

BRUNO MAHOUCHE

Naissance de la santé au travail aux PTT

et subjectivité des acteurs :

l'exemple des téléphonistes et

des employées des chèques postaux

(1946-1972)

sous l'égide du Comité pour l'histoire de La Poste

INTRODUCTION

Cette recherche se donne pour objectif de saisir dans une perspective historique la forme sociale qu'a pris le thème de la santé au travail aux PTT dans les services féminisés des années 1950 jusqu'au début des années 1970. En effet, les services du téléphone et des chèques postaux des années 1950 et 1960 constituent un laboratoire intéressant pour étudier le thème de la santé au travail. Par quels processus le champ de la santé au travail s'est-il structuré au fil du temps aux PTT ? A partir de quels dispositifs ces processus à l'œuvre se sont-ils appuyés pour faire émerger et évoluer le thème de la santé au travail aux PTT ? Il s'agit d'une part de saisir le travail social et politique qui a contribué à orienter le thème de la santé au travail aux PTT, et d'autre part de dégager les continuités et les mutations historiques qui ont structuré les pratiques, les représentations et les actions des agents dans ce domaine. Il s'agit encore de retracer le processus socio-historique par lequel des notions indigènes comme la « fatigue nerveuse » ou la « névrose des téléphonistes et des mécanographes » se sont imposées dans les discours, se sont enracinées comme une évidence et pourraient être, le cas échéant, analysées sur le mode du cela-va-de-soi. Au-delà de l'objectif qui consiste à concilier les problématiques liées aux organisations et à l'action collective grâce à la sociohistoire qui se donne notamment pour objet d'analyser les relations de pouvoir et le caractère conflictuel des relations entre les individus, il s'agit de montrer comment la question du genre a structuré de manière visible la question de la santé au travail dans les PTT, a permis aux femmes occupant un poste subalterne dans les PTT de développer une identité professionnelle différente de celle des hommes et comment, en retour, la santé au travail a façonné le masculin et le féminin, ses pratiques et ses représentations. Ainsi, plutôt qu'essayer de prouver une hypothétique dégradation de la santé au travail des employés, cette recherche se donne pour objectif d'essayer de comprendre de quelle façon le thème de la santé au travail a pénétré et s'est diffusé plus largement dans les services féminisés des PTT que dans les services masculinisés des PTT.

C'est dans ce cadre qu'une approche constructiviste, dans la lignée des travaux de Berger et Luckmann, est mobilisée en vue de tenter de développer un point de vue différent des études historiques qui, jusqu'ici, se sont intéressées au thème de la santé au travail (Berger et Luckmann, 1986 ; Corcuff, 1995)¹. Il s'agit de s'émanciper des points de vue qui adoptent traditionnellement une approche « mécaniste » en prenant au sérieux la capacité des acteurs à produire des arguments légitimes dans une situation donnée, et en essayant de rendre compte des contraintes que les personnes doivent prendre en compte pour faire accepter par d'autres ces mêmes arguments (Boltanski, Thévenot, 1991). L'attention que l'on porte à ces arguments doit, par exemple, permettre de clarifier la façon et les conditions dans lesquelles le thème de la santé au travail apparaît aux PTT après la guerre. Pour comprendre la façon dont le thème de l'altération de la santé au travail émerge dans les services féminisés des PTT, les actions de l'ensemble des acteurs qui ont participé à ce processus, les moyens d'action engagés par chacun de ces acteurs, la façon de conduire et de mener les actions sont prises en compte (Latour, 1989). De façon schématique, ce thème émerge grâce à l'entremise d'une catégorie à visée scientifique, élaborée par des médecins psychiatres, la « névrose des téléphonistes et des mécanographes », pour ensuite s'institutionnaliser dans un discours syndical avant de s'objectiver dans les représentations sociales, politiques et cognitives des catégories de personnel auquel il s'adressait directement, à savoir les femmes employées occupant un poste subalterne dans les chèques postaux et les centraux téléphoniques des grandes villes.

Notre propos consiste d'abord à s'interroger sur l'apparition de notions bien spécifiques liées à la catégorie de la santé au travail dans les services féminisés des PTT. Pour cela, nous allons nous questionner les fondements scientifiques de la notion « névrose des téléphonistes et des mécanographes » développée par des médecins psychiatres dès l'après-guerre. Cette partie repose sur l'analyse d'un corpus constitué de travaux scientifiques liés à la psychopathologie du travail et de documents syndicaux ayant en commun une visée dénonciatrice, destinés à faire connaître le mal-être collectif de catégories de femmes

¹ D'autres auteurs, sous le vocable « construction sociale », se sont attachés à mettre évidence les processus à l'œuvre dans l'émergence ou l'institutionnalisation d'une nouvelle étiquette permettant de catégoriser et caractériser un phénomène particulier : maladie ou risque social. Voir par exemple A.E Dembe (1996) qui développe ainsi les exemples des surdités professionnelles, du mal de dos et des lésions d'effort. De même, Brian Martin et Gabriele Bammer (1992) ont rendu compte de la façon dont les troubles musculo-squelettiques ont été reconnus en Australie.

travaillant aux PTT, les téléphonistes et les mécanographes. L'analyse montre que cette posture dénonciatrice fait intervenir divers types de protagonistes : des médecins, rapporteurs de faits de santé, des responsables d'appareils syndicaux, porte-parole des discours scientifiques, des ambassadrices en la personne de militantes féministes chargées de représenter et de défendre la cause des femmes salariées dans les PTT, les catégories de personnel en faveur desquelles la dénonciation est destinée, et bien sûr les managers chargés de réceptionner les plaintes et qui font office de juges. Ensuite, la réussite ou l'échec de la dénonciation peut être mesurée par la capacité des porte-parole à susciter une mobilisation plus ou moins importante et à être jugée recevable par les parties auxquelles elle s'adresse directement.

L'approche retenue s'écarte donc d'une vision qui accorderait aux seuls dispositifs institutionnels les principaux facteurs de développement du thème de la santé au travail dans les PTT. Il ne s'agit pas de nier l'importance de la contribution de la création de facteurs institutionnels comme les centres de santé dans les années 1960 ou les Comités d'Hygiène et de Sécurité dans les années 1970 pour une meilleure compréhension du développement du thème de la santé au travail dans les PTT, mais de prendre note des difficultés qui apparaissent lorsqu'on exprime le souhait d'établir des critères objectifs pour retracer dans un long moment l'histoire de la santé au travail d'une catégorie de travailleurs des PTT. Conscients de cette difficulté, plusieurs auteurs ont tenté de contourner les problèmes méthodologiques liés à cet aspect avec plus ou moins de succès. Proposant une analyse de la pénibilité reposant sur des connaissances établies à partir de données statistiques pour tenter de rendre compte de la complexité des itinéraires professionnels, Serge Volkoff reconnaît la difficulté qu'il y a rendre visible les contraintes et les nuisances professionnelles chez les éboueurs du fait que, justement, « *dans les conditions concrètes d'analyse, les données dont on aurait besoin, et en particulier les données rétrospectives, peuvent s'avérer difficiles à recueillir, lacunaires, incertaines, contradictoires* » (Volkoff, 2006). Il est alors tentant, selon lui, de se laisser guider par des arguments d'opportunité, de privilégier les aspects de la pénibilité pour lesquels des indicateurs précis et « carrés » sont accessibles. Or, l'analyse de la pénibilité « *se confronte à des formes de complexité qu'il n'est pas dans son objectif de réduire* ». Les relations entre santé et travail sont multiples, enchevêtrées, différées dans le temps. Des composantes très diverses de la vie de travail interviennent, se renforcent ou atténuent mutuellement leurs effets, déjouant les comparaisons simplificatrices. Dans un

même métier, les expositions aux contraintes et aux risques varient d'un lieu à un autre et au fil des années. Il n'est donc pas aisé de mesurer directement l'objectivation des conditions de travail et de définir les conditions de travail de manière entièrement objective, indépendamment des caractéristiques physiques et mentales du travailleur qui les subit (Gollac, 1998 ; Volkoff *et al.*, 2005). Certes, des tentatives existent pour examiner de façon objective le lien fait par les personnes entre leurs conditions de travail et leur santé ainsi que son évolution au cours du temps (Gollac, Volkoff, 2006). Aux PTT, l'existence d'enquêtes sociales réalisées par la CFTC, la CFDT ou la CGT autour du thème de la santé au travail des employées pourraient apporter des éléments objectifs pour évaluer de façon tangible l'état de santé au travail à un moment donné. Toutefois, les données relatives à ces enquêtes sont parcellaires, parfois menées à la seule initiative des sections locales, produites de façon ponctuelle notamment lorsque les conditions de travail ont fait l'objet d'abus particulier ou encore à l'occasion des mouvements sociaux importants, et sont donc difficilement mobilisables dans le cadre d'une recherche pour rendre compte sur une longue période de l'évolution de la santé au travail des employés. Philippe Askenazy note, lui aussi, dans une recherche consacrée à la santé au travail dans les entreprises américaines au cours de la précédente décennie que l'évolution globale des conditions de travail est difficilement appréciable bien que s'accompagnant de critères objectifs tels que les accidents et les maladies professionnelles déclarés et de l'intégration de risques professionnels liés aux stratégies des entreprises (Askenazy, 2001). On le voit, si l'objectivation des éléments liés à la santé des travailleurs ne constitue pas un obstacle insurmontable pour aborder ce thème, il n'en demeure pas moins un frein important pour accéder à une connaissance objective de la réalité sociale dans ce domaine.

L'approche par l'analyse du processus sociohistorique du thème de la santé au travail dans les PTT doit permettre une sortie honorable des débats sans fin tournés autour de l'intensification ou au contraire de l'amélioration des conditions de travail du fait justement de la difficulté du travail d'objectivation des risques et des facteurs d'altération au travail des travailleurs. C'est ainsi que le recours à la sociohistoire permet de combler cette lacune en s'intéressant à la genèse d'un phénomène social et politique comme celui de la santé au travail. Il apparaît ainsi à travers l'analyse du processus d'émergence de la santé au travail que celui peut être défini comme un travail social et politique dont on peut suivre le déroulement historique, en tenant compte des postures justificatrices des différents acteurs

impliqués dans son déroulement tels que celles des médecins engagés dans la définition de la « fatigue nerveuse » ou des responsables syndicaux mus par des objectifs politiques, laissant entrevoir autant une histoire des relations professionnelles et de l'action politique que de la santé au travail.

Dans les années 1950, comme le montre Isabelle Billiard, le monde du travail reste soumis à la pression des syndicats et notamment des revendications salariales (Billiard, 2005). Cependant, aux PTT, on ne peut occulter le fait que la CGT, et dans une moindre mesure la CFTC et Force Ouvrière s'intéresse à la santé au travail des employés des PTT. Autrement dit, la question de la santé au travail n'est pas forclosée contrairement à ce qu'indique Isabelle Billiard. De même, la thèse du refoulement d'Alain Cottureau pour qui l'usure au travail aurait l'objet d'un refoulement du fait que les rapports de force dans les entreprises interdisaient toute possibilité d'information publique peut être également discuté au regard de ce que l'on trouve dans les PTT. En effet, adoptant une posture dénonciatrice dès le début des années 1950, les militants de la CGT s'intéressent de près à un phénomène qu'ils identifient comme étant la cause directe de la détérioration de la santé au travail, et qui concrètement se traduit par l'apparition d'un nombre de cas important de dépressions nerveuses parmi les employés des centraux téléphoniques ou des centres de chèques postaux où travaillent une majorité de femmes. Ces cas de dépressions nerveuses, reformulés en « névrose des téléphonistes et des mécanographes » servent de point d'appui aux responsables de la fédération de la CGT-PTT pour faire prendre conscience à ces femmes des raisons profondes de leur malaise au travail et les persuader que son action est du plus haut intérêt pour la défense de leur santé. C'est en se donnant cet objectif que la CGT se mobilise sur le front de la santé au travail en reprenant à son compte les thèses développées et formulées par les médecins psychiatres, Louis Le Guillant et Jean Bégoïn, à partir de la notion de « névrose des téléphonistes et des mécanographes ». Pointée du doigt par la CGT, cette notion s'incarne d'abord dans une réalité circonscrite au point de vue que défend cette organisation syndicale et s'inscrit dans une approche sexuée de la santé au travail des employés des PTT. Se trouvant au cœur de la littérature syndicale, elle revêt une fonction morale à travers le fait qu'elle se pense comme une notion normative qui révèle ce qui a lieu dans le domaine de la santé au travail, et une fonction à portée mobilisatrice du fait que l'un des objectifs visés consiste en l'adhésion franche et massive des téléphonistes et des employés des chèques postaux dans l'action collective.

Idéologies de genre et santé au travail

L'approche constructiviste peut aussi nous fournir le moyen de discuter la question initiée par Madeleine Rébérioux et reprise par la psycho dynamique du travail selon laquelle l'idéologie de la virilité conduirait à minimiser l'impact de certaines conditions de travail chez les hommes (Rébérioux, 1989 ; Billiard, 2005). En effet, selon cette thèse, les ouvriers attacheraient moins d'importance à la défense pour la santé qu'à la capacité de résister à la dureté des conditions de travail, à la souffrance des corps ainsi que tend à le montrer l'exaltation de la virilité dans la culture ouvrière et qui s'exprime d'une certaine manière par le déni de la maladie et de la fatigue au travail. La virilité renforcerait ainsi la relative indifférence à l'égard des problèmes de santé et générerait une forme de fierté destinée à tenir à distance la reconnaissance par les hommes de leur propre dégradation humaine. Les revendications qui sont la traduction de ce qu'ils sont en mesure de revendiquer portent alors plutôt sur les salaires. Certes, la perception des conditions de travail et des liens entre santé et travail ne s'impose pas spontanément aux travailleurs : on sait depuis l'enquête d'Elton Mayo que les agents réagissent aux conditions pratiques de travail non pas telles qu'elles sont mais telles qu'ils les ressentent, et que la manière dont ils les ressentent dépend en grande partie des normes et du climat du groupe dans lequel il évolue, et de leur degré d'appartenance à ce groupe. Il est possible parfois que des travailleurs censurent la conscience des pénibilités et des risques au travail pour pouvoir faire face aux exigences de leur tâche. Les collectifs de travail, confrontés à des situations bien spécifiques, peuvent développer des stratégies de défense en évitant d'évoquer le danger ou en le défiant par des prises de risque volontaires. Ainsi, selon Christophe Dejours, les travailleurs peuvent refouler la conscience de leurs conditions de travail ou ne pas établir de lien entre elles et leur santé (Dejours, 2000). La « psychodynamique » du travail explique alors ce refoulement par la façon dont sont construites les identités de genre : estimer qu'on peut supporter sans dommage une pénibilité, affronter sans crainte un risque, c'est se distinguer pour les hommes d'une « femme ». Inversement les femmes auraient une tendance « naturelle » à trouver, voire « féminine », un travail routinier ou marqué par une forte dépendance à l'égard de la hiérarchie ou de la clientèle sur le mode de la soumission ou du dévouement (Gollac, Volkoff, 2002). En conclusion, les métiers pénibles exercés par des hommes seraient considérés par eux comme virils, et faiblement perçus comme pouvant affectant leur santé à l'inverse des femmes.

Cependant, l'idéologie de la virilité qui conduit à minimiser l'impact des conditions de travail chez les hommes résiste mal à ce que l'on observe aux PTT, lorsqu'on examine les pratiques et les revendications formulées par les hommes occupant des postes subalternes aux PTT, même si celles-ci s'expriment de façon différente de celles des femmes occupant la même position sociale. L'approche constructiviste tend à montrer que l'intérêt porté par les femmes au thème de la santé au travail dans les PTT n'est tant le fait d'une « tendance naturelle », mais résulte d'abord d'un processus sociopolitique qui a conduit des acteurs sociaux tels que des organisations syndicales ou des médecins psychiatres à développer des actions à visée dénonciatrices et mobilisatrices en direction de catégories bien spécifiques telles que les femmes, et ce dans un but politique. Par ailleurs, l'idée d'une prétendue indifférence des hommes à l'égard des risques encourus pour leur santé, d'un déni de la maladie et de la fatigue au travail ou encore d'un refoulement de la conscience de la pénibilité de leurs conditions de travail résiste mal à l'examen des faits. On sait, par exemple, qu'aux PTT, dès le début des années 1950, les services du tri postal, composés exclusivement d'hommes, ont été très tôt sensibilisés aux risques encourus par la poussière et l'insalubrité régnant dans les établissements à tel point que les premières commissions d'hygiène créées en 1950 dans les PTT le sont exclusivement à destination de ces établissements pour en évaluer le niveau d'insalubrité. Dès cette époque, les centres de tri sont reconnus comme un des lieux importants d'inscription de la fatigue, de la souffrance et du mal-être au travail dans les PTT. Ainsi, le corps des hommes, celui des employés des centres de tri, soumis à la dureté du travail, au manque d'hygiène et à l'insécurité physique fait l'objet de nombreuses interventions spécifiques liées à la santé au travail à l'initiative de Force Ouvrière. Tout au long des années 1950, les fédérations CGT et Force-Ouvrière des PTT, soumis à la pression de leurs adhérents, s'efforcent d'obtenir de la part de la Direction Générale de la Poste des améliorations de leur condition sociale pour que les employés des centres de tri puissent travailler dans des conditions salubres. Dans les années 1960 et 1970, ce type de revendication s'accompagne de revendications liées à la création d'une commission d'hygiène dans les centres de tri telle qu'on en trouve dans l'industrie privée. En effet, l'instauration de comités d'hygiène et de sécurité en 1947 dans le secteur privé qui vise à associer employeurs et syndicats n'a jamais pénétré à l'intérieur des PTT. Les employés des centres de tri sont alors prompts à militer en faveur d'une substantielle amélioration des conditions sanitaires dans les centres de tri. Ainsi, outre les revendications classiques à cette

époque liées à l'amélioration des conditions de travail qui s'expriment à travers la diminution du temps de travail, la semaine en cinq jours, ou le service actif, cette continuité d'échelons d'intervention ne peut être passée sous silence.

Le contexte social

A partir de 1950, la Poste se donne pour velleité d'organiser au mieux le temps de travail des employés en rationalisant l'organisation du travail dans les centraux téléphoniques et les centres de chèques postaux. Les téléphonistes et les employées des centres de chèques postaux doivent supporter des cadences de travail de plus en plus élevées du fait de la mise en application d'un programme visant à augmenter la productivité à cause du manque de personnel et de l'augmentation du trafic. Le contrôle de l'activité des téléphonistes et des employées des chèques postaux s'institutionnalise au niveau de l'individu avec le *Bulletin Officiel* de 1950 où sont mis en exergue la productivité, le respect des modes opératoires et la qualité des relations avec les abonnés. Il vise à contrôler de près les rendements grâce à l'instauration de quotas à respecter dans des conditions de travail qui imposent un asservissement du corps et qui colonisent une partie de la vie privée des employées dans la mesure où elles sont souvent soumises à des astreintes pendant la semaine. De plus, cette rationalisation du temps de travail s'accompagne de peu de temps de loisir et de distraction : les employés doivent œuvrer six jours par semaine et sont parfois astreint à travailler le dimanche. Ces éléments leur permettent difficilement de concilier vie privée et vie professionnelle. C'est à ce titre que l'on peut dire, comme le signale Danièle Linhart, que l'employeur achète du temps humain, c'est-à-dire du temps tributaire de trajectoires personnelles, de dispositions psychologiques et de caractéristiques sociales bien spécifiques (Linhart, Moutet, 2005).

Lorsqu'on observe les services féminisés des PTT tels que les centraux téléphoniques et les centres de chèques postaux où travaillent en grand nombre des femmes soumises à une réglementation tatillonne, on ne peut être que frappé par l'ambiance délétère qui règne dans un grand nombre de ces établissements. La discipline comprend et renferme tout ce qui ambitionne l'administration des PTT à rendre efficace les employés dans leur travail. De ce point de vue, le contrôle des rendements s'avère un puissant moyen du processus de normalisation des conduites et des comportements des employés avec l'aide des

contremaîtres, enrôlés pour contrôler le travail des premières lignes. Dans tous les cas, les agents sont contraints de se plier à des exigences importantes en termes de rendements et de discipline.

Tout au long des années 1950 et 1960, le travail des téléphonistes se transforme sous l'effet de nouvelles circulaires qui imposent des formes renouvelées des contrôles qualitatifs et quantitatifs, justificatrices d'une forme d'organisation du travail d'inspiration taylorienne. Or, comme l'avait fait remarquer Henri Wallon en 1947, le travail répétitif lié au système taylorien, réduit en éléments simples le processus de travail, réclame trop peu au travailleur qui, poussé par l'ennui, ressent le malaise au travail. L'organisation du travail qui ampute du travailleur toute initiative aboutit à l'effort le plus dissociant qu'on puisse trouver. L'effort n'est pas seulement celui que le travailleur fait pour atteindre les cadences exigées, c'est aussi celui qu'il consent pour refouler sa propre activité qui n'apporte que lassitude au travail. Ces employés apparaissent alors comme des travailleurs dépourvus d'autonomie, d'initiative et de toute latitude dans leur travail. Il faut sans cesse résister et supporter la surveillance des monitrices, être toujours prêt à répondre au moindre appel pour les téléphonistes pour remplir ses quotas et rester dans la moyenne. Les personnes sont en permanence sous le devoir de satisfaire aux exigences de rendement même si les solutions tayloriennes imaginées et mises en place par les PTT qui prétendent encadrer ce temps de travail, définir les quotas les rendements à atteindre rencontrent quelques résistances de la part des agents dues à la dureté des conditions de travail.

A partir de la fin des années 1950, la modernisation des centraux téléphoniques et la pression due à l'accroissement du trafic complique la tâche des organisateurs concernant l'évaluation des rendements des opératrices. L'évolution du travail confronte les travailleurs les plus zélés ou les plus diligents à des difficultés croissantes pour atteindre les rendements exigés. Le travail se manifeste alors par ce qu'Yves Clot définit comme étant l'activité empêchée qui correspond à ce que les travailleurs ne parviennent pas à réaliser (Clot, 2008). Dans ce cas, pour faire face à la prescription, le sujet doit mobiliser dans ses ressources cognitives, corporelles et relationnelles. La Direction Générale de la Poste se sort d'une telle situation en proposant à deux reprises, en 1960 et en 1966, d'adapter la circulaire relative à l'évaluation des rendements des téléphonistes. Dès lors, l'administration des PTT ne semble plus tant obsédée par la nécessité d'évaluer les rendements de chaque travailleur que de se

servir de ces contrôles pour former les agents débutants, les agents rétifs ou perçus comme peu fiables par l'institution. Elle mise aussi sur l'implication de chaque employé pour qu'il fasse un meilleur usage de ses qualités relationnelles même si l'activité de relation avec les abonnés reste encadrée dans un environnement extrêmement codifié.

Le plan de la recherche

1 Il s'agit dans un premier temps de rendre compte des processus à l'œuvre qui ont permis de faire reconnaître l'existence officielle d'un problème social jusqu'ici passé sous silence : l'altération de la santé au travail des femmes employées occupant un poste subalterne dans les PTT telles que les téléphonistes ou les employées des chèques postaux. L'accent est d'abord mis sur les sources d'inspiration des différents protagonistes impliqués dans la sphère de développement du thème de la santé au travail au début des années 1950. Il s'agit d'analyser les travaux de médecins psychiatres qui s'attachent juste après la guerre à construire une notion à visée psychologisante, la « névrose des téléphonistes et des mécanographes », en vue de contribuer à l'élaboration d'une discipline scientifique naissante, la psychopathologie du travail. Catégorisant un problème lié à la spécificité du travail des femmes employées dans les services féminisés des PTT, la mise en visibilité de ce phénomène est établie à partir d'un registre scientifique sous couvert de l'autorité des travaux produits par la sphère intellectuelle de Louis Le Guillant, docteur psychiatre renommé au début des années 1950 et adhérent au parti communiste. Cette démarche à visée scientifique se donne pour objectif de faire prendre conscience des liens entre le travail et la santé chez les téléphonistes et des mécanographes travaillant dans les PTT. A cette cause scientifique vient s'associer un objectif politique dont l'idée consiste à défendre la cause ouvrière fidèle au projet communiste. C'est pourquoi l'accent est mis aussi sur la dimension politique du travail d'élaboration de la notion de « névrose des téléphonistes et des mécanographes ». Alors que le cas classique de l'industrie (Rosenthal, Devinck, la silicose) Une sensibilisation extrême à l'environnement de travail détériore la qualité de vie des travailleurs de sorte que toute la difficulté réside à mobiliser les syndicats et les médecins, à la Poste, c'est le phénomène inverse qui se produit. Ce sont d'abord les médecins, puis les syndicats qui s'alarment d'un phénomène lié à la santé au travail non sans introduire un certain nombre d'aspects moraux au moment de sa prise en charge.

