



**Université Abderrahmane Mira de Bejaia
Faculté des Sciences Humaines et Sociales
Département des Sciences Sociales**

Mémoire de fin de cycle

Thème

**Les déterminants organisationnels de la prise de risque et
de la transgression des règles de conduite
A la lumière de l'analyse de l'activité**

**Cas : les conducteurs/convoyeurs de courriers Algérie
Poste de la wilaya de Bejaia**

**En vue de l'obtention du diplôme de Master en Psychologie
Option : Psychologie du Travail et des Organisations, et
gestion des ressources humaines**

**Réalisé par :
Amghar Hassen**

**Encadré par :
Dr.Djeffal Mokrane**

Année universitaire : 2018/2019

Remerciements

Je dédie mes premiers remerciements les plus dévoués à notre créateur et maître ALLAH pour tous et chacun de ses bienfaits, et qu'il nous guide encore vers le meilleur de ce monde et de l'autre et qu'il fasse de ce travail un acte d'adoration.

Mes remerciements les plus sincères, je les adresse à mes parents pour m'avoir encouragé durant toutes mes années d'études. Ce travail témoigne de leur confiance et de leur soutien dans les moments les plus difficiles, qu'ils trouvent ici l'expression de ma reconnaissance.

Je remercie mon encadreur le Dr. Djeflal Mokrane pour ses précieux aides et d'avoir accepté de diriger ce travail. Je remercie aussi tous mes enseignants.

Des remerciements sincères, je les adresse notamment à des personnes sans qui ALLAH avait rendu ce travail irréalisable. D'abord, à M. Khoudja sous-directeur des moyens généraux de la poste à Bejaia, modeste, compréhensif, patient, généreux de son temps et de sa personne essayant à chaque fois que cela se peut de m'ouvrir des portes de son établissements. Ensuite, à Mme. Khoudja qui était la première personne rencontrée et qui, avec la plus grande modestie et la plus grande compréhension, m'a orienté dans ma démarche et m'a présentée à des personnes clés pour ma recherche. De même, je remercie les agents du CDD de Bejaia à leurs têtes Mme. Bendriss, les conducteurs/convoyeurs surtout pour m'avoir consacré de leur précieux temps, mais aussi leurs collègues. Je remercie tout autant les receveurs des différents bureaux de poste qui m'ont accueilli au sein de leurs établissements et facilité mon travail de terrain.

Et enfin, à tous ceux et celles qui ont contribué à l'aboutissement de ce mémoire, je vous dis

Merci

Dédicaces

*Je dédie ce modeste travail à mes parents qui de par leurs sacrifices
ALLAH a fait de moi ce que je suis et ce que j'ai, qui ont sacrifié
beaucoup de leurs vies et qui ont fait plus que ce qu'un père ou une mère
aurait fait pour le bien de leurs enfants.*

Je dédie aussi ce travail à mon frère,

*Je dédie ce travail notamment à mes oncles et mes tantes de par ma mère et
de par mon père. À mes cousins et cousines, tous ou qu'ils soient.*

Résumé

La prise de risque et la transgression des règles chez les conducteurs professionnels s'inscrit à la fois dans un contexte de travail et celui de la conduite en environnement routier avec chacun leurs propres paramètres.

Le concept qui permet de mieux exprimer cette dualité est la situation de conduite professionnelle. Cette dernière, permet de mettre en avant les déterminants organisationnels de la situation de travail dans l'activité de conduite afin d'expliquer certains comportements. Les environnements techniques et sociaux ainsi que l'organisation du travail en sont les éléments les plus significatifs.

La « course-trajet » est la conduite sûre à encourager, la « course-vitesse » est la conduite transgressive et à risque à prévenir, les savoir-faire de prudence développer tout au long de son expérience par le salarié-conducteur lui permettra de se maintenir dans le premier type et éviter de tomber dans le deuxième type. Cependant, certaines situations appelées situations de débordements, font basculer le conducteur dans la conduite à risque malgré tous ses savoir-faire. Ses situations de débordements, implique des déterminants qui les favorisent, et étant donné que l'environnement technique et sociale sont rarement présent sur la route au côté du conducteur seul reste l'organisation du travail comme leur déterminant principale, issue de l'entreprise. Cette dernière (l'organisation du travail) peut jouer un rôle prépondérant dans les démarches de prévention car elle peut être un lien invisible entre l'entreprise et le comportement du conducteur sur la route. Un aperçu concret des déterminants issus de l'organisation du travail et de leurs effets, à la lumière de l'analyse de l'activité, peut permettre de faire réaliser aux entreprises les améliorations possibles dans les démarches de prévention. En effet, ce n'est pas la prise de risque qu'il faut prévenir, mais les situations qui la rendent nécessaire.

Dans notre enquête, nous avons porté notre attention sur les différents déterminants issus de l'organisation du travail présents au sein d'Algérie Poste. Puis nous nous sommes interrogés sur lesquelles d'entre eux sont susceptibles de provoquer les situations de débordements. Le résultat ayant confirmé nos hypothèses. Les déterminants étant les tâches et leurs caractéristiques, l'organisation du temps de travail, l'aménagement du lieu de travail, l'organisation des déplacements, la circulation d'informations, l'empreinte territoriale de l'entreprise. La somme des effets (ex : fatigue, inattention, retard) de certains déterminants lorsqu'ils apparaissent simultanément, peuvent engendrer des situations de débordements.

Mots clés : prise de risque, analyse de l'activité, activité de conduite professionnelle, organisation de travail, situation de débordement

Abstract

Risk-taking and transgression of the rules for professional drivers is both a context of work and that of driving in a road environment, each with its own parameters.

The concept that better expresses this duality is the professional conduct situation. The latter makes it possible to highlight the organizational determinants of the work situation in the driving activity in order to explain some behaviors. The technical and social environments as well as the organization of work are the most significant elements.

The "run-course" is the safe conduct to encourage, the "speed-course" is the transgressive and risky conduct to prevent, the know-how of prudence develop throughout its experience by the employee-driver will allow him to stay in the first type and avoid falling into the second type. However, some situations called overflow situations, tip the driver into driving at risk despite all his know-how. Its situations of overflowing, implies determinants that favor them, and since the technical and social environment are rarely present on the road alongside the driver alone remains the organization of work as their main determinant, resulting from the company. The latter (the organization of work) may have played a leading role in the prevention process because it can be an invisible link between the company and the behavior of the driver on the road. a concrete overview of the determinants resulting from the organization of work and their effects, in the light of the analysis of the activity, can make it possible to make companies realize the possible improvements in prevention approaches. Indeed, it is not the risk taking that must be prevented, but the situations that make it necessary.

In our survey, we focused our attention on the different determinants stemming from the organization of work present within Algeria post. Then we ask ourselves which of them are likely to cause overflow situations. The results having confirmed us hypotheses. The determinants are the tasks and their characteristics, the organization of working time, the layout of the workplace, the organization of travel, the flow of information, the territorial footprint of the company. The sum of the effects (eg fatigue, inattention, delay) of some determinants when they appear simultaneously, can lead to overflow situations.

Key words: risk taking, activity analysis, professional conduct activity, work organization, overflow situation

Table des matières

TABLE DES MATIERES	I
TABLE DES ILLUSTRATIONS	V
INTRODUCTION	1
CHAPITRE 1 : CADRE METHODOLOGIQUE DE LA RECHERCHE	5
PREAMBULE	5
1. PROBLEMATIQUE	5
2. HYPOTHESES	11
3. LES CONCEPTS CLES DE LA RECHERCHE	11
3.1. <i>Prise de risque</i>	11
3.2. <i>Activité de conduite professionnelle</i>	11
3.3. <i>Déterminant de l'activité</i>	12
3.4. <i>Organisation de travail</i>	12
3.5. <i>La conception et le contenu des tâches</i>	12
3.6. <i>Organisation du temps de travail</i>	13
3.7. <i>Organisation des déplacements</i>	13
3.8. <i>Mode de Communication</i>	14
3.9. <i>Modalités de contrôle des résultats du travail</i>	14
3.10. <i>Aménagement du lieu de travail</i>	15
3.11. <i>Situation critique (situation de débordement)</i>	15
6. RECHERCHES ANTERIEURES	17
CHAPITRE 2 : L'ACTIVITE DE CONDUITE PROFESSIONNELLE ET SES DETERMINANTS ORGANISATIONNELS	28
PREAMBULE	28
1. TRAVAIL PRESCRIT ET/OU TRAVAIL REEL	28
1.1. <i>L'agent</i>	28
1.2. <i>Tache</i>	29
1.3. <i>Le comportement</i>	31
1.4. <i>L'activité</i>	31
1.5. <i>Analyse de la tâche et de l'activité</i>	33
1.6. <i>Situation de travail</i>	34
1.7. <i>Diversité, variabilité, et dynamique évolutive</i>	36
1.8. <i>Définition générale des environnements dynamiques</i>	38

2.	ACTIVITE DE CONDUITE :	39
2.1.	<i>Considérations générales sur l'activité de conduite automobile</i>	39
2.2.	<i>Etude de l'activité de conduite (processus sensori-moteurs et processus cognitifs)</i>	39
2.3.	<i>Les caractéristiques de l'activité de conduite</i>	39
2.4.	<i>Définitions de la conduite</i>	40
2.5.	<i>Les différents niveaux de l'activité de conduite</i>	41
2.6.	<i>L'environnement routier est un environnement dynamique</i>	41
2.7.	<i>Erreurs et violations</i>	43
3.	LA SITUATION DE CONDUITE PROFESSIONNELLE : C'EST « TRAVAILLER ET CONDUIRE »	45
3.1.	<i>L'activité de conduite professionnelle : une action finalisée</i>	47
3.2.	<i>Construire du territoire</i>	48
3.3.	<i>Les déterminants de l'activité de conduite professionnelle</i>	48
3.4.	<i>Les effets de l'activité de conduite professionnelle sont multiples.</i>	63
	RESUME	64
CHAPITRE 3 : RISQUE ET PRISE DE RISQUE		66
	PREAMBULE	66
1.	L'APPROCHE CLASSIQUE : LE RISQUE ENVISAGE EN TANT QUE PROCESSUS	66
1.1.	<i>L'orientation technico-réglementaire</i>	67
1.2.	<i>L'orientation « comportement humain »</i>	68
2.	LE RISQUE EST GERE EN PARTIE PAR LE SUJET	69
2.1.	<i>Prise de risque</i>	70
2.2.	<i>La prise de risque dans l'activité de travail individuelle et collective</i>	70
2.3.	<i>Le risque est lié à l'activité de travail</i>	70
3.	LE RECOURS A LA TRANSGRESSION COMME SORTIE DE DILEMME	70
3.1.	<i>Compréhension du recours aux transgressions</i>	71
	RESUME	72
CHAPITRE 4 : MANAGEMENT DE LA PREVENTION DES RISQUES ROUTIERS PROFESSIONNELS		75
	PREAMBULE	75
1.	REPRESENTATION DANS LA PREVENTION DES RISQUES ROUTIERS PROFESSIONNELLES	75
2.	SPECIFICITES ORGANISATIONNELLES	77
3.	REGULARITE OU VITESSE	77
4.	COURSE TRAJET	78
5.	COURSE-VITESSE	79
6.	SAVOIR-FAIRE DE PRUDENCE : COMMENT LE CONDUCTEUR A DEJOUÉ LE RISQUE DE « TOMBER » DANS LA COURSE-VITESSE	79
7.	LES SITUATIONS CRITIQUES OU SITUATION DE DEBORDEMENT (OU LE RISQUE DE BASCULEMENT DE	

LA COURSE-TRAJET VERS LA COURSE-VITESSE).....	80
8. PRIVILEGIER LA « COURSE-TRAJET » SUR LA « COURSE-VITESSE » : UN ENJEU DE SERVICE ET DE PREVENTION DE L'ORGANISATION PRESCRITE.....	80
8.1. <i>L'engagement dans une démarche de prévention</i>	82
9. POSTULATS POUR INTERVENIR EN PREVENTION DES RISQUES ROUTIERS.....	83
10. LA PREVENTION DES RISQUES ROUTIERS PROFESSIONNELS.....	84
10.1. <i>Favoriser le développement de savoir-faire de prudence de métier</i>	84
10.2. <i>Anticiper et prévenir les situations de débordement</i>	85
11. LE MANAGEMENT DE LA PREVENTION.....	85
12. LES « SOLUTIONS » DES LIVREURS FACE AUX SITUATIONS A RISQUE	86
12.1. <i>Les compétences des livreurs</i>	86
CHAPITRE 5 : LA METHODE ET LES TECHNIQUES DE RECHERCHE	92
PREAMBULE	92
1. LA METHODE ET LES TECHNIQUES DE RECHERCHE	92
1.1. <i>La pré-enquête</i>	92
1.2. <i>Méthode</i>	93
1.3. <i>Description de la technique</i>	93
1.4. <i>Le déroulement de l'enquête</i>	94
1.5. <i>Les caractéristiques de la population de l'enquête</i>	95
1.6. <i>La technique d'analyse des données</i>	95
2. PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL	96
2.1. <i>Algérie Poste</i>	96
2.2. <i>Historique d'Algérie Poste</i>	97
2.3. <i>Structure d'entreprise</i>	97
2.4. <i>Fonctionnement du CDD de Bejaia</i>	100
CHAPITRE 6 : ANALYSE, DISCUSSION ET INTERPRETATION DES RESULTATS	103
PREAMBULE :	103
1. DONNEES SOCIOPROFESSIONNELLES :	103
2. ORGANISATION DU TRAVAIL DURANT ACTIVITE DE CONDUITE PROFESSIONNELS : ANALYSE ET INTERPRETATION DES DONNEES RELATIVES A LA PREMIERE HYPOTHESE.....	104
2.1. <i>La conception des taches</i>	104
2.2. <i>Aménagement du temps de travail</i>	108
2.3. <i>Organisation des déplacements</i>	112
2.4. <i>Mode de Circulation d'informations</i>	114
2.5. <i>Mode de rémunération</i>	116
2.6. <i>Aménagement du lieu de travail</i>	117
<i>Discussion des résultats de la première hypothèse</i>	119

3. ORGANISATION DU TRAVAIL DANS LES SITUATIONS DE DEBORDEMENT : ANALYSE ET	
INTERPRETATION DES DONNEES RELATIVES A LA DEUXIEME HYPOTHESE	119
3.1. Premier cas de situation de débordement	119
3.2. Deuxième cas de situation de débordement	120
3.3. Troisième cas de situation de débordement	121
3.4. Quatrième cas de situation de débordement	123
Discussion des résultats de la deuxième hypothèse :	125
CONCLUSION GENERALE	126
ANNEXE	135

Table des illustrations

<i>Figure 1 - Modèle de compréhension du comportement en situation de conduite professionnelle selon Depincé (2004)</i>	<i>46</i>
<i>Figure 2 - Déplacements coordonné de plusieurs véhicules en même temps sur le même trajet selon Van Belleghem(2015).</i>	<i>57</i>
<i>Figure 3 - Déterminant et effet de l'activité de conduite professionnel.....</i>	<i>64</i>
<i>Figure 4 - Relation entre risque, danger et dommage</i>	<i>66</i>
<i>Figure 5 - Modèle de la situation dangereuse utilisé pat les CRAM, B. Méthode de l'arbre des causes, C. Représentation schématique entre risque et danger selon (Van Belleghem & Bourgeois, 2004)</i>	<i>67</i>
<i>Figure 6 - Relation entre risque, danger et dommage technico-réglementation</i>	<i>67</i>
<i>Figure 7 - Relation entre risque, danger et dommage (Comportement Humain).....</i>	<i>68</i>
<i>Figure 8 - Couse-trajet et course-vitesse Selon Van Belleghem (2004).....</i>	<i>77</i>
<i>Figure 9 - transformer l'urgence client en course-trajet par l'organisation du travail.....</i>	<i>82</i>
<i>Figure 10 satisfaction client et satisfaction du livreur selon Van belleghem (2004).....</i>	<i>86</i>
<i>Figure 11 Influence de la conception des taches sur l'activité de conduite des conducteurs/convoyeurs d'Algérie Poste.....</i>	<i>108</i>
<i>Figure 12 Influence de l'organisation du temps de travail sur l'activité de conduite des conducteurs/convoyeurs</i>	<i>111</i>
<i>Figure 13 Influence de l'organisation des déplacements sur l'activité de conduite des conducteurs/convoyeurs</i>	<i>113</i>
<i>Figure 14 Influence de la circulation d'information sur l'activité de conduite des conducteurs/convoyeurs</i>	<i>116</i>
<i>Figure 15 Influence des éléments de la rémunération sur l'activité de conduite des conducteurs/convoyeurs .</i>	<i>117</i>
<i>Figure 16 Influence de l'aménagement du lieu de travail sur l'activité de conduite des conducteurs/convoyeurs</i>	<i>119</i>
<i>Figure 17 Premier cas de situation de débordement.....</i>	<i>120</i>
<i>Figure 18 Deuxième cas de situation de débordement.....</i>	<i>121</i>
<i>Figure 19 Troisième cas de situation de débordement</i>	<i>122</i>
<i>Figure 20 Quatrieme cas de situation de débordement.....</i>	<i>124</i>

Liste des tableaux

<i>Table 1 répartition de l'effectif selon l'âge.....</i>	<i>103</i>
<i>Table 2 Répartition de l'effectif selon le niveau d'instruction</i>	<i>103</i>
<i>Table 3 Répartition des effectifs selon le nombre d'années d'expériences dans La Poste</i>	<i>103</i>
<i>Table 4 Répartition des effectifs selon le nombre d'années d'expérience au poste de PCDMV*.....</i>	<i>104</i>
<i>Table 5 tableau récapitulatif des difficultés de stationnement par nombre de bureau de poste.....</i>	<i>124</i>
<i>Table 6 tableau récapitulatif des itinéraires des PCDMV et leurs caractéristiques.....</i>	<i>125</i>



Introduction

Introduction

La poste est un opérateur délivrant des services permettant d'assurer le transport et la distribution de courrier et colis postaux. Bien qu'ils aient souvent d'autres fonctions comme dans certains pays où la poste supervise aussi la téléphonie ou propose des services bancaires à travers une banque postale.

À la fin du XX^e siècle l'environnement commercial de la poste c'est beaucoup développer. Selon les pays un certain nombre de changements dans le cadre institutionnel et l'organisation du marché ont eu lieu, simultanément ou progressivement, en particulier : la séparation avec les télécommunications, les activités bancaires, le passage d'une entreprise publique à une démarche commerciale, la privatisation et la libéralisation partielle ou totale du marché. Malgré des changements conséquents, les postes continuent de remplir la mission de service public universel leur étant assignée par les gouvernements.

Le courrier était autrefois un homme qui portait les lettres. Depuis, il désigne la correspondance écrite entre une ou plusieurs personnes, des lettres manuscrites mais aussi des cartes postales. Le courrier au format lettre constitue la majeure partie du contenu envoyé par la plupart des services postaux. Les dépêches sont les sacs sceller qui renfermes ce courrier. Ils sont acheminés vers les bureaux de poste.

Le bureau de poste est l'établissement où s'exerce le service du courrier pour un territoire donné. Dans ces bureaux, on traite les courriers, c'est à dire les envois, arrivées et stockage, on traite aussi les colis que l'on retire sur demande s'ils sont disponibles.

Ce qui est moins connu, c'est que ce courrier avant d'être trié au bureau de poste, est d'abord acheminé depuis un centre de tri vers les différents bureaux de postes via des véhicules appropriés conduits par des chauffeurs/convoyeurs.

Ces véhicules chargés de cette fonction, font la distribution hebdomadaire du courriers (dépêche mais aussi colis...) à travers un territoire pouvant s'étendre à toute une wilaya. Ils traversent les différentes communes et daïras afin de remettre aux bureaux de postes les dépêches et colis qui leur sont destinées et cela malgré certaines difficultés (notamment l'isolement et la géographie du terrain).

En effet, le trajet réalisé quotidiennement n'est pas dénué de certains risques, le relief accidenté de la plupart des régions de Bejaia font que celles sont difficile d'accès, isolés, encombrés et mal entretenus ce qui accroît les risques de chutes, de collisions notamment avec des poids lourds et surtout un risque élevé d'agression car la plupart des gens pensent que ceux-ci

transportent l'argent servant à alimenter les coffres des bureaux de postes. Leur conduite n'est donc pas tout à fait sûre et comporte des risques routiers relativement importants.

Devant un phénomène mettant en évidence une problématique liée au risque au travail et à la sécurité routière, on doit intégrer dans nos réflexions la notion de « activité de conduite professionnelle ». A partir de ce concept, on peut développer une démarche d'intervention et infléchir les différents acteurs pour permettre la mise en œuvre d'actions de prévention pertinentes et efficaces. Cela passe nécessairement par une modification de la représentation sur le comportement de l'individu au volant.

En effet, l'accident ayant lieu en dehors des murs de l'entreprise, sur un espace public et réglementé par l'état (l'infrastructure routière) et dans des conditions considérées comme non maîtrisables par l'entreprise (la météorologie...), l'entreprise se considérerait soit non concernée, soit déresponsabilisée, aux mieux impuissante face au risque routier si ce n'est en rappelant l'importance du respect des limites de vitesse.

Or, ce point de vue est en fort décalage par rapport à la réalité observée. Il a été observé en effet (Van Belleghem, 2015), que la question des déplacements routiers entretient des rapports étroits avec l'organisation de l'entreprise et de sa performance (ne serait-ce que parce que les coûts qui peuvent être facilement identifiés), et qu'à plusieurs niveaux, la question de la prévention est présente et mise en œuvre, même si elle est rarement formalisée comme telle.

L'activité de conduite automobile durant le travail est donc une composante de l'activité de travail. Elle est issue d'un compromis réalisé entre les prescriptions et les rapports du sujet à ces prescriptions. La conduite peut être considérée comme une action répondant à un but, permettant d'atteindre le motif de l'activité. (Fourrière & Six, 2010)

L'exposition aux risques lors de déplacements professionnels est ainsi liée aux déterminants du travail et peut se comprendre par une lecture de l'activité de travail. Le risque et la prise de risque sont des éléments de l'activité de travail développée par le sujet, mais également des éléments dépendants de l'activité du collectif de travail.

Dans la même logique, la prise de risque menant à des accidents est une composante du travail auquel peuvent s'appliquer les moyens de prévention des risques professionnels.

Les analyses du travail, à travers notre recherche, vont contribuer à mettre à jour certaines de ces situations critiques, les processus qui y mènent et les déterminants qui les favorisent.

C'est l'identification de ces éléments qui pourrait être retenu comme perspectives pour une démarche formalisée de prévention, permettant de dépasser leurs anciennes représentations concernant la sécurité, centrées essentiellement sur le port des équipements de protection ou le rappel d'injonctions à la prudence.

En d'autres termes, il s'agit de vérifier et de garantir en permanence « la qualité de mise en œuvre » de l'organisation, tendue autant vers la qualité de service au client et que la qualité de prévention. C'est un enjeu de management visant alors à ne pas ignorer cette réalité, et de savoir reconnaître, comprendre, et formaliser le lien singulier entre l'organisation du travail et l'usage de la route.

Pour atteindre notre objectif, nous avons adopté un plan de travail qui renferme les éléments suivants :

- L'introduction et le cadre général de la problématique qui comprend une problématique et les questions de recherche ainsi que les hypothèses plus l'opérationnalisation des concepts, les raisons et les objectifs du choix du thème et les recherches antérieures.
- La partie théorique divisée en trois chapitres : le premier est consacré à « l'activité de conduite professionnels », et le deuxième chapitre abordera « la prise de risque et la transgression des règles », et le troisième étudiera « la prévention des risques routiers professionnels ».
- La partie méthodologique ou nous avons abordé : la méthode appliquée, le groupe de recherche, les outils utilisés ainsi que la présentation de l'organisme d'accueil.
- La partie pratique qui comprend une analyse des résultats et la discussion des hypothèses.
- Nous terminerons notre étude par une conclusion générale et par une liste bibliographique qui contient toute la documentation utilisée dans l'élaboration de notre recherche, ainsi que les annexes.



**Chapitre I : Cadre
méthodologique de la
recherche**

Chapitre 1 : Cadre méthodologique de la recherche

Préambule

Ce présent chapitre abordera les raisons du choix du thème, les objectifs de la recherche, la problématique, les hypothèses, l'opérationnalisation des concepts et se termine par la synthèse des différentes recherches antérieures.

1. Problématique

La Caisse nationale des assurances sociales des travailleurs salariés (CNAS) a établi pour 2017 un bilan faisant état de 3 650 accidents de travail, dont 150 mortels, survenus sur le trajet (aller-retour) entre le lieu de résidence et le lieu de travail, chiffres indiqués par Mme Tiar Fatiha, la directrice de la Prévention des accidents de travail et des maladies professionnelles à la CNAS lors de son passage à Radio Algérie le 29 Avril 2018. Un bilan lourd qui contraste avec une moyenne élevée de 50.000 accidents de travail dont plus de 600 accidents mortels, qui sont déclarés annuellement à la CNAS (moyenne sur cinq dernières années). (CNAS,2018)

Les services de distribution de courriers d'Algérie poste de la wilaya de Bejaïa n'y font pas exception. Cet établissement public ayant une activité d'opérateur de courrier et d'autre part, une activité d'établissement financier, dispose d'un service de distribution de courrier faisant usage de véhicules de type utilitaires légers et ludospaces.

Lesdits véhicules sont utilisés quotidiennement pour la livraison et la collecte du courrier. Ils se répartissent entre les trois régis (Bejaia, Akbou et Kherrata) ainsi que six autres régions, elles desservent donc toutes les communes de la wilaya (142 bureaux de poste) en se répartissant géographiquement. Les trois premières régies ont la particularité de suivre une rotation de dix jours pour chaque régi. Le distance parcourue, l'espacement entre les établissements postaux, les aléas rencontrés et les contraintes géographiques liés à chaque région font qu'ils sont exposés à différents dangers et situations à risques (chute, collision, agression...) dont des mesures de prévention ont déjà était prise vue la sensibilité du secteur.

Ainsi, Les conducteurs/convoyeurs de courrier exercent un métier difficile, indispensable à l'activité économique du pays et sont exposés à des risques majeurs. Chaque risque s'analyse quels que soient son type et sa gravité pour procéder à des mesures préventives. Ces mesures doivent être connues et appliquées par le conducteur, et pour des raisons de sécurité le chauffeur ne doit en aucun cas les ignorer.

Malgré le bilan, jugé positif de la sécurité routière de ces dernières années, le phénomène des accidents de la route demeure préoccupant, au regard des dégâts qu'il engendre,

et dont les causes peuvent s'expliquer par l'inconscience des usagers de la route vis-à-vis du respect du code de la route. Au titre des causes à l'origine des accidents de la route, en 2015 le facteur humain demeure prépondérant avec un taux estimé par la gendarmerie nationale à 91,76 %, et les 08,24 % restants, incombent à l'environnement (03,43%) et les causes liées au véhicules (04,81%).(DGSN,2015)

L'immatunité, le manque d'expérience ainsi que la prise de risque au volant ressortent comme étant les principaux facteurs ayant un impact sur ce nombre élevé d'accidents. De manière plus spécifique, il semblerait selon Dubois(as cited in liu 1998) que ce soit la prise de risque qui soit à l'origine des accidents graves chez les jeunes conducteurs.

La prise de risque se définit comme la participation active de l'individu dans un comportement pouvant être dangereux. C'est le sujet lui-même qui choisit de rechercher le danger à travers certains comportements, dans la mesure où ceux-ci peuvent être une réponse à certains de ses besoins. L'aspect motivationnel reste donc une dimension importante dans le décryptage de conduites à risques (Purper-Ouakil & Muren-Simeoin, 2006).

La prise de risque est inhérente à la transgression, elle peut cacher une obligation, un moyen d'atteindre des objectifs inaccessibles autrement. Le conducteur prend déjà des risques en conduisant sur une certaine distance et sur certains types de route mais ce risque s'amplifie durant la transgression ou le comportement s'avère dangereux pour la sécurité du conducteur et des usagers de la route. (Rouff, 2003).

Pour expliquer une catastrophe ou un accident, un poids important a longtemps été (et est encore souvent) attribué au "facteur humain", à "l'erreur humaine", regardés comme causes principales des dysfonctionnements (Amalberti, 2001). Cependant, les travaux réalisés en ergonomie, en relation avec l'émergence de la théorie systémique, ont pourtant depuis longtemps nuancer ce regard porté sur l'homme, en mettant l'accent sur le fait que bien qu'étant source de variabilité, un "maillon fragile" du système, il constituait tout en même temps un agent de fiabilité sans lequel le système ne pourrait pas fonctionner (Faverge, 1970).

De nombreuses recherches notamment celles de Carton, Méreau, Meric et Puzin, (1996) , celles de Hamelin (2001) et celle de Davezies et Charbotel, (as cited in Fourrière & Six,2010) menées sur le risque routier professionnel, nous montrent l'impact des facteurs professionnels sur l'activité de conduite et le risque routier. Dans une perspective d'analyse du risque routier chez les professionnels de la conduite, beaucoup tendent à considérer l'accident routier professionnel comme étant lié aux différents déterminants de l'activité de travail. L'approche épidémiologique de Chiron et al. (as cited in Fourrière & Six,2010) et de Pascal-Rénaux (as cited in Fourrière & Six,2010) à caractérisée les populations à

risques met en évidence l'effet de certains facteurs sur la survenue d'accidents de mission (existence de contraintes horaires et physiques, faible ancienneté au poste et dans l'entreprise...). Carton, Méreau, Meric et Puzin (as cited in Fourrière & Six,2010) ont établi un modèle du système de circulation routière dans lequel l'accident routier professionnel est considéré comme « sortie non voulue d'un système sociotechnique ouvert composé de plusieurs éléments en interaction » : le conducteur, le véhicule et l'environnement.

Enfin, l'approche clinique de Davezies et Charbotel (as cited in Fourrière & Six,2010) a déterminé trois catégories de facteurs pouvant influencer la survenue d'un accident : l'environnement, les conditions matérielles de travail et l'organisation de travail. Ces trois points de vue cités accordent donc une place aux déterminants du travail dans la survenue des accidents routiers professionnels. Cependant, la dernière perspective met particulièrement en avant le rôle majeur de l'activité, son effet médiateur. En effet, pour Davezies et Charbotel, le facteur d'accident agit par la médiation de l'activité : l'accident est « un échec de l'activité » et si cette activité échoue, c'est « qu'elle est prise en tenaille non par une contrainte mais par un réseau de contraintes ». Au-delà des dimensions d'entrée et de sortie du système, il importe de considérer l'activité dans toute sa singularité et voir en quoi elle peut être débordée par l'effet des déterminants qui la contraignent.

Dans la lignée de ces travaux, nous avons souhaité montrer la pertinence d'une entrée par l'activité pour traiter de prise de risque routier professionnel chez une catégorie de travailleurs fortement exposés à la mobilité : Le conducteur/convoyeur de courrier.

L'approche retenue dans la prévention des risques professionnels est celle adopter par Van Belleghem et Bourgeois (2004). Ces derniers ont, en fait, constatés que la prévention des risques professionnels classique consiste en une action de prévention faisant suite à un accident du travail, des méthodes comme l'arbre des causes sont utilisés avec efficacité pour reconstituer l'histoire de sa survenue.

Mais le désavantage perçu dans cette approche est que la prévention s'appuie sur la partie « négative » du travail (l'accident du travail). Une approche différente peut consister à s'appuyer sur la partie « positive » du déroulement du travail (ex : l'absence d'accident du travail). Bien sûr, l'absence d'accidents du travail ne signifie pas absence de risque. La plupart du temps, le risque est présent et les opérateurs savent s'en protéger. Ce sont leurs pratiques de prévention, leurs savoir-faire de prudence qui leur permettent de maîtriser les situations à risque. (Van Belleghem,2004)

De ce point de vue, selon Van Belleghem (2004), le prise de risque menant aux accidents de travail surviennent, principalement, dans deux cas de figure :

Dans un premier cas, lorsque les opérateurs ne sont pas dans les conditions leur permettant de développer des stratégies de prudence, des pratiques de prévention. C'est le cas des jeunes novices trop rapidement mis dans le bain de la production.

Dans un deuxième cas, lorsque les opérateurs expérimentés, dans certaines situations à fortes contraintes, sont obligés de baisser la garde ou d'abandonner leurs pratiques de prévention. On parle alors de situations de débordement. C'est à ce dernier cas que notre étude s'intéresse.

Autrement dit, ce n'est pas la prise de risque qu'il faut prévenir, mais les situations qui la rendent nécessaire. La prévention (Van Belleghem, 2004) consiste alors à :

Favoriser les conditions du développement des savoir-faire de prudence,

Favoriser les conditions permettant d'anticiper la survenue des situations de débordement.

Pour mieux étudier l'activité de conduite professionnelle visant le transport d'objet ou de personne (coursiers, taxi...etc.), les deux auteurs prennent pour modèle la course. Les dictionnaires indiquent deux significations associées au terme « course ».

La première renvoie à la course en tant qu'action de parcourir un espace, c'est à dire à l'idée de déplacement, de parcours ou de trajet. Ce sens correspondant à celui des métiers de la course (faire une course en voiture, en taxi. Prix ou tarif de la course).

La deuxième signification renvoie à la course en tant qu'action de courir, c'est à dire à l'idée de vitesse, de compétition, de galopade. Ce sens peut être facilement confondu avec le premier.

La notion de course-trajet (première définition),

Cette notion renvoie au fait que l'organisation (prescrite) des entreprises se donnait comme objectif de faire disparaître les contraintes menant à l'usage systématique de la vitesse, pour le conducteur, en lui proposant de réaliser un « course-trajet ». (Van Belleghem, 2004) En effet, ce type de conduite se base sur des compétences qui s'appuient très peu ou pas du tout, sur le recours à la vitesse. Or, les conducteurs novices ont tendance à mettre en évidence leur savoir-faire suivant cet objectif, y compris pour se faire valoriser.

Les anciens, à l'inverse, expliquent que « tenir dans le métier » nécessite de changer sa « façon de conduire », de casser la relation entre la conduite et la vitesse. Pour eux, il s'agit de trouver et savoir maintenir une régularité. La construction de cette compétence passe aussi par des savoir-faire de prudence, qui contribuent à se protéger (soi et son véhicule), à maintenir sa vigilance, à s'économiser dans la durée de la journée, à éviter le recours à la transgression, etc.

Course-vitesse (deuxième définition),

Renvoi à un mode de réalisation de la conduite dans lequel les conditions ne sont pas suffisamment réunies pour permettre au conducteur de réaliser son travail sans avoir recours à des modes de conduite non souhaités, qui peuvent prendre plusieurs formes : précipitation ou recours à la vitesse, mais aussi prise de risque, baisse de vigilance, fatigue, stress, recours à la transgression...etc. (Van Belleghem,2004)

Ainsi, si l'organisation prescrite et la volonté des individus tendent à privilégier la course-trajet, l'organisation « réelle » n'y parvient pas toujours. Les conditions réelles d'exercice du travail et ses variabilités peuvent contribuer ponctuellement à faire passer en premier plan la course-vitesse.

Privilégier la « course-trajet » sur la « course-vitesse », correspond donc à la fois à un enjeu de service et un enjeu de prévention. Pour se maintenir dans le premier type de course et éviter de basculer dans la deuxième, des compétences qu'on appelle savoir-faire de prudence sont mises en œuvre.

Savoir-faire de prudence,

Les savoir-faire de prudence désignent des attitudes prudentes d'individus qui mobilisent dans leur activité un ensemble de savoirs dans le but de protéger leur santé et celle des autres et permettant déjouer le risque de « tomber » dans la course-vitesse. Le plus souvent, ces savoir-faire ne sont pas reconnus par l'organisation du travail ni par les préventeurs, ni même, parfois, par les individus eux-mêmes. Ils se développent avec l'expérience au sein des collectifs de travail et restent parfois implicites. (Van Belleghem,2004)

Ces savoir-faire de prudence ne portent pas uniquement sur la conduite du véhicule, mais aussi sur la réalisation du travail (les missions à effectuer), permettant l'usage du véhicule dans des conditions maîtrisées. Ils sont l'objet de compromis entre les différentes exigences liées au travail (respect des délais, qualité de service, traitement des urgences...etc.) et des aléas (météo, état de la route, embouteillage, etc.).

Ces savoir-faire de prudence peuvent être, selon les situations, mis en second plan. Ces situations sont caractéristiques de situations à risque (ou situations de débordement), où la probabilité d'accident de la route augmente en même temps que la maîtrise du risque par le conducteur diminue.

Les situations critiques ou situation de débordement (ou le risque de basculement de la course-trajet vers la course-vitesse),

On convient d'appeler « situation critique », une situation de travail dans laquelle les savoir-faire de prudence sont devenus, pour un conducteur, difficile à mettre en pratique. Les

arbitrages auxquels a recours le conducteur pour faire face à ces difficultés peuvent avoir comme conséquence l'atténuation, voire l'abandon des pratiques de prévention. (Van Belleghem,2004)

Ces situations critiques peuvent, à tout moment, faire basculer la course-trajet en course-vitesse. Un tel basculement est alors un symptôme de défauts, de défaillances dans l'attribution et l'organisation des moyens et des ressources.

L'analyse de ces situations critiques sont l'occasion d'évoquer les difficultés que peuvent rencontrer eux-mêmes les responsables, les moments où l'organisation révèle de faiblesses pour évaluer les véritables besoins d'accompagnement des conducteurs et le défaut de formalisation des savoir-faire de prudence des conducteurs expérimentés. Elle permet d'envisager des améliorations dans les équipements de communication, l'organisation, le management, la formation.

A cet égard, dans le cadre de notre analyse et suite à une première exploration de notre thématique de recherche, nous avons estimé utile de poser les questions suivantes :

Quels sont les éléments de l'organisation du travail qui sont déterminants pour l'activité de conduite professionnels des conducteurs/convoyeurs de courriers ?

Est-ce que ces dimensions de l'organisation de travail peuvent conduire à des situations de débordement ?

2. Hypothèses

- 1) Certaines dimensions de l'organisation de travail sont déterminantes pour l'activité de conduite des conducteurs/convoyeurs d'Algérie poste.
- 2) Les dimensions de l'organisation de travail peuvent conduire chacune à des situations de débordement.

3. Les concepts clés de la recherche

3.1. Prise de risque

C'est une action consciente, délibérée, effectuée par le sujet. Elle peut être liée, comme l'a indiqué Leplat (as cited in Fourrière & Six,2010), à un non-respect des règles de sécurité, car jugées inacceptables ou se révèlent inaccessibles.

Elle peut également être liée à d'autres facteurs qui rejoignent la classification de Goguelin (as cited in Fourrière & Six,2010), regrouper en facteurs individuels (récupération de l'erreur, compromis entre la sécurité physique et l'atteinte des performances, etc.) et en facteurs collectifs (idéologie défensive de métier, etc.).

3.2. Activité de conduite professionnelle

L'activité de conduite professionnelle se caractérise par le fait que le conducteur, est lié à son entreprise en tant que salarié par un contrat de travail induisant un lien de subordination. (Van Belleghem,2015)

L'entreprise leur affecte des tâches qui vont définir :

- Les objectifs du travail (objectifs de production, de qualité, de délai...);
- Les moyens (organisationnels et techniques dont le choix du véhicule) pour atteindre les objectifs ;
- Les conditions dans lesquelles se déroulera l'activité de travail (territoire couvert, horaires de travail, périodes de charge liées à l'activité, marges de manœuvre dans la planification des déplacements...etc.).

Ils intègrent toutes les prescriptions relatives aux missions à réaliser, en particulier :

- Le type de véhicule qui fait l'objet de la conduite par le salarié.
- Le territoire dans lequel se développera l'activité de conduite du salarié. Il est souvent prescrit au salarié par affectation d'un secteur géographique et ayant pour mission de l'exploiter et de le faire fructifier. Il se distingue pour ainsi du reste de l'environnement. (Van Belleghem,2015)

3.3. Déterminant de l'activité

Un déterminant de l'activité est un élément de la situation de travail qui est à l'origine de la manière dont la personne réalise son activité.

