

### SESSION POSTER

## Liste des communications

- ▶ **Marie-Zoé Mfoumou** - *Le harcèlement moral dans les espaces féminins de travail*  
(Université de Metz, F),
- ▶ **Anna Brytek** - *Mobbing : la violence mentale dans l'environnement de travail*  
(Université de Katowice, Pol),
- ▶ **Philippe Castel, Daniel Gilibert, Caroline Perrin, Jean-Pierre Vernet** - *Effets d'activation identitaire chez des chômeurs en termes d'estime de soi, de sentiment de contrôle et d'efficacité personnelle*  
(Université de Bourgogne / Université Pierre-Mendès France, Grenoble, F),
- ▶ **Virginie Dodeler, Aurélie Dureau, Barbara Houbre, Michel Tragno** - *Identité de genre et impact psychotraumatique sur des salariés victimes d'agressions sur le lieu de travail*  
(Université de Metz, F),
- ▶ **Lydia Peter, Elisabeth Spitz, Christelle Ziebel** - *Conséquences du vieillissement normal sur l'activité de conduite automobile*  
(Université de Metz, F),
- ▶ **Christiane Brunner-Bretonnet, Caroline Kessler, Tanja Pulwer-Landrin** - *Réaménagement du poste de travail et santé : le cas d'une ligne de caisse dans le groupe Cora*  
(Université de Metz, F).

### SESSION POSTER

//

## Le harcèlement moral dans les espaces féminins de travail //

**Marie Zoé Mfoumou**, doctorante en Sciences de l'Information et de la Communication,

Université de Metz  
Centre de recherche sur les médias (CREM)  
Ile du Saulcy  
57000 Metz  
mfoumarie@yahoo.fr

> **Mots clés :** harcèlement, travail des femmes, typologie de harcèlement ; espace.

#### Introduction

Harcèler c'est *"soumettre sans répit à des petites attaques répétées"* (Le Robert). C'est donc une forme de violence même si celle-ci n'est pas physique. Pour définir et donner les caractéristiques du harcèlement moral en tant que violence, nous allons nous inspirer des analyses de Nicole Jammet (2001 : 8-20) et de Marie-France Hirigoyen (2001 : 10-20).

Nicole Jammet considère comme violente, toute action *"où l'on agit comme si l'on était seul à agir, comme si le reste de l'univers n'était là que pour recevoir l'action"*, ou celle *"que nous subissons sans en être, en tous points, les collaborateurs"*. Ces violences peuvent être évidentes ou pas. Parmi les violences évidentes ou discernables, il y a les formes de maltraitance maternelle et conjugale, ainsi que les violences sexuelles. En dehors de ces formes patentes, précise l'auteur, *"il existe mille autres formes qui ne prennent pas le corps pour cible, mais la psyché et le cœur de l'autre, l'atteignant directement dans son besoin existentiel d'être reconnu et pris en compte, donc touchant son identité"*. Ces violences relationnelles sont pratiquées aussi bien dans l'espace privé que dans l'espace public professionnel. Dans ce dernier cas, elles prennent le sens de harcèlement moral au travail, objet du présent article.

Pour Marie-France Hirigoyen, le harcèlement psychologique ou moral au travail est *"toute conduite abusive (geste, parole, comportement, attitude...) qui porte atteinte, par sa répétition ou sa systématisation, à la dignité ou à l'intégrité psychique ou physique d'une personne, mettant en péril l'emploi de celle-ci ou dégradant le climat de travail"*. C'est, d'après elle, *"une violence à petites touches qui ne se repère pas, mais qui est pourtant très destructrice"* car elle *"ne prend son sens que dans la durée"*.

En France, la question du harcèlement est une préoccupation sociale et participe de ce que l'on peut appeler l'émancipation des femmes, ainsi qu'en témoignent la nombreuse littérature existante (Hirigoyen 2001, Jammet 2001, Cromer, 1995, etc.) et la loi sur le harcèlement sexuel sur les lieux de travail votée en 1992. Au Gabon, il semblerait que le sujet soit encore un tabou difficile à lever malgré les quelques conférences-débats organisés sur ce thème, à l'initiative de l'association professionnelle des secrétaires et assistantes du Gabon (Le Club Privilège-Gabon). Si des professionnels du droit sont invités à débattre de la question au cours de manifestations officielles et sur invitation des secrétaires elles-mêmes, cela veut dire que le problème existe mais qu'il n'est pas encore porté dans l'espace public par la faute du mutisme des victimes. Alors, pourquoi un tel mutisme des secrétaires ? La réponse à cette question n'est pas facile et nécessite une observation de la société et des comportements sociaux.

#### Objectifs

Nous tenons à préciser que cette contribution ne saurait être une analyse exhaustive des formes de harcèlement dans les espaces-secrétariats au Gabon, elle souhaite simplement permettre une prise de conscience des différents intervenants du secrétariat et interpeller le monde scientifique sur la situation professionnelle des secrétaires de manière générale et, au Gabon, en particulier.

#### Démarche et résultats

Cette proposition de communication est le résultat d'une triple démarche.

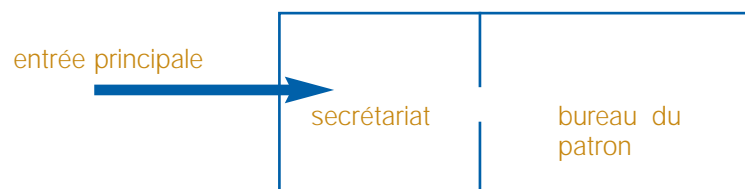
Elle est d'abord le fruit d'une **expérience professionnelle en tant que secrétaire de direction**. Au cours de l'année 1991, nous avons exercé en qualité de secrétaire de direction. Cette année nous a permis d'appréhender certaines difficultés liées à l'exercice de cette activité dans un milieu fortement masculinisé. L'activité de secrétariat étant elle-même peu définie, il s'ensuit une certaine incompréhension du rôle professionnel de la secrétaire, considérée ici simplement comme une femme au service d'un homme : son patron.