L'examen de la littérature syndicale de la CGT ayant trait aux conditions de travail des téléphonistes et des employées des chèques postaux permet de montrer de quelle façon le thème de la santé au travail tend à s'institutionnaliser aux PTT tout au long des années 1950. La préférence qu'accorde la CGT à la défense de la santé au travail des femmes conduit cette organisation à concentrer son action dans les services féminisés. La mobilisation du thème de la santé au travail s'adressant aux femmes revêt d'abord un objectif à visée politique : il s'agit de « gagner la bataille des femmes qui représentent le tiers ou la moitié de la classe ouvrière » pour reprendre l'expression de Benoît Frachon. En effet, l'examen des discours des dirigeants de la fédération CGT des PTT tels que Georges Frischmann montre que c'est dans le cadre d'une stratégie de captation du personnel féminin en vue de sa mobilisation que la CGT accorde une attention grandissante à l'égard des conditions de travail des téléphonistes et des employés des chèques postaux au cours des années 1950. Cette organisation syndicale fait le pari de pénétrer largement la catégorie des femmes employées, perçue comme rétive à l'action collective et plutôt en retrait par rapport à la catégorie des hommes dans les mouvements sociaux, traditionnellement plus impliqués que les femmes. L'acceptation et la soumission des femmes à un rythme de travail intensif, leur docilité, la part d'obéissance et de collaboration qui implique d'ajuster sa conduite sur celle des autres pour ne pas prendre le risque de se faire remarquer, de se voir faire des remontrances ou appliquer des sanctions se traduit par le fait, pense-t-on, qu'elles n'osent se singulariser en se syndiquant.

Ainsi, la diffusion d'une définition de l'altération de la santé au travail s'adressant à une catégorie bien spécifique, les femmes employées occupant un poste subalterne, a pour objectif d'impliquer cette catégorie plus en avant dans l'action collective. Cela suppose l'existence d'une instance comme celle de la commission féminine de la CGT qui puisse à la fois légitimer la cause aux yeux des femmes, servir de caisse de résonance et fournir un relais en direction des employés. Pour ce faire, la CGT décide d'alerter autour des pathologies susceptibles d'affecter la catégorie des femmes employées en s'appuyant d'abord sur les travaux des médecins psychiatres ayant développé la notion de « névrose des téléphonistes et des mécanographes ». La mise en visibilité de l'altération de la santé au travail des femmes employées passe par la mobilisation permanente dans les discours syndicaux de cette notion développée par Louis Le Guillant et Jean Bégoïn. Elle devient l'instrument de cadrage essentiel et le principal point d'appui à partir duquel la CGT développe un travail à visée dénonciatrice que la littérature syndicale contribue à rendre visible en l'objectivant au plus

près de son idéologie. Ainsi, à partir des années 1950 l'intérêt que ce syndicat porte à ce thème devient constitutif du processus de construction du thème de la santé au travail dans les PTT est d'une certaine manière révélatrice des liens qui existent entre l'expertise scientifique et la décision politique.

Pour appuyer son argumentation, la CGT crée un principe d'équivalence entre les taux d'évolution des « congés longue durée » aux PTT comprenant entre autres les cas de maladies mentales dont sont affectés les agents des PTT, ce qui lui permet d'ordonner les priorités concernant des catégories de personnel qu'elle s'engage à défendre dans le domaine de la santé au travail. Il s'agit de faire admettre que le mal-être au travail des femmes employées est un fait social engageant le collectif dans sa totalité, et qu'une façon de mieux le dénoncer impose une large diffusion des faits et torts. Cette stratégie de captation permet à la CGT d'établir des relations directes avec les femmes employées et d'affirmer par la même occasion sa présence au sein de l'entreprise à tous les échelons dans une organisation où l'autoritarisme et la surveillance érigés en principes de gestion du personnel tendent à amenuiser les capacités de résistance des employés. C'est ainsi que, dans les années 1950, s'institue une séparation entre l'attention accordée à la santé des femmes et celles des hommes, et que les préoccupations liées à l'altération de la santé au travail dans les PTT renvoient à un univers social sexué qui concerne d'abord les femmes, les hommes étant en grande partie exclus de ce processus.

C'est dans un souci de traduction de la notion de « névrose des téléphonistes et des mécanographes » susceptible d'être mal appréhendée par une partie du personnel concerné que la notion de « fatigue nerveuse », ancrée dans une réalité sociale déjà ancienne, tend à être largement mobilisée auprès du personnel. La « fatigue nerveuse » se révèle à l'usage une notion utile pour désigner un phénomène difficilement interprétable qui se traduit par l'augmentation à partir des années 1950 de l'augmentation de cas de dépressions nerveuses dans les services féminisés. Toutefois, la « fatigue nerveuse » observée par les syndicalistes de la CGT ne repose pas seulement sur des considérations médicales, c'est-à-dire la constatation d'états physiques ou psychiques clairement pathologiques : la frontière entre le social et le politique est fluctuante, objet de luttes et de divergences entre les syndicalistes. Cela s'observe particulièrement bien si l'on compare les discours des responsables de la Fédération de la CGT-PTT comme Georges Frischmann et ceux des militantes féministes de la CGT. Alors que dans le premier cas, le recours à la notion de fatigue nerveuse est

clairement mis au service de la défense d'une cause politique qui s'incarne à travers la mobilisation impérieuse de « toute la classe ouvrière », dans le deuxième cas, la mobilisation de la notion de fatigue nerveuse a pour objectif de la part des militantes féministes de rendre compte de la difficulté qu'ont les téléphonistes et les employées des chèques postaux de gérer l'articulation entre la vie professionnelle et la vie privée.

La mise sur agenda de cette notion par la CGT entérine l'idée qu'il existe une pathologie officielle concernant la catégorie des femmes occupant un poste subalterne dans les PTT à une époque où dans l'ensemble la santé au travail demeure un thème embryonnaire. Un ensemble de traits caractéristiques du travail des femmes est constitué en traits de « fatigue nerveuse », les travaux scientifiques des médecins psychiatres Le Guillant et Jean Bégoïn accompagnant et légitimant cette vision de la réalité. Contribuant à édifier sous couvert de légitimité scientifique l'idée d'une dégradation irrémédiable de la santé par le travail pour l'ensemble des téléphonistes et des employées des chèques postaux, elle tend à promouvoir comme état exclusif de l'altération de l'état de santé au travail des femmes employées la fatigue morale dont elles sont susceptibles d'être affectées. Comme le signale Luc Boltanski, ce travail collectif permet de rassembler dans une même catégorie des individus éloignés dans l'espace social en opérant le passage entre des catégories professionnelles dont le contenu et les conditions de travail diffèrent largement, mettant la question de l'équivalence au centre du problème (Boltanski, Thévenot, 1991). Il s'agit de faire en sorte que l'ensemble des femmes employées occupant un poste subalterne aux PTT puissent dans un même mouvement se référer à une même réalité censée menacer leur santé au travail. C'est ainsi que la conception de la santé au travail qui transparait de la CGT induit une forme de déterminisme dans lequel le corps et l'esprit, passifs, apparaissent comme soumis à une exposition permanente irrémédiable et agissant de la même façon sur tous les individus.

C'est dans ce contexte que les conditions de travail des femmes travaillant dans les centraux téléphoniques ou les centres de chèques postaux sont présentées sans aucune distinction. Or, ce présupposé mécaniste se révèle peu à même de rendre compte de façon objective l'état et le niveau d'altération de la santé de ces employées par le travail. Des réalités très différentes régissent l'activité de ces deux catégories professionnelles. Il est vrai que les téléphonistes et les employées des chèques postaux, outre le fait d'être soumises à des normes de rendement coercitives, doivent répondre à des règles contraignantes de discipline.

Les centres de chèques postaux et les centraux téléphoniques ont aussi comme point commun d'être des services de masse intégralement féminisés où les employés doivent rendre de façon normalisée un service et soumis à un contrôle des rendements excessif. Cependant, dans le cas des téléphonistes, le service a d'abord pour caractéristique d'être un travail relationnel pour autrui. Ce métier s'inscrit dans les règles de gestion d'un métier à flux tendu où le travail de relation avec la clientèle revêt une grande importance². Pour bien le faire, l'employé doit interpréter la situation, adapter les procédures, son style, son écoute, son langage à chacun de ses interlocuteurs. Dans cette situation, les contrôles quantitatifs ont pour effet de créer des tensions permanentes entre normalisation, conformité et adaptabilité du service. Par contre, dans le cas des centres de chèques postaux, si la prescription du travail s'accompagne de dispositifs de contrôle et d'évaluation qui rendent exigible un certain rendement sous peine de sanctions, le consentement des employées pour l'augmentation des cadences de travail en échange d'un départ anticipé avant l'heure légale joue un rôle primordial dans la dégradation de leurs conditions de travail. Une forme de déni des limites de la fatigue de la part des employées des centres de chèques postaux peut y être observée dans un contexte où le travail contient l'idée d'effort et sous-tend l'expérience de la souffrance. Il devient alors une expérience psychique qui fait que l'activité, loin d'être une source de développement pour le sujet tend au contraire à se refermer sur lui et le tirer du côté de l'aliénation pour reprendre les termes d'Yves Clot (Clot, 1999). Ainsi, lorsqu'on se penche sur les raisons profondes qui favorisent l'altération de la santé au travail des employées femmes occupant un poste subalterne, on s'aperçoit que les causes susceptibles de jouer un rôle important dépendent d'abord de la réalité objective du contenu du travail de chacune des catégories d'employées. Il est donc difficile de faire coïncider à une catégorie sociale comme les femmes des pathologies bien spécifiques. On ne peut donc imputer à un seul facteur l'ensemble des causes favorisant l'altération de la santé au travail pour cette catégorie. Il faut donc à chaque fois en rechercher les causes singulières en étudiant de près ce tend à favoriser ou à susciter l'altération de la santé au travail.

² Ce qui tend à montrer par ailleurs que l'idée d'orienter, de contrôler et de sacrifier une partie de l'attention des travailleurs à l'usager, et que donc l'institution ou l'entreprise doit porter une partie de son attention au mieux vers les aspirations de la clientèle est très ancienne

La fabrication d'une identité collective

En s'inscrivant dans une perspective d'analyse de la construction des identités de genre qui s'attache à en dégager les spécificités et les modalités de construction dans les organisations, il s'agit de montrer comment, à partir des années 1960 et 1970, le thème de la santé au travail tend à s'objectiver dans les représentations sociales des femmes occupant un poste subalterne aux PTT à travers leurs attitudes revendicatrices et les mouvements sociaux auxquels elles participent. Il s'agit aussi de montrer comment leur identité au travail se structure de manière subreptice en fonction des actions qu'elles développent autour du thème de la santé au travail à partir de leur participation dans l'action collective, et comment, en retour, la forme qu'a prise cette action collective a contribué à façonner leur identité professionnelle. Ainsi, après s'être mis en quête de faire reconnaître l'existence d'un problème social lié à la santé au travail, la CGT et la CFDT engagent un travail syndical pour développer la combativité des téléphonistes et des employées des centres de chèques postaux en vue de leur faire prendre conscience de la nécessité de transformer le cours des choses à travers l'action collective.

A partir des années 1960, de profonds changements liés au développement du travail salarié des femmes dans les grandes villes, aux transformations de la famille et à l'aspiration légitime d'accéder à une plus grande autonomie dans leur couple influencent en profondeur les mentalités. Par ailleurs, de nouvelles aspirations tendent à s'exprimer chez les femmes dans la société française qui revendiquent notamment la possibilité de pouvoir concilier leur vie professionnelle et leur vie familiale. Aux PTT, le rôle joué par la forte concentration humaine de personnel dans les établissements des chèques postaux et les centraux téléphoniques des grandes villes fait basculer un monde de petites communautés de travailleurs vers de grandes communautés d'employés qui renforce le sentiment de déshumanisation de la vie au travail. Ces éléments à partir desquels tendent à se forger de nouveaux comportements ont pour effet de modifier le rapport à la société des femmes salariées travaillant dans les grandes villes comme les téléphonistes et des employées des chèques postaux.

Les notions indigènes désignant les troubles des téléphonistes et des employées des chèques postaux qu'a contribué à diffuser la CGT dans les années 1950 sous le label de « fatigue nerveuse » ou de « névrose des téléphonistes ou des mécanographes » conditionnent dans les années 1960 et 1970 la forme des luttes sociales et la variation des échelles

d'intervention. Même si la notion de « névrose des téléphonistes ou des mécanographes » perd un peu de sa charge idéologique par rapport à celle que ses concepteurs lui avaient attribuée, sa traduction en revendication appréhensible par des travailleuses a pour effet de concentrer l'argumentation non seulement sur des aspects liés aux conditions de travail, mais aussi sur les difficultés qu'il y a pour ces femmes de concilier vie professionnelle et vie familiale. Désormais, la notion de fatigue nerveuse est mobilisée pour faire prendre conscience aux téléphonistes et aux employées des chèques postaux des dangers liés à la santé au travail auxquelles elles sont exposées non seulement du fait de la pénibilité liée à leur activité, mais aussi du fait des difficultés qu'elles rencontrent pour concilier leur professionnelle et leur vie familiale. La capacité de la CGT et de la CFDT à intégrer leurs revendications et leurs préoccupations liées à la condition féminine contribue à modeler fortement leur système de représentations et de valeurs. Cet aspect est rendu possible grâce à l'entremise de militantes féministes de la CGT et de la CFDT qui s'immiscent dans leur vie pour scruter leurs difficultés sociales et professionnelles en s'appuyant sur les problèmes qui menacent leur équilibre psychologique au quotidien. Le point de vue de ces militantes finit par s'inscrire dans une problématique liée à la revendication visant à mettre en place des dispositifs sociaux pour une meilleure prise en charge de la vie familiale. Socialement, l'accent est mis sur la possibilité de pouvoir associer la vie au travail et la vie hors travail tandis que l'altération de l'état physique due aux conditions de travail est rarement mise en avant. Les années 1970 voient alors la création de structures institutionnelles et l'aboutissement d'un processus de renforcement des normes liées à la santé au travail du fait des mécanismes d'intégration des syndicats dans les comités hygiène et de sécurité. De nouvelles identités collectives se créent et se forgent autour des expériences vécues comme suffisamment structurantes pour qu'un certain nombre de femmes se pose la question de savoir comment faire face au phénomène de l'altération de la santé au travail en termes de conciliation de leur vie professionnelle et de leur vie privée.

Préserver sa santé au travail

La mise en évidence de contraintes liées à la conciliation entre la vie hors travail et la vie au travail, sources de tracas permanents pour les femmes employées occupant un poste subalterne aux PTT, démontre la nécessité de porter l'attention au-delà du cadre de travail

pour analyser les moyens et les ressources dont elles disposent pour préserver leur intégrité morale et physique au travail. De l'absence de reconnaissance des compétences déployées pour faire face à un faisceau de tâches dans la vie professionnelle au manque de considération et de reconnaissance du fait de la réalisation d'une multitude de tâches au sein de la vie familiale, la fatigue morale qui en découle apparaît comme une forme particulière de souffrance conduisant parfois à une « démission » ou une mise en retrait, du fait de l'impossibilité de faire face au chevauchement de l'ensemble des activités. Mais les réponses des employés des PTT à la souffrance au travail qui engage l'individu dans des efforts de transformation de soi peuvent être tout aussi bien la défense, le retrait que la riposte. Selon Christophe Dejours pour qui tout travail est générateur de souffrance, le travail ne peut remplir une fonction psychique positive pour l'individu qu'à condition qu'il parvienne à transformer cette souffrance en plaisir. La souffrance au travail, définie en termes d'insatisfaction insupportable, désigne l'expérience du caractère insupportable des contraintes, expérience qui ouvre la voie aux décompensations pathologiques : ce n'est pas tant les contraintes du travail qui font apparaître le mal-être que l'impossibilité de changer le cours des choses (Dejours, 1980). La certitude que le niveau atteint ne peut plus diminuer marque l'entrée dans la souffrance. Cette notion devient alors indissociable de la défense collective, qui renvoie elle-même à la pénibilité du travail telle qu'elle induit de stratégies collectives de défense comme le départ anticipé, le retrait, le congé de maladie, le concours, la disponibilité. Les stratégies individuelles qu'ont pu développer les téléphonistes ou les employées des centres de chèques postaux pour s'émanciper de leur condition sociale conduit à s'interroger sur la pertinence des sources classiques qu'il convient de consulter pour étudier le thème de la santé au travail d'une catégorie de travailleurs. L'existence d'angles morts dans les recherches sur ce thème conduit à s'intéresser aux parcours de vie de femmes en écartant l'idée qui consiste à partir d'une pathologie bien spécifique pour tenter de la faire correspondre à telle ou telle catégorie professionnelle. C'est dans ce contexte que le recours à un corpus de témoignages de femmes ayant travaillé dans les centres de chèques postaux ou les centraux téléphoniques des grandes villes est mobilisé³. Ces témoignages qui retracent des

³ A ce titre, je tiens à remercier Josiane Foyat et Sébastien Richez qui ont mis gracieusement à ma disposition des témoignages de femmes ayant participées à un concours organisé par le Comité pour l'histoire de la Poste en 2000. Ce concours visait à retracer les itinéraires professionnels et privés de ces femmes dans le cadre d'une carrière aux PTT.

parcours de vie et des itinéraires professionnels montrent la nature des préoccupations de ces femmes ayant occupées un poste subalterne aux PTT.

Ainsi, après avoir cherché à recenser les mécanismes d'apparition et de construction du phénomène de la santé au travail des femmes employées occupant un poste subalterne aux PTT, cette démarche permet de prolonger la réflexion sur le lien qui relie la problématique du genre et celle des organisations en cherchant à rendre compte des logiques d'action individuelles. En effet, il peut être heuristiquement fécond d'étudier les stratégies individuelles de ces femmes employées dont la logique d'action s'ordonne autour d'un état de préoccupation permanent du fait même de l'insistance et de la présence obstinée de nombreuses sollicitations émanant à la fois de la vie professionnelle et de la vie privée. La persistance de ces sollicitations ne leur donne que peu de possibilités de s'organiser de façon autonome pour mener de front différentes activités entrevues ou vécues comme incompatibles (Loriol, 2006). Ainsi, il en ressort que la santé au travail des employés des PTT s'incarne dans le travail vécu qui désigne la manière dont le sujet éprouve, interprète et donne du sens à son travail et à l'idée qu'il s'en fait à un moment donné au regard de son histoire personnelle. La même activité peut être vécue de manière différente selon les variations interprétatives de sa vie au travail qui prend des formes différentes dans un mouvement ininterrompu de réévaluation de l'expérience subjective du travail (Dujarier, 2006).

Le renversement de la charge consiste à montrer que le problème qui se pose pour ces femmes consiste d'abord à s'engager dans des régimes d'action visant à préserver avant tout leur santé au travail. La prise en compte des logiques d'action individuelles permet alors de passer d'une problématique centrée autour de l'altération de la santé au travail à une problématique tournée vers la préservation de la santé au travail. Cela conduit à poser la question liée à la santé au travail en des termes nouveaux consécutifs du fait de l'inscription d'actions dans une stratégie de préservation de la santé au travail. La façon dont les employées élaborent leur propre définition de ce qu'elles considèrent comme un état de bien-être acceptable à partir d'indices et d'éléments qu'elles présentent comme incontournables s'accompagnent d'une redéfinition permanente de leurs actions. Ainsi, le rapport qui existe entre la définition de la forme collective de santé au travail définie par les syndicats et la manière individuelle de se prémunir de toute une série de contraintes et de sollicitations quotidiennes susceptibles d'entamer le capital santé apparaît comme un problème central de

la relation entre les catégories individuelles et les catégories collectives. A cet égard, la notion de stratégie de préservation de la santé au travail permet de prendre en compte les actions des agents qui ne peuvent être interprétés simplement comme des expressions de la structure sociale, et ne sont donc pas de ce fait de simples révélateurs de déterminations objectives, mais expriment plutôt des revendications, des intentions ou encore des propositions qui s'inscrivent dans un horizon temporel incertain. Le travail historique se donne alors pour objectif de recenser ces intentions qui découlent d'un travail cognitif, dépendant à la fois des normes de santé en vigueur, du ressenti vis-à-vis des conditions de travail à un moment donné ou encore du contexte familial.

Comme le signale Simona Cerutti, cette approche, inspirée de celle de l'histoire pragmatique développée par Simona Cerutti qui renvoie à la fois aux travaux de Carlo Ginzburg et à la sociologie pragmatique en particulier aux travaux de Boltanski permet d'engager un dialogue interdisciplinaire engageant l'histoire et la sociologie. Elle permet de s'atteler à rester au plus près de l'expérience des individus et de considérer la source non plus simplement comme un contenu informatif, mais comme une action dont il importe de suivre le déroulement et les effets (Cerutti, 2008). L'examen des actions mises en œuvre permet aussi de répondre à la question de la relation de la réciprocité entre la vie professionnelle et la vie privée, à l'intersection de l'individuel et du collectif. Cette rencontre entre le thème de la santé au travail et les théories de l'action mises en avant par une partie de la sociologie et de l'ethnométhodologie, décourage toute association mécanique entre structure sociale et altération de la santé au travail (Garfinkel, Sacks, 1970). Ainsi, plutôt que de s'évertuer à chercher dans les structures sociales les facteurs de dégradation de la santé au travail des employés, les témoignages sont aussi un moyen de déjouer l'impossibilité d'évaluer les manifestations concrètes de la pénibilité d'une activité à partir de critères objectifs qui ne seraient ni immédiatement visibles, ni mesurables. Chez les téléphonistes et les employés des centres de chèques postaux, il apparaît que ce qui compte autant que la seule position sociale pour rendre compte de la santé au travail, ce sont les positions particulières qu'elles occupent à un moment précis de leur itinéraire professionnel et qui peuvent être saisies au travers de la prise en compte de leur trajectoire personnelle. En d'autres termes, même s'il est possible de faire correspondre à chaque métier des facteurs bien spécifiques d'altération de la santé au travail, les travailleurs sont d'abord mus par des logiques individuelles visant à préserver leur santé au travail qu'ils tirent de leur expérience personnelle. Le problème

consiste alors à tenter de reconstituer leur capacité à rendre compréhensibles, acceptables et légitimes leurs propres actions et leurs propres arguments. Pour utiliser encore les mots de Boltanski, la question est de « prendre les gens au sérieux », de prendre en compte, dans l'analyse, aussi bien leurs actions que leurs intentions (Boltanski, Thévenot, 1991). Ceci implique que, dans le but de reconstruire la pluralité des stratégies de préservation de la santé au travail, il est nécessaire de rechercher des sources « directes » comme des parcours de vie ou des témoignages.

Revue de littérature autour du thème de la santé au travail

Refoulement et déni de l'usure au travail

Les années 2000 ont été marquées par un foisonnement de travaux concernant le thème de la santé au travail et par la diversité des approches retenues même si la santé au travail s'apparente à une notion floue et fait rarement l'objet d'un travail de définition préalable précis qui permettrait d'en préciser les formes historiques et sociologiques. Depuis le travail fondateur d'Alain Cottereau, les historiens ont pris une part importante dans ce qui constitue aujourd'hui un chantier de l'histoire sociale occupant une place croissante (Cottereau, 1983). Dans l'introduction au numéro spécial de la revue *Le Mouvement Social* consacré à l'usure au travail, Alain Cottereau opposait l'histoire sociale de la santé ouvrière, qu'il considérait comme prioritaire, à celle des politiques et des institutions, qu'il jugeait trop déconnectée de l'expérience quotidienne. Initiant les études d'histoire sociale en lien avec la santé au travail, Alain Cottereau avait centré une étude autour du thème de l'usure au travail en mettant en perspective historique ses mécanismes de refoulement à l'œuvre dans les entreprises. Prolongeant la réflexion d'Alain Cottereau sur ce thème, un certain nombre d'études ont concentré leur propos sur le déni de l'usure au travail de telle sorte que cette notion se trouve au cœur d'un grand nombre d'études. Globalement, le déni de la pénibilité du travail semble en recul, font remarquer Michel Gollac et Serge Volkoff (Gollac, Volkoff, 2006). De leur point de vue, ce sont plutôt les causes des mauvaises conditions de travail qui font débat et, plus encore, la possibilité de les améliorer. C'est ainsi qu'on se heurte rapidement aux origines de la pénibilité et des risques au travail qui, pour être reconnus, doivent faire l'objet d'un long travail d'objectivation. Michel Gollac, Marie-Josèphe Castel, François Jabot et Philippe Presseq notent que, souvent, les médecins du travail rencontrent des dirigeants qui ne nient pas que leur entreprise soit un lieu de souffrances morales et que cette souffrance trouve ses origines dans l'organisation de l'entreprise. Mais ils nient la possibilité d'en atténuer les causes⁴. Ils considèrent que leur entreprise ne peut fonctionner

⁴ Sur l'invisibilité et les masques de la santé au travail, on se reportera aux deux numéros spéciaux des *Actes de la recherche en sciences sociales* consacrés à « Santé et travail » (« Déni, visibilité, mesure », 2006/3, no 163 et « Victimes et responsables », 2006/5, no 165).

autrement compte tenu des contraintes qu'elle subit » (Gollac, Castel, Jabot, Presseq, 2006). Dans le cas des PTT, la question du déni de l'usure au travail ne s'est pas posée. Comme le rappelle Christophe Dejourn, la « névrose des téléphonistes », et par extension des mécanographes, est alors la seule « maladie mentale » du fait du travail appréhendé par le corps médical (Dejourn, 2010). De ce fait, il n'y pas lieu de s'intéresser aux ressorts sociaux, psychologiques et scientifiques de l'invisibilité, de la dénégation des risques psychosociaux du moins pour ces deux catégories de travailleurs.

