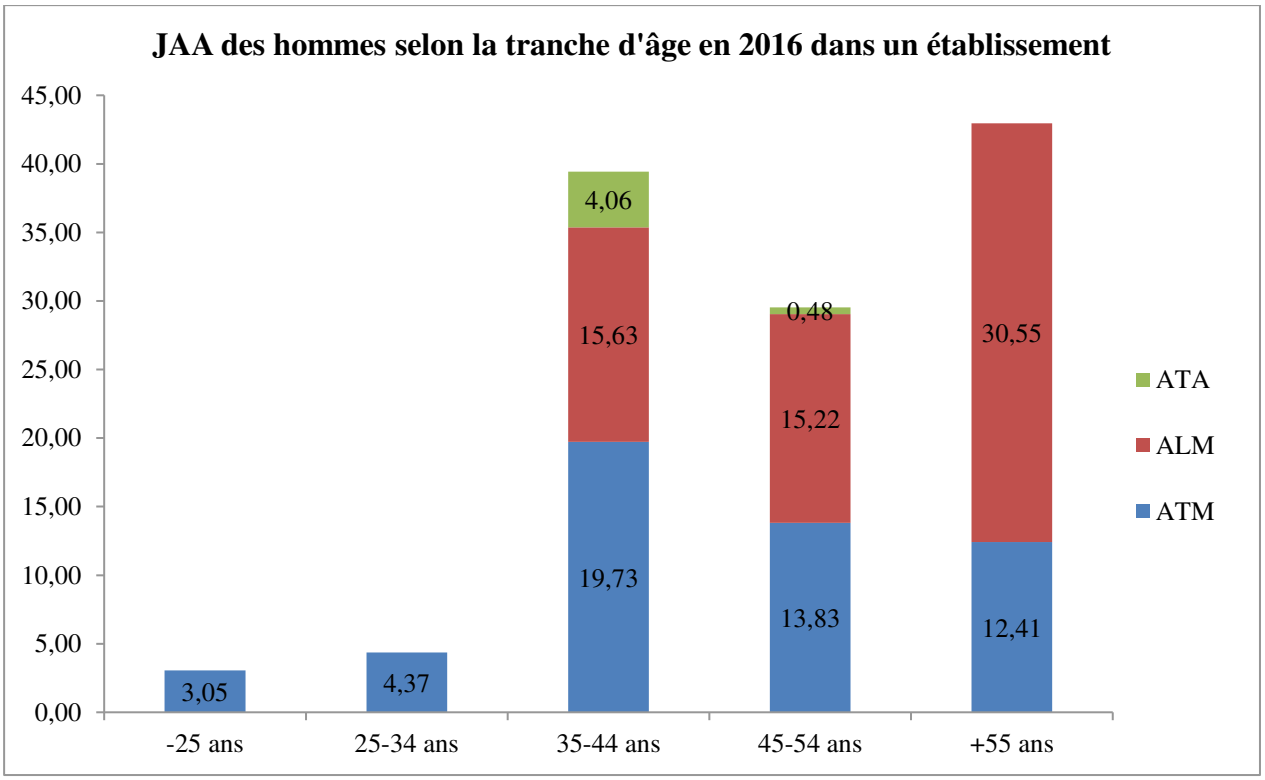
Annexe 9 : Graphique des données d'absence au niveau d'un établissement en 2016

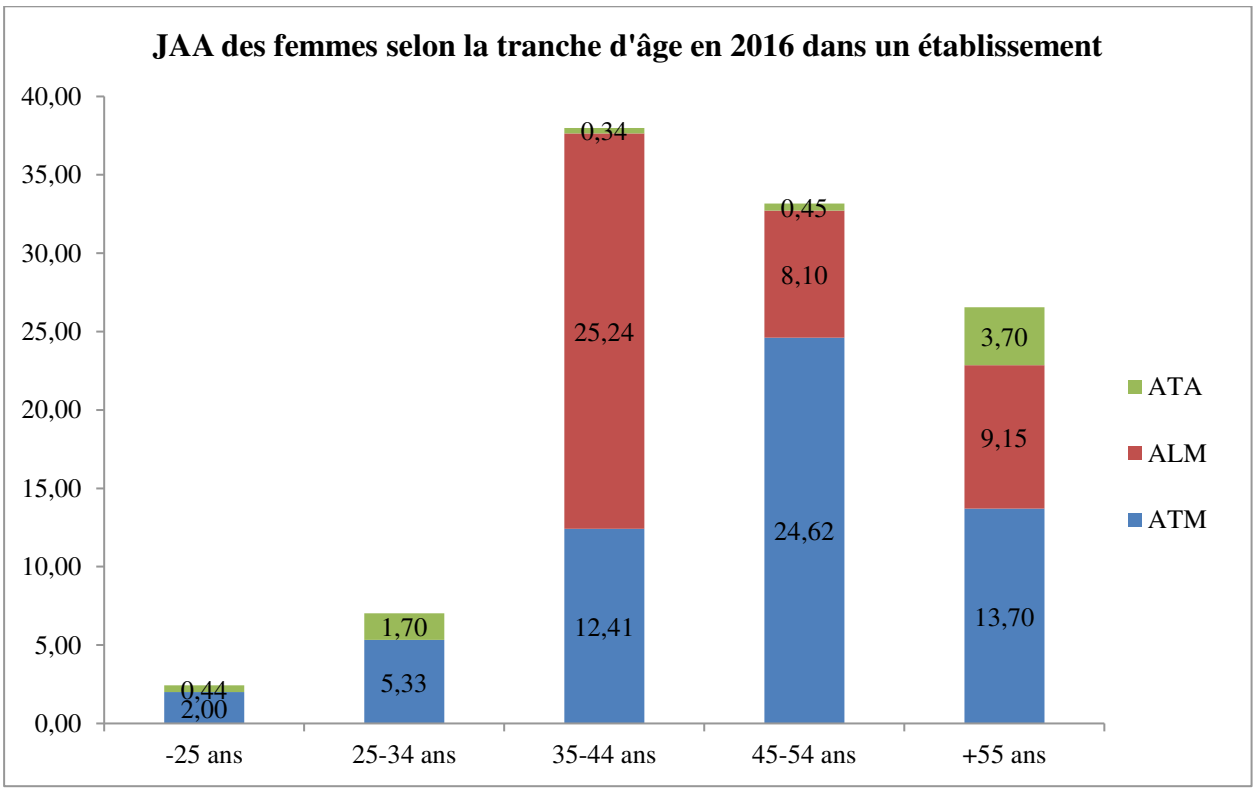


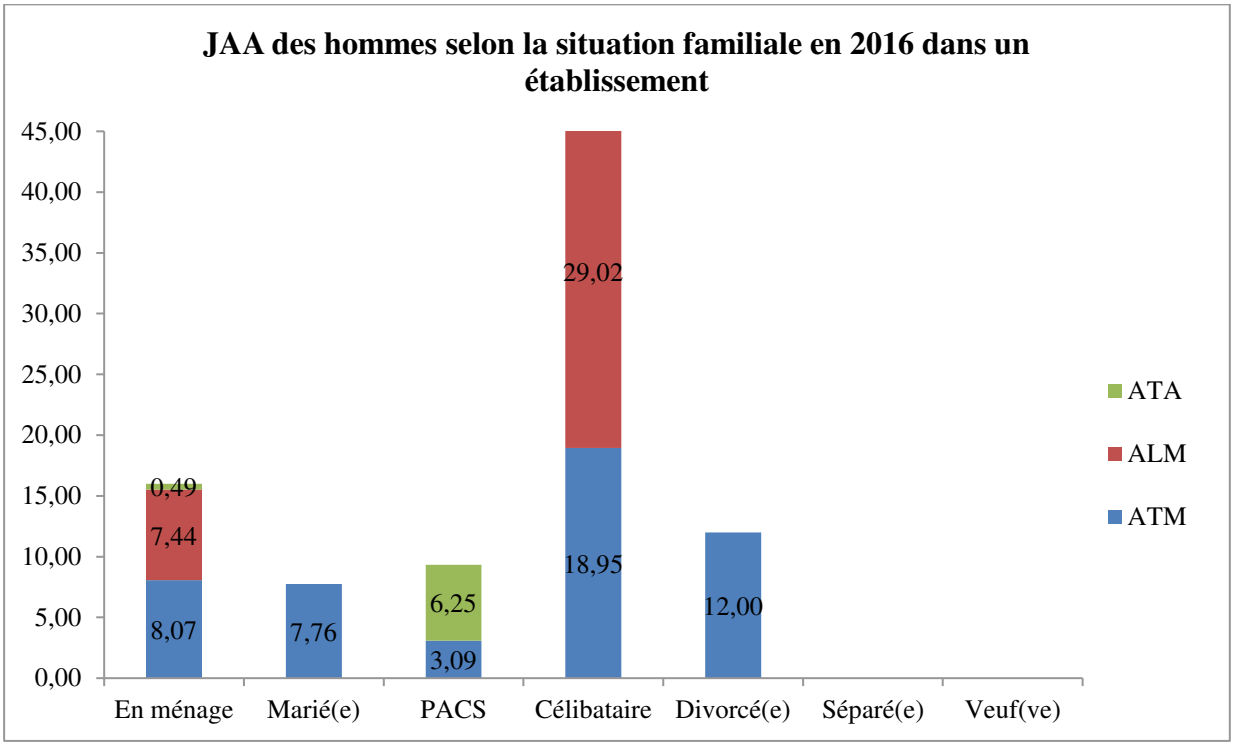


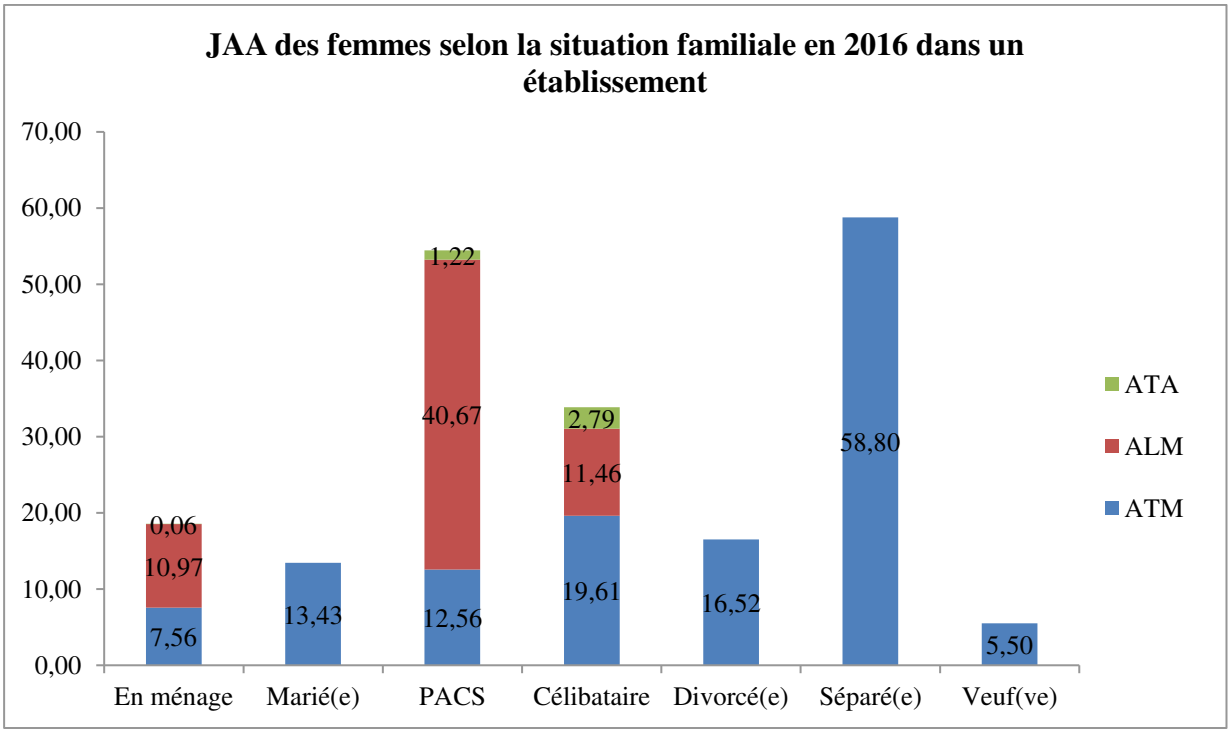

JAA selon le statut et le sexe en 2016 pour un établissement
45
40
35
30
25
20
15
10
5
0
3,31
29,26
8,15
4,84
18,49
0,90
6,26
18,68
2,02
9,22
0,16
4,38
Fonctionnaire femme
Fonctionnaire homme
CDI femme
CDI homme
CDD femme
CDD homme
ATA
ALM
ATM

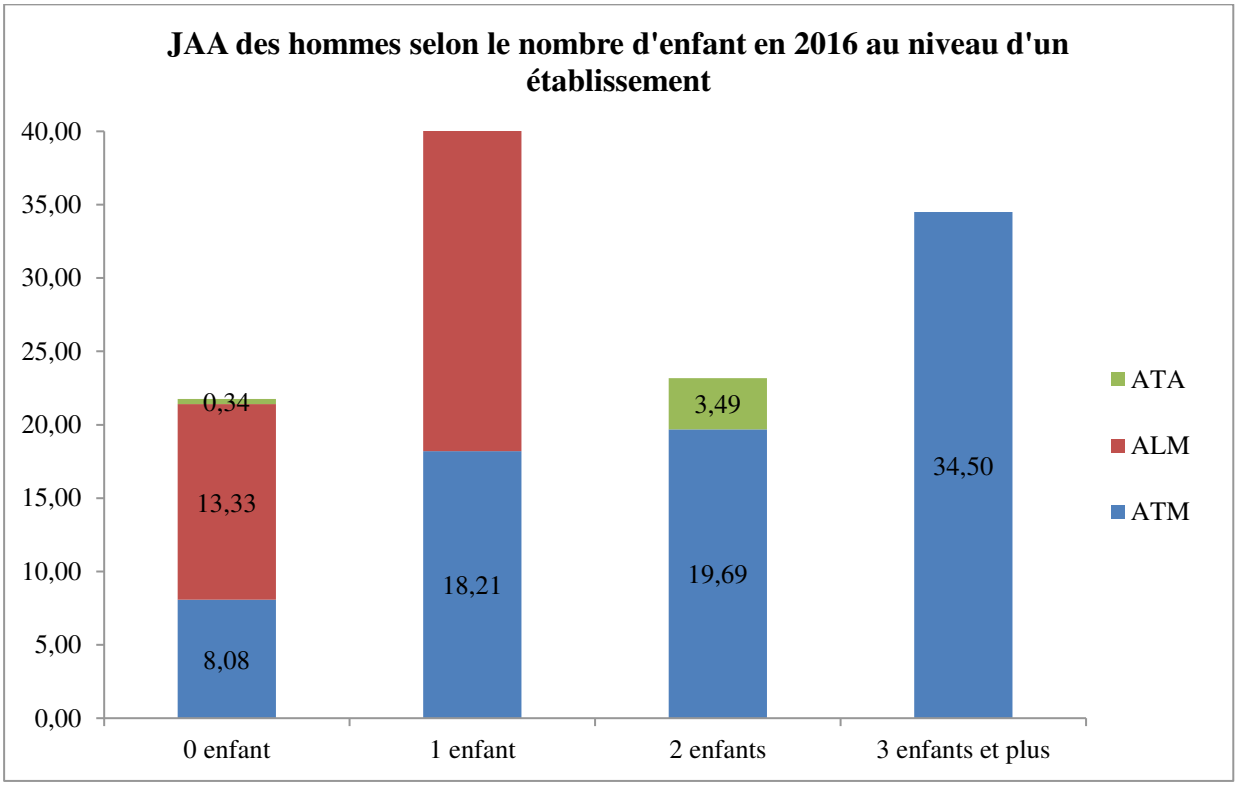

Décomposition du JAA des factrices et des facteurs en 2016 pour un établissement
35,00
30,00
25,00
20,00
15,00
10,00
5,00
0,00
1,44
10,57
16,52
0,90
15,87
12,46
Factrices
Facteurs
ATA
ALM
ATM