Dans la situation de conduite professionnelle, nous avons plusieurs déterminants qui peuvent être l'homme et ses caractéristiques, l'organisation du travail, le matériel et l'environnement sociale, le code de la route ainsi que l'environnement routier.

3.4. Organisation de travail

3.4.1. Définition théorique

L'organisation du travail désigne l'ensemble des méthodes et des systèmes mis en place afin d'augmenter l'efficacité des entreprises pour accroître leur productivité, grâce à une utilisation plus rationnelle du travail. Cette notion regroupe et met en interaction un certain nombre de caractéristiques et d'éléments (notamment le management des organisations, l'organisation du temps de travail,...), et s'appuie sur un système de communication ayant pour but de faciliter les conditions de travail et la circulation des informations au sein de l'entreprise, afin de répondre aux différents besoins et aux nombreux objectifs de celle-ci.

3.4.2. Définition opérationnelle

Elle comprend plusieurs dimensions : (taches et leurs caractéristiques, les consignes, l'aménagement du temps de travail, l'aménagement du lieu de travail, l'organisation des déplacements, la circulation d'informations, les normes qualitatives et quantitatives de réalisation du travail, le mode de contrôle du travail, l'activité collective, le territoire professionnels).

3.5. La conception et le contenu des tâches

3.5.1. Définition théorique

La conception des tâches désigne la façon dont est organisée une série de tâches, ou un emploi dans son ensemble. En effet, cette dernière par ses différents composants est-elle même à l'origine de l'activité. (CCHST,2019)

La conception des tâches permet de tenir compte de tous les facteurs qui ont une incidence sur le travail, en plus d'organiser le contenu et les tâches de façon à réduire le risque que représente l'emploi dans son ensemble pour l'employé.

3.5.2. Définition opérationnelle

Il s'agit de l'objectifs de la tâche et des buts qu'il cherche et doit atteindre, La répartition des tâches et charge de travail, des exigences physiques et mentales de la tâche.

3.6. Organisation du temps de travail

3.6.1. Définition théorique

L'aménagement et l'organisation du temps de travail consistent à adapter les horaires prévus et son rythme de travail aux besoins de son entreprise ou de son organisation (notamment par le biais d'heures supplémentaires effectuées et comptabilisées au-delà des heures annuelles ou au-delà de la durée hebdomadaire légale et administrative).

3.6.2. Définition opérationnelle

Il s'agit des différentes caractéristiques du temps de travail ayant une incidence réelle sur l'activité de l'opérateur : Amplitude des journées de travail (le temps qui s'écoule entre le début et la fin d'une journée de travail), Les butées temporelles (exigences temporelles des tâches), Les retards, les pauses (temps de récupération).

3.7. Organisation des déplacements

3.7.1. Définition théorique

On peut réaliser un état des lieux des déplacements, en tenant compte des conditions réelles de conduite (durée de déplacement, amplitudes horaires de travail, types et caractéristiques des véhicules, état du trafic, conditions météo...). L'opérateur intègre dans son organisation du travail d'autres contraintes liées à la situation de conduite renvoient dans leur majorité à des interdictions (vitesse, dépassement, stationnement, etc.). (Depincé,2004)

L'affectation d'un territoire par l'entreprise au salarié est la conséquence directe du travail d'organisation mis en place pour exploiter son territoire. En d'autres termes, la division du travail se traduit par une division du territoire.

Les déplacements des salariés au sein des territoires professionnels sont organisés en réponse aux besoins d'exploitation optimale du territoire et selon des logiques le plus souvent prescrites par l'entreprise. (Vanbelleghem,2015)

L'empreinte territoriale d'une entreprise, en tant que reflet de ses tactiques historiques d'occupation du territoire s'appuyant sur des logiques complémentaires d'organisation du travail et d'implantations immobilières. Comprendre l'empreinte territoriale d'une entreprise, c'est déjà commencer le travail d'analyse nécessaire à la compréhension de ses logiques de déplacement professionnel. (Vanbelleghem,2015)

Définition opérationnelle

L'organisation des déplacements dépend, ainsi fortement des caractéristiques de l'itinéraire, des conditions de circulation (trafic, zone traversé), de la répartition géographique

des territoires à « exploité » par le salarié-conducteur, des logiques de déplacements adoptés et de l'empreinte territoriale de l'entreprise (implantation immobilière).

3.8. Mode de Communication

3.8.1. Définition théorique

C'est se mettre d'accord sur quelque chose à faire et réussir en commun. Pour cela, il ne suffit pas d'avoir les mêmes objectifs. Il faut partager les mêmes enjeux et donner un sens commun à son engagement dans cette activité. Un sens commun, c'est-à-dire un même motif, une même raison d'agir, et cela ne s'obtient que par une communication intercompréhensive.. Dans les métiers de la relation de service, intervient un type de communication dans laquelle l'essentiel est que soit créé et organisé un espace particulier, C'est dans cet espace seulement qu'une intercompréhension pourra être nouée.(Zarafian,2010)

3.8.2. Définition opérationnelle

La communication est la circulation d'information qui s'effectue à l'aide de moyens et d'outils pour atteindre un motif particulier.

3.9. Modalités de contrôle des résultats du travail

3.9.1. Définition théorique

Le contrôle est une opération destinée à déterminer, avec des moyens appropriés, si le produit (y compris, services, documents, code source) contrôlé est conforme ou non à ses spécifications ou exigences préétablies et incluant une décision d'acceptation, de rejet ou de retouche.(April & Laporte,2011)

Un contrôle est défini par un certain nombre de paramètres :

La fréquence de contrôle, la ou les caractéristiques du produit qui doivent être contrôlée(s) ; le type de contrôle ; la méthode de contrôle, les moyens de contrôle ; l'entité qui réalise le contrôle.

Il existe plusieurs types de contrôle :

Le contrôle préventif (s'assurer que toutes les conditions et tous les paramètres nécessaires pour le fonctionnement de l'entreprise sont réunis.

Le contrôle en continu (tout au long du processus de la production).

Le contrôle correctif (Le contrôle correctif se fait essentiellement à la fin d'un cycle ou d'une étape de la production).

3.9.2. Définition opérationnelle

Le contrôle est donc une opération d'évaluation de la conformité du travail réalisé avec les attentes de l'entreprise. Elle concerne de le produit/service qui fait l'objet de contrôle, les outils utilisés, la fréquence du contrôle et le degrés de coercition qu'il implique. (ex : contrôle

des horaires, des déplacements par géolocalisation).

3.10. Aménagement du lieu de travail

3.10.1. Définition théorique

L'aménagement des lieux de travail met l'accent quant à lui sur le poste de travail, les outils et les positions corporelles (CCHST ,2018), qui influent tous sur la façon dont une personne travaille. Des lieux de travail bien aménagés permettent de réduire les positions corporelles statiques ou inconfortables de même que les mouvements répétitifs.

3.10.2. Définition opérationnelle

L'aménagement des lieux de travail prend donc en compte le poste de travail (ces dimensionnements, ambiance de travail) ; Posture de travail et les positions corporelles que ce poste implique (statique ou dynamique, à courte ou long durée) ; ainsi que l'outil de travail et ses caractéristiques.

3.11. Situation critique (situation de débordement)

3.11.1. Définition théorique

On convient d'appeler « situation critique », une situation de travail dans laquelle les savoir-faire de prudence sont devenus, pour un conducteur, difficile à mettre en pratique.

Les arbitrages auxquels a recours le conducteur pour faire face à ces difficultés peuvent avoir comme conséquence l'atténuation, voire l'abandon des savoir-faire de prudence.

Ces situations critiques peuvent, à tout moment, faire basculer la course-trajet en course-vitesse. Un tel basculement est alors un symptôme de défauts, de défaillances dans l'attribution et l'organisation des moyens et ressources.

3.11.2. Définition opérationnelle

C'est une situation de dilemme c'est à dire une alternative entre deux solutions dont aucune ne s'avère vraiment satisfaisante. Opter pour l'une ou pour l'autre fait prendre un risque pour le conducteur, soit d'altérer les relations de confiance, soit d'altérer l'image de l'entreprise pour le client, soit perdre du temps et prendre du retard, soit se mettre en danger en roulant vite ou en téléphonant et consultant son plan en roulant...etc.

4. Les raisons du choix du thème

- L'ampleur du phénomène des risques routiers dans le domaine professionnel.
- Manque de recherche centré sur l'analyse de l'activité de conduite professionnelle.
- Mettre en évidence les pratiques acquises durant le cursus universitaire notamment celle en rapport avec l'analyse de l'activité.

5. Les objectifs de la recherche

- Répertorier les déterminants organisationnels de la prise de risque propre aux conducteurs/convoyeurs de courrier d'Algérie poste.
- Mettre en évidence les risques auxquels sont exposés les conducteurs/convoyeurs de courrier d'Algérie poste.
- Démontrer l'existence d'une influence de ces déterminants organisationnels sur l'activité de conduite des conducteurs/convoyeurs de courrier d'Algérie poste et la prise de risque sur la route.

6. Recherches antérieures

6.1. Première recherche

6.1.1. Intitule

Le métier de coursier et ses pratiques de prévention « *Étude ergonomique pour la prévention des risques professionnels* », recherche réalisée pour le compte et en collaboration avec le Syndicat National des Transports Légers, la Caisse Régionale d'Assurances Maladies Ile de France et la Caisse Nationale d'Assurance Maladies des Travailleurs Salariés, dans le cadre de la prévention des risques routiers.

6.1.2. Question de départ

L'objet de cette étude se concentre sur les liens qui existent entre, d'un côté la structuration de la profession, dans ses aspects économiques, organisationnels et réglementaires, et de l'autre le risque encouru par les salariés et la place laissée au développement de pratiques de prévention par les entreprises employeuses.

6.1.3. Hypothèses

Les hypothèses initiales, et qui posaient qu'un certain nombre de facteurs pouvaient intervenir de manière plus ou moins défavorable dans la question du risque encouru par les salariés : L'urgence, La population des coursiers ; Le statut du personnel roulant et le type de rémunération ; La compétence et la formation des coursiers, les débutants s'avérant particulièrement concernés par les accidents, le statut du véhicule, selon qu'il appartient à l'entreprise employeuse ou au salarié, la taille de l'entreprise employeuse, qui entraîne des différences dans les modes d'organisation et le niveau de structuration de l'entreprise et les outils utilisés (logiciels, moyens de communication...), l'imprévisibilité des pics d'activité, l'environnement routier.

6.1.4. Objectifs

Le premier objectif est de l'ordre du développement des compétences. Le deuxième objectif est de l'ordre du management et de l'organisation, qui doivent être conçus et/ou réaménagés pour permettre aux opérateurs, mais surtout aux prescripteurs (services supports, direction, donneurs d'ordre...) d'effectuer des arbitrages entre différentes exigences (qualité, service, délais...) propres à garantir la sécurité des opérateurs concernés par ces choix : les coursiers.

6.1.5. Méthode

L'analyse de l'activité devait permettre de comprendre comment les coursiers réalisent leur travail sans avoir d'accidents (savoir-faire de prudence...).

6.1.6. Echantillon

Deux entreprises adhérentes représentatives de la profession.

Les directeurs des deux entreprises, Des preneurs d'ordre, Des dispatcheurs, Des coursiers deux-roues, Des coursiers quatre-roues, Une journée avec un chauffeur (Kangoo), Une journée avec un coursier deux-roues (moto Honda 650), Deux demi-journées avec des dispatcheurs

6.1.7. Techniques

Pour aboutir à ce diagnostic, il a été réalisé :

- Un recueil et un traitement de données documentaires concernant la branche représentée par le SNTL, au niveau régional et national,

Les analyses du travail ont été réalisées selon la méthodologie propre à l'ergonomie, et se sont appuyées sur :

- Des entretiens avec : les directeurs des deux entreprises, des preneurs d'ordre, des dispatcheurs, des coursiers deux-roues, des coursiers quatre-roues
- Des observations en situation réelle : une journée avec un chauffeur (Kangoo), une journée avec un coursier deux-roues (moto Honda 650), deux demi-journées avec des dispatcheurs
- Une restitution des premiers résultats auprès de ces personnes.
- Une présentation collective des résultats dans les entreprises.

6.1.8. Résultats de l'analyse

Le diagnostic a permis de montrer que les idées reçues sur la profession constituent des raccourcis, voire des contre-vérités dès lors qu'elles entendent que l'urgence se traite par l'urgence. Au contraire, les modèles observés d'organisation des entreprises ainsi que les compétences des coursiers sont orientés vers un objectif visant à faire disparaître la notion d'urgence pour le coursier, par la construction d'une course-trajet. Du point de vue de l'entreprise, il s'agit de mettre en place un processus prescrit permettant la transformation de l'urgence client en un trajet-coursier dans lequel la notion de délai n'apparaît pas. Du point de vue du coursier, il s'agit de développer des compétences qui privilégient la régularité (par rapport à la vitesse) reconnaissable par le dispatcheur et favorisant la construction de la course-trajet.

Idéalement, cette double contribution permet de garantir l'efficacité économique de l'entreprise (par la satisfaction du client), l'efficacité économique du coursier (par l'attribution de courses en rapport avec sa compétence) et sa sécurité (par le non recours à la vitesse).

Mais la variété et la variabilité des situations de travail fait que cet équilibre est éminemment instable, et que le basculement vers la course-vitesse est à tout instant possible.

Ceci implique, en termes de prévention pour l'entreprise, de savoir identifier les situations de basculement dans la course-vitesse avant qu'elles ne surviennent, et de savoir y apporter des réponses (préventive, curative).

6.1.8.1. Enjeux et cibles des actions de prévention

Les 6 champs de prévention ouverts par le diagnostic doivent être explorés plus avant pour atteindre une certaine exhaustivité. Afin d'aider le SNTL et les entreprises de course dans la mise en place de ces actions, le tableau ci-dessous précise pour chacun d'eux les enjeux de prévention (ce qui est attendu des actions de prévention) et les cibles potentielles (ce sur quoi peuvent porter les actions de prévention).

Figure 3 Champ de la prévention selon Van Belleghem

Champs de prévention	Enjeux de prévention	Cibles
Organisation des courses-trajets	Améliorer la transformation de « l'urgence-client » en « course-trajet »	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation de la division du travail • Définition du service / client (offre commerciale) • Gestion des critères relatifs aux coursiers (cylindrée, secteur, compétences...) • Gestion des critères relatifs aux courses (type de courses, valeur de la course...) etc.
Organisation du travail (dans l'entreprise)	Améliorer l'organisation du travail des postes fonctionnels (PO, dispatch, SAV) et leurs moyens de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Répartition du travail de dispatch / une ou plusieurs équipes de coursiers • Gestion des situations chargées (charge courses > capacité coursiers) • Gestion des aléas (commandes spéciales...) • Organisation spatiale dispatch / PO • Organisation spatiale dispatch / SAV • Moyens informatiques • Moyens de communications etc.
Donneurs d'ordre	Améliorer la relation entreprise / donneurs d'ordre	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion de la relation Entreprise / Donneurs d'ordre • Gestion de la relation Commercial / Client-acheteur • Gestion de la relation Preneur d'ordres / Client-appelant • Gestion de la régulation des courses en cours (SAV) etc.
Management	Améliorer l'interface dispatch / coursier	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion de la relation de service dispatch / coursier • Gestion de la relation de confiance dispatch / coursier • Gestion de l'attractivité du « bon » • Gestion des indicateurs d'alerte et des signes de fatigue etc.
Formation	Formaliser les pratiques professionnelles de prévention et développer les compétences « métier » des coursiers	<ul style="list-style-type: none"> • Ingénierie de formation (re)connaissance des compétences « métier » • Intégration des nouveaux coursiers etc.
Equipements du coursier	Améliorer la fiabilité des équipements et la protection du coursier	<ul style="list-style-type: none"> • Véhicule • Équipements de Protection Individuelle • Investissement • Contrôle et entretien • Assurances etc.

6.2. Deuxième recherche

6.2.1. Intitulé

Comprendre le risque routier professionnel par l'analyse de l'activité : l'exemple des conducteurs de travaux.

6.2.2. Question de départ

Mieux comprendre comment naît l'exposition à la mobilité et comment est géré le

risque routier par ces travailleurs. Montrer la pertinence d'une entrée par l'activité pour traiter du risque routier professionnel chez cette catégorie de travailleurs fortement exposés à la mobilité sans que leur métier soit la conduite.

6.2.3. Hypothèses

1. L'activité de conduite automobile durant le travail est une composante de l'activité de travail. Elle est issue du compromis réalisé entre les prescriptions et les rapports du sujet à ces prescriptions. La conduite peut être considérée comme une action répondant à un but, permettant ainsi d'atteindre le motif de l'activité.
2. L'exposition aux risques lors de déplacements professionnels est liée aux déterminants du travail et peut se comprendre par une lecture de l'activité de travail. Le risque et la prise de risque sont des éléments de l'activité de travail développée par le sujet, mais également des éléments dépendants de l'activité du collectif de travail.
3. L'accident de mission est un accident de travail auquel peuvent s'appliquer les moyens de prévention des risques professionnels. Ces moyens de prévention portent sur tous les déterminants de l'activité du sujet (internes et externes) et permettent au sujet dans son activité :
 - D'éviter l'exposition au danger et la création de situations à risque ;
 - De gérer ces situations et les risques afin que le danger ne s'actualise pas.

6.2.4. Objectifs

Montrer la pertinence d'une entrée par l'activité pour traiter du risque routier professionnel chez une catégorie de travailleurs fortement exposés à la mobilité sans que leur métier soit la conduite : les conducteurs de travaux.

6.2.5. Méthodes

Un comité de pilotage mis en place se réunissant tous les semestres et dans lequel étaient discutés les apports opérationnels au fur et à mesure de l'avancée de la recherche.

Afin de répondre aux hypothèses, ont été réalisés des observations ouvertes puis systématiques (25) auprès de conducteurs de travaux (11) de profils différents (variant selon le parcours et l'ancienneté dans la fonction) et appartenant à 5 agences (variant selon l'implantation géographique et la situation économique). L'unité minimale d'observation est la journée, respectant ainsi les recommandations d'analyse du travail des cadres.

Parallèlement et/ou consécutivement à ces observations, les chercheurs ont eu recours, auprès des conducteurs de travaux, aux verbalisations et aux auto-confrontations afin d'établir une représentation du travail de conducteur de travaux, de valider individuellement puis collectivement les analyses élaborées à la suite des observations systématiques et d'approfondir

le thème spécifique du déplacement et du risque routier.

6.2.6. Echantillon

La population sur laquelle a porté la recherche est celle des conducteurs de travaux, elle a été choisie car ce sont des travailleurs dont le métier n'est pas de conduire mais qui effectuent fréquemment cette tâche.

6.2.7. Les Résultats de la recherche

6.2.7.1. *La conduite du point de vue quantitatif*

L'analyse quantitative de cette activité de conduite révèle donc qu'elle peut occuper un temps long d'une journée déjà caractérisée par une forte amplitude. Cela pose d'ores et déjà la question de la gestion de la fatigue liée à la longueur de la journée de travail et de ses impacts sur l'activité de conduite. Un premier déterminant apparaît : la longueur de la journée de travail, elle-même liée à l'ensemble des tâches à réaliser et donc à la prescription des supérieurs hiérarchiques, à la politique de ressources humaines de l'entreprise, aux demandes des clients et aux caractéristiques personnelles du conducteur de travaux, en particulier son expérience.

Au-delà de ces analyses quantitatives, les observations et verbalisations ont permis de découvrir d'autres déterminants de l'activité de conduite à travers la description de l'ensemble des motifs et buts poursuivis par le travailleur lorsqu'il se déplace et la façon dont il gère les risques durant ces déplacements.

6.2.7.2. *La conduite : une action finalisée*

L'activité de conduite est donc mise en œuvre par le conducteur de travaux pour atteindre le motif de son activité (préparer et gérer les chantiers) et répondre à la prescription de l'entreprise et aux autres déterminants (lieu de production séparé du lieu de travail, processus dynamique de conception-réalisation comprenant plusieurs acteurs...).

6.2.7.3. *Le risque durant l'activité de conduite*

Les conducteurs de travaux désignent certains facteurs de risque liés à la conduite qui peuvent être rapprochés des facteurs d'erreur et de violation évoqués dans la section portant sur la prise de risque.

Le risque routier ne semble pas être une préoccupation majeure pour cette population.

Des déterminants du risque routier professionnel pour le conducteur de travaux :

La recherche a permis de découvrir différents déterminants du risque professionnel : Ils sont tout d'abord liés au fait de s'exposer au danger en commençant l'activité de conduite (le conducteur de travaux choisit de se déplacer pour réaliser telle action et donc atteindre l'objet de son activité) et ils sont également liés à la façon dont le conducteur de travaux gère les risques durant l'activité de conduite (il court un risque car il est « distrait » par ses pensées

ou manque de vigilance car il est fatigué ;

6.3. Troisième recherche :

6.3.1. Intitule

L'accident du travail au carrefour de l'organisation du travail et de l'organisation de la prévention. Une intervention menée en 2007-2008 qui porte sur la prévention des accidents du travail liés à la montée/descente d'engin moteur chez les agents de conduite (ADC) de la SNCF.

6.3.2. Question de départ

Une approche systémique centrée sur l'activité visant la compréhension des facteurs contribuant à l'émergence d'un type d'Accident de travail.

6.3.3. Hypothèses

Les hypothèses portent sur l'existence de différentes stratégies de gestion du retard, mises en œuvre par les agents de conduite pour atteindre leurs objectifs de production, et sur l'existence de combinaisons de facteurs matériels, environnementaux, organisationnels et humains sources de difficultés pour les Agent De Conduite.

6.3.4. Objectifs

Cette intervention trouve son origine dans la demande d'une cellule de la Direction de la Traction qui s'occupe des questions relatives à la sécurité du personnel. Cette cellule souhaite avoir un éclairage nouveau sur le problème récurrent des accidents du travail (AT) liés à la montée/descente d'engin moteur (EM).

Méthode

Une analyse de la demande s'est fondée sur 30 entretiens, au niveau national et en unité de production (UP). Dans le même temps, ont été tenté d'identifier des facteurs invariants relatifs aux AT de montée/descente chez les ADC, en réalisant une analyse quantitative d'une base de données nationale d'environ 1500 AT survenus en sept ans, complétée par une étude qualitative de 31 dossiers d'analyse a posteriori d'AT. Les chercheurs ont analysé de manière approfondie trois de ces dossiers par un entretien avec chacun des ADC concernés.

Ont été effectués 76 heures d'observations ouvertes de l'activité d'ADC affectés aux domaines Fret, TGV et Transilien. Pour les observations systématiques, un accompagnement de deux ADC, possédant une expérience sur Transilien différente, tout au long de leur journée de travail (de la prise à la fin de service) et avons procédé à un relevé exhaustif d'un nombre limité de leurs actions.

Sur la base de ces relevés, ont eu lieu à des traitements quantitatifs. ils ont enregistré sur dictaphone l'ensemble des propos verbalisés par les ADC. Ont été réalisés des photographies

en mode rafale et pris différentes mesures lors des montées/descentes d'EM (dénivellation entre l'accès utilisé et le sol, position de l'EM par rapport aux repères d'arrêt, position de l'accès par rapport à la passerelle le cas échéant). Au total, cinq journées d'observations systématiques ont été mené.

Enfin, en complément de ces traitements et analyses, a été utilisé la méthode développée par l'INRS pour construire un arbre des causes sur la base d'un événement qu'observer (une ADC, qui sont accompagnées, a sauté d'un EM à l'arrêt.

6.3.5. Résultats de l'analyse

6.3.5.1. Des premiers résultats au choix de la situation de travail à observer

Selon les observations ouvertes, la mission de conduite des trains, commune à l'ensemble des ADC, comporte de nombreuses différences dans sa réalisation selon l'affectation de l'ADC. Ces différences ont trait notamment au contenu de la tâche à accomplir, à la conduite elle-même, aux contraintes temporelles, aux séries d'EM conduits et aux possibilités d'accès qu'elles offrent, aux environnements dans lesquels la montée/descente se fait habituellement.

L'organisation du travail : un déterminant de la sécurité des conducteurs

Au vu de des observations, trois dimensions dans l'organisation du travail mériteraient d'être davantage prises en compte dans le diagnostic des situations critiques pour la sécurité des ADC : la prescription, la variabilité des Engins Machine, l'organisation temporelle du travail.

6.3.5.2. L'accident ou la mise en échec d'un arbitrage

L'analyse de l'activité permet donc de rendre compte de quelle manière l'ADC articule, au quotidien, différentes stratégies et modes opératoires en fonction des objectifs à atteindre. Bien que les pratiques des ADC soient efficaces la plupart du temps, il arrive que l'arbitrage dans la hiérarchisation des objectifs soit mis en échec. Les difficultés rencontrées par l'ADC témoignent d'un décalage défavorable entre les ressources dont il dispose (connaissances, savoir-faire, moyens techniques et organisationnels) et les contraintes auxquelles il doit faire face (pression temporelle, exigences réglementaires et opérationnelles). Cela se traduit par des astreintes telles que l'ADC n'est plus en mesure d'assurer une performance suffisante dans l'ensemble des domaines. Bien souvent, c'est sa propre sécurité qui est pénalisée pour maintenir la sécurité des circulations et la qualité de service aux niveaux attendus.

6.4. Quatrième recherche

6.4.1. Intitule

Démarche multidisciplinaire appliquée à l'analyse d'une activité dans un environnement dynamique : la conduite de véhicules légers à La Poste pour la distribution du courrier et des colis

6.4.2. Question de départ

Les différentes composantes professionnelles de l'activité de distribution de courrier et colis en véhicule léger par des opérateurs de La Poste.

6.4.3. Hypothèses

L'analyse ergonomique de l'activité et les réponses au questionnaire médical ont fourni une compréhension de la situation qui permettait de formuler une hypothèse sur l'association entre TMS et conduite pour le travail.

6.4.4. Objectif

L'objectif de cette étude était d'explorer, en situation de travail, les différentes composantes professionnelles de l'activité de distribution de courrier et colis en véhicule léger par des opérateurs de La Poste.

6.4.5. Méthode

Basée sur une approche multidisciplinaire associant l'observation de l'activité et un entretien structuré pendant l'activité, ainsi que l'administration d'un questionnaire médical hors activité.

6.4.6. Echantillon

Le comité de pilotage de l'étude a sélectionné un échantillon composé de 22 postiers, dont 14 agents Courrier et 8 opérateurs Colis 3 ayant en commun une activité de distribution par quatre roues motorisées et un usage intensif du véhicule avec arrêts fréquents. Ces 22 opérateurs ont été recrutés sur la base du volontariat dans 12 établissements répartis dans 4 départements français.

Technique

Pour cette étude exploratoire, centrée sur un faible effectif d'individus, ils ont élaboré une méthodologie combinant différentes approches et privilégiant plusieurs Sources de données :

- Données d'observation centrées sur l'activité de travail ;
- Données qualitatives recueillies auprès des postiers par entretien structuré pendant l'activité de travail ;

- Données recueillies par questionnaire médical standardisé hors activité.

L'analyse ergonomique a consisté à observer l'activité des agents depuis la prise de poste jusqu'au retour de leur tournée et la fin du poste, entre novembre 2011 et avril 2012.

Lors d'une visite médicale ultérieure, un questionnaire d'une durée de passation de 15-20 minutes était administré aux opérateurs par le médecin du travail de l'établissement dont ils dépendaient.

Des documents décrivant les procédures de travail ont également été recueillis auprès des responsables d'agences et analysés.

Enregistrement vidéo des opérateurs pendant la tournée

6.4.6.1. Guide d'entretien

Lors du suivi de la tournée, l'intervenant disposait d'un guide d'entretien de type semi-directif, composé d'une liste de questions qui permettaient d'orienter le discours des personnes interrogées autour de différents thèmes définis au préalable. Ces thèmes portaient sur des dimensions concrètes du métier comme les caractéristiques personnelles de l'opérateur, la description de son activité, de son poste de travail ou de l'aménagement de son véhicule, et abordaient également l'organisation du travail et les contraintes psychosociales et physiques perçues. L'intervenant proposait ces thèmes à l'opérateur en adaptant leur ordre et leur formulation et en sollicitant un approfondissement variable des réponses selon le contexte.

6.4.6.2. Questionnaire de type « Nordique » simplifié

Un questionnaire simplifié inspiré du questionnaire « Nordique » sur les douleurs et gênes perçues, développé par Kouria et coll., traduit en français (1994), était administré à l'opérateur toutes les 90 minutes pendant l'ensemble de la tournée. Ces données ont été recueillies sur un échantillon de 22 postiers (14 agents Courrier, huit opérateurs Colis).

6.4.7. Résultats de l'analyse

Les résultats sont présentés en deux parties. La première repose sur l'exploitation des données acquises sur le terrain par l'approche ergonomique associant observations, entretiens et questionnaire Nordique simplifié en situation de travail. La deuxième partie présente les données acquises par une approche médicale de l'activité basée sur questionnaire médical.

6.4.7.1. Analyses ergonomiques

a) Observation de l'activité

Les analyses révèlent que les opérateurs des deux métiers confondus sont présents à leur poste de conduite plus de la moitié du temps de tournée (56 %), 45 % de ce temps étant consacré à des activités liées à la conduite (conduite + manœuvres). Le temps de présence

restant (11 %) correspond à l'arrêt du véhicule, frein à main tiré.

Ces arrêts sont utilisés pour diverses tâches réalisées au poste de conduite (remplissage de bordereaux, vérification des listes...) et pour la réorganisation du courrier à distribuer ou des colis à livrer.

b) Les stratégies de livraison

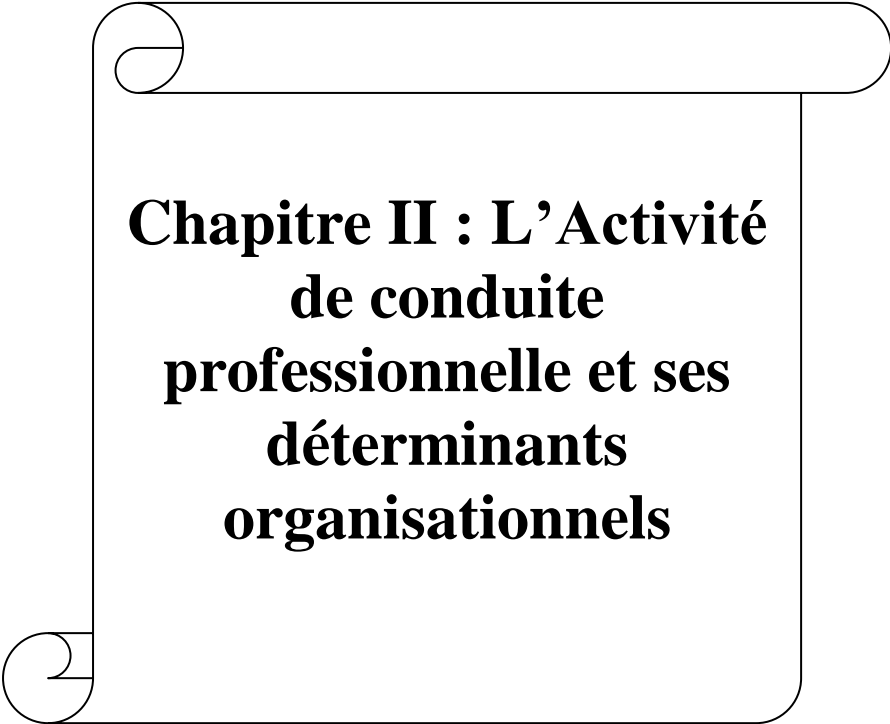
Les stratégies développées par les opérateurs pour planifier leur activité durant les phases sur site (tri, classement...), puis à l'ajuster aux spécificités des contraintes liées aux territoires desservis traduisent la nécessité de maîtriser au plus juste leur activité de travail. Dans ces situations, ils font preuve de créativité et d'initiative, de capacité à interagir avec divers acteurs (clients, autres conducteurs...), avec l'environnement dans lequel ils exercent leur activité (Polaks et coll., 2002), donc à s'adapter à des contextes changeants. Ils construisent ainsi des marges de manœuvre situationnelles (Coutarel et coll., 2015) qui leur permettent de réguler leur activité de distribution du courrier dans un environnement dynamique.

6.4.7.2. Réponses au questionnaire Nordique simplifié

Le formulaire inspiré du questionnaire Nordique simplifié a permis aux opérateurs d'exprimer les problèmes qu'ils ressentaient au cours de la tournée de distribution et des phases de travail qui encadraient la tournée. Cependant, ils ont constaté que l'évolution de ces plaintes ne suivait pas de distribution précise en fonction de l'avancement de la tournée. Chez certains opérateurs les douleurs n'étaient pas présentes au début de la prise de poste, elles se révélaient à différents moments de la tournée et quelques fois disparaissaient. C'est pourquoi ils ont centré l'analyse sur le repérage des zones du corps où des symptômes étaient signalés plutôt que sur l'évolution des plaintes chez les postiers. Pour cela ils ont compté le nombre total de plaintes par région corporelle en additionnant le nombre de fois où le problème était signalé, que ce soit par le même opérateur ou par des opérateurs différents. À noter que sept salariés sur les 21 répondants ont déclaré ne ressentir aucune douleur ou gêne pendant la tournée et ont été retirés de l'analyse. Les données doivent donc être considérées avec précaution, compte tenu du faible nombre de répondants (14 facteurs, dont six Colis et huit Courrier).

a) Les entretiens semi-directifs

Quelques difficultés ressenties par les opérateurs, ainsi que leurs possibles conséquences sur la santé, ont été recensées pendant la tournée grâce au guide d'entretien.



**Chapitre II : L'Activité
de conduite
professionnelle et ses
déterminants
organisationnels**

Chapitre 2 : l'Activité de conduite professionnelle et ses déterminants organisationnels

Préambule

Pour comprendre les risques routiers professionnels une analyse de la situation de conduite professionnelles permettra d'en cerner les différents composants que sont la situation de travail, la situation de conduite, de comprendre le lien entre elles et d'en déduire les déterminants qui impacte le plus cette situation de conduite professionnelles.

Selon Dejours :

« *Le travail, c'est ce qui doit être ajusté, réaménagé, imaginé, inventé, ajouté par les hommes et les femmes pour tenir compte du réel du travail.* » (Dejours, 1995, p.44-45)

Donc travailler c'est, par nature, adapter continuellement une tâche idéale à la réalité.

1. Travail prescrit et/ou travail réel

Le travail peut être décomposer classiquement entre « travail prescrit » et le « travail réel ».

Le premier concerne tout ce qui est défini par avance par l'entreprise et donné à l'opérateur pour définir, organiser, réaliser et régler son travail. (Rabardel et al., 2014)

Le deuxième concerne le travail tel qu'il se réalise concrètement dans le bureau, l'atelier ou le service. Ils s'analysent aussi en termes de tâche et d'activité. Il y a toujours un écart plus au moins important, entre le travail prescrit et le travail réel, un écart souvent ignoré, méconnu ou même nié dans l'entreprise. (Rabardel et al., 2014)

Leplat (as cited in Rabardel et al., 2014) constate plusieurs types d'écart :

- **Ecarts par réduction** : abandon d'une partie de la prescription, mais toute ce qui est réalisé fait partie de la prescription.
- **Ecarts par adjonction** : ce qui figure dans la tâche est réalisé, mais d'autres choses y ont été ajoutées.
- **Ecart par substitution** : transformation profonde de la tâche.

Pour mieux saisir le passage du prescrit au réel Leplat (as cited in Rabardel et al., 2014) distingue trois notions clés essentielles : l'agent, la tâche (le couplage entre les deux), et l'activité.

1.1. L'agent

Pour comprendre les activités, il faut s'appuyer sur un modèle multidimensionnel de l'Homme, il s'agit de favoriser une approche holistique du sujet dans laquelle les dimensions

physiques, cognitives, sociales, organisationnelles et environnementales de l'activité humaine sont prises en compte (Cuvelier,2016).

Le terme « sujet », est renvoyé à une vision de l'Homme acteur, intentionné, engagé dans une activité qui a une signification propre pour lui. (Cuvelier, 2016).

1.1.1. L'opérateur

Quelles que soient la/les dimensions de l'homme mises en avant dans un contexte donné, les ergonomes s'intéresseront toujours au sujet « opérant ». C'est pour cela qu'ils parlent généralement « d'opérateurs ». selon Falzon '(as cited in Cuvelier, 2016) l'opérateur, ou sujet opératif a pour objectif d'agir sur son environnement, de le transformer. Il est défini par opposition au sujet « démonstratif » étudié dans d'autres disciplines (comme en psychologie expérimentale ou en physiologie par exemple).

1.1.2. Sujet capable

Le sujet capable est un sujet en devenir : caractérisé par son pouvoir d'agir, il est acteur de son propre mouvement et de ses dynamiques évolutives (Cuvelier, 2016). Tout en réalisant des activités productives (le sujet transforme le monde autour de lui) il est aussi sujet d'activités constructives, par lesquelles il se transforme lui-même.

L'homme n'est passif ni réactif face aux » déterminants issus de la situation, il ne fait pas que s'ajuster, il agit. Selon Falzon (as cited in Cuvelier, 2016) Il articule en contexte les exigences de la situation et la volonté de se préserver, de réussir, d'apprendre et de créer de nouvelles choses .

Une première définition de l'activité consiste à la distinguer de la tâche. (Cuvelier,2016)

1.2. Tache

Selon Leplat (as cited in Cuvelier,2016), elle renvoie à tout ce qui est défini par avance et donné au sujet pour qu'il organise et réalise une activité dans une situation donnée. Au travail, la tâche prescrite se définit par un ensemble de buts (l'état final à atteindre) et des conditions de réalisation (procédure, moyens mis à disposition, etc.) .

Pour Guerin (as cited Cuvelier,2016), La tâche indique ce qui est à faire, ce qui est prévu par l'organisation. Elle véhicule la notion de prescription, sinon d'obligation. Sa caractéristique principale est son « extériorité » par rapport au sujet, elle est définie de l'extérieur « séparée » du sujet et s'impose à lui.

L'activité n'est pas la tâche, le processus qui mène au décalage entre la tâche prescrite et l'activité se réalise en plusieurs étapes.

1.2.1. Les tâches élaborées sans l'intervention de l'opérateur :

a) La tâche a réalisé :

C'est la tâche telle que la conçoit le concepteur du processus ou du moyen de production, sans qu'il l'explique toujours et sans qu'il se représente nécessairement précisément lui-même la manière de la réaliser. La formulation en est souvent très lapidaire. Exemple : l'opérateur surveillera la machine automatique. (Rabardel et al.,2014)

b) La tâche prescrite :

C'est la tâche telle quelle est défini est présentée par celui qui en commande l'exécution. Elle vise à orienter l'activité en définissant les buts, les conditions et contraintes de réalisation, les critères et valeurs à respecter... c'est donc en principe la tâche que doit réaliser l'opérateur. Le degré de précision (et donc d'implicite) donné à la tâche prescrite dépendra de la représentation du concepteur. Ce dernier doit réaliser une « description détaillée d'une exécution « idéalisée » en fonction des compétences supposées de l'utilisateur, et de la nature de la tâche. (Rabardel et al.,2014)

c) La tâche attendue :

C'est la tâche dont la réalisation est réellement attendue, elle peut n'être pas conforme à la tâche prescrite dans la mesure où tout n'est pas dicible ou avouable. Par exemple, La prescription peut indiquer qu'il est obligatoire de suivre les procédures définies par le système de qualité, mais on attend en réalité de l'opérateur qu'il ne les applique pas lorsque cela retarderait une livraison urgente. L'attendue peut également ne pas être exprimé parce que tellement évident et supposé partagé par tous qu'il apparaît inutile de préciser. (Rabardel et al.,2014)

1.2.2. Les tâches élaborées par l'opérateur :

Une première opération doit être réalisée celle de la traduction par l'acteur de la tâche prescrite en une représentation. Cette traduction dépend du niveau d'expertise de l'agent, de sa connaissance du contexte de travail et de son histoire personnelle. Les consignes sont souvent trop peu précises pour être appliquées directement. (Rabardel et al.,2014)

a) La tâche redéfinie :

L'opérateur l'interprète une tâche prescrite et/ou attendue en fonction des moyens dont il dispose et des contraintes qu'il se fixe (ou qu'on lui fixe). Le but et/ou les conditions prescrits et attendus par l'entreprise peuvent alors ne plus correspondre à ceux que se fixe l'opérateur. (Rabardel et al.,2014).