Le regain d'intérêt pour le thème de la santé au travail a pu se vérifier tant chez les historiens que les sociologues ou encore les spécialistes des sciences de gestion. L'histoire sociale de la santé au travail propose désormais des méthodes et des problématiques qui permettent de préciser jusqu'à quel point et selon quelles modalités les régulations et les pratiques des acteurs sociaux façonnent le thème de la santé au travail. Quant à l'ouverture sur la sociologie ou l'anthropologie, elle a encouragé les historiens à trouver des sources inexplorées et à adopter de nouvelles démarches de recherche pour mener des études dans le domaine de la santé au travail et confronter les pratiques sur le terrain au cadre institutionnel. De façon générale, on note un intérêt croissant pour les questions liées à la santé au travail abordées sous l'angle de l'effet des risques professionnels ou encore celles concernant l'analyse des interactions entre travail et hors travail. Une partie de ces travaux portent le regard sur l'élaboration des dispositifs institutionnels et catégoriels tandis que d'autres sont orientés vers l'analyse des pathologies professionnelles, les contextes institutionnels et les jeux d'acteurs susceptibles d'éclairer le phénomène de la santé au travail. La prise en compte du contexte institutionnel a été initiée par les travaux d'Anne Thébaud-Mony sur les maladies professionnelles, montrant l'écart entre l'ampleur des atteintes à la santé d'origine professionnelle et leur faible prise en charge institutionnelle, excepté dans le cas emblématique de l'amiante⁵. Ce courant de recherche a conduit au développement de travaux centrés sur les dispositifs, catégoriels ou institutionnels, conduisant au processus de reconnaissance médico-légale ou de prise en charge des maladies professionnelles. Un nombre important de ces études tentent d'appréhender le thème de la santé au travail à travers

⁵ Articulant à la fois l'histoire sociale du travail et l'histoire de la santé au travail, le scandale de l'amiante a ainsi confirmé l'intérêt des sciences sociales envers les formes inédites de mobilisation de la société civile provoquées par les grandes causes sanitaires des années 1980.

la construction d'indicateurs standardisés qui reste un préalable aux comparaisons. Evoqué comme un des déterminants principaux de l'altération de la santé au travail, les conditions et l'organisation du travail sont toujours supposés avoir des effets directs sur la santé et sur la production des inégalités sociales de santé » (Volkoff, Thébaud-Mony, 2000).

Le thème de la santé au travail face à un problème méthodologique

Mais l'analyse des conditions de travail pose d'abord la question de leur objectivation. Ainsi, les travaux de Marc Lorient sur la construction sociale de la fatigue au travail soulignent les difficultés d'objectivation des conditions de travail et de l'activité de travail (Lorient, 2003). Ils montrent que les variations dans la construction sociale de la fatigue sont aussi des variations dans la définition de la tâche. L'appréhension des facteurs professionnels pose le même problème méthodologique que celui de l'état de santé : elle suppose de construire des indicateurs fiables susceptibles de décrire finement le milieu de travail. L'évaluation par les salariés ou par les médecins du travail des conditions de travail est la méthode qui est généralement retenue, car elle donne des résultats d'une précision acceptable et présente un coût de recueil beaucoup moins élevé que la mesure objective d'expositions. Dans ce cas, l'évaluation des facteurs professionnels susceptibles d'influer sur l'état de santé repose sur la description faite par les enquêtés ou par les médecins du travail eux-mêmes. Les indicateurs mobilisés reposent alors sur une évaluation des contraintes physiques, organisationnelles et des facteurs psychosociaux, renvoyant à l'expérience vécue des personnes. Les contraintes physiques du milieu de travail telles que les contraintes posturales ou les expositions aux agents toxiques, aux agents cancérigènes et aux nuisances liées à l'environnement du travail (bruit, chaleur, etc.), sont appréhendées par des variables qualitatives « objectives » (présence/absence, avec éventuellement des durées ou intensités d'exposition). De même les contraintes organisationnelles sont repérées par des variables qualitatives décrivant les contraintes de rythme de travail ou les contraintes horaires. Cependant, la frontière entre les contraintes organisationnelles et les facteurs psychosociaux reste floue dans la mesure où nombre d'indicateurs d'organisation du travail renvoient au vécu du travail par les salariés. En effet, une fois construits ces différents indicateurs, la difficulté consiste à évaluer précisément l'influence des différents facteurs professionnels et à déterminer quels sont les

mécanismes concrets qui contribuent à la dégradation de la santé au travail ou au maintien des inégalités de santé dans le travail.

L'organisation du travail comme déterminant de la dégradation de la santé au travail

L'analyse des relations entre l'organisation du travail et les conditions de travail constitue un point d'entrée important des travaux de sciences sociales concernant la question de la santé au travail. Consacrés à l'étude des pathologies professionnelles et des accidents du travail, la majorité des articles publiés sur ce thème adopte une approche centrée autour des effets des conditions de travail sur la santé des travailleurs. Ces travaux se décomposent eux-mêmes en deux types d'approches distinctes : une approche sociologique classique proposée par les sociologues du travail et une approche plus récente par les facteurs psychosociaux, la première s'appuyant sur l'analyse des relations sociales construites autour du travail, la seconde reposant sur l'étude de l'activité en train de se faire telle que la réalise les ergonomes. Par exemple, mettant en relation la dégradation récente des conditions de travail avec les nouvelles formes d'organisation du travail, l'approche développée par les ergonomes travaillant dans le cadre du réseau Anact invite à réintroduire la notion de travail prescrit tant décriée par les sociologues du travail pour analyser le rôle de la prescription dans la conduite du travail réel (Berthet, Cru, 2003). D'autres études d'ergonomes s'intéressent aux conséquences néfastes des conditions de travail pour la santé cherchant ainsi à mettre en relation les altérations physiques ou psychologiques avec les caractéristiques du poste de travail. Elles partent toutes de l'idée que telle ou telle forme de souffrance ou d'usure au travail est indubitablement liée à l'exercice d'un métier ou d'une fonction précise.

La santé au travail sous surveillance

Consacré aux dispositifs épidémiologiques d'observation de la santé en relation avec le travail en France, des indicateurs mis en place par le Département Santé et Travail de l'Institut de veille sanitaire ont été mis au point en vue de quantifier le poids du travail sur l'état de santé de la population générale, de repérer des secteurs et des professions à risque, d'alerter sur d'éventuels problèmes en relation avec le travail, connus ou émergents, et d'évaluer les dispositifs de prévention et de réparation (Goldberg, Imbernon, 2009). À

commencer par l'enquête décennale Santé de l'Insee qui réserve désormais une place importante aux liens entre état de santé et activité professionnelle. Plus récemment encore, l'enquête « Santé itinéraires professionnels » (SIP), impulsée par la DREES et la DARES, vise, d'une part, à mieux cerner les déterminants de la santé en établissant des corrélations statistiques entre les états de santé et les moments ou événements du parcours professionnel ; et, d'autre part, à prendre, en retour, la mesure de l'incidence de l'état de santé sur les itinéraires professionnels.

L'appel à projets « Santé et Travail » mettait l'accent sur la réalité du processus d'intensification du travail et ses effets éventuels sur la santé des travailleurs. Depuis les années 1980, la modification des conditions de travail s'est accompagnée de l'apparition de nouvelles contraintes susceptibles d'expliquer le développement des problèmes de santé liés au travail. Sur cette construction de la santé au croisement des processus institutionnels, des trajectoires des individus et des données organisationnelles, l'étude d'Isabelle Niedhammer propose des pistes de réflexion intéressantes. En soulignant l'importance du soutien moral moins souvent analysé que la demande psychologique et la latitude décisionnelle, elle met les questions de coopération et de relation des travailleurs avec l'encadrement au cœur de la problématique santé / travail. La recherche suggère également que la position dans la division sociale du travail est explicative surtout de la latitude décisionnelle. Ces quelques éléments soulignent l'importance des études portant sur des milieux spécifiques de travail pour comprendre les mécanismes concrets par lesquels l'organisation du travail influe sur la santé des salariés, mais aussi pour percevoir les marges de manœuvre dont disposent les salariés pour s'accommoder de l'organisation du travail. Par contre, l'analyse des interactions entre les comportements individuels, les situations de travail et les relations sociales extraprofessionnelles, en particulier la situation familiale, font rarement l'objet d'un commentaire nourri. Par exemple, les comportements à risque, en particulier la consommation d'alcool ou de tabac, sont appréhendés comme des facteurs autonomes, sans que les relations entre ces comportements et la situation professionnelle soient envisagées, alors qu'ils peuvent trouver leur origine par exemple dans la constitution ou le maintien de réseaux sociaux dans le travail et le hors travail. De même, les effets de l'interaction entre la situation familiale et la situation professionnelle sont rarement analysés.

Une autre dimension des déterminants de l'altération de la santé au travail a trait aux rapports entre identités de genre et santé. Les modèles séparés pour les hommes et pour les

femmes sont la règle dans les enquêtes quantitatives réalisées dans le cadre du programme ANACT, mais sans que cette nécessaire distinction soit justifiée, et qui peut être interprétée comme le signe d'une différence naturelle entre les femmes et les hommes. L'analyse proposée par l'étude de Sophie Prunier-Poulmaire sur les horaires irréguliers suscite ainsi plus de questions que de réponses sur les relations entre les conditions de travail en général et la santé perçue. Quelle signification apporter au fait que la question du genre soit mise en avant si ce n'est de comprendre que les femmes sont plus sensibles aux conditions de travail et que le rapport à la santé des femmes et des hommes n'est pas de même nature ? Les recherches laissent ainsi dans l'ombre la question de savoir si les inégalités de santé liées au genre ou à l'origine ethnique sont dues à des conditions de vie spécifiques telles que les contraintes familiales ou à des différences liées à la distribution de l'affectation des places au sein de l'appareil productif, et plus précisément en raison de l'attribution des postes pénibles en priorité aux étrangers et aux femmes.

L'étude de Paul-André Rosental et Jean-Claude Devinck sur la silicose invite également à poursuivre la réflexion sur les déterminants de l'altération de la santé au travail (Rosental, Devinck, 2009). Elle montre que, dans les mines, les taux de silicosés ont été très variables selon les espaces de travail en raison de la différenciation de l'organisation du travail d'une mine à l'autre, voire d'un puits à l'autre. Ces écarts s'expliquent par la diffusion inégale de la mécanisation et des primes au rendement individuel qui tendent à augmenter l'inhalation de poussières de silice et à favoriser le développement inégal de la silicose en fonction des puits de mine. L'apparition de cette maladie professionnelle n'est donc pas un phénomène invariant dans le temps et dépendant simplement de l'exposition à un agent dangereux. Elle dépend en grande partie de la forme d'organisation du travail qui est pratiquée dans les entreprises, c'est-à-dire des formes de compromis qui la rendent possible.

Connaissance et reconnaissance des questions de santé au travail autour des risques professionnels

Si depuis la fin du XIXe siècle et le vote de la loi du 9 avril 1898 sur les accidents du travail, la prise en charge des risques professionnels est devenue un sujet récurrent en droit de la sécurité sociale, c'est depuis l'entre-deux-guerres qu'une plus grande attention est accordée

à la reconnaissance des maladies professionnelles en France, témoignant de la lutte pour la reconnaissance de telle ou telle affection liée au travail. L'histoire de la santé au travail s'est aujourd'hui enrichie d'études consacrées aux risques professionnels, envisagées à la fois à partir de la reconnaissance du risque, des maladies professionnelles, des accidents de travail et de la reconnaissance de l'institutionnalisation des risques qui y sont attachés. Ainsi, de nombreuses enquêtes sur l'état de santé de la population ont ouvert leur questionnement aux risques professionnels ou aux conditions de travail. Certaines études se donnent pour objectif d'étudier les effets des politiques managériales sur la santé au travail des employés. Pour ces auteurs, il est entendu que la dégradation des conditions de travail, l'intensification du travail et la flexibilité, menacent la santé physique et psychique des travailleurs (Baudelot, Gollac, Linhart).

Les travaux sur les mécanismes de production d'altération de la santé au travail liés aux risques professionnels, les maladies professionnelles ou les accidents du travail donnent lieu à des approches différentes. Une première approche privilégie l'entrée par les catégories, comme celles d'accident du travail, de maladie professionnelle, d'inaptitude ou plus récemment de pénibilité. Elle vise à analyser le mode de construction de ces catégories et de leurs fondements, en particulier au travers des débats qui président à l'émergence de ces catégories. Il s'agit de saisir la façon dont les catégories deviennent des catégories opératoires du système institutionnalisé de prise en charge de la santé au travail. Le deuxième type d'approche privilégie l'entrée par les dispositifs et les instances de prise en charge de la santé au travail : ce courant s'inscrit dans la lignée des travaux sur l'inspection du travail, les instances de réparation et de prévention, ou dans celle des recherches sur la médecine du travail. Ces travaux peuvent porter aussi bien sur les dispositifs de connaissance que sur les dispositifs de gestion des risques ou les dispositifs de contrôle. Il en va ainsi de la notion de faute inexcusable lié au problème de l'amiante où il apparaît que les victimes de l'amiante ont considéré que la simple réparation de maladies professionnelles ne rendait pas compte des préjudices subis, plaidant la faute inexcusable de l'employeur alors que jusqu'à présent il n'existait pas de maladies professionnelles pour laquelle cette notion était reconnue. La faute inexcusable de l'employeur est avérée lorsque celui-ci connaissait le risque lié à l'activité de travail et n'a pas pris les précautions qui s'imposaient. Son obligation de sécurité devient dans ce cas une obligation de résultats en matière de protection des salariés. Enfin, un troisième type de courant ancre son regard au cœur des espaces de travail. Les entreprises

apparaissent alors comme le lieu de cristallisation des jeux d'acteurs sur les questions de santé et de travail qui mettent en présence employeurs et salariés mais aussi l'ensemble des acteurs engagés dans le système de prévention-réparation, comme les médecins ou les assurances.

La reconnaissance de la notion de maladie professionnelle

Ces aspects ne doivent dissimuler les luttes que doivent mener les travailleurs pour imposer la notion même de maladie professionnelle qui demeure fragile et incertain (Rosental, 2009). Nicolas Hatzfeld a posé les enjeux de la définition médico-légale des « maladies professionnelles » (Hatzfeld, 2009). Il étudie ce qu'a recouvert le traitement administratif des troubles du travail dits « musculo-squelettiques », au temps où cette affection au travail, de loin la plus massive aujourd'hui et en très rapide progression, était dénuée d'existence légale. Donnant à voir ce que peut signifier une maladie invisible, Nicolas Hatzfeld plonge dans l'histoire des troubles articulaires liés au travail avant leur ébauche de reconnaissance légale dans les années 1970 dans son étude sur l'épidémie des affections péri articulaires. Il pointe ainsi le rôle décisif de quelques médecins de la région nantaise et de la Lorraine au milieu des années 1980 pour enquêter sur cette souffrance au travail, avant la formalisation de la reconnaissance de la maladie en 1991. Une recherche menée par Paul-André Rosental et Jean-Claude Devinck porte, quant à elle, sur les mécanismes de production des connaissances sur la silicose. En s'attachant à étudier la position des experts médicaux et des débats scientifiques sur cette pathologie, elle montre comment la définition « scientifique » de la silicose est étroitement liée aux stratégies développées par les médecins dans leur champ professionnel, la façon de définir la maladie constituant un moyen, pour chaque expert, d'affirmer la prééminence de sa propre discipline. Elle montre surtout combien les positions des scientifiques sont liées aux stratégies développées par les acteurs du monde du travail et comment le patronat des houillères a pu retarder la reconnaissance de la silicose comme maladie professionnelle pour en réduire l'indemnisation en s'appuyant sur une série de personnalités de premier plan du monde médical. Le cas de la silicose permet de démontrer que la reconnaissance d'une maladie professionnelle, loin de se limiter à un constat médical reflétant l'état de la science de son époque, est le fruit d'une négociation dans laquelle le social, l'économique et le politique jouent un rôle déterminant (Devinck, Rosental, 2009). Ses modalités finales ouvrent la voie, durant les Trente Glorieuses, à de nombreuses

stratégies de contournement de la part des employeurs : une volonté de réfutation dominante jusqu'en 1934, une pression internationale croissante jusqu'à la guerre, puis une négociation pied à pied sous Vichy et à la Libération. En effet, c'est seulement à la Libération que la France reconnaît officiellement la silicose comme maladie professionnelle. Outre son intérêt intrinsèque, l'importance de ce processus de reconnaissance est en effet d'avoir exercé, au-delà des obstacles mêmes qu'il a rencontrés, des effets ultérieurs durables sur le traitement social de la silicose. En se faisant par défaut, l'officialisation de la silicose comme maladie professionnelle a ouvert la voie à toute une série de stratégies de la part des houillères pour en minimiser l'application et le coût. À la manière d'un miroir grossissant, la définition de la silicose soulève ainsi par excellence la question du caractère hybride, à la fois médical et légal, des maladies professionnelles, et des ambiguïtés qui en découlent en matière de prévention et de réparation de ce type d'affections.

L'étude de Paul-André Rosental et Jean-Claude Devinck sur la silicose met en évidence une segmentation du marché du travail en fonction de la nationalité comme le montre le recours aux mineurs marocains dans les houillères françaises qui témoigne de la distribution différenciée des salariés aux postes de travail en fonction de leur nationalité. Dans les années 1960, au moment où le charbon commence à entrer en crise, les mineurs marocains sont en effet recrutés pour travailler au fond et sont affectés aux postes qui comportent le plus grand risque d'être atteint de silicose. Leur recrutement s'inscrit dans une politique de gestion du personnel qui vise délibérément à réduire le coût de la prise en charge des mineurs silicosés : les mineurs marocains, recrutés sur des emplois non statutaires, font l'objet de contrôles médicaux réguliers qui aboutissent, dès les premiers signes de maladie, à une rupture du contrat et, souvent, à un retour au pays. Cette recherche invite à approfondir l'étude des interactions entre le travail et le hors travail et à poursuivre l'analyse des fondements de ces identités sociales, définies hors de la sphère professionnelle, et celle de leurs effets sur la situation professionnelle et l'état de santé.

Dans un numéro de la Revue d'histoire moderne et contemporaine consacrée aux maladies professionnelles, Catherine Omnès et Paul-André Rosental montre que, depuis 1995, les courbes des taux de fréquence des accidents du travail se sont inversées et progressent tandis que les maladies professionnelles connaissent une croissance spectaculaire (Omnès, Rosental, 2009). Interrogeant les processus de construction de l'invisibilité sociale des cancers d'origine professionnelle, Annie Thébaud-Mony présente la démarche engagée

en Seine-Saint-Denis depuis 2001 qui consiste à produire des connaissances sur les cancers d'origine professionnelle à partir des parcours professionnels des patients (Annie Thébaud-Mony, 2008).

L'entrée par les dispositifs et les instances institutionnelles de prise en charge

Catherine Omnès qui a analysé les processus d'identification du risque professionnel et de sa reconnaissance montre que la permanence du risque au travail résulte d'abord d'un jeu inégal entre les acteurs, les contraintes organisationnelles, le poids des cultures professionnelles et des stéréotypes sociaux (Omnès, 2009). Pour lever ce paradoxe et comprendre pourquoi une société s'accommode ou se mobilise face aux risques professionnels, il convient, selon elle, d'analyser les modes d'appréhension et de traitement de ces risques afin de mettre au jour l'ensemble des facteurs et des acteurs qui entravent la mise en œuvre d'une politique de prévention efficace. Dans la Revue Française des Affaires Sociales, prenant acte des nombreuses enquêtes concernant l'état de santé de la population qui ont ouvert leur questionnement aux risques professionnels ou aux conditions de travail, Vincent Viet prend note du fait qu'il a fallu attendre la période toute récente pour que la santé au travail devienne, au même titre que l'impact de l'environnement sur l'état de santé de la population une cause publique, portée par un programme d'action national, le Plan santé au travail (2005-2009), tirant argument d'un déficit de connaissances concernant « les effets sur la santé de l'organisation du travail et des relations de travail » pour préconiser une politique de prévention plus ambitieuse et surtout plus efficace (Viet, 2008). La double question de la prévention du risque et des instances susceptibles de contribuer à l'institutionnalisation de la reconnaissance du risque sont abordés à travers l'analyse de métiers à risque, des figures professionnelles connues comme les surintendantes d'usine, les inspecteurs du travail, les ingénieurs de sécurité de la métallurgie ou encore les médecins-conseils du BTP. Les instances qui contribuent à l'institutionnalisation de la reconnaissance du risque diffèrent selon qu'elles se situent au niveau international comme l'Organisation internationale du Travail dans l'entre-deux-guerres (Isabelle Lespinet-Moret), que national comme l'Etat (Odile Join-Lambert) que régional comme par exemple la CRAM des régions Bourgogne - Franche-Comté depuis 1991 (Françoise Fortunet). A travers une étude comparative entre la France et la Grande-Bretagne, Jean-Pierre Galland signale à quel point la prévention des

risques industriels, c'est-à-dire les dangers liés aux risques professionnels, des accidents du travail et des maladies professionnelles, fait à présent l'objet d'une attention toute particulière de la part des gestionnaires (Galland, 2008).

Souffrance au travail

En s'appuyant sur la notion de vécu subjectif, les psycho-pathologistes du travail font de la souffrance au travail une question majeure, portant sur le savoir être et le contrôle des émotions. Pour ces chercheurs, il est essentiel que le vécu subjectif du travailleur soit pris en compte car l'insatisfaction au travail s'explique par l'inadéquation entre le contenu de la tâche et les besoins issus de la structure mentale. En effet, la « charge de travail psychique » est source de souffrance et peut entraîner de profondes désorganisations mentales et somatiques. La souffrance au travail s'explique aussi par la conjonction d'une pression subjective accrue de nouvelles contraintes physiques, des injonctions contradictoires, la responsabilité à l'autonomie et à l'engagement dans le travail dans un esprit coopératif dans un contexte d'atomisation des collectifs de travail et de mise en concurrence croissante des formes de travail (Dejours, 1980). Mais comment mesurer le stress et la souffrance des travailleurs, et évaluer la part qui revient au travail ?

La psychopathologie qui donc a eu le mérite de rapprocher le travail et l'activité subjective part délibérément du point de vue que la souffrance est un état qui préexiste au travail et de ce fait, constitue un horizon indépassable où il convient pour le travailleur à s'en accommoder, du moins à l'accepter (Dejours, 1998). Pour cet auteur, la santé au travail des employés s'incarne dans l'expérience vécue qui désigne la manière dont le sujet éprouve, interprète et donne du sens à son travail. Cela concerne à la fois l'activité de travail, mais aussi l'idée que se fait un sujet de son existence à un moment donné au regard de son histoire personnelle (Dujarier, 2006). C'est dans ce contexte qu'une importance prépondérante est donnée à la notion de vécu subjectif. Abandonnant une démarche « médicale » fondée sur l'étude entre les effets des conditions de travail et les troubles physiques et moraux du travail, Isabelle Billiard intercale le fonctionnement psychique entre l'organisation du travail et les manifestations pathologiques (Billiard, 2001). La souffrance au travail ne dépend pas seulement de la contrainte physique ou de la charge morale. Elle dépend, selon elle, à la fois

du vécu subjectif, du sens que les acteurs attribuent à leur travail et des conditions objectives de travail et de vie en dehors du travail. Comme Christophe Dejours l'avait remarqué, elle naît de la rencontre entre une histoire personnelle, le vécu subjectif au travail et les conditions objectives de travail. Ces études expriment et rendent compte de la souffrance au travail que vivent une partie des salariés soumis à diverses contraintes. Mais leur tendance lourde consiste à « psychologiser » le phénomène de la souffrance au travail, remplaçant comme le fait remarquer Thierry Rochefort le terme de prolétaire par le terme de victime où la plainte succède à la revendication, le thérapeute remplace le délégué du personnel et le syndicaliste, et la souffrance succède à l'exploitation (Le Lay, 2009).

Les facteurs de risques psychosociaux au travail.

Les évolutions de l'organisation du travail telles que les nouvelles formes de management qui individualisent la relation du travail, le recours croissant au travail temporaire, la précarité, la sous-traitance ont placé sur le devant de la scène de nouveaux risques professionnels tels que l'intensification du travail (Askenazy, 2004). Pour un certain nombre d'auteurs, la santé en milieu professionnel se dégrade sous l'effet conjugué de la crise chronique de l'emploi, de la précarisation et d'une forte intensification du travail ou encore de la montée du travail relationnel en contact avec le public (Gadrey, 2003), l'effritement des collectifs de travail (Dejours, 1998). Des spécialistes en organisation du travail attribuent à la forme du capitalisme que certains économistes appellent le capitalisme cognitif le fondement des causes de la souffrance au travail du fait de la large diffusion de dispositifs d'évaluation de l'activité des salariés. Ces marqueurs de performances individuelles marquent une rupture dans la manière d'organiser et de gérer le travail, individualisant les critères de productivité alors que, par ailleurs, les formes de travail deviennent de plus en plus collectives. Ces évolutions induisent des risques dits « émergents » et qualifiés de « risques psychosociaux ». Ainsi, depuis les années 1980, de grandes enquêtes nationales sur les conditions de travail, des travaux d'ergonomes, de sociologues ou encore de psychiatres alertent sur l'intensification du travail, la désorganisation du travail et la transformation du travail en une obligation de résultats. « Stress », « violence », « harcèlement moral », « souffrance au travail » sont devenus autant d'expressions apparues récemment dans le débat public pour caractériser les perturbations de la santé mentale des

travailleurs (INRS, 2006), sous-tendant l'idée que le monde du travail est devenu un monde qui ne fait plus sens pour les travailleurs. Ainsi, apparaît le sentiment d'être enfermé dans un piège menaçant qui consiste à être confronté en permanence à l'arbitraire du fait de l'exigence à atteindre des objectifs surdimensionnés. Cela s'accompagne de l'évaluation des performances individuelles où les salariés sont jaugés et évalués, mis en concurrence qui entraîne un sentiment de précarité subjective lié à un sentiment d'impossible reconnaissance du travail réel et de vulnérabilité dans le travail. Dans une recherche consacrée aux risques professionnels, Catherine Omnès et Paul Rosenthal tentent de repérer des marqueurs comme les maladies professionnelles ou les accidents de travail permettant de retracer ce type d'évolution (Omnès, Rosenthal, 2009).