Elle s'inspire ensuite des conclusions issues **d'observations et d'enquêtes réalisées sur le monde professionnel des secrétaires** lors des visites effectuées dans les organisations gabonaises en tant que tutrice-école (enseignante). Au cours de ces visites, de nombreuses discussions informelles avec les secrétaires et leurs patrons ont contribué à nourrir notre réflexion. À l'issue de ces expériences, nous avons décidé de réaliser des enquêtes sur ce monde professionnel au Gabon. Ici, nous n'en exploitons que deux : celle sur l'activité des secrétaires et des relations professionnelles dans les espaces-secrétariats (2000) et celle sur l'image de la secrétaire au Gabon (2003). La première enquête met en évidence une certaine précarité de cette activité et une forte dépendance de la secrétaire vis-à-vis de son supérieur. L'activité n'étant presque pas définie, la carrière de la secrétaire, ainsi que son emploi, vont dépendre du patron ; ce qui fait d'elle "l'obligée du patron" et fragilise sa position dans l'organisation (ce phénomène est surtout observé dans celles où les responsables sont d'origine gabonaise). Cette fragilité professionnelle se révèle être plus tard une source de pressions de toutes sortes et un obstacle à la reconnaissance professionnelle de la secrétaire. L'enquête sur l'image, réalisée auprès des gens dans la rue, des élèves-secrétaires, des patrons, des secrétaires en activité et leurs collègues de services, quant à elle, fait ressortir une ambiguïté au niveau du statut de la secrétaire qui est assimilée à "la deuxième épouse" du patron (à tort ou à raison). Par ailleurs, elle laisse entrevoir un conflit latent entre la secrétaire, ses collègues (surtout féminins) et les visiteurs. Une observation mérite d'être faite sur cette enquête : si la question du harcèlement moral ou sexuel est éludée par les patrons, on constate tout de même qu'elle reste une préoccupation pour les secrétaires et les responsables de leur association professionnelle (certaines secrétaires l'évoquent subtilement lors de l'enquête sur l'image de la secrétaire).

Enfin, nous avons utilisé **les analyses faites par certains juristes** sur la question du harcèlement moral et sexuel au Gabon (notamment celles de Maître Francis Nkéa Ndzigue, avocat au barreau du Gabon et d'Honorine Nzet Bitéghé, magistrat au Tribunal de grande instance de Libreville)<sup>1</sup>. Ces analyses sont complétées par des écrits sur les fondements culturels ou les rapports de genre en Afrique et au Gabon. Ces écrits et analyses nous ont amenée à consulter le Code de procédure pénale gabonais et à y déceler le vide juridique qui persiste en matière de législation du harcèlement au Gabon. La conséquence de cette situation se tra-

duit par des dérapages et abus de pouvoir de la part de certains responsables organisationnels, entraînant ainsi la précarisation psychologique des salariés. Les plus faibles (les moins qualifiés, les moins compétents, les célibataires, les "arrivistes") vont devenir la proie de ces patrons "à peu de scrupules"<sup>2</sup>, les résistants vont fragiliser leur situation professionnelle à défaut de se résoudre à céder aux pressions sexuelles des patrons, ici en position de force.

En outre, l'observation des espaces de travail laisse apparaître une configuration de type "privé". En effet, presque tous se présentent de la manière suivante :



La secrétaire sert d'intermédiaire entre les visiteurs et le patron et joue le rôle de filtre comme dans l'espace privé du domicile. Cette proximité entre la secrétaire et le patron prend parfois la forme de surveillance (cf. Le Panoptique de Michel Foucault). Ainsi donc, dans son activité quotidienne, la secrétaire subit la pression non seulement des visiteurs mais aussi du patron qui la transforme en "propriété privée".

Précisons tout de même qu'à la différence de la France (où l'État assure à la fois ses fonctions normative et de contrôle), au Gabon, il se trouve que, seule la fonction normative semble être correctement assurée ; des défaillances sont relevées au niveau de la fonction de contrôle, en partie, par le fait que de nombreux responsables organisationnels sont nommés sur la base de leur appartenance politique ou idéologique (comme partout en Afrique d'ailleurs). Cette forme de responsabilisation par la cooptation est un danger pour les salariés qui se retrouvent ainsi "à la merci des dirigeants". Le harcèlement psychologique naît aussi de cette pression tacite que le salarié subit au quotidien (nous en avons été victime lorsque nous avons exercé en tant de secrétaire de direction au cours de l'année 1991). Le phénomène s'est accentué depuis que la politique est devenue une des voies de la réussite au Gabon, sinon la principale. Les partis politiques deviennent ainsi des "deuxièmes familles" avec les liens de solidarité que cela implique, annihilant ainsi le pouvoir de sanction et de contrôle de l'État, considéré ici comme le père des "politiciens dirigeants"<sup>3</sup>.

Par ailleurs, la littérature existant sur l'éducation du jeune Africain montre que la jeune fille est socialisée au mutisme car une "bonne femme" en Afrique, c'est celle qui sait taire les secrets de son intimité et qui ne parle pas ouvertement de sexe, le rapport masculin/féminin n'étant pas considéré, au Gabon, comme un rapport de domination mais plutôt comme un rapport de complémentarité.

#### Conclusion

L'activité des secrétaires souffre d'une précarité comme toutes les activités féminines. Souvent dans ces conditions, la carrière est fortement tributaire des relations que l'on entretient avec la hiérarchie et surtout des humeurs des patrons. Comme on peut l'imaginer, tout être humain dont la carrière et l'emploi sont menacés vit dans un état de pression intense. Souvent, les moins nantis intellectuellement, c'est-à-dire les plus fragiles, vont céder aux pressions qui, le plus souvent, sont d'ordre sexuel, faisant alors du sexe un moyen de réussite professionnelle. Ceux qui sont psychologiquement forts vont préférer la perte de leur emploi.

La conséquence de cette situation est double pour la secrétaire.

D'abord, la perte d'emploi va détériorer le niveau de vie de la famille (et plus grave encore lorsque la secrétaire est à la tête d'une famille monoparentale). Ensuite, il faut craindre les contaminations diverses qui peuvent précariser la santé des individus. En effet, l'utilisation de la position hiérarchique comme moyen de pression sur les secrétaires ou l'utilisation du sexe (par certaines secrétaires) comme moyen de réussite dans les espaces-secrétariats est une source de prolifération des maladies sexuellement transmissibles (MST) telles que le VIH/SIDA dans un contexte où les gens ne sont pas encore socialisés à l'utilisation du préservatif et où les relations sexuelles restent soumises aux exigences masculines. "Le préservatif ne fait pas partie de notre culture, de nos mentalités", disent certains, "il réduit le plaisir, d'ailleurs a-t-on déjà vu un malade du sida chez nous ?", renchérisent d'autres, oubliant qu'il existe tout de même une période d'incubation qui fait qu'une personne paraissant physiquement normale ou saine peut s'avérer être un partenaire potentiellement dangereux. Ces pratiques qui mettent en danger plusieurs vies relèvent purement et simplement de l'inconscience. Pourtant, il n'est plus besoin de rappeler qu'utiliser un préservatif, c'est se protéger, sinon protéger toute une nation en évitant la prolifération de cette maladie dans un contexte où la lutte contre le sida passe en priorité, sinon en exclusivité, par la prévention, c'est-à-dire l'usage du préservatif masculin, auquel s'ajoutent des essais d'introduction du préservatif féminin et de tolérance à son égard.

#### Notes :

1. Conférence-débat animée lors du 9<sup>e</sup> anniversaire du Club Privilège-Gabon (unique association des secrétaires et assistantes du Gabon), en mai 2003.
2. Nous n'affirmons pas ici que ce comportement est général dans les organisations gabonaises.
3. Au Gabon, on observe que la solidarité familiale (quelle que soit la nature de cette famille) conduit à des comportements difficilement conciliables avec les exigences de gestion d'un État de droit, fondées sur la satisfaction de l'intérêt général. Dans ce contexte, le sens du devoir paternel envers les membres de la famille favorise l'assistanat et le parasitisme, sinon le laxisme de l'autorité paternelle. Ces considérations sont très présentes dans les rapports qui lient l'État aux dirigeants des administrations.