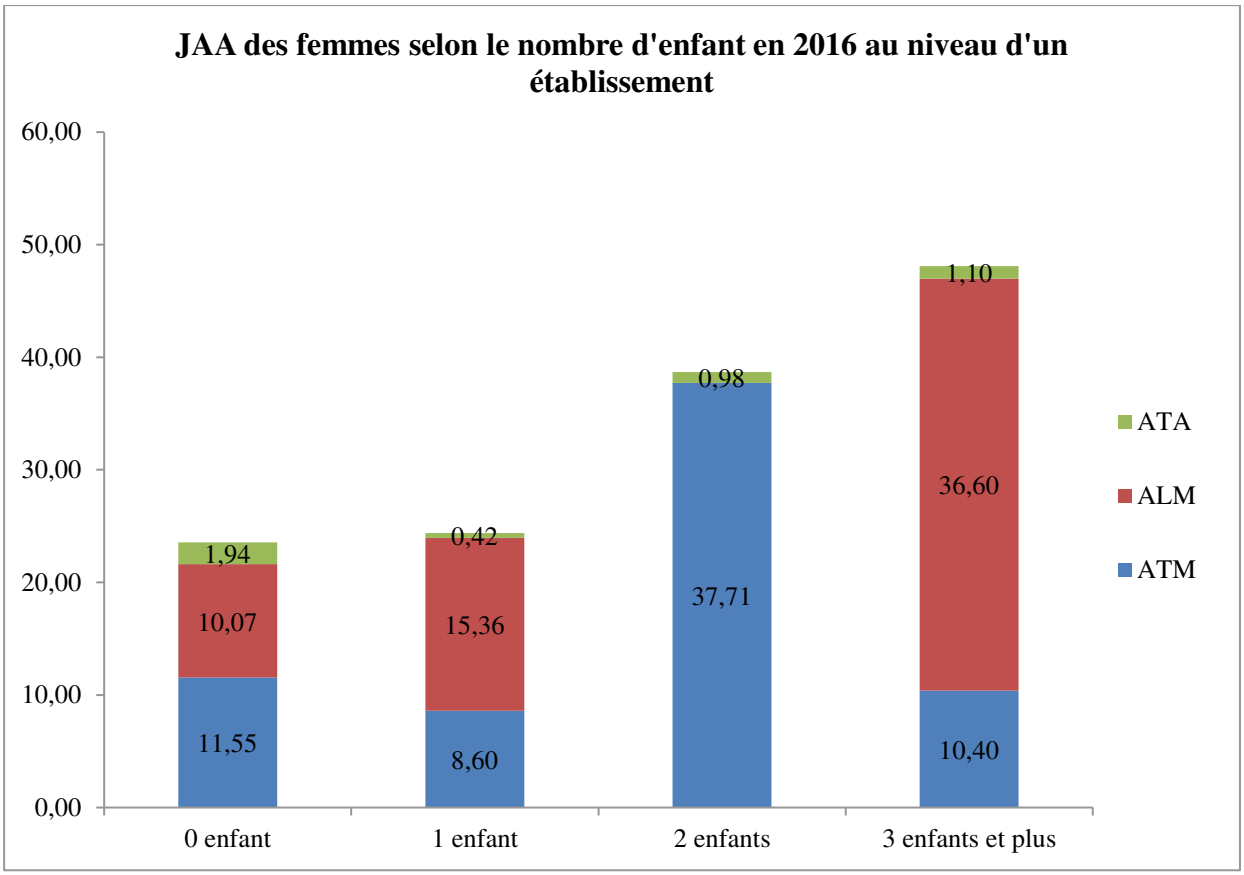

JAA des hommes selon la tranche d'âge en 2016 dans un établissement
45,00
40,00
35,00
30,00
25,00
20,00
15,00
10,00
5,00
0,00
3,05
4,37
4,06
15,63
19,73
0,48
15,22
13,83
30,55
12,41
-25 ans
25-34 ans
35-44 ans
45-54 ans
+55 ans
ATA
ALM
ATM


JAA des femmes selon la tranche d'âge en 2016 dans un établissement
40,00
35,00
30,00
25,00
20,00
15,00
10,00
5,00
0,00
0,44
2,00
1,70
5,33
0,34
25,24
12,41
0,45
8,10
24,62
3,70
9,15
13,70
-25 ans
25-34 ans
35-44 ans
45-54 ans
+55 ans
ATA
ALM
ATM


JAA des hommes selon la situation familiale en 2016 dans un établissement
45,00
40,00
35,00
30,00
25,00
20,00
15,00
10,00
5,00
0,00
0,49
7,44
8,07
7,76
6,25
3,09
29,02
18,95
12,00
En ménage
Marié(e)
PACS
Célibataire
Divorcé(e)
Séparé(e)
Veuf(ve)
ATA
ALM
ATM


JAA des femmes selon la situation familiale en 2016 dans un établissement
70,00
60,00
50,00
40,00
30,00
20,00
10,00
0,00
0,06
10,97
7,56
13,43
1,22
40,67
12,56
2,79
11,46
19,61
16,52
58,80
5,50
En ménage
Marié(e)
PACS
Célibataire
Divorcé(e)
Séparé(e)
Veuf(ve)
ATA
ALM
ATM


JAA des hommes selon le nombre d'enfant en 2016 au niveau d'un établissement
40,00
35,00
30,00
25,00
20,00
15,00
10,00
5,00
0,00
0,34
13,33
8,08
18,21
3,49
19,69
34,50
0 enfant
1 enfant
2 enfants
3 enfants et plus
ATA
ALM
ATM


JAA des femmes selon le nombre d'enfant en 2016 au niveau d'un établissement
60,00
50,00
40,00
30,00
20,00
10,00
0,00
1,94
10,07
11,55
0,42
15,36
8,60
0,98
37,71
1,10
36,60
10,40
0 enfant
1 enfant
2 enfants
3 enfants et plus
ATA
ALM
ATM

Annexe 10 : Tableau de comparaison de l'évolution des QL, PRE et PDI entre 2014 et 2016 au niveau national, d'une DSCC et d'un établissement

Niveau national

Nombre d'établissement	Somme QL 2016	Somme QL 2014	Somme PDI 2016	Somme PDI 2014	Somme PRE 2016	Somme PRE 2014
2443	50769	50987	22505020	21284984	37020806	34942237

Niveau DSCC

Nombre d'établissement	Somme QL 2016	Somme QL 2014	Somme PDI 2016	Somme PDI 2014	Somme PRE 2016	Somme PRE 2014
75	1168	1243	554336	547191	822971	809146

Niveau établissement

Site 1	2013	2015	Evolution 2013/2015	
			en nb	en %
nb de PRE	18311	18824	513	2,80%
nb de PDI	10273	10858	585	5,69%

Site 2	2013	2015	Evolution 2013/2015	
			en nb	en %
nb de PRE	10964	11369	405	3,69%
nb de PDI	8233	8563	330	4,01%

Annexe 11 : Accord sur l'amélioration des conditions de travail et sur l'évolution des métiers de la distribution et des services factrices / facteurs et de leurs encadrantes / encadrants de proximité

ACCORD

SUR L'AMELIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL

ET

SUR L'EVOLUTION DES METIERS DE LA DISTRIBUTION ET DES SERVICES

DES FACTRICES / FACTEURS

ET DE LEURS ENCADRANTES / ENCADRANTS

DE PROXIMITE

Le présent accord est conclu entre :

LA POSTE, Société Anonyme au capital de 3 800 000 000 d'euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 356 000 000 ayant son siège social au 9 rue du Colonel Pierre Avia, 75015 PARIS, représentée par Madame Sylvie FRANCOIS, en sa qualité de Directrice des Ressources Humaines du Groupe La Poste, et Monsieur Philippe DORGE en sa qualité de Directeur Général Adjoint du Groupe La Poste, en charge de la Branche Services-Courrier-Colis.

D'une part,

Les organisations syndicales représentatives signataires du présent accord,

D'autre part,

Il a été convenu et arrêté ce qui suit entre les parties :

SOMMAIRE

PREAMBULE **5**

Article 1 – Champ d'application **8**

Article 2 – Une construction des organisations à la distribution qui associe les factrices/facteurs et qui garantit une organisation équilibrée de la charge, et des conditions de travail de qualité **8**

Article 2.1 – Bien associer les factrices/facteurs à la construction des organisations 10

Article 2.2 – Bien associer les factrices/facteurs à la vie des organisations 11

Article 2.3 – Dimensionner les organisations proportionnellement à l'évolution des volumes 11

Article 2.4 – Cadrer la sécabilité 12

Article 2.5 – Réserver des tournées pour l'accueil des nouveaux, l'emploi des séniors et des agents à aptitude réduite, ainsi que pour les retours de longues absences 13

Article 2.6 – Modalité de reprise des réorganisations stoppées le 26.10.2016 13

Article 2.7 – Accompagner la conduite du changement 13

SYNTHESE ARTICLE 2 14

Article 3 – Les principes de gestion des organisations à la distribution **15**

Article 3.1 – Garantir le bon niveau de recrutement de la force de travail 15

Article 3.2 – Assurer le remplacement des factrices/facteurs et des encadrantes/encadrants 15

Article 3.3 – Confirmer le principe des horaires collectifs 16

Article 3.4 – Décompter le temps de travail : les modalités 16

Article 3.5 – Prévenir et corriger les dépassements fréquents des horaires de travail 17

Article 3.6 – Prévoir des horaires individuels pour des cas particuliers 17

Article 3.7 - Attribuer une prime à tous les agents ayant basculé à partir du 1er janvier 2015 sur une organisation avec coupure méridienne, en tournée prête à distribuer ou en livraison du soir 18

Article 3.8 – Chantier complémentaire sur la mise en œuvre des organisations 18

SYNTHESE ARTICLE 3 19

Article 4 – Les métiers des factrices/facteurs et de leurs encadrantes/encadrants, acteurs et bénéficiaires de la transformation **20**

Article 4.1 – L'évolution des activités des factrices/facteurs 21

Article 4.2 – Valoriser de nouvelles fonctions pour les factrices/facteurs 22

Article 4.2.1 – Les « Factrices/Facteurs Polyvalents » 22

Article 4.2.2 – Les « Factrices/Facteurs de Services Expert » 23

Article 4.2.3 – Création d'une prime de remplacement 24

Article 4.2.4 – Temps de trajet, temps de travail et indemnités 25

Article 4.2.5 – Mise en œuvre des nouvelles fonctions pour les factrices/facteurs 25

Article 4.2.6 – La gestion de carrière des factrices/facteurs 26

Article 4.2.7 – Mutualisation des fonctions avec le Réseau : Facteurs / Guichetiers / Chargés de clientèle 26

CB DJ PHD AG PS

Article 4.3 – De nouvelles fonctions pour les encadrantes/encadrants 27
Article 4.3.1 – Création de la fonction de « Responsable Opérationnel » 27
Article 4.3.2 – Création de la fonction de « Responsable d'Equipe » 28
Article 4.3.3 – Attribution de la prime d'équipe pour les encadrantes/encadrants et revalorisation des quotes-parts de part variable pour les ROp et RE 29
Article 4.3.4 – Les conditions d'exercice des métiers de ROp et de RE 30
Article 4.3.5 – La gestion de carrière des encadrantes/encadrants 30
Article 4.4 – Autres chantiers fonctionnels 31
SYNTHESE ARTICLE 4 32
Article 5 – L'amélioration des équipements pour les factrices / facteurs 34
Article 5.1 – Mettre en adéquation les moyens de locomotion aux tournées 34
Article 5.2 – Investir sur les locaux professionnels 34
Article 5.3 – Traiter le colis en vrac 35
SYNTHESE ARTICLE 5 36
Article 6 – Santé, relations et vie au travail 37
Article 6.1 – La prévention de l'accidentologie 37
Article 6.2 – La prévention des risques psychosociaux 37
Article 6.3 – Anticipation et limitation des risques d'inaptitude 38
Article 6.4 – L'hygiène de vie en lien avec le travail 38
Article 6.5 – Des échanges favorisés par la création d'un réseau d'encadrantes/encadrants 39
Article 6.6 – Des budgets dédiés, suivis et non-miscibles 39
Article 6.7 – La qualité des relations internes au sein des établissements 40
Article 6.8 – La qualité des relations avec les clients 40
Article 6.9 – L'organisation des espaces de discussion au travail 40
SYNTHESE ARTICLE 6 41
Article 7 – Durée de l'accord et révision 42
Article 8 – Commissions de suivi nationales et territoriales de la mise en place de cet accord 42
Article 8.1 – Suivi de la mise en place de l'accord aux niveaux national et territorial 42
Article 8.2 - Dialogue social territorial 44
Article 9 – Publicité 44
PAGE DES SIGNATURES 45
ANNEXES 46

PHD

PREAMBULE

Activité historique et cœur du Groupe La Poste, la Branche Services Courrier Colis doit faire face au « choc technologique » de la numérisation des échanges entrainant une baisse structurelle des volumes de plis qui se retrouvent dans les volumes d'activité du courrier traités par les factrices/facteurs : 18 milliards de lettres en 2008, 12,5 milliards en 2015, probablement 9 milliards en 2020.

Pour autant, La Poste fait un choix stratégique : celui de maintenir un réseau de proximité de factrices et de facteurs permettant de remplir ses missions de service public et de devenir le premier opérateur de services de proximité, alliant l'humain et le numérique. Dans cette vision, les factrices et les facteurs sont et resteront les acteurs de proximité et de confiance au contact de tous, partout sur le territoire au quotidien.

Pour y parvenir et répondre à ce défi historique, la Branche Services Courrier Colis a construit en 2016 une « Ambition 2020 - Vers le monde des Services », résolument tournée vers « la Conquête », « l'Excellence du service », « l'Engagement », conformément au Plan stratégique du Groupe « La Poste 2020, Conquérir l'avenir ».

L'objectif d'Ambition 2020 consiste à doubler l'effet de croissance des plans d'actions de développement initialement prévus, pour compenser au maximum la baisse des volumes de lettres. A cette fin, différents programmes sont engagés. Ils visent autant le soutien des activités historiques du courrier avec une expérience client réussie et une proposition apportant toujours plus de valeur à ce média, la dynamisation des services liée au Commerce (Média relationnel) et une forte croissance du Colis liée au E-Commerce, que la conquête de nouveaux marchés de services de proximité, notamment dans les domaines de la « Silver Economie », de la « Transition Energétique » et de la « Modernisation de l'action Publique ».