Selon la compétence des personnes, leur histoire personnelle, leur caractère...etc., on pourra avoir des représentations fort différentes d'une même prescription. L'acteur n'est jamais

un pur exécutant : il redéfinit sa tâche en fonction de son histoire, de ce qu'il pense correct, de ses peurs, de ses envies. (Rabardel et al,2014)

b) La tâche affective :

C'est la tâche effectivement réalisée par l'opérateur en fonction des exigences de chaque situation singulière. A chaque réalisation de la tâche redéfinie correspond une tâche effective (ou tâche réelle). La tâche effective, c'est la tâche redéfinie réalisée. Elle peut être décrite à partir de l'observation de l'activité. (Rabardel et al,2014)

1.3. Le comportement

L'activité n'est pas le comportement L'activité peut s'appliquer aux objets matériels mais aussi aux représentations. Dans le premier cas on parle de comportement, c'est-à-dire de la manifestation visible, observable de l'activité (gestuelles, regards, verbalisations, actions...etc.) (Cuvelier,2016).

Les comportements sont l'expression observable, lors d'une tâche effectivement réalisée, de dimensions internes de l'activité (Cuvelier,2016). Ils désignent des changements de positions pouvant être décrit comme des mouvements ou des actions dans un environnement donné (Cuvelier,2016). Les comportements sont alors le reflet partiel, observable, à un moment donné de l'activité.

L'activité ne peut être réduite au comportement. Elle relève aussi de dimensions non observables, qui sont susceptibles de piloter le comportement : perceptions, émotions, mémoires, prises de décision...etc. Cette dimension invisible, comprenant les logiques d'action et le vécu des sujets est aujourd'hui le domaine le plus étudié et le plus difficile (Cuvelier,2016).

1.4. L'activité

1.4.1. Définition de l'activité :

L'activité est la mobilisation de l'opérateur, de son corps et de son esprit, pour atteindre les objectifs de la tâche ou les siens propre qu'il s'est fixé, dans des conditions données. Pour Daniellou et Béguin (as cited in Cuvelier,2016) l'activité déborde donc le comportement et la tâche.

Elle désigne selon Clot (as cited in Cuvelier,2016), ce que la personne fait, mais aussi ce qu'elle n'a pas pu faire, (ce qu'elle a cherché à faire mais sans y parvenir ou ce qu'elle s'est retenue de faire, ce qu'elle a pensé, imaginé, rêvé pouvoir faire.

1.4.2. L'activité est finalisée

L'activité est finalisée et orientée vers l'objet dans le but d'atteindre un ou plusieurs objectifs (Cuvelier,2016). Les objectifs que se fixent les sujets dépendent pour partie des buts

donnés dans la tâche (Cuvelier,2016). Ils ne sont pas toujours clairement énoncés et peuvent être difficile à identifier. Les objets donnent du sens à l'activité et c'est autour d'eux que les actions sont coordonnées (Cuvelier,2016).

Il faut s'y intéresser pour comprendre l'activité individuelle ou même collective. La manière dont les objets et les buts se développent et s'articulent les uns aux autres est l'une des questions fondamentales de l'ergonomie et des théories de l'activité (Cuvelier,2016).

1.4.3. L'objet

L'objet de l'activité est « ce vers quoi » l'activité est dirigée, ce qu'on cherche à transformer. L'objet représente les conséquences qui motivent et oriente l'activité.

Lorsque l'on agit, on découpe, on peint, on analyse, on vend, on transforme, on taille... toujours « quelque chose ». Ces « quelques choses » représentent les objets de l'activité. (Cuvelier,2016).

1.4.4. L'activité médiatisée

Dans la plupart des cas, le sujet n'agit pas directement sur l'objet. Il le fait par l'intermédiaire d'outils, d'une machine... On parle donc d'artefact. L'objectif de l'homme n'est pas l'utilisation de l'outil en soi. C'est l'objet qui est visé, dans le but d'interagir avec l'environnement (Cuvelier,2016). L'artefact n'est qu'un de médiateur entre l'objet et le sujet. L'activité est alors médiatisée.

1.4.5. L'activité collective

Peu importe le contexte, un sujet agit et pense de façon rarement isolée. Il faut donc prendre en compte les dimensions collectives de l'activité, c'est-à-dire d'étudier l'activité d'un individu qui interagit avec d'autres et est faisant partie d'une communauté, dans un environnement historique, social et culturel (Cuvelier,2016). On parle de médiations interpersonnelles.

Cependant, même dans une activité individuelle, le collectif peut se « manifester » à travers les instruments, les gestes appris et transmis, l'activité des autres traverse les activités de chacun et les fait évoluer (Cuvelier,2016).

Rappelons que l'activité est la réponse que l'individu met en œuvre pour réaliser la tâche (Rabardel et al, 1998). L'activité peut donc comme la tâche être prescrite, attendu, ou redéfinie par l'opérateur. (Rabardel et al,2014)

1.4.6. Les niveaux d'activités :

L'activité prescrite : il peut, par exemple, être prescrit aux opérateurs de réaliser les transports d'objet correspondant à leur tâche en utilisant uniquement les « bons gestes » enseignés lors d'un stage gestes et postures.

L'activité attendue : ici, on attend en réalité des opérateurs qu'ils assurent les transports de ces mêmes objets définis dans la tâche, même si d'autres gestes que les « bons gestes » sont mis en œuvre.

Aussi, l'activité peut être **redéfinie** par l'opérateur.

L'activité effective (ou réelle) est ce que l'opérateur fait réellement lorsqu'il est confronté à une situation concrète. Elle ne répond pas forcément aux exigences de la prescription, mais dépend des contraintes fixées par le sujet, des modes opératoires disponibles, de la variabilité des situations. Elle est finalisée par le but intériorisé, la représentation qu'il se construit du travail à réaliser, de la tâche et de l'activité redéfini, et éventuellement prescrite.

1.5. Analyse de la tâche et de l'activité

1.5.1. L'analyse de la tâche

Elle se fait en référence au processus de production, à ce qui arrive aux choses (états, changements d'état, transformations, quantité et qualité des résultats obtenus), aux conséquences sur l'entreprise.

L'analyse de la tâche est importante pour comprendre l'activité, mais elle ne suffit pas. Dans toutes les situations, au travail ou hors travail, il existe une diversité de sources de prescriptions qui balisent l'espace à l'intérieur duquel se déploie l'activité : les règles officielles, les procédures formelles, la loi, les notices d'emploi et d'utilisation, mais aussi des prescriptions plus indirectes comme la configuration des outils, l'architecture des infrastructures ou la conception des organisations. (Cuvelier,2016)

1.5.2. L'analyse de l'activité

Elle est centrée sur ce que fait l'opérateur, ses actions, son fonctionnement, ses intentions et ce qui est significatif pour lui à partir de la manière dont il agit face à la tâche. La tâche peut être mentionnée dans une analyse de l'activité, mais c'est en référence à l'activité. L'analyse de l'activité permet de comprendre les modes de fonctionnement de l'opérateur face aux situations de travail, sa manière de gérer la diversité et la variabilité des éléments de la situation qui sont pertinents pour atteindre les buts qu'il s'est fixés, son mode d'organisation (actions, prises d'informations, gestion du temps...) ainsi que les conséquences de l'activité sur l'opérateur. (Rabardel et al.,2014)

L'activité comprend de multiples dimensions affective, cognitive, physique... Elle peut s'analyser à partir des comportements (gestes, postures, déplacements...), des verbalisations liées directement à la réalisation du travail ou qui l'accompagnent (révélatrices des situations conflictuelles, de stress...) et plus généralement à partir de ce qui est facilement observable ou pouvant être recueilli. A partir de ces observables, les mécanismes cognitifs qui règlent le

comportement (évaluation, raisonnement, représentation, résolution de problèmes...) ainsi que les composantes affectives de l'activité peuvent être inférés. Les verbalisations des opérateurs en auto-confrontation sont alors particulièrement précieuses car elles permettent de recueillir le point de vue des opérateurs en tant que sujets de leur activité.

Chaque type d'analyse s'appuie sur un ensemble de concepts spécifiques du domaine qui en constitue la référence : l'univers des choses et de ce qui leur advient pour la tâche, celui des hommes, de leurs fonctionnements et de leurs conduites pour l'activité. Bien entendu, ces deux types d'analyses sont en interdépendance et doivent être menées en parallèle.

1.6. Situation de travail

C'est le contexte concret où les hommes réalisent une production matérielle ou immatérielle, dans des conditions de travail et de sécurité données.

Situation comprend l'ensemble des contraintes de l'activité. Ces contraintes sont externes et internes à l'opérateur. Elles situent l'activité de chaque instant donné dans une continuité d'espace, de temps et de significations pour l'opérateur, dépassant le cadre de la tâche prescrite. (Cuvelier,2016)

1.6.1. Déterminants et effets :

Pour comprendre le travail, on cherchera à identifier, d'une part les facteurs qui conditionnent ou influencent le travail réel des opérateurs que sont les déterminant du travail réel, d'autre part les effets de ce travail.

1.6.1.1. Déterminants :

Les déterminants sont liés à une multiplicité de facteurs que l'on regroupe fréquemment en deux catégories :

- Coté hommes, on trouve les caractéristiques générales (sexe, Age, caractéristiques Anthropométriques (taille, acuité visuelle auditive) se sont les contraintes internes (Rabardel et al.,2014)
- Coté entreprise, les éléments liés au contexte (sociale, économique.), à l'organisation (temps de travail, tâches et leur répartition.), aux dispositifs matériels et techniques (espace de travail, outils et machine...) et à l'environnement (ambiance physique, toxiques.) se sont les contraintes externes. (Rabardel et al.,2014)

a) Les contraintes externes de l'activité sont variées :

La tâche prescrite fixe des objectifs à atteindre, des régies et des normes à respecter, la temporalité du processus contrôlé est en partie indépendante de l'activité du contrôleur ; l'activité s'organise autour de la dynamique passée et présente du processus, pour se préparer à

sa dynamique future.

Le dispositif technique et matériel :

- Le processus technique, son état, ses flux et les contraintes qu'il impose ; Les machines, outils, objets de travail ;L'environnement physique (locaux, espaces, bruits, vibrations, éclairage, ambiances thermiques...).

L'organisation du travail :

- Contenu des tâches, consignes ; Organisation du temps de travail ; Mode de rémunération ; Circulation d'informations ; Normes quantitatives et qualitatives de production ; Modalités de contrôle des résultats du travail...

b) Les contraintes internes de l'activité du concernent :

Les hommes et leurs compétences sont les acteurs des situations de travail, ils contribuent aux évolutions des situations sur lesquelles ils peuvent agir dans certaines limites.

L'"état" d'un contrôleur, qui résulte, d'une part de la fatigue physique découlant des biorythmes, de l'activité passée, de l'âge... d'autre part de la "fatigue mentale" découlant du "stress", de l'état émotionnel influence la prise en compte des informations, les analyses et les solutions choisies. (Cuvelier,2016)

- Les connaissances acquises antérieurement, qui comportent des connaissances formelles acquises et des savoirs modelés par l'expérience, influencent les communications, la compréhension et l'utilisation des informations par le contrôleur ;
- La connaissance des circonstances, des tendances du moment issue des interprétations précédemment effectuées, des prévisions faites, de la planification de l'activité future construites par l'opérateur ; elle influence la compréhension et l'utilisation des informations par le contrôleur ;

La situation dans laquelle les opérateurs travaillent comprend ainsi de nombreux facteurs imbriqués qui s'influencent réciproquement. Il est donc difficile de simplifier ces situations sans risquer de perdre des éléments importants de leur explication. Ainsi paraît-il nécessaire d'aborder l'activité en tenant compte de l'ensemble de la situation. (Rabardel et al.,2014)

1.6.1.2. Effets :

- Coté hommes, on a les effets à court terme (fatigues, douleurs dorsales qui s'installent.)
- Coté entreprise, effets sur les dimensions multiples (efficacité au travail, qualité de la Production ou service.) (Rabardel et al.,2014)

1.6.1.3. La régulation dans la situation de travail

Selon Rabardel et al (2014), dans le travail, l'homme est amené à effectuer des régulations pour prendre en compte la singularité et la variabilité des situations. La régulation peut être mise en œuvre selon deux modes :

a) Par adaptation

L'opérateur s'adapte à la situation pour réduire l'écart par rapport à une norme fixée. Bien souvent, il n'existe pas de solution préétablis puisque la situation de travail est variable. L'opérateur doit alors mettre en œuvre des actions prenant en compte les éléments de chaque nouvelle situation qui se présente à lui. (Rabardel et al.,2014)

Exemple :

Prévenir un incident en réduisant la vitesse de la machine ou en rajoutant de l'huile au niveau d'un moteur.

b) Par arbitrage

Face à une situation dans laquelle les éléments ont des valeurs en contradiction : sécurité, qualité, confort, quantité produite, l'opérateur va arbitrer c'est-à-dire faire des choix. Il établit un compromis entre les éléments de la situation dont les valeurs s'opposent. Ce compromis peut être :

- Équilibré (ex : conservation équilibrée entre exigences de production et charge de travail)
- Non-équilibré (ex : efficacité du travail est maximalisée au détriment de la sante ou de la sécurité de la personne au poste de travail).

L'opérateur ne peut pas établir n'importe quel compromis. Seuls certains compromis sont réalisables ou acceptables. On utilise souvent le concept de « marge de manœuvre » Pour désigner l'espace de compromis possibles pour l'opérateur et les limites qu'il ne peut ou ne doit pas franchir sans risques pour lui ou l'entreprise. (Rabardel et al.,2014)

1.7. Diversité, variabilité, et dynamique évolutive

1.7.1. Variabilité

La prise en compte de la diversité et de la variabilité des individus est une nécessité pour comprendre l'individu et son activité. Il existe une variabilité intra-individuelle, à long ou court terme (rythmes biologiques, fatigue, événements de la vie, vieillissement...) et une variabilité interindividuelle (genre, anthropométrie, formation, conditions de vie, etc.). (Rabardel et al., 2014) Elle se définit de façon diachronique : il s'agit de différences dans le temps.

L'être humain n'est pas dans un état constant. Le travail fait appel aux ressources physiques, mentales et affectives de l'être humain. Or celles-ci varient notamment en fonction de son état physique, (fatigue), psychique (le moral), de l'activité de la personne (fin de journée qu'au début) ; des rythmes biologiques et psychologiques (circadiens ou ultradiens).

a) Variabilité de la situation

La situation de travail aussi n'est pas stable. Elle est soumise à différents types d'aléas qui sont des sources de variabilité comme par exemple :

- Le fonctionnement plus ou moins régulier des dispositifs techniques (outils qui s'usent, machines en panne...)
- L'organisation du travail (flux, horaires, travail posté, tâche supplémentaire, tâche inattendue...)

La gestion de la variabilité est toujours une dimension importante de l'activité de l'opérateur.

En conséquence, nous sommes tous différents les uns des autres et nous sommes tous différents au fil du temps. Si l'on ignore ces différences dans la conception des outils, des situations ou bien dans l'organisation du travail, on génère des difficultés pour un grand nombre de sujets. (Rabardel et al., 2014)

1.7.2. Diversité

La diversité se définit de façon synchronique : on parle de diversité pour caractériser les différences à un même moment. Elle correspond aux différences qui existent entre les individus composant une population (les opérateurs) ou entre les éléments de l'entreprise (l'outillage). (Rabardel et al., 2014)

a) Diversité inter- et intra- populations

Les différences inter-individuelles caractérisent la diversité existant à l'intérieur de chaque population particulière qui peuvent par exemple porter sur les caractéristiques personnelles (âge, sexe....) ; les compétences (expérience) ; l'état instantané (stress...) et les représentations (Rabardel et al., 2014)

Il existe également une grande diversité des situations de travail :

Il s'agit de rechercher la meilleure adéquation possible du travail aux caractéristiques de chaque population et à la diversité existant à l'intérieur de chacune d'elle. Cela implique la recherche de l'adaptation et l'adaptabilité du dispositif technique (outils, machines, logiciels, espaces de travail, technologie...), de l'organisation (flux, temps de travail, tâches prescrites, tâches réelles, consignes...) et de l'environnement (ambiances physiques, contexte) à la diversité des hommes et des situations. (Rabardel et al., 2014)

1.7.3. Dynamique évolutive

Il s'agit de variations diachroniques qui touche à l'évolution de l'entreprise, de la situation et des hommes à moyen ou long terme (le vieillissement peut créer des limitations fonctionnelles, voire des handicaps physiques du travail). (Rabardel et al., 2014)

Pour l'entreprise, il peut s'agir, par exemple :

- de l'évolution des conditions de la production ;
- de l'évolution des choix organisationnels (passage au flux tendu) ;
- de l'évolution des machines : automatisation, robotisation

Exemple :

Une des caractéristiques de système conducteur-automobile-route est sa grande diversité. On peut étudier les relations entre sécurité routière et diversité des conducteurs (âge, degré d'expérience, familiarité des lieux), des véhicules et des environnements rencontrés. Il est admis que la tâche de conduite étant similaire à la conduite de processus continus dans le domaine industriel, se caractérise avant tout par sa complexité.

1.8. Définition générale des environnements dynamiques

Selon Hoc (as cited in Cuvelier,2016) c'est le fait que ce caractérise une situation dynamique c'est sa possibilité de changement hors de toute action de l'opérateur.

1.8.1. Les situations dynamiques

En temps normale, les prises de décisions sont très souvent marquées par les contraintes temporelles et l'incertitude liées à la dynamique des systèmes de travail. Pour appréhender ce phénomène, on peut s'intéressées selon Hoc (as cited in Cuvelier,2016) spécifiquement aux tâches de supervision et de contrôle de processus dynamiques (aux situations susceptibles d'évoluer sans que les sujets n'interviennent).

Ces situations dynamiques sont des situations qui ont une évolution et une temporalité propre.

Les actions des individus doivent en tenir compte et s'y combiner pour obtenir les effets escomptés. (Cuvelier,2016)

L'environnement routier est dynamique puisqu'il évolue même lorsque le véhicule est à l'arrêt, l'environnement routier continue à évoluer.

1.8.2. Planifier et anticiper : des étapes essentielles de l'activité en situation dynamique

L'anticipation et la planification sont des aides majeures à la gestion des risques. Toutes les activités, même celles considérées comme « simples » ou « routinières », donnent lieu à des activités de planification et d'anticipation (Cuvelier,2016). De nombreux travaux montrent qu'en situation dynamique, les individus passent en fait plus de temps à éviter les problèmes par avance qu'à les gérer (Cuvelier,2016).

2. Activité de conduite :

2.1. Considérations générales sur l'activité de conduite automobile

Avant d'aborder la conduite automobile, il est apparu nécessaire de rappeler que la notion de tâche porte l'idée de prescription, sinon d'obligation. La notion d'activité renvoie, elle, à ce qui est mis en jeu par le sujet pour exécuter ces prescriptions, pour remplir ces obligations. (Coeugnet,2011)

Dans le contexte de la conduite automobile, la tâche de conduite renverrait au motif du déplacement (se déplacer d'un point A à un point B pour faire quelque chose) et l'activité de conduite, aux actions de conduite (ex. accélérer, freiner, tourner) et aux processus cognitifs mis en place (ex. prise de décision, suivi d'un itinéraire). (Coeugnet,2011)

2.2. Etude de l'activité de conduite (processus sensori-moteurs et processus cognitifs)

A l'origine, l'utilisation de l'automobile était considérée comme relevant plus de la simple mise en œuvre de liaison sensori-motrice que de l'élaboration d'activité cognitives de décision et de résolution de problème. À partir des années 70, s'est développé la notion selon laquelle l'interaction conducteur /véhicule comprend une activité globale impliquant la parfaite coordination de sous-tache à composantes sensori-motrice (Pauzie et al.,2013). Il y a donc nécessité, pour le conducteur, de faire appel à un stock de connaissance acquise routières afin d'élaborer un diagnostic sur l'évolution probable de cette situation.

2.3. Les caractéristiques de l'activité de conduite

La conduite automobile est selon Coeugnet (2011) généralement caractérisée comme une activité :

- Individuelle visant, pour le conducteur, à se déplacer en véhicule tout en s'orientant et évitant les obstacles routiers et les autres usagers.

- De contrôle d'environnement dynamique car l'environnement routier évoluant pour partie indépendamment de l'action de l'opérateur, du fait du comportement des autres usagers de la route. Dans ce type d'environnement, la conscience de la situation est déterminante : une faible conscience de la situation étant associée à des risques d'accident. Elle peut être considérée comme la perception, la compréhension d'une situation et de ses évolutions en vue de l'action.

2.4. Définitions de la conduite

Selon Neboit, (as cited in Van Elslande,2001) conduire un véhicule, c'est effectuer un déplacement dans un environnement en constante évolution. Ce déplacement est orienté vers des buts soumis à différentes règles et s'effectue au moyen d'un outil particulier, le véhicule .

Selon De Keyser (as cited in Van Elslande,2001) conduire est au sens où les situations qu'appréhende l'opérateur comportent de multiples variables en interaction, une dynamique temporelle, des objectifs peu clairs, parfois conflictuels, et dans certains cas un risque élevé .

2.4.1. Les dimensions de l'activité de conduite

a) De multiples variables en interaction

Selon Saad (as cited in Van Elslande,2001) une composante de base du système routier consiste globalement en sa grande diversité, du fait environnements traversés, des véhicules rencontrés ayant des caractéristiques dynamiques varié, ainsi que des opérateurs ayant des degrés d'expérience et de familiarité à certains lieux très variables, ce qui implique des comportements différents.

b) Une dynamique temporelle

Selon De Keyser (as cited in Van Elslande,2001) Le caractère dynamique de la conduite induit des contraintes très fortes sur les de régulation opérée. Afin de gérer une situation, un conducteur ne disposera au mieux que de quelques secondes pour recueillir l'information pertinente, l'analyser correctement, opter pour la meilleure décision et mettre en œuvre les actions régulatrices appropriées. Cette faible marge temporelle révèle la nécessité pour le conducteur de développer des procédures pour prévoir et mieux contrôler les situations.

c) Des objectifs peu clairs et parfois conflictuels

A la différence de nombreuses activités de travail comme le pilotage aérien ou maritime, la conduite d'une automobile est une activité relativement peu structurée au sens d'une réorganisation normative des objectifs, des moyens et des procédures correspondant à ce que Leplat (as cited in Van Elslande,2001) nomme la « tâche prescrit » .

Par ailleurs, pour Malaterre (as cited in Van Elslande,2001) étant une "tâche effective", le conducteur doit continuellement opérer un compromis entre deux objectifs globaux souvent

contradictoires : l'un est la rapidité, l'autre est la sécurité nécessitant d'autant la régulation de la vitesse désirée, celles-ci soumises aux aléas du trafic environnant.

d) Dans certains cas un risque élevé

Pour Saad (as cited in Van Elslande,2001) Le risque est une composante des situations de conduite, et joue un rôle primordial dans la régulation de l'activité du conducteur. La rencontre quotidienne de situations "à risques", pour De Keyser (as cited in Van Elslande,2001) implique pour les conducteurs l'élaboration de connaissances concernant les probabilités d'occurrence de certains événements.

2.5. Les différents niveaux de l'activité de conduite

S'inspirant des travaux de Rasmussen (as cited in Van Elslande,2001) sur les niveaux de contrôle des comportements humains, Michon (as cited in Van Elslande,2001) propose un modèle qui analyse l'activité de conduite selon trois niveaux hiérarchiques de prise de décision :

- *La navigation et la planification de l'itinéraire* : le niveau stratégique, basé sur la connaissance globale des conditions du trajet et impliquant une série de processus exigeants en attention.
- *La tactique* : ce niveau est basé sur la connaissance et l'application de règles en temps réel correspondrait aux actions effectuées au cours du trajet, les prises de décision requièrent un contrôle cognitif permettant la sélection des informations, la rapidité du traitement et l'adaptation du comportement de conduite vers les buts déterminés.
- *Opérationnel* : il correspond à la réalisation des sous-tâches de l'activité de conduite, ainsi qu'aux réactions aux événements imprévus susceptibles d'occasionner un accident.

Compte tenu de l'importance primordiale du processus attentionnel, en situation de conduite, l'attention du conducteur est qualifiée de focalisée lorsque, il s'agit de la maintenir dans le temps, et partagée lorsqu'il s'agit de gérer plusieurs activités au volant.

2.6. L'environnement routier est un environnement dynamique

2.6.1. Dynamique de l'environnement routier

Pour Hoc (as cited in Coeugnet,2011) C'est un processus qui évolue selon une dynamique temporelle propre. Toutefois, l'évolution de l'environnement routier dépend des états antérieurs du système (Coeugnet,2011), comme par exemple la vitesse de départ du véhicule et les actions entreprises précédemment (ex. accélérations/décélérations).

En conduite automobile, l'environnement est rapide, irrégulier et instable. Cela entraîne une charge mentale importante pour le conducteur nécessitant l'élaboration d'une activité

d'anticipation des événements routiers. En revanche, il arrive que l'environnement routier soit stable (ex. sur autoroute). Dans ce cas, la stabilité peu au contraire entraîner une baisse de vigilance pouvant augmenter le risque d'accident. (Coeugnet,2011)

2.6.2. Le contrôle et son étendue

Pour Senach (as cited in Coeugnet,2011). Le pilotage repose sur une activité de contrôle de processus ; l'opérateur peut se situer soit à l'intérieur, soit à l'extérieur de la boucle de régulation. L'exemple : des pilotes d'avion. Le contrôle de l'appareil nécessite un contrôle continu des éléments de la situation (contrôle interne) mais en pilotage automatique l'intervention n'est que ponctuelle ; le pilote est hors de la boucle (externe).

Dans le cadre de la conduite automobile, le contrôle du véhicule dans l'environnement est selon Hoc (as cited in Coeugnet,2011) interne, surtout dans le cas où l'environnement se complexifie (ex. routes dégradées, trafic dense) mais, parfois, il peut être, au moins en partie, externe (ex. sur autoroute). La conduite du véhicule est manuelle dans le cas où la majeure partie de la supervision des régulations étant effectuée par le conducteur.

Ce contrôle a pour but, selon Spérandio (as cited in Coeugnet,2011), de conserver certaines valeurs déterminées quelles que soient les variations du processus. Sur la route, le conducteur devra maintenir une vitesse et une distance inter véhiculaire constantes. Le degré de contrôle dépend de la tâche de conduite (ex. caractéristiques du véhicule, de la route et marge de manœuvre), mais aussi du conducteur car son expertise est une caractéristique de l'interaction-conducteur/tâche de conduite.

Au total, suivant la typologie de Hoc (as cited Coeugnet,2011), le contrôle de processus en environnement routier est :

- Continu, du fait de la transformation constante du système H-V-E (Homme-Véhicule-Environnement routier) et de la nature de la trajectoire et la vitesse.
- Dynamique, du fait, de l'évolution de l'environnement, indépendamment des actions du conducteur.
- Réalisé à distance relativement faible.
- Sous contrôle quasi-intégral du conducteur, tout au moins pour ce qui concerne le contrôle du véhicule.
- Réalisé parfois sous contrainte de temps

2.6.3. Complexité de l'environnement routier

La complexité de la tâche renvoie aux difficultés posées à l'opérateur pour structurer ses stratégies cognitives de traitement de l'information et aux caractéristiques des

environnements. (Coeugnet,2011)

Pour Van Escande (as cited in Coeugnet,2011) l'environnement routier étant très diversifié des véhicules (puissances), d'infrastructure et de trafic et diversité des conducteurs (âge, expérience, connaissances de la route). Le conducteur est ainsi contraint de s'adapter continuellement à l'environnement alors même que celui-ci évolue en permanence. Ce qui rend l'activité de conduite automobile complexe.

Toutefois, cette complexité varie en fonction du contexte. Sur autoroute par faible trafic, le conducteur ne met en place qu'une activité de contrôle de son véhicule à dominante sensorimotrice. Dans le cas de la traversée d'une intersection, cela implique une forte dominante cognitive (Coeugnet,2011).

Dans les environnements dynamiques, il arrive qu'il y'ai un certain degré d'incertitude. Sur la route, elle porte surtout sur les actions des autres conducteurs.

L'incertitude est une cause du stress pour Landy (as cited in Coeugnet.2011), Plus le niveau d'incertitude est élevé, plus la détresse peut être grande. Sur la route, plus l'incertitude sera perçue comme importante et plus les conducteurs estimeront la tâche de conduite stressante.

2.6.4. L'environnement routier est un environnement à risque

Continuellement, le conducteur est contraint d'identifier les sources potentielles de danger en recherchant activement des informations dans l'environnement. Le contexte routier et les autres usagers de la route constituant alors des sources de dangers dynamiques alors que les trottoirs, la géométrie de la route sont des dangers statiques (Coeugnet,2011).

Une troisième catégorie de danger concerne les comportements liés au code de la route, tels que le non-respect des stops ou les dépassements de vitesse autorisée. Afin d'éviter au mieux ces sources de danger, le conducteur doit mettre en place un certain nombre d'activités cognitives (diagnostic et pronostic). (Coeugnet,2011)

2.6.5. L'environnement routier est un environnement collectif

Selon les travaux de Mondutéguay et Darses (as cited in Coeugnet,2011) L'environnement routier est un environnement de coopération malgré l'absence de communication explicitant des objectifs commun. Les outils de communication étant limités (appels de phare, klaxon), les conducteurs sont obligés de réaliser des inférences sur le comportement des conducteurs afin d'anticiper d'éventuelles sources d'accidents.

2.7. Erreurs et violations

Les concepts d'erreur et celui de violation rendent compte des différents niveaux d'implication de l'opérateur dans la dégradation des situations.

Pour expliquer un accident selon Amalberti (as cited in Van Elslande,2001)., une part

importante est souvent attribué au facteur humain, vue comme cause principale des dysfonctionnements. Cependant pour Favergé (as cited in Van Elslande,2001), Il faut nuancer ce regard porté sur l'homme, surtout du fait que s'il constituait tout de même un agent de fiabilité sans lequel le système ne pourrait pas fonctionner.

Selon De Keyser (as cited in Van Elslande,2001), on peut définir l'erreur en se référant à la question du choix il n'y a d'erreur que dans la mesure de l'existence d'un certain degré de liberté laissés à l'opérateur. Si la situation rencontrée ne permet pas de choix, il n'y aura pas d'erreur possible ou, du moins, pas pour l'opérateur.

Pour Reason (as cited in Van Elslande,2001), c'est une autre variable qui permet de caractériser les erreurs des opérateurs, l'intentionnalité du résultat. Il y a erreur lorsque le sujet n'atteint pas le but souhaité lors de la mise en œuvre d'une séquence planifiée d'activités mentales ou physiques, et ne peuvent pas être attribués au seul hasard. Pour cet auteur, la notion d'erreur ne concerne pas toutes les formes de contribution des opérateurs aux accidents. Dans Parker et al (as cited in Van Elslande,2001), les actes insécuritaires intentionnels sont répertoriés en tant que « violations », définies comme la transgression délibérée (mais pas forcément malveillante ou illégal) d'un code de comportement établi ou socialement admis pour assurer le fonctionnement en sécurité d'un système potentiellement dangereux.

Le dénominateur commun à ces acceptions de l'erreur est la relation à son contexte de production. L'erreur est la résultante d'une interaction entre l'opérateur et les conditions externes de la tâche à réaliser.

Reason (as cited in Van Elslande,2001), construit une classification en trois types d'erreurs : les lapsus, les fautes et les violations. Pour lui les lapsus (« slips » et « lapses ») sont issus, pour les « slips », d'un défaut attentionnel (ex. déficit perceptif, mauvaise organisation temporelle de l'action, omission de l'action...) et, pour les « lapses », d'un déficit de type mnésique (ex. omission des actions planifiées, oubli des actions intentionnelles...). Les fautes, elles, résultent de l'application intentionnelle par l'opérateur d'une action erronée.

Par exemple, les fautes peuvent être liées à un mauvais usage d'une procédure pourtant appropriée à la situation (ex. s'arrêter au milieu d'un passage à niveau pour laisser passer un piéton), à l'application d'une mauvaise procédure (ex. laisser passer un véhicule à droite alors que celui-ci n'est pas prioritaire), à un déficit de considération des alternatives possibles (ex. Dépasser un véhicule lent sans avoir considéré le trafic sur la voie de dépassement) ou encore à une prise de décision erronée ou insuffisante (ex. passer le premier à une intersection à 4 stops).

Enfin, les violations sont des comportements non adaptés aux règles ou aux procédures

en vigueur et/ou habituelles. Les violations peuvent être non-intentionnelles (ex. défaut de connaissances du sens de circulation, des limitations de vitesse) ou intentionnelles (ex. Emprunt intentionnel d'une voie en sens interdit, excès de vitesse délibéré). (Van Elslande,2001),

Une violation est un écart volontaire par rapport à une référence externe (à l'inverse d'une erreur). Elle est souvent perçue comme une source de bénéfice et non comme un risque car dans certains cas, elle permet une performance plus grande pour le système et/ou pour le sujet qui la commet. Toute violation n'est pas répréhensible et, au travail, les violations sont parfois tolérées, voire encouragées par la hiérarchie. (Van Elslande,2001),

3. La situation de conduite professionnelle : C'est « Travailler et Conduire »

Dans beaucoup de représentations collectives, conduire est peu souvent considéré comme un acte lié au travail. Selon D'épincé (2004) on le considère surtout comme un acte de liaison entre deux tâches par l'organisation (ex : charger à un endroit A livrer à un endroit B). La liaison sur la route est alors considérée au même titre qu'une liaison entre deux ateliers. Les tâches prescrites sont les seules références pour l'entreprise. Réalisé par un chauffeur, considéré comme maître du véhicule, mettant ainsi en avant le comportement de l'Homme. S'il arrive un accident, il est fautif. Toutes les actions de prévention nationales renforcent cet aspect puisque les campagnes de sécurité routière sont destinées aux conducteurs. (Depincé, 2004)

Etant donné que l'activité de conduite se déroule en dehors de l'entreprise. Dans un espace public, soumis à des conditions météorologiques et particularités géospatiales hors contrôle ou l'entreprise n'a pas la possibilité d'intervenir. (Depincé, 2004)

Cela donne un argument aux entreprises pour pas s'impliquer dans la prévention du risque routier et qu'elles peuvent même être surprises lorsque le sujet est abordé sur la prévention des risques professionnels. Pour eux la responsabilité incombe au conducteur seul maître du véhicule. (Depincé, 2004)

Et pourtant, conduire dans le cadre professionnel est un acte lié au travail, car, tout d'abord, en cas d'accident de la route, celui-ci répond bien aux critères définis par l'article 6 Loi n 83-13 relative aux accidents de travail et aux maladies professionnelles : *“ Est considéré comme accident du travail, tout accident ayant entraîné une lésion corporelle. Imputable à une cause soudaine, extérieure, et survenu dans le cadre de la relation de travail”*.

À ce titre, il doit faire l'objet d'une analyse après accident grave par le Comité HSCT et être pris en compte dans les actions de prévention des risques professionnels. Ces actions qui intègrent des mesures portant sur les quatre items de la situation de travail : l'Homme,

l'Organisation du travail, le Matériel et l'Environnement. (Depincé, 2004)

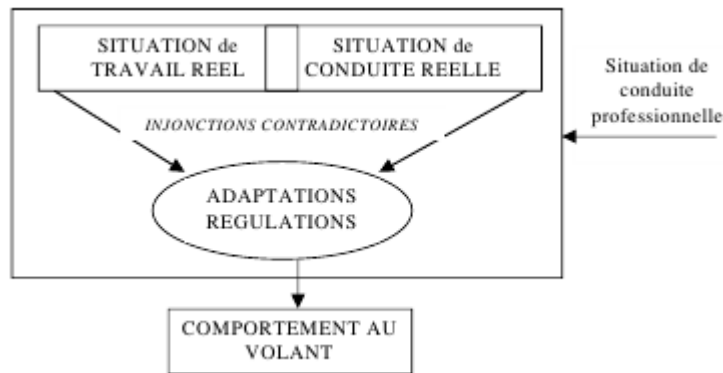


Figure 1 - Modèle de compréhension du comportement en situation de conduite professionnelle selon Depincé (2004)

Ensuite, car le conducteur doit non seulement prendre en compte l'ensemble des éléments de la situation de travail dans laquelle il s'insinue mais également ceux liés à la situation de conduite. Cette situation regroupe les deux items et peut désormais prendre le nom de "situation de conduite professionnelle". La cohabitation de ces deux situations est à l'origine d'injonctions pouvant être contradictoires et entraîner le non-respect de règles de bon usage de la route. (Depincé, 2004)

En effet, le conducteur, au volant du véhicule pour accomplir ces tâches (porter un objet, rejoindre un local...etc.) ne laisse pas, dans le garage de l'entreprise, les contraintes de la situation de travail dont il est l'acteur et qu'il doit prendre en compte (espace géographique, livraison de l'objet avant telle heure...etc.) (Depincé, 2004)

En parallèle, lorsqu'il sera en circulation les aléas et dysfonctionnements de la situation de conduite rencontrer l'obligeront à réguler et adapter son "comportement" en opérant un équilibre entre les injonctions des deux situations. Pour Depincé (2004) en fonction du poids des contraintes et des aléas, la balance penchera du côté :

- De la situation de travail et l'opérateur ne respectera pas les normes routières (dépassement de la vitesse, stationnement en zone dangereuse, etc.) et pour répondre aux contraintes du travail ;
- De la situation de conduite et l'opérateur ne respectera pas les règles du travail (arrivée hors délais, etc.) et répondre aux normes routières.

De même, cette situation de conduite est soumise à différentes contraintes et aléas qui jalonne la route des conducteurs :

Les contraintes de la situation de conduite sont celles normées au niveau du Code de la Route, renvoyant dans la plupart du temps à des interdictions (vitesse, stationnement...etc.).

Lorsque l'opérateur en a connaissance il les intègre dans l'organisation de son travail. Ils peuvent par exemple organiser sa tournée et son chargement avant de prendre la route. Les interdictions " routièrès " apparaissent alors comme des déterminants de l'activité de l'opérateur.

Les aléas ont un caractère imprévisible peuvent être très nombreux. L'ensemble des composants de la situation pouvant faire l'objet de leur apparition.

Exemple :

L'opérateur peut être agressé par la vision ou la perception d'éléments perturbateurs comme la vision d'un accident de la route, d'une publicité...etc.

L'environnement est l'un des composants de la situation de conduite qui est le plus sujet à des aléas. Les changements dans les conditions météorologiques peuvent dégrader la situation de conduite. Ce qui en fait un déterminant non négligeable de l'organisation de la conduite.

3.1. L'activité de conduite professionnelle : une action finalisée

Pour Van Belleghem (2015), l'activité de conduite professionnelle se caractérise par le fait que le conducteur, en tant que salarié, est tenu par un lien de subordination à son entreprise par un contrat de travail qui en stipule les clauses.

L'entreprise affecte des tâches au collaborateur qui vont définir :

- Les objectifs du travail (objectifs de production, de vente, de qualité, de délai...)
- Les moyens (organisationnels et techniques – dont le choix du véhicule) pour atteindre les objectifs
- Les conditions (au moins une partie d'entre elles) dans lesquelles se déroulera l'activité de travail (territoire couvert, horaires de travail, périodes de charge liées à l'activité, marges de manœuvre dans la planification des déplacements...etc.).