#### Repères bibliographiques

- > HIRIGOYEN M.F. (2001) *Le Harcèlement moral dans la vie professionnelle*, Paris, La découverte et Syros, eds., 443 pages.
- > JAMMET N. (2001) *Les Violences morales*, Paris, Odile Jacob, 187 pages.
- > Dictionnaire Le Robert.

### SESSION POSTER

//

## Mobbing : la violence mentale dans l'environnement de travail //

**Anna Brytek**, doctorante en 3<sup>e</sup> cycle de Psychologie,

Université de Silésie  
Laboratoire de Psychologie Générale  
Katowice (Pologne)

Université de Metz  
Laboratoire de Psychologie de la Santé  
Ile du Saulcy  
57000 Metz

> **Mots clés : mobbing ; travail ; organisation.**

### Introduction

Le terme vient de l'anglais to mob et signifie assiéger. Généralement, l'utilisation et la détermination du mobbing ont un rapport avec la persécution psychique, la terreur mentale. Ce qui caractérise ce phénomène, c'est le comportement perfide et hypocrite du mobber ou des mobbers contre un collègue ou un groupe de collègues. Les allusions désagréables, les humiliations ainsi que les menaces sont répétées et elles grandissent au fil des mois (Casilli, 2000). Le but principal de l'agresseur, c'est la destruction de la victime.

### Le phénomène au quotidien

Les résultats des données européennes basées sur seize mille entretiens avec des employés de l'Union européenne (quinze états membres de l'UE), concernant les conditions de travail, montrent que six millions d'employés subissent, chaque année, sur leur lieu de travail, des violence physiques (4 %) ; douze millions du mobbing (8 %) et trois millions sont victimes de persécutions sexuelles (2 %) (Lamanna, 2004).

Les recherches menées jusqu'à présent en Pologne ne sont pas encore suffisantes pour permettre d'établir un rapport entre le genre de mobbing, les fréquences du phénomène et l'influence sur la santé.

L'institut démocratique de Pomorze vient seulement de commencer une recherche sur le mobbing dans les environnements de travail et les connaissances sur ce thème sont encore très limitées (Kmieciak-Baran & Rybicki, 2003).

### Les buts du mobbing

Selon Leymann (1996), le but principal des formes de violence psychique au travail : menaces concernant la vie professionnelle et familiale de la victime, est d'humilier, de priver de la dignité, et par conséquent d'isoler la victime sur son lieu de travail.

Les raisons des comportements de l'agresseur sont nombreuses : la jalousie par rapport aux compétences, l'envie d'avoir une carrière brillante, l'incompatibilité de caractère, etc.

#### Les caractéristiques de l'agresseur et de la victime

- La description selon Leymann (in (Lamanna, 2004).
- La description selon Ege & Lancioni (1998).

#### Les stades du mobbing

- Selon Leymann (1996) : quatre phases.
- Selon Ege (2001) : six phases qui ne sont adaptées qu'à la population italienne (il condizione zero, il conflitto mirato, l'inizio del mobbing, i primi sintomi psico-somatici, gli errori ed abusi dell' Amministrazione del Personale, il serio aggravamento della salute psico-fisica della vittima).

#### Les conséquences du mobbing sur la santé

- Santé psychique (la dépression ou même le suicide, l'inquiétude, la crainte, etc.).
- Santé physique (le mal de tête, l'insomnie...).
- Sociales (l'isolement social, l'aliénation, etc.).
- Familiales (il doppio mobbing en Italie).

#### Conclusion

Les recherches scientifiques s'intéressent à ce syndrome qui est étudié de manière importante en Scandinavie. Il est l'objet de recherches et de discussions au niveau des psychologues, des médecins, des sociologues et des économistes.

#### Bibliographie :

- > CASILLI A.A. (2000) *Stop Mobbing: resistere alla violenza psicologica sul luogo di lavoro*. Roma: Derive Approdi.
- > EGE H., LANCIONI M. (1998) *Stress e Mobbing*. Bologna : Pitagora Editrice.
- > EGE H. (2001) *Mobbing : conoscerlo per vincere*. Milano : Franco Angeli.
- > KMIECIK-BARAN K., RYBNICKI J. (2003) *Mobbing - zagrożenie współczesnego miejsca pracy*. Gdansk : Instytut Demokratyczny. Wydanie I.
- > LAMANNA F. (2004) *Mobbing. Gli aspetti deteriori del lavoro*. SRM Psicologia Sezione Didattica, 22 febbraio.
- > LEYMANN H. (1996) *The Content and Development of Mobbing at Work*. European Work and Organizational Psychologist, vol. 5, 2, str. 165-184.

### SESSION POSTER

//

Effets d'activation identitaire chez des chômeurs en termes d'estime de soi, de sentiment de contrôle et d'efficacité personnelle //

**Daniel Gilibert, Caroline Perrin, Philippe Castel**, maîtres de conférences,

Université de Bourgogne,  
LPCS, EA-3658,  
B.P. 26 513 - 21065 Dijon Cedex  
Daniel.Gilibert@u-bourgogne.fr,  
philippe.castel@u-bourgogne.fr

**Jean-Pierre Vernet**, maître de conférences,

Université Pierre Mendès-France,  
LPS, BSHM,  
BP 47 - 38040 Grenoble Cedex 9  
jean-pierre.vernet@wanadoo.fr

> **Mots clés : identité ; chômage ; estime de soi ; efficacité personnelle ; santé.**

Lorsqu'on évoque la santé de la population active, on omet bien souvent de penser à une frange non négligeable constituée des demandeurs d'emploi. Pourtant de nombreux écrits font état d'une santé plus précaire de ces actifs consécutivement à leur précarité face à l'emploi (Roques, 1995 ; Curie, 2000). Le travail ici présenté s'inscrit dans cette perspective et s'intéresse aux effets psychologiques du chômage. Plus précisément, les effets mesurés concernent des croyances subjectives, participant d'une bonne santé mentale et qu'il est également souhaitable d'exhiber en situation d'embauche : l'estime de soi, le sentiment de contrôle sur son devenir professionnel et le sentiment d'efficacité personnelle (Gilibert & Vovelle, 2003).