Dans la vision 2020 de la Branche Services Courrier Colis, les activités en croissance représenteront 50% des affaires générées par la Branche. Sur chacun de ces axes de développement, la BSCC entend donner de l'activité aux factrices et aux facteurs pour préparer leur avenir et celui de leur métier.

A l'horizon 2020, les factrices et les facteurs consacreront plus de la moitié de leur temps de travail à d'autres activités que la distribution du courrier traditionnel : livraison de colissimo et de « petits paquets internationaux », courriers et catalogues média, remises commentées, prestations de services de proximité, visites à domicile.

Dans ce contexte, le travail des factrices et des facteurs change et se diversifie : plus polyvalents, plus connectés, dans des organisations du travail qui se transforment en restant au contact quotidien et au service des clients.

Cette évolution est permise par l'investissement sans précédent dans une Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences (GPEC) déterminée par les besoins des établissements, ainsi que dans la formation individuelle et collective que la Branche Services Courrier Colis met en place pour se doter des compétences adaptées à ses ambitions.

La Poste souhaite que les factrices et les facteurs soient les acteurs et les bénéficiaires de cette transformation, qu'ils en aient les moyens, tout en se sentant bien dans leur travail. De même, La Poste souhaite conforter les encadrantes/encadrants dans leurs missions de managers de proximité, afin qu'ils puissent exercer pleinement ce rôle essentiel.

De leur côté, les organisations syndicales ont relayé, lors des instances nationales en 2016, les attentes des factrices/facteurs et de leurs encadrantes/encadrants en matière d'amélioration de leurs conditions de travail, de ressources disponibles pour effectuer les remplacements dans de

CB DS DS PHD AG

meilleures conditions et d'une plus grande transparence et prise en compte de leur avis, lors des changements d'organisation dans leur établissement.

Il a donc été décidé d'ouvrir une négociation sur l'amélioration des conditions de travail des factrices/facteurs et de leurs encadrantes/encadrants de proximité et sur l'évolution des métiers de la distribution et des services.

Comme convenu entre les signataires, cet accord sera accompagné d'une note de cadrage nationale. Celle-ci précisera le processus de dialogue social qui sera mis en œuvre à l'occasion de ce projet d'évolution des métiers et des organisations, dans un souci d'homogénéisation dans la Branche, d'adaptation et d'accompagnement qui garantira aux collaborateurs l'amélioration de leurs conditions de travail et leur équilibre vie professionnelle/vie privée.

*

* *

Au cours des négociations – que ce soit en réunions plénières ou en bilatérales - afin de placer les factrices/facteurs au cœur du système de production et de réalisation des services, les enjeux suivants ont été définis :

1. **Permettre aux factrices/facteurs de travailler sereinement** : réduire/éliminer les irritants, les dysfonctionnements pour développer leurs « marges de manœuvre » dans l'exercice de leur métier et dans la réalisation d'un travail de qualité reconnu comme tel par le client.
2. **Garantir les bonnes conditions de travail, ainsi que les bonnes conditions de remplacement des factrices/facteurs**, pour assurer la bonne exécution des travaux intérieurs et la couverture des tournées.
3. **Bien reconnaitre leur engagement**.
4. S'assurer que les collectifs de travail que constituent **les factrices/facteurs et leurs encadrantes/encadrants disposent des moyens nécessaires pour réaliser chaque jour leurs missions**.
5. **Bien associer les facteurs et leurs encadrants aux projets** concernant la réalisation de leur travail et ses évolutions, au service des clients en intégrant la sécurité et la santé au travail comme première exigence.
6. **Valoriser le travail et le métier de factrice/facteur** dans une relation humaine de service et de proximité, condition nécessaire à la satisfaction du client.
7. **Permettre aux encadrants d'assurer leur mission managériale** dans les meilleures conditions et toujours au plus près des équipes.
8. **Diminuer le nombre des accidents du travail** et des maladies professionnelles.
9. **Prévenir les risques professionnels** y compris psychosociaux.

A l'issue des négociations, les parties signataires ont convenu d'un ensemble de mesures couvrant les champs suivants :

1. **De nouvelles modalités de construction des organisations** : construites en assurant le maintien de l'attribution des tournées, et en associant les factrices/facteurs à la construction et à la vie des organisations, en dimensionnant les organisations proportionnellement à l'évolution des volumes, en encadrant la sécabilité structurelle et complémentaire/inopinée, en réservant des tournées pour l'accueil des nouveaux arrivants et l'emploi des séniors, des

PHD

agents à aptitude réduite, ou de retour de longue absence et en accompagnant le changement.

2. **Des principes de gestion des organisations à la distribution** : en garantissant le recrutement nécessaire, en assurant le remplacement, en confirmant le principe des horaires collectifs, en décomptant les heures réalisées, en gérant les dépassements fréquents des horaires de travail, en prévoyant des horaires individuels pour les cas particuliers et en accompagnant les nouvelles organisations de travail.
3. **La valorisation et l'évolution du métier de factrice/facteur** : de nouvelles fonctions valorisées, de nouveaux parcours d'évolution professionnelle, la priorité à la relation client et l'évaluation par celui-ci de la prestation de service réalisée.
4. **Le renforcement et la reconnaissance des métiers d'encadrante/encadrant** : création de nouvelles fonctions d'encadrement tenant compte des évolutions de l'organisation ; le parcours de formation des encadrants ; la valorisation de leur métier.
5. **L'amélioration des conditions matérielles de travail pour tous les factrices/facteurs** : en adaptant les moyens de locomotion aux tournées, en investissant dans les locaux professionnels, en améliorant les conditions des travaux intérieurs et en recherchant les solutions de traitement du vrac les mieux adaptées.
6. **La santé, les relations et la vie au travail** : la prévention des risques professionnels afin de préserver la santé des agents et la qualité de vie au travail.

CB
DJ PS
RHD AG

Article 1 – Champ d'application

Le présent accord est applicable à tous les personnels de la Branche Services-Courrier-Colis de la société La Poste SA, affectés à une activité de distribution (hors Agence Coliposte), quel que soit son lieu d'implantation.

Il est rappelé que les mesures prévues par le présent accord se substituent aux éventuels usages, engagements unilatéraux portant sur le même objet.

En cas d'accords locaux portant sur le même objet, les dispositions les plus favorables, s'appliqueront aux agents.

Article 2 – Une construction des organisations à la distribution qui associe les factrices/facteurs et qui garantit une organisation équilibrée de la charge, et des conditions de travail de qualité

Principes structurants :

A. **Les parties signataires conviennent d'ouvrir, au sein de la commission de suivi nationale du présent accord, un chantier portant sur l'ensemble de l'évolution des normes et cadences à la distribution qui débutera le 14 mars 2017. Les membres de la commission de suivi nationale établiront le programme de travail et prioriseront les temps forfaitaires des activités actuelles à revoir, les évolutions de l'offre et de services dont les temps sont à définir. Les premiers résultats seront partagés avec les membres de la commission de suivi nationale du présent accord dès Juin 2017, pour un déploiement à partir de septembre 2017.**

B. **Les parties signataires conviennent de pouvoir traiter en commission de suivi territoriale (au niveau DSCC) les situations des Quartiers de distribution ont la durée hebdomadaire du travail est structurellement supérieure à 35h en moyenne :**

- La commission de suivi territoriale établira un diagnostic sur tous les établissements qui ont été réorganisés entre le 01.01.2016 et le 25.10.2016. La première réunion de cette commission précisera la méthode et l'organisation des travaux ; elle se tiendra avant mi-mars 2017.
- Elle établira pour ces établissements un diagnostic des Quartiers de distribution à partir des indicateurs de production, et des durées hebdomadaires du travail constatées sur la période.
- A partir de ce diagnostic présenté par le Directeur de l'Etablissement, les membres de la commission de suivi territoriale arrêteront la liste des Quartiers de distribution qui devront faire l'objet d'une étude spécifique d'évaluation de la charge de travail.
- Au vu des résultats de cette étude, les membres de la commission de suivi territoriale arrêteront les décisions nécessaires pour réadapter l'organisation des tournées, afin qu'elles soient en conformité avec une DHT moyenne de 35h.
- Pour les réorganisations dont la mise en œuvre a été arrêtée le 26.10.2016, cf. art.2.6.

CB DS PHD AS AG

C. **La Direction Générale de la Branche abondera les CAP jusqu'aux établissements pour appliquer les mesures contenues dans cet accord. Ils seront, CAP initiaux et CAP abondés, présentés en commission de suivi territoriale.**

D. **Enfin, les parties signataires se réfèrent aux modalités de la méthode de conduite du changement définies et appliquées depuis l'accord cadre sur la qualité de vie au travail du 22 janvier 2013.**

TS CB DJ
PHD AG

Article 2.1 – Bien associer les factrices/facteurs à la construction des organisations

Les factrices/facteurs connaissent les spécificités et les contraintes de la ou des tournées sur lesquelles ils travaillent. Cette connaissance est un atout majeur pour la construction des organisations à la distribution.

Dans ce cadre, les factrices/facteurs sont étroitement associés à l'évaluation de la charge de travail.

Cette association permet de construire l'organisation de chaque tournée, en assurant une répartition équilibrée de la charge et des conditions de travail respectueuses de leur santé et de leur sécurité.

Cette méthode se traduit notamment par le respect strict des étapes suivantes :

- La vérification du bordereau de collecte : cette opération, visant à vérifier que l'ensemble des données techniques de chaque tournée est à jour, constitue un élément important de l'évaluation de la charge de travail. Cette opération est réalisée par les factrices/Facteurs titulaires appuyés, le cas échéant, par les rouleurs de cycle, les Factrices/Facteurs Polyvalents, Factrices/Facteurs Qualité, Factrices/Facteurs Services Expert, Responsables d'Equipes, Responsables Opérationnels (cf. Article 4).
- Le comptage : les produits à distribuer n'étant pas intégralement tracés et/ou mécanisables, cette opération, visant à affiner la répartition des flux sur les points de distribution sur les différents jours de la semaine est réalisée par les Factrices/Facteurs titulaires, le cas échéant, par les rouleurs de cycle, les Factrices/Facteurs Polyvalents, Factrices/Facteurs Qualité, Factrices/Facteurs Services Expert, Responsables d'Equipes, Responsables Opérationnels.
- La 1ère restitution de la charge de travail doit s'effectuer en toute transparence. Aussi, un entretien avec le titulaire – ou à défaut celui qui assure la tournée – doit avoir lieu, afin de présenter tous les éléments pris en compte et les résultats selon les profils d'activité (jours faibles/jours forts, IP ou pas etc...).
- A l'issue de cette première restitution, les éléments objectifs, factuels, récurrents et pérennes, évoqués lors de ces échanges et rendant compte du travail réel, doivent être intégrés dans l'évaluation définitive qui fera à son tour l'objet d'une présentation et d'un partage avec les agents concernés.
- Les factrices/facteurs seront étroitement associés au découpage des futures tournées afin d'y intégrer leur connaissance fine des différentes situations :
    - Partage visuel des plans des tournées,
    - Modifications des attributions de voies ou de portions de voies entre Quartiers de distribution,
    - Prise en compte de la topologie du terrain,
    - ...

Ces principes sont portés à la connaissance des factrices/facteurs, de même que la personne à qui s'adresser dans l'établissement pour demander une évaluation. Le temps nécessaire à la réalisation des étapes décrites ci-dessus sera comptabilisé dans le temps de travail des factrices/facteurs.

Dans le cadre de la mise en œuvre des nouvelles organisations, chaque factrice/facteur peut demander une évaluation de sa charge de travail (cf. Article 2.2) dans le mois qui suit la mise en place d'une nouvelle organisation.

La charge de travail des encadrantes/encadrants est évaluée par le Responsable Production.

CB
TLS MDJ AB
PHD

Article 2.2 – Bien associer les factrices/facteurs à la vie des organisations

Pour les demandes d'évaluation de la charge de travail après une réorganisation ou à un autre moment, les travaux et les réponses apportées aux factrices/facteurs s'effectuent **sous la responsabilité du Directeur d'Etablissement dans un délai de deux mois.**

Une évaluation de la charge de chaque tournée peut être demandée à tout moment notamment à la suite d'une modification de tournée entre deux changements d'organisations, ou l'introduction d'une nouvelle activité ou un changement de processus.

L'évaluation de la charge de travail est réalisée par les Factrices/Facteurs Qualité, l'encadrante/encadrant ou le Responsable Organisation et Qualité. Elle peut comporter un accompagnement et des comptages, et permet d'apporter des réponses ou des corrections aux difficultés qui sont constatées (découpage de tournée, maîtrise de processus, manque d'informations...).

La commission de suivi territoriale de cet accord (au niveau de la DSCC ; cf.Art.8) permet de :

- Présenter les résultats obtenus lors de ces évaluations et les actions mises en œuvre. Une synthèse en sera faite en commission de suivi nationale.
- Assurer un suivi régulier des demandes d'évaluation de charge de travail faites par les agents.
- Faire remonter des demandes d'agents, par les représentants territoriaux des organisations syndicales signataires du présent accord, membres de la commission de suivi territoriale.

Article 2.3 – Dimensionner les organisations proportionnellement à l'évolution des volumes

Dans un souci permanent d'équilibre entre la charge de travail et les moyens disponibles, les parties signataires conviennent de mettre en place une adaptation continue des organisations, liée à l'évolution des volumes, et non par palier. Celle-ci concerne l'ensemble des produits et services délivrés par les factrices/facteurs.

L'activité prise en compte dans le dimensionnement de l'organisation est celle qui sera à traiter au moment de la mise en place de la nouvelle organisation, et non pas celle escomptée sur une période pluriannuelle.

La direction déploiera des organisations permettant l'ajustement à l'évolution des volumes.

Dans le cas de constat d'augmentation structurelle de certains volumes (Colis, Chrono, IP, PPI...) ou de points de remise, interviendront des ajustements en termes d'emploi.

Dans le cas de constat d'une baisse des volumes ou de points de remise, les modalités d'ajustement seront négociées localement, et pourront à titre d'exemple, suivre les modèles suivants :

- Durée Hebdomadaire de Travail (DHT) évolutive :
    - La DHT évolue progressivement en fonction de l'activité, entre 2 réorganisations, sans modifier les Quartiers de distribution.
    - La modification des DHT des agents se fera dans le cadre habituel du respect des accords locaux (s'ils existent) ; à défaut, après concertation avec les organisations syndicales représentatives dans le NOD et consultation du personnel sur des scénarios d'organisations du temps de travail plus adaptées.

NS M
CB
DJ
PHD AG

- Quelques tournées ajustables dont les points de distribution sont réattribués en fonction de l'évolution de l'activité : ces tournées pourront constituer un vivier pour les tournées réservées (QL école, senior, aptitude réduite).

Un bilan sur l'évolution des volumes est réalisé avant toute modification de l'organisation, et présenté aux agents et à leurs représentants.

Cette nouvelle modalité de dimensionnement des organisations, proportionnelle à l'évolution des volumes, s'appliquera à toutes les réorganisations mises en œuvre à compter de la signature de l'accord.

Article 2.4 – Cadrer la sécabilité

La sécabilité se définit par la répartition de la tournée sécable de la Factrice/ du Facteur d'Equipe : Les jours faibles, chaque portion de cette tournée - qui a été définie dans l'organisation - est répartie entre les tournées ; les jours forts, ces portions sont prises en charge par la Factrice/ le Facteur d'Equipe dans le cadre de sa tournée.