Dès lors, l'activité du collaborateur n'est plus envisagée comme autonome mais doit être reconnue aussi comme « hétéronome », dans la mesure où les choix d'objectifs ou de moyens et de conditions sont directement ou indirectement prescrits par l'entreprise. (Van Belleghem,2015)

Dans ce contexte, l'activité de conduite est déterminée à la fois par l'environnement routier (l'état des routes, la météo, mais aussi le code de la route) ainsi que les caractéristiques du conducteur (âge, santé, ancienneté, qualification, maîtrise des savoir-faire de conduite...etc.), mais aussi et surtout par les caractéristiques et exigences de l'entreprise. (Van Belleghem,2015)

Ces dernières intègrent toutes les prescriptions relatives aux missions comme :

- Le type de véhicule qui fait l'objet de la conduite par le salarié. Le véhicule peut être marqué par différentes caractéristiques d'usage qui peuvent déterminer les modalités de sa manipulation influençant en conséquence l'activité de conduite (gestion du gabarit de l'engin, de l'allure, déplacement en convoi, usage périodique...). (Vanbellegem,2015)
- Le territoire dans lequel se développera l'activité de conduite du salarié. Ce territoire est souvent prescrit précisément au salarié par affectation d'un secteur géographique qu'il a pour mission d'exploiter et de faire fructifier. (Vanbellegem,2015)

3.2. Construire du territoire

Selon Van Belleghem (2015) l'enjeu du conducteur vise à gérer au mieux ses déplacements répétés. Mais on observe qu'il doit intégrer les effets de sa présence sur les routes pouvant être étroites (région montagneuse) ou humides. Il doit parfois gérer la fréquence des allers-venues en lien avec la lenteur et le gabarit du véhicule dans un environnement fréquenté généralement par des véhicules légers et rapides.

Le conducteur développe alors des savoir-faire de conduite qui permettent de gérer ses déplacements, mais aussi leurs effets sur sa propre sécurité et celle des autres usagers de la route. Cela permet d'observer que conduire professionnellement contribue à « construire » du territoire en augmentant la sûreté de celui-ci, et par conséquent la sécurité des autres usagers.

L'exemple des inséminateurs reconnus comme les plus performants (en montant de primes) sont aussi ceux dont les indicateurs de consommation et d'usure (pneus, plaquettes...) sont les plus faibles, révélant la régularité, et donc la prudence, de leur conduite. (Van Belleghem,2015)

Cet exemple montre l'intérêt de développer, chez les salariés-conducteurs, des savoir-faire professionnels intégrant des pratiques de prévention du risque routier, leur permettant de conduire sûrement. Cependant, si ces savoir-faire de prudence sont nécessaires, ils ne sont pas suffisants et peuvent être mis en difficultés dans certaines conditions qui seront développées plus tard.

3.3. Les déterminants de l'activité de conduite professionnelle

Un déterminant de l'activité est un élément de la situation de travail qui est à l'origine de la manière dont la personne réalise son activité.

Dans la situation de conduite professionnelle, nous avons plusieurs déterminants qui peuvent être l'homme et ses caractéristiques, l'organisation du travail, le matériel et l'environnement

sociale, le code de la route ainsi que l'environnement routier. (Depincé, 2004)

Le matériel et l'environnement routier relève de compétences techniques, les caractéristiques de l'homme et l'environnement sociale relève de champs la psychologie, de la sociologie et de l'anthropométrie qui ne seront pas traiter ici.

De même que le code de la route relevant plus de compétences juridiques.

Notre approche part de l'entreprise et du rôle implicite qu'elle peut jouer dans « l'erreur humaine ». Dans notre problématique, nous avons abordé le concept de savoir-faire de prudence qui sont des savoirs mis en œuvre en activité et de leur rôle prépondérant dans la préservation de la santé du travailleur.

Ces savoir-faire deviennent obsolètes lorsque l'opérateur est confronté à des situations de dilemme le mettant face des choix tout aussi risqué les uns que les autres. Ces dilemmes peuvent apparaître lors d'injonction issu de l'organisation du travail en parallèle à certaines contraintes de la situation de conduite et pouvant être contradictoire avec la sécurité de l'opérateur.

L'organisation du travail apparait donc comme un point de départ pertinent pour envisager des pistes de prévention. En effet celui-ci peut être responsable de deux facteurs impliquant le comportement de l'individu au volant : la vitesse et la baisse de vigilance. (Depincé, 2004)

3.3.1. Organisation de travail

L'organisation du travail, entendue comme la manière dont le travail est divisé et coordonné dans l'entreprise. (Barreau, 2005)

. Sa description comprend notamment la définition des postes et des fonctions, le mode de fonctionnement (normal, 3X8, permanence pour motif de sécurité), les modes de communication, les modes de circulation formel ou informel de l'information, compatibilité des rôles et la répartition des tâches avec les caractéristiques des équipes, exercice des responsabilités, organisation temporelle et géographique, ... (Buonocore,2007). Ils sont liés à l'histoire, à la culture de l'entreprise, à sa situation économique, aux conditions de travail et à d'éventuels investissements, restructurations ou fusions.

3.3.2. Evolution de l'organisation du travail

L'organisation est primordiale pour réussir à mettre en place de bonnes conditions de travail, à l'image des routiers (temps pour les déchargements de marchandises), pour la construction du savoir-faire de prudence dans le bâtiment (Dejours montre que la stabilité des effectifs joue positivement).

Les formes anciennes d'organisation du travail sont nuisibles pour le salarié.

L'organisation taylorienne a de nombreux impacts, tant sur le plan physique que sur les capacités cognitives des salariés (ennui profond des salariés).

Les nouvelles organisations sont en revanche plus exigeante sur le plan de l'intensité. En effet, S. Volkof (2007) distingue deux types de contraintes : industrielle et marchande. La contrainte industrielle se traduit par des normes de production fixée pour les salariés. La contrainte marchande se constitue par le besoin d'adaptation à la demande. Alors qu'au début des années 1980 les deux contraintes étaient distinctes, celles-ci tendent de plus en plus à s'accumuler : exigence d'une productivité minimale pour le salarié avec de surcroît adaptation aux périodes de pointes. Pour le salarié, cela se traduit par des rythmes élevés et des situations d'urgence perturbatrices et néfastes sur le plan nerveux.

Conséquences de l'intensification : hausse des rythmes, donc surcroît d'efforts requis. L'intensité accrue est ressentie par l'organisme comme une agression, celui-ci réagit alors par une rigidification, c'est-à-dire une contraction des muscles, cause des douleurs. L'urgence ne permet nécessairement pas d'adopter des postures optimales. À terme, cela peut se concrétiser par des infrapathologies (des pathologies non graves à court terme mais qui peuvent se transformer en gêne constante à long terme, comme pour les cervicales...).

Les aspects psychologiques sont en revanche plus importants. À court/moyen terme certains individus vont trouver cette intensification stimulante, vont s'investir de manière plus forte dans leur travail au risque de déborder sur la vie privée. À long terme cependant les défenses des individus peuvent être débordées. Le surcroît d'investissement peut se révéler alors nuisible, lié à la peur de perdre son emploi ou de ne pas être estimé à la hauteur.

3.3.2. L'importance de l'organisation du travail

Le cadre organisationnel construit permet de développer le potentiel capacitant de l'organisation de façon à ce « *qu'elle contribue simultanément et de manière pérenne à l'amélioration du bien-être des salariés, au développement des compétences et à l'amélioration de la performance.* » (Falzon et Mollo, 2009, page 5).

Ces systèmes dictent des procédures ordre de prise et de dépôt, répartition des tâches dans le temps, diminuant la capacité de régulation des travailleurs. De façon générale, les décisions organisationnelles peuvent réduire les possibilités des travailleurs de réguler leur rythme de travail ou leur niveau d'effort, de planifier leur activité que ce soit pour le déchargement d'un camion de livraison ou encore pour l'élaboration d'une palette.

L'organisation du travail est donc source des forces et faiblesses de la sécurité industrielle. (Buonocore,2009)

3.3.3. Absence de l'organisation

Il apparaît dans certains cas qu'aucune organisation du travail n'a été formellement définie : il n'y a ni procédures ni prescriptions écrites ou orales. L'organisation repose alors sur une entente implicite et la distinction des fonctions comme par exemple entre les fonctions de gestion et les fonctions commerciales. (Paumard et al.,2009)

La rencontre des fonctions se fait de façon spontanée selon le besoin plutôt que de façon temporellement prévue ou en fonction d'une convergence résultant d'une procédure. Au niveau individuel, chacun planifie son propre travail de façon autonome avec une visibilité restreinte sur l'activité des autres. Au niveau collectif, il n'y a pas de planification ni de partage prescrit des tâches. (Paumard et al.,2009)

Dans certaines entreprise ou l'organisation de travail est subie aucun horaire de travail n'est strictement défini, Durant la journée de travail, chacun gère comme il le souhaite ses pauses, ses temps de repas et ses temps d'activité. Il n'y a donc pas de réel temps de récupération. On qualifie ce type d'organisation de « subie » dans le sens où les opérateurs ne l'ont pas clairement définie et où elle résulte des tâches à exécuter au jour le jour. Un cadre organisationnel explicite et partagé fait défaut. Ce manque de prescriptions, de planification, de temps de partage d'informations, de temps de récupération, d'espace de rangement et d'outils adaptés génère des conditions de travail qui desservent les individus et la performance globale de l'entreprise. Les impacts sur les individus sont : un fort sentiment de fatigue et de stress lié au temps d'exécution des tâches trop long et à la reconnaissance tardive d'erreurs dans les propositions. (Paumard et al.,2009)

Exemple :

Dans des travaux réalisés en 2004 par Caïd et Kline (as cited in Paumard et al.,2009, Un manque de planification est associé aux accidents de la route des conducteurs d'une compagnie canadienne, vraisemblablement parce que l'absence d'organisation obligerait les conducteurs à augmenter leur vitesse de conduite.

3.3.4. Les dimensions de l'organisation du travail

3.3.4.1. La conception et le contenu des tâches :

La conception des tâches désigne la façon dont est organisée une série de tâches, ou un emploi dans son ensemble. En effet, cette dernière par ses différents composants est-elle même à l'origine de l'activité. Elle permet de tenir compte de tous les facteurs qui ont une incidence sur le travail, en plus d'organiser le contenu et les tâches de façon à réduire le risque que représente l'emploi dans son ensemble pour l'employé.

a) *Motifs de la tâche*

Le Concept de motif de l'activité proposé par Leontiev (as cited in Fourrière & Six, 2010) qui stipule que derrière chaque activité existe un motif qui éveille et oriente vers lui l'activité. Il n'y a donc pas d'activité sans motif.

Dans ces activités humaines aux finalités différentes, Leontiev distingue ensuite les actions qui en permettent la réalisation et qui sont orientées vers un but, un résultat qui doit être atteint. Une action peut réaliser plusieurs activités et une activité peut être réalisée par des actions.

La dernière unité de l'activité humaine mise en avant par Leontiev est celle d'opération qui est le moyen d'accomplissement de l'action. Il insiste sur la nécessaire distinction entre ces deux aspects de l'action : le but et les moyens de sa réalisation. Car le but de l'action peut être atteint avec des moyens différents.

Cette caractérisation en activité, action ou opération est applicable à l'activité de conduite dans le travail. En effet, pour Neboit (as cited in Fourrière & Six, 2010) cette activité de conduite n'est pas seulement qu'un déplacement orienté vers une destination, elle est aussi une activité pour se rendre sur un lieu afin de réaliser une autre activité. Ainsi, comme Launay (as cited in Fourrière & Six, 2010) la démontrer, l'activité de conduite ne peut être considérée indépendamment de ce qui la motive et, ce qui a alors du sens pour le conducteur, c'est le motif qui a justifié son déplacement, la possibilité de réaliser l'activité. Cela permet de comprendre les raisons pour lesquelles le travailleur s'expose au danger.

Des études menés sur des conducteurs de trains démontrent que l'un de ses objectifs majeurs consiste à assurer la sécurité des circulations pendant toute la durée de la mission. Dans le même temps, il doit veiller à maintenir son état de santé à un niveau qui lui paraît acceptable. (Palaci et al.,2009)

Ces trois objectifs (qualité de service, sécurité des circulations et préservation de la santé), n'existent pas alternativement dans l'exécution de la mission. Au contraire, ils coexistent de manière continue et simultanée. Lorsque les actions à mettre en œuvre pour atteindre ces objectifs deviennent contradictoires ou qu'elles nécessitent un temps de réalisation supérieur au temps imparti, le conducteur devra effectuer un arbitrage en hiérarchisant des priorités. (Palaci et al.,2009)

Une conséquence des motifs de l'activité de travail est la violation des règles lors de l'activité de conduite. Selon Van Der Molen et Bötticher (as cited in Fourrière & Six, 2010), le conducteur a un comportement comparable à celui du sujet au travail. Les deux évaluent la situation en fonction du niveau de risque et de leurs motivations et il peuvent choisir

de prendre un risque afin d'atteindre leurs buts.

b) *La répartition des tâches et charge de travail*

Répartir les tâches ne consiste pas uniquement à sélectionner les personnes qui exécuteront chaque opération. Des efforts doivent être continuellement déployés pour améliorer la manière dont elles sont exécutées.

Une bonne répartition des tâches peut réduire les coûts de supervision en déléguant au personnel la responsabilité de la production et de la qualité du travail exécuté.

c) *Les exigences de la tâche : « surcharge et baisse de la vigilance »*

À ce niveau également, l'organisation du travail peut être responsable de dysfonctionnements. En effet, l'influence de la charge de travail qu'elle soit physique (travaux manuels) ou mentale peut entraîner chez le salarié une fatigue physique ou une « perturbation » mentale pouvant causer une diminution de l'attention au volant.

Un facteur d'erreur lors de la conduite automobile relève, selon Lemerancier et Cellier (as cited in Fourrière & Six, 2010) de l'interférence entre la réalisation de la tâche de conduite automobile et une autre tâche. Le conducteur peut effectuer une action parallèlement à la conduite lorsqu'une partie des composantes de celle-ci est automatisée.

Cependant un incident peut alors se produire car le conducteur ne mobilise plus les ressources nécessaires au traitement de l'information. Cette situation est fréquente au cours d'échanges téléphoniques durant l'activité de conduite. Le conducteur sait que cette action entraîne un certain risque d'erreur mais peut, selon les motifs de son activité, décider de la mettre en œuvre. C'est le cas, par exemple, lorsque les pensées du conducteur mobilisent son contrôle attentionnel.

La répartition des tâches doit donc prendre en compte :

L'énergie musculaire exigée (temps consacré au travail et au repos, rythme du travail)

L'énergie mentale exigée (degré de monotonie, grandes difficultés que représentent les tâches)

3.3.4.2. Organisation du temps de travail :

Depuis l'organisation scientifique du travail, la tâche prescrite a mauvaise image, parce qu'elle est imposée aux travailleurs sans avoir été conçue par eux, et qu'elle est souvent assortie d'un temps d'exécution. Si l'aspect d'imposition s'est quelque peu assoupli aujourd'hui, si les travailleurs contribuent plus souvent à la conception des tâches, la mesure du temps reste nécessaire à la planification et demeure une composante essentielle de l'organisation du travail.

La quantification du temps constitue un indice précieux de charge de travail. Une manière simple, mais courante, de mesurer la pression temporelle exercée sur un travailleur, consiste à dresser le quotient du temps nécessaire à l'exécution d'une tâche sur le temps disponible. Plus ce quotient est proche de l'unité, plus la pression est grande (Wickens, 1992).

Pour rendre compte des différentes échelles de temporalité nous nous basons sur la classification proposée par Quéinnec (as cited in Gonon et al.,2009) sur les temps de travail:

- Le temps au travail qui se réfère à la temporalité de l'individu (caractéristiques temporelles du fonctionnement humain : rythmes biologiques, vieillissement, ...),
- Le temps de travail qui renvoie à la temporalité d'un service, définie par le système horaire (horaires, cycles, durée et temps de relève),
- Le temps dans le travail qui concerne les temporalités liées à l'agencement des tâches dans une période déterminée (exigences temporelles des tâches qui dictent la distribution et le rythme de l'activité).

a) Liens entre temporalités et l'activité

Par exemple, une dégradation subite de la santé d'un patient peut générer une dégradation de son autonomie, et donc obliger les infirmiers à lui consacrer plus de temps ou de ressources. Mais cela n'est pas toujours possible car elle se ferait au détriment d'autres tâches. La temporalité du patient entre en confrontation avec le cadre temporel de l'unité qui peut être extrêmement rigide. (Gonon et al.,2009)

b) Les butées temporelles :

Des butées temporelles prescrites, formalisées ou non, mais admises par l'ensemble des acteurs de l'entreprise peuvent influencées fortement le comportement de l'opérateur, car elles sont synonymes d'objectifs à atteindre sous peine de déclencher des difficultés pour l'entreprise (pénalités pour retard...) et pour lui (sa fiabilité). Quand il pense ne pas pouvoir atteindre, pour diverses raisons, cet objectif, cela se traduit concrètement, sur la route, pour le salarié, par un non-respect des normes de vitesse autorisée. La vitesse devient pour lui une variable d'ajustement. (Van Belleghem, 2004)

c) Le retard

Cette variable d'ajustement apparaît par exemple lors d'une étude dans une administration de l'Etat. Des décisions d'organisation du travail prises par les décideurs sur des bases économiques (ne plus payer les frais de repas du midi) entraînent une augmentation du nombre de déplacements des agents (un aller et retour supplémentaire le midi) et une diminution « volontaire » du temps passé sur la route (on va plus vite) pour ne pas réduire le

temps de travail effectif. (Van Belleghem, 2004)

Lors des retards, le conducteur cherche à récupérer du temps, ce qui peut l'exposer à des risques multiples : précipitation, exécution des actions en mode réactif avec perte des capacités d'anticipation, actions erronées ou manquantes. (Palaci et al., 2009)

Des études montrent qu'une partie importante des activités de certaines professions vise à maintenir le temps dans son rôle de ressource, de manière à conserver une maîtrise de la situation. Ainsi pour atteindre cet objectif de ponctualité, le conducteur met en œuvre des stratégies utilisant comme leviers d'action principaux la vitesse du véhicule et le temps d'arrêt. (Palaci et al., 2009)

d) Amplitude des journées

L'amplitude est le temps qui s'écoule entre le début et la fin d'une journée de travail. L'amplitude comprend le temps de travail effectif, ainsi que les pauses.

Être à disposition de son employeur plus de 10 heures par jour a d'importantes conséquences sur la vie des salariés (difficultés d'intégration dans des clubs sportifs, vie associative pratiquement impossible, vie familiale très affectée). (Fankhauser, 2011)

Les plus anciens sont les moins critiques quant aux longues amplitudes. Ils ont souvent totalement intériorisé cette problématique et organisent leur vie sociale durant les longues pauses surtout dans certaines périodes ou lieux où il existe des heures creuses plus marquées qu'ailleurs. (Fankhauser, 2011)

e) Les pauses et périodes de récupération

Les pauses contribuent à alléger les problèmes associés aux positions corporelles statiques ou aux mouvements répétitifs qui ne peuvent être évités. Il est parfois préférable de prendre des pauses moins longues, mais plus fréquentes (aussi appelées « micro pauses »), que de prendre des pauses plus longues, mais moins fréquentes.

Pendant les pauses, les employés peuvent changer de position et faire de l'exercice. Si l'employé fait un travail très actif, il doit intégrer à ses pauses une activité stationnaire ou des étirements.

Exemple :

Lors d'une étude menée sur des conducteurs de bus régionaux en France : 80% des 798 conducteurs professionnels qui ont répondu au questionnaire souffrent lorsque les journées de travail ont une amplitude de plus de dix heures. deux tiers d'entre eux jugent pénible, voire très pénible, d'être au volant plus de quatre heures d'affilée. Des horaires de trajet difficiles à respecter à cause d'une circulation de plus en plus dense. En outre, le retard sur les horaires est

également un facteur d'un important stress. (Fankhauser,2011)

Exemple : Longues périodes sans accès aux toilettes

Fatigue et récupération sont des processus périodiques dans tout organisme vivant. D'un côté, nous observons, après un travail intense prolongé, une baisse de rendement que nous appelons « fatigue ». Cette fatigue ne touche pas uniquement l'activité musculaire, mais aussi les organes sensoriels et les centres nerveux. Chaque cellule compense la baisse de son rendement par un processus appelé « récupération ». (Rolf Helbig et Walter Rohmer,1973)

3.3.4.3. Organisation des déplacements :

On peut réaliser un état des lieux des déplacements, en tenant compte des conditions réelles de conduite (durée de déplacement, amplitudes horaires de travail, types et caractéristiques des véhicules, état du trafic, conditions météo...).

La gestion et la programmation globale des déplacements par l'entreprise sont un des points clefs de la réduction du risque routier. Tout déplacement se prépare depuis l'entreprise, et non au dernier moment, sur la route... Il est nécessaire d'organiser au sein même de l'entreprise la prise des rendez-vous, la planification des tournées, le choix des itinéraires, l'appréciation des distances parcourues, le respect des temps de pause, la gestion des urgences et des retards...

a) Le territoire professionnel du salarié

Le territoire professionnel du salarié-conducteur représente le territoire qu'il est chargé par son entreprise « d'exploiter » à partir de son lieu d'attache permanent (corps de ferme, bureau, agence, siège...) voire directement de son domicile.

L'affectation d'un territoire par l'entreprise au salarié est la conséquence directe du travail d'organisation qu'elle met en place pour exploiter son territoire. En d'autres termes, la division du travail se traduit par une division du territoire.

Le territoire professionnel est donc une prescription de l'entreprise, se différencie nettement de l'environnement (routier, météorologique...) Et détermine de manière importante l'activité de conduite des salariés-conducteurs. (Vanbelleghem,2015)

b) Les logiques de déplacement professionnel

Les déplacements des salariés au sein des territoires professionnels ne sont évidemment pas réalisés au hasard mais sont fortement organisés en réponse aux besoins d'exploitation optimale du territoire et selon des logiques le plus souvent prescrites par l'entreprise. (Vanbelleghem,2015)

Plusieurs logiques de déplacement ont pu être observées, dont trois se démarquent fortement :

La logique de rayonnement (Figure a) renvoie à des déplacements réalisés en allers-retours depuis un point central (le point d'attache permanent du salarié) vers des lieux d'activité extérieurs (champs, clients, etc.).

La logique de tournée (figure b) renvoie à des déplacements réalisés de lieu d'activité en lieu d'activité, décrivant ainsi un circuit depuis un point de départ qui peut être le lieu de travail permanent, jusqu'à un point d'arrivée, fréquemment confondu avec le point de départ, le circuit formant alors une boucle.

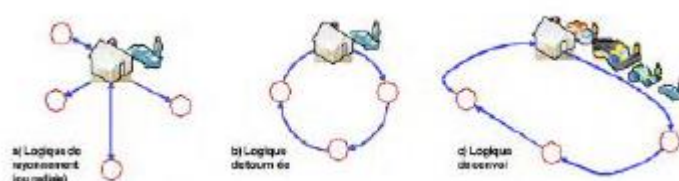


Figure 2 - Déplacements coordonnés de plusieurs véhicules en même temps sur le même trajet selon Van Belleghem(2015).

La logique de convoi (Figure 5) renvoie à un déplacement coordonné de plusieurs véhicules en même temps sur le même trajet. Cette logique est fréquente en agriculture, notamment pendant les périodes de récolte et de semis, où plusieurs moyens complémentaires sont nécessaires de manière concomitante dans les parcelles (moissonneuse-batteuse, tracteur et remorque, caisson atelier...).

c) *L'empreinte territoriale*

L'empreinte territoriale d'une entreprise, en tant que reflet de ses tactiques historiques d'occupation du territoire s'appuyant sur des logiques complémentaires d'organisation du travail et d'implantations immobilières. En ce sens, l'empreinte territoriale est la « marque » visible, dans le paysage, de son activité. Comprendre l'empreinte territoriale d'une entreprise, c'est déjà commencer le travail d'analyse nécessaire à la compréhension de ses logiques de déplacement professionnel. (Vanbelleghem,2015)

d) *Caractéristiques de l'itinéraire :*

Quand elles sont connues, celles-ci sont intégrées par l'opérateur dans l'organisation de son travail. Ainsi, connaissant les rues en sens, interdit un livreur organise sa tournée et, par corollaire, son chargement avant de prendre la route.

Des caractéristiques de l'itinéraire comme : sa classification dans le réseau local, régional et national, les environnements traversés : urbain, rural, ... ; ses abords (nature des

accotements, ...), visibilité, lisibilité, possibilités d'évitement et de récupération, limitation de la gravité des chocs, sont important dans un objectif de sécurité.

Selon l'INRS (2018), les accidents de mission se produisent sur des petites routes départementales (souvent étroites et en courbe). Ils surviennent de jour, par temps de pluie avec un sol mouillé. Les conducteurs sont au volant de leur véhicule personnel, et ils sont pressés (contrainte d'emploi du temps à respecter). Ils se disent fatigués, ayant des soucis, avec des préoccupations professionnelles qui les distraient de leur activité de conduite. Ainsi, lors du surgissement d'un autre véhicule en sens inverse ou d'une entrée en courbe, ils sont surpris et perdent le contrôle de leur véhicule.

e) Le trafic et les conditions de circulation le véhicule

La connaissance du trafic complète la définition des fonctions de l'itinéraire. Il conviendra, plus encore dans le cas des traversées d'agglomération, de connaître la part de trafic poids lourd, l'existence de lignes et points d'arrêt de transports interurbains et scolaires ainsi que l'utilisation de l'itinéraire par des convois exceptionnels et/ou militaires. En outre il y'a aussi :

Nature des parcours : porte à porte, tournée, mission...

Réseaux empruntés : urbain, autoroute, chantier...

Spécificités météo locales : chaleur, neige, brouillard, vent...

Horaires : jour, nuit

Exemple :

D'après une analyse de cas d'accidents de travail sur la route réalisée par l'INRETS (2004), dans les activités de démarchage commercial, les accidents se produisent majoritairement sur autoroute et de nuit. Les conducteurs sont sur le chemin du retour, au volant d'un véhicule de société ne présentant aucun défaut technique en cause dans l'accident.

Les commerciaux fatigués ou distraits ruminent les événements de la journée en « faisant le point ». Sur l'autoroute, ils sont sur des rails, dans le flux de circulation qu'ils se contentent de suivre. Ils sont totalement surpris par un brusque ralentissement du trafic devant eux, de la présence d'un obstacle sur la chaussée (difficilement décelable à l'avance de nuit et inattendu sur l'autoroute).

3.3.4.4. Circulation d'informations ;

Communiquer, c'est, dans sa définition la plus simple et la plus essentielle, se parler et essayer de se comprendre. Toute communication implique réciprocité, dialogue. Mais c'est aussi, dans une activité professionnelle, se mettre d'accord sur quelque chose à faire et réussir en commun. Pour cela, Il faut partager les mêmes enjeux et donner un sens commun à son

engagement dans cette activité. Un sens commun, c'est-à-dire un même motif, une même raison d'agir, qui s'obtient par une communication intercompréhensive. Dans les métiers de la relation de service, intervient un type de communication dans laquelle l'essentiel est que soit créé et organisé un espace particulier, C'est dans cet espace seulement qu'une intercompréhension pourra être nouée.

La communication est donc la circulation d'information qui s'effectue à l'aide de moyens et d'outils pour atteindre un motif particulier.

a) Moyens :

Un facteur d'erreur lors de la conduite automobile relève de l'interférence selon Lemercier et Cellier (as cited in Fourrière & Six, 2010) entre la réalisation de la tâche de conduite automobile et une autre tâche. Le conducteur peut, comme l'indique Leplat (as cited in Fourrière & Six, 2010), effectuer une action parallèlement à la conduite lorsqu'une partie des composantes de celle-ci est automatisée. Cette situation est fréquente lors d'échanges téléphoniques durant l'activité de conduite.

Cas des dispositifs informatiques

Les systèmes informatiques embarqués (SIE) sont de plus en plus présents dans le secteur du transport routier, qu'il soit de voyageurs ou de marchandises. Ils présentent des fonctionnalités variées (géolocalisation, communication, gestion de données sociales, état et données techniques sur le véhicule).

3.3.4.5. Modalités de contrôle des résultats du travail

Le contrôle est une opération destinée à déterminer, avec des moyens appropriés, si le produit (y compris, services, documents, code source) contrôlé est conforme ou non à ses spécifications ou exigences préétablies et incluant une décision d'acceptation, de rejet ou de retouche.(April & Laporte,2011)

Un contrôle est défini par un certain nombre de paramètres :

la fréquence de contrôle, la ou les caractéristiques du produit qui doivent être contrôlée(s) ; le type de contrôle; la méthode de contrôle, les moyens de contrôle ; l'entité qui réalise le contrôle.

Il existe plusieurs types de contrôle :

Le contrôle préventif : s'assurer que toutes les conditions et tous les paramètres nécessaires pour le fonctionnement de l'entreprise sont réunis.

Le contrôle en continu : tout au long du processus de la production.

Le contrôle correctif : Le contrôle correctif se fait essentiellement à la fin d'un cycle ou d'une étape de la production.

Le contrôle est donc une opération d'évaluation de la conformité des activités réalisées avec les attentes de l'entreprise. Elle concerne de le produit/service qui fait l'objet de contrôle, les outils utilisés, la fréquence du contrôle et le degré de coercition qu'il implique. (ex : contrôle des horaires, des déplacements par géolocalisation).

a) Le contrôle des horaires de travail

L'objectif est sans conteste d'assurer la productivité et donc la rentabilité de l'activité. Légalement, le temps de travail effectif se définit comme le temps où le salarié exécute sa mission. Par conséquent, durant cette période, il répond uniquement aux ordres de son employeur. Il n'est aucunement accaparé par des affaires personnelles. À l'inverse, le temps de présence, c'est la réunion de plusieurs périodes de la journée du salarié. (Vidal-Leon,2018)

Un salarié doit effectuer un nombre d'heures chaque jour. Ce temps est fixé par le contrat de travail le plus souvent ou résulte d'un cadre collectif. Tout le monde doit être en mesure de distinguer le temps de travail ordinaire d'un temps exceptionnel. Le décompte des heures de travail aide à opérer une distinction entre les deux. Cela permet en outre d'isoler du temps dû à l'employeur, le temps de travail supplémentaire. Lors d'un contrôle de l'inspecteur du travail, l'employeur doit justifier la durée effective de travail de chaque salarié. (Vidal-Leon,2018)

b) Contrôle des déplacements

Géolocalisation

L'utilisation de la géolocalisation, très répandue dans les entreprises disposant d'une flotte de véhicules (transports routiers, transports ambulanciers, livraisons, taxis, dépannage, etc.). L'usage de ce dispositif poursuit l'une des finalités suivantes :

- L'identification de l'employé (nom, prénom, coordonnées professionnelles, matricule interne, numéro de plaque d'immatriculation du véhicule)
- Les données relatives aux déplacements des employés : données de localisation issues de l'utilisation d'un dispositif de géolocalisation, historique des déplacements effectués.
- Les données complémentaires associées à l'utilisation du véhicule : vitesse de circulation du véhicule, nombre de kilomètres parcourus, durées d'utilisation du véhicule, temps de conduite, nombre d'arrêts. (Vidal-Leon,2018)

c) Vidéosurveillance

Sous réserve de respecter de certaines conditions (respect de la vie privée), la vidéo surveillance peut permettre à l'employeur de se constituer une preuve licite. (Vidal-Leon,2018)

3.3.4.6. Aménagement du lieu de travail

L'aménagement des lieux de travail met l'accent quant à lui sur le poste de travail, les outils et les positions corporelles (INRS ,2018), qui influent tous sur la façon dont une personne travaille. Des lieux de travail bien aménagés permettent de réduire les positions corporelles statiques ou inconfortables de même que les mouvements répétitifs.

L'aménagement des lieux de travail prend donc en compte le poste de travail (ces dimensionnements, ambiance de travail) ; Posture de travail et les positions corporelles que ce poste implique (statique ou dynamique, à courte ou long durée) ; ainsi que l'outil de travail et ses caractéristiques.

a) Le poste de travail

En organisation du travail, un poste de travail est le lieu dans lequel une personne dispose des ressources matérielles lui permettant d'effectuer son travail.

Dimensionnements des postes de travail

Des dimensions d'aires de travail, d'outils, de machine et les forces à exercer, choisies empiriquement, provoquent un effort physique inutile ou exagéré, des difficultés dans la manipulation d'objets.

Le siège de travail

Le siège de travail doit être appréhendé comme un "outil de travail" à part entière : le travail assis doit être recherché chaque fois que cela est possible, des changements de posture sont essentiels pour la santé et le choix du type de siège est fonction de la posture de travail la plus fréquente (travail assis, travail debout).

Le conducteur est exposé aux vibrations du véhicule. Le niveau d'exposition à ces vibrations est lié à la vitesse moyenne de conduite, ainsi qu'au type de véhicule, à la motorisation, à la période de circulation... Cette exposition pourrait favoriser la survenue de douleurs au niveau de la colonne vertébrale(rachialgies).

Exemple :

Qualité du siège

Dans une étude menée, plus de la moitié des conducteurs de bus disent souffrir au moins une fois par mois de douleurs au dos. Il n'est donc guère étonnant qu'ils considèrent comme important à très important (80%) la qualité du siège, surtout lorsqu'on sait qu'ils conduisent

souvent plus de trois heures sans pouvoir quitter leur poste. (Fankhauser,2011)

L'ambiance de travail

L'exposition à la chaleur, en période estivale et avec des véhicules non climatisés, constitue un risque avéré. A partir d'une température de 30 °C à l'intérieur de l'habitacle, les capacités du conducteur (vitesse de réaction, vigilance...) se trouvent dégradées, ce qui peut provoquer des accidents. Or, ces valeurs de températures sont très rapidement atteintes derrière à l'intérieur du véhicule. (INRS,2018)

Enfin, l'exposition à la lumière des phares, à leur réfléchissement sur des routes mouillées ou enneigées peut engendrer de la fatigue visuelle.(INRS,2018)

Exemple :

Ventilation/Climatisation

La ventilation et la climatisation sont des éléments jugés importants dans le confort de conduite, les plus jeunes conducteurs (23–35 ans) soulignent plus fortement que les autres la grande importance de la climatisation. (Fankhauser,2011)

b) *Posture de travail et les positions corporelles*

La posture c'est-à-dire les positions relatives qu'occupent le tronc, la tête et les extrémités, est principalement déterminée par : les caractéristiques et les exigences de la tâche à effectuer, les contraintes internes (physiologiques, biomécaniques pour conserver l'équilibre) et les caractéristiques de l'environnement.(Kuorinka,1989)

Toute déviation par rapport à la position "idéale" va entraîner une augmentation de la dépense énergétique et, à plus ou moins long terme, des raideurs et douleurs du dos, du cou, des bras selon la posture adoptée. La posture peut avoir des conséquences pathologiques, en cas d'efforts importants effectués dans une posture défavorable. La posture est donc une des composantes de la charge de travail qui influe sur la pénibilité de la situation. .(Kuorinka,1989)

La posture est source d'une charge musculosquelettique. Hormis la station debout, la position assise et la position couchée (le corps étant détendu), les muscles doivent se contracter pour produire les forces permettant de maintenir la posture ou d'effectuer des mouvements. .(Kuorinka,1989)

La posture assise

La position sédentaire de conduite pendant la totalité ou la plus grande partie du temps

de travail expose à des risques connus : troubles musculosquelettiques (TMS) affectant principalement le cou, les épaules et le dos, maladies cardio-vasculaires ou digestives...

De plus, les passages rapides d'une position de conduite assise et immobile prolongée à une posture debout, avec dans certains cas des tâches de manutention (chauffeurs-livreurs par exemple), peuvent être un facteur aggravant. (INRS,2018)

c) L'outils de travail

Dans le secteur du transport et livraison de colis ou de marchandise le principal outil est le véhicule (utilitaire léger, poids lourd ou moto cylindrés).

Les conducteurs sont amenés à utiliser différents types d'engins. Ceux-ci disposent d'accès de nature et de dimensions variées (accès cabine, accès voyageurs, largeur de l'accès cabine, hauteur de la première marche du marchepied, etc.) Qui influencent le choix des conducteurs. Ces différences entre les véhicules (engins) peuvent avoir pour conséquence d'interdire la construction de représentations efficaces pour leur propre sécurité et valables dans toutes les situations. (Palaci et al,2001)

Le véhicule est aménagé et équipé en fonction des besoins des personnes et des charges à transporter, la séparation entre la partie habitacle de conduite et le chargement (transport de matériaux, de produits, d'outils...), dans le volume réservé au chargement, il doit y avoir arrimage et répartition des charges, de même qu'une capacité et puissance du véhicule adaptées au chargement. Toute surcharge constitue un facteur d'aggravation du risque.

3.4. Les effets de l'activité de conduite professionnelle sont multiples.

Les effets pour l'entreprise sont les premiers envisagés le plus souvent en termes de production : nombre d'hectares fauchés, nombre d'inséminations réalisées, nombre de bureaux visite...etc. (Van Belleghem,2015)

Les effets de l'activité de conduite pour le salarié-conducteur peuvent prendre plusieurs formes. Concernant les effets souhaités, il peut s'agir par exemple de primes (enjeu formalisé) ou de développement de savoir-faire professionnels (rarement formalisé, ceux-ci auraient cependant intérêt à l'être plus pour fournir des points d'appui à des futures politiques de prévention). Mais des effets non souhaités sont aussi possibles : l'accident routier en fait partie, de même que diverses atteintes à la santé (maux de dos par exemple). (Van Belleghem,2015)

Les effets de l'activité de conduite sur l'environnement sont plus souvent évoqués dans leurs aspects négatifs : émission de gaz à effets de serre, risques pour les autres usagers de la route...



Figure 3 - Déterminant et effet de l'activité de conduite professionnelle

Or, on peut penser que les entreprises auraient intérêt, non seulement à limiter ces impacts négatifs, mais aussi à valoriser les impacts positifs de leur « présence » sur les routes. Ainsi, lorsqu'un exploitant agricole contribue à entretenir les chemins vicinaux, il représente une valeur ajoutée dans l'aménagement du territoire qui peut être reconnue voire compensée financièrement (par exemple à travers certaines politiques européennes). (Van Belleghem, 2015)

La compréhension de l'activité de conduite professionnelle comme activité de travail peut être à l'origine d'une réflexion sur la responsabilité sociale de l'entreprise dès lors qu'elle sait envisager ensemble ces différents effets. Il lui faut pour cela savoir agir pertinemment sur les déterminants de l'activité de conduite, dont la majorité est, de fait, directement de son ressort.

Résumé

L'activité de conduite automobile durant le travail est une composante de l'activité de travail. Elle est issue du compromis réalisé entre les prescriptions et les rapports du sujet à ces prescriptions. La conduite est une action répondant à un but, permettant ainsi d'atteindre le motif de l'activité. L'exposition aux risques lors de déplacements professionnels est liée aux déterminants du travail et peut se comprendre par une lecture de l'activité de travail.

Le risque et la prise de risque sont des éléments de l'activité de travail développée par le sujet, mais également des éléments dépendants de l'activité du collectif de travail. L'accident de mission est un accident de travail auquel peuvent s'appliquer les moyens de prévention des risques professionnels.