La santé au travail et les jeux d'acteurs

Analysant les jeux d'acteurs qui président à la prise en charge institutionnelle des mineurs silicosés, une recherche menée par Paul-André Rosenthal et Jean-Claude Devinck met en lumière les stratégies patronales et ouvrières par le biais d'une maladie professionnelle, la silicose, qui permet de croiser l'analyse des dispositifs de connaissance, de gestion et de contrôle de cette maladie. Les résultats montrent que la gestion de la main-d'œuvre dans les mines se heurte à l'existence de deux logiques distinctes : celle des houillères, qui consiste à assurer la pérennité du recrutement de mineurs de fond, et celle des mineurs, qui est de remonter à la surface. La conciliation de ces deux stratégies apparemment contradictoires est rendue possible par les modalités adoptées pour la réparation de la silicose. Pour les compagnies minières, la réparation permet de gérer l'affectation de la main-d'œuvre. Pour un mineur contaminé, le système est accepté parce qu'il lui permettra de remonter plus vite et parce qu'il est intégré comme un instrument de gestion des parcours à l'ancienneté. Dans un autre domaine, soulevant la question de l'aménagement des conditions de travail pour les travailleurs vieillissants, Nicolas Hatzfeld aboutit à la conclusion que la gestion de l'usure au travail a fait l'objet au sein de l'entreprise de stratégies négociées pendant les Trente Glorieuses à Peugeot-Sochaux, ces stratégies ayant toutefois été mises à mal par la crise et la redéfinition des modes d'organisation du travail (Hatzfeld, 2006). Par ailleurs, la dimension privilégiée par les sociologues ayant trait aux relations entre la santé au travail et la construction des identités professionnelles (Sorignet, 2006 ; Loriol, 2006 ; Schepens, 2005)

permet d'introduire des notions telles que des « *stratégies collectives de défense* », en lien avec une « *idéologie défensive de métier* ». Selon Marc Lorient, cette stratégie consiste alors à donner un sens positif à une action ou une pratique professionnelle négative.

La santé au travail et les stéréotypes de genre

Depuis le XIXe siècle, l'héritage culturel de la féminité et de la masculinité joue à plein son rôle dans la distribution des emplois aux PTT. Cela a pour effet d'induire une relative stricte répartition sexuelle du travail (Barsach, Bertinotti). Cette différenciation de l'emploi féminin et masculin aux PTT conduit à s'interroger sur la différence sexuée de l'usure au travail des hommes et des femmes employés aux PTT comme l'a fait Alain Cottureau dans son article « Usure au travail, destins masculins et destins féminins dans les cultures ouvrières, en France, au XIXe siècle ». Partant du présupposé qu'il existe deux modèles d'usure, un pour les femmes et un pour les hommes, Alain Cottureau cherche à repérer dans les conditions sociales et économiques les facteurs qui structurent cette différenciation, et en quoi ces modèles se retrouvent dans les pratiques et la gestion ouvrière. Cependant, cette démarche requiert l'observation de longues séries homogènes de trajectoires d'hommes et de femmes pour appréhender pleinement cet aspect. De ce fait, existe-t-il réellement un modèle de l'usure au travail féminin ? se demande alors Alain Cottureau ? (Cottureau, 1983). De plus, dans ce cas précis, la notion d'usure au travail part d'un présupposé, celui de l'usure du corps dans le cadre de l'activité de travail.

Une autre approche de la santé au travail, genre, s'est développée en plaçant au centre de l'analyse non plus seulement les inégalités de santé entre les hommes et les femmes, mais en observant la division sociale et sexuelle du travail et les rapports de domination en référence au modèle dominant de division sociale et sexuelle du travail, les hommes se trouvant généralement du côté de la production et les femmes du côté du travail domestique. La question qui se pose alors consiste à examiner l'influence des pénibilités et des risques sur le sentiment de voir sa santé mise en péril par son travail (Volkoff Serge, Gollac Michel, 2002). Cette approche fait écho à une vision des rapports de santé selon laquelle la société se structure en référence à l'évolution des rapports de pouvoir et de domination, mais aussi des luttes sociales qui marquent l'histoire de leur empreinte. Dans cette perspective, comprendre la santé au travail des femmes c'est à la fois saisir l'influence de la dynamique des rapports

sociaux de sexe et des modèles qui en assurent la légitimité. Le rôle des identités de genre et des conditions d'emploi est aussi posé à travers la question relative de la perception du travail, et plus précisément de la perception subjective du travail.

La santé au travail et les mouvements sociaux

Quelques travaux se sont intéressés aux jeux d'acteurs et aux formes de mobilisation sociale. Il est vrai que le thème de la santé au travail suppose que l'on se penche sur les relations professionnelles tant ce thème est imbriqué avec celui des conditions de travail pour lesquelles les syndicats prennent une part active. Or, l'histoire sociale a souvent négligé cette option et n'a engagé un effort de réflexion sur les liens pouvant exister entre la santé au travail et les mouvements sociaux que très récemment. Un numéro de la revue *Mouvements* paru en 2009 qui, outre le fait de poser la question de la visibilité politique de la santé au travail, se demande jusqu'à quel point les détenteurs de capitaux peuvent mettre en danger la santé au travail des salariés (Debout, 2009). La prise en compte des acteurs du monde du travail soulève aussi bien la question de l'attitude des syndicats patronaux et ouvriers. Or, dans ce domaine, si l'on excepte quelques travaux comme ceux de Jean-Claude Devinck ou de Laure Pitti qui, dans son étude sur les ouvriers immigrés chez Penarroya ; décrit leur long combat contre le saturnisme pendant leur grève en 1972 (Pitti, 2009), il existe peu de travaux en France, contrairement à la Grande-Bretagne ou à l'Italie, où l'étude des liens entre les relations professionnelles et la santé au travail est beaucoup plus développée. Les luttes sociales menées autour du risque à la fois par le patronat de la métallurgie et la CGT dans l'entre-deux-guerres, étudiées par Danièle Fraboulet ou Laure Machu, montrent que les mouvements d'insubordination ouvrière qui s'expriment à la fin des années 1960 et au début des années 1970 ont porté au grand jour la centralité des questions de santé pour tous celles et ceux qui butent sur le « plafond de verre » où se situent les segments du marché du travail les moins protecteurs pour la santé de leurs salariés.

L'examen dans un pays comme l'Italie des stratégies des acteurs et des conflits qui ont caractérisé l'émergence du thème de la santé au travail et la possibilité d'en régler les effets négatifs est en corrélation directe avec la capacité des travailleurs à affirmer et à revendiquer leurs droits individuels et collectifs (Carnevale, 2007). Giulio Maccacaro décrit les différentes phases du désintérêt du « capital » à l'égard de la santé ouvrière, puis retrace

l'évolution de l'attitude du « travail », c'est-à-dire de la classe ouvrière plongée dans le mouvement des luttes pour la santé au travail à la fin des années 1960 (Maccacaro, 1979). Le combat a alors pour objectif de veiller à ce que la fatigue au travail ne s'ajoute pas à celle des conditions de vie insalubres, afin de limiter l'exploitation patronale. À une première phase au cours de laquelle les travailleurs semblent isolés et à la merci des employeurs qui n'accordent pas la moindre attention aux milieux de travail succède une période au cours de laquelle les ouvriers réalisent qu'ils ont des intérêts communs à défendre parmi lesquels, en premier lieu, la santé au travail. C'est alors que naissent les premières organisations de défense mutuelle et les ligues de résistance.

Prendre en compte les trajectoires individuelles

Plaidant pour des études centrées sur les stratégies des acteurs offrant l'occasion d'interroger les présupposés mécanistes et individualistes qui animent souvent la conception des relations entre santé et travail, Anne-Sophie Bruno aspire à des études intégrant l'analyse des trajectoires professionnelles et familiales dans le sillage de Françoise Cribier qui avait attribué aux itinéraires professionnels, et donc à une succession d'évènements liés aux conditions de travail et d'exploitation insérées dans un ensemble de conditions de vie, l'altération de la santé des travailleurs (Cribier, 1983). Renforcé par l'éventualité d'une prise en compte de la pénibilité des activités professionnelles, la prise en compte des trajectoires individuelles constitue désormais un axe de recherche privilégié par les études centrées autour du thème de la santé au travail. Par exemple, l'un des principaux objectifs de l'appel à projets « Santé et Travail » lancé en 2004 par la MiRe, la Dares et la Mission Recherche de La Poste était d'analyser les relations entre santé et trajectoires socioprofessionnelles afin de décroiser le thème de la santé au travail en intégrant la complexité des trajectoires individuelles⁶. L'attention des chercheurs était alors centrée d'une part sur l'analyse des liens

⁶ L'appel à projets « Santé et Travail » lancé en 2004 par la MiRe, la Dares et la Mission Recherche de La Poste mettait l'accent sur trois axes principaux : la production et la mobilisation des connaissances, les relations entre santé et trajectoires socioprofessionnelles et les formes de mobilisation sociale sur les questions de santé publique. Il s'agissait en particulier de questionner les savoirs empiriques, scientifiques et techniques mobilisés par les acteurs du système de santé et du marché du travail, mais aussi d'étudier les fondements de l'action publique et privée et la façon dont

entre les conditions de vie et les conditions de travail, et d'autre part sur les relations entre état de santé et travail. Mais ce genre d'études suppose de disposer d'informations complètes sur la situation de travail et sur la situation hors travail afin de déterminer la part imputable à chacune de ces situations dans l'apparition du phénomène de l'altération de la santé. Ce travail de décomposition nécessite de disposer de données individuelles distinguant les conditions de travail et les facteurs non professionnels afin de mesurer l'effet respectif de chacun d'entre eux et leurs éventuelles interactions au sein de la trajectoire d'un individu. Certaines enquêtes statistiques marquent aussi une étape importante dans la prise de conscience de la nécessité de développer des outils à même de mesurer les liens entre itinéraires professionnels, les conditions de travail et la santé au travail (Cristofari, 2003). Mais les apports de l'analyse longitudinale, destinées à vérifier la pertinence de ces enquêtes, ont souligné les difficultés méthodologiques posées par le recueil d'informations par enquêtes rétrospectives (Molinié, 2003).

L'enquête a en effet relancé l'intérêt pour un suivi des risques professionnels qui tienne compte de la diversité des parcours individuels tout au long de la vie active. Les travaux d'Isabelle Ville présentent toutefois des éléments de réflexion sur les rapports entre trajectoires et santé. Dans l'analyse des processus de construction individuelle et collective du rapport à la santé, cette auteure met en effet l'accent sur la construction de l'expérience professionnelle, terrain essentiel d'action contre les atteintes à la santé. La notion d'expérience se fonde en partie sur le parcours antérieur des infirmières anciennes et, plus spécialement sur la carrière comme aide-soignante, voire comme agent de service hospitalier, qui a pu jouer dans leur manière d'aborder leur activité professionnelle.

s'est opérée la dissociation des risques professionnels, industriels, sanitaires et environnementaux Acquis et limites, RFAS, Anne-Sophie Bruno

1ere partie

La « fatigue nerveuse » des employés des PTT

1.1 La naissance d'une nouvelle discipline

Au cours des années 1950, Louis Le Guillant, médecin chef des hôpitaux psychiatriques de la Seine et membre du parti communiste depuis 1947, mène des enquêtes auprès de deux catégories de travailleurs des PTT, les téléphonistes et les mécanographes des centres de chèques postaux⁷. Son objectif consiste à étudier les relations entre les conditions de travail et leurs effets sur le psychisme des salariés dans la perspective d'une contribution à l'élaboration d'une science naissante, la psychopathologie du travail⁸. Or, au lendemain de la guerre, rien ne rapproche le savoir psychiatrique de l'analyse du travail : à cette époque, la psychiatrie ne dispose d'aucun corps de connaissances pour penser, analyser et interpréter le travail. C'est ainsi que se pose la question de savoir à partir de quels vecteurs la réflexion intellectuelle de Louis Le Guillant s'étoffe au fil du temps en vue d'élaborer des catégories d'analyse dans le cadre d'une contribution à la formulation des bases théoriques de la psychopathologie du travail ? Il s'agit en quelque sorte de recenser les motivations qui conduisent Louis Le Guillant à qualifier de « fatigue nerveuse » un ensemble de traits caractéristiques observables chez les téléphonistes et les mécanographes des PTT plutôt qu'un autre jusqu'à finir par leur attribuer le label de névrose expérimentale. De ce point de vue, l'action que mène Le Guillant au cours des années 1950 peut être entrevue comme une entreprise morale dont le but consiste à isoler les aspects de la réalité sociale des employés des PTT peu enviables. En effet, il s'efforce de sélectionner un certain nombre d'éléments pour cerner les contours de ce qu'il considère comme une pathologie grave : la « névrose des téléphonistes et des mécanographes ». D'une certaine façon, il s'agit de recenser sur un plan critique les différents facteurs qui influent sur la manière dont Le Guillant définit l'origine de la fatigue nerveuse des téléphonistes et des mécanographes des PTT⁹.

⁷ Ancien résistant, Louis Le Guillant adhère au parti communiste en 1947. En 1945, il est détaché dans un ministère comme conseiller technique auprès des ministres des gouvernements tripartites qui se succèdent jusqu'en 1948.

⁸ Louis Le Guillant, "La psychologie du travail", *La Raison*, n° 4, vers 1952, pp. 75-103.

⁹ A ce propos, Isabelle Billiard apporte une première critique au travail de Le Guillant mais en s'en tenant à l'aspect strictement scientifique de son travail, mettant l'accent sur le fait Le Guillant ne

Au lendemain de la guerre, les premières formulations de la psychopathologie du travail prennent place dans un contexte historique et social bien spécifique à partir de présupposés scientifiques du champ disciplinaire dans lequel s'inscrit cette discipline naissante, à savoir la psychiatrie. Inséparables d'une réforme de l'institution psychiatrique et de la mise en œuvre de thérapies actives, les questionnements initiaux des fondateurs de la psychopathologie du travail comme Paul Sivadon et Claude Veil accordent au registre de la subjectivité et du conflit une place centrale et donnent droit de cité au travailleur en tant que sujet. Quant à Louis Le Guillant, il a participé en 1946 au 3^e colloque de Bonneval organisé par Henri Ey en compagnie de Jacques Lacan, Julien Rouart, Lucien Bonnafé et Sven Follin¹⁰. Ce colloque s'inscrit alors dans un large programme de refondation de la psychiatrie¹¹. Il a pour effet de condenser les clivages qui vont traverser la psychiatrie pendant une longue période et de contribuer aux premières formulations de la psychopathologie du travail¹². C'est dans ce contexte que des revues comme *La Pensée*, *La*

rende pas bien compte de l'activité psychique des téléphonistes. Car les téléphonistes ne sont pas seulement agies par l'organisation du travail, dit-elle, elles s'engagent elles-mêmes dans leur activité de travail, elles entrent en compétition entre elles et trouvent des astuces pour parasiter le travail des autres. L'augmentation des cadences est en partie due aux opératrices elles-mêmes, il y a donc ici un phénomène collectif qui produit une augmentation des cadences in Isabelle Billiard

10 Trois thèses majeures centrées autour de la problématique liée à la question des facteurs d'apparition des maladies mentales en situation de travail se sont affrontées : celle de l'organogénèse développée par Henry Ey pour qui la maladie mentale doit être comprise comme une désorganisation organique des fonctions psychiques, celle de la psychogénèse, thèse défendue par Jacques Lacan en référence à la psychanalyse pour qui le trouble mental est identifié comme une tentative de guérison et celle de la sociogénèse développée par Follin et Lucien Bonnafé considérant qu'il faut étudier l'homme en situation de travail en tenant compte de ses conditions de vie et de l'influence des facteurs sociaux sur les conduites individuelles, d'où l'importance de prendre en compte les conditions de travail selon eux.

11 Par exemple, Louis Le Guillant témoigne de la volonté de passer d'une psychiatrie de gardiennage à une psychiatrie du soin et du service rendu voir in *Le Mouvement Social*.

12 À Henri Ey, qui définit la psychogénèse comme le plan de l'activité psychique normale, « véritable et libre », c'est-à-dire réalisant la subordination de l'organique par le psychique, Jacques Lacan oppose le principe d'une « psychogénèse pure », entendue comme causalité psychique de la maladie mentale, et postulant que « la folie est un phénomène de la pensée ». De leur côté, Sven Follin et Lucien Bonnafé renvoient les deux protagonistes dos à dos et proposent une approche de la folie étayée sur le matérialisme dialectique : l'objet de la psychiatrie n'est plus la folie mais « l'homme psychopathe en tant que phénomène social », selon une formule empruntée à G. Politzer, et ce sont les facteurs du milieu, l'enchaînement des situations vécues qui constituent le « drame » de l'homme aliéné.

Nouvelle Critique sont créées pour diffuser et faire connaître les travaux de recherche réalisés en psychopathologie du travail. Cette discipline recouvre à l'époque des interrogations plurielles, indissociables de débats idéologiques et doctrinaux qui agitent la psychiatrie à l'époque qui ne sont pas sans tensions entre la diffusion de la théorie freudienne et l'apparition du courant sociogénétique d'obédience marxiste auquel est rattaché Le Guillant, comme en témoignent les actes du 3^e colloque de Bonneval (Billiard, 2002). Du point de vue de Le Guillant, la seule position théorique et scientifique tenable pour fonder la psychopathologie du travail est celle qui permet d'intégrer des faits individuels et des faits sociaux, c'est-à-dire le matérialisme dialectique. Fidèle partisan de cette doctrine, il se fait l'ardent défenseur d'une sociogénèse des troubles mentaux insistant sur le poids des conditions concrètes d'existence et sur l'enchaînement des situations vécues. Cette posture théorique est soutenue par le fait que le Parti communiste condamne la psychanalyse à partir de 1949, ce qui contribue à l'isolement des psychiatres d'obédience communiste. A cette époque, le Parti Communiste fait alors de la défense des travailleurs et de l'amélioration des conditions de travail un axe central de son combat politique¹³. Un psychiatre communiste ne pouvait donc que venir apporter sa caution de savant à cet objectif.

Louis Le Guillant crée au début des années 1950 avec deux autres psychiatres, Follin et Bonnafé, tous deux membres du Parti Communiste, une revue identifiée à la mouvance communiste, *La Raison* qui se donne pour objet de penser la folie à travers le prisme du matérialisme dialectique¹⁴. L'objectif de ces psychiatres consiste à dévoiler tout ce qui a trait à l'aliénation mentale et l'aliénation sociale. Cette conception de la psychiatrie s'enracine dans une pensée critique qui s'oppose à une conception positiviste de la psychiatrie plus ou moins réformiste du monde social. Elle tend à s'intéresser aux répercussions pathologiques

13 : En effet, après la rupture de 1947, le Parti Communiste durcit ses positions : la lutte s'opère sur tous les fronts y compris sur le plan idéologique dans des domaines comme la psychiatrie.

14 C'est en 1950 que la revue *La Raison*, cahiers de psychopathologie scientifique, est fondée. Henri Wallon en est président du comité de rédaction, Louis Le Guillant le rédacteur en chef, et Rodolphe Roëllens le secrétaire de rédaction. La revue constitue une tentative de mise en place d'un modèle de discours et de thèmes soviétiques dans les sciences humaines. Par exemple, les numéros 9 et 10 sont consacrés uniquement à des textes soviétiques écrits par Pavlov et l'activité nerveuse supérieure. Ainsi, jusqu'en 1956, chaque numéro contient sa dose d'hommages à Pavlov.

de l'aliénation dans le travail en recherchant dans les conditions de travail des éléments pour fonder les bases de la psychopathologie du travail. Cela revient à définir la psychiatrie comme une science humaine ayant pour objet d'étude les individus évoluant dans une structure sociale bien déterminée. Dans cette perspective, la priorité est donnée aux situations, aux événements et aux processus concrets.

Les psychiatres communistes déploient leurs efforts sur divers fronts qui leur semblent prioritaires : pour Sivadon, auprès de la Ligue d'hygiène mentale destinée à sensibiliser les responsables des collectivités et les pouvoirs publics aux problèmes que soulève la maladie mentale, pour Claude Veil auprès des médecins du travail, des ingénieurs en organisation et des travailleurs sociaux en vue de les éclairer et de compléter leur formation, et pour Le Guillant auprès des syndicats ouvriers au nom de l'émancipation des travailleurs. C'est donc un projet politique qui naît et s'incarne dans une vision « paradigmatique » de la société et c'est à la lumière de ces aspects qu'il faut comprendre la démarche de Le Guillant : à la fois comme une tentative scientifique de formuler les premières étapes d'une psychopathologie du travail, mais aussi comme la volonté politique d'ouvrir la voie à de nouvelles revendications chez les travailleurs au plan syndical.

En 1952, Le Guillant apporte une contribution importante théorique à la psychopathologie sociale où il formule l'exigence d'observations longues et détaillées portant sur l'ensemble de la situation vécue par les malades et la recherche de statistiques concernant les cas cliniques (Le Guillant, 1952). Selon lui, c'est dans l'analyse du travail lui-même et des rapports de production qu'il faut chercher l'origine des contradictions imposées au travailleur et les solutions pour les résoudre. Cela suppose alors de prendre appui sur une connaissance pratique du travail réel. C'est ainsi que les travaux de Le Guillant tendent à s'inscrire dans une critique de l'organisation du travail en système capitaliste qu'il décrira comme suit en 1958 : « *Dominée par la recherche du rendement et du profit maximum, insoucieuse plutôt qu'ignorante des problèmes humains...* » (Le Guillant, 1958). Pour Le Guillant, les avancées de la psychopathologie du travail doivent permettre de décrypter les effets pathogènes des conditions de travail en vue de contribuer à une meilleure adaptation des salariés à leur travail. Au nom de la conception sociogénétique de la maladie mentale qu'il partage avec ses collègues marxistes, et sous la bannière d'une « psychopathologie sociale », il tend à établir une continuité entre les conditions d'existence, le travail pathogène et la maladie mentale (Le Guillant, 1954). Il s'agit de remettre au premier plan l'enchaînement des événements graves

et singuliers qui caractérise la vie des malades mentaux, tout comme les écarts importants entre la culture d'origine et les nouvelles conditions de vie, car, dit-il, ce sont ces situations réelles qui sont à l'origine des conflits individuels, bien davantage que les fantasmes inconscients. C'est pourquoi toute réadaptation sociale n'a de sens, selon lui, que si l'on multiplie les efforts pour transformer le milieu de vie et les conditions de travail avec lesquels les malades doivent renouer. Et donc, contrairement à ce qu'avance Isabelle Billiard qui avance l'objectif d'un diagnostic assez imprécis de « fatigue nerveuse », Le Guillant a la ferme intention d'ouvrir la voie à la formulation de revendications par les travailleurs en vue d'améliorer leurs conditions de travail et surtout de faire reconnaître de nouvelles maladies professionnelles (Billiard, 2001).

1.2 Les liens étroits entre Le Guillant et le Parti Communiste Français

Incontestablement, le lien de Le Guillant avec le militantisme ne peut être passé sous silence. Il est difficile de séparer son engagement politique avec l'objectif qu'il attribue à ses travaux au cours des années 1950. Les relations étroites qu'il entretient avec un certain nombre de responsables du Parti Communiste et de la CGT comme Benoit Frachon ou Georges Frischmann contribue à inscrire de façon irrémédiable son action dans un militantisme affiché. Lui-même n'est pas désireux de dissocier la fonction de psychiatre d'un côté et le militant politique et social de l'autre (Le Guillant, 1958). Louis Le Guillant intervient à de multiples reprises dans des revues militantes comme celles de la fédération CGT des PTT telle que *La Fédération Postale* ou dans le journal *L'Humanité* pour y signer des articles reliant les aspects scientifiques de ses travaux avec des aspects plus idéologiques de sa pensée.

Mais, comme le souligne Isabelle Billiard, les liens étroits qu'entretient Louis Le Guillant avec l'idéologie communiste renforcent l'absence de neutralité avec laquelle il mène ses travaux de recherche. Dès 1955, il cherche à alerter l'opinion publique en publiant des tribunes dans le journal *L'Humanité* concernant les graves dangers que présentent selon lui la « course à la productivité » dans les entreprises. En mai 1955, au cours des journées marxistes sur la productivité, prenant appui sur l'exemple des téléphonistes et des employés des centres de chèques postaux qui, selon lui, présentent des troubles névrotiques, Le Guillant rapporte que les travailleurs soumis à des cadences excessives montrent incontestablement

des signes d'épuisement nerveux ou, plus exactement, d'un trouble de l'activité nerveuse supérieure de moins en moins réversible par le repos au fil du temps¹⁵. Il signe quelques mois plus tard avec Benoît Frachon, secrétaire général de la confédération de la CGT, un article dans l'Humanité intitulé « L'envers de l'opération productivité ». Citant Marx, Le Guillant se livre à une critique en règle de l'Organisation Scientifique du Travail, conçue spécifiquement pour le profit, la loi du capitalisme, où comme l'expliquait Marx, une puissance inhumaine règne sur tout. Le Guillant accuse le capitalisme d'être à l'origine des « nouvelles maladies de la productivité » telles que la « fatigue nerveuse » qui entraîne des troubles fonctionnels nerveux, digestifs et circulatoires.