A compter de la signature du présent accord, **toute organisation respectera le cadrage de la sécabilité**, selon les modalités suivantes :

- **La sécabilité organisationnelle est confirmée, et elle ne peut avoir lieu que** sur des jours « faibles » ; Le nombre de jours faibles n'augmentera pas à organisation constante ou dans le cadre d'un changement d'organisation.
- Toutes les autres formes de sécabilité (programmées/saisonnières, complémentaires/inopinées) ne **dépasseront pas un maximum de 30 jours/an/agent.**
- **La sécabilité complémentaire/inopinée** est :
    - Conditionnée tout d'abord à la recherche du remplacement par tous les moyens internes et externes,
    - Activée, à la suite de cette recherche,
    - Strictement limitée, et **ne dépassera pas 48 heures consécutives (2 jours de travail consécutifs) par agent, sur la sécabilité complémentaire/inopinée.**

Le manager privilégiera la sécabilité sur semaines faibles (par définition prévisionnelle) en veillant à une juste répartition entre les agents, à la sécabilité complémentaire/inopinée, pour laquelle des moyens de remplacement doivent être systématiquement recherchés.

En outre, compte tenu de la nature différente des formes et des plafonds de la sécabilité, les parties signataires conviennent d'étudier d'ici le 30 juin 2017, la limitation de la sécabilité toutes formes confondues.

Un état du niveau de sécabilité employé sera réalisé et présenté en commission de suivi territoriale et nationale.

CB DJ PHD NS AG

Article 2.5 – Réserver des tournées pour l'accueil des nouveaux, l'emploi des séniors et des agents à aptitude réduite, ainsi que pour les retours de longues absences

La Direction décide que chaque nouvelle organisation devra obligatoirement comporter une proportion de tournées réservées. Ces tournées réservées permettront alternativement :

- L'accueil des nouveaux factrices/facteurs,
- L'emploi des séniors : agent, de plus 50 ans, présentant des difficultés constatées dans l'exécution de sa tournée, qui doit être à ce titre réajustée.
- La prise en compte des aptitudes réduites,
- Les reprises à temps partiel thérapeutique ou après une longue absence (supérieure à 6 mois).

Ce dispositif se déploiera progressivement jusqu'en 2018, selon les besoins et les opportunités locales :

- Tournées vacantes,
- Pyramide des âges,
- Situation d'aptitude réduite,
- Nombre de recrutements prospectifs.

Le fait de réserver des tournées ne remet nullement en cause l'attribution (« vente ») des quartiers.

Enfin, **les modalités d'organisation et les caractéristiques des tournées** réservées aux séniors, aux nouveaux arrivants, aux personnes à aptitudes réduites, et aux personnes à temps partiel thérapeutique ou revenant d'une longue absence, **seront analysées à l'occasion des commissions de suivi territoriales.**

Article 2.6 – Modalité de reprise des réorganisations stoppées le 26.10.2016

Les parties signataires s'accordent pour que la reprise des réorganisations stoppées le 26.10.2016, date d'ouverture de la négociation du présent accord, se réalise selon les principes suivants :

- Toute réorganisation fondée sur une anticipation des volumes doit basculer sur le modèle de l'adaptation continue des organisations liées à l'évolution des volumes ;
- En ce sens, l'activité intégrée dans le dimensionnement de la nouvelle organisation est actualisée des données de trafic projetées au moment de la mise en œuvre de l'organisation ;
- Les préconisations d'adaptation des organisations, telles que prévues à l'article 2.3, doivent être constitutives du dossier présenté en CHSCT, puis en Comité Technique ;
- Pour toutes les réorganisations déjà fondées sur l'adaptation continue de l'évolution des volumes, les étapes de la méthode de conduite du changement se poursuivent.

Article 2.7 – Accompagner la conduite du changement

Dans le respect de la méthode de conduite du changement, les parties signataires conviennent de mener des chantiers complémentaires décrits en ANNEXE 1 du présent accord.

CG
DS DS
PHD AG

SYNTHESE ARTICLE 2

Les nouvelles modalités de construction des organisations à la distribution

Les mesures principales

- Au sein de la commission de suivi nationale, ouverture d'un chantier portant sur l'évolution des normes et cadences à la distribution ;
- Au sein de la commission de suivi territoriale, suivi des situations des Quartiers de distribution dont la durée hebdomadaire du travail est structurellement supérieure à 35h en moyenne ;
- Une méthode impliquant les factrices/facteurs dans la construction et dans la révision des tournées ;
- Dimensionnement des organisations proportionnel à l'évolution des volumes ;
- Encadrement de la sécabilité des tournées :
- La sécabilité organisationnelle est confirmée et elle ne peut avoir lieu que sur des jours « faibles » ; Le nombre de jours faibles n'augmentera pas à organisation constante ou dans le cadre d'un changement d'organisation.
- Toutes les autres formes de sécabilité (programmées/saisonnières, complémentaires/inopinées) **ne dépasseront pas un maximum de 30 jours/an/agent.**
    - La sécabilité complémentaire/inopinée est strictement limitée, et **ne dépassera pas 48 heures consécutives (2 jours de travail consécutifs) par agent**.
- Ouverture d'un chantier en commission de suivi nationale de l'accord portant sur la limitation maximale de la sécabilité toutes formes confondues.
- Mise en place de tournées réservées pour les nouveaux factrices/facteurs, l'emploi des seniors, les agents à aptitude réduite, les reprises à temps partiel thérapeutique et les retours de longues absences.

Les indicateurs de suivi

- Nombre de jours de sécabilité activés / an / agent
- Nombre de demandes d'évaluation de la charge de travail examinées en commission de suivi territoriale

Chantiers complémentaires

- Chantier sur les normes et cadences
- Chantier sur la définition d'une limite maximale de sécabilité toutes formes confondues
- Chantier sur l'accompagnement à la conduite du changement

Article 3 – Les principes de gestion des organisations à la distribution

Article 3.1 – Garantir le bon niveau de recrutement de la force de travail

Pour 2017, et afin de traiter prioritairement les situations des établissements en difficulté de comblement, la Direction s'engage à procéder à **3.000 recrutements en CDI.**

D'ores et déjà, en gage de sa détermination, et suite à la réunion plénière intermédiaire du 21 Novembre 2016, la Direction a décidé de procéder, de façon anticipée, au recrutement immédiat **de 500 factrices/facteurs en CDI**.

Ces recrutements se feront prioritairement dans les établissements, dont les besoins seront déterminés à partir de l'analyse croisée des 3 critères suivants :

- Taux de FTVi / FGTI (> la moyenne nationale)
- Taux de FTP / CREF (< à la moyenne nationale)
- Date de la dernière réorganisation
- Il s'agit de cibler les recrutements au plus près des besoins de façon à optimiser concrètement les conditions de travail

Le bilan de ces recrutements fera l'objet d'une attention toute particulière au sein des commissions de suivi nationales et territoriales.

Dans les commissions de suivi territoriales, **une présentation des données RH et organisationnelles (CREF, CADOR etc.)** des établissements sera partagée avec les organisations syndicales signataires.

Par ailleurs, les parties signataires confirment l'application des principes de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC), tels qu'ils ont été décrits dans l'accord « un avenir pour chaque postier ».

A ce titre, les éléments suivants seront présentés en CDSP nationale et territoriale :

- L'évolution des métiers de la branche,
- Le plan de comblement des postes,
- Le plan de formation.

L'ensemble du dispositif de GPEC aux différents niveaux de gestion (nationale et territoriale/établissement) est présenté à l'ANNEXE 2.

Article 3.2 – Assurer le remplacement des factrices/facteurs et des encadrantes/encadrants

Les absences doivent faire l'objet de remplacements avec des moyens dimensionnés pour permettre la tenue complète des engagements de service vis-à-vis des clients.

L'organisation de ces remplacements permet à la personne absente de retrouver son poste de travail sans surcroît d'activité à son retour.

Les parties signataires soulignent l'importance de la gestion du remplacement dans les organisations à la distribution. Pour ce faire, une filière de remplaçant des factrices/facteurs (cf. article 4) est créée, selon les principes suivants :

- Le remplacement doit être assuré par des agents expérimentés et maitrisant les techniques de la distribution,
- Les nouveaux recrutés à la distribution ne seront plus à terme positionnés sur des fonctions de rouleur,
- Ces remplacements doivent faire l'objet d'une indemnisation spécifique valorisant l'adaptabilité requise,

Pour ce qui concerne les encadrantes/encadrants, leur remplacement doit être organisé et planifié, en faisant appel à :

- Leurs collègues encadrants de proximité, (dont le surcroit d'activité occasionné sera compensé, conformément à l'article 3.4 ci-dessous)
- D'autres cadres de l'établissement,
- Des factrices/facteurs de la classe II, qui souhaitent pouvoir évoluer à terme sur des fonctions d'encadrement et développer ainsi leurs compétences. Ces factrices/facteurs ne couvriront pas l'ensemble des fonctions managériales de l'encadrante/encadrant remplacé.

Les budgets des établissements seront dimensionnés, au niveau de la force de travail, pour garantir le remplacement des nouveaux encadrants pendant leur temps de formation (32 jours).

Les signataires du présent accord confirment toute l'importance des travaux paritaires, des négociations et plus généralement du dialogue social à mener dans chaque établissement.

Dans ce cadre, le remplacement des représentants du personnel demeure un principe fort.

Article 3.3 – Confirmer le principe des horaires collectifs

La bonne organisation du travail est un élément essentiel de notre Qualité de Service, de la Qualité de Vie au Travail et de l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle des postiers.

Elle doit permettre **à chaque factrice/facteur et encadrante/encadrant** (hors forfait jours) d'effectuer ses activités dans le cadre des horaires collectifs qui sont le plus souvent mis en place à la distribution.

L'application de ces horaires collectifs suppose :

- Le respect des heures de prise de service et de fin de service,
- Pour les factrices/facteurs : le bon dimensionnement de chaque tournée, qui sera vérifié par un accompagnement, rapidement mis en œuvre en cas de difficultés signalées, lors de la mise en place d'un nouveau découpage, ou d'une évolution du périmètre des tournées.

Article 3.4 – Décompter le temps de travail : les modalités

Des circonstances exceptionnelles (pics de trafic ou d'activité, intempéries, difficultés de circulation, fort volume d'absences inopinées, prise en charge de la sécabilité complémentaire etc.), peuvent engendrer des dépassements horaires.

Pour les compenser, **pour les factrices/facteurs et les cadres de classe III**, les principes suivants sont confirmés :

- Tout dépassement de l'horaire de fin de service doit obligatoirement faire l'objet d'une déclaration de la part du postier auprès de son responsable,

MS CB PHD DS AG

- Toutes les heures supplémentaires sont calculées en référence à la période pluri-hebdomadaire (PPH),
- A la fin de la PPH, toutes les heures qualifiées comme supplémentaires sont rémunérées et/ou compensées comme telles,
- Les agents sont informés du nombre d'heures de repos compensateur ou équivalent, et de la contrepartie obligatoire en repos portés à leur crédit, en consultant le système d'information RH mis à leur disposition (actuellement : MaBox RH).

Pour garantir le respect de ces règles, La Poste s'engage à :

- Organiser **une communication spécifique** auprès du management,
- Vérifier dès à présent **qu'une procédure simple de déclaration des dépassements d'horaires** est bien en place dans tous les sites de travail,
- **Informer collectivement et individuellement les postiers concernés**, pour rappeler ces mêmes règles et principes, et garantir notamment leur connaissance du dispositif de déclaration applicable au sein de l'établissement.

Article 3.5 – Prévenir et corriger les dépassements fréquents des horaires de travail

Chaque postier peut activer une alerte au sein de son établissement en cas de dépassements récurrents des horaires de travail.

Dans ce cas, il sera réalisé :

- **Un examen de la charge de travail du postier, qui s'appuiera sur un échange individuel et une observation du travail en conditions réelles :**
  - Pour les factrices/facteurs : accompagnement tournée, observation TG, etc.
  - Pour les cadres de classe III : accompagnement du RProd, animation, management, reporting, déplacement, contrôles, gestion des activités, réunions etc.
- **La formalisation et la mise en œuvre des mesures** qui permettent au postier concerné de réaliser son travail dans de bonnes conditions, et dans le respect de son temps de travail hebdomadaire.

Article 3.6 – Prévoir des horaires individuels pour des cas particuliers

Certaines activités spécifiques se prêtent à la mise en place d'horaires individuels. En ce cas, un décompte individuel du temps de travail doit obligatoirement être mis en œuvre, selon les modalités suivantes :

- Quotidiennement, par décompte, selon tous moyens, des heures de début et de fin de chaque période de travail ou par le relevé du nombre d'heures de travail réellement accomplies au cours de la journée, ou assimilé à du temps de travail effectif,
- Chaque semaine, ou à la fin de la période de référence, par récapitulation selon tous moyens du nombre d'heures de travail accomplies par chaque collaborateur.

Aucune forme particulière n'est imposée pour ce décompte, mais il sera fourni aux DSCC concernées les moyens d'établir cet enregistrement.

Article 3.7 - Attribuer une prime à tous les agents ayant basculé à partir du 1er janvier 2015 sur une organisation avec coupure méridienne, en tournée prête à distribuer ou en livraison du soir.

Une prime de 200 € bruts est attribuée à tous les agents ayant basculé à partir du 1er Janvier 2015 sur une organisation avec coupure méridienne, en tournée prête à distribuer ou en livraison du soir.

Les agents ayant déjà perçu précédemment une prime au titre de leur bascule sur une organisation de ce type, bénéficieront également de cette nouvelle prime. Cette dernière sera versée en une seule fois.

Pour ce qui concerne la coupure méridienne, les principes de la note de juillet 2015 sont réaffirmés pendant la durée du présent accord. En ce sens, l'équilibre entre les deux demi-vacations doit être une réalité.

Dans ce cadre, la Direction établira une convention pour permettre aux factrices/facteurs d'accéder aux sites de La Poste des autres branches pour faire une pause et se restaurer dans des conditions de tranquillité satisfaisantes. A défaut de présence d'un service de La Poste sur le parcours, La Poste sollicitera les services publics implantés sur leur parcours.

En complément, et pour les livraisons du soir, **le bonus Qualité pour les opérateurs de livraison de colis en ACP sera étendu :**

- Aux agents effectuant au moins 2h de livraison des colis à partir de 17H,
- A leurs encadrants.

Les situations d'agents effectuant une durée approchant les 2h de prestations de livraison dans cette plage horaire, seront traitées en commission de suivi territoriale et conformément à l'esprit de cette nouvelle mesure.

Les modalités d'attribution de ce bonus sont détaillées en ANNEXE 9 du présent accord.

Par ailleurs, pour les agents assurant les livraisons du soir, **les parties signataires conviennent d'ouvrir un chantier en commission de suivi nationale pour examiner l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.**

Il est précisé que la signature de cet accord par les organisations syndicales ne vaut pas acceptation de ce type d'organisation.

Article 3.8 – Chantier complémentaire sur la mise en œuvre des organisations

En complément de cet accompagnement, une méthode de calcul de la charge de travail, intégrant les dimensions de travail prescrit, réel et vécu sera définie et testée (cf. ANNEXE 1).