**Chapitre III : Risque,
prise de risque et
transgression des règles**

Chapitre 3 : Risque, prise de risque et transgression des règles

Préambule

L'évaluation des risques professionnels un projet d'entreprise devant prendre appui sur une démarche d'analyse solidement construite, nécessairement collective, et envisagée comme première étape vers un programme de prévention. La pertinence de l'évaluation des risques repose en grande partie sur la prise en compte des situations concrètes de travail dit « travail réel » qui se différencie des procédures prescrites par l'entreprise ». (as cited in Van Belleghem & Bourgeois, 2004)

Monique Noulin (as cited in Van Belleghem & Bourgeois, 2004) propose une approche de la prévention des risques centrée sur le travail réel. Comprendre le risque non plus comme un processus, mais comme une composante parmi d'autres du travail à laquelle l'Homme doit faire face, dans l'établissement de compromis opératoires qui peuvent, dans certaines situations qu'il s'agit de comprendre, aboutir à l'accident ou à la pathologie. Elle consiste à placer l'Homme au centre de cet représentation, considérant que travailler, c'est faire face aux risques.

1. L'approche classique : le risque envisagé en tant que processus

Les approches classiques de la sécurité sont sous-tendues par une définition du risque qui s'exprime le plus généralement ainsi :



Figure 4 - Relation entre risque, danger et dommage

Le risque est envisagé comme l'éventualité de la rencontre entre un homme et un danger, provoquant un dommage (accident, lésion blessure, maladie). Les relations entre ces termes peuvent être représentées par le schéma ci-contre.

Le modèle proposé par les CRAM (as cited in Van Belleghem & Bourgeois, 2004), la méthode de l'arbre des causes, reposent tous sur l'idée du risque envisagé en tant que processus de rencontre entre le danger et la personne, c'est à dire sur ce moment ultime de manifestation du risque où celui-ci se transforme en accident.

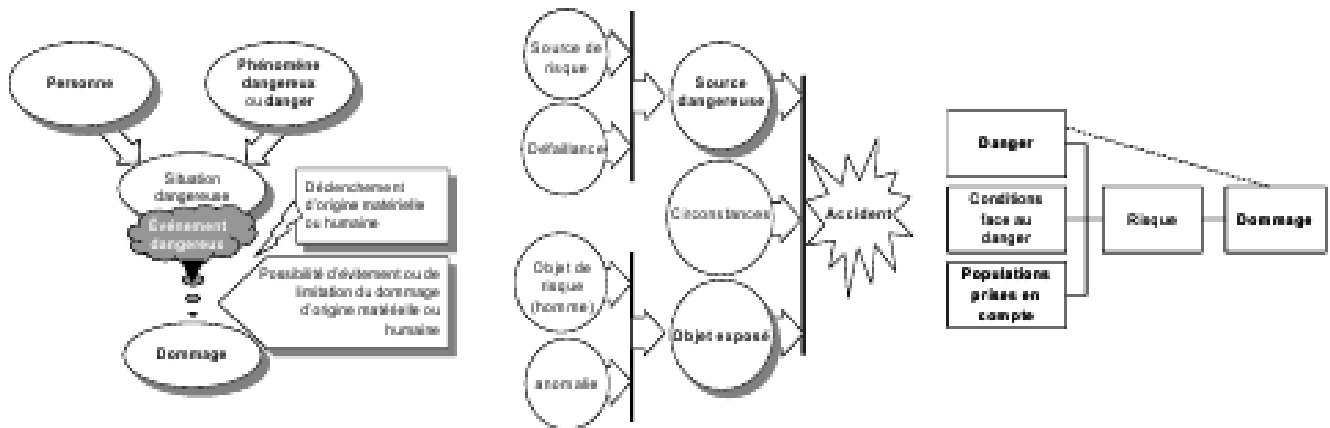


Figure 5 - Modèle de la situation dangereuse utilisé par les CRAM, B. Méthode de l'arbre des causes, C. Représentation schématique entre risque et danger selon (Van Belleghem & Bourgeois, 2004)

Les approches de la prévention découlant logiquement de ces modèles s'appliquent dès lors à éviter la rencontre du danger et de l'homme. Selon le sens dans lequel le processus de rencontre de ces deux termes est envisagé (du danger vers l'homme ou de l'homme vers le danger), deux orientations principales ont été développées :

1.1. L'orientation technico-réglementaire

L'orientation technico-réglementaire sous-tend une représentation de l'homme

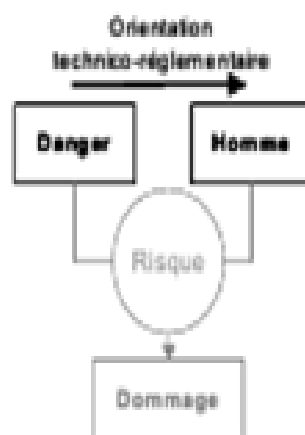


Figure 6 - Relation entre risque, danger et dommage technico-réglementation

considéré comme une cible, passive, offerte aux dangers de son environnement, sans aucun contrôle sur eux, et dont il faudrait le protéger malgré lui. Il est « l'objet de risque ». (Van Belleghem & Bourgeois, 2004)

1.2. L'orientation « comportement humain »

L'orientation « comportement humain » reconnaît à l'homme une capacité d'agir, mais c'est alors pour se mettre par lui-même, à travers son comportement volontaire ou maladroit, en position de cible vis à vis du danger. L'homme est alors considéré comme le maillon faible du système technico-organisationnel, à l'origine de l'erreur, de la faute, de la mauvaise attitude qu'il s'agira alors de corriger, éduquer, discipliner... (Van Belleghem & Bourgeois, 2004)

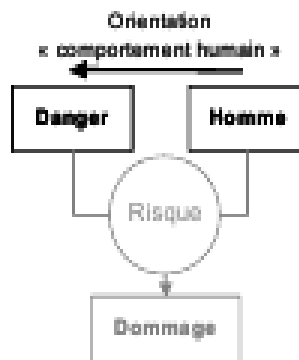


Figure 7 - Relation entre risque, danger et dommage (Comportement Humain)

L'approche peut trouver ses limites, en effet pour Noulin, (as cited in Van Belleghem & Bourgeois, 2004), dès lors qu'elle s'affranchit d'une forme de compréhension des situations de travail dans leur globalité, permettant d'appréhender et d'expliquer des comportements d'opérateurs "non coopératifs" à l'égard des consignes de sécurité.

Deux caractéristiques associées à cette représentation doivent être reconnues :

- La première est que l'opérateur pour faire face aux différentes exigences de la situation, doit nécessairement réaliser des compromis opératoires (forme de stratégies, construites par l'expérience, et qui visent à atteindre le résultat attendu (la performance) à un moindre coût pour sa santé ou sa sécurité).

La deuxième est que la situation de travail n'est pas stable. Dès lors, les stratégies opératoires varient elles aussi, prenant en compte la nouvelle « distribution » des exigences, recomposant le compromis dans son équilibre efficacité-coût.

Or, certaines situations peuvent amener les opérateurs à réaliser des arbitrages préjudiciables à leur santé ou à leur sécurité. C'est le cas notamment lorsqu'ils sont contraints, dans la situation, à faire passer en second plan, voire à abandonner leurs savoir-faire de prudence. On parle alors de situations « non maîtrisées » ou situations de débordement, caractéristiques de situations à risques. (Van Belleghem & Bourgeois, 2004)

L'encadrement est généralement mal préparé à cela. Son autorité est parfois affaiblie lorsqu'il s'agit de réguler certaines situations conflictuelles. De plus, ses modèles de management de la sécurité l'incitent à se détourner d'un tel projet : ils consistent le plus souvent au rappel d'injonctions réglementaires. Pour l'encadrement, l'opérateur est en faute. Dans ce cas, le management implicite de la sécurité est principalement destiné à se protéger des impacts financiers et juridiques pour l'entreprise. Pour les opérateurs, il consiste à se prémunir de manière anticipée d'une imputation éventuelle, et favorise la dissimulation des contournements de procédures.

Nous proposons aux entreprises une démarche s'appuyant sur la partie " positive " du déroulement du travail (l'absence d'accident du travail, par exemple). En effet, l'absence d'accidents du travail ne signifie pas absence de risque. Le risque n'apparaît pas exclusivement sous une forme binaire dans une situation de travail. Autrement dit, la plupart du temps, le risque est présent et les opérateurs savent s'en protéger. Ce sont leurs pratiques de prévention, leurs savoir-faire de prudence qui leur permettent de maîtriser les situations à risque.

cette approche (Van Belleghem & Bourgeois, 2004), place le travail réel comme une base de départ essentielle d'une politique de prévention. Elle postule que, si les situations à risque sont variables, les réponses de management doivent l'être aussi : le management de la sécurité doit s'ancrer sur les réalités concrètes rencontrées par les opérateurs. Elle apporte le complément nécessaire à l'approche réglementaire, qui seule, nous l'avons vu, peut mener à des incompréhensions au sein de l'entreprise.

Le management de la sécurité ne peut se réduire aux seuls rappels des obligations réglementaires. Il doit assumer les contradictions possibles entre les prescriptions et le travail réel des opérateurs. Le management doit être observateur de ces contradictions et se mettre en situation d'aider à les résoudre. L'approche humaine et compréhensive, basée sur l'écoute et l'analyse du travail réel, doit devenir un état d'esprit.

Le management consiste à anticiper et donne les moyens d'éviter les situations de débordement. Cela permet de construire la structure centrale du document unique, qui devrait permettre de reconstruire le processus de survenue des situations à risques en faisant évoquer par les opérateurs les variabilités du travail, les caractéristiques des situations à risques, et la nature des risques encourus dans ces situations. (Van Belleghem & Bourgeois, 2004)

2. Le risque est géré en partie par le sujet

Il y a en effet des situations dans lesquelles le sujet n'est pas conscient du danger couru par la mise en œuvre de ses actions ; il est dit alors qu'il court un risque (Leplat, 2003). Il y a,

par contre, des situations dans lesquelles le sujet réalise une activité tout en étant conscient des dommages probables ; il est dit alors qu'il prend un risque.

2.1. Prise de risque

C'est une action consciente, délibérée, effectuée par le sujet. Elle peut être liée, comme l'a indiqué Leplat (as cited in Fourrière & Six,2010), à un non-respect des règles de sécurité, car celles-ci sont jugées inacceptables ou se révèlent inaccessibles.

Elle peut également être liée à d'autres facteurs qui rejoignent la classification de Goguelin (as cited in Fourrière & Six,2010) Celui-ci ayant énuméré différents éléments pouvant mener à un comportement de prise de risque dans le travail que nous pouvons regrouper en facteurs individuels (récupération de l'erreur, compromis entre la sécurité physique et l'atteinte des performances, etc.) et en facteurs collectifs.

2.2. La prise de risque dans l'activité de travail individuelle et collective

Il importe tout d'abord de mettre en avant le fait que l'individu interprète les règles de sécurité et juge de leur utilité en situation. Leplat et Vidal-Gomel (as cited in Fourrière & Six,2010) proposent d'ailleurs de les considérer comme des ressources fournies aux travailleurs pour gérer les risques ou comme des artefacts prescriptifs pour améliorer la sécurité.

Le risque ne peut être considéré isolément de la situation dans laquelle il apparaît, il est géré par l'individu et par le collectif et, par conséquent, les actions de prévention doivent porter sur l'ensemble du système de travail. (Fourrière & Six,2006)

2.3.. Le risque est lié à l'activité de travail

Et donc en partie à ses déterminants. Pour traiter du risque routier professionnel, il nous faut donc comprendre quels sont les facteurs qui font que l'individu est exposé au danger et qu'il court/prend le risque de voir ce danger s'actualiser. (Fourrière & Six,2006)

3. Le recours à la transgression comme sortie de dilemme

S'il arrive aux conducteurs de transgresser les règles établies du code de la route, cela toujours dans l'élaboration d'un compromis entre l'intérêt que cette transgression représente à un moment donné (c'est à dire une issue pour gérer une situation donnée) et l'intérêt général (le code de la route). Alors, il s'agit de comprendre quel est le processus de survenue de ce type de situation, dont la transgression est le symptôme, dans un souci de prévenir sa survenue (pour éviter la transgression). (Van Belleghem & Bourgeois, 2004)

Il existe certaines situations de dilemme auxquelles les conducteurs peuvent avoir à faire face, et dans lesquelles le recours à la transgression peut devenir une issue. C'est le cas lorsque les seules options qui s'envisagent pour le conducteur s'avèrent insuffisantes. Le conducteur doit gérer ces situations en décidant, le plus souvent sous contrainte temporelle

forte, de « la marche à suivre ». Face à un dilemme, le choix se pose finalement entre plusieurs transgressions possibles, concernant tour à tour les règles d'ordre public (le code de la route, la sécurité), ou encore des règles d'organisation (le délai, la confiance, etc.). Souvent, c'est la sécurité qui est sacrifiée. (Van Belleghem & Bourgeois, 2004)

3.1. Compréhension du recours aux transgressions

L'analyse des transgressions par Van Belleghem et Bourgeois (2004), chez les conducteurs permet de pointer trois problématiques distinctes, chacune ouvrant des pistes en termes de prévention :

Découvrir la tension entre la règle et l'usage,

Identifier les situations de débordement, de dilemmes, dont la transgression est un symptôme,

Définir les moyens d'agir sur la survenue des situations de débordement.

3.1.1. Découvrir la tension entre la règle et l'usage

La première problématique, concerne une possible inadéquation entre une réglementation (le code de la route) établie essentiellement en référence aux véhicules et des usages réels propres aux véhicules et aux modes de conduite au travail. (Van Belleghem & Bourgeois, 2004)

3.1.2. Identifier les situations de débordement, de dilemme

La deuxième problématique concerne l'interprétation que l'on peut faire du recours à la transgression dans une situation de travail. En l'occurrence, les auteurs proposent de le considérer comme le symptôme d'une situation de débordement. Lorsque, dans une situation problématique (être en retard pour livrer un pli, ne pas trouver l'adresse d'un destinataire, s'être trompé dans la direction à prendre...), le recours à la transgression peut alors constituer la réponse immédiate, facile et disponible pour résoudre un problème sans transgresser les règles de l'organisation (délai, confiance...). La transgression peut alors prendre différentes formes comme par exemple accélérer pour rattraper son retard quitte à dépasser les limites de vitesse autorisées, téléphoner tout en conduisant, emprunter un sens interdit pour retrouver le chemin que l'on aurait dû prendre, etc. (Van Belleghem & Bourgeois, 2004)

Dans ce cas, la transgression est une forme de course-vitesse. Ou plutôt, ayant basculé dans la course-vitesse, le conducteur trouve des solutions dans les compromis qu'il réalise habituellement, abandonne ses savoir-faire de prudence qui sont liés y compris au respect des règles d'ordre public, et prend le risque de transgresser.

3.1.3. Définir les moyens d'agir sur la survenue des situations de débordement

La troisième problématique concerne l'évolution chez les conducteurs du recours à la

transgression, et les perspectives que cette évolution ouvre, notamment en termes d'organisation et de formation professionnelle. (Van Belleghem & Bourgeois, 2004)

En effet, le recours à la transgression évolue avec l'âge et l'ancienneté, vers un usage de moins en moins fréquent. Ceci marque une évolution pour le conducteur dans l'élaboration du compromis, qui peut être interprétée de deux façons :

- Soit la perception qu'il se fait de l'intérêt général (son rapport aux autres usagers, aux piétons) a évolué dans un sens qui privilégie celui-ci.
- Soit le conducteur a élaboré d'autres solutions plus efficaces dans les situations rencontrées lui permettant de ne pas recourir à la transgression.

Ces deux orientations semblent en fait se développer concomitamment. La première semble plus directement liée à l'âge du conducteur, et renvoie à une forme de maturité, qui se construit dans le temps de la vie. La deuxième semble liée à l'ancienneté du conducteur, et avec le développement de compétences professionnelles spécifiques, qui se construisent dans le temps du métier. (Van Belleghem & Bourgeois, 2004)

Résumé

Le risque n'est plus envisagé comme un processus, mais bien comme une composante du travail, que les responsables doivent prendre en considération lorsque les salariés y sont exposés en faisant des compromis nuisibles à leur santé et sécurité. Ces compromis apparaissent aussi sous forme de transgression des règles et surviennent dans certaines situations (situations de débordement) qu'il s'agira de répertorier dans le document unique.



**Chapitre IV :
Prévention des risques
routiers professionnels**

Chapitre 4 : Prévention des risques routiers professionnels

Préambule

Classiquement, les actions de prévention menées sur le risque routier professionnel concernant une activité de conduite considérée comme une activité de travail. Et qui montraient l'impact des facteurs professionnels sur l'activité de conduite et le risque routier (Hamelin, 2001) étaient menées dans perspective d'analyse du risque tendant à considérer l'approche accidentologies des risques routiers professionnels.

Des méthodes, comme l'arbre des causes, permettent de reconstituer l'histoire de sa survenue. Mais le désavantage de cette approche est que la prévention s'appuie sur la partie « négative » du travail (l'accident du travail, par exemple).

Une autre approche peut consister à s'appuyer sur la partie « positive » du déroulement du travail (l'absence d'accident du travail, par exemple). En effet, l'absence d'accidents du travail ne signifie pas absence de risque. Autrement dit, la plupart du temps, le risque est présent et les opérateurs savent s'en protéger. Ce sont leurs pratiques de prévention, leurs savoir-faire de prudence qui leur permettent de maîtriser les situations à risque.

De ce point de vue, Van Belleghem et Bourgeois (2004) constatent que les accidents de travail surviennent, principalement, dans deux cas de figure :

D'une part lorsque les opérateurs ne sont pas dans les conditions leur permettant de développer des stratégies de prudence, des pratiques de prévention. C'est le cas, souvent, des jeunes novices trop rapidement mis dans le bain de la production.

D'autre part, lorsque les opérateurs expérimentés, dans certaines situations à fortes contraintes, sont obligés de baisser la garde ou d'abandonner leurs pratiques de prévention. On parle alors de situations de débordement.

Pour eux, la prévention consiste alors à :

- Favoriser les conditions du développement des savoir-faire de prudence,
- Favoriser les conditions permettant d'anticiper la survenue des situations de débordement.

1. Représentation dans la prévention des risques routiers professionnelles

Selon Van Belleghem et Bourgeois (2004) on ne peut aborder la question de la prévention des risques des métiers de la route sans dépasser deux niveaux de représentations. Celui d'abord des représentations publiques et médiatiques concernant la sécurité routière en général, et qui convoque invariablement le triumvirat vitesse-alcool-ceinture comme cause première et quasi unique des accidents. Celui ensuite des représentations concernant le lien

entre l'organisation du travail et les risques encourus par les salariés sur la route.

Sur l'organisation des entreprises d'abord, en ce qui concerne le marquage commercial portant sur la livraison de plis urgents, tout laisse à penser que le traitement de l'urgence (exprimée par le client à travers le délai à respecter) se réalise nécessairement grâce à un traitement par l'urgence (au niveau du conducteurs), c'est à dire reposant essentiellement sur le recours à la vitesse. L'idée que les employeurs encouragent cela par des modes de rémunération attractifs par exemple, n'est pas loin.

Ainsi, il est nécessaire de dépasser un double a priori pour intervenir en prévention du risque routier que l'on peut reformuler :

- Dépasser la vitesse comme déterminant du risque routier en général ;
- Dépasser l'urgence comme déterminant du risque routier professionnel en particulier.

Dans le premier cas, le piège consiste à faire accepter le caractère professionnel du risque, suivant l'a priori que l'entreprise ne l'aurait pas perçu ou reconnu dans son organisation.

En effet, si l'accident avait lieu au volant d'un engin grand public (le véhicule dit « de tourisme », le petit utilitaire, le scooter, etc.), en dehors des murs de l'entreprise, sur un espace public et réglementé par l'état(l'infrastructure routière) et dans des conditions considérées comme non maîtrisables par l'entreprise (la météorologie, etc.), l'entreprise se considérerait soit non concernée, soit déresponsabilisée, au mieux impuissante face au risque routier (si ce n'est par le rappel de l'importance du respect des limites de vitesse). (Van Belleghem & Bourgeois, 2004)

Or, ce point de vue est en fort décalage par rapport à la réalité observée, non seulement dans le métier de la course, mais aussi dans plusieurs entreprises dans lesquelles ils ont eu l'occasion d'intervenir dans le cadre de l'évaluation des risques. On observe en effet que la question des déplacements routiers entretient des rapports étroits avec l'organisation de l'entreprise et de sa performance (ne serait-ce que parce que les coûts sont facilement identifiables), et qu'à plusieurs niveaux, la question de la prévention est présente et mise en œuvre, même si elle est rarement formalisée. L'enjeu pour les ergonomes est alors de ne pas ignorer cette réalité, et de savoir reconnaître, comprendre et formaliser le lien singulier entre l'organisation du travail et l'usage de la route.

Le franchissement du deuxième obstacle, une fois le premier surmonté, doit permettre un dépassement des approches classiques de la sécurité cherchant à protéger l'opérateur de l'accident « malgré lui ». Or, là encore, ils constatent que les opérateurs ne sont pas inactifs

face aux risques. La plupart du temps, le risque est présent, et les opérateurs savent s'en protéger. Ce sont leurs pratiques de prévention, leurs savoir-faire de prudence qui leur permettent de maîtriser les situations à risques. Autrement dit, l'urgence existe, mais les salariés savent y faire face s'ils disposent des ressources et qu'ils peuvent les mobiliser. Le travail consiste alors à révéler ce que sont ces pratiques de prévention, mais aussi à comprendre ce qui peut empêcher leur mise en œuvre par les opérateurs. (Van Belleghem & Bourgeois, 2004)

2. Spécificités organisationnelles

Les entreprises peuvent répondre à des spécificités organisationnelles qui tiennent à la fois à :

- Un contexte industriel, économique et routier dans lequel elles se sont développées et ont appris à exister ;
- Une histoire technologique, commerciale et sociale qui a contribué à définir un cadre de fonctionnement partagé par la majorité des entreprises actuelles, même s'il n'a jamais fait l'objet d'une formalisation explicite ;
- Des principes d'organisation interne,

Ce dernier peut contribuer grandement dans le conditionnement de la conduite.

3. Régularité ou vitesse

La compréhension par l'analyse du travail des liens existant entre activité et organisation a permis, selon Van Belleghem et Bourgeois (2004), de poser autrement la question de la prévention.

Du double sens étymologique de la « course », que rappellent les définitions du dictionnaire.

L'organisation des entreprises : privilégier la « course-trajet » sur la « course-vitesse »

Deux définitions de la course (Le Robert) :

1. **Action de parcourir un espace => déplacement, parcours, trajet.** Faire une course en voiture, en taxi. Prix, tarif de la course.
2. **Action de courir => courir.** Une course rapide. => galopade. Au pas de course : en courant. Faire la course avec quelqu'un. Rattraper, distancer quelqu'un à la course.



Figure 8 - Course-trajet et course-vitesse Selon Van Belleghem (2004)

La première renvoie à la course en tant qu'action de parcourir un espace, c'est-à-dire à l'idée de déplacement, de parcours ou de trajet. Ce sens correspond à celui des métiers de la course (faire une course en voiture, en taxi. Prix ou tarif de la course).

La deuxième définition renvoie à la course en tant qu'action de courir, c'est-à-dire à l'idée de vitesse, de compétition, de galopade. Ce sens, plus ancien et plus commun, peut être facilement confondu avec la première définition.

4. Course trajet

Cette notion renvoie au fait que l'organisation (prescrite) des entreprises se donnait comme objectif de faire disparaître la contrainte de temps, donc de vitesse, pour le conducteur, en lui proposant de réaliser un « course-trajet ». (Van Belleghem & Bourgeois, 2004)

La demande de course émanant du client est marquée par son caractère « d'urgence ». Cette notion est le plus souvent subjective et relative au besoin immédiat du client (par exemple, un pli à livrer dans la journée peut être considéré comme une urgence par un client, ce qui ne correspond en rien à un service d'urgence pour l'entreprise). La demande est recueillie par un preneur d'ordres, qui la reformule (évalue son caractère d'urgence réel), en lui indiquant le nom du client, les lieux d'enlèvement et de livraison, les informations utiles (code de porte par exemple), ainsi que l'enchaînement à respecter entre les différents points d'enlèvements et de livraisons.

Bien sûr, il s'agit là d'une organisation prescrite et les variabilités (du nombre de commandes, des demandes spéciales, des embouteillages, de la météo, etc.) ne manquent pas pour malmener l'application du principe de disparition du délai et d'organisation du trajet du conducteur.

L'enjeu de la prévention consiste alors à vérifier et garantir la qualité de cette organisation prescrite, c'est à dire à éviter que la « course-trajet » ne laisse la place, par un processus qu'il s'agit d'anticiper, à la « course-vitesse » (c'est à dire un mode de réalisation de la course par le conducteur qui soit déterminé par des contraintes non souhaitées : précipitation, prise de retard, recours à la vitesse, fatigue, etc.).

Cet objectif est atteint en grande partie grâce à un processus prescrit qui transforme « l'urgence exprimée » du client en un « trajet-coursier » répondant à la contrainte de délai du client, mais sans que le conducteur en ait connaissance. Ce processus est permis grâce à la mise en place d'une division du travail opérée dans l'organisation.

Se base sur des compétences qui s'appuient très peu, voire pas du tout, sur le recours à la vitesse. Or, les conducteurs novices ont tendance à mettre en évidence leur savoir-faire suivant cet objectif, y compris pour se faire valoriser.

Les anciens, à l'inverse, expliquent que « tenir dans le métier » nécessite de changer sa « façon de conduire », de casser la relation entre la course et la vitesse.

Pour eux, il s'agit de trouver et savoir maintenir une régularité et savoir la faire

reconnaître aux responsables. La construction de cette compétence passe aussi par des savoir-faire de prudence, qui contribuent à se protéger (soi et son véhicule), à maintenir sa vigilance, à s'économiser dans la durée de la journée, à éviter le recours à la transgression... etc.

Il s'agit ici de privilégier la « course-trajet » sur la « course-vitesse », ce qui correspond à la fois à un enjeu de service et un enjeu de prévention.

5. Course-vitesse

C'est à dire un mode de réalisation de la course dans lequel les conditions ne sont pas suffisamment réunies pour permettre aux conducteurs de réaliser son travail sans avoir recours à des modes de conduite non souhaités, qui peuvent prendre plusieurs formes : précipitation ou recours à la vitesse certes, mais aussi prise de risque, baisse de vigilance, fatigue, stress, recours à la transgression, etc. Ainsi, si l'organisation prescrite et la volonté des individus tendent à privilégier la course-trajet, l'organisation « réelle » n'y parvient pas toujours. Les conditions réelles d'exercice du travail et ses variabilités peuvent contribuer ponctuellement à faire passer en premier plan la course-vitesse. Il s'agit ici d'un risque professionnel majeur.

6. Savoir-faire de prudence : Comment le conducteur a déjoué le risque de « tomber » dans la course-vitesse

Les « savoir-faire de prudence » désignent des attitudes prudentes d'individus qui mobilisent dans leur activité un ensemble de savoirs dans le but de protéger leur santé et celle des autres. Le plus souvent, ces savoir-faire ne sont pas reconnus par l'organisation du travail ni par les préventeurs, ni même, parfois, par les individus eux-mêmes. Ils se développent avec l'expérience au sein des collectifs de travail et restent parfois implicites. Il ne s'agit pas de réponses toutes prêtes à des situations répertoriées : selon Cru (as in Van Belleghem & Bourgeois, 2004) ils relèvent plus d'une « manière d'agir » qui met en œuvre l'expérience collective passée sans jamais la reproduire.

Les salariés conducteurs développent des savoir-faire de prudence liés à leur activité de conduite, qui s'expriment lors de la conduite, mais aussi avant et après le temps de conduite (gestion des temps de parcours, préparation des déplacements, etc.). Ces savoir-faire de prudence ne portent pas uniquement sur la conduite du véhicule, mais aussi sur la réalisation du travail (les missions à effectuer), permettant l'usage du véhicule dans des conditions maîtrisées. (Van Belleghem & Bourgeois, 2004)

Les savoir-faire de prudence sont l'objet de compromis entre les différentes exigences liées au travail (respect des délais, qualité de service, traitement des « urgences » ou des cas difficiles, etc.) et des aléas (météo, état de la route, embouteillage, etc.), et peuvent être mis, selon les situations, en second plan, voire obliés. Ces situations sont caractéristiques de

situations à risque (ou situations de débordement), où la probabilité d'accident de la route augmente en même temps que la maîtrise du risque par le conducteur diminue.

Plusieurs études ont mis en évidence des règles de métier spécifiques, nommées « savoir-faire de prudence », spécifiquement orientées vers la sécurité. Ces « savoir-faire de prudence », reconnus par les sujets appartenant à un même collectif de travail, visent à « assurer concrètement la sécurité » en évitant les accidents et les efforts inutiles. Ils font partie du métier, de son art, de ses mœurs et traditions, de sa culture et ils se transmettent au contact des anciens. Ils définissent une attitude générale de travail orientée vers « la stimulation et le renforcement de la prudence ». Vers des comportements de précautions, et vers le contrôle de l'espace et du rythme de travail. (Cuvelier,2016)

7. Les situations critiques ou situation de débordement (ou le risque de basculement de la course-trajet vers la course-vitesse)

On convient d'appeler « situation critique », une situation de travail dans laquelle les savoir-faire de prudence sont devenus, pour un conducteur, difficile à mettre en pratique. Les arbitrages auxquels a recours le conducteur pour faire face à ces difficultés peuvent avoir comme conséquence l'atténuation, voire l'abandon des pratiques de prévention.

Ces situations critiques peuvent, à tout moment, faire basculer la course-trajet en course-vitesse. Un tel basculement est alors un symptôme de défauts, de défaillances dans l'attribution et l'organisation des moyens et ressources.

Un dilemme est par conséquent une alternative entre deux solutions dont aucune ne s'avère vraiment satisfaisante. Opter pour l'une ou pour l'autre fait prendre un risque pour le conducteur, soit d'altérer la relation de confiance avec le dispatcheur, soit d'altérer l'image de l'entreprise pour le client, soit perdre du temps et prendre du retard, soit se mettre en danger en roulant vite ou en téléphonant et consultant son plan en roulant, etc.

L'analyse de ces situations critiques sont l'occasion d'évoquer les difficultés que peuvent rencontrer eux-mêmes les responsables, les moments où l'organisation révèle de faiblesses pour évaluer les véritables besoins d'accompagnement des conducteurs et le défaut de formalisation des savoir-faire de prudence des conducteurs expérimentés. Elle permet d'envisager des améliorations dans les équipements de communication, l'organisation, le management, la formation.

8. Privilégier la « course-trajet » sur la « course-vitesse » : un enjeu de service et de prévention de l'organisation prescrite

Ceci implique, en termes de prévention pour l'entreprise, de savoir identifier les situations de basculement dans la course-vitesse avant qu'elles ne surviennent, et de savoir y

apporter des réponses (préventivement, voire curativement). Ces réponses doivent intégrer la gestion, en temps réel :

- D'une part des variabilités touchant les conditions d'organisation (la charge de travail, le nombre de livreurs disponibles pour y faire face, les conditions de conduite, les relations de travail dispatch / coursier, etc.)
- D'autre part des variabilités importantes existant au sein de la population des livreurs (âge, ancienneté, compétences, moyens...).

Le basculement de la course-trajet vers la course-vitesse peut alors s'interpréter comme un déséquilibre (momentané, mais c'est là qu'est le risque) entre les contraintes exercées sur le livreur (conditions de conduite, exigences de délai, charge de travail, aléa, météo...) et les ressources qu'il est en mesure de mobiliser pour y faire face (compétences, savoir-faire de prudence, moyens, soutien extérieur, arbitrage par le dispatcheur, etc.)

La course-vitesse peut alors prendre plusieurs formes : recours à la vitesse, certes, mais aussi précipitation, fatigue et donc perte de vigilance, absence d'aide...etc. Il s'agit ici de situations à risques, dont les conséquences possibles sont autant préjudiciables au salarié (stress, accident...) qu'à l'entreprise (baisse de la qualité de service...).

Plusieurs facteurs ont été identifiés, dans le fonctionnement de l'entreprise, comme pouvant contribuer à favoriser ce déséquilibre :

- Soit en créant des contraintes supplémentaires (ou en les maintenant) : attributions de courses (livraison) inadaptées aux moyens du coursier, organisation du travail perturbée par des aléas (commandes spéciales...), moyens de travail ne favorisant pas la gestion collective des dysfonctionnements, etc.
- Soit en diminuant les ressources disponibles (ou en réfrénant leur développement) : absence de formation, perte de confiance entre le dispatching et les coursiers, dégradation des véhicules et équipements, etc.

L'enjeu de la prévention consiste donc à identifier, à tous les niveaux de fonctionnement de l'entreprise, les facteurs de déséquilibre possibles et à y apporter des réponses adaptées.

L'organisation des entreprises doit être conçue dans l'objectif de faire disparaître la contrainte de délai pour le livreur. Cet objectif est majoritairement tenu grâce à un processus prescrit qui transforme « l'urgence exprimée » du client en un « trajet-coursier » répondant à la contrainte de délai du client, mais sans que le coursier en ait connaissance (sauf cas particulier).

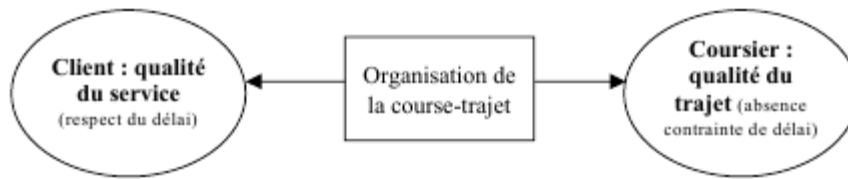


Figure 9 - transformer l'urgence client en course-trajet par l'organisation du travail

Ce processus apparaît clairement à travers la division du travail opérée dans certaines organisations de course, et suit les étapes suivantes. (Van Belleghem & Bourgeois, 2004)

En amont de cette organisation du service, la relation commerciale avec le client doit contribuer à relativiser ses exigences par rapport aux délais de livraison (« éducation du client », délais indicatifs mais non garantis...).

En aval, la mise en place d'un service client permet la gestion des dysfonctionnements en cours avec le client (manque code porte, retards...) pour en décharger le livreur (évite le stress ou le conflit).

Du point de vue du livreur, la construction des compétences suit un objectif similaire. Il s'agit de privilégier, plutôt qu'une « efficacité » dans la course-vitesse, une régularité dans la course-trajet. Là aussi, pour des raisons certes différentes, on observe un double enjeu à tenir, de qualité de service et de prévention.

De ce point de vue, l'enjeu de l'organisation prescrite de l'entreprise consiste alors à maîtriser ensemble :

- La qualité du service rendu au client (dont le respect du délai),
- La qualité du « trajet » (dont l'absence, théoriquement, de contrainte de délai).

8.1. L'engagement dans une démarche de prévention

La maîtrise de ce double enjeu n'est pas simplement l'expression d'un positionnement humaniste des entreprises observées. Elle correspond avant tout à la construction de leur rationalité économique. En effet, l'organisation de la course-trajet est la réponse trouvée par les entreprises à la réalisation effective de la prestation de service vendue au client (la livraison du pli...etc.), autant qu'à l'optimisation de leurs moyens de transport. L'efficacité de cette organisation se mesure à partir de la qualité du service rendu d'une part (le respect du délai pour le client) et de la qualité du trajet-coursier d'autre part (dont fait partie l'absence de contrainte au niveau du délai pour le livreur). (Van Belleghem & Bourgeois, 2004)

Les chefs d'entreprise et conducteurs peuvent être méfiants sur la question du risque vis à vis de « préventeurs » extérieurs venant enfoncer le clou sur les patrons voyous et les fous

du volant, sans avoir considéré au préalable les efforts conçus par l'organisation et les individus dans la construction de pratiques de prévention singulières. Reconnaître, comprendre et formaliser ces efforts sont un premier pas.

Malgré tout cela est insuffisant. Au contraire, c'est le moment (stratégique) pour ouvrir le débat sur la portée et les limites des pratiques de prévention à l'œuvre. En l'occurrence, il s'agit de comprendre quels sont les processus contribuant à faire basculer de la course-trajet vers la course-vitesse. Or, ces processus sont complexes, subtils, et le plus souvent ignorés de l'organisation : les livreurs sont isolés et ne surmontent pas systématiquement les difficultés auxquelles ils sont confrontés ;

Des analyses du travail peuvent contribuer à mettre à jour certaines de ces situations critiques, les processus qui y mènent et les déterminants qui les favorisent. Ainsi, on observe que les livreurs sont souvent confrontés à des situations particulières (une adresse imprécise, l'absence d'un destinataire, des informations contradictoires, etc.) auxquelles ils doivent faire face en « trouvant » des solutions pour s'en sortir, des issues. Ces situations sont l'objet de compromis, qui peuvent devenir de vrais dilemmes lorsqu'aucune des solutions qui s'offrent aux livreurs n'est satisfaisante. Les moments où l'organisation révèle des faiblesses pour évaluer les véritables besoins d'accompagnement des livreurs et le manque de formalisation des savoir-faire de prudence des livreurs expérimentés.

9. Postulats pour intervenir en prévention des risques routiers

A partir de ces résultats, Van Belleghem & Bourgeois (2004) proposent d'adopter un certain nombre de postulats concernant l'activité de conduite au travail. Ces postulats peuvent servir de repères aux investigations futur. Mais ils peuvent aussi être présentés et débattus dès le début de l'intervention avec les différents interlocuteurs, afin de préparer l'engagement à venir dans une démarche de prévention. Ces postulats se posent comme suit :

- 1) L'activité de conduite réalisée dans le cadre du travail répond à des caractéristiques propres qui ne s'apparentent pas entièrement à celles de la conduite effectuée dans un cadre privé et auxquelles prépare le permis de conduire. De ces ressources font partie les moyens matériels de travail (véhicule, moyens de communication, équipements, etc.), mais aussi l'organisation et le management et les compétences.
- 2) Dans le cadre de leur activité professionnelle, les salariés conducteurs développent des savoir-faire de prudence liés à leur activité de conduite, qui s'expriment lors de la conduite, mais aussi avant et après le temps de conduite (gestion des temps de parcours, préparation des déplacements, etc.). Ces savoir-faire de prudence ne portent pas uniquement sur la conduite du véhicule, mais aussi sur la réalisation du travail,

permettant l'usage du véhicule dans des conditions maîtrisées.

- 3) Les savoir-faire de prudence sont l'objet de compromis entre les différentes exigences liées au travail (respect des délais, qualité de service, traitement des « urgences » ou des cas difficiles, etc.) et des aléas (météo, état de la route, embouteillage, etc.), et peuvent être mis, selon les situations, en second plan, voire oblitérés. Ces situations sont caractéristiques de situations à risque (ou situations de débordement), où la probabilité d'accident de la route augmentée même temps que la maîtrise du risque par le conducteur diminue.
- 4) La survenance d'une situation à risque sur la route peut être comprise comme la conséquence d'une série d'arbitrages non suffisamment renseignés pour anticiper la situation à risque, effectués à différents niveaux organisationnels et hiérarchiques de l'entreprise.

Pour cela, la prévention consiste alors à :

- Identifier les savoir-faire de prudence,
- Caractériser les situations de débordement (dans la mesure où elles apparaîtraient lors des observations),
- Comprendre ce qui fait ou peut faire basculer d'une situation maîtrisée (course-trajet) à une situation de débordement (course-vitesse),
- Identifier les facteurs de risque afin de pouvoir anticiper et prévenir ces basculements.

En d'autres termes, C'est un enjeu de management. C'est aussi un enjeu pour l'entreprise qui doit garantir l'équilibre entre les contraintes rencontrées par les coursiers et les ressources mobilisables pour y faire face.

10. La prévention des risques routiers professionnels

La prévention pourra alors s'articuler autour d'un double enjeu

10.1. Favoriser le développement de savoir-faire de prudence de métier

Le premier objectif est de l'ordre du développement des compétences. Il s'agit donc d'envisager des pistes en termes de formation professionnelle, qui pourront être portées et défendues tant par les entreprises et leur syndicat que par les organismes institutionnels. S'il est reconnu que les conducteurs expérimentés sont à la fois les plus performants et ceux qui transgressent le moins, c'est que la transgression, comme la vitesse, ne sont pas synonymes de performance. Or, l'un comme l'autre peut apparaître comme tel chez les conducteurs novices. (Van Belleghem & Bourgeois, 2004)

Si l'expérience permet aux conducteurs de s'affranchir de ce point de vue, l'organisation et la

formation peuvent en accélérer le processus. Encore faut-il, au préalable, identifier les compétences développées par les anciens, les situations qu'elles permettent de gérer, et les modes de transmission qu'il faut mettre en place pour leur acquisition rapide et efficace par les novices.