En nous inspirant des travaux en cours dans le cadre de la "menace du stéréotype" auprès de ce type de population généralement stigmatisée (Herman, 2003 ; Bourguignon & Desmette 2003), nous avons utilisé une technique d'activation identitaire chez les chômeurs (en les interrogeant soit en tant que chômeur, individu ou professionnel expérimenté dans une activité). Nous avons l'hypothèse générale que les sujets interrogés en tant que "chômeurs" exhiberaient une estime de soi plus faible, un sentiment de contrôle moindre (plus externe) concernant leur devenir professionnel ainsi qu'un sentiment d'efficacité personnelle moindre, que lorsqu'ils sont interrogés en tant "qu'individus". Outre cette comparaison entre une catégorisation plutôt statique et affective ("chômeur") et une catégorisation individualisante et intellectuelle ("individu"), nous avons testé une troisième modalité de catégorisation ayant trait à une dimension plus conative renvoyant aux réalisations professionnelles acquises ("professionnel expérimenté dans son domaine d'activité" ; pour les différentes dimensions des partitions sociales, voir Castel & Lacassagne, 2004). À l'appui de l'effet positif de cette dimension conative, rappelons que d'après les travaux de Gaudron, Bernaud & Lemoine (2001), le fait d'insister sur les compétences professionnelles, notamment lors d'un bilan de compétences, peut amener une augmentation de l'estime de soi.

Lors d'une première étude, réalisée aux abords d'une ANPE auprès d'une cinquantaine de demandeurs d'emploi, l'expérimentatrice (Caroline) leur demandait de se définir sur ces trois composantes identitaires et d'exprimer leurs sentiments en réponse au questionnaire d'estime de soi de Rosenberg (1985) en fonction de chacune de ces composantes identitaires : en tant que chômeur, en tant qu'individu ou professionnel pour chaque item du questionnaire. Les niveaux d'estime de soi ainsi mesurés confirment que les demandeurs d'emploi ont une estime de soi bien moindre lorsqu'ils répondent en tant que "chômeurs" que lorsqu'ils répondent en tant "qu'individus" ou "professionnels".

Lors de la seconde étude, nous avons testé les mêmes modalités d'activation identitaires mais cette fois lors d'un dispositif plus ambitieux portant sur 180 demandeurs d'emploi s'étant rendus au "forum pour l'emploi". Nous avons retenu 75 sujets ayant complété intégralement le protocole, 25 pour chacune de nos modalités d'activation (cette fois correspondant à trois groupes indépendants). Les sujets devaient mentionner et expliquer une réussite professionnelle, répondre à un questionnaire de sentiment de contrôle, une échelle d'une cinquantaine de questions permettant de mesurer l'estime de soi (SEF-SEI) et un questionnaire standardisé d'efficacité personnelle. Si les effets de l'activation catégorielle n'ont pas été observés pour les dernières mesures du dispositif (effet de dilution de l'activation avec des questionnaires de personnalité ou effet de contexte lié au forum), certains effets ont néanmoins pu être observés sur les premières mesures collectées.

Ainsi, contactés en tant que professionnels, les sujets se mettent plus en actant (analyse propositionnelle de discours) pour décrire leurs expériences passées et rejettent moins souvent la croyance selon laquelle trouver un emploi peut dépendre de soi (sous-échelle du questionnaire de sentiment de contrôle). Bien que les effets ne soient pas systématiquement conformes à ceux attendus en termes de hiérarchie des modalités d'activation, ils indiquent néanmoins que cette piste de recherche mérite d'être explorée plus avant et peut avoir un intérêt pratique immédiat.

#### Repères bibliographiques :

- > CURIE J. (2000) *Travail, personnalisation, changements sociaux*. Toulouse : Octarès.
- > ROQUES M. (1995) *Sortir du chômage*. Liège : Mardaga.
- > BOURGUIGNON D., DESMETTE D. (2003) *Comment faire face à l'identité négative de chômeur ? : les effets de la recatégorisation*. Actes du 6<sup>e</sup> Colloque International de Psychologie Sociale Appliquée de l'ADRIPS, p 45. Grenoble : P.U.G.
- > CASTEL P., LACASSAGNE M.F. (2004) *La Communication comme symptôme de l'ordre idéologique : une illustration à travers deux types de discrimination*. In M. Bromberg & A. Trognon (Eds.), *Psychologie Sociale et Communication* (pp. 49-62). Paris : Dunod Éditeur.
- > GAUDRON J.P., BERNAUD J.L., LEMOINE C. (2001) *Évaluer une pratique professionnelle pour adultes : Les effets individuels du bilan de compétences*. *L'orientation scolaire et professionnelle*, 30, n°4, 485-510.
- > GILIBERT D., VOVELLE L. (2003) *Explications et estime de soi des candidats : effet sur les décisions de recrutement*. In N. Delobbe, G. Karnas & C. Vandenberghe (Eds.), *Évaluation et développement des compétences au travail* (pp. 115-122), Louvain-la-Neuve : Presses Universitaires de Louvain.
- > HERMAN G. (2003) *Le Poids de la stigmatisation sociale et les stratégies de protection : le cas des personnes privées d'emploi*, Actes du 6<sup>e</sup> Colloque International de Psychologie Sociale Appliquée de l'ADRIPS, pp 42-51. Grenoble : P.U.G.

### SESSION POSTER

//

Identité de genre et impact psychotraumatique  
sur des salariés victimes d'agressions sur le lieu de travail //

**Michel Tragno, Virginie Dodeler, Aurélie Duveau, Barbara Houbre**, psychologues, doctorants,

Université de Metz  
Laboratoire de Psychologie de la Santé,  
Ile du Saulcy  
57000 Metz  
michel.tragno@wanadoo.fr

> **Mots clés : Espt ; violence ; travail ; identité de genre ; sexe.**

Le nombre de recherches sur la violence au travail s'est considérablement accru ces dernières décennies, aboutissant à une hétérogénéité quant à la définition même de cette notion. Dans une acceptation très large, nous pouvons la définir comme *"l'ensemble d'actes ou d'incidents au cours desquels des personnes sont abusées, menacées ou harcelées dans des circonstances liées à leur travail"*.

Phénomène complexe, dynamique et multidéterminé, les diverses recherches différencient la violence dite interne (entre les salariés) de la violence dite externe (clients, fournisseurs...) et dressent une typologie du type de violence au travail : les violences physiques, les violences psychologiques (verbales, harcèlement moral, bullying), le harcèlement sexuel et la violence organisationnelle (violence hiérarchique...). L'émergence de cette violence s'explique par une combinaison de trois facteurs : les facteurs individuels (facteurs de vulnérabilité liés à la victime ou à l'agresseur) comme l'âge de la victime, le sexe, l'expérience professionnelle, une faible estime de soi (Baumeister R. F. & al, 1996 ; Sporer S.L., 2002) les facteurs organisationnels tels que le style de management, le climat organisationnel et les facteurs situationnels (certains secteurs d'activité étant plus exposés à la violence externe, type d'emploi, travail de nuit...).

Quant aux stratégies individuelles adoptées par les victimes et aux facteurs modérateurs leur permettant de faire face aux impacts négatifs liés à une violence, quatre stratégies générales ont pu être distinguées : évitement ou retrait, rationalisation et contrôle de la situation, refus et rébellion, recherche de soutien (Aurousseau & Landry, 1996 cité par Jauvin & al. 1999). Il ressort également de ces études que ce sont les femmes qui sont le plus souvent victimes d'agressions. C'est donc dans la sphère identitaire que la victime est la plus touchée. Mais le sexe est toujours considéré comme une variable interne biologiquement explicative des différences supposées entre hommes et femmes.