NS
CB
DS
BHD AG

SYNTHESE ARTICLE 3

Les principes de gestion des organisations à la distribution

Les mesures principales

1. **3.000 recrutements en CDI** en 2017, au bénéfice, prioritairement, des établissements en difficulté de comblement (dont 500 recrutements d'ores et déjà engagés) ;
2. Communication spécifique auprès des managers, en matière de dépassement des horaires et compensations associées ;
3. Mise en place de procédures simples de déclarations des dépassements horaires par les agents et les managers (hors forfait jours), assorties de l'engagement du paiement ou de la compensation ;
4. Information collective et individuelle des personnels pour rappel des règles et procédures ;
5. Réexamen de la charge de travail en cas de dépassement fréquent des horaires et formalisation de mesures adaptées,
6. Prime de 200 € bruts pour tous les agents ayant basculé depuis le 1er janvier 2015 sur une organisation avec coupure méridienne, en tournée prête à distribuer ou en livraison du soir
7. Extension du bonus Qualité pour les opérateurs de livraison de colis en ACP aux agents et encadrantes/encadrants.

Les indicateurs de suivi

- Nombre de recrutements réalisés en 2017
- Nombre et % d'agents effectuant régulièrement des heures supplémentaires

Chantier complémentaire :

- Expérimentation sur la définition de critères qualitatifs d'évaluation des tournées, intégrant les dimensions de travail prescrit, réel et vécu

Article 4 – Les métiers des factrices/facteurs et de leurs encadrantes/encadrants, acteurs et bénéficiaires de la transformation

Les factrices/facteurs doivent pouvoir exercer leur métier dans de bonnes conditions, ce qui nécessite que La Poste investisse dans leur professionnalisation tout au long de leur vie professionnelle.

Les factrices/facteurs I-2 ou I-3 sont les Factrices/Facteurs Titulaire d'une tournée. Dans ce cadre, la Direction maintient le principe d'attribution (« vente ») des quartiers.

Les factrices/facteurs sont renforcés dans leur rôle d'acteur majeur de la relation client et du développement des services (adhésion au compte La Poste, conseils personnalisés, /100% Satisfaction) : ils développent la confiance entre La Poste et ses clients en appliquant rigoureusement les standards de services et de production et valorisent les nouveaux services en respectant, chaque jour, la promesse client contractualisée pour chaque service.

A ce titre, la « voix du client » leur permettra de connaître finement les attentes des clients qu'ils sont susceptibles de rencontrer sur leur tournée. La Voix du Client prend en compte en plus des appels 36.31 et 36.34, les contacts en provenance des autres canaux de dépôt de réclamation. Ce dispositif permet de disposer d'une vision globale des réclamations des clients tous canaux de prise en charge confondus.

En complément, un dispositif permettra aux factrices/facteurs d'avoir connaissance de l'évaluation et de la perception client sur les prestations réalisées à la tournée, dans une logique d'amélioration et de progrès continus pour chaque agent.

La relation avec chaque client se professionnalise, l'exigence de service augmente, ce qui nécessite un effort de formation particulier constitué par les parcours qualifiants.

Pour autant, il est rappelé que les factrices/facteurs ne constituent pas un réseau de vente. Ainsi, La Direction souligne le fait que **les factrices/facteurs n'ont pas d'objectifs de vente ; ils participent aux actions de développement initiées par l'établissement.**

Les factrices/facteurs sont d'ores et déjà des acteurs de la relation client, à ce titre, ils sont incités et valorisés dans leur rôle d'ambassadeur des offres, produits et des services de la BSCC quand :

- Ils sont dans le rôle de distributeur : ils détectent des nouvelles opportunités clients, proposent à la vente des offres et produits simples pour nos clients,
- Ils sont apporteurs d'affaires,
- Ils sont dans un rôle d'acteur de la relation client : ils informent nos clients des nouvelles offres répondant à leurs besoins, relaient des informations commerciales (flyer,...), contribuent à l'adhésion des clients particuliers au compte client...

Selon les offres et produits vendus ou contractualisés, ils perçoivent un commissionnement qui sera revu et présenté en CDSP dans le courant du premier semestre 2017 et prendra effet en 2018.

FS CB DJ PHD AG

Article 4.1 – L'évolution des activités des factrices/facteurs

L'évolution de nos activités vers le monde des services, l'intensification des volumes colis, la numérisation des échanges d'informations, la prise en compte de la « voix du client », font évoluer les factrices/facteurs vers plus de poly activité.

Cette évolution est portée par la mise en œuvre du système de management de la qualité, déterminant les standards de la satisfaction client appliqués au poste de travail des factrices/facteurs.

Par ailleurs, l'ambition de la Branche est que les factrices/facteurs travaillent dans un environnement favorisant leur sécurité et leur santé.

En conséquence, le référentiel de compétences des factrices/facteurs évolue. Ce dernier décrira la progression des compétences entre les niveaux des fonctions I-2 à II-3.

L'évolution de ce référentiel améliorera la structure fonctionnelle des métiers des factrices/facteurs.

Le 1er niveau d'exercice du métier de factrice /facteur est le I-2 : Ce premier niveau correspond à la maîtrise de l'ensemble des compétences de base nécessaires à l'exercice de ce métier.

Le niveau I-3 est le niveau de référence du métier de factrice /facteur: **Il** correspond à une maîtrise complète de l'ensemble des compétences du métier.

Les compétences attendues sur ces deux niveaux permettant aux factrices / facteurs de prendre en charge l'ensemble de leurs activités seront définies dans la fiche de poste de leur niveau et dans les référentiels de compétences prévu au présent article 4.1.

A ce titre, les parties signataires conviennent que ce référentiel sera présenté lors d'une commission de suivi nationale au premier semestre 2017.

Dans le cadre de la montée en compétence des factrices/facteurs ainsi que du développement des nouveaux services, la reconnaissance de cette évolution se traduira par l'engagement suivant :

D'ici 2021, tous les factrices/facteurs actuellement en poste sur le niveau I-2 – quel que soit leur statut (fonctionnaires reclassifiés, reclassés, agents contractuels) - seront promus sur le niveau I-3.

L'accès au niveau I-3 sera réalisé sur une durée de 5 ans, dans les conditions définies ci-après :

- **La promotion de I-2 à I-3 :** La Direction s'engage à procéder, en 2017, à la promotion de 4.000 factrices /facteurs, agents rouleurs, factrices /facteurs Polyvalent du niveau I-2 vers le niveau I.3.
- Chaque année, et plus particulièrement pour l'année 2017, une attention sera portée aux factrices / facteurs de niveau I.2 en fin de carrière.
- Cet engagement de 4.000 promotions directes sera reconduit en 2018, 2019, 2020 et 2021.

En complément de ce dispositif de promotion directe, 4.000 parcours qualifiants seront proposés chaque année en 2017, 2018, 2019 :

- **Les factrices/facteurs ayant suivi un parcours qualifiants dans ces conditions seront promus sur le niveau I-3 à l'issue de ces deux années.**

- **Pour rappel : Ils bénéficieront également de la prime « parcours qualifiant » prévue par l'accord « un avenir pour chaque postier ».**

Les parties signataires conviennent de ré-aborder au deuxième semestre 2017, en commission de suivi nationale, l'évolution de la structure fonctionnelle.

Article 4.2 – Valoriser de nouvelles fonctions pour les factrices/facteurs

Afin de garantir de bonnes organisations à la distribution, en particulier pour la couverture des tournées, la qualité de service, le développement des nouveaux services, l'amélioration des conditions d'emploi des factrices/facteurs, il est nécessaire de faire évoluer les métiers des factrices/facteurs, notamment par la création de 2 fonctions :

- Factrice/Facteur Polyvalent, spécialiste du remplacement,
- Factrice/Facteur Services Expert, spécialiste du remplacement et de la réalisation des nouveaux services.

Ces métiers complètent les fonctions existantes de Factrice/Facteur, de Factrice/Facteur d'Equipe et de Factrice/Facteur Qualité.

Article 4.2.1 – Les « Factrices/Facteurs Polyvalents »

La création de cette fonction valorise le rôle du remplaçant notamment pour ses qualités d'adaptabilité tout en offrant plus de perspectives d'évolution professionnelle, grâce à la création d'une filière de remplacement.

Ainsi, les établissements couvriront mieux les positions de travail, quelles que soient les variations d'activités ou les survenances d'absences inopinées, assureront une meilleure programmation des congés, et de meilleures conditions de retour des factrices/facteurs après une absence, ces derniers retrouvant une position de travail à jour.

La fonction de Factrice/Facteur Polyvalent est classifiée sur deux niveaux :

- **en I-2** pour les Factrices/Facteurs Polyvalents remplaçant sur les positions de travail d'une équipe (au moins 6 QL) et par exception 2 équipes (si <=12QL), avec un maximum de 12 tournées à remplacer.
- **en I-3** pour les Factrices/Facteurs Polyvalents assurant le remplacement des positions de travail d'au moins deux équipes, avec un maximum de 20 QL à remplacer, dans les conditions décrites ci-dessous.

A la mise en œuvre de cette nouvelle fonction, la proportion des postes de Factrice/Facteur Polyvalent sera de 50% pour le I-2 et 50% pour le I-3 à l'échelle d'un même établissement.

Les parties signataires s'accordent à faire évoluer la répartition des Factrices/Facteurs Polyvalents sur les deux niveaux de classification I-2 et I-3, afin qu'en 2020 la structure fonctionnelle atteigne 20% en I-2 et 80% en I-3.

Tout comme les Factrices/Facteurs Titulaires, **les Factrices/Facteurs Polyvalents assurent la réalisation de services de niveaux 1 à 3** (cf. ANNEXE 3).

L'accès au niveau de classification I-3 de la fonction de Factrice/Facteur Polyvalent se fera par le **dispositif de promotion Reconnaissance des Acquis Professionnel (RAP)** après que l'agent ait validé

TTS C3 D5 PHD B A6

sa capacité à remplacer des positions de travail d'au moins deux équipes (>12QL), sur une période de 6 à 12 mois (dispositif Unité de Compétence).

Les factrices/facteurs qui auraient échoué à ce dispositif de promotion seront reçus par leur encadrante/encadrant afin de déterminer un plan d'actions leur permettant de se représenter aux sélections dans les meilleures conditions.

Les Factrices/Facteurs Polyvalents ne sont titulaires ni d'une tournée, ni d'une position de rouleur de cycle. Leur capacité à développer leur activité, la relation client, leur mobilité, leur polyvalence et la qualité de leur travail seront reconnus par l'attribution d'**une prime de remplacement (cf. art. 4.2.3).**

Ils peuvent participer à l'attribution (« vente ») des quartiers pour devenir Factrices/Facteurs Titulaires.

La description de la fonction de Factrice/Facteur Polyvalent figure en ANNEXE 4 du présent accord.

Article 4.2.2 – Les « Factrices/Facteurs de Services Expert »

La fonction de Factrice/Facteur de Services Expert permet de valoriser **l'aptitude à réaliser des services complexes,** la capacité à **assurer les fonctions du Factrice/Facteur Polyvalent** sur un périmètre plus large, au-delà de son équipe, de son site voire de son établissement, et **la maîtrise des référentiels.**

La fonction de Factrice/Facteur de Services Expert est classifiée sur les niveaux II-1 et II-2 (les descriptions figurent en annexe 1 du présent accord) :

- **En II-1 : L'activité principale est le remplacement au sein de l'établissement**. Les activités complémentaires sont constituées de la réalisation de services de niveau de technicité 4, et de 1 à 3 en renfort des Factrices/Facteurs.
    - **Factrice/Facteur de Services Expert II-1**
        - Est positionné sur un site,
        - Est susceptible d'intervenir sur les sites de son établissement.
- **En II-2/II-3 : l'activité principale est la réalisation de services jusqu'au niveau 4**, et de 1 à 3 en renfort des Factrices/Facteurs, la fiabilisation des référentiels (Géopad, Orga TE, TI…). Les activités complémentaires sont celles de remplaçant multi-établissements : dans la limite d'un temps de trajet aller/retour de bureau à bureau n'excédant pas 1h30 par jour. Au-delà de cette durée de transport, un hébergement sera proposé, à la charge de l'employeur.
    - **Factrice/Facteur de Services Expert II-2**
        - Est positionné sur une équipe ne disposant pas de FQ. Dans ce cas, il assure les activités de qualité et d'animation à hauteur de 20 à 30% de son temps en fonction de la taille de l'équipe, de l'état des référentiels,
        - Est positionné sur un site au cas où toutes les équipes disposent d'un FQ,
        - Est susceptible d'intervenir au-delà de son équipe, de son site et de son établissement.
- **20% des postes de Factrices/Facteurs de Services Expert seront positionnés sur le niveau II-3** Les agents positionnés sur ce niveau assureront les mêmes missions que le factrices/facteurs de Services II-2. Ce niveau sera atteint à partir d'une bonne maîtrise de la fonction, validée par

CS CB DS RHD AG

les unités de compétences qui seront décrites dans le référentiel des métiers de factrices/facteurs.

L'ANNEXE 3 présente l'échelle de technicité de 1 à 4 des services.

La description de la fonction de Factrice/Facteur Services Expert figure en ANNEXE 6 du présent accord.

Afin d'acquérir ou de renforcer les compétences clés nécessaires à la pratique du métier, de développer les compétences nouvelles nécessaires pour accompagner la transformation des métiers, et favoriser l'évolution professionnelle, des parcours qualifiants sont mis en œuvre.

Dans ce cadre, un parcours qualifiant spécifique à la fonction de Factrice/Facteur Services Expert sera mis en place.

Ce parcours visera à développer les compétences techniques et comportementales des collaborateurs concernés, ainsi que leur prise de responsabilité, et sera composé des modules suivants :

- La réalisation de nouveaux services complexes (Niveau 4),
- La fiabilisation des référentiels (Geopad, OrgaTE, ...),
- La prise de responsabilité et d'autonomie dans les activités liées à cette nouvelle fonction.

Les contenus de ce nouveau parcours qualifiant feront l'objet d'une co-construction sous forme de groupes de travail avec des factrices/facteurs référents dans leur domaine et amenés à exercer cette nouvelle fonction, ainsi qu'avec des encadrantes/encadrants.

Au fil de sa mise en place, il fera l'objet d'évaluations destinées à l'adapter à l'évolution des nouveaux services, et à favoriser les parcours professionnels des personnels concernés.

Article 4.2.3 – Création d'une prime de remplacement

Afin de valoriser l'adaptabilité, l'expertise sur des périmètres étendus, le fait de ne pas être titulaire de sa tournée ou d'une position de travail, la Direction décide de créer une prime de remplacement.

Cette prime concerne les Factrices/Facteurs Polyvalents et les Factrices/Facteurs Services Expert, dans les conditions suivantes :

- Elle est versée mensuellement,
- Pour les Factrices/Facteurs Polyvalents, son montant est de 7 € bruts par jour de remplacement ; Cette nouvelle prime se substituera à la prime de rouleur actuelle, au fur et à mesure du rattachement des rouleurs à la fonction de Factrice/Facteur Polyvalent,
- Pour les Factrices/Facteurs Services Expert II-1, lorsqu'ils interviennent en dehors de leur site : le montant est de 7 € bruts par jour de remplacement (hors de leur site),
- Pour les Factrices/Facteurs Services Expert II-2 et II-3, lorsqu'ils interviennent en dehors de leur établissement : le montant de la prime est de 10 € bruts par jour de remplacement réalisé hors de leur établissement de rattachement,
- Les Factrices/Facteurs Titulaires ou Factrices/Facteurs de cycle lorsqu'ils sont volontaires pour effectuer un remplacement sur d'autres tournées que celles habituelles percevront une prime de 7 € bruts par jour de remplacement hors tournées habituelles,

- Dès lors qu'un agent percevra l'indemnité de remplacement, il ne pourra plus prétendre à la prime de rouleur.