Il explique désormais que l'organisation du travail est orientée vers l'économie d'énergie musculaire en vue d'un allègement des opérations qui, corrélativement, entraîne un plus grand surmenage des travailleurs et une atteinte de l'activité nerveuse supérieure. D'innombrables moyens y concourent : la fixation des temps, des normes et des moyennes, des primes et du contrôle de l'activité. La densité de la journée de travail et la diminution de la porosité du temps de travail sont aujourd'hui poussés à un point intolérable, explique-t-il. Désormais, le rythme inhumain imposé au travailleur n'épuise pas tant les bras, les mains que le système nerveux. La surveillance, les sanctions, l'hostilité entre les chefs et les employés contribuent à créer une ambiance de travail pénible, tendue dont les effets négatifs viennent s'ajouter à ceux des conditions de travail. Tout cela est le produit des effets néfastes d'une organisation du travail que Le Guillant rattache indubitablement au capitalisme¹⁶. Il ajoute que les phénomènes qu'il décrit sont bien connus chez les téléphonistes et les employés des centres de chèques postaux qui présentent en grand nombre des troubles névrotiques. Dès lors, il n'est pas difficile d'établir de son point de vue que toutes les conditions sont réunies pour provoquer un état d'épuisement nerveux des travailleurs¹⁷.

¹⁵ *L'humanité*, nov. 1955 : « SOS dans les PTT ».

¹⁶ *L'Humanité*, « La « productivité » contre les postiers », novembre 1955.

¹⁷ Le Guillant a aussi constaté que ces conditions sont réunies dans le milieu de l'industrie.

L'intérêt de Louis Le Guillant pour le thème de la « fatigue nerveuse »

En mai 1956, faisant remarquer au cours d'une intervention présentée lors d'une journée d'études marxistes que les postes les moins exposés aux exigences de rendement sont ceux où les employés connaissent le moins de troubles, Le Guillant cherche à alerter sur les graves dangers que représente la course à la productivité en dénonçant preuve à l'appui la nocivité des méthodes de productivité : « *Les méthodes de productivité n'ont cessé de progresser... Dans les services téléphoniques des PTT, le trafic a augmenté de 57% alors que le personnel n'a augmenté que de 5%, alors que dans le même temps les troubles mentaux chez les opératrices de l'Inter sont passées de 9 en 1949 à 30 en 1951 et 42 en 1952* ». Dans la revue *Economie et politique* », revue d'économie marxiste du Parti Communiste Français, l'intensification du travail qui frappe le système nerveux est rapportée de la façon suivante par Le Guillant dans un article intitulé « La productivité contre la classe ouvrière » : « *La fatigue nerveuse prend un visage jusqu'ici inconnu. Elle altère l'appétit, la digestion et le sommeil, l'humeur et le caractère. Mais la fatigue n'est pas une fatalité : elle est l'expression d'un ordre social injuste et incohérent. C'est au bout de la lutte pour le transformer que les travailleuses trouveront le repos, la sécurité, la santé du corps et de l'esprit* »¹⁸.

En 1954, Louis Le Guillant publie un article dans le Bulletin du Cercle Claude Bernard, intitulé « Quelques perspectives nouvelles sur la pathologie du travail » où il dévoile des pistes de recherche pour élaborer ce qu'il nomme une nouvelle médecine du travailleur. Son ambition scientifique consiste à montrer le rôle fondamental du système nerveux chez l'être humain en se référant aux travaux de Pavlov pour y déceler des névroses expérimentales¹⁹. Le terme de névrose ne recouvre pas ici des troubles de la personnalité ou des motivations inconscientes préexistantes, mais vise le syndrome de fatigue nerveuse. Son premier objectif consiste à expliquer la part de l'incidence des conditions de travail dans l'apparition du phénomène de la fatigue nerveuse. Le Guillant se réfère à ce que les psychiatres appellent « psychose réactionnelle » qui s'apparente à la « névrose du chien »,

¹⁸ Antoinette. *Revue féminine de la CGT*, n° 13, nov. 1956.

¹⁹ Le Guillant souligne que la notion de névrose des téléphonistes est réapparue dans la littérature scientifique ces toutes dernières années avec la publication de l'étude de Mme Pacaud qui a analysé certains mécanismes de la fatigue nerveuse des téléphonistes (Pacaud, 1949).

décrite par Pavlov. Selon cette approche, les perturbations fonctionnelles qui résultent de l'environnement d'un individu sur leur activité nerveuse ne sont pas d'un ordre différent de celle des mécanismes d'inhibition que l'on rencontre dans les névroses expérimentales concernant les chiens. C'est ainsi qu'il opère à une méthode générale de psychologie en abordant les situations qui provoquent des désordres nerveux chez l'homme : les excitations intenses ou répétées, et les situations dites conflictuelles. Il s'agit de cerner de façon précise les causes qui provoquent la fatigue nerveuse et de faire reconnaître éventuellement comme maladies professionnelles les affections nerveuses et mentales liées au surmenage qu'entraînent, selon lui, des conditions de travail difficilement supportables. Considérant ainsi que « *toute une psychopathologie du travail est à édifier* », et, chemin faisant, avec elle, une clinique nouvelle partant des situations concrètes à l'origine de manifestations psychopathiques, il estime que certaines activités professionnelles recèlent des composantes pathologiques incontestables, et que les seules prédispositions des individus ne peuvent pas rendre compte de la fréquence anormale des troubles mentaux de certaines professions (Billiard, 2001).

Le recours à la « psychologie scientifique » d'obédience pavlovienne est dicté chez Le Guillant par la nécessité de se démarquer de la théorie freudienne comme tous les psychiatres communistes de cette époque²⁰. Acquis aux thèses du pavlovisme, Le Guillant déclare « *qu'une meilleure connaissance des névroses expérimentales chez les travailleurs permettraient de mieux comprendre l'action nocive de certains rythmes de travail, de certaines opérations difficiles à réaliser même si elles n'entraînent qu'une faible dépense de force musculaire et ont lieu dans des conditions a priori confortables* »²¹. Son objectif

20 Même si face aux limites du pavlovisme, Le Guillant reviendra par la suite à une approche plus phénoménologique des troubles mentaux

²¹ C'est dans le cadre de consultations spécialisées dans une perspective d'aide et de soins que les psychiatres prennent connaissance des troubles et des difficultés des téléphonistes. Cet aspect semble introduire un biais important pour leurs recherches dès les premières hypothèses qu'ils formulent à travers les rapprochements effectués entre les caractéristiques du travail et les individus. Comme le rapporte Isabelle Billiard, leur formation de psychiatre les porte naturellement à s'intéresser aux manifestations pathologiques de la relation au travail et l'approche des situations de travail se fait à travers le filtre d'une puissante école de pensée : la clinique et la sémiologie médicale. Cette école est liée à une conception du fonctionnement psychique étroitement dépendante des théories dominantes de l'époque pour qui la « désorganisation des fonctions nerveuses supérieures », plus ou moins couplée à une phénoménologie du vécu pathologique, l'emporte le plus souvent sur la psychopathologie freudienne. Ces psychiatres sont donc conduits à considérer et à privilégier les

consiste à répondre de manière expérimentale au projet de recherche qu'il a précédemment dévoilé dans son étude consacrée aux nouvelles perspectives de la médecine du travail (Le Guillant, 1954). Désirant contribuer à une nouvelle définition de la pratique psychiatrique articulée autour de nouveaux territoires d'investigation, il insiste sur la dimension « mentale » de la fatigue au travail car il estime cet aspect aussi important que la dimension physique du travail (Coffin, 2005). Il ne partage pas l'affirmation, répandue à cette époque, consistant à dire que les métiers de service seraient nécessairement moins nuisibles que les métiers industriels en termes d'effets sur la santé des travailleurs. Même si cette expression lui semble imparfaite, Le Guillant mobilise alors la notion de « fatigue nerveuse » qui, selon lui, rend compte d'un aspect essentiel du monde moderne : les conditions de travail sont caractérisées par une diminution des dépenses d'énergie musculaire au profit de l'augmentation des cadences entraînant un accroissement de l'effort de l'attention, de la précision et de la vitesse. Selon lui, il s'agit d'un fait connu depuis longtemps, mais fortement minimisé. Au début des années 1950, la question de la fatigue nerveuse a déjà fait l'objet d'un grand retentissement à tel point qu'un grand nombre d'articles et de communications parues dans des revues scientifiques y ont été consacrées²². Des journées de médecine du travail, des conférences internationales, des thèses et des ouvrages ont eu pour thème principal la fatigue nerveuse.

Entouré d'un groupe de médecins et de psychologues, Louis Le Guillant entreprend au cours de l'année 1954 une recherche pour tenter d'évaluer l'influence des conditions de vie et de travail des employés des PTT sur leur santé mentale²³. Ces employés des PTT sont en majorité des téléphonistes travaillant dans des centraux parisiens auxquels il faut y ajouter quelques mécanographes des chèques postaux. Louis Le Guillant déclare que ce n'est pas un hasard s'il en venu à s'intéresser aux employés des PTT, et plus particulièrement les

troubles avérés, les signes cliniques de désadaptation ou de réactions pathologiques. Autrement dit, cette perspective contribue à rendre invisible la part créatrice de l'activité comme l'avait suggéré Hannah Arendt, l'engagement et l'implication dans le travail, le plaisir au travail. Or, le sujet actif est aussi producteur de ses propres normes, individuelles ou collectives, à travers les faibles marges de manœuvre que lui laissent les machines et l'organisation rationnelle du travail.

²² Voir par exemple Victor Lapie La fatigue nerveuse Editions J.Oliven, 1950 qui attribue à la fatigue nerveuse une multiplicité de causes comme « le tempérament nerveux ; le surmenage, l'atmosphère moderne les chocs émotifs ou encore mes contrariétés et non seulement le travail

²³ *PTT Solidarité*, n° 29, avril 1956.

téléphonistes et les mécanographes. En effet, « *il n'est pas une consultation dans mon service, pas un service de neuropsychiatrie où elles ne se présentent en nombre de plus en plus grand* », déclare-t-il. Cependant, lors d'une journée d'étude organisée par une association des PPT, l'Association Pour les Congés de Longue Durée (A.P.C.L.D.), le 2 décembre 1955, Jean Bégoïn, l'un des membres de son équipe, nuance un peu ce discours en soulignant que quelques cas de téléphonistes ont retenu l'attention de l'équipe de Le Guillant. Toujours est-il que cela a conduit les médecins de l'équipe à s'intéresser aux troubles nerveux que semblent présenter plus spécifiquement les téléphonistes des services parisiens, posant ainsi la question de l'existence d'une névrose parmi ces employés²⁴. D'ailleurs, souligne Jean Bégoïn, dans son exposé, les responsables des PTT savent et reconnaissent dans le privé que l'état nerveux des téléphonistes et des mécanographes est de plus en plus « atteint »²⁵.

1.3 La « course au rendement » dans les services féminisés des PTT

Il est vrai que, depuis fort longtemps, des études montrent que les conditions de travail dans les centraux téléphoniques et les centres de chèques postaux sont difficiles. Une étude réalisée au début du siècle sur des téléphonistes travaillant dans des centraux téléphoniques à Genève par Fontègue et Solari, deux psychologues suisses, met en évidence les conséquences néfastes sur la santé de l'exercice de ce métier pour les travailleurs qui y sont assujettis. Dans leur étude qui se donnait pour objectif d'établir une batterie de « tests de sélection », Fontègue et Solari ont été amenés à s'intéresser aux problèmes posés par la santé au travail. Mobilisant déjà à l'époque la notion de « fatigue nerveuse », Fontègue et Solari insistent sur les conséquences de cette fatigue pour les téléphonistes qui se traduit par des céphalées, des insomnies, la difficulté à se concentrer, une humeur massacante, de l'énervement, symptômes décrits sous l'appellation de névrose. Fontègue et Solari poursuivent en consacrant dans leur publication un chapitre entier à la « fatigue de la téléphoniste »: « *Comme on peut le voir par cette énumération succincte des actes que doit*

²⁴ Jean Bégoïn souligne que la question de savoir si les troubles nerveux peuvent s'apparenter à une maladie professionnelle s'est récemment posée pour les radioélectriciens des aéroports.

²⁵ *PTT solidarité*, n° 29, avril 1956.

accomplir la téléphoniste pour demander une communication, la fatigue est inévitable... La plupart des téléphonistes ressentent une fatigue qu'elles désignent sous les expressions suivantes : malaises, lassitude générale, corporelle et intellectuelle, nervosité, énervement, relâchement du fait des lumières qui s'allument continuellement, des paroles assez brèves avec les abonnés » (Fontègue, Solari, 1918). Par ailleurs, un médecin, le docteur Julliard, a été amené, dès 1910, c'est-à-dire peu de temps après les premières installations téléphoniques, à signaler l'importance et la fréquence de troubles nerveux ressentis par les employés travaillant dans les centraux téléphoniques. Dans une revue suisse, *La Revue Suisse des Accidents de Travail*, il note que la téléphoniste « *énervée par son travail qui demande une grande tension se mette parfois à pleurer et qu'elle ne veuille plus travailler. Tout cela joint à la fatigue, au surmenage, à la tension nerveuse, au fait de recevoir des observations injustifiées de la part de clients discourtois, tout cela contribue à produire de véritables névroses qu'il faut considérer comme des maladies professionnelles* » (Julliard, 1910). Julliard fait alors remarquer qu'un certain nombre de ces troubles se produisent plus précisément lorsque le sujet semble prédisposé à la névrose.

De fait, il est vrai que le travail des téléphonistes et des employées des chèques postaux dans les PTT se révèle particulièrement éprouvant. Les témoignages qui abondent dans ce sens sont nombreux. En mars 1939, dans les centres de chèques postaux de Paris, la situation des effectifs y est décrite comme alarmante : l'institution du Comité de la Hache dont l'objectif consiste à réorganiser les administrations en vue d'y supprimer les emplois « superflus » commence à produire ses effets dans les services des PTT²⁶. L'orientation au niveau de la fonction publique est en effet aux économies et la hausse toute relative des effectifs est encadrée par de multiples tentatives émanant de missions d'enquête destinées à réaliser des économies budgétaires. Dans la continuité des préoccupations des réformateurs des dernières décennies de la Troisième République, on confie par ailleurs à des missions le soin de dresser des plans de compression et de suppression des effectifs (Join-Lambert, 2001). En 1946, est créé le Comité central d'enquête sur le coût et le rendement des services publics qui se transforme ensuite en commission de réforme dans la perspective de réduire les

²⁶ L'organisation des services des centres de chèques postaux est en général constituée de groupes de travail chargé de comptabiliser les différentes opérations de débit et de crédit effectuées sur les comptes courants des usagers. Ce groupe est souvent composé de deux vérificateurs et de deux mécanographes.

coûts dans la fonction publique. Ainsi, dans l'administration des PTT, en application des décisions de la commission spéciale instituée par la loi du 23 décembre 1946 dite « de la Hache », 537 emplois sont supprimés en 1947. En 1950, les travaux des commissions départementales d'économies aboutissent à la proposition de suppression de plusieurs centaines d'emplois.

De plus, à partir de 1945, la gestion du personnel dans les PTT n'est plus tout à fait guidée par les mêmes choix qu'avant la guerre : elle répond à une exigence de rationalisation affirmée par la création du statut général des fonctionnaires (Join-Lambert, 2001). A cette exigence née du contexte de l'après-guerre s'ajoute l'influence de la rationalisation à l'américaine. Les administrateurs des PTT intègrent précisément les préoccupations liées à l'exigence de rendement en mettant en place de nouveaux principes d'organisation du travail. C'est ainsi que l'administration des PTT entreprend une vaste opération de réorganisation des services en s'inspirant des principes de l'Organisation Scientifique du Travail²⁷. Aux PTT, un service d'organisation et méthodes apparaît en 1941 et un cours d'organisation du travail professé en 1947 par André Chassaing, administrateur des PTT, aux élèves de l'Ecole nationale supérieure des PTT, enseigne aux futurs administrateurs des méthodes de travail inspirées de la doctrine de Fayol si bien que l'administration des PTT n'échappent pas aux exigences de rendement telles qu'on les trouve dans le secteur privé (Chassaing, 1947).

Or, sur le plan de la santé au travail, en 1942, le médecin-chef des PTT, Mr Granchamp, s'alarme du développement de troubles mentaux en milieu urbain et des conditions sanitaires désastreuses que connaît le personnel féminin. La même année, dans le rapport qu'il remet au Ministre des PTT, il s'inquiète du fait que dans les services du téléphone et des chèques, les femmes soient surmenées et, de ce fait, revendiquent une réduction horaire de leur travail : « *Les troubles nerveux atteignant le personnel féminin tels que angoisse, insomnie, irritabilité, troubles provoquent une augmentation du nombre de consultations chez des sujets se plaignant d'asthénie, du fait du trafic à écouler en constante augmentation* »²⁸. Le médecin chef des PTT semble dépassé à la fois par la mauvaise santé du personnel et par l'apparition de nouvelles pathologies qu'il nomme « fatigue nerveuse » et

²⁷ Les principes de l'Organisation Scientifique du Travail ont aussi fait leur entrée en force dans les services féminisés des PTT depuis l'entre-deux-guerres (Fréminville (de), 1923)

²⁸ Archives Nationales, Article 19890202, article 4, Etat sanitaire du personnel et activité du service médical, rapports de médecins-chef, Dr Granchamp soumis à Mr Le Ministre.

dont la cause semble lui échapper. Après 1948, des revendications émanant des organisations syndicales, et notamment de la part de la CGT, commencent à apparaître pour demander à ce que le surmenage des employés des PTT ne soit pas aggravé par la réduction du personnel alors même que l'administration a été exclue en 1946 du champ d'application de la loi concernant la médecine du travail à l'inverse du secteur privé (Viet, Ruffat, 1999). On constate aussi une recrudescence du nombre de congés de maladie du fait, pense-t-on, qu'un grand nombre d'agents souffre du manque de nourriture et travaille dans des conditions d'hygiène insalubres. A partir de 1948, l'absentéisme est en régression, mais on note des troubles des voies digestives, des infections des voies respiratoires, des céphalées dues au port du casque, et des cas d'anémie parmi les téléphonistes. A Paris, les services les plus touchés sont ceux de l'Interurbain, le plus grand central téléphonique de France et, dans une moindre mesure, ceux des centres de chèques postaux où travaillent en grand nombre des femmes. Le terme de névrose est alors utilisé par le médecin en chef des PTT dans le rapport qu'il remet au Ministre des PTT pour désigner les troubles dont seraient affectés ces employés. Concernant le personnel de l'Interurbain, il attribue alors aux conditions de travail très pénibles l'objet de leur fatigue nerveuse d'autant plus exacerbée du fait de « *l'intensité du trafic et de la complexité du règlement* »²⁹. En 1950, le médecin en chef note dans son rapport annuel que les agents employés dans les services pénibles, c'est-à-dire de son point de vue les téléphonistes et les employées des chèques postaux, présentent comme les années précédentes des troubles nerveux, et sont toujours affectés par des symptômes tels que l'asthénie, des céphalées, des dystonies « neuro végétatives ». En 1951, l'état de santé constaté parmi le personnel des services féminisés ne s'améliore pas : le médecin en chef rapporte l'existence de troubles digestifs, psychiques et nerveux chez les femmes qui travaillent avec des horaires de brigade et remarque également un phénomène d'amaigrissement parmi les débutantes installées en région parisienne. On sait, fait-il remarquer, que ces jeunes employés sont mal logés, mal nourris, et que des états d'asthénie aggravés de dépression nerveuse les touchent en priorité.

29 C'est d'ailleurs en raison de cette pénibilité que les téléphonistes de l'interurbain obtiennent une réduction horaire déjà en vigueur dans les centraux téléphoniques de quelques pays étrangers comme les Etats-Unis ou la Grande-Bretagne.

Le Bulletin Officiel de 1950

Au service de l'Interurbain à Paris, les téléphonistes travaillent selon les cas soit en brigade, soit en régime mixte dans des salles comprenant entre 20 et 50 personnes. Officiellement, elles ont droit à une pause d'environ un ¼ d'heure, mais bien souvent la durée de la pause est réduite à cinq minutes par vacation du fait de l'intensité du trafic. L'ambiance de travail est délétère car tout est interdit : parler à ses voisines, se détacher du meuble. Il faut s'inscrire auprès de la surveillante pour pouvoir bénéficier de la pause de cinq minutes. Ainsi, les témoignages rapportent que le métier de téléphoniste possède le pouvoir d'user les nerfs : *« Le travail commence à peine qu'un signal lumineux est déjà effacé et qu'un autre brille annonçant un nouvel appel. Les fiches piquent le panneau vertical, happées par les jacks, tissent une toile de cordons, qui, sans cesse, se défait pour se refaire... Les mains jouent avec le clavier à ouvrir et à fermer, à établir et à couper les communications. L'attention est constamment en éveil : il faut voir et entendre en même temps... »*. Au fur et à mesure de la vacation, le nombre de téléphonistes augmente et la salle devient de plus en plus bruyante, les appels se succèdent, rapides, sans arrêt, et les abonnés ne sont pas toujours aimables. Ils s'impatientent parfois : *« enfin, mademoiselle, vous avez fini par répondre, ce n'est pas trop tôt, j'appelle depuis 5 minutes. Vous me la donnez ma communication. Et dire que c'est nous qui vous payons »...30.*

Une surveillante contrôle en moyenne une dizaine d'opératrices et fait régulièrement les cent pas derrière leur dos toute la journée tandis que d'autres se branchent à leur insu. Pendant les heures d'affluence, le trafic est difficilement écoulé : *« La maquette de contrôle « flambe » et les surveillantes font les cent pas derrière les employés »*. Paradoxalement, les heures creuses, de 7 à 9 heures et de 18 à 22 heures, sont les plus dures : les positions de travail sont démultipliées, c'est-à-dire que plusieurs opératrices reçoivent les mêmes appels en même temps. De ce fait, mêmes les heures creuses sont sous tension, vouées irrémédiablement à la « course au rendement ». En effet, les tables sont « démultipliées », c'est-à-dire que chaque appel arrive sous forme d'une lampe qui s'allume sur plusieurs tables à la fois. Or, en plus de ces conditions de travail éprouvantes, l'administration des PTT

30 APCLD, juillet 1955, « Les téléphonistes ».

consigne en 1950 dans un Bulletin Officiel un système d'évaluation du rendement individuel des téléphonistes très coercitif. Désormais, les performances individuelles des téléphonistes sont systématiquement comparées au rendement moyen, ce rendement moyen étant obtenu en divisant le nombre total d'appels par le nombre d'opératrices³¹. Les cadres locaux ont pour consigne de calculer quotidiennement l'écart entre le rendement moyen et le rendement individuel de chaque employée. Le calcul du rendement est perçu comme injuste par les opératrices car seuls sont pris en compte les appels ayant abouti. Or, un grand nombre d'appels ne peuvent aboutir pour différentes raisons : « *que de déceptions pour l'opératrice qui a perdu du temps à essayer d'écouler des appels comme qui n'aboutissent pas* ». Outre la « course au rendement » que cette directive institue, elle tend à instaurer une forme de compétition entre les téléphonistes qui les conduit à augmenter de façon notable leur productivité car elles ont la hantise de ne pas réussir à atteindre leurs quotas. Ainsi, elle ne fait qu'accentuer l'épreuve dans le travail à cause du régime de mise en concurrence qu'elle tend à instaurer entre les téléphonistes : « *En arriver à se disputer l'appel : « je l'ai pris avant toi, tu as la lampe... »*. Car il faut faire la moyenne, ce chiffre inconnu d'avance puisqu'il sera fonction du rendement des autres opératrices et que de toute façon qui dit moyenne dit des plus ou des moins. Et pour aller plus vite, plus de paroles inutiles, allo merci, bonjour, supprimées ou sanctionnées... Le rendement c'est l'obsession, le travail qu'on exige de nous use les nerfs. Cette course aux appels est épouvantable, c'est notre cauchemar à toutes en ce moment... Il y a en moyenne 10 employées à se précipiter sur le même appel, ça fait des dispute continuelles, et les sonneries c'est quelques chose d'épouvantable, certaines sont très grossières... On devrait supprimer le moyennes »³². Celles qui réalisent un rendement satisfaisant sont accusées d'un manque de solidarité par celles qui n'atteignent pas leurs quotas, ce qui contribue à rendre délétère l'ambiance de travail. Les opératrices ont la hantise de cette moyenne qu'elles doivent maintenir à tout prix faute de quoi leurs notes sont revues à la baisse et leur avancement au choix compromis. Celles qui ont une moyenne insuffisante tentent de rattraper leur « retard » en guettant le moindre appel pendant les heures creuses. C'est ainsi qu'on peut voir les téléphonistes se

31 Avant l'institution de cette directive, lorsqu'une opératrice avait établi un nombre de communications équivalent à la charge de base du service, elle avait atteint ses quotas.