10.2. *Anticiper et prévenir les situations de débordement*

Le deuxième objectif est de l'ordre du management et de l'organisation, qui doivent être conçus et/ou réaménagés pour permettre aux opérateurs, mais surtout aux prescripteurs (dispatcheur, services supports, direction, donneurs d'ordre...) d'effectuer des arbitrages entre différentes exigences (qualité, service, délais...) propres à garantir la sécurité des opérateurs concernés par ces choix : les coursiers. (Van Belleghem & Bourgeois, 2004)

C'est à la fois un enjeu technique, un enjeu d'organisation et un enjeu de management. Il s'agit de prévoir les différentes situations que les salariés conducteurs auront à rencontrer dans leur travail et de les aider à y faire face par la mise à disposition de moyens pertinents et adaptés leur permettant de mettre en œuvre leurs savoir-faire de prévention. Ces moyens peuvent être techniques (véhicules, moyens de communication, outils nomades...), organisationnels (modalités d'organisation des déplacements, modes de rémunération, définition des objectifs, horaires de travail...) ou managériaux (rôle de l'encadrement de proximité, management de la prévention, préservation de marges de manœuvre...). Ces moyens doivent être envisagés en concertation avec les personnels concernés, afin d'évaluer leur pertinence et d'anticiper leurs effets, souhaités ou non (par exemple concernant l'équipement informatique nomade des conseillers bancaires).

11. Le management de la prévention

Au sein de l'organisation prescrite visant la transformation de « l'urgence-client » en « course-trajet », le management tient une place centrale, puisque c'est par lui que les ordres de livraison sont, au final, affectés aux livreurs. Ici, le management est entendu comme les interfaces successives entre les métiers, depuis le client jusqu'au livreur : De la qualité de ces interfaces dépend la qualité de la course-trajet au final. (Van Belleghem & Bourgeois, 2004) Ici, le management de la prévention des risques n'est donc pas indépendant du management du travail. Au contraire, il en fait intimement partie, par le fait que tout se joue dans la constitution de la course-trajet, qui répond à un double principe :

- Un principe organisateur de l'efficacité économique (tant pour l'entreprise que pour le salarié).
- Un principe intégrateur de la prévention.

Dans ce contexte, la prévention des risques pour les livreurs est la résultante de la qualité des arbitrages qui auront été réalisés pour gérer les tensions et conflits de logique qui existent entre la satisfaction du client et la satisfaction du livreur (figure 13). La qualité de ces arbitrages dépend elle-même des niveaux amont (prise d'ordres / clients, commerciaux) ainsi que de l'organisation prescrite (critères de gestion retenus, etc.).

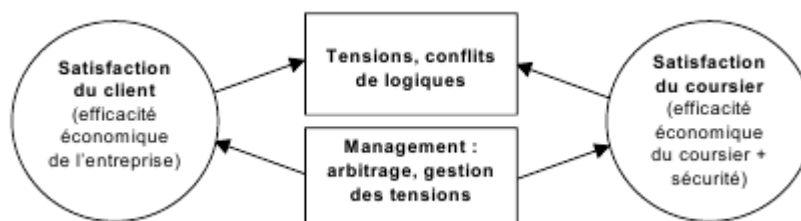


Figure 10 satisfaction client et satisfaction du livreur selon Van belleghem (2004)

12. Les « solutions » des livreurs face aux situations à risque

Pratique de prévention Savoir-faire de prudence	Régulations recherchées	Enjeux / management de la prévention
Avoir un casque avec un champ large de vision	Capter le plus grand nombre d'informations visuelles frontales et latérales	Spécifier l'équipement de coursier

Dans des entretiens mené par Van Belleghem & Bourgeois (2004) avec les livreurs ayant quelques années d'expérience ont permis de confirmer l'existence de pratiques de prévention professionnelles. Le tableau ci-dessous rend compte de la façon dont ils ont compris et interprété quelques-unes de ces pratiques et les enjeux qu'on peut en tirer pour un management de la prévention dans le métier de la livraison. Elles servent d'hypothèses pour lesquelles une analyse plus fine est nécessaire.

12.1. Les compétences des livreurs

Les compétences comme caractéristiques des personnes en relation avec les tâches et les situations qu'ils doivent gérer. S'interroger sur les compétences dont quelqu'un a besoin conduit à s'interroger sur les familles de situations qu'il peut être amené à rencontrer et à gérer (par exemple, savoir être régulier malgré les bouchons ; ou encore savoir gérer le dépôt d'un pli en l'absence de réceptionnaire). (Van Belleghem & Bourgeois, 2004)

Ceci interroge sur le mode de développement des compétences d'une population qui ne bénéficie pas de formation et dont l'activité se réalise de manière isolée. Notamment, si la vitesse représente le premier repère pour les jeunes livreurs et n'en est plus un pour les plus anciens, comment s'en défont-ils ? Et ont-ils le temps de s'en défaire avant d'avoir eu leur

premier accident (les jeunes sont les plus touchés par les accidents) ?

Il est donc important d'identifier ce que sont les compétences des livreurs, en s'appuyant notamment sur l'analyse de l'activité de livreurs expérimentés.

Deux grands types de compétences, complémentaires, ont pu être identifiées :

- D'une part des compétences de conduite (les « savoir-se-faire-un-chemin »), associées à des connaissances (de la variabilité du trafic, de la géographie, des typologies de conducteurs, etc.)
- D'autre part des compétences d'anticipation/résolution de problèmes, principalement par rapport aux clients ou leur localisation, associées là encore à des connaissances (des clients, des lieux d'accueils, etc.).

12.1.1. Des compétences de conduite

L'environnement routier est marqué par une caractéristique forte : les embouteillages ! L'insertion dans les flux de circulation, les besoins de freinage et d'accélération, la nécessité de voir et de se « faire voir », la volonté de se faire reconnaître (en tant qu'utilisateur légitime), le besoin impératif d'anticiper les risques, etc. impliquent nécessairement des modes de conduite et particuliers. (Van Belleghem & Bourgeois, 2004)

a) Savoir se faire un chemin

Les manières de se faire un chemin sont diverses et renvoient le plus souvent à des situations de circulation différentes. Les principales peuvent être caractérisées par :

Le type de chaussée (chaussée en sens unique, à deux voies opposées, à plusieurs voies, périphérique, autoroute...). Chacune de ces configurations amène à des stratégies différentes.

Le niveau d'encombrement de la chaussée (fluide, encombré, bouchon...). En situation fluide, la voie de gauche (pour une chaussée à plusieurs voies) pourra être privilégiée parce qu'elle est la plus rapide et permet une intégration aisée dans le flux voitures. En situation encombrée ou bouchée, c'est la recherche d'un « chemin » qui va primer. Elle peut prendre plusieurs formes : passer « à travers » le bouchon en recherchant les opportunités de passage « doubler » le bouchon par la gauche, repérer (voire anticiper par la connaissance de la typologie de la ville et de la variabilité du trafic) le bouchon suffisamment tôt pour emprunter un trajet...

La vitesse du flux des véhicules, qui est en rapport direct avec le niveau d'encombrement.

L'état de la chaussée (sec / mouillé, propre / souillé) qui va rendre plus ou moins délicate la mise en œuvre des stratégies de conduite.

b) La construction des modes de conduite livreurs

L'analyse faite par Van Belleghem et Bourgeois (2004) montre que les caractéristiques du métier de livreurs contribuent à la construction de modes de conduite nécessairement particuliers, orientés à la fois par la réalisation de la performance attendue par la course-trajet (enlever et livrer les plis suivant un enchaînement prévu) et par l'économie du corps dans l'action (fatigue, accident, stress...). Cela se traduit, pour le livreur, par des savoirs particuliers, mis à profit dans la conduite :

- Savoir trouver et maintenir sa régularité
- Savoir tenir dans la durée. Il s'agit de s'économiser tant sur le temps de la journée de travail que sur le temps d'exercice du métier (plusieurs années ou dizaines d'années).

Cela nécessite une organisation personnelle visant le maintien de la vigilance, et donc l'anticipation de la fatigue.

- Savoir se protéger. Il s'agit de construire des modes de conduite pérennes dans la durée du temps d'exercice du métier (« dans la livraison, ceux qui conduisent comme des fous, ils ne peuvent pas tenir longtemps »), et donc non accidentogènes. De ce point de vue, des savoir-faire de prudence s'inscrivent dans les pratiques de conduite : savoir trouver une opportunité de doubler sans risque, savoir se faire repérer avant une manœuvre ou un dépassement, etc. Ces savoir-faire de prudence passent par une recherche active d'indices visant avant tout l'anticipation des comportements des véhicules :
- Chercher les regards dans les rétroviseurs des voitures avant de doubler
- Repérer « l'allure » (dans les deux sens du terme) de l'automobiliste à dépasser, sa vitesse, sa position sur la chaussée, sa position relative aux autres véhicules, le type de conducteur (homme vs femme, taxi vs asiatique ou africain...), son occupation (discute avec le passager, téléphone, cherche une rue, cherche à se garer)
- Repérer l'immatriculation (parisien vs provincial, immatriculation 76 indique souvent une voiture de location et donc un non-parisien au volant)
- Anticiper les comportements des véhicules lors des ralentissements et accélération du flux (générateurs de changements de voies intempestifs de la part des voitures)
- Savoir protéger son outil de travail. Il s'agit là aussi d'éviter le recours à des modes de conduite accidentogènes qui pourraient être à l'origine de la perte du véhicule, ou trop transgressifs, qui serait à l'origine d'un retrait de permis de conduire.

12.1.2. Des connaissances concernant la variabilité des conditions de circulation

En parallèle des compétences, les livreurs acquièrent des connaissances mobilisables dans l'activité. Ces connaissances sont de deux types :

a) *Connaissances des trajets*

- Il s'agit d'abord de connaissances relatives à la typologie des régions, aux parcours les plus efficaces, aux raccourcis, aux détours qui permettent d'éviter des embouteillages. Le recours au plan, ici, est un atout précieux, toujours valorisé par les anciens
- Il s'agit aussi de connaissances des voies, des numéros
- Il s'agit enfin de connaissances génériques, utilisables même par des coursiers sans expérience dès lors qu'elles leur sont transmises

b) *Connaissances des conditions de circulation*

Il s'agit de connaissances relatives aux heures de pointe, et qui modifient les stratégies de parcours, des bouchons inévitables, des phénomènes d'étau et des moyens de s'en affranchir

12.1.3. Des compétences de gestion et d'anticipation des problèmes

En plus des compétences relatives à la gestion des situations de conduite, les livreurs développent des compétences liées à l'anticipation et la gestion des problèmes auxquels ils ont quotidiennement à faire face.

Ces compétences peuvent concerner la gestion des problèmes en situation de conduite qui mettra en évidence le type de compétences mobilisées et les savoir-faire de prudence qui y sont associées) et la gestion de l'interface avec le client ainsi que la gestion des plis.

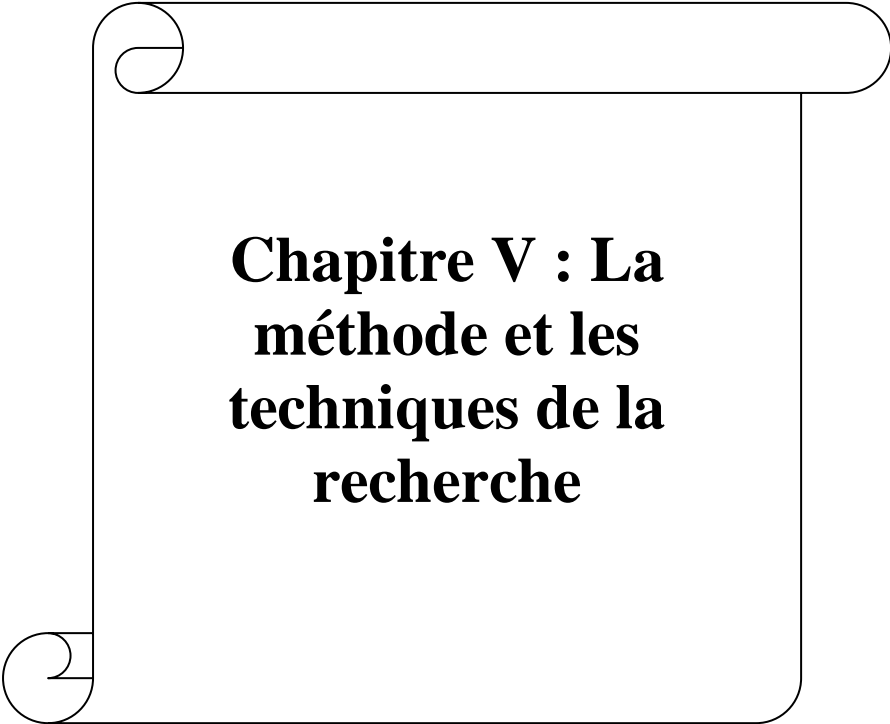
De manière générale, ces compétences sont optimisées vers un but précis : gagner du temps, et surtout ne pas en perdre. En effet, perdre du temps génère du retard qui se répercute inévitablement sur les livraisons ultérieures, perturbe la course-trajet et fait glisser vers la course-vitesse.

a) *Compétences d'anticipation des problèmes*

Ces compétences sont souvent la conséquence de problèmes déjà rencontrés, qui a la connaissance des contraintes qu'ils génèrent. Elles contribuent aussi à faciliter le travail.

b) *Compétences de gestion de problèmes*

Divers types de situations peuvent notamment présenter des problèmes particuliers à résoudre.



**Chapitre V : La
méthode et les
techniques de la
recherche**

Chapitre 5 : La méthode et les techniques de la recherche

Préambule

Pour s'engager dans une recherche, il faut être méthodologique, surtout en sciences sociales cela signifie deux choses : d'une part, il s'agit de respecter certains principes généraux du travail scientifique ; d'autre part, mettre en œuvre de manière cohérente les différentes étapes de la démarche.

Selon Maurice Angers « *la méthodologie est un ensemble de méthodes et de techniques Qui orientent l'élaboration d'une recherche et qui guident la démarche scientifique* »(Angers,1993,p.353)

Dans ce chapitre, nous présenterons le cadre méthodologique de notre recherche dans laquelle nous commencerons par la méthode appliquée et les techniques qui en découle. Ensuite nous évoquerons les étapes de l'enquête, les caractéristiques de la population et l'échantillon de l'enquête. Enfin, nous terminerons par les difficultés rencontrées lors de la recherche.

1. La méthode et les techniques de recherche

1.1. La pré-enquête

Pour élaborer notre recherche, nous avons réalisé une pré-enquête, afin de bien cerner Notre recherche. Selon Simon N. Roy « *une pré-enquête est une première visite sur le terrain pour interviewer quelques personnes clés* ».(Gauthier, 2003,p.175)

Durant notre pré-enquête, celle-ci nous a permis de Comprendre le fonctionnement du service de distribution et déroulement de la collecte/livraison quotidienne de gagner la confiance des responsables et des autres employés.

La pré-enquête nous a permis aussi de choisir notre population d'étude, de vérifier nos Hypothèses, de choisir la technique de recherche adéquate à notre thème et de tester ou de reformuler notre instrument d'enquête qu'est l'entretien.

Durant de cette étape, nous avons effectué plusieurs visites aux différents lieux concerné (sous-direction des moyens généraux, parc automobile, CDD de Bejaia, la sous-direction du courrier...)

Pendent cette étape, nous avons aussi réalisé des entretiens exploratoires avec les responsables d'Algérie Poste, notamment le sous-directeur des moyens généraux, la responsable du CDD ainsi que les conducteurs/convoyeurs en relation avec notre thème de recherche.

Ces entretiens exploratoires nous ont permis d'enrichir, d'éclairer et de collecter plusieurs informations concernant notre recherche. Selon François Dépelteau, « *pour faire une*

recherche exploratoire, on utilise, en général, les méthodes de l'entrevue semi-dirigée ou les observations participantes et non participantes ».(Dépelteau,2005,p.78)

1.2. Méthode

Pour bien élaborer notre recherche et afin de recueillir des données fiables relatives à notre thème de recherche, nous avons suivi une méthode adéquate à notre enquête. Selon Amaranta Cecchini et François Hainard « *les méthodes jouent un rôle central dans les activités de la recherche. Elles peuvent être définies globalement comme le cadre des procédures dans lequel il conduit une recherche scientifique dans le but de produire des connaissances* ». (Cecchini & Hainard ,2012,p.).

Pour arriver à notre objectif de recherche au sein d'Algérie poste, nous avons opté pour l'utilisation de la méthode qualitative, car notre échantillon est constitué de 9 employés.

Les méthodes qualitatives visent d'abord à comprendre le phénomène à l'étude. Il s'agit d'établir le sens de propos recueillis ou de comportements observés. On se base davantage sur l'étude de cas ou de petits nombres d'individus (Deslauriers, 1991).

1.3. Description de la technique

Deux principales techniques de recueil de données qualitatives existent : l'observation et l'entretien. Nous avons utilisé deux jours d'observation comme préliminaire à une méthode d'entretiens individuels semi-directifs centrés menée par la suite. « *La technique est, comme la méthode, une réponse à un « comment ? » c'est un moyen D'atteindre un but, qui se situe au niveau des faits ou des étapes pratiques* » (Angers,1993,p.66)

Les techniques ne sont donc que des outils, mises à la disposition de la recherche, Organisées par la méthode.

1.3.1. Observation

L'observation en situation est une technique directe d'investigation qui sert à observer habituellement un groupe (un village, une association) de façon non directive, en vue de faire un prélèvement qualitatif pour comprendre des attitudes et des comportements. L'observation est systématique s'il s'agit d'une « description exacte des comportements et leur prédiction (Sabourin 1988 ,p. 51) ». Le prélèvement pourrait être alors plutôt quantitatif. L'observation en situation peut prendre plusieurs formes : participant te ou désengagée, dissimulée ou ouverte. (Angers,1992)

1.3.2. L'Entretien

L'entretien est ici le moyen de recherche essentiel entre l'enquêteur et l'enquêté. Selon Madeleine Granit « *il s'agit d'une forme de communication établie entre deux personnes qui ne se connaissent pas, ayant pour but de recueillir certaines informations concernant un objet*

précis ». (Grawitz, 2001, p. 643)

Pour obtenir des réponses, rien n'est plus naturel que de poser des questions. L'enquête par entretien est, à ce titre, un moyen pratique pour collecter des informations et Un outil efficace d'aide à la décision.

A partir des investigations effectuées par nos soins durant notre pré-enquête et nos hypothèses, nous avons élaboré un guide d'entretien contenant 30 questions réparties en trois parties essentielles. Avant la validation de notre guide d'entretiens, nous avons fait un pré-test auprès d'un échantillon restreint.

Par rapport aux types de d'entretien, nous avons retenu l'entretien semi-directif.

L'entretien semi-directif est une technique d'enquête qualitative fréquemment utilisée dans les recherches en sciences humaines et sociales. Il permet d'orienter en partie (semi-directif) le discours des personnes interrogées autour de différents thèmes définis au préalable par les enquêteurs et consignés dans un guide d'entretien. Il peut venir compléter et approfondir des domaines spécifiques liés à l'entretien non directif qui se déroule librement à partir d'une question.

On a choisi ce type d'entretien à cause du caractère méconnue et implicite de notre sujet de recherche.

L'entretien semi-directif nous a permis de recueillir des données riches parce qu'il s'agit de poser des questions à des enquêtés qui répondent de façon libre et riche aux questions de notre thème de recherche. Il nous a aussi permis d'éviter les non réponses et d'interroger la majorité de notre échantillon constitué de 9 enquêtés.

A cet effet, notre guide d'entretien est standard car il contient des questions ouvertes permettant à nos enquêtés d'apporter librement leurs commentaires.

Notre guide d'entretien se compose de 24 questions réparties en 4 axes :

1er axe : concerne la présentation de notre thème de recherche.

2ème axe : concerne les données socioprofessionnelles des conducteurs/convoyeurs.

3ème axe : concerne l'organisation de travail durant l'activité de conduite professionnelle

4ème axe : concerne l'organisation du travail dans les situations de débordement

1.4. Le déroulement de l'enquête

1.4.1. Le lieu de l'enquête

Notre enquête a été effectuée à la direction de l'unité de wilaya d'Algérie Poste mais aussi au CDD de Bejaia, aux bureaux de poste d'Amizour, de Tazmalt, Akbou et Kherrata.

Le choix convient à notre objectif de recherche étant donné que le modèle théorique choisie est en adéquation avec les activités réalisées par Algérie Poste.

1.4.2. Le temps de l'enquête

Notre enquête s'est déroulée durant une période de deux mois du 20/03/2019 au 27/05/2019.

Durant cette période, nous avons collecté des informations pour la réalisation de notre recherche auprès de nos enquêtés.

1.5. Les caractéristiques de la population de l'enquête

1.5.1. Population mère

D'après Côté Jeans, « *la population mère correspond à l'ensemble des unités personnes Ou objets auxquels on s'intéresse. Il revient au chercheur de la déterminer en fonction de sa problématique* ».

La population de notre enquête est les conducteurs/convoyeurs chargé d'acheminer le courrier vers les différents bureaux de poste.

1.5.2. Critères d'inclusion et d'exclusion

Critère d'inclusion : tous les conducteurs d'Algérie Poste, dans l'activité principale est la conduite, choisis pour réaliser l'enquête et qui acceptent librement de participer à l'enquête.

Critère d'exclusion : tous les conducteurs n'étant pas affecté à la distribution du courrier et de tous les conducteurs/convoyeurs ayant refusé de participer à l'enquête.

1.5.3. La méthode d'échantillonnage

La population cible se réfère à la population que le chercheur désire étudier et à partir de laquelle il voudra faire des généralisations. D'après Jens Pierre Beau « *tout travail D'échantillonnage implique une définition précise de la population à étudier et donc de ses éléments constitutifs* ».

1.5.4. Echantillon de l'enquête

Selon Jean-Louis Loubet Del Bayle « *L'échantillon est la partie de l'univers qui sera Effectivement étudiée et qui permettra par extrapolation de connaître les caractéristiques de la totalité de l'univers. On peut noter que cette technique de l'enquête par sondage est applicable à toute opération de dénombrement et pas seulement en matière de sondage d'opinion* ». (Del Bayle, 2000, p.91)

A cet effet, durant notre recherche, nous avons opté à sélectionner un certain nombre de Conducteurs/convoyeurs par l'échantillonnage ciblé.

1.6. La technique d'analyse des données

1.6.1. L'analyse de contenu

Compte tenu de besoin des réponses des interviewés, la technique en rapport direct avec notre sujet de recherche est celle de l'analyse de contenu. Cette technique est sans doute la

technique la plus connue et utilisée dans le traitement des contenus des discours et d'analyse des données qualitatives.

D'après Laurence Bardin (1980) l'analyse de contenu est l'ensemble d'instruments méthodologiques de plus en plus raffinés et en constante amélioration s'appliquant à des discours (contenus et contenants) extrêmement diversifiés.

C'est une technique qui a pour but de comprendre le sens et le fond des opinions exprimées par les enquêtés, dévoiler ce qui est caché. Ce qui nous aide à établir une analyse beaucoup plus objective afin d'infirmer ou de confirmer nos hypothèses.

L'analyse de contenu est la technique qui semble appropriée à notre problématique. Celle-ci consiste en effet à inférer les significations du discours par une analyse détaillée des mots utilisés, de leur nombre d'occurrence ou de leurs associations.

Selon Angers Maurice, cette analyse se définit comme : « *La technique directe d'investigation scientifique utilisée sur des productions écrites sonores ou audio-visuelles provenant d'individus ou du groupe dont le contenu ne se présente pas sous forme chiffrée qui permet de faire un prélèvement soit quantitatif, soit qualitatif en vue d'expliquer, comprendre et de comparer* ». (Angers, 1992, p.157)

L'analyse de contenu se déroule en trois étapes : la collecte des données, le codage, et enfin l'analyse proprement dite (Allard-Poesi et al., 2001, p.450).

Le processus de codage des discours se déroule en deux temps : tout d'abord le découpage du texte en unité d'analyse (ou d'enregistrement), puis dans un second temps la réalisation de catégorie et l'intégration de ces unités dans ces mêmes catégories (Allard-Poesi et al., 2001, P. 455).

Après la phase de codage, vient celle de l'analyse des données : il s'agit de « faire des inférences à partir des caractéristiques du message qui sont apparues à la suite du codage des données. » (Allard-Poesi et al. ,p. 457].

1.6.2. L'analyse thématique

Est celle qui tente principalement de mettre en évidence les représentations sociales ou les jugements des locuteurs à partir d'un examen de certains éléments constitutifs du discours .

2. Présentation de l'organisme d'accueil

2.1. Algérie Poste

Algérie Poste est une entreprise algérienne. Elle est un établissement public à caractère industriel et commercial. Elle conduit d'une part une activité d'opérateur de courrier et d'autre part, une activité d'établissement financier.

Elle se charge de l'envoi de courriers, de colis en Algérie, en Afrique et dans le monde entier.

Algérie Poste travaille en collaboration avec les autres groupes internationaux de postes.

Elle dispose de 3357 bureaux de poste et 10661 guichets. Elle compte 12 millions de clients de comptes chèques postaux, dont les avoirs dépassent 500 millions de dinars. Elle a lancé le paiement électronique en 2007 avec des cartes à puce de l'entreprise HB Technologies.

2.2. Historique d'Algérie Poste

La France a commencé à construire la poste centrale en 1910 et l'a achevée en 1913 , qu'elle a ensuite appelée "nouveau poste" avant que l' Algérie indépendante ne la transforme en poste centrale après la restauration de sa souveraineté le 5 juillet 1962 .

Pendant la colonisation française en Algérie, le rôle de la poste est de maintenir des relations et des contacts avec la grande ville en recevant des envois de fonds et des instruments postaux, en gérant les abonnements aux journaux, en vendant des timbres, en déposant des fonds auprès du fonds d'épargne, en payant des pensions. Le courrier à l' époque coloniale connue comme la désignation française de (le **PTT**) par rapport aux trois premières lettres de la suivante « poste » mots français, « le télégraphe » et « téléphone » , une étiquette qui continue d'être adoptée même après l' indépendance, en 1962 , après la déportation de la majorité des travailleurs postaux « pied Noir ».

Le 14 janvier 2002 , à la suite de réformes dans le secteur des postes et télécommunications, la Poste algérienne a été créée par décret n ° 02/43 ^[3]en tant qu' institution chargée principalement d'assurer le service public dans deux domaines principaux: les services postaux (courrier et colis). Service de courrier express des services financiers et postaux (comptes courants des services postaux, des comptes d'épargne et de service de réserve, le service de transfert de fonds, l'argent par les fenêtres automatiques bancaires service et transfert électronique de fonds).

Services postaux réalisés : Courrier normal, Courrier express, Transfert de fonds, Compte postal actuel.

2.3. Structure d'entreprise

L'entreprise est organisée en trois niveaux :

1. La direction générale et organisations centrales chargé de la gestion et la supervision générale de l'entreprise à un niveau centrale.
2. Les unités de wilaya ayant comme prérogative l'exploitation au niveau de la wilaya
3. Branche de la poste express

Structure centrale et ses missions

2.3.1. La direction générale

Présidé par un directeur général veillant à exécuter les directives et décision du conseil de direction, désigné par décret, il détient tous les pouvoir au niveau national pour direction et gestion administrative, techniques et financière de l'établissement

2.3.2. Structures centrales

Elle se subdivise en deux branches de directions celles chargés de la recherche et études et celles des directions centrales responsables de la supervision et l'exécution.

2.3.2.1. Les directions de la recherche et études

Direction des études pour l'amélioration de la qualité

Direction de la planification et des études stratégiques

2.3.2.2. Les directions centrales :

Direction des services postaux

Direction des services financiers

Direction finances et comptabilité

Direction des moyens généraux

Direction des ressources humaines

Direction commerciale

Direction maintenance informatique

2.3.3. Unités de wilaya

Elle a pour objectif :

- Mettre en œuvre des programmes de développement et préparer des rapports périodiques sur leurs activités
- Gestion et utilisation des infrastructures dans le secteur postal
- Mise en œuvre manuelle des programmes d'inspection pour les bureaux
- Mise en œuvre des opérations d'information pour la promotion et l'introduction des services postaux au niveau de la wilaya

2.3.3.1. Les sous-directions de l'unité de wilaya

Sous-direction de l'administration publique et des moyens généraux

Sous-direction des services postaux

Sous-direction monétique et services financiers

Sous-direction finance et comptabilité

Sous-direction maintenance informatique

Sous-direction inspection et contrôle de gestion

a) *Sous-direction de l'administration publique et des moyens généraux*

Elle a pour objectif :

1. Mise en œuvre des plans et programmes de développement
2. Incidences sur les besoins, évaluation du rendement, ajustements internes, coûts de la formation (gestion des ressources humaines, Bâtiments, transport, fourniture de publications et de bureaux de poste, acquisition)
3. Préparer la situation financière périodique et l'envoyer au Centre régional de comptabilité
4. Elle se subdivise en deux départements :
5. Département moyens généraux
6. Département ressources humaines

b) *Sous-direction des services postaux*

Supervise le déroulement des tâches suivantes :

1. Utilisation rationnelle des moyens humains et matériels pour améliorer la performance des bureaux de poste.
2. Evaluation et rationalisation des organisation et suivi des activités postales
3. Organiser l'acheminement, la réception et la distribution du courrier postal et des colis postaux
4. Et la vente de timbres-poste et de contrats postaux au sein de la wilaya Préparation de contrats en ce qui concerne les intérêts.
5. Préparation de statistiques périodiques et annuelles et reclassement des bureaux de poste
6. Traitement de diverses requêtes et plaintes.
7. Informer les clients et assurer l'application des procédures légales et de surveiller leurs applications.
8. Assurer la mise en œuvre des services selon des critères spécifiques pour le transport de marchandises, colis postaux.
9. Préparation de rapports dans le but d'améliorer la performance des services et de les diriger vers la Direction régionale.
10. Traitement et rapport de diverses requêtes.
11. Lancement des opérations de communication interne en coordination avec la Direction régionale.

Elle se subdivise en deux départements :

Département statistiques postaux

Département acheminement et distribution, EMS

2.4. Fonctionnement du CDD de Bejaia

Ce service est chargée de collecter et distribuer le courrier et autres suppléments (colis postaux, stock de documents administratifs) destiné aux 142 bureaux de poste de la wilaya.

Le service est dirigé par un chef de centre qui dirige le centre de tri et qui est le responsable hiérarchique immédiat. Le service est reparti en 4 équipes dirigé par un seul chef d'équipe.

L'équipe des conducteurs qui achemine/distribue du courrier est donc à la fois le premier et le dernier élément de la chaîne de tri. Il est composé de 3 conducteurs/convoyeurs. Qui desservent toute la wilaya.

Chaque conducteur doit desservir une des trois régions. Celle de Bejaia (appeler l'auto 1) composé de 17 bureaux de postes.

Celle de Kherrata (littorale) composé de 14 bureaux de poste et longue de 185 Km. Et enfin celle de Tazmalt (la vallée) composé de 11 bureaux de poste. Toutefois existe sept autres services régionaux qui ont leurs propre conducteurs et itinéraire et qui desservent les régions reculées (Tazmalt, Akbou, Sidi Aich, Sedouk, El Kseur, Amizour, Kherrata).

L'équipe de tri se situe dans la salle d'arrivée qui est chargée de réceptionner le courrier. Le chef d'équipe y vérifie que tout est conforme auprès des conducteurs. Le courrier est alors trié entre l'ordinaire et le chargement (express, courrier important) et entre ce qui partira et ce qui sera distribué à Bejaia. L'équipe composée de 4 personnes dont un convoyeur qui accompagne occasionnellement les conducteurs dans leurs missions.

L'équipe de tri se situe dans la cabine de déchargement qui a la tâche de ne trier que le courrier le plus important (express, courriers importants) et qui remplissent les dépêches, les font cacheter puis les ramène à la salle d'arrivée pour être distribué à travers toute la wilaya. Elle est composée de 4 personnes.

L'équipe des facteurs se situe dans la salle des facteurs et qui est chargée de trier le courrier à destination de Bejaia puis de le distribuer. Elle est composée de 17 facteurs.

a. Caractéristiques du courrier

i. Type :

- Pour le courrier : chargement ou ordinaire
- Pour le Supplément : colis, stock d'approvisionnement en documents administratifs

ii. **Poids**

- Courrier : quelques grammes à 30 kg (dépêche)
- Colis : quelques centaines de grammes jusqu'à 30 kg
- Paquet : quelques centaines de gramme à deux kilos
- Stock : 10 à 20kg par carton

iii. **Nombre**

- Régi littorale : 17 à 18 durant l'été et 14 pour le reste de l'année
- Régi Bejaia (auto 1) : Quota 14 20 aujourd'hui de 20 à 30kg +Supp 20 (15 à 20kg) 23
- Régi vallée : 11 offices +supp 22 sac 100g à 20kg +stock
- Régi Tazmalt : 12
- Régi Akbou : 15

Cela n'inclut pas les dépêches et colis postaux échanger entre les bureaux de postes que doit transporter quotidiennement les conducteurs/convoyeurs et qui ont pour la plupart la caractéristique d'être léger (quelques centaines de grammes) et de formes relativement petites et pouvant être facilement égarer entre les nombreuses dépêches transporté (de ce faite elles occasionnent souvent une préoccupation et donc de l'inattention chez le conducteurs/convoyeurs pouvant nuire à l'activité de conduite).

b. Caractéristiques du véhicule

- Types, utilitaires légers et ludospace de la marque Renault Kangoo et/ou fourgonnette.
- Les véhicules ont la particularité d'être récents (nouvelles acquisitions) et plus adapter pour ce genre d'activité.
- Elles sont biplaces et offrent un accès latéral.



**Chapitre VI : Analyse,
discussion et
interprétation des
résultats**

Chapitre 6 : Analyse, discussion et interprétation des résultats

Préambule :

Nous consacrons ce chapitre à l'analyse des données collectées, nous nous appuyons sur les résultats des entretiens dédiés aux conducteurs convoyeurs.

Nous allons donc, dans cette partie de notre travail, coordonner et organiser les différentes informations récoltées par le biais des entretiens réalisés sur un échantillon de neuf personnes.

1. Données socioprofessionnelles :

Dans ce premier axe nous allons présenter les données socioprofessionnelles, ils sont présentés dans les catégories suivantes

Table 1 répartition de l'effectif selon l'âge

Age	[20-30]	[30-40]	[40-50]	[50-60]
Effective	1	1	4	3

La plupart des salariés sont en Age avancé du fait qu'ils ont exercé longtemps dans d'autres postes avant d'occuper le poste de conducteurs/convoyeurs.

Table 2 Répartition de l'effectif selon le niveau d'instruction

N. Scolaire	Primaire	Moyen	Secondaire	Universitaire
Effective	4	5	0	0

D'après les données chiffrées de ce tableau on remarque que la catégorie de niveau d'instruction moyenne représente un grand pourcentage de notre échantillon. Tous les conducteurs/convoyeurs interrogés ont une instruction basique ne dépassant pas la 9^{ème} année. Les critères de sélection sont plus basés sur le permis de conduire, la maîtrise de la conduite et les qualités personnelles du conducteur.

Table 3 Répartition des effectifs selon le nombre d'années d'expériences dans La Poste

Années	[1-10]	[10-20]	[20-30]
Effectifs	2	4	3

La plupart des conducteurs/convoyeurs ont une longue ancienneté dans la poste 6 sur 9 ont plus de 12 ans d'expériences. Certains occupent d'autres postes (ex : dans le CDD, agents de sécurité 2 sur 9).

Table 4 Répartition des effectifs selon le nombre d'années d'expérience au poste de PCDMV*

Années	[1-10]	[10-20]	[20-30]
Effectifs	7	2	0

Préposé à la conduite, la distribution, la manutention et la vente

La majorité des conducteurs/convoyeurs ont bénéficiés d'un recrutement interne et la plupart soit 7 sur 9 ont une longue expérience dans la poste.

2. Organisation du travail durant activité de conduite professionnels : Analyse et interprétation des données relatives à la première hypothèse

Dans ce deuxième axe nous allons présenter des éléments de réponse à notre première hypothèse à savoir « *Certaines dimensions de l'organisation de travail sont déterminantes pour l'activité de conduite des conducteurs/convoyeurs d'Algérie poste* ». Ils sont présentés dans les catégories suivantes :

2.1. La conception des taches

D'après les entretiens mener l'un des déterminants de l'activité de conduite professionnels qui émerge de notre enquête est tout d'abord la conception de la tâche. La conception des tâches permet de tenir compte de tous les facteurs qui ont une incidence sur le travail, en plus d'organiser le contenu et les tâches de façon à réduire le risque que représente l'emploi dans son ensemble pour l'employé. En effet, cette dernière par ses différentes composantes est-elle même à l'origine de l'activité.

a) Les objectifs de la taches (buts/motifs)

D'abord la prise en compte des objectifs derrière l'activité de conduite professionnels qui sont au nombre de trois « sécurité du courrier (convoyeur), acheminement régulier du courrier, sécurité du véhicule et son entretien ».

Car il s'agit d'effectuer un déplacement d'un endroit à un autre « conduire » et celui de réaliser une autre activité grâce à ces déplacements « distribuer ».

Les conducteurs/convoyeurs citent ces trois éléments de leur travail de façon récurrente :

« *Pour moi tous ont la même importance distribuer est important mais j'ai aussi conscience que conduire fait partie de mes taches* » ; « *Les conducteurs ont pour la plupart conscience d'effectuer des taches liées « conduire et distribuer » pour réaliser un même travail collecter et livrer du courrier.* » ; « *Assurer le contenu des dépêches, sans savoir le contenu, ces dépêches*

doivent arriver en toute sécurité » ; « le travail est bien défini, entretien du véhicule qui sert à l'utilisateur, transmettre les dépêches à distribuer et c'est tout »

Sur les 9 interviewers 7 renvoient aux mêmes réponses.

Comme Launay (as cited in Fourriere & Six,2010) l'a explicité, l'activité de conduite ne peut être considérée indépendamment de ce qui la motive Dans le cadre de l'activité de travail, il est donc nécessaire de relier la conduite et le sens de la mobilité, le motif du déplacement pour le sujet. Cela permet de comprendre les raisons pour lesquelles le travailleur s'expose au danger « accident de la route ». Car en effet, Ces trois objectifs (sécurité du courrier (convoyeur), acheminement régulier du courrier, sécurité du véhicule et son entretien), n'existent pas alternativement dans l'exécution de la mission. Au contraire, ils coexistent de manière continue et simultanée. Lorsque les actions à mettre en œuvre pour atteindre ces objectifs deviennent contradictoires ou qu'elles nécessitent un temps de réalisation supérieur au temps imparti, le conducteur devra effectuer un arbitrage en hiérarchisant des priorités.

b) Répartition et Contenu des tâches :

Le conducteurs/convoyeurs se situe à la fois au début et la fin de la chaîne de distribution, il achemine le courrier vers le CDD en fin de journée et le distribue la matinée. Le CDD est donc entièrement dépendant des conducteurs/convoyeurs. De même, autrefois, durant le transport de courrier s'effectuait à deux conducteurs et convoyeur travailler en équipe pour effectuer un travail qu'aujourd'hui le conducteurs/convoyeurs effectue seul. Il effectue ainsi des tâches de conduite (déplacements sur les routes, entretien régulier du véhicule, contrôle technique régulier du véhicule), de chargement/déchargement (opérations de manutention avant, pendant et après la tournée) ainsi que distribution et collecte de courrier et colis postaux (visite presque quotidienne des bureaux de poste pour la livraison et la collecte).