Article 4.2.4 – Temps de trajet, temps de travail et indemnités

La durée du travail effectif est le temps pendant lequel le salarié est à la disposition de l'employeur et doit se conformer à ses directives sans pouvoir vaquer librement à des occupations personnelles. Ainsi, les temps de trajet entre deux entités postales sont du temps de travail effectif et rémunéré en conséquence.

Le temps de trajet « domicile - lieu de travail » n'est jamais du temps de travail effectif, qu'il s'agisse du lieu de travail habituel ou du lieu de travail exceptionnel.

En revanche, s'il dépasse le temps normal de trajet entre le domicile et le lieu habituel de travail, il fait l'objet d'une contrepartie soit sous forme de repos, soit sous forme financière.

Les modalités d'application seront définies par une note de service nationale.

De plus, des indemnités kilométriques sont dues dans tous les cas dès lors que l'agent utilise son véhicule personnel et que le lieu occasionnel de travail est plus éloigné du domicile que le lieu habituel de travail (lieu d'affectation de l'établissement). Elles sont calculées par différence entre la distance « domicile - lieu de travail habituel » et la distance « domicile – lieu de travail occasionnel » x 2 pour tenir compte de l'aller et du retour.

Chaque année, une circulaire fixe les nouveaux montants de remboursement de frais de transport lorsqu'un agent utilise son véhicule personnel lors des déplacements pour raisons de service.

Le barème des indemnités kilométriques à La Poste inclut notamment la consommation de carburant et d'huile, les frais d'entretien et de réparation, l'amortissement du véhicule, les dépenses de pneumatiques, l'assurance...

Article 4.2.5 – Mise en œuvre des nouvelles fonctions pour les factrices/facteurs

Chaque établissement devra présenter aux organisations syndicales, dans le cours de l'année 2017, son plan de mise en place des nouvelles fonctions. Les principes retenus sont les suivants :

- **La fonction de Factrice/Facteur Polyvalent** (I-2 et I-3) se mettra en place progressivement dans les établissements au cours de l'année 2017, par l'évolution naturelle et automatique des factrices/facteurs remplaçant(e)s sur cette nouvelle fonction,
- **La fonction de Factrice/Facteur d'Equipe (II-1) est maintenue**, elle assure la distribution de la **tournée sécable** et des fonctions de remplacement au sein de son équipe,
- **La fonction de Factrice/Facteur Qualité II-2/II-3 est maintenue. Le principe de temps dédié à la partie Qualité de son activité (30%) est réaffirmé**, celle-ci doit s'exercer tout au long de l'année,
- La création des postes de travail sur la fonction de Factrice/Facteur de Services Expert II-1, II-2, II-3 sera prioritairement alimentée par les Factrices/Facteurs d'Equipe et les Factrices/Facteurs Qualité, sur la base du volontariat. Les éventuelles vacances d'emploi seront comblées selon les règles de gestion en vigueur (appel à candidature...)
- Ainsi, **Les Factrices/factrices/facteurs Qualité pourront, selon leur souhait :**
    - Rester Factrice/Facteur Qualité sur leur équipe,

- Postuler sur les fonctions de Factrices/Facteurs Services Expert, tout en restant positionnés sur une équipe (si possible la leur d'origine) la plus grande partie de leur temps de travail,
- Postuler sur les fonctions de Responsables Opérationnels, Responsables d'Equipes,
- Postuler à toute autre fonction compatible avec leur classification.

L'ensemble de ces fonctions permettra de construire des parcours plus variés qui seront inscrits dans les travaux de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (cf. Article 4).

La mise en œuvre des nouvelles fonctions de factrice/facteur sera étudiée en commission de suivi nationale.

Article 4.2.6 – La gestion de carrière des factrices/facteurs

Les parties signataires confirment toute l'importance des différents moments clefs de la carrière des factrices/facteurs :

- L'accueil et l'intégration,
- Leur formation,
- Leur promotion et le déroulement de leur carrière.

Afin de proposer la meilleure offre de formation pour les factrices/facteurs et plus généralement tous les agents de la collecte, distribution, **l'Ecole Métier des Factrices/Facteurs sera créée.**

Elle a pour objectifs de répondre aux évolutions du métier et de permettre aux factrices/facteurs d'exercer leur métier sereinement :

- En développant les compétences, notamment en matière de nouveaux services,
- En enseignant les standards et en s'assurant qu'ils sont bien maîtrisés, appliqués et améliorés conformément au système de management de l'excellence,
- En diffusant les bonnes pratiques, dans une logique de co-développement.

L'ensemble des éléments relatifs à l'accueil, à l'intégration et aux parcours de formation sont rappelés et détaillés à l'ANNEXE 5.

Article 4.2.7 – Mutualisation des fonctions avec le Réseau : Facteurs / Guichetiers / Chargés de clientèle

La Direction s'engage sur une concertation commune Réseau/BSCC, pilotée conjointement par les deux métiers.

Article 4.3 – De nouvelles fonctions pour les encadrantes/encadrants

Les évolutions induites par notre ambition stratégique notamment dans les domaines de l'excellence, de la Santé Sécurité au Travail, de la conquête et de la qualité nécessitent de pouvoir redéfinir le rôle et les missions des managers de proximité tout en améliorant les conditions d'exercice de leurs missions.

Aussi, deux nouvelles fonctions sont créées :

- Responsable Opérationnel (ROp)
- Responsable d'Equipe (RE)

Cette évolution décrite ci-après renforce le collectif de travail, en positionnant les managers de proximité sur un site unique, et en clarifiant les missions de chacune des fonctions de la filière.

La Direction décide de créer **ces fonctions d'encadrement (ROp et/ou RE) sur tous les sites selon les conditions décrites dans les articles suivants.**

Article 4.3.1 – Création de la fonction de « Responsable Opérationnel »

Une fonction III-1, appelée Responsable Opérationnel (ROp), est créée pour assurer le management des sites distants, où travaillent de 8 à 12 agents.

Ce Responsable Opérationnel est le supérieur hiérarchique des agents placés sous sa responsabilité, et à ce titre réalise leur appréciation, et assure le management d'une seule équipe.

Par exception et sur des configurations très spécifiques (sites de moins de 8 personnes), il pourra intervenir sur deux sites proches l'un de l'autre, et dont le nombre des agents encadrés ne dépassera pas 12 personnes sur les deux sites.

Compte tenu de la petite taille de l'équipe à encadrer (entre 8 à 12 agents maximum), les activités du responsable opérationnel se répartissent de la façon suivante :

- 40 à 50 % de management (organisation planning, congés, appréciation, fiabilisation référentiel...),
- 50 à 60 % d'appui production (remplacement des positions de travail de son équipe, tâches d'amélioration de la QS, relations clients, réalisation de services complexes)

Les Responsables Opérationnels seront issus d'un dispositif de promotion concernant :

- Les agents exerçant actuellement des fonctions expérimentales de Factrice/Facteur Manager, pour lesquels un dispositif de promotion centré sur la reconnaissance de leur expérience, sera mis en œuvre,
- Les factrices/facteurs (Factrices/Facteurs, Factrices/Facteurs d'Equipe, Factrices/Facteurs Qualité, Factrices/Facteurs Polyvalents, Factrices/Facteurs Services Expert) aptes à exercer une fonction de Responsable Opérationnel, qui seront identifiés via un dispositif d'évaluation du potentiel.

Pendant la période de formation initiale (cf. Article 3.2), le ROp sera remplacé. Son remplacement pourra être assuré par un(e) Factrice/Facteur d'Equipe ou un(e) Factrice/Facteur Services Expert qui bénéficiera de l'indemnité de remplacement prévue à cet effet et des remboursements de frais de déplacements si besoin.

La description de la fonction de Responsable Opérationnel (ROp) figure en ANNEXE 6 du présent accord.

Article 4.3.2 – Création de la fonction de « Responsable d'Equipe »

Les évolutions en matière d'ambition sur l'excellence de service inscrite dans le projet stratégique de la branche doivent se traduire dans l'ensemble des missions des encadrantes/encadrants des factrices/facteurs.

Aucune tâche d'exécution ne peut figurer dans la fiche de poste des Responsables d'Equipe.

Les encadrantes/encadrants de la filière services, collecte et distribution, en poste à la signature de l'accord, seront affectés à la fonction de « Responsable d'Equipe » dont la description des rôles et missions intégrera l'ensemble des activités et des responsabilités portés par les encadrantes/encadrants en matière :

- De système de management de la qualité de service,
- De la satisfaction clients,
- Et de la prévention de la sécurité et de la santé de leurs collaborateurs.

Cette fonction est classifiée sur trois niveaux III-1, III-2 et III-3 :

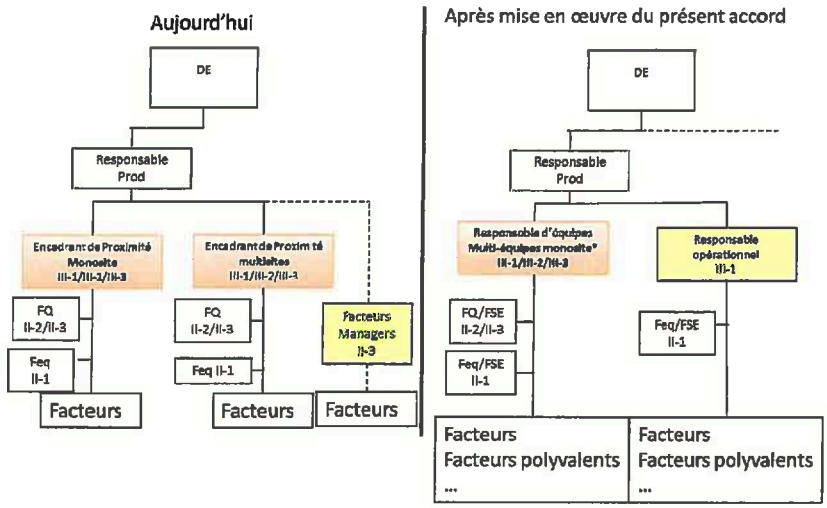
- III-1 pour l'encadrement d'une ou 2 équipes, par exception 1 seule,
- III-2 pour l'encadrement de 2 à 3 équipes (maximum de l'ordre d'une trentaine d'agents) et la responsabilisation sur une activité transverse sur l'établissement (ex : gestion du parc véhicule),
- III-3 pour l'encadrement de 2 à 3 équipes (maximum de l'ordre d'une trentaine d'agents), la responsabilisation sur une activité transverse sur l'établissement, et le pilotage de projet au niveau de l'établissement.

Les encadrantes/encadrants actuels deviennent tous « Responsables d'Equipe ». Ce changement s'effectuera en respectant les 4 étapes suivantes :

1. Présentation de la fonction par le RPROD et appropriation des objectifs associés,
2. Lors du prochain entretien d'appréciation, un moment spécifique sera accordé pour fixer les objectifs sur la nouvelle fonction de RE et évaluer les besoins de développement nécessaires à l'exercice de sa nouvelle fonction,
3. Au cours d'un entretien spécifique, le ROp construira avec le RE un parcours de professionnalisation individuel (Vs référentiel managérial de l'Excellence, SMQ, SMSST...),
4. Puis renforcement de l'action managériale dans le cadre du déploiement d'un outil permettant à l'encadrant de consacrer 75% de son temps en management (cf. Article 4.3.4).

NLS CB DS AG PHD

A titre indicatif, le schéma ci-dessous résume les évolutions fonctionnelles pour l'encadrement :



Les ANNEXE 6 et 7 du présent accord décrivent les fonctions des Responsables Opérationnels et des Responsables d'Equipes.

Article 4.3.3 – Attribution de la prime d'équipe pour les encadrantes/encadrants et revalorisation des quotes-parts de part variable pour les ROp et RE

Afin de reconnaitre et valoriser le rôle clef des encadrantes/encadrants dans la transformation et leur engagement auprès de leurs équipes, la Direction décide l'attribution de **la prime d'équipe à l'ensemble des Responsables Opérationnels et Responsables d'Equipes (III-1, III-2, III-3) :**

- **Cette prime vient en complément de la part variable.**
- Cette disposition a pour objectif de renforcer le collectif managérial, autour de la réussite du service, de la satisfaction client et de l'excellence opérationnelle.
- **Cette prime sera versée dès 2018 au titre des résultats obtenus l'année précédente** et correspondra à la moyenne pondérée de la prime collective obtenu par le(s) équipes dont l'encadrante/encadrant assure la responsabilité.
- *(Par ex 1 RE a 2 équipes avec 19 agents au total : 1 équipe de 12 agents et 1 équipe de 7 agents, l'équipe 1 bénéficie de 450€, l'Equipe 2 de 250€. Le RE percevra une prime de (12*450+7*250) /19= 376€).*

Par ailleurs, la Direction décide **d'augmenter la quote-part de leur part-variable de 100 € bruts.**

Enfin, afin de reconnaître la mobilisation des collectifs managériaux et dans le cadre de cet accord, La Direction décide de verser **une prime exceptionnelle de 300 € bruts en moyenne, en mars 2017 aux encadrants de la filière Services de proximité,** en fonction au 1er janvier 2016 et en activité à la signature de l'accord.

PHD CB
TS DS
AG

Article 4.3.4 – Les conditions d'exercice des métiers de ROp et de RE

La capacité des ROp et RE à exercer pleinement et sereinement leur rôle de manager auprès de leurs équipes est une priorité du volet « Engagement » du plan « Ambition 2020, Vers le monde des services ».

La prise en compte de la multiplicité des tâches quotidiennes dont les ROp et RE ont la responsabilité, et la nécessité de leur donner le soutien et l'espace de responsabilité nécessaires à l'exercice de ses fonctions, ont donné lieu à **l'élaboration d'un « référentiel des conditions d'emploi»** qui structure les éléments essentiels à l'exercice de son activité.

Ce référentiel, initié en mars 2016, est actuellement en cours de finalisation dans 5 DSCC pilotes (Ain-Rhône, Loire-Atlantique-Vendée, Pays de l'Adour, Val d'Oise et Picardie) qui en testent la faisabilité et les conditions de mise en œuvre pour un retour d'expérience prévu à la fin du 1er semestre 2017. Il sera alors présenté en CDSP nationale de Branche.

Ce référentiel d'emploi s'articule autour de 5 dimensions décrites en ANNEXE 8.

Article 4.3.5 – La gestion de carrière des encadrantes/encadrants

Les parties signataires confirment toute l'importance des différents moments clefs de la carrière des futurs managers :

- L'accueil et l'intégration,
- Leur professionnalisation,
- Leur promotion et le déroulement de leur carrière.

Les 2 premiers points font l'objet d'une description contenue à l'ANNEXE 5.

La Direction s'engage à :

- **Effectuer 500 promotions sur le grade III-1 pour pourvoir les nouvelles fonctions de Responsable Opérationnel, sur la période 2017-2018.**
- **Promouvoir 2.000 encadrants sur la période de l'accord.**

Les encadrantes/encadrants de proximité III-1, en poste à la signature de l'accord, n'ont pas vocation à occuper la fonction de Responsable Opérationnel.