En dépit de nombreuses publications, il n'existe que peu d'ouvrages considérant l'identité de genre comme facteur individuel propice à l'émergence de la violence ou comme stratégie d'adaptation. De plus, les variables sexe et genre dans la littérature apparaissent souvent comme indissociables, voire même interchangeables. Or il y a intérêt à les distinguer. De manière synthétique, le sexe marque une appartenance groupale (homme / femme) alors que le genre en est le produit sociocognitif : le sexe est le moyen de catégorisation, le genre en est le contenu représentationnel et attributif. Dans cette perspective, nous passons d'une conception purement biologique à une dimension cognitive. L'identité de genre fait donc référence aux caractéristiques des rôles sexuels (traits de personnalité, activités, intérêts, comportements) pour indiquer soit des caractéristiques qui différencient les sexes, soit des croyances stéréotypées qui sont supposées différencier les sexes ou encore des caractéristiques qui sont désirables différemment selon les sexes.

Les échelles mesurant le genre, distinguent quatre types d'identité de genre. Les masculins (individus rapportant avoir plus de caractéristiques masculines que féminines) sont perçus comme indépendants, dominants, autoritaires et orientés vers la tâche. Les féminins (rapportant avoir plus de caractéristiques féminines que masculines), sont perçus comme sensibles, chaleureux, dépendants et orientés vers les gens. Les androgynes (rapportant avoir autant de caractéristiques masculines que féminines) sont perçus comme compétitifs, sensibles, plus adaptés psychologiquement et aidants, et enfin les indifférenciés (rapportant avoir peu

de caractéristiques masculines et féminines) perçus comme ayant une faible estime de soi et une moins bonne adaptation psychologique que les autres.

C'est donc une distinction basée sur des critères sociaux que nous associons à des termes comme masculin, féminin, androgyne et indifférencié. L'objectif de cette étude est de mettre en évidence, sur une population de salariés victimes d'agressions sur leur lieu de travail par des clients ou des usagers, le lien entre le concept d'identité de genre et le score obtenu sur une échelle évaluant certaines caractéristiques de l'état de stress post-traumatique (ESPT). Les conséquences pour les salariés victimes d'agressions s'expriment le plus souvent en termes d'état de stress aigu et d'état de stress post-traumatique (4). L'état de stress post traumatique est un ensemble de réactions qui peuvent se développer chez une personne après qu'elle ait vécu, été témoin ou confrontée à un événement qui a provoqué la mort ou de sérieuses blessures, ou qui impliquait une menace de mort ou de graves blessures et qui a suscité un sentiment d'impuissance ou d'horreur, une peur intense. Notre interrogation dans cette étude est de savoir en quoi la sphère identitaire permet aux victimes d'encaisser, de s'adapter ou de se réadapter, de se réapproprier leur travail suite à une agression (et faire face aux conséquences psychologiques). Nous supposons donc qu'il existe un lien entre les individus ayant une identité de genre marquée (masculin, féminin, androgyne) et la manifestation des troubles psychotraumatiques.

#### Méthode

Notre échantillon était constitué de 91 salariés. 60 salariés avaient subi des agressions sur leur lieu de travail et les 31 autres, groupe contrôle, n'avaient fait l'objet ou été témoins d'aucune agression. L'appariement au groupe des victimes s'est fait par : âge, sexe, identité de genre. Les salariés renseignent une fiche signalétique, remplissent un questionnaire concernant quelques aspects de leur travail, répondent à l'échelle d'Horowitz (1979), l'Impact Events Scale-Revised, mesurant l'état de stress post-traumatique et à l'échelle de Bem (1973), Bem Sex Role Inventory, évaluant l'identité de genre.

#### Résultats

Les résultats montrent que les victimes d'agressions présentent des scores à l'IES-R ( $m=38.7$ ,  $s=12.5$ ) significativement supérieurs à ceux du groupe témoin ( $m=8.5$ ,  $s=6.8$ ). Nous observons également un effet du genre sur l'intensité de l'impact traumatique. En effet, chez les agressés, les individus de type indifférencié, obtiennent un score à l'IES-R plus élevé ( $m=47.7$ ,  $s=17.4$ ) que les individus de type masculin ( $m=39.9$ ,  $s=10.7$ ), androgyne ( $m=36$ ,  $s=10$ ) et féminin ( $m=33.3$ ,  $s=8.6$ ). La même tendance s'observe pour les sous-dimensions intrusion et hyperactivité de l'IES-R. Les indifférenciés obtiennent respectivement des scores plus élevés ( $m=19.2$  et  $m=12.3$ ), que les masculins ( $m=15.1$  et  $m=10.5$ ), les féminins ( $m=13.4$  et  $m=7.4$ ) et les androgynes ( $m=13.8$  et  $m=9.4$ ). Conclusion : l'objectif de cette recherche était de mettre en évidence et de traduire l'éventuel lien entre l'identité de genre et l'impact d'un événement traumatique chez des salariés victimes d'agressions sur leur lieu de travail. Concernant la mesure de l'état de stress post-traumatique, il apparaît que les victimes qui ont une identité de genre marquée sont moins soumises au développement de symptômes psychotraumatiques. Ce sont essentiellement les individus de type féminin et androgyne qui semblent accuser le mieux l'impact traumatique ; viennent ensuite les masculins. Les scores obtenus par les masculins (genre donc marqué) peuvent nous surprendre mais ce résultat n'est pas sans intérêt. En effet, nous aurions pu nous attendre, de façon naïve, à ce qu'ils accusent le mieux l'impact traumatique. Or leurs scores vont à l'encontre de cet état de croyance. Le comportement d'un individu face à des agressions résulterait donc des représen-

tations internes de son identité de genre, du cadre de référence du sujet, qui peut soit agir sur la situation elle-même pour en changer les caractéristiques, soit modifier la représentation qu'il s'en fait. Cette représentation peut donc amener les individus masculins à prendre plus de risques dans des situations de violence contrairement aux féminins et androgynes. Cette tendance s'expliquerait par la représentation sociale, par l'attribution causale que l'on se fait du genre masculin à savoir que les hommes arrivent mieux à se défendre physiquement contre une agression. Les masculins, intégrant cette croyance, peuvent donc, suite à une agression, se trouver en dissonance par rapport à leurs réactions, au vécu et aux conséquences. Ainsi, cette catégorisation sexuelle, ces représentations se fondant sur un ordre culturel et organisant une psychologie naïve des différences de sexe, au vu de nos résultats volent en éclat. Les genres féminins et androgynes sont enclins à mieux encaisser ou à éviter les comportements agressifs, voire même à mieux les gérer. Ils semblent pouvoir influencer le comportement de l'agresseur potentiel, soit de manière passive ou active à travers des caractéristiques constitutives de leur personne et par le biais de leur comportement. Cette analyse nous permet alors de comprendre les résultats obtenus par les indifférenciés. Leur faible estime de soi, leur difficulté d'adaptation en font des victimes potentielles dans des situations de violence.