« le triage est effectué en salle d'arrivée par la collecte du jour précédent et les dépêches sont rempli en cabine de chargement puis ramené à la salle d'arrivée pour la livraison, les conducteurs remplissent les chariots qu'ils poussent eux-mêmes vers le véhicule et s'assure eux même que toute la livraison est bien là et est correcte, parfois il y a des oublies, des égarement ou des échanges involontaire des dépêches, alors dans ce cas si le conducteurs est proche il revient sinon il le fera le lendemain ce qui ajoutera un peu plus au travail du jour. » ; « Toute est dont l'appellation conducteurs/convoyeurs préposé à la conduite distribution manutention et vente »

Pour les centres régionaux de distribution la quantité de courrier est en générale faible, par contre le CDD de Bejaia doit gérer une quantité importante (à destination de toute la wilaya)

que les conducteurs/convoyeurs doivent acheminer quotidiennement. A cela doivent s'ajouter les aléas rencontrer durant les tourné (route endommagé, circulations) font qu'ils ont des difficultés à respecter des horaires régulières, le conducteur étant seul, devra être organiser et trie au fur et à mesure de la collecte et de la distribution.

« Je fais tout le travail tout seul » ; « Depuis que j'ai commencé je n'ai pas eu d'aide d'un convoyeurs » ; « Autrefois il y avait un conducteur responsable à la fois du véhicule et du courrier et le convoyeur responsable seulement du courrier et de sa distribution, mais aujourd'hui avec la nouvelle appellation le conducteur est seul responsable des trois » ; « j'ai neuf mois de congé cumulé par nécessité de service c à d depuis 2011 » ; « doit être accompagné pour que ne stress pas, ou bien en cas de panne » ; « On est comme une usine de chaussures, par ex : une fois on a pris la dépêche de Ghil Alouane et le postier de la cabine de déchargement c'est trompé de collier, j'ai dû le récupérer, de même des fois des lettres ont était mal ranger dans leurs casiers car le facteurs fait le travail rapidement et pouvait se trompé ».

Cet état de fait est confirmé par les autres conducteurs. 6 sur 9 interviewer apporte les mêmes types de réponses.

Par ailleurs, les aspects négatifs se font ressentir à certains moments.

En effet, dans les lieux éloignés et isolés l'absence d'un convoyeur se fait sentir dans les propos des conducteurs/convoyeurs, le stress lié à la peur mais aussi à une vigilance accrue. *« Ça m'arrangerai d'être accompagné, même si je tombe en panne, comme ça l'un veille sur le véhicule pendant que l'autre amène de l'aide » ; « Sur la route, l'un de mes soucis et de tombé en panne dans un lieu isolé et d'être agresser » ; « Je me sentirai plus en sécurité si j'étais accompagné d'un convoyeurs » ; « Il m'est arrivé de tomber en panne et de refuser gentiment de l'aide que deux jeunes en moto m'avaient proposé car je ne les connais pas et donc je ne pouvais pas prendre de risque »*

Cet état de fait est confirmé par les autres conducteurs. 8 sur 9 interviewer apporte les mêmes types de réponses.

En effet, l'influence de la charge de travail qu'elle soit physique (travaux manuels) ou mentale peut entraîner chez le salarié une fatigue physique ou une « perturbation » mentale pouvant causer une diminution de l'attention au volant.

Un facteur d'erreur lors de la conduite automobile relève de l'interférence entre la réalisation de la tâche de conduite automobile et une autre tâche. Le conducteur effectue une action parallèlement à la conduite lorsqu'une partie des composantes de celle-ci est automatisée.

Cependant, quand ces actions parallèles deviennent centrales et que la situation de conduite demande réflexion, alors un incident peut se produire car le conducteur ne mobilise plus les ressources nécessaires au traitement de l'information.

c) Exigences de la tâche :

Une bonne conception des tâches tient compte des caractéristiques physiques et mentales des employés, et plus particulièrement :

- De l'énergie musculaire exigée (manutention, postures statiques prolongées, rythme du travail)
- De l'énergie mentale exigée (degrés de vigilance sollicités,)

Quant aux exigences physiques, la conduite du conducteurs/convoyeurs suit un rythme journalier de travail pouvant être soutenu selon l'itinéraire. Avec un arrêt obligatoire à chaque bureau de poste. Les journées de travail commencent en moyenne sur tout le territoire en moyenne à 8 :15 et sont en fini-parti c' à d se termine dès que le travail est fini, laissant ainsi une flexibilité dans la gestion du temps de conduite, mais aussi et paradoxalement la liberté d'accélééré le rythme de travail pour finir plus car ils ne sont pas payer pour les heures supplémentaires.

« Tout est une question de temps » ; « Depuis que je sors à 8 :30 jusqu'à 15 :00 je travaille sans arrêt » ; « Depuis que je suis sorti ce matin jusqu'à mon retour maintenant je n'ai pas éteint le moteur » ; « Si je prends un congé maladie tout le travail s'arrête » ; « Je travail du samedi au jeudi toutes les semaines et même certains jours férie »

Sur les 9 conducteurs 6 confirment le même état des lieux.

Quant aux efforts mentaux exigées, elles renvoient à certaines taches comme celles de la conduite, mais aussi et surtout à la vigilance requise durant les déplacements dans les lieux isolés et durant les arrêts effectuer de la surveillance sollicitent un haut degré de concentration et d'attention.

« Sur la route, l'un de mes soucis et de tombé en panne dans un lieu isolé et d'être agresser » ; « Il m'est arrivé de tomber en panne et de refuser gentiment de l'aide que deux jeunes en moto m'avaient proposé car je ne les connais pas et donc je ne pouvais pas prendre de risque »

Cet état de fait est confirmé par les autres conducteurs. 8 sur 9 interviewer apporte les mêmes types de réponses.

Ainsi on constate de fortes exigences quantitatives, et de fortes exigences qualitatives des taches. Selon les jours peuvent être d'énormes sources de fatigue et de stress.

Lemercier et Cellier désignent une source d'erreur qu'est l'inattention qui consiste en une réorientation complète du contrôle attentionnel vers une autre tâche.

C'est le cas, par exemple, lorsque les pensées du conducteur mobilisent son contrôle attentionnel.

Au stress lié aux contraintes professionnelles (organisation du travail, respect des délais...) s'ajoute le stress dû à la conduite elle-même (vigilance permanente, conditions de trafic ou météorologiques...). Conduire pour le travail expose donc à un risque de stress chronique avec ses conséquences sur la santé (dépression, anxiété, troubles du sommeil ou de l'alimentation, ulcères, TMS, maladies cardio-vasculaires, accidents vasculaires cérébraux...). (Van Belleghem, 2016)

Les risques de violence ou d'agression ne sont pas non plus négligeables.

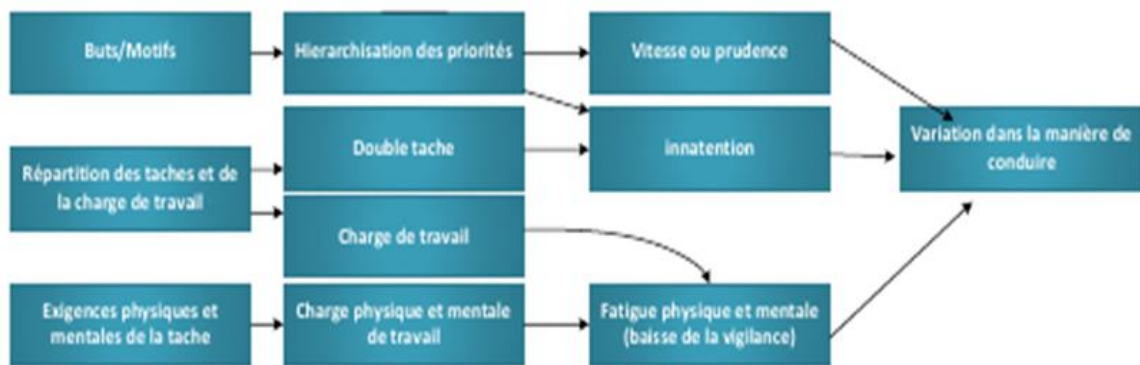


Figure 11 Influence de la conception des tâches sur l'activité de conduite des conducteurs/convoyeurs d'Algérie Poste

2.2. Aménagement du temps de travail

Un autre déterminant de l'organisation de travail s'est émergé à travers notre enquête, il s'agit de l'aménagement du temps de travail. En effet, cette dernière fixe les conditions temporelles de réalisation du travail et la prise en compte de ce facteur temps dans la conduite.

a) Amplitude des journées de travail :

Les journées de travail commencent en moyenne sur tout le territoire en moyenne à 8 :15 et sont en fini-parti c' à d se termine dès que le travail est fini, laissant ainsi une flexibilité dans la gestion du temps de conduite, mais aussi et paradoxalement cela laisse la liberté d'accéléré le rythme de travail pour finir plus tôt car ils ne sont pas payer pour les heures supplémentaires.

« Je fais parfois la régi Bejaia-Kherrata en continue « sans pause » et je fini vers parfois vers 15 :00 et cela aussi en évitant à mon retour de passé à nouveau par chaque bureau de poste ce

qui est obligatoire, je m'arrête seulement à celui d'Aokas et celui de Tichy, si je ne fais pas sa je finirais aux environ 17h :30 et cela durant les saisons non-estival car durant l'été sa peut finir jusqu'à 18 :00 à cause de la circulation vers s.el tenine et darguina et Tichy »

« la durée de la journée dépend de l'état des route » ; « l'après midi je suis fatiguer, la conduite seul et fatiguant à certains endroit la route et exigu » ; « En commence le travail à 8 :00-8 :15 et la journée peut se terminer 15 :00 comme 17 :00 ou 18 :00 tout dépend de la quantité de courrier à distribuer, de l'état des route et du trafic » ; « Depuis que je sors à 8 :30 jusqu'à 15 :00 je travaille sans arrêt » ; « depuis que je suis sorti ce matin jusqu'à mon retour maintenant je n'ai pas éteint le moteur »

Des 9 personnes interviewers huit renvoient aux mêmes types de réponses.

Les conducteurs peuvent ressentir pénible, voire très pénible, d'être au volant plus de quatre heures d'affilée. Des horaires de trajet difficiles à respecter à cause d'une circulation de plus en plus dense s'ajoutent à une fatigue qui s'accumule durant la journée de travail. En outre, le retard sur les horaires est également un facteur d'un important stress.

b) La pause :

Les conducteurs/convoyeurs réalisent leurs travaux durant les jours ouvrable (dimanche à Jeudi) et pour certains (les trois régions) plus le samedi.

Les jours de récupération peuvent être exceptionnels et rare faute d'effectifs pour certaines régions.

« Je n'ai personne pour me remplacer en cas d'absence » ; « Depuis 2011, cela fait 9 mois de congé cumulé que je n'ai pas pris par nécessité de service » ; « Si je prends un congé maladie tout le travail s'arrête » ; « je travail du samedi au jeudi toutes les semaines et même certains jours férie »

Des neuf personnes interviewer six renvoient aux mêmes type de réponses.

Un temps de pause est pris en compte dans la journée de travail (1h) en générale au dernier bureau de la tournée, excepté pour certains conducteurs/convoyeurs (quatre).

« Quand il n'y a pas beaucoup de courrier je me permets une pause » ; « en général je fais une pause au dernier bureau » ; « je ne fais pas de pause pour éviter de retenir les receveurs qui représentent 6 à 7 bureaux et en même temps, certaines personnes en un besoin important de leur courrier et donc c'est pour bien faire mon travail » ; « De huit heures jusqu'à 14 :30 en moyenne et sans pause »

Des 9 personnes interviewer huit renvoient aux mêmes types de réponses.

On peut observer après un travail intense prolongé, une baisse de rendement qu'est la fatigue. Elle consécutive à l'exercice d'une activité ne touche pas toutes les fonctions de l'organisme humain. Cette fatigue ne touche pas uniquement l'activité musculaire, mais aussi les organes sensoriels et les centres nerveux. Il appartient à chaque cellule de compenser la baisse de son rendement par un processus appelé « récupération ». Or ici, la récupération apparaît facultative pour la plupart des conducteurs/convoyeurs soit parce qu'elle gêne la « bonne » réalisation de leur travail, soit parce que l'ignorer permet de gagner du temps (une ressource non négligeable) soit diminué l'amplitude des journées de travail et en finissent plus tôt la journée de travail et se consacré un peu plus à leurs activités hors travail, chose difficile si les horaires de pause sont respectés.

La fatigue cumulée alors peut conduire à une baisse de vigilance dangereuse lors de la conduite.

c) Les butées temporelles :

Aucune butée temporelle n'est prescrite en ce qui concernés l'acheminement du courrier et n'influence donc pas la conduite :

« *Y pas ce genre de pression, on réalise notre travail normalement, sans mention de temps* » ;
« *on ne peut pas définir une horaire* »

Des 9 personnes interviewer tous renvoient aux mêmes types de réponses.

Toutefois cela n'empêche pas l'existence d'objectifs dont le retard peut nuire soit à l'entreprise comme par exemple l'insatisfaction des clients pouvant nuire à l'image de l'entreprise et donner naissance à la concurrence, soit à la fiabilité du conducteurs/convoyeurs par la faite que celui-ci n'est pas régulier, soit pour sa propre santé du fait que s'il traîne, sa journée peut se finir très tard.

« *Je prends mon repère au niveau de souk el tenine, si je n'y suis pas avant 10 :30 je sais que j'aurai des problèmes* » ; « *Tout est une question de temps* » ; « *Je dois arriver là-bas pour ne pas perdre de temps* » ; « *À 10 :15 je dois être à Sidi Aich c'est un repère plus de 10 :15 je suis dans le rouge* » ; « *j'arrive à Feraoun et tizi au moment de la fermeture* »

Des 9 personnes interviewer huit renvoient aux mêmes types de réponses.

L'aménagement du temps de travail des bureaux de poste suite un certain rythme dont les conducteurs/convoyeurs ne dépendent pas mais qu'ils prennent en compte dans la réalisation de leurs activités.

« *Les bureaux de poste sont habituer à certaines heures d'arriver et règle donc le pause en*

conséquence mais il arrive que sa ce ne passe pas comme ça et dont quand en arrive il est fermé et s'il travaille seul en attend qu'il arrive, ce qui crée du retard »

« En générale ils (les receveurs de Bureaux Poste) sont à l'heure mais Cela leur arrive comme ça d'être en retard » ; « Certains receveur travail seul donc on doit être compréhensif » ; « Je ne fais pas de pause pour éviter de retenir le receveur qui représente 6 à 7 bureaux et en même temps certaines personnes en un besoin important de leur courrier et donc c'est pour bien faire mon travail » ; « Certains receveur occupent des logements d'astreints et tous bénéficier d'un logements de fonction mais peuvent ne pas y habiter, ce qui fait que fait que certains lorsque il ferme ils rentrent chez eux mais doivent revenir pour m'ouvrir »

Des 9 personnes interviewer toute renvoient aux mêmes types de réponses.

Des études montrent qu'une partie importante des activités de certaines profession vise à maintenir le temps dans son rôle de ressource, de manière à conserver une maîtrise de la situation. Ainsi pour atteindre cet objectif de ponctualité, le conducteur met en œuvre des stratégies utilisant comme leviers d'action principaux la vitesse du véhicule et le temps d'arrêt. (Palaci et al., 2009)

Lors des retards, le conducteur cherche à récupérer du temps, ce qui peut l'exposer à des risques multiples : précipitation, exécution des actions en mode réactif avec perte des capacités d'anticipation, actions erronées ou manquantes. (Palaci et al., 2009)

Cette variable d'ajustement apparaît également lors d'une étude dans une administration de l'Etat. Des décisions d'organisation du travail prises par les décideurs sur des bases économiques (« ne plus payer les frais de repas du midi pour les équipes spécialisées ») entraînent une augmentation du nombre de déplacements des agents (un aller et retour supplémentaire le midi) et une diminution « volontaire » du temps passé sur la route (on va plus vite) pour ne pas réduire le temps de travail effectif.

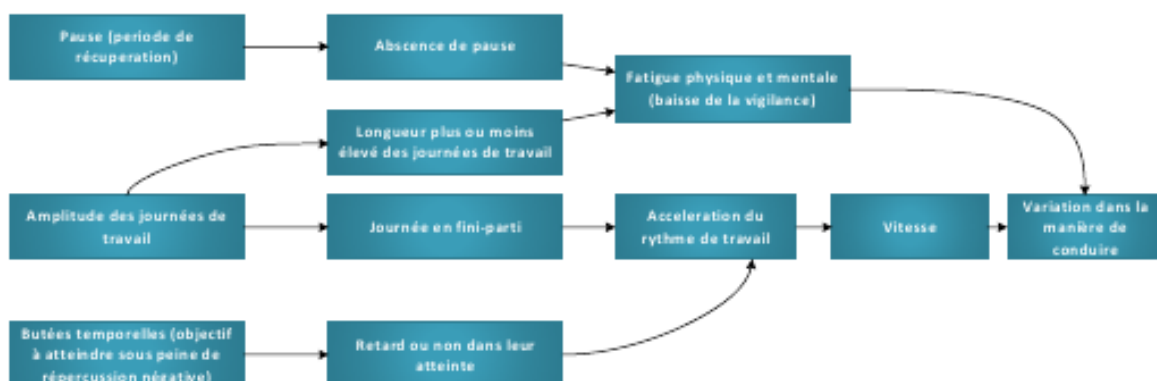


Figure 12 Influence de l'organisation du temps de travail sur l'activité de conduite des conducteurs/convoyeurs

2.3. Organisation des déplacements

Un autre déterminant de l'organisation de travail s'est émergé à travers notre enquête, il s'agit bien de l'itinéraire et le territoire professionnel du conducteurs/convoyeurs. En effet, cette dernière limite la conduite à un territoire donnée ainsi que le nombre d'arrêt possible et à des conditions de circulation propre aux territoires exploiter par le conducteur.

a) *Caractéristiques de l'itinéraire (route empreinte) : Conditions de circulation*

Quand elles sont connues, celles-ci sont intégrées par l'opérateur dans l'organisation de son travail. Ainsi, connaissant les rues en sens interdit, un livreur organise sa tournée et, par corollaire, son chargement avant de prendre la route.

La plupart des routes concernés par l'itinéraire sont des routes de montagnes, exigües, mal entretenues, fréquentées par les véhicules utilitaires (surtout l'été), les transports publics et récemment beaucoup de poids-lourd. Ces routes peuvent en hiver, subirent les effets des intempéries (neige, brouillard, route glissante, éboulements)

« L'itinéraire de la tournée fait en moyenne 150km, en été la route est fréquenté et l'hivers catastrophe brouillard, neige, chute de pierre, éboulements »

Les conditions de circulation sont spécifiques à chaque région et peuvent différer fortement l'une de l'autre. Ainsi en régions montagneuses (5 sur 9) les spécificités de la météorologie locales : chaleur, neige, brouillard, vent gêne fortement la conduite des conducteurs/convoyeurs voire même bloque complètement. De mêmes ces régions sont isolées, fortement exposé aux risques d'agression et donc très dangereuses. Le travail de distribution y est en continu, les conducteurs/convoyeurs n'effectuant pas de pauses.

« En été la route est très fréquenté surtout par les semi-remorques, à certains endroit les routes sont exigües » ; « certains bureaux sont très éloignés et très isolé »

Des 9 personnes interviewer toute renvoient aux mêmes types de réponses.

D'autres conditions sont par contre partagées comme la nature du parcours qui est sous formes de tourné. Et la nécessité d'empreinte de manière alterner des réseaux différents urbain, autoroute, chantier...

Selon l'INRS (2018), les accidents de mission se produisent sur des petites routes départementales (souvent étroites et en courbe). Ils surviennent de jour, par temps de pluie avec un sol mouillé. Les conducteurs sont au volant de leur véhicule personnel, et ils sont pressés (contrainte d'emploi du temps à respecter). Ils se disent fatigués, ayant des soucis, avec des préoccupations professionnelles qui les distraient de leur activité de conduite. Ainsi, lors du surgissement d'un autre véhicule en sens inverse ou d'une entrée en courbe, ils sont surpris et perdent le contrôle de leur véhicule.

b) Implantation des bureaux de poste :

La disposition géographique des bureaux de poste répond à des spécificités liées à la fois historiques, démographiques et économiques pour l'entreprise offrant une plus ou moins grande accessibilité.

Un itinéraire est fixé par l'entreprise prenant en compte les routes et lieux autorisés ou non d'arrêt. Un nombre de bureaux de poste est fixé par l'entreprise devant lequel les conducteurs/convoyeurs doivent effectuer un arrêt obligatoire.

« Nous avons un itinéraire fixe déterminant la route sur laquelle on se déplace et les lieux où on doit s'arrêter (bureaux de poste) » ; « L'avantage d'un même itinéraire et qu'on connaît la région » ; « Une fois sur le chemin du retour, j'ai été bloqué par des villageois qui voulaient obliger un entrepreneur à continuer ces travaux » ; « À plusieurs reprises j'ai dû faire demi-tour parce que la route de l'itinéraire était fermée »

« Je fais 138 km d'itinéraire sur 12 BP, en montagne et les routes sont dégradées je prends de 8 :30 à 15 :00 soit 7h en continu sans m'arrêter sur ces routes, le BP le plus éloigné dans l'itinéraire est à 60 km dans les montagnes »

Des 9 personnes interviewées toutes renvoient aux mêmes types de réponses.

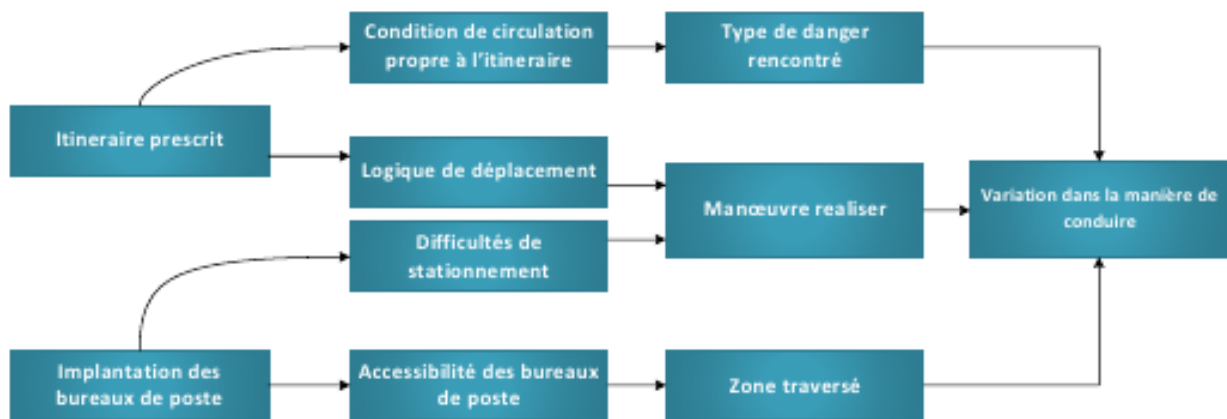


Figure 13 Influence de l'organisation des déplacements sur l'activité de conduite des conducteurs/convoyeurs

Nous pouvons ainsi noter la prescription par l'entreprise au conducteur d'un territoire professionnel. Celui-ci peut s'étendre sur une zone de plusieurs centaines de kilomètres carrés. Rappelons que selon Van Belleghem, Le territoire professionnel est une prescription de l'entreprise, qui se différencie nettement de l'environnement (routier, météorologique...) Et détermine de manière importante l'activité de conduite des salariés-conducteurs.

Tous confirment respecter leurs itinéraires et qu'un GPS intègre surveille leurs déplacements. La plus au moins grande importance des différents bureaux de poste leurs

permettent de bénéficier d'un lieu de stationnement réservé.

En outre, certaines difficultés apparaissent quant au stationnement en périphérie des bureaux de poste :

« En ville le stationnement est plus difficile je me gare parfois à une centaine de mètres puis je déplace le à pied en transportant la dépêche jusqu'au bureau »

« Il m'arrive de me garer à côté et de traverser la rue pour me rendre au bureau »

Cela est confirmé par la totalité des 9 conducteurs/convoyeurs.

Ainsi, l'accessibilité et le stationnement apparaissent comme des éléments dans la survenue du risque. Les difficultés apparaissent d'abord dans l'accessibilité des bureaux de poste, en effet ceux-ci peuvent se situer soit en zone éloignée, montagneuse et isolée ou au contraire en zone urbaine très fréquentes.

Quant au stationnement les mêmes types de difficultés apparaissent, en effet, le nombre de bureaux bénéficiant d'un lieu de stationnement réservé est sur son rare, plus de la moitié disposent d'un stationnement à côté des bureaux et un nombre faible mais pertinent nécessite de se garer à une certaine distance et de faire le déplacement à pied.

2.4. Mode de Circulation d'informations

Un autre déterminant de l'organisation de travail s'est émergé à travers notre enquête, il s'agit bien de mode de circulation d'informations. En effet, étant donné que le conducteur/convoyeur passe toute sa journée sur les routes, le moyen le plus utilisé pour communiquer avec lui reste le téléphone soit pour émettre ou recevoir.

a) Les moyens de circulation de l'information

Différents moyens ont été mis en œuvre pour faciliter la communication soit entre les conducteurs/convoyeurs et leur responsable hiérarchique ou avec les receveurs des différents bureaux de poste. Cette communication s'effectue par le biais de réunion, de directive, d'appels téléphoniques ou de systèmes informatiques embarqués (GPS, Bluetooth...)
« Je reçois 3-4 appels par jour » ; « je reçois plusieurs appels par jour, surtout des receveurs »
Des 9 personnes interviewées toutes renvoient aux mêmes types de réponses.

b) Les différents motifs de la circulation d'information

Les besoins en informations chez les conducteurs/convoyeurs ou qui les concernent ont pour origine :

Pour les conducteurs/convoyeurs, c'est le besoin d'être informé sur la situation des différents bureaux de postes (fermé/ouvert), sur l'état de la route au niveau de la région ou de recevoir de nouvelles instructions soit en cas de panne ou de fermeture des routes.

« Dans le cas de route fermée j'appelle ma hiérarchie pour connaître les directives à

suivirent» ; « je contacte parfois les receveurs pour savoir s'ils sont là ou s'ils seront absents » ; « quand j'ai une panne je contacte mon supérieur pour l'informer et recevoir de l'aide » ; « en cas d'inconvénient ou de problème en contact le receveur pour des instruction»

Des 9 personnes interviewer toute renvoient aux mêmes types de réponses.

Pour la hiérarchie du conducteurs/convoyeurs, c'est d'abord l'obligation d'informer le ou les conducteurs/convoyeurs s de nouvelles directives soit par des réunions ou des appels, la nécessiter de s'informer sur la situation du conducteurs/convoyeurs et potentiellement lui transmettre de nouvelles instructions par rapport ou courrier transporter ou à récupérer.

« Je reçoit des appels de ma diarchie pour m'informe de certaines choses ou certains courrier importants à prendre » ; « Reçoit des appels du chef en cas de courrier importants à passe entre receveurs »

Des 9 personnes interviewer toute renvoient aux mêmes types de réponses.

Pour les Bureaux de postes, c'est une communication fonctionnelle, en générale c'est eux qui contactent le plus le conducteurs/convoyeurs afin de s'informer sur l'arrivée du conducteurs/convoyeurs et ainsi pouvoir ajuster l'organisation de leurs services en conséquence (prolongation de la fermeture, départ pour le déjeuner, répartition des effectifs) étant donné que certains receveurs ont la particularité de ne pas habiter à proximité du bureau de poste.

« Je reçoit souvent des appels des receveur pour savoir où je suis si j'arrive bientôt, on prend en compte que certains n'habite pas sur les lieux pour qu'on puisse les libérer, pour d'autres c'est pour mieux organiser leurs effectifs qui part et qui reste »

« Certains m'appelle si je viens ou ne viens pas ou à quelle heure j'arrive » ; « les receveurs savent à peu près à quelle heure on arrive, s'ils doivent m'attendre ou partir déjeuner »

Des 9 personnes interviewer toute renvoient aux mêmes types de réponses.

Ces contacts réguliers sont relevés d'interférences entre la réalisation de la tâche de conduite automobile et une autre tâche. Le conducteur effectue une action parallèlement à la conduite lorsqu'une partie des composantes de celle-ci est automatisée. Elles sont donc un facteur d'erreur.

Le conducteur a un comportement que nous pouvons comparer à celui du sujet au travail. Tous deux évaluent la situation en fonction du niveau de risque et de leurs motivations et il se peut qu'ils choisissent de prendre un risque afin d'atteindre leurs buts. C'est ainsi que l'usage du téléphone mobile au volant, bien qu'étant reconnu comme facteur de risque, est toléré afin d'atteindre les critères de productivité pour le sujet au travail.

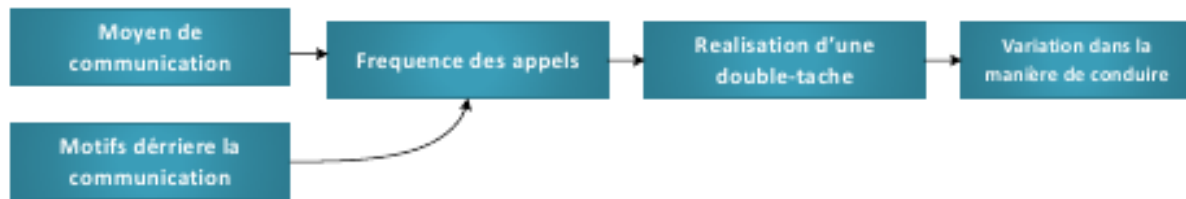


Figure 14 Influence de la circulation d'information sur l'activité de conduite des conducteurs/convoyeurs

Cela correspond au constat fait par Van Belleghem (2015) où l'organisation de la conduite est souvent modifiée pour de nombreuses raisons pouvant avoir pour origine des difficultés sur le réseau routier (travaux, déviations, accidents, bouchons, etc.), mais également des demandes impromptues de l'établissement via le téléphone mobile (ex : « tu es à X, fais le détour par Y pour prendre un colis »). Le matériel, par la survenue de pannes ou d'incidents mécaniques, est souvent facteur d'aléas. On les rencontre plus souvent lors de la mise à disposition des salariés d'un matériel géré en « pool ». Ou il est fréquent de rencontrer des véhicules qui sont « rentrés » tard le soir à l'entreprise et qui « repartent » tôt le matin avec un changement de chauffeur.

2.5. Mode de rémunération

D'après les entretiens mener l'un des déterminants de l'activité de conduite professionnels est en septième lieu le mode de rémunération. En effet, ce dernier, non inclus au départ dans la recherche apparaît être un déterminant important de l'organisation de travail. Il peut tout aussi bien comporter Les éléments réaliser par le conducteurs/convoyeurs que les omettre diminuant ainsi la motivation du conducteurs/convoyeurs à les réaliser.

Les journées de travail commencent en moyenne sur tout le territoire en moyenne à 8 :15 et sont en fin-parti c'est à dire se termine dès que le travail est fini, laissant ainsi une flexibilité dans la gestion du temps de conduite, mais aussi et paradoxalement la liberté d'accélération le rythme de travail pour finir plus car ils ne sont pas payer pour les heures supplémentaires.

« La fiche de paye ne contient pas de détail, n'y a pas de prime de risque » ; « Les heures supplémentaires ne sont pas paye » ; « Il y a compensation par jour de récupération »

Des 9 personnes interviewés toutes renvoient aux mêmes types de réponses.

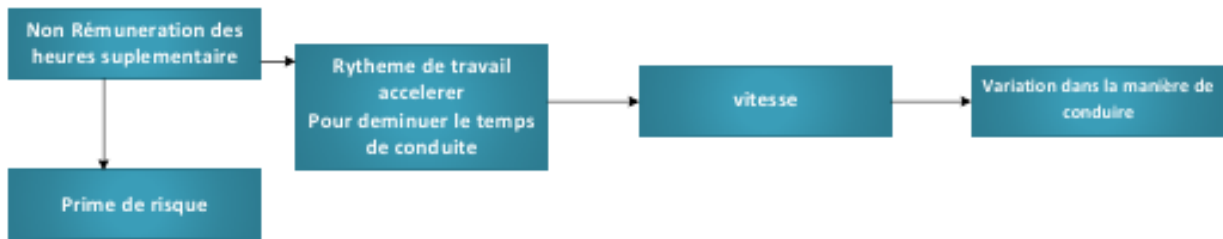


Figure 15 Influence des éléments de la rémunération sur l'activité de conduite des conducteurs/convoyeurs

2.6. Aménagement du lieu de travail

Un autre déterminant de l'organisation de travail s'est émergé à travers notre enquête, il s'agit bien de l'aménagement du lieu de travail en cela qu'il a amélioré la disposition du conducteur à son poste, favorise une meilleure posture de travail et permet de conduire plus longtemps, de supporter mieux les conditions climatiques et l'état des routes.

a) Poste de travail

En organisation du travail, un poste de travail est le lieu dans lequel une personne dispose des ressources matérielles lui permettant d'effectuer son travail.

La conception des tâches et l'aménagement des lieux de travail sont des termes souvent utilisés indifféremment, car, dans les deux cas, ils permettent de s'assurer que les exigences physiques d'un emploi demeurent raisonnables.

L'aménagement des lieux de travail met l'accent quant à lui sur le poste de travail, les outils et les positions corporelles, qui influent tous sur la façon dont une personne travaille. Des lieux de travail bien aménagés permettent de réduire les positions corporelles statiques ou inconfortables de même que les mouvements répétitifs.

« Les sièges sont confortables et certains sont munis d'un GPS et d'un Bluetooth »

« Les véhicules récemment acquis sont confortables et pratiques, on n'a rien à se plaindre »

« Maintenant les nouveaux véhicules sont climatisés »

Le conducteur est exposé aux vibrations du véhicule. Le niveau d'exposition à ces vibrations est lié à la vitesse moyenne de conduite, ainsi qu'au type de véhicule, à la motorisation, à la période de circulation... Cette exposition pourrait favoriser la survenue de douleurs au niveau de la colonne vertébrale (rachialgies).

Des 9 personnes interviewées toutes renvoient aux mêmes types de réponses.

b) Position corporelle

La position sédentaire de conduite pendant la totalité ou la plus grande partie du temps de travail expose à des risques connus : troubles musculosquelettiques (TMS) affectant

principalement le cou, les épaules et le dos, maladies cardio-vasculaires ou digestives...

Les nouveaux véhicules possèdent des sièges offrant la possibilité d'incliner le dos vers l'arrière en déplaçant le dossier du siège, on réduisait la tension au niveau de ces muscles. Dans cette position, en effet, le dossier absorbe une plus grande part du poids de la partie supérieure du corps.

« Ça vas je n'ai pas de problèmes avec le véhicule, il est neuf et le siège confortable »

Les passages rapides d'une position de conduite assise et immobile prolongée à une posture debout, avec dans certains cas des tâches de manutention (chauffeurs-livreurs par exemple), peuvent être un facteur aggravant. (INRS, 2018)

« Les conducteurs ont en moins 5 à 10 min pour descendre décharger le contenu signer les documents recharger un autre chargement et partir »

Des 9 personnes interviewés toute renvoient aux mêmes types de réponses.

c) Outils de travail

Le conducteur-livreur conduit des véhicules utilitaires légers (VUL) de moins de 3,5 tonnes de poids total autorisé en charge (PTAC) ou de masse en charge maximale admissible (MMA) ou des véhicules porteurs de faibles tonnages afin d'effectuer des opérations de transport ponctuelles ou régulières de marchandises. Dans l'Objectif Réaliser en sécurité des livraisons régulières avec un véhicule utilitaire léger

« Les conducteurs d'aujourd'hui sont chanceux ils ont de nouveaux véhicules, nous on devait conduire les anciens modèles de fourgonnettes, on sentait la chaleur du moteur remonté sous le siège »

« Bien que les nouveaux véhicules soient très bien, j'aurai aimé avoir un véhicule plus petit car celui-ci Cela me gêne pour passer certains col virage il n'est donc pas adapté » ;

« 'c'est magnifique, l'ancien tombé en panne souvent, le nouveau a la clim, le siège est confortable » ; « le nouveau véhicule un caddy est dans un bon état juste, juste, praticable et maniable »

Des 9 personnes interviewés toute renvoient aux mêmes types de réponses.

Comme il a été développé dans les chapitres précédents l'organisation de la conduite du chauffeur/livreur est souvent modifiée pour de nombreuses raisons pouvant avoir pour origine le matériel, par la survenue de pannes ou d'incidents mécaniques, est souvent facteur d'aléas. On les rencontre plus souvent lors de la mise à disposition des salariés d'un matériel géré en « pool ». Dans ce type d'organisation, il est fréquent de rencontrer des véhicules qui sont « rentrés » tard le soir à l'entreprise et qui « repartent » tôt le matin avec un changement de chauffeur, toutefois pour ces dernières caractéristiques des mesures de préventions en été

mises en place à Algérie poste consistant en une passation de consignes. (Van Belleghem,2015)

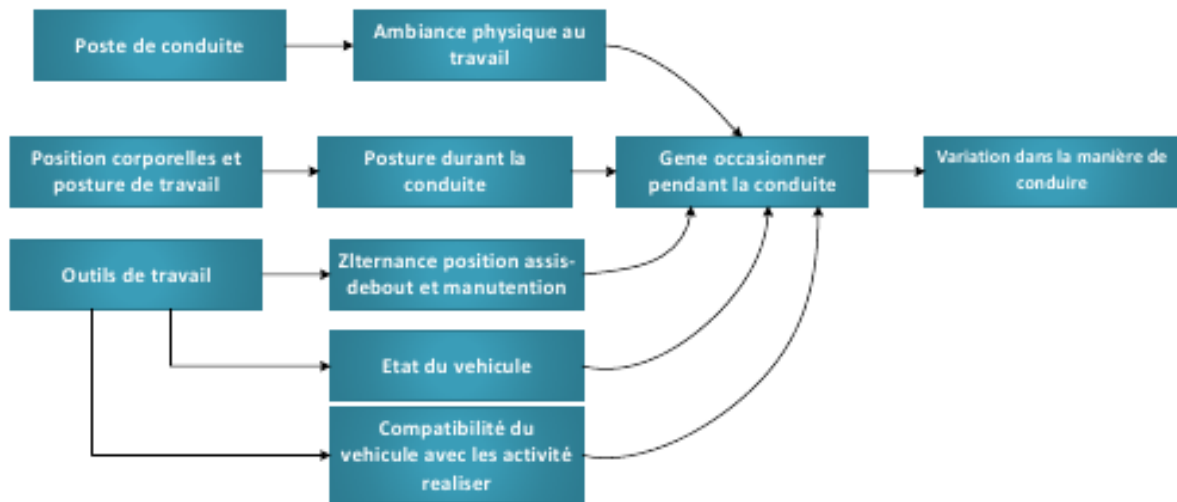


Figure 16 Influence de l'aménagement du lieu de travail sur l'activité de conduite des conducteurs/convoyeurs

Discussion des résultats de la première hypothèse

« Certaines dimensions de l'organisation de travail sont déterminants pour l'activité de conduite des conducteurs/convoyeurs d'Algérie poste. »

Les résultats obtenus à travers les entretiens montrent que des prescriptions comme la conception des tâches, l'organisation du temps de travail, l'organisation des déplacements, la circulation d'informations, les éléments de salaire et l'aménagement du lieu de travail peuvent expliquer la manière de conduire quotidienne des conducteurs/convoyeurs, ainsi l'organisation du travail est omniprésente. Cela confirme notre première hypothèse.