Les parties signataires conviennent de **faire évoluer la structure fonctionnelle des encadrants à la distribution. Pour ce faire, cette évolution de structure fonctionnelle de la fonction de RE et les promotions afférentes seront présentées en juin 2017 en commission de suivi nationale.**

Afin de préparer les RE positionnés sur le niveau III-1 à ces évolutions, les parties signataires décident de **mettre en œuvre sur la période de l'accord 1.000 parcours qualifiants.** Pour rappel : ces mêmes RE bénéficieront également de la prime « parcours qualifiant » prévue par l'accord « un avenir pour chaque postier ».

En complément et afin d'améliorer la gestion des carrières, **un audit des processus de revues du personnel sera réalisé**. Cet audit portera sur la manière dont ces dernières sont réalisées, sur leur articulation avec les évaluations annuelles, sur leur cohérence avec les parcours professionnels des agents, et sur la restitution qui leur en est faite. Les résultats de cet audit seront partagés avec les parties signataires en commission de suivi nationale.

Afin d'assurer un accompagnement complet des agents en réorientation, **la Direction s'engage à présenter à ces agents 3 propositions de poste sur un grade au moins équivalent au grade détenu par l'agent, dont au moins une dans un périmètre inférieur ou égal à 30 kms du lieu de travail ou**

du domicile. Dans ce cadre, les Espaces Conseil Carrières et les Espaces Mobilité Groupe jouent pleinement leur rôle dans l'accompagnement de ces agents.

En cas de reclassement en distorsion fonctionnelle négative, le niveau de la quote-part de la part variable de l'agent sera maintenu.

Enfin, les parties signataires souhaitent rappeler que **l'attribution de la part variable doit être un acte managérial**, qu'elle doit se faire au cours d'un entretien dans lequel le manager fournit à son collaborateur les explications relatives au montant qu'il lui a attribué.

Article 4.4 – Autres chantiers fonctionnels

L'année 2017 sera aussi consacrée à l'étude des métiers suivants :

- La collecte et la cabine des établissements
- Les autres fonctions de cadre des PPDC et PDC
- Les métiers de la qualité.
- L'évolution de la fonction de Facteur Guichetier / Chargé de Clientèle et autres opportunités de mutualisation de fonctions avec le Réseau

SYNTHESE ARTICLE 4

Les métiers des factrices/facteurs et de leurs encadrantes/encadrants, acteurs et bénéficiaires de la transformation

Mesures principales pour les factrices/facteurs et les encadrants :

1. Nouveau parcours d'accueil, d'intégration et de formation pour les factrices/facteurs et leurs encadrantes/encadrants
2. Maintien du principe d'attribution (« vente ») des tournées
3. Généralisation de la démarche filières professionnelles pour assurer l'adéquation des compétences à l'évolution des métiers, dans l'intérêt et le respect des personnels

Mesures principales pour les factrices / facteurs :	**Mesures Principales pour les encadrantes / encadrants :**
1. Maintien des fonctions de Factrice/Facteur d'Equipe et de Factrice/Facteur Qualité. 2. Création des fonctions de Factrices/Facteurs Polyvalents (I-2 et I-3). 3. Création de la fonction de Factrice/Facteur de Services Expert (II-1 et II-2) 4. Création d'une prime de remplacement pérenne. 5. Création de l'Ecole Métier des Factrices/Facteurs. 6. 100% des Factrices/Facteurs Services Expert, formés sur les nouveaux services. 7. D'ici 2021, tous les factrices/facteurs sur un niveau I-2 seront promus en I-3, quel que soit leur statut. 8. Dès 2017, 4.000 promotions directes et 4.000 parcours qualifiants. 9. En 2018, 4.000 promotions directes et 4.000 parcours qualifiants. 10. En 2019, 8.000 promotions et 4.000 parcours qualifiants. 11. En 2020, 8.000 promotions et 4.000 parcours qualifiants. 12. En 2021, promotions de tous les facteurs en poste en 2017 et toujours sur un grade I-2 ou équivalent en grade de reclassement.	1. Cible : 100% des encadrantes/encadrants exerçant sur un seul site 2. Création de la fonction de Responsable Opérationnel (ROp) en III-1 3. Création de la fonction de Responsable d'Equipe (RE) sur les classifications III-1, III-2 et III-3 4. Attribution, de la prime d'équipe aux RE et ROp au titre des résultats de l'année précédente (Attribution de la prime d'équipe en mars 2017 aux encadrants en poste au 1er janvier 2016 et en activité à la signature de l'accord) 5. Création d'un référentiel d'emploi visant à structurer les conditions d'exercice des métiers de RE et ROp 6. 500 promotions vers le III-1 sur 2017 et 2018 7. 2.000 promotions encadrants sur la période de l'accord.

MS CB by DS PAD AG

Indicateurs de suivi :

- Nombre de Factrices/Facteurs Polyvalent mis en place par grade
- Nombre de Factrices/Facteurs Services Expert mis en place par grade
- Nombre de Factrices/Facteurs Guichetiers
- Nombre de promotions en I-3 en 2017
- Nombre de jours de formations pour les encadrantes/encadrants
- Nombre de ROp et RE mis en place
- Nombre de promotions, vers le III-1, réalisées
- Taux de formation des encadrants au cursus spécifique QVT (voir annexe 5)

Chantiers complémentaires :

- Présentation de la structure fonctionnelle et des volumes de promotions sur la classe I
- Commissionnement des factrices/facteurs revu et présenté en CDSP courant 2017
- Présentation de la structure fonctionnelle et des volumes de promotions des RE
- Présentation en CDSP nationale à la fin du 1er semestre du référentiel des conditions d'emploi des encadrants.

Article 5 – L'amélioration des équipements pour les factrices / facteurs

Article 5.1 – Mettre en adéquation les moyens de locomotion aux tournées

Les organisations doivent respecter les standards des métiers de la distribution, notamment ceux qui concernent la longueur des tournées en fonction des moyens de locomotion utilisés.

La Direction réaffirme **la vérification systématique de l'adéquation des moyens de locomotion aux longueurs des tournées dans les études d'impact**.

En attendant les conclusions du chantier normes et cadences du présent accord, la Direction s'engage sur la mise en œuvre des mesures conservatoires suivantes :

- **Toutes les tournées piétonnes dépassant les préconisations en vigueur sont transformées en tournées VAE (Vélo à Assistance Electrique) avant la fin de l'année 2017.**
- **Toutes les tournées vélo s'effectuent avec l'aide d'un VAE**. Les tournées vélo ne doivent pas dépasser 25 km ou 30 km selon la topographie, le type de vacations et les modalités préservant l'autonomie électrique.
- **Toutes les tournées VAE dépassant les préconisations précédentes sont transformées en tournées STABY ou une autre solution adaptée d'ici la fin de l'année 2017.**

Les situations dérogatoires à ces principes, suite à un avis du médecin de La Poste, seront prises en compte localement.

Au-delà de ces mesures, les parties signataires ouvriront **un chantier en 2017 concernant l'évolution des moyens de locomotions et leur utilisation au regard de la transformation de nos activités :** accroissement des colis, IP, PPI et réduction du courrier.

Plus particulièrement concernant l'IP, en attendant les conclusions de ce chantier, les mesures conservatoires suivantes seront appliquées à compter de la signature de l'accord :

- Plus aucune nouvelle organisation ne peut prévoir de tournée Vélo/VAE intégrant la distribution de l'IP,
- Lissage de la distribution de l'IP en tenant compte des délais de distribution,
- Utilisation des dépôts relais,
- Bonne répartition du poids sur les VAE.

Article 5.2 – Investir sur les locaux professionnels

La Direction investit de façon conséquente dans la rénovation de ses locaux professionnels (projet Boloco), et ce selon les quatre critères suivants : la sécurité, l'hygiène, la réfection et les équipements, l'aménagement standard.

1.000 opérations ont ainsi été identifiées pour un investissement de 6 millions d'euros sur la période 2016-2017. Elles concernent les espaces de production, les sanitaires et salles de pause, les bureaux des cadres et les salles de réunion.

Les CHSCT locaux sont associés à ces programmes de rénovation, et un suivi sera assuré en CNSST de manière régulière.

Article 5.3 – Traiter le colis en vrac

Le vrac est une modalité de transport très répandue sur le marché du Colis, et est utilisé tant par nos concurrents que par nos clients. Ainsi, le vrac existe aujourd'hui dans nos établissements et est appelé à se développer.

La Direction poursuit son action en faveur de la santé et sécurité au travail des postiers, et sa recherche constante pour améliorer la manutention des colis.

Aussi, en amont du déploiement dans chaque établissement, la Direction met en place simultanément les 4 solutions suivantes pour traiter le vrac dans de bonnes conditions :

- Systèmes d'aide à la manutention pour le chargement/déchargement, circulation des flux : ventouse, camionneur-décamionneur...,
- Systèmes de régulation thermique dans les remorques,
- Postes de travail variés et organisation du travail permettant la polyvalence d'activités afin de limiter le temps de présence sur les postes les plus difficiles à une durée prédéfinie,
- Prise en compte du profil santé des postiers travaillant sur le site.

En complément, les mesures provisoires/transitoires sont instaurées au bénéfice des factrices/facteurs :

- La distribution des objets et services reste l'activité principale; l'activité **de chargement / déchargement vrac ne devant constituer qu'une partie de la journée de travail des Factrices/Facteurs,**
- **La formation de tous les agents affectés sur ces chantiers vrac** aux bonnes pratiques de manutention (gestes et postures ; une demi-journée, au minimum, par une personne qualifiée et habilitée à cette formation),
- L'encadrement veillera à **la pratique des bons gestes et postures** durant les activités de chargement et déchargement.

SYNTHESE ARTICLE 5

L'amélioration des équipements pour les factrices/facteurs

Les mesures principales

1. En attendant les conclusions du chantier normes et cadences du présent accord, la Direction s'engage sur la mise en œuvre des mesures conservatoires suivantes :
    a. Toutes les tournées piétonnes dépassant le standard en vigueur sont transformées en tournées VAE (Vélo à Assistance Electrique) avant la fin de l'année 2017.
    b. Toutes les tournées vélo s'effectuent avec l'aide d'un VAE. Les tournées vélo ne doivent pas dépasser 25 km ou 30 km selon la topographie, le type de vacations et les modalités préservant l'autonomie électrique.
    c. Toutes les tournées VAE dépassant les préconisations précédentes le standard précédent sont transformées en tournées STABY ou une autre solution adaptée d'ici la fin de l'année 2017.
    d. Plus aucune nouvelle tournée Vélo/VAE ne devra intégrer la distribution de l'IP.
2. Un investissement de 6 millions d'euros sur des opérations de rénovation des locaux professionnels sur 2016-2017 pour 1.000 opérations (en plus des budgets Papripact, handicap et vie au travail).
3. Formation des factrices/facteurs et des encadrantes/encadrants aux bonnes pratiques VRAC identifiées et partagées en commission CNSST.

Les indicateurs de suivi

- Suivi du programme de rénovation en CNSST
- Suivi du nombre de tournées avec moyen de locomotion « inadaptés »

Chantier complémentaire

- Un chantier à ouvrir en 2017, sur l'évolution des moyens de locomotions et leur utilisation au regard de la transformation de nos activités.

NS CB
M DS
PHD AG

Article 6 – Santé, relations et vie au travail

La santé et la vie au travail constituent une priorité absolue qui se traduit au travers de différentes démarches complémentaires dans le domaine de la prévention, de l'évaluation des risques professionnels, des pratiques managériales et des relations au travail.

La Direction s'engage à dédier un budget Vie Au Travail défini au niveau national, à hauteur de 9 millions d'euros par an.

Article 6.1 – La prévention de l'accidentologie

Mise à disposition des moyens de locomotion et des matériels adaptés

La BSCC poursuivra ses efforts en matière d'adaptation des matériels aux factrices/facteurs, et ses expérimentations pour **rechercher des nouveaux matériels favorisant la prévention primaire, secondaire ou tertiaire.**

Lorsque des adaptations de ces matériels sont préconisées par le médecin du travail, autrement dit pour des raisons médicales, la DSCC veillera à ce que ces matériels soient **mis à disposition au plus tard sous deux mois à compter de l'avis du médecin du travail**, au besoin en ayant préalablement étudiés ces modalités d'adaptation en Commission Retour et Maintien dans l'Emploi. Les fournisseurs seront évalués sur leur capacité à réagir à ces demandes.

Article 6.2 – La prévention des risques psychosociaux

Les factrices/facteurs et les encadrants sont des acteurs essentiels du changement. Ils doivent aussi en être les bénéficiaires, et disposer d'un environnement grâce auquel ils se sentent bien dans leur travail.

En effet, il convient de placer les factrices/facteurs et leurs encadrants dans les meilleures conditions possibles, tant pour prévenir les situations à risques, en anticipation, que pour contribuer à traiter les cas problématiques, dès leur survenance.

En ce domaine, le rôle de l'encadrement s'avère majeur pour pratiquer un management responsable, objectivé sur la dimension « santé, sécurité et prévention des risques psychosociaux », notamment en veillant au bon comportement des collaborateurs, en fixant des objectifs réalistes, réalisables et équitables, en termes de moyens et de temps, ainsi qu'en permettant aux collaborateurs de s'épanouir professionnellement, dans le cadre des objectifs et orientations de l'entreprise.

Il s'agit, de développer l'écoute, la confiance, la coopération et la cohésion au sein des équipes en encourageant la complémentarité et la diversité, au service des mêmes orientations.

En effet, en complément des obligations légales et des dispositions de l'entreprise, la BSCC prévoit :

- **De piloter un plan d'actions en prévention primaire, secondaire et tertiaire**, qui intègre une évaluation des facteurs de stress et les leviers pour garantir la santé au travail des factrices/facteurs et de leurs encadrantes/encadrants,
- **De veiller à la qualité des relations** au sein des établissements et avec les clients,
- **De promouvoir l'hygiène de vie et la lutte contre les addictions.**

L'ensemble des dispositions associées à ces engagements sera élaboré de façon participative, en associant les équipes concernées et en concertation avec les organisations syndicales (notamment lors des CHSCT locaux, et lors de la commission de suivi)

L'évaluation des risques professionnels réalisée dans chaque établissement intègre les risques psychosociaux, et conduit à un plan d'action adapté.

Pour contribuer à l'analyse des risques psycho-sociaux, une évaluation sera conduite, avec l'aide de prestataires spécialisés, d'ici la fin du premier semestre 2017 sur un échantillon représentatif de factrices/facteurs et d'encadrantes/encadrants en associant les SST et les assistants sociaux. Les critères de choix des établissements de l'échantillon feront l'objet d'un échange en CNSST de la BSCC. Les responsables RH des établissements seront particulièrement chargés du bon déroulement et du suivi de cette démarche ; ils bénéficieront d'une formation /action spécifique.

La présentation des résultats des évaluations et du plan d'action national qui en découle sera faite en CNSST BSCC avant la fin du premier semestre 2017 et le plan d'actions sera déployé sur un an.

Article 6.3 – Anticipation et limitation des risques d'inaptitude

Des parcours professionnels seront développés par la BSCC en étroite collaboration avec le Groupe pour anticiper et limiter les risques d'inaptitude auxquels sont exposés les postiers qui exercent des métiers à forte sollicitation. Ils pourront être proposés aux personnes suivies en CRME, ne pouvant plus exercer leur métier en raison d'inaptitudes.