32 Liliane Chouraqui, militante CGT (syndicaliste PTT et téléphoniste à Marseille Inter) : « Les téléphonistes

précipiter pour enfoncer leur fiche dans le jack la première et les entendre s'annoncer à plusieurs sur un même appel. C'est celle qui a répondu la première qui garde la communication et fait le travail. Ainsi, les téléphonistes s'annoncent souvent à plusieurs sur un appel pour augmenter leurs quotas et c'est souvent celle qui crie le plus fort ou qui est la plus rapide qui récupère l'appel : *« Faire vite, répondre aux appels, s'y jeter dessus et surtout s'il y en a peu, la tension nerveuse s'accroît... C'est ce qui a été notre lot quotidien à partir de 1950 : la « course au rendement » ou « concurrence entre les opératrices » ou « des bagarres entre nous », et pour les autres, les non-initiés « le BO de 1950 » qui a entraîné l'établissement de records, la concurrence entre les opératrices et la notation basée sur le rendement, les baisses de note pour congé de maladie et de maternité...»*³³. Outre le régime de mise en concurrence auxquelles elles sont soumises, les téléphonistes doivent répondre à 80% des appels en moins de 10 secondes et garder une attitude courtoise avec les abonnés même si ceux-ci sont désagréables. Il existe un mode opératoire codifiant toutes les phrases que les agents ont à prononcer dans chacune des circonstances qui peuvent se présenter à eux. La rédaction des tickets notifiant les taxations doit être irréprochable, et surtout le respect du mode opératoire concernant la mise en relation des abonnés avec leurs correspondants est de rigueur. Lorsqu'elles ne respectent pas ces modes opératoires, leurs notes peuvent baisser et leur avancement au choix être compromis.

Le travail exigé des employées des chèques postaux est également reconnu très éprouvant même si, dans les centres de chèques postaux, il n'y a pas de normes de rendement officielles à atteindre contrairement à ce qui est exigé de la part des téléphonistes. A la fin de la guerre, en novembre 1945, des rapports émanant des sections syndicales de la CFTC de Dijon, Bordeaux, Montpellier et Lyon montrent que le travail est toujours aussi pénible dans les centres de chèques postaux qu'avant la guerre³⁴. Dans la plupart des centres de chèques postaux de province, les agents sont astreints à des horaires de travail de 48 heures par semaine. Les établissements doivent faire face à un trafic accru depuis la libération avec un personnel en nombre insuffisant. Depuis plusieurs années, le centre de chèques postaux de

33 Témoignage de Madeleine Colin,...

³⁴ En octobre 1939, la CFTC intervient auprès du Ministre pour exposer la situation du centre de Limoges Chèques et réclamer des renforts de personnel pour faire face à l'accroissement du trafic et aux difficultés liées aux conditions de travail.

Paris a la réputation d'être un bague : « *Le mot est un peu fort, mais nous connaissons bien des employés qui ont laissé leur santé dans ce bureau à cause des effectifs insuffisants, des traitements dérisoires, du travail pénible et chronométré imposé à tous, telles sont les raisons profonds d'un mécontentement. Nous voulons une « demi-liberté » par semaine, et surtout la durée hebdomadaire du travail doit être abaissée : nous demandons qu'il soit tenu compte de l'usure nerveuse provoquée par le travail particulier des chèques pour la durée hebdomadaire de travail qui doit être inférieure à 48 heures* »³⁵. En général, le nombre de « réservistes » est insuffisant pour combler les congés de maladie. Il s'ensuit qu'à midi, il reste un grand nombre de mandats à préparer, des coupons et des enveloppes à classer. Le soir, il faut rechercher les erreurs provenant souvent du mauvais fonctionnement des machines. De ce fait, le personnel accomplit un travail très soutenu à une vitesse souvent anormale au détriment de sa santé.

Les mécanographes des PTT sont exclusivement des femmes qui travaillent dans les centres de chèques postaux. Réparties dans des salles différentes où travaillent en général une quarantaine d'employés, elles exécutent toute la journée les mêmes opérations par « groupes mécanisés » de 4 employées. Le roulement entre les différents postes se fait de façon variable. En général, ce sont les plus jeunes qui effectuent le travail mécanisé, les plus anciennes n'ayant plus un rendement suffisant pour tenir cette position. Dans les centres de chèques postaux parisiens, la durée du travail est de 41h30 et les employées sont avides de quitter leur travail dix minutes ou un quart d'heure plus tôt. S'il n'y a pas de normes à accomplir car la charge de travail dépend d'abord de l'afflux de courrier, la masse de courrier doit être traité au jour le jour si bien que les piles de dossiers qui s'amassent devant les tables constituent une pression au rendement pour les employés. Cette technique de gestion de la production ne rencontre que peu d'obstacles de la part du personnel. Un autre moyen utilisé pour augmenter la productivité des agents est « l'appât » pour avancer l'heure de sortie. Dans ce cas, les employées des centres de chèques postaux acceptent facilement un surcroît de travail en échange d'une légère baisse de l'amplitude de la journée de travail. Par exemple, si une salle est débordée et que la salle voisine refuse de prendre une partie de son travail en plus du sien, on propose aux employées travaillant dans cette salle de partir un peu plus tôt

³⁵ *Le Lien Professionnel-CFTC*, janv. 1946.

que l'heure de sortie : « *Si tout est fini à 19 heures vous partirez à 19 heures au lieu de 19 heures 30* ». C'est ainsi que les employées des centres de chèques postaux peuvent bénéficier de sorties anticipées de l'ordre de 10, 20, 30 ou même de 45 minutes. Pour être en mesure d'avoir accès à cet avantage, l'entraînement par le rythme collectif entre les mécanographes joue à plein son rôle pour augmenter le rendement : « *on voit les gestes de celle d'en face et on a tendance à suivre la même cadence* ». Dans certaines brigades comme celle du matin, c'est la solidarité qui joue entre les employés : elles connaissent à peu près la quantité de travail à absorber pour la vacation et mettent un point d'honneur à ne pas laisser une « situation en désordre », comme elles disent, à leurs collègues de l'après-midi.

C'est pourquoi elles tapent à une vitesse folle sur les machines sans qu'il soit possible de voir leurs mains sur le clavier ou le chariot de la machine tant le va-et-vient est rapide. Leur aliénation est profonde, la peur omniprésente : l'encadrement, spécifiquement masculin et souvent méprisant, use de déclarations grivoises en direction des jeunes filles lorsqu'elles font une déclaration de grossesse auprès de leur hiérarchie par exemple³⁶. Comme dans le cas des employés des centres de tri, une règle non officielle de travail joue pleinement le rôle régulateur de gestion de la charge de travail des employés. Cette règle implicite contient l'idée d'être au pair à la fin d'une vacation pour ne pas reporter une partie de la charge de travail pour la brigade suivante. Les employées de la brigade du matin mettent un point d'honneur à ne pas laisser « une situation en désordre » à leurs collègues de l'après-midi. L'après-midi, une pression s'exerce sur le personnel du fait de la possibilité qui lui est donnée de bénéficier de sorties anticipées s'ils traitent la masse de courrier en attente afin la fin de la vacation. Cet arrangement permet d'augmenter sensiblement la productivité des employés sans qu'aucune pression sous la forme d'évaluation des performances individuelles comme dans le cas des téléphonistes ne soit véritablement exercée sur eux. L'entraînement par le collectif fonctionne alors à plein pour les employées des chèques postaux : « *Celles qui travaillent en face à face s'entraînent les unes les autres. On voit les gestes d'en face et on a tendance à suivre la même cadence. Souvent, j'ai dit à mes camarades : « mais ne travaillez donc pas si vite » c'est plus fort qu'elles. Si c'étaient des hommes, on ne leur ferait pas faire tout ce qu'on impose à des femmes et des jeunes filles* ». Mais, l'amour-propre, la volonté de

³⁶ Témoignage de Paulette Dayan, militante féministe de la Fédération Postale, Colloque « Femmes et syndicalisme », Actes du colloque, Institut CGT d'Histoire Sociale, 2 et 3 décembre 1999.

faire mieux que sa voisine, la peur de se faire réprimander ou de perdre sa place si c'est une auxiliaire prennent le dessus sur l'ardeur à freiner les cadences de travail.

On propose aussi parfois aux employées d'abandonner une partie du mode opératoire pour gagner du temps comme par exemple de ne plus taper les inscriptions marginales, les noms et l'adresse de l'utilisateur, mais seulement d'écrire des chiffres sur les bordereaux pour gagner du temps. Cette simplification de la tâche qui supprime l'emploi de la machine à écrire pour ne laisser que celui de la machine comptable entraîne en fait une plus grande monotonie dans le travail, et donc de la « fatigue nerveuse » : *« on n'est encore plus abrutie le soir quand on a tapé des chiffres toute la journée »*. Dans la plupart des services, il y a un très gros afflux de travail pendant 8 ou 10 jours par mois, période au cours de laquelle on augmente alors le nombre d'inspecteurs et de surveillantes. Ces dernières forcent la cadence par leur présence et leurs rappels à l'ordre : *« les surveillantes arrivent à créer une ambiance délétère. Ce sont des journées de folie collective. On n'a pas le droit de dire une parole, de lever le nez une minute avec constamment les surveillantes sur le dos »*. Un certain nombre de mécanographes renonce d'elles-mêmes à prendre leur pause pour être sûr de finir la journée à temps, en particulier pendant la vacation du matin. À côté des cadences que les mécanographes s'imposent à elles-mêmes, le bruit est un élément qui est souvent mis en cause comme facteur d'aggravation de la fatigue nerveuse. Bien que les salles soient presque toutes insonorisées, il règne dans les salles de travail un bruit de fond, sourd et assourdissant, qui altère de façon notable les conditions de travail.

Au début des années 1950, la CFTC fait réaliser une enquête par des militants en vue d'alerter la presse concernant l'insuffisance des moyens mis à la disposition des centres de chèques postaux. Le problème des effectifs se pose en permanence du fait de la croissance régulière du trafic depuis la fin de la guerre : *« Le surmenage, la fatigue, le manque d'hygiène étendent leur ravage parmi le personnel : les contrôles se multiplient, les cadences de travail s'accroissent, les effectifs sont insuffisants. Quelle terrible menace pour nos camarades hommes et femmes, jeunes gens et jeunes filles qui souffrent déjà de conditions de vie difficiles du fait du logement et des faibles traitements »*³⁷. Il arrive parfois que les cadres

³⁷ *Le Lien Professionnel*, Juin 1953.

locaux encouragent les employés à ne pas suivre l'ensemble des modes opératoires officiels pour y gagner en rendement. Pendant les périodes d'affluence, les effectifs des contremaîtres sont renforcés pour mieux contrôler la productivité du personnel. Dans de nombreux services, la surveillante alimente les positions de travail de telle sorte à ce que les employées n'aient pas à se déplacer. Rivés à leur poste de travail, privée de la moindre coupure dans la journée de travail, cela a pour effet de renforcer la monotonie dans le travail car l'employé voit arriver de nouvelles fiches avant d'avoir fini de traiter la liasse précédente. Le découpage des tâches en opérations simples accentue cette monotonie dans le travail. En effet, dans les centres des chèques postaux, la polyvalence des tâches est en général limitée et certains employés ne font que taper des chiffres toute la journée : « *on n'est encore plus abruti le soir quand on a tapé des chiffres toute la journée* ».

En 1954, l'A.P.C.L.D relève qu'à l'Assemblée Nationale, le rapporteur du budget des PTT, a rendu compte de conditions de travail « inhumaines » des employés dans les chèques postaux³⁸. En 1953, juste après la grève du mois d'août, on peut lire dans la revue de l'association un article sur le surmenage des agents des chèques postaux, en majorité des femmes : « *Imaginez une immense salle, des machines qui crépitent. Qu'un client téléphone, vous n'entendez rien, qu'un employé vienne d'une autre salle, il repart avec le mal de tête : il faut à vive allure, manipuler les pièces, les états, les passer à la machine, vérifier et ajuster les chiffres. Des chiffres toute la journée. .. Une erreur ? Vous devez faire des recherches, rester parfois une heure ou deux après la sortie. D'ailleurs, tout ce qui arrive le matin doit être épongé dans la journée même aux heures de pointe : fin de mois ou d'année, ... C'est un travail à la chaîne à cadence accélérée sous l'œil de surveillantes parfois tatillonnes...*»³⁹.

1.4 Un enjeu de luttes autour de la définition des « maladies mentales »

A travers les entretiens qu'il a pu avoir avec des téléphonistes et des employées des chèques postaux, Le Guillant a pu se rendre compte de l'extrême état d'indigence morale

³⁸ *PTT-Solidarité*, organe officiel de l'association du personnel des PTT France et outre-mer en CLD (APCLD), février 1955.

³⁹ *PTT-Solidarité*, organe officiel de l'association du personnel des PTT France et outre-mer en CLD (APCLD), février 1955.

dans lequel est plongé ce personnel du fait de ses conditions de travail⁴⁰. Il entend ainsi accumuler des preuves pour alimenter la thèse qu'il défend, c'est-à-dire l'existence d'une névrose expérimentale dont seraient atteints ces catégories de travailleurs, et qui tend à dégrader leur santé morale. Il s'agit en quelque sorte de fabriquer un discours qui dénonce les méfaits de l'organisation de travail tout en s'opposant à l'administration des PTT. L'argumentation de Le Guillant repose sur un pilier essentiel : l'augmentation du nombre de congés de longue durée pour maladies mentales dans l'administration des PTT. Les congés de longue maladie ont été institués dans l'administration des PTT en 1948 pour 4 types de maladies : la tuberculose, le cancer, les maladies mentales et la poliomyélite⁴¹. Juridiquement, cette loi a permis aux agents des PTT atteints de maladie mentale d'accéder au statut de malade mental et d'être mis en congé de longue durée⁴². Or, les statistiques que publie l'A.P.C.L.D en 1955 font état d'une augmentation substantielle de ces congés de longue durée pour maladie mentale dans l'administration des PTT. De 1948 à 1955, le taux de ces congés de longue durée pour troubles mentaux est passé de 76 en 1948 à 636 en 1955 même si, prend-t-on la peine de signaler, ces données statistiques sont sûrement passibles de certaines corrections. Si, pour l'attribution des trois premières maladies, l'attribution des congés de longue durée ne porte pas à polémique, il n'en va pas de même pour les maladies mentales car le diagnostic peut être très variable suivant les médecins. L'interprétation des statistiques de congés de longue durée se trouve au centre d'une controverse. Insistant sur le nombre de cas de congés de longue durée au vu des statistiques disponibles, c'est-à-dire celles de l'APCLD, Le Guillant y voit un problème grave de santé au travail là où le Ministre des PTT et le médecin en chef des PTT n'y voient qu'un problème mineur au regard du nombre de cas concernés par la maladie mentale. Tout le problème consiste aussi à définir de façon claire et précise si les cas de « fatigue nerveuse » qu'a décelée Le Guillant relèvent eux aussi de la maladie mentale, ce qui permettrait aux agents concernés de pouvoir bénéficier de congés de longue durée.

40 Bégoin Jean, journée d'études organisée par l'APCLD à l'occasion de son Assemblée générale : les troubles nerveux du personnel dans certains services de l'administration, novembre 1955.

⁴¹ *PTT-Solidarité*, organe officiel de l'association du personnel des PTT France et outre-mer en congés de longue durée (APCLD), mai juin 50, n°1.

⁴² *PTT-Solidarité*, organe officiel de l'association du personnel des PTT France et outre-mer en congés de longue durée (APCLD), mai juin 50, n°1

Taux de congés de longue durée dans la fonction publique pour maladies mentales :

Administration	1948	1955	Total cumulé	Effectifs	Taux de CLD
Finances	84	218	1389	124 500	
PTT	181	751	3828	195 700	
Travail	4	10	81	8700	
Justice	2	43	159	16700	
Education nationale	294	706	4643	263100	

Source : « *PTT Solidarité* », novembre 1957.

Il est vrai que ces statistiques sont corroborées par des témoignages de chefs de service, d'assistantes sociales et de médecins des comités départementaux des PTT qui, prônant une réforme des conditions de travail pour certains métiers, attestent du nombre important d'agents connaissant des troubles mentaux. Mais surtout, du point de vue de Le Guillant, le simple fait que l'Administration des PTT n'ait pas publié ces statistiques laisse supposer que l'augmentation des congés de longue durée pour troubles mentaux est bien supérieure à ce qu'annonce l'APCLD. Louis Le Guillant et Jean Bégoïn en concluent que l'on assiste bel et bien à une augmentation des maladies mentales dans les PTT extrêmement alarmante et de très loin supérieure à celle que l'on observe dans l'ensemble de la population⁴³. S'il est vrai que la courbe des congés de longue durée pour maladies mentales s'est élevée rapidement de 1949 à 1955, atteignant une augmentation de plus de 850% en moins de 7 ans, il est possible que, lors des premières années, le recensement des cas de maladies mentales n'ait peut-être pas été aussi rigoureux qu'il ne l'ait été par la suite. De plus, rien n'indique que ce phénomène a affecté en priorité les services féminisés des PTT

⁴³ *PTT-Solidarité*, n° 26, décembre 1955-janvier 1956.

puisque cette statistique concerne l'ensemble du personnel des PTT. Par ailleurs, si les congés de longue durée pour troubles mentaux sont en constante augmentation de 1948 à 1956, les effectifs aux PTT ont, eux aussi, connu une très légère augmentation au cours de la même période. Le médecin en chef des PTT, Mr Granchamp, souligne que « près de la moitié de ces congés de longue durée pour maladie mentale ont été attribués au cours du 1^{er} semestre de l'année 1955 à des agents atteints de dépressions nerveuses pour une durée de moins de 6 mois. Cela tient, explique-t-il, au fait que ce type de congés bénéficie de plus en plus des « faveurs » d'une partie du corps médical qui considère plus souvent qu'autrefois la dépression nerveuse comme une maladie mentale : « Depuis 1949, le nombre de cas de maladies mentales aux PTT est en progression car les médecins ont tendance à considérer la dépression nerveuse comme une maladie mentale »⁴⁴. L'utilisation que font Le Guillant et Bégoïn de ces statistiques est critiquée à plus d'un titre par d'autres médecins psychiatres ayant offert leurs services à l'APCLD. Ainsi, selon le professeur Baruk, il est facile en forçant un peu le trait de faire rentrer dans la rubrique des maladies mentales des états de fatigue ou d'asthénie simple qui peuvent guérir rapidement avec un congé ordinaire mais qui, avec un congé de longue durée, risque de s'éterniser et de se transformer en névroses plus résistantes. De plus, ajoute-t-il, les diagnostics psychiatriques sont difficiles et chargés d'erreur : on voit donc les difficultés qui se présentent concernant l'application de l'article 93 relatif à la fonction publique⁴⁵.

En tout cas, toujours est-il que les statistiques concernant les congés de longue durée pour maladies mentales aux PTT rendues publiques par l'APLCD confortent Louis Le Guillant à poursuivre l'enquête qu'il vient d'entreprendre sur les téléphonistes et les employés des chèques postaux. Il est persuadé que l'augmentation importante du nombre de cas de maladies mentales dans les services féminisés des PTT n'est due qu'à la forte dégradation des conditions de travail. C'est ainsi qu'à partir du milieu des années 1950, le

44 Article 19890202, article 4, Etat sanitaire du personnel et activité du service médical, rapports de médecins-chef, Dr Granchamp soumis à Mr Le Ministre

45 Baruk H., « Les CLD et les maladies mentales », *PTT-Solidarité*, organe de l'association du pers des PTT en CLD, n° 46, janvier 1958. Les recherches du Professeur H. Baruk (membre du Comité d'Honneur de PTT-Solidarité) ont permis une prise en charge chimique des psychoses, ce qui a conduit à développer la psychopharmacologie dans le traitement des troubles mentaux.

thème des conditions de travail devient le principal axe de recherche à partir duquel se structurent les enquêtes de Le Guillant sur la « fatigue nerveuse » des employés des PTT. L'objectif qu'il se donne est double : d'une part montrer que le surmenage des téléphonistes et des mécanographes des centres de chèques postaux est dû au rôle néfaste de l'organisation du travail fortement influencée par l'Organisation Scientifique du Travail et, d'autre part rechercher les éléments pathogènes à l'origine de la fatigue nerveuse ailleurs que sous l'angle du comportement, de la personnalité ou des prédispositions des individus. Encore faut-il pouvoir démontrer que la fatigue nerveuse ne relève pas de facteurs extraprofessionnels. Cet aspect sert d'ailleurs à alimenter le discours de nombreux observateurs, médecins et cadres des PTT ou même chercheurs. Ceux-ci soutiennent volontiers l'idée que la fatigue nerveuse des jeunes téléphonistes ou employées des chèques postaux d'origine rurale travaillant dans les grands centres urbains est d'abord liée à leurs conditions générales de vie et aux frustrations dues au manque d'intérêt pour leur travail. Ainsi, selon eux, elles se trouveraient en décalage par rapport à leurs aspirations personnelles et les perspectives professionnelles qu'offre l'administration des PTT. Leur mode de vie est aussi montré du doigt pour expliquer les frustrations ressenties dans leur vie privée. Dans une étude réalisée dans le cadre de l'Ecole Pratique des Hautes Etudes de Paris sur les chèques postaux en 1954, Mr Marquis, un chercheur, avance l'idée que c'est le comportement des employées des chèques postaux, empreint de frivolité et de débauche, les conduisant à veiller et à jeûner qui est à l'origine de leur fatigue nerveuse. Dans son mémoire de fin d'études, il n'hésite pas à relater leur mode de vie dans ces termes : « *Pour alimenter leur caisse de « beauté », les employées des chèques postaux n'hésitent pas à entamer largement la part de revenu qu'elles devraient consacrer à la nourriture et à leur logement. A quoi serviront les plus savantes mécanisations ou les plus délicates méthodes de travail envisagées par la Direction si le personnel ne les considère que comme des améliorations propres à remédier à leur déficience causée par le jeûne et les veilles ?* » (Marquis, 1954). Or, Le Guillant observe exactement le phénomène inverse : un grand nombre d'employées des PTT qu'il a eu l'occasion de recevoir au cours de ses consultations ont une vie sociale réduite à sa plus simple expression. Elles ont peu de distractions et de centres d'intérêts, sortent peu, c'est-à-dire en somme le contraire d'une vie légère ou de débauche. Beaucoup mènent une existence frugale, parvenant à faire leur travail, mais n'ayant pas les moyens de s'adonner à d'autres activités en dehors de leur activité professionnelle.

1.5 La « névrose des téléphonistes »

En 1954, Le Guillant a pu évaluer la fréquence des troubles nerveux des téléphonistes et des employées des chèques postaux lors des consultations de neuro psychiatrie qu'il donne dans son cabinet. Intrigué par le nombre important de femmes exerçant le métier de téléphonistes travaillant au centre de l'inter régional parisien et formulant des plaintes liés à la pénibilité de leur travail, il décide d'entreprendre un premier travail clinique avec Jean Bégoïn auprès de cette catégorie de personnel. A partir de 1955, l'enquête de Le Guillant et des membres de son équipe prend une nouvelle tournure : ils décident d'approfondir l'analyse des conditions de travail des téléphonistes travaillant dans les centraux téléphoniques parisiens. Ils entendent montrer que la « fatigue nerveuse » ressentie par les employées n'est pas sans danger sur leur santé mentale et formulent alors le projet d'objectiver cette « fatigue nerveuse » en se référant aux travaux de Pavlov⁴⁶. La voie d'entrée privilégiée de Le Guillant pour mener sa recherche est la notion « d'activité nerveuse supérieure » au sens pavlovien du terme. Cela fait référence à la méthode des réflexes conditionnels selon laquelle il est possible de créer des réflexes conditionnés chez l'homme comme chez l'animal, des excitants visuels sonores pour observer la modification de leur comportement sous l'influence de la fatigue. Il s'agit pour Le Guillant de produire une théorie capable de rendre compte du lien entre les conditions de travail, la « course au rendement » et la fatigue nerveuse. Louis Le Guillant pense ainsi mettre en évidence l'existence de perturbations de l'activité nerveuse supérieure en partant de l'hypothèse que les téléphonistes sont atteints d'une névrose expérimentale, caractérisée par l'atteinte des processus d'inhibition interne. Il explique que le terme « névrose des téléphonistes » a été choisi à la fois en référence aux travaux de Pavlov, mais aussi dans la continuité des travaux des deux psychologues suisses, Mr Fontègue et Mr Solari (Fontègue, Solari, 1918). Selon lui, la mise en valeur de l'existence de cette névrose et de sa pathogénie permettra de recenser les causes qui la provoquent et, chemin faisant, de faire reconnaître les affections nerveuse et mentales dont sont atteints les

⁴⁶ A cette époque, la médecine soviétique est alors dominée par la médecine de Pavlov dont les applications les plus connues sont l'accouchement sans douleur et la cure de sommeil. Voir par exemple l'Humanité du 28 février 1956.

téléphonistes comme des maladies professionnelles. Il est convaincu que le rythme imposé par l'organisation du travail dans les centraux téléphoniques surmène le processus nerveux des téléphonistes, excède leurs possibilités normales d'adaptation, et se traduit par cette impression subjective d'être en permanence harcelée et débordée.

Les premiers résultats de l'enquête réalisée par l'équipe de Louis Le Guillant sont rapportés par Jean Bégoïn en décembre 1955 lors d'une journée d'étude organisée par l'A.P.C.L.D, et publiés dans la revue de l'association *PTT Solidarité* en janvier 1956. Les chercheurs se sont appuyés sur le discours des téléphonistes obtenu à partir d'entretiens réalisés dans le cadre de consultations privées pour mener à bien leur recherche. Les résultats sont présentés sous la forme d'un tableau clinique reprenant les différents symptômes de surmenage nerveux des employées. L'équipe de Le Guillant a pris la peine de retracer la chronologie des manifestations pathologiques observées chez les enquêtés. Jean Bégoïn souligne dans sa conférence du 2 décembre 1955 organisée par l'A.P.C.L.D que les téléphonistes des PTT mettent rarement en avant les difficultés du métier à vaincre telle que Suzanne Pacaud les a recensées dans son étude sur les téléphonistes de la SNCF en 1949 travaillant dans un central téléphonique manuel de la SNCF où il est vrai que le travail est moins parcellisé qu'aux PTT. Elle avait alors mis en évidence les contraintes liées à l'enchevêtrement des tâches et à la nature des échanges avec les usagers pour expliquer leur fatigue nerveuse (Pacaud, 1949)⁴⁷. Les téléphonistes des PTT n'incriminent pas non plus des éléments liés au cadre de travail comme le port du casque, le manque d'aération ou le bruit des salles dont on pourrait penser qu'ils influencent largement la fatigue nerveuse. Par contre, insiste-t-il, elles font souvent référence aux relations de travail déplorables avec la hiérarchie, et surtout aux rendements exigés et au contrôle omnipotent des surveillantes.