3. Organisation du travail dans les situations de débordement : Analyse et interprétation des données relatives à la deuxième hypothèse

Dans ce troisième axe nous allons présenter des éléments de réponse à notre deuxième hypothèse à savoir « Les dimensions de l'organisation de travail peuvent conduire chacune à des situations de débordement ». Ils sont présentés dans les catégories suivantes :

3.1. Premier cas de situation de débordement

Etant donné que l'activité de conduite s'effectue dans un environnement dynamique imprévisible, les conducteurs ne sont pas à l'abri de certains événements comme la fermeture des routes ou la survenue des pannes forçant ainsi ces derniers à un arrêt involontaire. Dans ces situations, le risque élevé d'agression dû à l'arrêt du véhicule et au fait que le conducteur soit seul fait que les consignes de sécurité impliquent que la priorité soit donnée à la sécurité du chargement. Cela se traduit par un demi-tour du véhicule soit vers la route principale à destination d'autres bureaux de poste soit le retour vers le CDD de départ. Ces manœuvres

peuvent s'exécuter et s'exécutent sur des routes en montagnes accidenté, exigües donnant sur des falaises ou ravins dangereux dan de possibles erreurs peuvent précipiter le véhicule dans le vide.

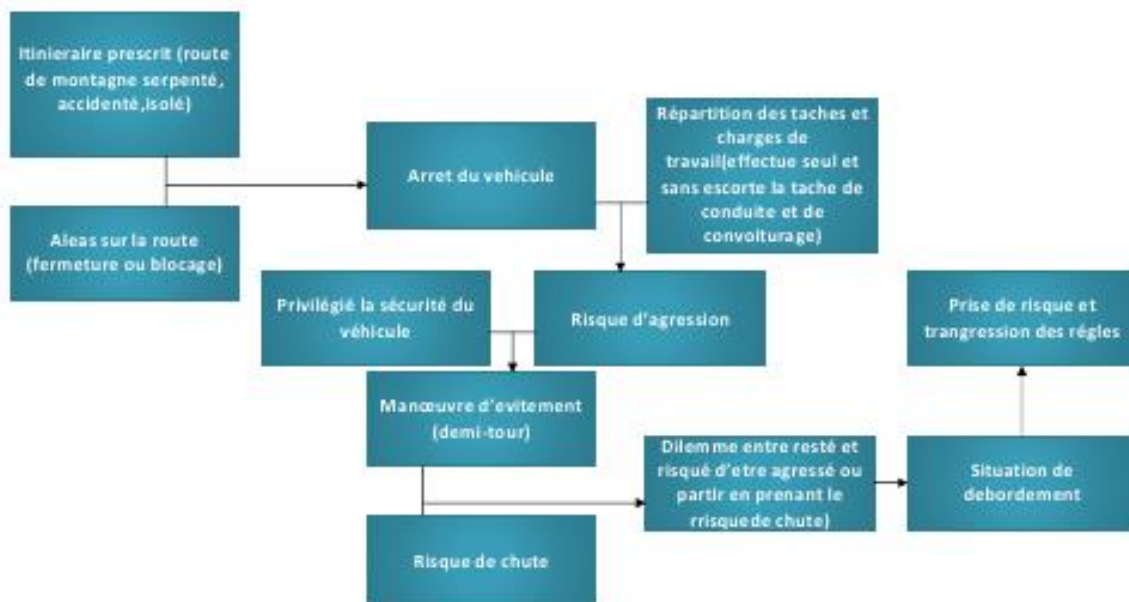


Figure 17 Premier cas de situation de débordement

Ainsi le fait d'effectuer seul la tâche de transporteur et donc d'être non accompagné (absence de convoyeur) sur une route isolée nécessitant un arrêt d'urgence implique d'appliquer des consignes de sécurité peut relever d'injonction contraire à la sécurité propre du conducteur dans les deux cas et donc à de la prise de risque.

« Sur la route, l'un de mes soucis et de tombé en panne dans un lieu isolé et d'être agresser »
 « Il m'est arrivé de tomber en panne et de refuser gentiment de l'aide que deux jeunes en moto m'avaient proposé car je ne les connais pas et donc je ne pouvais pas prendre de risque »
 « Je me sentirai plus en sécurité si j'étais accompagné d'un convoyeurs »
 « Ça m'arrangerai d'être accompagné, même si je tombe en panne, comme ça l'un veille sur le véhicule pendant que l'autre amène de l'aide »

Des 9 personnes interviewer 7 renvoient aux mêmes types de réponses.

3.2. Deuxième cas de situation de débordement

Une autre situation rencontrée par les conducteurs/convoyeurs est dans le cas d'une forte fatigue accumulé à la fois par une longue journée de conduite (de 8 :30 à 15 :00) sans effectuer de pause à proprement parlé et à la fois sur des routes de montagnes serpenté, accidenté très fréquenté et isolé (position géographique de certains bureaux de poste) nécessitant la plus grande des vigilance (et donc fatiguant).

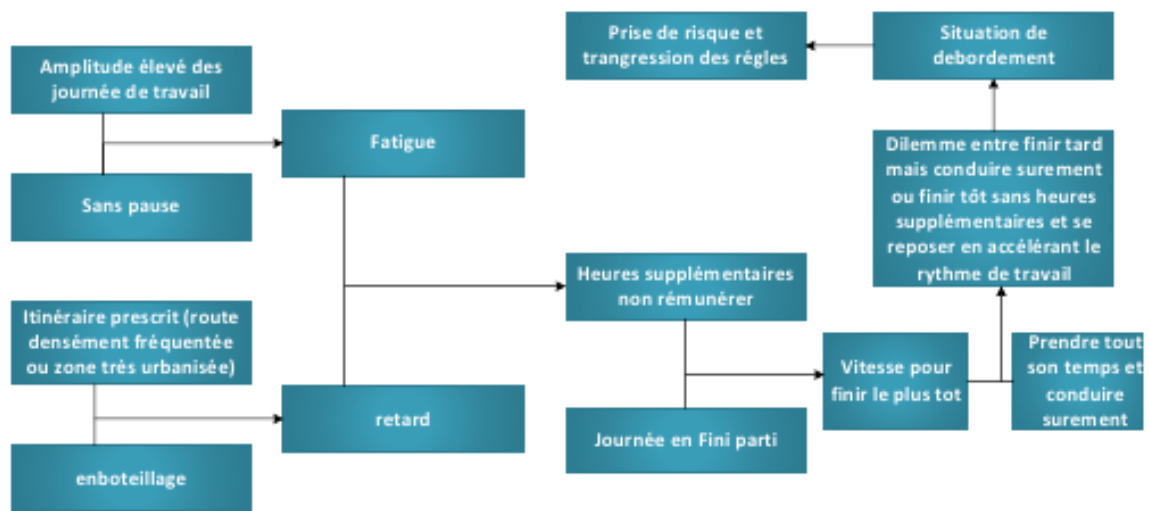


Figure 18 Deuxième cas de situation de débordement

Les embouteillage provoquer dans les agglomérations qui composent l’itinéraire sont cause de retard et le nombres de bureaux restant ainsi que les journée zn « fini-partie » font que les conducteurs/convoyeurs par accumulation de fatigue de retard et de quantité d’arrêt restant et la possibilité de finir la journée dès que tout le chargement ai été distribuer font que ces derniers abandonnent le temps comme ressources « *tout est une question de temps* » pour favorisé la vitesse comme ressource, on entre dans course vitesse.

« *Je fais tout le travail tout seul* »

« *J’ai neuf mois de congé cumulé par nécessité de service c à d depuis 2011* »

« *Depuis que je suis sorti ce matin jusqu’à mon retour maintenant je n’ai pas éteint le moteur*»

« *Depuis que je sors à 8 :30 jusqu’à 15 :00 j’ai travaillé sans arrêt* »

« *Je n’ai personne pour me remplacer en cas d’absence* »

« *Depuis 2011, cela fait 9 mois de congé cumulé que je n’ai pas pris par manque d’un remplaçant* »

« *En été la route est très fréquenté surtout par les semi-remorques, à certains endroit les routes sont exigües* »

« *La durée de la journée dépend de l’état des route* »

« *L’après midi je suis fatiguer, la conduite seul et fatigant à certains endroit la route et exigü*»

Des 9 personnes interviewers 7 renvoient aux mêmes types de réponses.

3.3. Troisième cas de situation de débordement

Une autre situation rencontrer survient dans les mêmes conditions que la précédente c à d itinéraire difficile (route accidenté, exigüë, très fréquenté) ainsi qu’un nombre important de

bureaux à livrer en ajoutant un certain retard due à des travaux ou à la circulation impliquant du fait l'usage du téléphone soit de la part des bureaux de poste pour s'informer du retard, soit du conducteur pour s'informer de la présence ou absence du receveur. Cela amène à effectuer une double tâche conduire et téléphoner.

L'organisation de la conduite est modifiée pour de nombreuses raisons pouvant avoir pour origine des difficultés sur le réseau routier, mais également des demandes imprévisibles de l'établissement via le téléphone mobile (ex : « fais le détour par X pour prendre un colis »). (Van belleghem,2016)

Ces contacts réguliers sont relevés d'interférences (Lemerrier et Cellier, 2008) entre la réalisation de la tâche de conduite automobile et une autre tâche. Effectue une action parallèlement à la conduite lorsqu'une partie des composantes de celle-ci est automatisée. Elles sont donc un facteur d'erreur.

Quand ces actions parallèles deviennent centrales et que l'activité de conduite demande réflexion, alors un incident peut se produire car le conducteur ne mobilise plus les ressources nécessaires au traitement de l'information. Cette situation est fréquente au cours d'échanges téléphoniques durant l'activité de conduite.

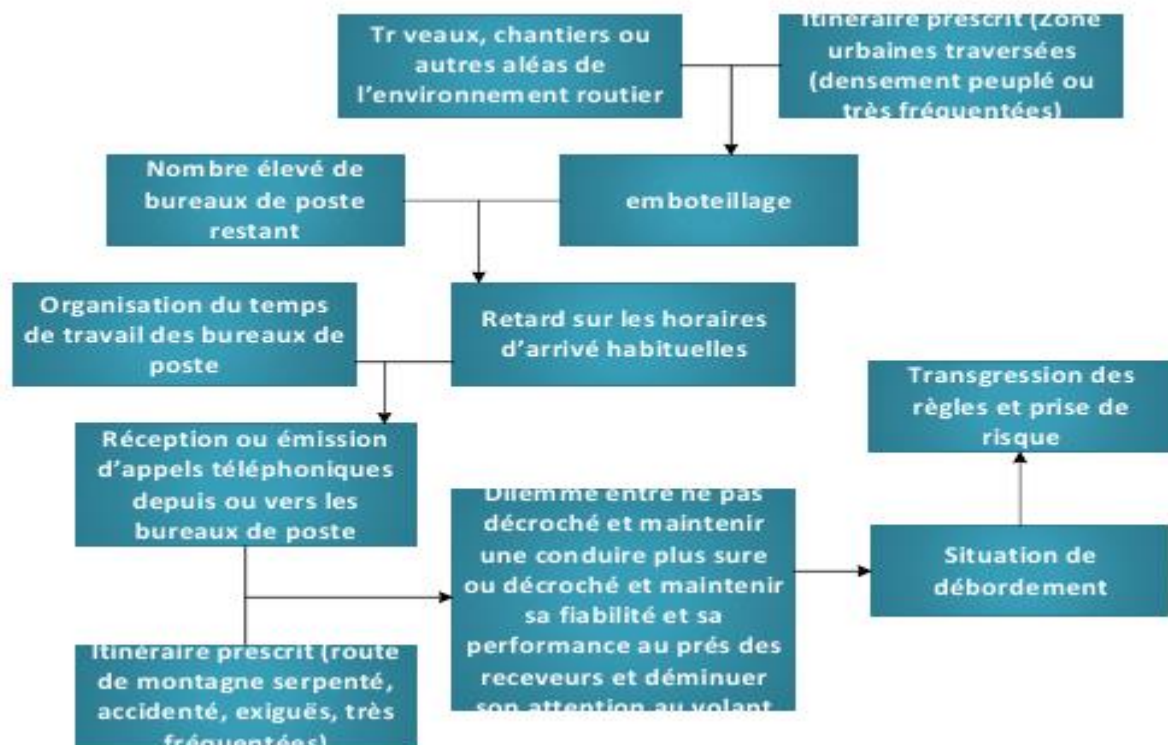


Figure 19 Troisième cas de situation de débordement

Le conducteur sait que cette action entraîne un certain risque d'erreur mais peut, selon

les motifs de son activité, décider de la mettre en œuvre. Il consacre alors une partie de ses ressources à téléphoner et se rend moins disponible pour recevoir et traiter d'autres informations (Pachiaudi, 2002).

le conducteur a un comportement que nous pouvons comparer à celui du sujet au travail. Il évalue la situation en fonction du niveau de risque et de leurs motivations et il se peut qu'ils choisissent de prendre un risque afin d'atteindre leurs buts. C'est ainsi que l'usage du téléphone mobile au volant, bien qu'étant reconnu comme facteur de risque, est toléré afin d'atteindre les critères de productivité pour le sujet au travail.

Le conducteur est face à une situation de dilemme qui implique soit de se concentrer sur la conduite et ne pas répondre, soit de répondre et de garder un certain niveau de fiabilité et de performance et de négliger en partie sa conduite.

3.4. Quatrième cas de situation de débordement

Dans ce cas en particulier c'est la situation géographique des bureaux de poste qui en cause. En effet, la disposition de ceux-ci peut rendre difficile voire impossible d'effectuer un stationnement sans risque.

« En ville le stationnement est plus difficile je me gare parfois à une centaine de mètres puis je déplace le à pied en transportant la dépêche jusqu'au bureau »

« Il m'arrive de me garer à coté et de traverser la rue pour me rendre au bureau »

Cela est confirmé par la totalité des 9 conducteurs/convoyeurs.

Dans certains cas, Les difficultés apparaissent d'abord dans l'accessibilité des bureaux de poste, en effet ceux-ci peuvent se situer soit en zone éloignée, montagneuse et isolée ou au contraire en zone urbaine très fréquentes.

Quant au stationnement les mêmes types de difficultés apparaissent, en effet, le nombre de bureaux bénéficient d'un lieu de stationnement réservé et sur son rare, plus de la moitié disposent d'un stationnement à côté des bureaux et un nombre faible mais pertinent nécessite de se garer à une certaine distance et de faire le déplacement à pied.

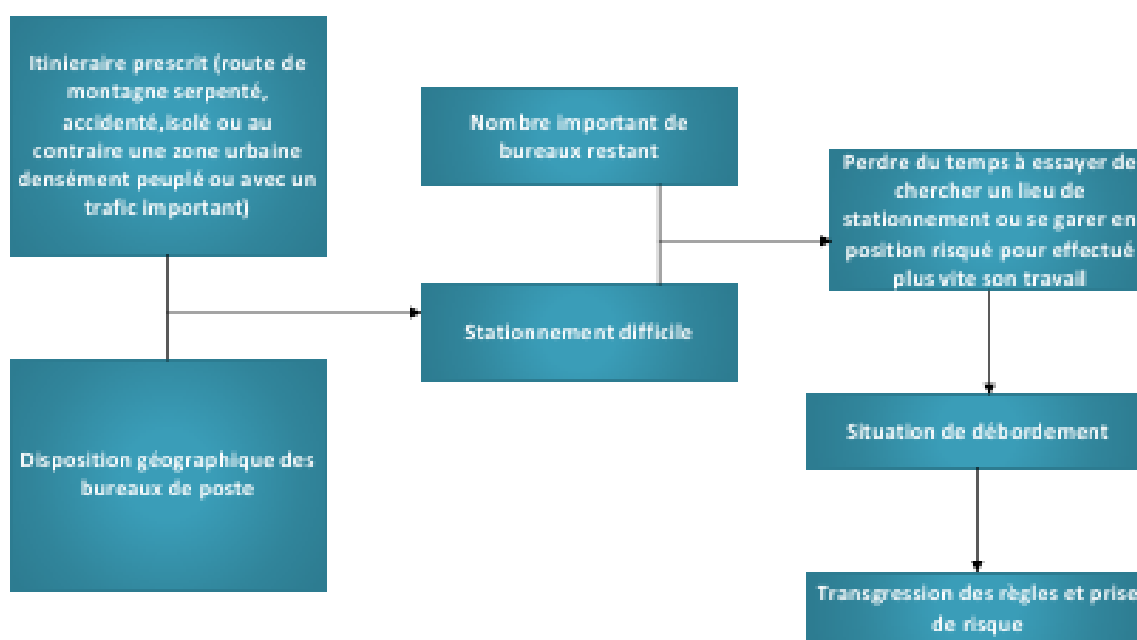


Figure 20 Quatrième cas de situation de débordement

Ainsi selon l'INRS Le choix du site est des déterminants dans la prévention des risques professionnels encourus par les salariés, L'accessibilité, la proximité de grands axes routiers.

Table 5 tableau récapitulatif des difficultés de stationnement par nombre de bureau de poste

Zone	Bejaia	Littorale	Vallée	Tazmalt	Akbou	Amizour	Kherrata
Difficile	11	2	4	2	4	3	3
Moyen	4	8	3	8	10	7	3
Facile	2	1	3	2	1	1	1

Table 6 tableau récapitulatif des itinéraires des PCDMV et leurs caractéristiques

Zone	Bejaia	Littorale	Vallée	Tazmalt	Akbou	Amizour	Kherrata
Nombre de BP	17	12	11	12	15	11	7
Distance parcourue en KMs	110	185	220	135	160	108	60
Etat des routes itinéraires	Moyen	Moyen	Moyen	Mauvaise	Mauvaise	Mauvaise	Mauvaise
Circulation	Important	Important	Important	Fluide	Fluide	Important	Fluide

Discussion des résultats de la deuxième hypothèse :

« Les dimensions de l'organisation de travail peuvent conduire chacune à des situations de débordement. »

Les résultats obtenus à travers les entretiens montrent que des cas de situation de débordement sont susceptibles d'apparaître spécifiquement en présence d'une ou plusieurs dimensions de l'organisation du travail comme la conception des tâches, l'organisation du temps de travail, l'organisation des déplacements, la circulation d'informations, les éléments de salaire et l'aménagement du lieu de travail. Cela confirme notre deuxième hypothèse.



Conclusion

Conclusion Générale

Ce mémoire avait pour ambition de répertorier les déterminants organisationnels de l'activité de conduite des conducteurs/convoyeurs, mettant en évidence au passage les risques auxquels ils sont exposés et par la même, démontrer l'existence d'une influence de ces déterminants organisationnels, sur la prise de risque dans l'activité de conduite des conducteurs/convoyeurs et en particulier ceux issue de l'organisation du travail. En cherchant d'abord à savoir quels sont les éléments de l'organisation du travail qui sont déterminants pour l'activité de conduite professionnels des conducteurs/convoyeurs de courriers ? ». Ensuite, en se demandant si ces dimensions de l'organisation de travail peuvent conduire à des situations de débordement ?

Il a fallu, dans un premier temps, définir la notion même d'activité de conduite professionnelle, de mieux cerner les liens unissant activité de travail et activité de conduite et de comprendre comment les déterminants de la première influence la deuxième. Et dans notre recherche, l'observation et l'analyse thématique des entretiens réalisés avec les conducteurs/convoyeurs nous a permis d'en sélectionner les plus pertinents.

Il convenait alors de s'intéresser à la situation de débordement, concept développé par Benchekroun et al (2002), et reprise par Van Belleghem (2004) dans son étude de l'activité de course. Dans notre recherche, l'analyse thématique des entretiens réalisés nous a permis, dans un deuxième temps, de connaître les différentes situations de débordement rencontrés, pourquoi celles-ci se produisent, et comment celles-ci font basculer une simple course-trajet en course-vitesse.

Les hypothèses selon lesquelles il y'aurait des déterminants organisationnels issue de l'organisation du travail de l'activité de conduite des conducteurs/convoyeurs, et que certains de ceux-ci peuvent être des déterminants pour l'apparition de situations de débordement, semblaient alors confirmées.

La recherche pour confirmer la première hypothèse, a permis de répertorier sept déterminants pertinents que sont la conception de la tâche au sein de l'établissement Algérie Poste, leur aménagement du temps de travail, leur organisation des déplacements effectués par les conducteurs/convoyeurs, le mode de circulation des informations, le mode de rémunération, les normes en terme de qualité et quantité de travail ainsi que l'aménagement du lieu de travail comprenant le poste de travail (poste de conduite), les positions corporelles et l'outils de travail (véhicule).

La recherche pour confirmer la deuxième hypothèse, a quant à elle permis de connaître les différents cas de situation de débordement rencontrés par les conducteurs/convoyeurs, les déterminants ou plutôt un ensemble de déterminants qui peuvent être à l'origine de leurs apparitions conduisant soit à l'inattention, l'oubli ou à la fatigue, soit aux recours délibérés à la transgression comme l'usage de la vitesse, le stationnement non-approprié ou l'usage du téléphone durant la conduite.

Ainsi certains déterminants issus de l'organisation du travail sous-tendent l'activité de conduite des conducteurs/convoyeurs et peuvent, notamment être à l'origine de situations de débordement menant à la prise de risque.

La prévention des risques routiers professionnels ne doit pas se limiter alors à des injonctions de sécurité comme la limite de vitesse ou le port obligatoire de la ceinture, mais s'étendre à toutes les dimensions de l'organisation de travail, afin de faire participer l'entreprise dans leurs préventions.

Nous tenons tout de même à souligner les limites de ce travail. En effet, la démarche proposée au départ par Van Belleghem et Bourgeois était d'étudier autant l'usage des savoir-faire de prudence et les rôles importants qu'ils peuvent jouer dans la prévention par leur développement, que l'apparition de situation de débordement (c'est-à-dire les moments où les savoir-faire de prudence sont l'atténuer, voire abandonner). Toutefois, par manque de temps et de ressources bibliographiques pertinentes nous nous sommes limités au deuxième volet de la prévention, à savoir l'apparition de situations de débordement.

A partir de ce constat, plusieurs pistes de recherche apparaissent comme pertinentes, d'abord en cherchant à savoir quelles influences peuvent exercer d'autres déterminants organisationnels, en particulier l'environnement social des conducteurs professionnels. Ensuite, nous pourrions nous questionner sur les différents savoir-faire de prudence en usage dans l'organisation et notamment la possibilité de leur développement pour la prévention des risques professionnelles, tout cela dans une perspective d'ingénierie de la formation.



**Références
bibliographiques**

Références Bibliographique :

Listes des articles de périodique :

- 1) Christine,V. Delgoulet,C. Geoffroy,C.(2014). Compétences collectives et formation à la conduite d'engins de secours dans un contexte de spécialisation des sapeurs-pompiers en France. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*. DOI : 10.4000/pistes.4289.retrieved from <https://journals.openedition.org/pistes/4289>
- 2) Dejours, C. (1995). Comment formuler une problématique de la santé en ergonomie et en médecine du travail ? *Le travail humain*,(pp. 1-16), 58. No. 1.
- 3) Forrierre J et Six F.(2010).Comprendre le risque routier professionnel par l'analyse de l'activité :l'exemple des conducteurs de travaux. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*.DOI : 10.4000/pistes.2514 .Retrieved from <https://journals.openedition.org/pistes/2514>
- 4) Hella,F. Radauceanu,A. Atain-Kouadio,J-J. Payet, R. Colin,R. Démarche multidisciplinaire appliquée à l'analyse d'une activité dans un environnement dynamique :la conduite de véhicules légers à La Poste pour la distribution du courrier et des colis. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*. DOI : 10.4000/pistes.5733.Retrieved from <https://journals.openedition.org/pistes/5733>
- 5) Michel, G, Purper-Ouakil, D.et Mouren-Simeoini, M.C. (2006). clinique et recherche sur les conduites à risques chez l'adolescent, in *Neuropsychiatrie de l'enfance et de l'adolescence*.
- 6) Van Belleghem L & Tourne M, (2010). Analyse de l'activité de conduite professionnelle : Approche ergonomique et illustrations.*Dossier technique*. (25).Retrieved from http://ergonomie.cnam.fr/equipe/van_belleghem/10_van_belleghem_tourne_analyser_activite_conduite_professionnelle_MSA.pdf
- 7) Van Elslande,P.(2011). Erreurs de conduite et besoins d'aide : une approche accidentologique. *Acte epique*. Retrieved from sfpsy.org/spe-grape/Actes-epique-2001-article-van-elslande.pdf
- 8) Wisner,A.(1974).Contenu des tâches et charge de travail(pp.339-357). In *Sociologie du travail*, 16^e année n°4..
DOI :<https://doi.org/10.3406/sotra.1974.1800>
- 9) Zarifian,P.(2010). La communication dans le travail, *Communication et organisation* 38. Retired from <http://journals.openedition.org>.

DOI : 10.4000/communicationorganisation.1462

Listes des ouvrages (monographie) :

- 10) Angers, M. (1992). *Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines*. Anjou : Centre éducatif et culturel inc.
- 11) April,A. Laporte,C.(2011). *Assurance Qualité Logicielle 1 -concepts de base*. Hermes-Lavoisier.
- 12) Bardin,L. (1980). *L'analyse de contenu*. Paris : Presse Universitaire de France.
- 13) Cecchini,A. Hainard,F. (2012). *Quelles méthodes pour analyser le développement durable de l'environnement construit ?*.Zurich. Fokusstudie NFP 54.
- 14) Coutrot,T.(1998).*L'entreprise néolibérale, nouvelle utopie capitaliste ?*.Paris : La Découverte.
- 15) Coutrot,T.(2002). *Critique de l'organisation du travail*. Repères,Paris : La Découverte.
- 16) Del Bayle J-L. (2000). *Initiation aux méthodes des sciences sociales*. L'Harmattan, Éditeur, Paris - Montréal.
- 17) Daniellou, F. (2009). *L'ergonome et les débats sur la performance de l'entreprise*. Introduction des 16ème journées de Bordeaux sur la pratique de l'ergonomie. Bordeaux :France.
- 18) Gauthier,B.(sous la direction de). (2003).*Recherche sociale: de la problématique à la collecte des données*. Montréal :Presse Universitaire du Quebec.
- 19) Guérin, F., Laville, A., Daniellou, F., & al (1997). *Comprendre le travail pour le transformer*. La pratique de l'ergonomie. Lyon :Editions ANACT.
- 20) Gollac,M. Volkoff,S.(2007). *Les conditions de travail*.Paris : La Découverte.
- 21) Madeleine,G. (2001). *Méthodes des sciences sociales*(11e édition). Paris : Dalloz.
- 22) Manuel d'ergonomie pratique en 128 points : *Solutions pratiques et faciles à mettre en œuvre pour améliorer la sécurité et la santé au travail et les conditions de travail*. (2006). Genève :Bureau international du Travail.
- 23) Maubant,P. Martineau ,S. (Éds). *Fondements des pratiques professionnelles des enseignants*(pp. 219-242). Ottawa :Presses de l'Université d'Ottawa..
- 24) Pauzié,A.(2013).*Ergonomie de la conduite automobile"Ergonomie, Travail, Conception, Santé"*. Toulouse :Octares.
- 25) Rabardel,P. Pastré,P. Carlin,N. Chesnais,M. Lang,N. Le Joliff,G. Pascal,M. (1998).*Ergonomie : Concepts et méthodes*.(1er ed). toulouse :Octares.
- 26) St-Vincent,M. Vézina,N. Bellemare,M. Denis,D. Ledoux,E. Imbeau,D. (2011). *L'intervention en ergonomie*.Quebec :Edition multimode irsst.

Listes des chapitres d' ouvrages :

- 27) Bourgeois, F. & Van Belleghem, L. (2004) *Avec l'approche travail dans l'évaluation des risques professionnels (décret du 5/11/01), enfin du nouveau en prévention*. In Hubault, F. *Travailler, une expérience quotidienne du risque*. Toulouse : Octarès.

Listes des actes Congrès :

- 28) Benchekroun, H. Bourgeois, F. Hubault, F. (2002, septembre). *Comment aider l'encadrement de proximité à faire des arbitrages face à des situations à risques ?* (pp.377-385). Paper presented at 37ème Congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française, Aix en Provence. Retrieved from <https://ergonomie-self.org/publications/actes-des-congres>.
- 29) Bourgeois F Hubault F. (2002, septembre). *Comment aider l'encadrement de proximité à faire des arbitrages face à des situations à risques ?*. Paper presented at 37 ème congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française, Aix en Provence. Retrieved from <https://ergonomie-self.org/publications/actes-des-congres>.
- 30) Buonocore, N. (2009, septembre). *L'organisation du travail, forces et faiblesses de la sécurité Industrielle* (pp.96-101). Paper presented at 44ème congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française, Toulouse. Retrieved from <https://ergonomie-self.org/publications/actes-des-congres>.
- 31) Dechy, N., Rousseau, J.-M. Llory, M. (2011, septembre). « *Le diagnostic organisationnel de sûreté/sécurité en prévention est-il si différent de celui réalisé pour une analyse d'accident ?* » (pp.121-127). Paper presented at 46ème congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française, Toulouse. Retrieved from <https://ergonomie-self.org/publications/actes-des-congres>.
- 32) Depincé, D. (2004, septembre). *Quand l'organisation du travail et ses règles conduisent le conducteur à adopter une conduite dérogatoire aux règles de la conduite routière* (471-480). Paper presented at 39 ème congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française, Genève. Retrieved from <https://ergonomie-self.org/publications/actes-des-congres>.
- 33) Etienne, P. Hubault, F. Studer, J. (2004, septembre). *Activité de travail / activité de conduite : les modèles d'analyse de l'activité et les pratiques de prévention des accidents routiers du travail au cœur d'un conflit de normes*. Paper presented at 39 ème congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française (pp.455-458), Genève. Retrieved from <https://ergonomie-self.org/publications/actes-des-congres>.
- 34) Gonon, O. Barthe, B. Gindro, G. (2009, septembre). *Organisation du travail à l'hôpital*

- comprendre l'articulation des temporalités pour agir sur la transformation des situations de travail* (pp.183-190). Paper presented at 44ème congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française, Toulouse. Retrieved from <https://ergonomie-self.org/publications/actes-des-congres>.
- 35) Palaci,F. Agnés,P. Benchekroun,H.(2002,septembre). *L'accident du travail au carrefour de l'organisation du travail et de l'organisation de la prévention*(pp.263-270). Paper presented at 37eme Congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française 2002,Aix en Provence. Retrieved from <https://ergonomie-self.org/publications/actes-des-congres>.
- 36) Paumard,E. Comet,M. Pählke,F. *Cadre organisationnel et performance globale d'une TPE*.(2009,septembre). Paper presented at 44ème congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française (pp.69-76), Toulouse. Retrieved from <https://ergonomie-self.org/publications/actes-des-congres>.
- 37) Thierry,H. Maline,J. *La professionnalisation des acteurs de l'entreprise comme facteur favorable à une gestion intégrée des risques - Un exemple dans la filière cidricole*(pp.478-483). Paper presented at 46ème congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française, Toulouse. Retrieved from <https://ergonomie-self.org/publications/actes-des-congres>.
- 38) Valentin,A.(2011). *Définir des échantillons de situations pour intégrer l'activité située dans la conception*(pp.484-489). Paper presented at du 46ème congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française, Toulouse. Retrieved from <https://ergonomie-self.org/publications/actes-des-congres>.
- 39) Van Belleghem, L. & Bourgeois, F. (2004). *Il n'y a pas que la vitesse pour « faire » vite !* in Rey P., Ollagnier E., Gonik V. & Ramaciotti D. (2004) *Ergonomie et normalisation*. Paper presented at 39ème congrès de la SELF, Genève.

Listes des thèses :

- 40) Babeau,O. (2005).*Le manager et la transgression ordinaire des règles : le cas des sociétés de conseil en management*.(Doctoral dissertation). Université Paris Dauphine - Paris IX. Retrieved from <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00145852/document>.
- 41) Coeugnet,S. (2011).*La pression temporelle dans les environnements dynamiques : le cas de la conduite automobile*.(Doctoral dissertation). Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambresis. Retrieved from <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00651328>.
- 42) Gaillard, I.(1992). *Analyse de l'activité et des savoir-faire d'opérateurs experts*. (Doctoral dissertation). Université Paris-Nord. Retrieved from <https://hal.archives->

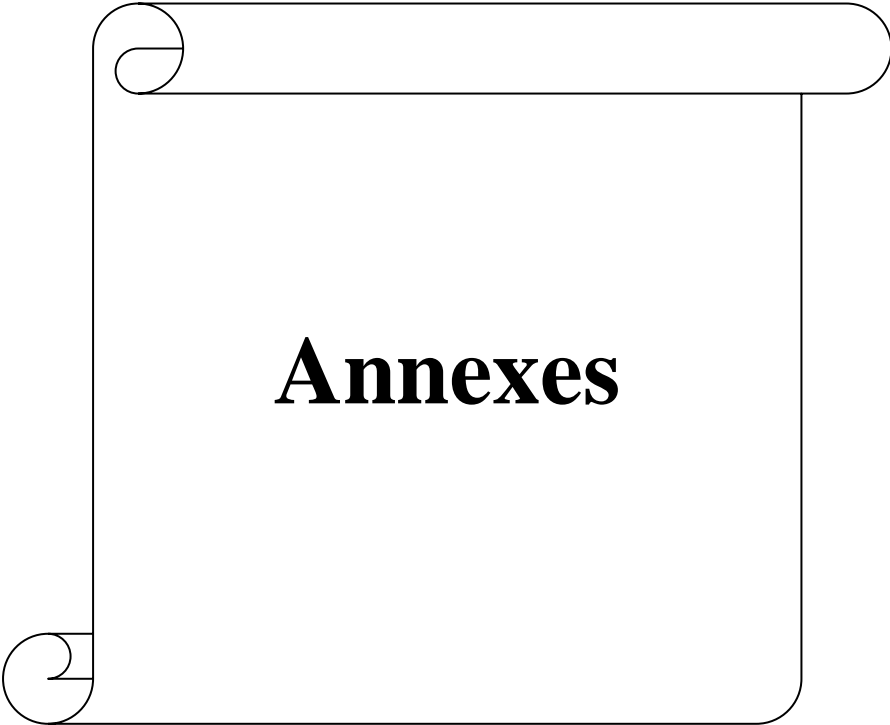
ouvertes.fr/hal-01576759/document.

Listes des documents non-publiés (rapports,syllabus...) :

- 43) Risques routiers : Ce qu'il faut retenir.(2018). L'Institut national de recherche et de sécurité (INRS).
- 44) Fankhauser,C.(2011). La santé au travail des conducteurs de bus Une enquête de la branche VPT bus-GATU du Syndicat du personnel des transports (SEV).Berne : SEV Syndicat du personnel des transports.
- 45) Ferreira, M.(2016).*Manutention manuelle : Aide-mémoire juridique*. Paris : INRS.
- 46) *Évaluation des risques professionnels Aide au repérage des risques dans les PME-PMI*.(2013). L'Institut national de recherche et de sécurité (INRS).
- 47) Van Belleghem,L. Bourgeois,F.(2004). *Il n'y a pas que la vitesse pour « faire » vite : Apports de l'étude du métier de coursier à la prévention des risques routiers professionnels*. Rapport pour la CRAMIF, la CNAMTS et le SNTL.
- 48) Cuvelier L. (2016). *Agir face aux risques, regard de l'ergonomie. Numéro 2016-01 de la Collection Les Regards sur la sécurité industrielle*. Toulouse : Fondation pour une culture de sécurité industrielle.
- 49) Daniellou, F., Caroly, S., Coutarel, F., & al (2008). *La prévention durable des TMS. Quels freins ? Quels leviers d'action ?*. Rapport à la Direction Général du Travail.

Listes des sites web :

- 50) Gendarmerie Nationale.(2015). Les Principales Causes Des Accidents Corporels Durant Année 2015 En Zones Urbaines.Retrieved from https://www.dgns.dz/IMG/pdf/circulation_routiere_annuel_fr1.pdf
- 51) Preventica.(2014).*Les apports de l'ergonomie à la conception des lieux de travail*.Retrieved from <https://www.preventica.com/dossier-ergonomie-amenagement-postes-travail-amenager-conception.php> .Consulté le30/05/2019 à 17:42
- 52) Vidal-Leon,I.(2018).Le contrôle des horaires de travail. Retrieved from <https://blog.osezvosdroits.com/controle-des-horaires-de-travail/>
- 53) Santé et mieux-être en milieu de travail.(2002).Le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST).Retired from <https://www.cchst.ca/products/publications/wellness.html>
- 54) Organisation du travail. Retiredfrom<http://www.gerusia.fr/?Organisation-du-temps-de-travail>
- 55) L'Encyclopédie de sécurité et de santé au travail.(1983). bureau international de travail. Retired from <http://www.ilocis.org/documents/chpt29e.html>



Annexe 1 :**Guide d'entretien****Consignes :**

Ce guide d'entretien entre dans le cadre de la préparation d'un mémoire de fin de cycle, en vue de l'obtention d'un diplôme de psychologie du travail et des organisations option gestion des ressources humaines.

Ce présent guide est destiné aux chauffeurs/convoyeurs d'Algérie poste en vue d'évaluer le rôle de l'organisation du travail dans l'apparition de situation de débordement ayant pour effets la prise de risque.

Il nous semble utile de vous rassurer que l'anonymat soit garanti, et que les informations de ce présent guide ne seront utilisées que pour des fins purement scientifiques.

Pour cette raison, nous vous prions de bien vouloir répondre avec sincérité pour que notre étude atteigne son cadre objectif et scientifique.

Nous vous remercions d'avance pour votre collaboration et veuillez croire l'expression de notre grand respect.

Axe 1 : Données socioprofessionnels :

- Age () ans
- Niveau scolaire ()
- Expérience au poste de PCDMV () ans
- Expérience totale dans La Poste () ans

Axe 2 : Organisation de travail et activité de conduite professionnelle**a. La conception des tâches :**

- Quel est le but ou les buts derrière votre activité de distribution ?
- Quel est le contenu des tâches ?
- Quel sont les exigences de vous tâches ?

b. Aménagement du temps de travail :

- Quel est l'amplitude des journées travail durant vos déplacements ? Y a-t-il un risque de fatigue ?
- Dans quelles circonstances effectuez-vous des pauses durant vos déplacements ?
- Y a-t-il un objectif à atteindre sous peine de déclencher des difficultés pour l'entreprise ou pour vous ?
- Quel est la répercussion de l'organisation du temps de travail des bureaux de poste sur vos déplacements ?

c. Organisation des déplacements et territoire professionnel :

- Quel est l'itinéraire qui vous a été affecté ? Quels sont ses caractéristiques ?
- Quels sont les conditions de circulations propres à votre itinéraire durant vos déplacements ?
- En quoi la disposition géographique des bureaux de poste influence-elle vous déplacement vous déplacement ?

d. Mode de Circulation d'informations :

- Quel est le moyen de communication mis à votre disposition durant votre activité de conduite ?
- Comment s'effectue la communication avec votre hiérarchie durant l'activité de conduite ?
- Comment s'effectue la communication avec les différents bureaux de poste durant l'activité de conduite ?

a. Norme en termes de qualité et quantité de travail à réaliser

- Quels sont les charges quantitatives de travail ? En quoi modifient-elles votre façon de conduire ?
- Quels sont les charges qualitatives de travail ? En quoi modifient-elles votre façon de conduire ?
- Y a-t-il des restrictions économiques ? Influencent-elles sur vous déplacements ?

b. Modalités de contrôle des résultats du travail :

- A quels genres de contrôle êtes-vous soumis soit avant, pendant et après vos déplacements ?
 - A quelle fréquence ?
 - Y a-t-il des mesures disciplinaires ?

e. Aménagement du lieu de travail :

- Votre poste de conduite est-il correctement adapté lorsque vous réalisez vos déplacements et vos tâches ?
- La position corporelle durant votre déplacement est-elle limitée ? longue ?
- Votre véhicule est-il adapté pour réaliser vos tâches ? si non en quoi ?

Axe 3 : organisation du travail et situation de débordement

A quel moment sentez-vous que vous êtes en face d'un choix entre réaliser votre travail dans les conditions citées précédemment ou votre sécurité sur la route ?

Annexe 2 :

Annexe 6