Par ailleurs, les médecins du travail seront associés à la détection des risques d'inaptitudes chez les postiers exerçant un métier à forte sollicitation depuis une longue durée.

Les encadrantes/encadrants des équipes de factrices/facteurs seront formés (e-formation) aux principes et outils relatifs à la prévention et au traitement de l'inaptitude ainsi qu'à l'appropriation du dispositif CRME.

Un entretien de carrière adapté réalisé par le Conseiller en évolution professionnelle sera proposé aux postiers qui pourraient avoir besoin d'envisager un changement d'activité à plus ou moins long terme pour des raisons de santé. Un plan d'action leur sera proposé, pour les préparer à une évolution professionnelle, où ils occuperont un poste en adéquation avec leur état de santé (en cohérence avec leurs compétences et la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences).

Enfin, chaque personne concernée, si elle le souhaite, bénéficiera des actions d'accompagnement individuelles ou collectives de l'Espace Mobilité Groupe.

Une liste mise à jour de fonctions à caractère de pénibilité figure en ANNEXE 10 du présent accord.

Article 6.4 – L'hygiène de vie en lien avec le travail

L'hygiène de vie en lien avec le travail et la lutte contre les addictions seront notamment portées par une politique générale de prévention, portée par les SST et les Assistant(e)s social(e)s

En complément, et afin de promouvoir l'ensemble de l'offre sociale et de santé de La Poste, **une journée « Bien dans mon travail » est organisée une fois par an dans chaque établissement**, sur tous les sites de l'établissement.

Cette journée présente des actions d'information et de sensibilisation à la prévention des addictions, à l'hygiène de vie, aux prestations sociales proposées qui peuvent être sollicitées par les postières et les postiers et qui facilitent l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle.

FLS CB DJ BHD AG

Ces journées sont préparées en concertation avec l'équipe RH de la DSCC les RRH des établissements, les Services Santé au Travail, les assistants sociaux, la filière prévention, ainsi que les associations de personnel spécialisées dans le handicap, les addictions et la maladie.

Les thèmes sont présentés en CHSCT. A cette fin des kits sont mis à disposition des établissements par la BSCC et sont présentés en CNSST BSCC.

Ces journées pourront être élargies aux familles des factrices/facteurs et des encadrantes/encadrants, selon les thèmes et les spécificités des sites et établissements.

Article 6.5 – Des échanges favorisés par la création d'un réseau d'encadrantes/encadrants

Afin de soutenir les encadrantes/encadrants dans la prise en compte des évolutions de leurs pratiques, des **groupes d'échanges de pratiques** entre encadrants volontaires d'établissements Courrier et Colis proches géographiquement seront organisés deux fois par an. Ces échanges pourront prendre la forme de groupes de travail de co-développement, au sein desquels un encadrant soumet à ses collègues une thématique concrète à résoudre ; ces derniers intervenant alors comme des conseils internes

Sur volontariat, des échanges de poste d'encadrants entre établissements proches sur une journée pourront être organisés sur le mode « vis ma vie ». Un débriefing interviendra ensuite, afin de valoriser les observations réciproques. Ces programmes seront organisés et suivis par les équipes RH des DSCC et des établissements.

A minima une convention annuelle réservée aux encadrants sera organisée par le directeur de la DSCC. Au cours de ces conventions, les projets seront présentés et feront l'objet d'un échange, les encadrants pourront s'informer sur les perspectives d'évolutions de l'entreprise et sur leurs perspectives de carrière, rencontrer l'équipe dirigeante de la DSCC, faire le bilan des groupes d'échange ; en dégager des plans d'actions et suivre leur mise en œuvre.

Au cours de cette convention, figurera obligatoirement un temps clairement dédié à la thématique « bien dans son travail », organisée dans le prolongement et la déclinaison de la démarche du Groupe.

Article 6.6 – Des budgets dédiés, suivis et non-miscibles

Chaque DSCC dispose des budgets suivants :

- Un budget PAPRIPACT,
- Un budget pour la Qualité de Vie au Travail,
- Un budget Handicap (réservé pour les aménagements de poste des bénéficiaires d'obligation d'emploi, détenteurs d'une RQTH ou d'un titre équivalent).

Ces trois budgets ne seront pas miscibles entre eux et, a fortiori, ils ne pourront être mutualisés avec le reste du budget alloué à la DSCC.

Le budget QVT sera déconcentré jusqu'à l'établissement, et couvrira les actions QVT locales décidées et partagées collectivement.

Un suivi des dépenses intervenues sur ces trois budgets sera présenté en CHSCT et un bilan annuel sera présenté en CNSST BSCC et en commission de suivi nationale.

FS CS PHD D AG

Article 6.7 – La qualité des relations internes au sein des établissements

Afin de veiller au maintien de la qualité des relations au sein des établissements, **des actions de sensibilisation** au respect entre les personnes, à la diversité et à la lutte contre les discriminations, à la communication positive seront réalisées.

A ce titre, **100% des encadrantes/encadrants et des RH de proximité seront formés à la communication positive avant mi-2018**.

La prévention des incivilités dans le cadre des relations entre postiers passe par l'écoute et le dialogue au sein des équipes de travail, et par le rappel de ce qui est attendu de chacun dans un contexte de travail. Chaque fait dûment constaté dénotant un manque de respect entre plusieurs factrices/facteurs, d'un(e) factrice/facteur envers son encadrante/encadrant ou d'un(e) encadrante/encadrant envers le(la) factrice/facteur fera donc l'objet d'un échange pour comprendre la situation, d'un rappel à l'ordre et, si le comportement est répété, fera l'objet d'une sanction.

Cet échange interviendra selon un processus normalisé, reconnu et présenté aux différentes parties prenantes. Le RRH sera garant de sa bonne application.

Article 6.8 – La qualité des relations avec les clients

Afin de maintenir la qualité des relations avec les clients, la BSCC **agit lorsque des faits sont constatés** : agressions, violences, manque de respect, incivilités ou discriminations.

Pour les factrices/facteurs et les encadrantes/encadrants exposés au risque d'incivilités et d'agression externes, de la part de clients ou de tiers, **un programme de formation sera disponible dès début 2017** pour les sensibiliser sur ce sujet, expliquer les conduites à tenir en cas d'incivilités ou d'agression, et l'accompagnement déployé par La Poste sur le plan médico-social et juridique.

Un soutien opérationnel spécifique sera mis en place sur les sites les plus exposés.

Une analyse des causes d'incivilités et agressions intervient au niveau local. Elle est partagée de façon à déployer des actions appropriées. A titre d'exemple, des dépliants accessibles seront mis à disposition des factrices/facteurs pour expliquer aux clients les procédures relatives aux contrôles d'identité, qui peuvent être source de conflits et d'incivilités.

Une analyse des incivilités constatées et un travail sur les actions de prévention à déployer seront réalisés une fois par an en CHSCT.

Au-delà des suivis actuels relatifs aux accidents du travail, **une présentation en CNSST BSCC sera faite deux fois par an** sur le nombre d'incivilités et d'agressions, le nombre de plaintes déposées, les principales causes et actions déployées.

Article 6.9 – L'organisation des espaces de discussion au travail

Les espaces de discussion au travail seront mis en place de façon progressive et volontariste. Ils favorisent l'expression sur le travail réel au sein de l'équipe, et contribuent à associer chacun à l'organisation d'un travail se déroulant dans de bonnes conditions.

TS CB DJ PHD AG

Ces espaces de discussion au travail seront également organisés par le responsable production avec ses équipes d'encadrants. L'organisation du travail, la répartition des tâches, les nouveaux outils de travail et les activités support, y compris de reporting, y seront abordés pour évaluer la charge de travail des encadrants et remédier aux écarts réguliers.

SYNTHESE ARTICLE 6

Santé, relations et vie au travail

Les mesures principales

1. Définition d'une méthode de définition des RPS, de leur évaluation et de la mise en place de plans d'action
2. Mise en œuvre des espaces de discussion au travail
3. Soutien des personnels exposés aux risques d'agression et d'incivilités
4. Journée annuelle « bien dans son travail », par établissement
5. Un investissement de 9 millions d'euros sur des actions de qualité de vie au Travail, spécifiquement dédiés, suivis et non miscibles.
6. 100% des encadrantes/encadrants et des RH de proximité seront formés à la communication positive avant la fin de 2017
7. Sensibilisation et/ou formation des personnels à la qualité des relations internes (au sein des établissements) et externes (avec les clients)

Les indicateurs de suivi

- Taux d'encadrantes/encadrants formés au management centré sur la qualité de vie au travail
- Taux de consommation des budgets QVT dédiés
- Nombre de réseaux « encadrantes/encadrants » actifs
- Taux d'établissements organisateurs d'une journée QVT
- Taux de personnels formés à la qualité des relations internes et externes
- Nombre d'espaces de discussion au travail mis en œuvre
- Nombre de jour d'absence par an par agent, et sa composition par type d'absence

Article 7 – Durée de l'accord et révision

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de 4 ans. Il entrera en vigueur à l'expiration du délai d'opposition de 8 jours, au lendemain des formalités de dépôt prévues par le code du travail.

Pendant toute sa période de durée déterminée, cet accord pourra être révisé, conformément aux dispositions de l'article L2261-7 et suivant du code du travail. La demande de révision devra être portée à la connaissance des autres parties contractantes, avec un préavis de 3 mois.

A son terme, l'accord cessera automatiquement et de plein droit, de produire tout son effet.

Il ne pourra donc en aucun cas être prolongé par tacite reconduction.

Article 8 – Commissions de suivi nationales et territoriales de la mise en place de cet accord

Article 8.1 – Suivi de la mise en place de l'accord aux niveaux national et territorial

Une commission de suivi et d'interprétation au niveau national sera mise en place avec les organisations syndicales signataires.

- La première réunion constitutive de cette commission définira les modalités de fonctionnement.
- Les productions et les notes d'interprétation de la commission de suivi nationale seront communiquées localement aux organisations syndicales signataires.
- Elle sera composée de 2 représentants par organisation syndicale ou liste signataire, avec la possibilité de se faire accompagner d'un expert, et des représentants de la Direction de la Branche Services Courrier Colis.
- Les parties s'efforceront dans la mesure du possible de désigner des personnes ayant participé aux négociations initiales ou, à défaut, à une précédente commission de suivi, afin d'assurer une meilleure continuité des échanges.

Elle aura pour mission de suivre la bonne mise en œuvre de l'accord, d'étudier les difficultés territoriales rencontrées et de rapporter les indicateurs suivants :

Article de l'accord	Champ d'application	Indicateurs de suivi
Article 2	**Les nouvelles modalités de construction des organisations à la distribution**	• Nombre de Jours de sécabilité / an / agent • Nombre de demandes d'évaluation de la charge de travail, faites par les agents

Article 3	**Les principes de gestion des organisations à la distribution**	• Nombre de recrutements réalisés en 2017 • Nombre et % d'agents effectuant régulièrement des heures supplémentaires
Article 4	**Les métiers des factrices / facteurs et de leurs encadrantes / encadrants, acteurs et bénéficiaires de la transformation**	• Nombre de Factrices/Facteurs Polyvalent mis en place par grade • Nombre de Factrices/Facteurs Services Expert mis en place par grade • Nombre de Factrices/Facteurs Guichetiers • Nombre de promotions en I-3 sur la période 2017-2021 • Nombre de jours de formations pour les encadrantes/encadrantes • Nombre de ROp et RE mis en place • Nombre de promotions réalisées vers le III-1
Article 5	**L'amélioration des équipements pour les factrices/facteurs**	• Suivi du programme de rénovation en CNSST • Suivi du nombre de tournées avec moyen de locomotion « inadaptés »
Article 6	**Santé, relations et vie au travail**	• Taux d'encadrants formés au management centré sur la qualité de vie au travail • Taux de consommation des budgets QVT dédiés • Nombre de réseaux « encadrants » actifs • Taux d'établissements organisateurs d'une journée QVT • Taux de personnels formés à la qualité des relations internes et externes

Par ailleurs, un rapport sera présenté annuellement à la Commission Nationale Santé et Sécurité au Travail sur la base d'un bilan quantitatif et qualitatif.

La commission de suivi nationale **se tiendra au minimum deux fois par an**, jusqu'au délai d'expiration de l'accord.

Elle pourra se réunir, en cas de besoin, et à la demande écrite et motivée d'au moins une organisation signataire. Les parties signataires fixeront alors ensemble la date à laquelle la réunion pourra se tenir.

La première commission de suivi nationale se tiendra au plus tard à la fin du premier semestre 2017 (les invitations seront envoyées 15 jours à l'avance).

En complément de la commission de suivi nationale et afin de décliner opérationnellement les engagements du présent accord, **une commission de suivi territoriale au niveau de chaque DSCC** est installée :

- Cette commission territoriale se tiendra une fois par semestre,
- Ses travaux alimenteront le reporting et les réflexions de la commission de suivi nationale,

- Elle sera composée de 2 représentants par organisation syndicale ou liste signataire, avec la possibilité de se faire accompagner d'un expert, et des représentants de la Direction de la Branche Services Courrier Colis.

De la même façon, les parties s'efforceront dans la mesure du possible de désigner des personnes ayant participé à une précédente commission de suivi, afin d'assurer une meilleure continuité des échanges.

Article 8.2 - Dialogue social territorial

Afin de développer un dialogue social de proximité et de mieux appréhender les spécificités territoriales, le présent accord servira de cadre à des négociations déconcentrées dans les DSCC.

Pour mieux appréhender les spécificités de l'Ile-de-France au niveau de l'emploi, du recrutement, de la structure fonctionnelle, une concertation dans chaque DSCC de l'Ile-de-France sera ouverte avec les organisations syndicales signataires pour identifier les spécificités locales.

Une synthèse sera présentée dans le cadre d'une concertation nationale avec les organisations syndicales signataires.

Les résultats de cette concertation nationale seront déclinés dans une concertation locale dans chaque DSCC de l'Ile-de-France.

Article 9 – Publicité

Le présent accord sera déposé après l'expiration du délai d'opposition, par La Poste auprès de la DIRECCTE de Paris en deux exemplaires dont une version sur support papier signée des parties et une version sur support électronique, et en un exemplaire original auprès du secrétariat du greffe du Conseil des prud'hommes de Paris.

TTS
CB
DJ
BHD
AG

PAGE DES SIGNATURES

A Paris, le - 7 FEV. 2017

Pour La Poste

Directrice des Ressources Humaines du Groupe La Poste

Sylvie FRANCOIS

Le Directeur Général Adjoint du Groupe La Poste, en charge de la Branche Services-Courrier-Colis

Philippe DORGE

Pour les Organisations syndicales

Fédération nationale des salariés du secteur des Activités Postales et de Télécommunications (FAPT-CGT)

Fédération Communication, Conseil, Culture CFDT (CFDT-F3C)

Aline GUERARD

Fédération des syndicats PTT Solidaires Unitaires et Démocratiques (SUD)

Fédération syndicaliste Force Ouvrière de la Communication Postes et Télécommunications (FO-COM)

Martine Soulès. Buty

Unis pour Agir Ensemble Fédération CFTC des Postes et des Télécommunications / CGC Groupe La Poste / Fédération UNSA-Postes

C. BARRAT