Il fait remarquer que les troubles nerveux observés chez les téléphonistes des PTT sont très limités les premières années d'activité. Au cours de cette période, ils disparaissent vite avec le repos et n'entraînent pas de perturbations importantes dans leur vie. Cependant,

⁴⁷ Pour ce faire, Suzanne Pacaud s'est pliée elle-même aux exigences du métier de téléphoniste en se faisant embaucher par l'entreprise concernée pour, dit-elle, en comprendre les difficultés. Cependant, il faut signaler que l'enquête visée par Suzanne Pacaud concernait les téléphonistes de la SNCF d'où il apparaît que l'organisation du travail en vigueur dans cette entreprise se caractérisait par une plus grande polyvalence des tâches que celle en vigueur dans l'administration des PTT

au fil du temps, ils se font plus réguliers, deviennent persistants et s'aggravent. C'est ainsi qu'au bout de quelques années d'expérience, les téléphonistes ressentent une profonde lassitude qui survient en fin de journée : elles sont « sur les nerfs », disent-elles. Elles ressentent une sensation d'abattement et ne supportent plus qu'on leur adresse la parole. Cette asthénie profonde devient chez certaines d'entre elles un état permanent en dehors du travail, attitude qui s'accompagne ensuite d'un « dégoût de tout », ajoute Bégoïn. Le travail intellectuel leur est alors impossible : presque toutes se plaignent d'une baisse de leurs facultés intellectuelles depuis qu'elles exécutent le travail de téléphoniste. Elles ressentent aussi des troubles de la mémoire et de l'attention, éprouve de la peine à suivre une conversation et à se concentrer pour lire. Beaucoup ont renoncé à lire le journal. Les téléphonistes qui ont essayé d'accoucher sans douleur ont échoué, ce qui montre l'importance des perturbations de l'activité nerveuse entraînées par les conditions de travail, souligne encore Bégoïn. Avec le temps, elles deviennent nerveuses, irritables, agressives, et ne peuvent plus supporter la moindre contrariété sans en faire un drame, se montrent peu patientes avec leurs collègues ou les abonnés. Tout cela conduit les téléphonistes à avoir de véritables crises de nerfs pendant le travail. Bégoïn précise encore qu'elles sont capables de jeter leur casque au milieu de la pièce. Elles doivent alors sortir quelques minutes pour se calmer ou bien peuvent être prises d'accès de crises de larmes, de vertiges ou encore de syncopes à répétition. Il note aussi une hypersensibilité au bruit : par exemple, les téléphonistes ne supportent pas que leurs enfants fassent du bruit quand elles rentrent chez elles. Elles ont souvent des périodes de dépression et sont parfois d'humeur triste. L'asthénie se combine alors avec le dégoût de l'existence ou même parfois de tentatives de suicide. Beaucoup nous ont dit : « je ne sais pas vivre », témoigne Bégoïn. De fait, comme l'avait remarqué Le Guillant, elles ont presque toutes une vie sociale très réduite : elles ont peu de distractions et de centres d'intérêt. Par contre, elles éprouvent un fort besoin d'activités de plein air et la nécessité de sortir de Paris. Elles présentent toutes une hyperémotivité importante, une anxiété latente. La moindre petite contrariété peut déclencher une crise de larmes. Les troubles somatiques du sommeil ne sont pas rares. Elles ressentent aussi des manifestations cortico-viscérales exprimant le retentissement organique de l'épuisement nerveux, précise Le Guillant. Elles se plaignent aussi de palpitations, de sensations d'oppression thoracique, de boule à l'estomac, de céphalées et assez souvent de syncopes. La nervosité qu'elles éprouvent est entretenue par le travail lui-même : certaines téléphonistes

atteignent des rendements considérables, 140 à 150% au-dessus de la moyenne non par excès de zèle, mais parce que, disent-elles, « plus elles sont énervées, plus elles vont vite », rapporte Bégoin. Ce sont donc les plus nerveuses qui ont les meilleurs rendements. La gravité réelle de leur état d'épuisement provient aussi du fait que l'unique jour de congé hebdomadaire est le plus souvent insuffisant pour effacer les symptômes : « *on ne s'aperçoit même pas d'un jour de repos* », disent-elles. La plupart ont besoin d'un repos d'au moins deux semaines pour récupérer. Ensuite le calme et le sommeil reviennent. Il faut signaler que peu d'entre elles prennent des congés de maladie car cela a un retentissement sur leur note. Le Guillant précise ensuite qu'il n'est pas une seule téléphoniste qui ne ressente cette fatigue bien qu'à des degrés divers. Et si l'ensemble de ces troubles se répartissent de façon variable en fonction des sujets, il est fréquent de les trouver au complet, note alors Le Guillant.

De l'avis même des téléphonistes, la principale explication dans l'apparition des troubles nerveux concerne la mise en place du système de normes de rendement ayant pour effet de mettre en concurrence les employés entre eux. S'appuyant sur l'analyse biographique et des entretiens cliniques réalisés auprès de téléphonistes, Bégoin estime pouvoir dire : « *Beaucoup de nos téléphonistes ne présentaient, pour la plupart, pas de signes d'une immaturation particulière dans leurs antécédents ; elles n'étaient pas des « névrosées » avant de faire ce travail. Elles cessent de l'être quand elles trouvent des conditions de repos suffisantes* » (Bégoin, 1955). Il en vient aux conclusions à tirer de cette recherche. Au-delà de la « névrose des téléphonistes », c'est une nouvelle approche des pathologies du travail qu'il convient de mettre en œuvre. En effet, l'importance des troubles névrotiques des téléphonistes est en mettre en relation avec l'organisation du travail qui s'étend progressivement aux chantiers et aux bureaux. Sa principale caractéristique concerne la course au rendement et révèle, comme chez les travailleurs de l'industrie, une intensification du travail entraînant une plus grande dépense d'énergie et se traduisant par des manifestations qui altèrent le système nerveux central. Cette pathologie nouvelle devrait alors retenir l'attention et la réflexion de la médecine du travail.

L'ensemble de ces éléments renvoie à l'idée que la fatigue nerveuse se traduit par des formes d'asthénie physique et psychique, des troubles du caractère, une exagération des manifestations émotionnelles telles que des crises d'anxiété, des troubles à expression somatique tels que des céphalées, des vertiges, des syncopes, des troubles digestifs et

menstruels et même des difficultés liées à la vie familiale et sociale. Toutefois, l'apparition de ces troubles est difficile à établir de façon précise. En effet, dans un premier temps, les troubles sont bénins, fait remarquer Le Guillant, mais au bout d'un moment le repos ne suffit pas à les dissiper comme l'a déjà signalé le Dr Bégoïn dans son exposé du 2 décembre 1955, et c'est ainsi qu'apparaît l'asthénie. C'est alors que se manifestent l'irritabilité, l'insomnie, une diminution des facultés intellectuelles avec un retentissement plus ou moins grave sur l'état de santé général. Le Guillant conclut finalement en disant que la nervosité des téléphonistes est une maladie nécessaire à l'accomplissement de leurs tâches professionnelles.

Au terme de l'enquête, Louis Le Guillant publie un article qui paraît en février 1956 dans une revue à vocation scientifique médicale, *La Presse Médicale*. Alors que le thème de départ de l'enquête était centré autour de l'influence des conditions de vie et de travail sur la santé au travail des téléphonistes et des mécanographes en vue de contribuer à une théorie de la fatigue nerveuse des métiers de service, l'explication par les conditions de travail de l'apparition de la fatigue nerveuse est nettement privilégiée. S'il ne réfute pas complètement l'explication par les facteurs liés aux conditions de vie, il privilégie d'abord l'explication par les aspects liés à l'organisation du travail fondée sur la « course aux rendements » et le régime de mise en concurrence du personnel en vigueur notamment dans les centraux téléphoniques. Louis Le Guillant explique que les facteurs extra professionnels constituent presque toujours un facteur secondaire dans l'apparition des troubles constatés chez les téléphonistes : de son point de vue, l'âge, la situation familiale, les conditions de logement semblent jouer un rôle mineur dans l'apparition des troubles liés à la « fatigue nerveuse » des téléphonistes : « *Nous avons retrouvé à peu près les mêmes symptômes quelles que soient les conditions de vie, c'est donc leurs conditions professionnelles qui semblent pour l'essentiel responsables de leur névrose* » (Le Guillant, 1956). Ainsi, dans les services féminisés des PTT, ce serait d'abord, du point de vue de Le Guillant, les effets néfastes de l'intensification du travail et des formes de contrôle du personnel générant une « course aux rendements infernale » qui expliquerait l'apparition de la « fatigue nerveuse ». Il remarque au cours de son enquête que les postes de travail soumis à un contrôle moins coercitif que celui des téléphonistes et où l'exigence du rendement est moindre provoquent moins de troubles nerveux chez les employés. A l'inverse, les employés soumis à une étroite surveillance et exerçant un travail monotone y sont plus souvent sujets.

Cependant, le faible échantillon mobilisé par Le Guillant dans son enquête atténue la validité de son caractère scientifique. De fait, Le Guillant cherche à l'élargir pour faire reposer ses conclusions sur une base statistique moins réfutable. Le Guillant et Bégoïn espèrent étendre à un large échantillon la diffusion d'un questionnaire détaillé en vue de mettre en évidence de manière irréfutable la fatigue nerveuse des employés des PTT. A cet effet, ils envisagent de procéder à une vaste enquête en songeant à diffuser un questionnaire par l'intermédiaire de *La Fédération Postale*, la revue généraliste de la Fédération Nationale des travailleurs des PTT (CGT). Mais Le Guillant est conscient que l'échantillonnage risque d'être biaisé parce que trop peu représentatif des caractéristiques sociales et culturelles de l'ensemble du personnel des PTT. De fait, il renonce à conduire son enquête dans de telles conditions et envisage plutôt d'utiliser le concours de l'A.P.C.L.D.

Le « syndrome général de la fatigue nerveuse »

Les troubles nerveux que l'on retrouve de façon inégale chez les téléphonistes observés chez les travailleurs soumis à des cadences excessives sont, du point de vue de Le Guillant, incontestablement les signes de l'épuisement nerveux ou plus exactement d'un trouble de l'activité nerveuse supérieure qui se traduit par de l'énervement, une incapacité à fournir un effort intellectuel, de l'irritabilité, de l'émotivité et des insomnies, de moins en moins réversibles par le repos. Dénommées « névroses expérimentales », ils sont dus à des excitations intenses et prolongées et des formes de surmenage du processus nerveux. Ils font apparaître, du point de vue de Le Guillant, l'existence d'un syndrome particulier qu'il nomme « syndrome général de la fatigue nerveuse ». Louis Le Guillant présuppose l'existence de ce « syndrome subjectif commun de la fatigue nerveuse » chez les téléphonistes du fait exclusif des conditions de travail⁴⁸. Selon lui, les téléphonistes seraient affectées à une large échelle par ce syndrome du fait du nombre important de troubles nerveux observés au sein de cette

⁴⁸ Ainsi Le Guillant ne ressent à aucun moment le besoin d'inclure la condition sociale de vie des téléphonistes dans son étude alors qu'il fera pour une étude sur les « bonnes à tout faire », opérant avec cette étude un déplacement de l'analyse des conditions de travail vers le pôle de des conditions de vie. La recherche sur les téléphonistes associe des informations statistiques, des données sociales, des entretiens et des observations cliniques. Et montre alors facilement dans son étude sur les « bonnes à tout faire » que c'est bien la condition sociale des « bonne à tout faire » des femmes issues de famille nombreuses, originaires de milieux ruraux, n'ayant pu suivre une scolarité prolongée et qui ont dû se « placer » en partant à la ville qui, pour l'essentiel, constitue le point de départ de l'émergence des de problèmes psychologiques ou psychopathologiques.

population. Il explique qu'il peut être provoqué par de multiples lésions plus ou moins directes de l'activité nerveuse supérieure en référence au syndrome de la fatigue des metteurs au point de l'aviation, soumis aux bruits intenses des moteurs à réaction ou au « nervosisme » des tisseuses. Lorsque cet épuisement nerveux devient irrésistible, il constitue alors une véritable névrose. Selon Le Guillant, ce syndrome peut être analysé comme une névrose du fait qu'il présente de fortes similitudes avec le tableau des névroses expérimentales étudiées par Pavlov dont « on peut dire », souligne-t-il, « qu'il n'est pas une seule téléphoniste ou mécanographes qui ne soit concerné par ce syndrome » (Le Guillant, 1956). Pavlov a montré que c'est par l'intermédiaire du système nerveux central qu'apparaissent de nombreuses manifestations correspondant à un trouble des fonctions et une atteinte des organes vitaux. En adoptant la thèse de Pavlov, il devient possible de rechercher l'activité nerveuse supérieure par la méthode des réflexes conditionnels⁴⁹.

Le Guillant aspire à vouloir naturaliser ce syndrome de « fatigue nerveuse » qui se présente avant tout comme une lassitude liée aux effets néfastes des conditions de travail des employés des PTT. Il estime que 33% des téléphonistes sont atteintes de ce syndrome : « Nous nous sommes efforcés d'obtenir des données cliniques pour décrire ce syndrome à partir de l'ancienne névrose des téléphonistes. Il s'agit d'une lassitude profonde survenant à la fin du travail. Pendant la vacation, les téléphonistes sont soutenues par le rythme. Mais lorsqu'elles quittent leur travail, elles éprouvent une sensation d'abattement profond, elles ont la « tête vide » (Le Guillant, 1956). Un grand nombre de ces employées ressentent alors des troubles de la mémoire. Les unes s'allongent pour dormir en rentrant chez elles tandis que les autres éprouvent un besoin impérieux de marcher longtemps pour se fatiguer physiquement avant de rentrer chez elles. Cet état, qualifié d'asthénie profonde par Le Guillant, devient ensuite un état permanent que les téléphonistes ressentent en dehors du travail.

⁴⁹ Le terme « activité nerveuse supérieure » est emprunté à Pavlov. Pavlov insiste sur la relation entre les réactions biologiques de l'être humain et celles de son comportement à l'égard des réalités qui l'entourent et se trouvent en permanence sous la dépendance de « l'activité nerveuse supérieure », « L'Humanité », 28 février 1956.

A ce syndrome subjectif de la fatigue nerveuse, il faut ajouter des troubles de l'humeur et du caractère dont 44% des téléphonistes seraient concernées pendant le travail selon l'estimation de Le Guillant, et 52 % après le travail. Des téléphonistes, autrefois calmes et timides, deviennent nerveuses, irritables, agressives, ne supportent plus la moindre contrariété sans faire un drame, répliquent à leurs supérieurs, se montrent irritables avec leurs collègues et les abonnés. Tout cela aboutit fréquemment à des crises de nerfs, de subites crises de larmes pendant le travail pour 29% d'entre elles. Cette ambiance de travail est entretenue par le rendement considérable de certaines téléphonistes qui dépassent largement les quotas par rapport à la moyenne. Les femmes atteintes de troubles de l'humeur développent aussi une hyper sensibilité au bruit : généralement, elles ne parlent pas à la maison. De fait, 32% d'entre elles connaissent des périodes de dépression, d'humeur triste où l'asthénie se complique avec le dégoût de l'existence ou même parfois d'idées de suicide. A cela, s'ajoutent des troubles du sommeil et des troubles somatiques qui se traduisent par des manifestations cortico-viscérales, des angoisses, des palpitations, une oppression au niveau de la cage thoracique, des troubles digestifs et gastriques, des céphalées, troubles du cycle menstruel.

Dans le cas des téléphonistes, les causes subjectives et objectives de la fatigue s'organisent autour d'un élément central : le rythme de travail. En effet, c'est la rapidité des opérations exigées par le rendement, et non l'exécution des tâches en elles-mêmes assez faciles à accomplir qui entraînent chez les téléphonistes le sentiment d'être débordées. Le Guillant ajoute : on peut dire sans exagération que la « *nervosité des téléphonistes est une maladie nécessaire à l'accomplissement de leurs tâches professionnelles. Le système de notation au rendement ne fait qu'aggraver les choses en générant une compétition entre les employés pour prendre les appels, la seule limite à l'augmentation infinie de la productivité étant l'extrême limite des forces humaines et leur épuisement* » (Le Guillant, 1956). La présence constante des surveillantes et le contrôle à leur insu par le bais de tables d'écoute créent une atmosphère d'appréhension continuelle. On constate les mêmes problèmes chez les mécanographes. Par contre, renseigne-il, dans les centraux de province, moins technicisés, où le rythme est plus lent et les opérations plus variées, le travail est considéré comme moins pénible. Et donc pour Le Guillant, le travail des téléphonistes et des mécanographes est d'abord insupportable à causes des cadences exigées. C'est donc avant tout dans la réduction

de l'intensité du rythme de travail qu'il faudrait s'orienter pour réduire les risques liés à l'apparition de troubles nerveux.

Si Le Guillant n'a aucun mal à démontrer le caractère pénible du travail chez les téléphonistes, renforcé par les nombreuses plaintes qu'elles en font dans leur témoignage, il semble qu'il néglige un certain nombre de facteurs susceptibles d'exercer une influence sur la « fatigue nerveuse » des téléphonistes. Il occulte en grande partie la recherche de Suzanne Pacaud menée en 1949 qui considère le travail des téléphonistes comme une entité complexe, une activité globale, ancrée dans l'analyse réelle du travail⁵⁰. L'analyse qui y est produite consiste à faire remarquer que l'activité des téléphonistes consiste à vaincre une série de difficultés, rendant compte des multiples sollicitations auxquelles ces employées doivent faire face au cours de leur travail. La description fine de l'activité que réalise Suzanne Pacaud permet de se faire une idée de l'enchevêtrement de leurs tâches. On devine que l'activité de téléphoniste exige le respect d'un certain nombre de procédures en vue d'éviter les erreurs dans le travail, fréquentes et nombreuses. Suzanne Pacaud fait remarquer au cours de son observation participante qu'il lui est souvent arrivé d'éprouver face à la multitude des stimuli simultanés une véritable rigidité musculaire, une inhibition motrice très nette. Par exemple, en même temps qu'elle doit composer un numéro sur le cadran automatique et enfoncer une fiche dans un des jacks PTT repéré visuellement au préalable, la téléphoniste doit actionner des boutons à l'aide d'une clé, se préparer à écouter l'utilisateur qui cherche à engager la conversation quelques secondes après avoir demandé son correspondant. Le travail de ces téléphonistes consiste ensuite à mettre les clients en attente, avec la consigne que la durée d'attente soit la moins longue que possible. Selon Suzanne Pacaud, elles travaillent donc dans un environnement saturé de contraintes techniques et sociales que viennent rappeler les surveillantes, avec des pauses de 5 minutes pour aller aux toilettes, et avec un système d'écoutes, un clic après coup leur signalant qu'elles ont été écoutées : « *Donc, nous avons ici*

⁵⁰ Thèse de la psycho dynamique du travail et de la clinique de l'activité, il devient clair que les obstacles rencontrés par ces psychiatres circonscrivent « en creux » cette donnée essentielle qui leur échappait : l'engagement de la subjectivité dans l'activité de travail. Faute de pouvoir conceptualiser les modalités de l'engagement subjectif dans l'activité de travail, et ses aléas, les altérations de la subjectivité du travailleur « normal » sont ignorées (Sivadon parle d'« accoutumance à la monotonie ») ou ne sont expliquées qu'au prix d'un mouvement de réduction qui conduit soit à escamoter l'analyse du travail concret (Sivadon et la névrose de travail), soit à disqualifier le registre de l'élaboration subjective au nom des conditions de travail (Le Guillant et la névrose des téléphonistes).

une situation de qui-vive, de tension et d'attention psychiques importantes, de maintien permanent de l'attention », rapporte-t-elle (Pacaud, 1949). De plus, fait-elle remarquer, les locaux sont bruyants et l'espace de travail est très réduit à tel point que les conversations de la salle entre les téléphonistes et les usagers interfèrent souvent entre elles. De ce fait, Suzanne Pacaud attribue d'abord la fatigue nerveuse des téléphonistes à un effort soutenu de l'attention, distribuée sur des éléments de travail nombreux et variés, et non pas simplement aux cadences que s'imposent les téléphonistes et à la surveillance coercitive des surveillantes, ce qui d'un certain point de vue n'est pas incompatible. Elle pointe également du doigt les conditions dans lesquelles s'effectuent le travail aux heures de pointe, et la contrariété qu'elles ressentent lorsqu'une communication est manquée à cause d'une fausse manœuvre sans compter les réclamations injustifiées ou les remarques désobligeantes des usagers à leur égard. Ainsi, Suzanne Pacaud montre que si chacune des tâches prises isolément est insignifiante, leur enchevêtrement rend le travail délicat et souvent épuisant du point de vue nerveux. Elle met en évidence la complexité d'un travail simple en apparence mais qui s'avère difficile à tenir du fait des nombreuses et multiples sollicitations auxquelles les employées sont soumises. C'est ainsi qu'elle conclut que le travail de la téléphoniste consiste « à vaincre une série de difficultés » telles que la prononciation défectueuse de l'interlocuteur, l'intensité en volume des sons perçus, le bruit de fond de la salle, la nécessité de bien articuler, la demande pressante de la communication qui impose d'exécuter *en même temps* toute une série de gestes comme la composition du numéro sur le cadran, l'enfoncement de la fiche dans l'un des jacks du tableau qu'il faut repérer visuellement, le mouvement d'appui sur les boutons, le renversement de la 2^e clé. Toutes ces opérations prennent environ 20 secondes alors que l'interlocuteur engage la conversation généralement au bout de 20 secondes, et ce parfois sur un ton acerbe. Parfois, il raccroche son appareil, et revient à la charge au bout d'un moment en protestant auprès de la téléphoniste de ne pas avoir été servi. Certains usagers trouvent le temps d'attente parfois long lorsque les commutateurs sont encombrés et raccroche parfois au moment où ils sont à même d'obtenir leur correspondant. Cette coïncidence provoque souvent une réaction de dépit chez la téléphoniste. L'allumage de nombreux voyants d'appel peut mettre la téléphoniste dans un état de troubles car elle n'a pas la maîtrise des flux entrants. C'est ainsi qu'il lui arrive parfois d'avoir du mal à suivre la progression de l'ordre des appels de sorte que les abonnés ayant appelé les derniers sont parfois servis les derniers. La téléphoniste doit alors faire face aux

observations de la part des usagers impatientes. En effet, les usagers adressent facilement un certain nombre d'observations du fait de l'anonymat et du type de relation que génère la relation par téléphone. Or, la téléphoniste ne peut répondre ou se justifier face à ces plaintes même lorsque celles-ci sont imméritées. Elle doit alors faire preuve de self contrôle et ne pas se laisser troubler par ces incidents.

La nécessité de retirer les fiches à la fin des communications, l'enchevêtrement de ces fiches au moment des heures de pointe prend aussi un aspect inextricable : il arrive aux téléphonistes de débrancher à tort une fiche en croyant être celle d'une conversation terminée. La téléphoniste doit donc constamment surveiller les voyants d'appel et les lampes de supervision. Il lui arrive souvent de devoir parler à son interlocuteur au moment où elle relève des fiches de « conversation terminée ». Toutes ces opérations s'entremêlent, s'effectuent simultanément et se succèdent à une cadence rapide. C'est aussi parfois au moment où elle établit une communication que sa camarade lui demande un renseignement : « *La multitude de ces « stimuli » simultanés est telle qu'il arrive de ne pas nous décider à quel stimulus nous devons réagir en premier lieu* », témoigne Suzanne Pacaud. En définitive, les efforts d'attention, de précision envers un certain nombre de signaux sonores et visuels susceptibles de provoquer un surmenage du processus nerveux sont exacerbées du fait de l'enchaînement des diverses opérations de travail. Cette étude ouvre alors la voie à une première critique aux travaux de Louis Le Guillant et de Jean Bégoïn. En effet, la téléphoniste semble donc engagée, si l'on se rapporte à la recherche de Suzanne Pacaud, dans une situation de multi activité au sens où Christian Licoppe et Caroline Datchary l'entendent (Licoppe, Datchary, 2007). Elle doit faire face à un grand nombre de sollicitations en même temps. De ce fait, l'ensemble des opérations effectuées par les téléphonistes combinant persistance et saillance finit par devenir un foyer de préoccupation pour les employés. Dès lors, le caractère fragmenté de l'activité des téléphonistes, la fréquence des interruptions et l'imbrication des tâches où plusieurs actions sont susceptibles d'être pertinentes en même temps favorisent la multi activité des téléphonistes et peuvent être analysées comme un facteur à l'origine de la fatigue nerveuse des téléphonistes.