#### Discussion

Le concept de genre suscite réflexions et soulève diverses controverses et cette étude ne fait que contribuer à une telle discussion. Des "modèles identitaires" (et par là même des stratégies identitaires) pourraient être considérés comme des façons d'affronter les évolutions d'un contexte et, certains d'entre eux (modèles) viseraient à limiter des remaniements identitaires afin de réduire une certaine dissonance ressentie lorsqu'il faut adopter des comportements très différents. Une nouvelle situation peut provoquer un déséquilibre de l'identité (essentiellement basée sur la permanence et la stabilité). Ces modèles auraient donc pour objectifs de maintenir la cohérence et l'équilibre de l'identité, de réduire toute souffrance, voire même d'intégrer de nouveaux modèles identitaires. L'identité de genre est la source même de l'identité de soi. Elle peut la renforcer ou l'affaiblir et revêt par conséquent une importance déterminante en ce qui concerne la santé physique et psychique. L'étude de la dynamique du genre paraît donc indispensable aujourd'hui pour la compréhension de l'organisation et de la fonction de l'identité (Tap, 1985). Au regard des effets destructeurs de cette violence sur les salariés et par conséquent sur l'entreprise elle-même, peu de structures ont véritablement pensé à une politique managériale efficace de formation de leurs salariés en tenant compte de la dimension identitaire de genre.

#### Bibliographie :

- > DUVEAU A., TARQUINIO C., FISCHER G.N. (2003) *Les violences au travail*. In G.N. Fischer (Ed). Les violences sociales. Paris : Dunod, 127-153.
- > HURRELL J., WORTHINGTON K., DRISCOLL R. (1996) *Job stress, gender, and workplace violence analysis of assault experiences of state employee*. In G.R. VandenBos, & E.Q. Bulatao (Eds). *Violence on the job : identifying risks and developing solutions*. Washington : American Psychological Association, 163-170.
- > SANTANA S., FISHER B. (2002) *Workplace violence in the USA : are there gender differences ?* In M. Gill, B. Fisher, & V. Bowie (Eds) *Violence at work : causes patterns and prevention*. Portland : Willan Publishing, 2002 : 90-113.
- > TARQUINIO C., TARQUINIO P., COSTANTINI M.L. (2003 ) *Sentiment d'effroi, PTSD et altération du soi chez des salariés victimes de hold up*. *Revue Francophone du Stress et du Trauma*, 3 (2) : 99-109.
- > BRUNET A. & al. (2003) *Validation of French Version of the Impact of Event Scale-Revised*. *Canadian Journal of Psychiatry*, 48: 56-61
- > HOROWITZ M. & al. (1979) *Impact of Event Scale: a measure of subjective stress*. *Psychometric Medicine*, 41: 209-218
- > BEM S.L. (1973) *The measurement of psychological androgyny*. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 45:196-205
- > LUBINSKI D., TELLEGEN A., BUTCHER J.N. (1983) *Masculinity, femininity, and androgyny viewed and assessed as distinct concepts*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44: 428-439
- > LILIANA J. & al. (2000) *Gender, Gender Roles, and Personality : Gender Differences in the Prediction of Coping and Psychological Symptoms*. *Sex Roles*, 43(11/12) : 787-820

### SESSION POSTER

## // Conséquences du vieillissement normal sur l'activité de conduite automobile //

**Christelle Ziebel**, étudiante,

**Lydia Peter**, maître de conférences,

**Élisabeth Spitz**, professeur,

Université de Metz  
Laboratoire de Psychologie de la Santé  
Ile du Saulcy  
57000 Metz  
elisa.spitz@wanadoo.fr

> **Mots-clés : automobilistes jeunes ; automobilistes âgés ; vieillissement cognitif normal ; colère ; anxiété ; dépression ; sentiment d'efficacité personnelle ; accidentologie.**

Notre étude évalue les automobilistes âgés de 18 à 24 ans et ceux âgés de 60 ans et plus. En effet, les données de l'accidentologie nous montrent que les 15-24 ans représentent 13 % de la population alors même qu'ils représentent 25,8 % des tués sur la route. Les personnes âgées, quant à elles, sont les plus touchées lorsqu'elles sont piétons (47,8 % des tués piétons) et cyclistes (31,6 % des tués cyclistes) (ONISR, 2004). Cette classe d'âge représente 16 % de la population et 18,1 % des tués. Cependant, elles présentent un sur-risque d'accident à partir de 75 ans, âge moyen auquel apparaissent les pathologies (OCDE, 2001). L'activité de conduite requiert l'intervention de différents facteurs. Pour cela, nous avons pris en compte des facteurs démographiques tels le genre et le sexe ; des facteurs cognitifs (Eby, 1998) : le raisonnement, l'attention, le temps de réaction, la coordination motrice et la coordination psychomotrice ; des facteurs émotionnels : l'anxiété, la dépression, la colère notamment son expression et son contrôle ; le sentiment d'efficacité personnelle (Bandura, 2003) qui représente les croyances qu'ont les personnes dans leur capacité d'atteindre leurs buts.

Étant donné que l'activité de conduite représente une tâche cognitive complexe, elle serait entravée du fait même des changements liés au vieillissement normal (au niveau physiologique, cognitif et émotionnel).

Notre étude comporte deux temps de passation. Les variables étudiées sont : le sexe, l'âge, l'accidentologie, la fréquence de conduite, le kilométrage annuel, le fonctionnement cognitif, l'anxiété, la dépression, la colère, le sentiment d'efficacité personnelle.

L'échantillon de la première passation est constitué de 284 sujets (126 sujets âgés de 18 à 25 ans et 158 sujets âgés de 57 ans et plus). L'ordre de passation a été le même pour tous les sujets, les outils utilisés sont : la fiche signalétique, le test d2 (Brickenkamp R., 1966), l'HAD (Zigmond A.S., Snaith R.P, 1983), l'échelle d'efficacité personnelle (Schwarzer R., & Jerusalem M., 1995) et la SECS-24. L'échantillon de la deuxième passation est constitué de 65 sujets (30 sujets âgés de 18 à 25 ans et 35 sujets âgés de 60 ans et plus), tous ont participé à la première passation. L'ordre de passation a été le même pour tous les sujets, les outils utilisés sont : le MMSE (nous a permis de contrôler le vieillissement normal, tout sujet dont le score était inférieur à 27 a été exclu de l'étude) (Folstein M.F. et coll., 1975), le test de raisonnement (le test SPM, Raven J.C., 2003), le test d'attention (le test de détermination DT, Schuhfried G., 2003), le test de coordination psychomotrice (le test du double labyrinthe, Bonnardel R., 2003) et le test de coordination motrice (le 2Hand, Pühr U, 2003).

Le vieillissement cognitif s'exprime par une détérioration des fonctions cognitives suivantes : le raisonnement, le temps de réaction complexe, la coordination motrice et la coordination psychomotrice. Concernant l'attention, les résultats montrent que lorsque le rythme de la tâche est imposé, les sujets âgés présentent des résultats significativement inférieurs aux sujets jeunes, en revanche, lorsque le rythme de la tâche est libre, on n'observe aucune différence. Aucune de ses fonctions cognitives ne prédit l'accidentologie ou le kilométrage annuel parcouru par une personne. En revanche, plus une personne commet d'omissions au test

d'attention à rythme libre, plus la durée de ses erreurs au test de coordination psychomotrice est longue et plus elle donne de bonnes réponses au test évaluant le raisonnement, plus elle conduira fréquemment (nombre de jours par semaine). Cependant, ces personnes sont peu impliquées dans les accidents graves et mortels comparativement aux sujets jeunes. Concernant les différents facteurs étudiés, les résultats montrent que l'on peut prédire que le fait d'être un homme et d'être jeune d'âge favoriseraient un kilométrage plus élevé. Plus une personne présente un contrôle extériorisé de la colère, plus elle aura tendance à parcourir de kilomètres.

On peut également prédire que le fait d'être un homme favoriserait une fréquence de conduite plus importante. On peut prédire que plus une personne présente un contrôle extériorisé de la colère, plus elle conduirait fréquemment.

Les hommes (tout âge confondu) sont plus accidentogènes. On peut prédire que moins une personne commet d'erreurs et plus elle présente un contrôle extériorisé de la colère, plus elle est impliquée dans un accident.

Le vieillissement normal n'altère pas l'activité de conduite dans la mesure où ces personnes compenseraient leurs détériorations par la mise en place de stratégies d'évitement (Ball K. et coll., 1998). Ce qui expliquerait que cette population ne ressorte pas dans les données de l'accidentologie mais qu'il s'agirait d'une sous-catégorie de personnes âgées notamment celles atteintes de démences qui seraient accidentogènes. Il faut noter que la moyenne d'âge de notre échantillon des sujets âgés est de 70,03 ans (E.T. = 5,48) alors que la moyenne d'âge concernant l'apparition de pathologies est d'environ 80 ans (OCDE, 2001). Concernant la colère, le fait de présenter un contrôle extériorisé de la colère favoriserait des comportements plus agressifs qui engendreraient un niveau de risque d'accidents plus élevé. Aussi, l'utilisation plus importante du véhicule, que ce soit en termes de nombre de kilomètres parcourus ou en termes de fréquence de conduite, leur permettrait de décharger leur agressivité et ainsi de contrôler leur comportement (Deffenbacher et coll., 1996). La conduite représenterait pour eux une échappatoire.

#### Bibliographie :

- > BALL K., OWSLEY C., STALVEY B., ROENKER D.L., SLOANE M.E., GRAVES (1998) M. *Driving avoidance and functional impairment in older drivers*. In Accident Analysis and Prevention 30, N°3, pp. 313-322.
- > BANDURA A. (2003). Auto-efficacité : le sentiment d'efficacité personnelle. De Boeck Université.
- > BONNARDEL R. (2003) *Double Labyrinth Test*. Release 24.00. Mödling, Austria, November. Copyright © Dr.G.Schuhfried Ges.m.b.H.
- > BRICKENKAMP R. (1966). Test d2. *Test d'attention concentrée*. Paris, ECPA (Éditions du Centre de Psychologie Appliquée).
- > DEFFENBACHER J.L., DEFFENBACHER D.M., LYNCH R.S., RICHARDS T.L. (2003) *Anger, aggression, and risky behavior : a comparison of high and low anger drivers*. In Behaviour Research and Therapy. Vol. 41, pp. 701-718.
- > DEFFENBACHER J.L., OETTING E.R., LYNCH R.S., MORRIS C.D. (1996) *The expression of anger and its consequences*. Behavioural Research Therapy. Vol. 34, No. 7, pp. 575-590.
- > EBY D.W., TROMBLEY D.A., MOLNAR L.J., SHOPE J.T. (1998) *The assessment of older driver's capabilities : a review of the literature*. UMTRI technical report. Transportation Research Institute, Université du Michigan, Ann Arbor, États-Unis.
- > FOLSTEIN M.F., FOLSTEIN S.E., MCHUGH P.R. (1975) *Mini-Mental State. A practical method for grading the cognitive state of patients for the clinicien*. J Psychiat Res, 12 : pp. 189-198.
- > ONISR (2004), *La sécurité routière en France. Bilan de l'année 2003*. La Documentation française, Paris.
- > OCDE (2000) *Vieillesse et transports, Concilier mobilité et sécurité*. Publication OCDE.
- > PUHR U. (2003) *Two-Hand Coordination*. Release 25.00. Mödling, Austria, November. Copyright © Dr.G.Schuhfried Ges.m.b.H.
- > RAVEN J.C., COURT J.H., RAVEN (2003) *J. Raven's Standard Progressive Matrices*. Release 29.00. Mödling, Austria, November 2003. Copyright © Dr.G.Schuhfried Ges.m.b.H.
- > SCHUHFRIED G. (1996) *Determination Test*. Release 31.00 Mödling, Austria, November. Copyright © Dr.G.Schuhfried Ges.m.b.H.
- > SCHWARZER R., JERUSALEM M. (1995) *Generalized Self-Efficacy scale*. In J. Weinman, > S. Wright, & M. Johnston, *Measures in health psychology : A user's portfolio*. Causal and control beliefs (pp. 35-37). Windsor, UK : NFER-NELSON.
- > ZIGMOND A.S., SNAITH R.P. (1983) *The hospital Anxiety and Depression Scale*. Acta Psychiatr. Scand, 67, pp. 361-370.

### SESSION POSTER

//

Réaménagement du poste de travail et santé :  
le cas d'une ligne de caisse dans le groupe Cora //

**Christiane Brunner-Bretonnet, Caroline Kessler, Tanja Pulwer-Landrin,**

Université de Metz  
Laboratoire de Psychologie de la Santé  
Ile du Saulcy  
57000 Metz

c.brunner@pop.laposte.net

> **Mots clés : TMS ; grande distribution ; poste de travail ; santé ; bien-être ; ergonomie.**

Notre étude a porté sur l'analyse du poste de travail des hôtesses de caisse de l'hypermarché Cora situé à Moulins-lès-Metz. Elle est basée sur :

- une observation globale du poste de travail ;
- une observation filmée de différents postes ;
- des interviews d'hôtesses de caisse.

Nous avons axé notre dossier sur les gestes et postures des opératrices dans leur activité afin de voir :

- leurs effets au plan physiologique sur le long terme ;
- les aménagements possibles du poste de travail en vue de réduire la charge physique journalière et d'améliorer le bien-être général des hôtesses.

Le poste d'hôtesse de caisse a été particulièrement étudié car il comporte des gestes répétitifs exposant aux troubles musculosquelettiques. Ceux-ci sont la conséquence de la scannérisation, de l'ensachage des articles ainsi que de la manipulation des produits lourds.

L'Association française de normalisation (AFNOR), créée en 1977, a produit un certain nombre de normes applicables dans de nombreuses activités professionnelles et concernant notamment l'ergonomie des postes de travail. L'AFNOR a ainsi édité des normes en lien avec le poste d'hôtesse de caisse (X 35-104, X 35-105, X 35-106), auxquelles nous nous sommes référés pour mener notre étude.

L'INRS (Institut national de la recherche scientifique), ayant effectué des études sur l'aménagement des postes de travail ainsi que sur les troubles musculo-squelettiques (TMS) qui résultent des différentes activités physiques, considère que 93 % des articles sont soulevés au moment de la lecture du code-barres. Comme l'hôtesse de caisse passe, en moyenne, 17 articles à la minute au cours d'une journée de travail de 8 heures, elle soulève plus de 3 tonnes de marchandises. Dans ces conditions, les TMS liés à cette profession affectent plus particulièrement l'épaule, le coude, le poignet et la main, la hanche, la colonne vertébrale et la région lombaire. Notons que les TMS ne sont pas des accidents mais résultent de l'action, à terme, de contraintes répétitives appliquées aux articulations citées ci-dessus.

Herber et al. (1993) ont mené une étude sur 42 hôtesses de caisse expérimentées occupées à encaisser les mêmes articles. La hauteur du comptoir pouvait varier de même que la longueur du tapis de chaîne. Il ressort de cette étude que l'ajustabilité du poste de travail, en fonction de la taille de l'hôtesse de caisse, est de nature à améliorer grandement sa pratique professionnelle. Ils proposent donc de pouvoir faire varier la hauteur de la caisse.

Une autre étude fut menée sur le poste d'hôtesse de caisse en 1994 par le Occupational Safety and Health Administration (OSHA) de Toronto. Des hôtesses de caisse furent interrogées afin de proposer des aménagements de leur poste de travail. Les demandes ont porté principalement sur l'ajustabilité. Le nouveau poste

de travail, construit en tenant compte de ces éléments, a permis de rendre ajustables la caisse, le tapis roulant, le miroir, l'ensachage et le clavier. Durant l'année qui suivit l'utilisation de ce nouveau poste de travail, les douleurs des caissières diminuèrent de plus de 30 %.

#### Problématique

Nous nous sommes demandé si une réorganisation du poste de travail des hôtesses de caisse diminuerait les douleurs dues à leur activité.

#### Hypothèse générale

La structure actuelle des caisses contraint les hôtesses de caisse à adopter de mauvaises postures, et les oblige à effectuer des gestes répétitifs fatigants.

Les résultats de notre étude ont montré qu'il existe un lien entre le moment de la journée où nous avons observé l'hôtesse de caisse, le nombre de gestes et de changements de posture qu'elle effectue, ainsi que le temps qu'elle passe à ces gestes et ces changements de posture. En effet, il semble bien que le rythme de travail s'intensifie avec l'augmentation du nombre de clients. L'hôtesse effectue plus de gestes durant une même période.

Par contre, elle consacre en moyenne plus de temps par geste ou changement de posture (2,4 secondes en période intensive contre 1,8 secondes en période calme).

Nous pensons que l'augmentation du nombre de gestes s'explique par un nombre de pauses moindre entre chaque client (elle n'a pas à attendre l'arrivée de nouveaux clients en raison d'une file d'attente ininterrompue). A contrario, nous expliquons qu'elle passe plus de temps pour chaque geste en moyenne, en raison de la fatigue consécutive au rythme intensif. Il se peut qu'elle ait plus de difficultés à repérer le code-barres, à tenir les articles, à les pousser, à se tourner, etc.

Ces résultats vont dans le sens de notre hypothèse générale selon laquelle la structure des caisses contraindrait les hôtesses à adopter de mauvaises postures et les obligerait à effectuer des gestes répétitifs.

Par ailleurs, lors des entretiens, les hôtesses de caisse avaient largement évoqué les douleurs physiques liées à leur activité (maux de dos, bras, poignets, jambes, épaules et hanches). Il nous semble donc pertinent de proposer des solutions de réaménagement du poste de travail des hôtesses de caisse afin d'optimiser leur travail et de diminuer les TMS liés à leur activité.

Pour pallier les nombreuses douleurs ressenties par les hôtesses de caisse lors de leur activité de travail, nous proposons quelques idées d'aménagement de la structure de leur poste.

Nous suggérons donc :

- de supprimer les rouleaux et de prolonger le tapis roulant jusqu'à la fin du poste de travail afin de faciliter le transfert des produits. C'est l'hôtesse de caisse qui régule la vitesse de défilement du tapis en actionnant la pédale ;
- de supprimer l'ensachage, pour deux raisons :
  - afin d'éviter les mouvements d'inclinaison fréquents et douloureux,
  - afin de libérer de la place et améliorer le confort de l'hôtesse de caisse ;
- d'ajouter un miroir permettant à l'hôtesse de caisse de vérifier aisément que le caddie a bien été entièrement vidé. Ceci lui évitera de se lever en se penchant pour effectuer ce contrôle. Ce miroir sera placé en hauteur, au-dessus du poste de travail, et réglable par chaque hôtesse de caisse.

Nous suggérons par ailleurs aux hôtesse de caisse d'adopter certains comportements plus adéquats, à savoir essayer, dans la mesure du possible, de faire glisser les articles au lieu de les soulever. Nous conseillons également, comme l'a montré l'étude de Psihogios J. (2002), que les hôtesse de caisse alternent station assise et station debout. En effet, une station assise prolongée a pour conséquence de provoquer des douleurs au niveau des hanches mais également des bras, des épaules et de la nuque, car elle sollicite davantage les muscles de ces différentes régions. D'autre part, une station debout prolongée engendrerait des douleurs au niveau de la région lombaire, des genoux et des mollets.

Une autre étude, menée par Garry M. (1994), a proposé différentes attitudes de nature à améliorer le confort des hôtesse de caisse. Deux propositions nous ont paru pertinentes :

- porter les articles le plus près possible du corps ;
- utiliser les deux mains pour soulever les articles lourds.

Nous tenons à remercier Monsieur Daniel Mithouard, directeur de l'hypermarché Cora de Moulins-lès-Metz, pour avoir accepté que nous fassions cette étude dans son hypermarché.

#### Repères bibliographiques :

- > GARRY M. (1994) *It's not weird science*, in *Progressive Grocer*, New York, vol.73, n°1, pp.67.
- > HERBER P. & al. (1993) *Work-related symptoms and chekstand configuration : An experimental study*, in *American Industrial Hygiene Association Journal*, Akron, vol.54, n°7, pp.371.
- > OSHA (1994) *Torture chambers (cashiers are suffering an increase in debilitating illness that could easily be curtailed by a little thoughtful planning in chekstand design)*, in *Canadian Grocer*, Toronto, vol.108, n°2, pp.88.
- > PSIHOGIOS J. (2002) *To stand or not to stand: a new ergonomics study hopes to answer the age- old question: which method of scanning is better for cashiers?*, in *Canadian Grocer*, Toronto, vol.116, n°5, pp.54.