1.6 Les répercussions des travaux de Le Guillant et Bégoïn

Toujours est-il que les travaux de Le Guillant et de Bégoïn autour du thème de la fatigue nerveuse des téléphonistes ont une grande répercussion tant dans le milieu scientifique que dans le milieu institutionnel de l'administration des PTT. Dans la préface à la thèse de médecine de Jean Bégoïn, Le Guillant se dira surpris du retentissement de la publication de l'article traitant de la « névrose des téléphonistes » en 1956, après bien d'autres études sans grand écho, fait-il remarquer, même s'il est vrai que celles-ci n'avaient guère dépassées le plan de la description clinique. L'analyse de questionnaires était alors restée à l'état de perspectives. Le caractère scientifique du travail de Le Guillant a pour effet de rendre sûr, objectif et peu sujet à caution la recherche sur la « névrose des téléphonistes » auprès du grand public et d'un certain nombre d'acteurs institutionnels comme la presse ou les organisations syndicales, l'assimilant à une névrose expérimentale telle que Pavlov l'avait théorisé. Justement, les réactions dans la presse vis-à-vis de la parution de l'article de Le Guillant sont nombreuses. Un article daté de mars 1956 de France Soir intitulé « la névrose des téléphonistes » fait explicitement référence aux travaux de Le Guillant. Opérant une confusion dans l'argumentation, il rend compte de la fatigue de certaines corporations surmenées, payant cher le passage de l'artisanat à l'automation en en dénonçant les formes inhumaines de production. Le journal L'Humanité fait aussi largement écho des travaux de Le Guillant. Louis Le Guillant semble même bénéficier de la bienveillance de certains médecins non communistes qui tentent de jouer le rôle d'entremetteur entre lui et le médecin chef des PTT pour mieux faire connaître ses travaux : « *Cher Mr Granchamp, médecin chef des PTT, notre ami et compatriote Le Dr Le Guillant qui a écrit cet article sur la névrose des téléphonistes, serait désireux de vous rencontrer. C'est un communiste, mais il est fort intelligent* »⁵¹.

Les travaux de Le Guillant et Bégoïn pénètrent aussi la sphère associative de l'administration des PTT par le biais de l'A.P.C.L.D. En avril 1955, Mr Neveu, un inspecteur général des PTT proche de la retraite, devenu vice-président de l'A.P.C.L.D, a fait paraître un article dans la Revue des PTT dans lequel il pose la question du rendement des employés dans les PTT dans des termes nouveaux au sein de l'administration des PTT (Neveu, 1955).

⁵¹ Archives Nationales, 19890032, article 8, oct. 56, lettre dactylographiée.

En effet, il tente de faire intervenir la notion de fatigue dans la détermination du rendement susceptible d'être exigé du personnel en introduisant la notion de « facteur humain » alors que les publications d'André Chassaing, administrateur des PTT, qui avait importé un certain nombre de méthodes scientifiques d'organisation du travail des Etats-Unis à la fin des années 1940, ne s'était guère préoccupé de cet aspect. Cependant, théorise Neveu, s'il est facile de calculer par une simple division le nombre d'opérations qui peuvent être exécutées dans un temps alloué, le problème se complique si l'on tient compte de la durée et de l'intensité de l'effort qui peut être demandé au travailleur lorsqu'on prend en compte la notion de fatigue. Ainsi, l'idée que la pénibilité d'un travail dépend autant de la fatigue nerveuse que de l'effort physique commence à faire son chemin. Mr Neveu reconnaît de façon explicite que les métiers monotones sont dissolvants de l'attention et fatiguant nerveusement sur une longue durée. Il prend pour exemple les « Demoiselles du téléphone » qui, dit-il, ont un dur métier : « *Certains propos des usagers sont vifs, même grossiers... La réglementation impose un repos de 10 min, mais à cause du manque de personnel, le règlement n'est jamais appliqué* »⁵².

Mais le consensus n'est pas général autour des travaux de Louis Le Guillant et de Jean Bégoïn. Des voix s'élèvent pour faire valoir un certain nombre d'objections à la thèse qu'il avance autour du thème de la « fatigue nerveuse ». En juin 1956, dans un courrier adressé au secrétaire d'Etat à la santé publique et à la population, Mr André Maroselli, Eugène Thomas, Ministre des PTT, exprime sa vive inquiétude à voir de plus en plus de médecins attribuer un congé de longue durée à des agents soi-disant atteints de « fatigue nerveuse ». En effet, Eugène Thomas a pris connaissance de l'article de Le Guillant dans *La Presse Médicale* qui, comme on l'a souligné, s'est appuyé sur les statistiques montrant une augmentation notable du nombre de cas de congés de longue durée pour maladies mentales dans les PTT. Le Ministre des PTT critique donc à la fois la thèse exposée en détail par Le Guillant et les conditions de réalisation de l'enquête dont les résultats sont parus dans la Presse Médicale en février 1956 et dont l'argumentation de départ reposait essentiellement sur les statistiques

⁵² Un Bulletin Officiel de 1920 réglemente la durée du travail à 48 heures décomposées en vacations journalières selon les besoins du service séparées par un intervalle minimum de 2 heures. Il consacre aussi une partie auxiliaires pauses : chaque opératrice est relevée toutes les 2 heures de 15 minutes de pause les chefs ont toute latitude pour fixer les relèves au mieux des convenances du personnel.

fournies par l'A.P.C.L.D.⁵³. Cela a permis d'expliquer à Le Guillant l'existence d'un syndrome de l'activité nerveuse dont seraient atteints un grand nombre de téléphonistes notamment dans les centraux téléphoniques parisiens. Déplorant le retentissement que cet article n'a pas manqué de provoquer auprès des organisations syndicales, notamment la CGT, et dont les conclusions, souligne-t-il, servent de support à de nouvelles revendications, le Ministre des PTT émet rapidement des doutes quant au caractère scientifique des travaux de Le Guillant à cause du fait du faible échantillon que celui-ci a mobilisé pour fonder la thèse de l'existence d'un syndrome subjectif de la fatigue nerveuse chez les téléphonistes : « *Le Guillant n'ignore pas que ses conclusions sont fragiles. Elles s'appuient sur un faible échantillon comprenant au plus une vingtaine de malades. Ses observations lui ont permis d'établir un tableau clinique des troubles constatés chez les téléphonistes, mais toutes les conclusions tendant à imputer aux conditions de travail la forme de névrose identifiée demeurent en réalité de simples hypothèses* »⁵⁴. Selon le Ministre, le traitement statistique des informations recueillies ne s'est pas valable si l'enquête ne concerne pas des groupes homogènes d'employés à des tâches bien définies. En fait, selon le Ministre des PTT, cette enquête pourrait revêtir un caractère scientifique si elle épousait les contours de chaque service et s'adaptait aux diverses structures administratives. Le Ministre des PTT est conscient qu'une telle recherche ne peut être menée sans le concours actif des services administratifs des PTT. Or, ce concours n'a pas été sollicité. Il déplore également que la presse syndicale reprenne les conclusions des travaux de Le Guillant et de Bégoïn pour soutenir diverses revendications relatives à la durée du travail, à l'accroissement des effectifs ou encore au régime des retraites. Bien plus, du point de vue du Ministre des PTT, les hypothèses provisoires, relatives au caractère pathogène du métier, ont été diffusées sans précaution et présentées comme des certitudes fournissant un argument de taille pour les organisations syndicales dans leur lutte contre l'administration des PTT pour obtenir de meilleures conditions de travail. Une enquête commencée et poursuivie dans des conditions aussi confuses comme celle de Le Guillant risque de développer dans la fonction publique

⁵³ Le journal L'Humanité rend compte lui aussi de l'augmentation du nombre de taux de troubles mentaux de 1948 à 1955 en reprenant à son compte les statistiques de l'APCLD sans recul critique.

⁵⁴ Archives Nationales, 19890032, article 8, lettre dactylographiée d'Eugène Thomas, Ministre des PTT, datant du 11 juin 1956 à Mr le secrétaire d'Etat à la santé publique et à la population.

une psychose de la folie au risque de faire reconnaître comme « maladie professionnelle » la « fatigue nerveuse » que ce dernier n'hésite déjà plus à classer sous la rubrique des « maladies mentales ». Exprimant sa vive inquiétude liée à la déstabilisation des effectifs que cela provoquerait si la « fatigue nerveuse » était reconnue comme une maladie mentale dans les PTT, le ministre des PTT préconise au secrétaire d'Etat à la Santé Publique et à la population de procéder aussi rapidement que possible à une définition claire de la maladie mentale en vue de limiter les risques qu'il pourrait y avoir à reconnaître la fatigue nerveuse comme une maladie professionnelle. En effet, le ministère des PTT constate qu'un certain nombre de médecins accordent de plus en plus fréquemment des congés de longue durée à des agents qui, de son point de vue, ne souffrent que de « fatigue nerveuse », et qui s'apparentent tout au plus à de « simples cas » de dépressions nerveuses alors qu'autrefois, ces congés auraient été considérés comme de simples congés ordinaires de maladie. Or, selon le ministre des PTT, cette application « extensive » de la notion de fatigue nerveuse entraîne un surcroît du nombre de congés de longue durée sans rapport avec le développement réel de la morbidité mentale parmi les fonctionnaires : « *Au terme d'une évolution rapide, il est possible qu'une grande partie du personnel féminin d'un certain âge sera en mesure de bénéficier d'un congé de longue durée pour maladie mentale* »⁵⁵. C'est dans ce contexte que le ministre des PTT sollicite une étude sur la fatigue nerveuse dans la fonction publique auprès du ministre de la Fonction Publique « *dans des conditions d'objectivité qui ne puissent être suspectées et, ce avec le concours de toutes les administrations d'Etat* »⁵⁶. Mais, outre le fait que tend à s'établir dans l'esprit du Ministre une confusion entre les termes de fatigue nerveuse, dépression nerveuse, surmenage et maladie mentale, cet aveu révèle aussi en creux sa prise de conscience de la pénibilité et des effets néfastes des conditions de travail sur la santé morale des employés des PTT dans certains services.

Le scepticisme autour des travaux de Le Guillant s'empare aussi d'une partie du corps médical. C'est ainsi que, suite à l'article paru dans *la Presse Médicale*, le médecin-chef des

55 Archives Nationales 19890032, article 8, lettre dactylographiée d'Eugène Thomas, secrétariat d'Etat aux PTT, direction du personnel, à Mr le secrétaire d'Etat à la santé publique et à la population, 11 juin 1956.

56 Archives Nationales, 19890032, article 8, lettre dactylographiée d'Eugène Thomas, à Mr le secrétaire d'Etat à la santé publique et à la population, 11 juin 1956.

PTT reçoit une proposition de collaboration d'un professeur de médecine, Mr J. Planques, pour porter la contradiction à Louis Le Guillant. Impressionné par les conclusions auxquelles sont parvenus Louis Le Guillant et Jean Bégoïn, Mr Planques esquisse d'abord quelques réflexions critiques que lui suggère les travaux des deux médecins qui, souligne-t-il, « *ne peut pas manquer d'avoir un grand retentissement dans le monde médical et qui ne peut laisser indifférent les médecins attachés à l'administration des PTT* ». Cependant, il émet de sérieux doutes concernant le fait que les téléphonistes puissent fournir un important contingent de névrosés : « *Le fait ne nous paraît pas évident. Il ne pourrait ressortir que de l'étude statistique. Si cette étude statistique ne confirme pas les points de vue de Le Guillant, alors il me paraît nécessaire qu'une mise au point vigoureuse soit souhaitable dans La Presse Médicale et je m'offre à y collaborer éventuellement* ». A l'inverse, souligne-t-il, si cette étude confirme le bien-fondé des critiques qu'adressent les auteurs à l'administration des PTT, force sera bien de rendre plus humaines les conditions de travail des téléphonistes en France⁵⁷. Des points de vue de médecins moins partisans que celui de Le Guillant se font jour. Il en va ainsi du Docteur Mazel de l'université de Lyon, membre de l'A.P.C.L.D., qui se propose de concilier les points de vue en présence, ceux des salariés dont la médecine du travail doit protéger la santé physique et l'équilibre psychique, ceux de l'entreprise où par la médecine la productivité est accrue, en mettant l'accent sur l'amélioration du « *climat psychologique dans l'entreprise et en adaptant la main-d'œuvre à des tâches conformes avec les exigences de la physiologie et les règles de l'hygiène* »⁵⁸.

Les troubles spécifiques au métier de mécanographe

Afin de mieux cerner l'ampleur du phénomène lié à la fatigue nerveuse des employés de l'administration des PTT, Louis Le Guillant décide d'élargir ses travaux à un groupe de mécanographes travaillant dans un centre de chèques postaux de province. S'appuyant sur l'analyse systématique d'un certain nombre de cas cliniques, il réalise avec J. Bégoïn une

⁵⁷ Archives Nationales, 19890032, article 8, notifié par le Directeur Régional de la région de Toulouse à Mr le secrétaire d'Etat des PTT, lettre manuscrite de Prof J. Planques au médecin chef des PTT, objet : article paru dans La Presse Médicale » concernant la névrose des téléphonistes, février 1956.

étude qu'ils intitulent « Le travail et la fatigue : la névrose des téléphonistes et des mécanographes » (Le Guillant, Bégoïn, 1957). Son objectif consiste à montrer que les aspects fondamentaux des troubles nerveux constatés chez les téléphonistes ne sont pas spécifiques à cette catégorie de travailleurs, mais sont aussi susceptibles de survenir chez d'autres catégories de travailleurs dont les conditions de travail se rapprochent de celle des téléphonistes (Le Guillant, Bégoïn, 1957). Cette étude comparative les conduit finalement à la conclusion que la « névrose expérimentale » n'est pas propre au métier de téléphonistes, mais qu'elle sous-tend de véritables « maladies de la productivité » confirmées par la fréquence des troubles nerveux liés aux formes récentes de rationalisation des tâches et à l'accélération des cadences. Jean Bégoïn insiste sur le fait que la connaissance des névroses expérimentales doit permettre de comprendre l'action nocive de l'intensification des rythmes de travail, destinées à augmenter la productivité des agents même si les rythmes de travail que l'on trouve dans les services féminisés des PTT n'entraînent qu'une faible dépense de force musculaire et ont lieu dans des conditions a priori confortables. (Bégoïn, 1957).

Les résultats de l'enquête menée par le groupe des mécanographes confirment le syndrome de fatigue nerveuse décrit chez les téléphonistes auxquels il faut ajouter des troubles telles que des rachialgies, des vertiges et des troubles de la vision. Les rachialgies apparaissent comme la « maladie des mécanographes » dont se plaignent environ 8 employées sur les 15 observées. Il s'agit le plus souvent des douleurs dorsales dues à la position face aux machines et à la répétition ininterrompue des mêmes gestes, comme celui qui consiste à ramener le chariot de la machine dans sa position de départ⁵⁹. Le Guillant et Bégoïn déclarent d'emblée que l'on peut parler d'une « névrose des mécanographes », obérant et altérant sensiblement leur état de santé, et dont le tableau clinique est à peu près identique à celui des téléphonistes bien que les tâches soient différentes⁶⁰. L'état de santé des mécanographes est altéré, soulignent-ils, à cause de l'altération de l'activité nerveuse supérieure qu'ils expliquent par l'apparition d'un syndrome subjectif commun de la fatigue nerveuse. La description que Le Guillant fait de ce syndrome chez les mécanographes est à peu près le même que celui constaté chez les téléphonistes : il est constitué par une forme

⁵⁹ Pour avoir une vue d'ensemble de ces troubles, voir le développement qui leur est consacré dans le bulletin de psychologie, février 1956.

⁶⁰ Toutefois, la notion de « névrose des mécanographes » ne sera pas reprise par la fédération Postale comme celle de « névrose des téléphonistes » a pu l'être.

d'asthénie physique et psychique, des troubles de l'humeur et des troubles de la régulation du sommeil. Selon lui, il est susceptible d'entraîner un arrêt de travail prolongé ou un congé de longue durée dans un nombre importants de cas.

A côté de la triade « asthénie, troubles du sommeil et troubles nerveux », d'autres symptômes tels que des angoisses, des palpitations, des céphalées, des vertiges et des tremblements, des syncopes, des nausées et des vomissements sont décelés chez les mécanographes. De la même façon que chez les téléphonistes, les troubles présentés par les mécanographes apparaissent après un ou deux ans pendant lesquelles la fatigue et l'énerverment restent réversibles, puis deviennent permanents avant d'avoir des répercussions dans la vie extra professionnelle, ne cédant pas au repos hebdomadaire, et s'aggravant même en intensité. C'est dans les années suivantes que l'on peut voir apparaître un dérèglement plus ou moins profond de l'activité nerveuse supérieure et des épisodes plus graves comme des états dépressifs nécessitant des séjours en maison de santé. Les troubles finissent ensuite par entraîner une transformation profonde de la personnalité et surtout une « détérioration de la vie familiale et sociale », accompagnant l'état d'épuisement du système nerveux central ainsi que des états névrotiques et dépressifs parmi les plus divers. On peut les considérer comme le « syndrome de retentissement organique des altérations nerveuses supérieures », précise Le Guillant. Toujours est-il que, même en l'absence de « fatigue nerveuse chronique » font remarquer Le Guillant et Bégoin, les troubles observés chez les mécanographes sont suffisamment graves pour entraîner une transformation profonde de leur personnalité, une détérioration de leur vie familiale, sociale et de leur niveau culturel, et surtout une usure précoce. D'ailleurs, Louis Le Guillant et Jean Bégoin s'en tiennent pour preuve à une formule bien connue dans les centres de chèques postaux : « *une femme qui a fait 20 ans de mécanographie n'est plus utilisable nulle part. On la garde, mais elle ne sert à rien* » (Le Guillant, Bégoin, 1957).

Jean Bégoin enquête aussi dans une autre entreprise que celle des PTT où travaillent en masse des mécanographes. Malgré une organisation du travail moins parcellisée que dans l'administration des PTT, Bégoin note les mêmes facteurs pathogènes que dans l'administration des PTT à savoir le rythme de travail et le bruit. Le fait que les mécanographes de cette entreprise soient des hommes et qu'ils présentent avec une fréquence et une intensité à peu près égale les mêmes troubles nerveux que les téléphonistes et les

mécanographes des PTT écarte un certain nombre d'objections liées au caractère sexué de la prévalence de ces troubles nerveux. En effet, dans ce service masculinisé de mécanographie, on retrouve la crispation nerveuse qu'entraînent les efforts d'attention, le caractère pénible et monotone du travail sédentaire, son manque d'attrait, son caractère dévalorisant : *« on a l'impression de ne servir à rien, de n'être qu'une machine, d'être inutile »*, lié à l'absence de toute initiative personnelle et au mode de calcul du rendement : *« il n'y a que le rendement qui compte »*, *une atmosphère de rivalité : la notation et le classement implique une menace pour l'avancement »*.

Avec cette étude, Le Guillant et Bégoïn en déduisent l'intolérance du système nerveux de l'homme pour des opérations monotones qui ne comportent qu'une faible dépense d'énergie musculaire. De leur point de vue, l'augmentation de la productivité du travail et l'intensification du travail sont à l'origine de difficultés humaines considérables : elles retentissent sur toutes les fonctions nerveuses et pénètrent toute la vie du travailleur, altèrent sa santé physique, et surtout sur son équilibre nerveux. Rappelant qu'une organisation du travail comme l'Organisation Scientifique du Travail exige des normes, des contrôles et des primes, le fait fondamental du travail dans notre société est de susciter des mécontentements et des tensions. Ses conséquences néfastes se reflètent dans l'humeur de l'individu, ses sentiments, ses rapports familiaux et sociaux. Ce phénomène est, selon eux, unanimement reconnu par nombre de médecins, d'assistantes sociales et de cadres de l'administration des PTT, sinon officiellement, du moins en privé : *« Nous ne comptons plus les confirmations reçues de médecins, d'assistantes sociales et de directeurs régionaux après la publication de notre première note relative à la névrose des téléphonistes, argumentent-ils. En ce qui concerne les mécanographes, les médecins sont conscients du caractère pathogène des conditions de travail. Ils n'ignorent nullement que le système des moyennes, primes, et autres formes de sanctions entraîne un rythme de travail nocif pour le système nerveux. Mais ils pensent que le seul remède à cette situation est l'automatisation complète de la performance »*, expliquent Le Guillant et Bégoïn.

La thèse de Bégoïn : « les maladies de la productivité »

Après les articles parus dans *La Presse Médicale* et le *Bulletin de Psychologie* en 1956 et 1957, Le Guillant et Bégoïn se donnent pour objectif d'étudier l'articulation entre les conditions sociales, les conditions de travail et les faits cliniques qui occasionnent les troubles nerveux des employés des PTT (Le Guillant, 1957). En effet, Le Guillant ambitionne toujours de contribuer au projet de faire reconnaître des maladies professionnelles en prise avec le monde des employés. Pour cela, il s'agit de procéder à une nouvelle étape de recherche qui se donne pour objectif de cerner les facteurs d'adaptation ou d'inadaptation de l'individu à son travail et à ses conditions de vie, et de situer à leur juste place les facteurs physiologiques et psychologiques dans l'apparition des troubles nerveux. C'est dans ce contexte que Louis Le Guillant entreprend une nouvelle recherche qui devient aussi le sujet de la thèse de médecine de Jean Bégoïn. Prenant appui sur les travaux qu'ils ont développés depuis quelques années, cette recherche fera ensuite l'objet d'une publication dans la revue *La Raison* en avril 1958, précédée elle-même d'une préface de Louis Le Guillant.

Cette étude marque un changement dans l'approche méthodologique de la santé au travail des employés des PTT à travers l'approche statistique retenue. Le Guillant a fait passer en avril 1956 un questionnaire dans un numéro de la revue *PTT Solidarité*⁶¹. Ce questionnaire comprend un nombre impressionnant de questions, environ 230, dont certaines portent sur les conditions de travail et d'autres sur des aspects de la vie privée des employés des PTT. A travers la passation de ce questionnaire, Louis Le Guillant et Jean Bégoïn tiennent à circonscrire de façon précise ce qui relève de causes subjectives et de causes objectives du phénomène de la « fatigue nerveuse ». Selon Jean Bégoïn, l'analyse de la fatigue nerveuse doit pouvoir être appréhendée à partir de trois niveaux : biophysique, psychoaffectif et psychosocial. De ce fait, ils partent de l'hypothèse que l'apparition des troubles nerveux chez les employés des PTT peut être due à trois raisons essentielles : les conditions concrètes du travail, les conditions physiologiques du milieu de travail comme le bruit ou la lumière et les modes de gestion du personnel telles que le commandement des hommes. Il s'agit en somme de faire la part de ce qui relève du travail, des conditions de

⁶¹ *PTT-Solidarité*, n° 29, avril 1956.

travail ou des conditions de vie dans l'apparition des troubles nerveux, et de démontrer qu'ils ne sont pas spécifiques d'un milieu professionnel en particulier. En se basant sur la phénoménologie de Bachelard pour rendre compte du vécu au travail et en fondant son analyse à partir d'aspects anthropologiques tels que l'ennui, le sentiment de monotonie, la perte de sens du travail, l'insatisfaction au travail, l'aliénation au travail, Jean Bégoïn fait reposer sa méthodologie sur ce qu'il appelle une analyse structurale. Cela consiste à étudier des groupes homogènes pendant une période assez longue en vue d'en isoler les conditions pathogènes de la fatigue nerveuse. C'est ainsi qu'une partie importante de son étude est orientée vers l'évaluation des dispositifs qui sont à l'origine de l'intensification du rythme de travail et conduisent à la parcellisation des tâches. En effet, Jean Bégoïn est persuadé que ces opérations parcellaires, faciles à exécuter bien que nécessitant précision et rapidité, mettent en jeu de nombreux processus nerveux et sont à l'origine de l'apparition de la fatigue nerveuse.

Dans la préface de la thèse de Jean Bégoïn intitulée « quelques remarques méthodologiques à propos de la névrose des téléphonistes ». Le Guillant introduit d'abord un point de vue scientifique. Selon lui, le mérite qui revient à Jean Bégoïn est d'ordre méthodologique : son travail est parvenu à tracer les grandes lignes d'une méthode d'analyse des faits en matière de psychologie, et plus largement de psychologie du travail en croisant des facteurs extra professionnels, les conditions psychologiques du travail et les rapports humains dans l'entreprise. Il insiste aussi sur le retentissement de la thèse de Jean Bégoïn auprès non seulement du personnel concerné, mais aussi des responsables de certains services, des assistantes sociales des PTT même si, précise-t-il, un grand nombre d'entre eux ne partage pas nos positions dans d'autres domaines. Le courrier confidentiel reçu est là pour en témoigner. Mais, outre l'aspect scientifique du travail de Jean Bégoïn, Le Guillant y tire un certain nombre d'enseignements ouvrant à une problématique centrée autour d'aspects débordant le cadre médical. Le Guillant et Bégoïn sont persuadés d'avoir mis en évidence « *l'existence de troubles liés aux formes nouvelles d'intensification du travail caractérisée par l'accélération des cadences, qu'ils nomment les « véritables maladies de la productivité* » ». Assimilant les employés des PTT à des travailleurs « détruits par la fatigue » du fait, soulignent-ils, de leurs conditions de travail, ils formulent quelques remarques en vue de prévenir les « nouvelles formes de fatigue », et surtout à la suite à

donner sur le plan syndical au travail de Jean Bégoïn⁶². Le fait de donner une expression vivante aux aspects vécus des travailleurs, souligne Le Guillant, permet de dégager toute la signification et le sens de la réalité qui possède un pouvoir de révélation considérable. En outre, cette possibilité d'expression, et le recul qu'elle permet par rapport à la réalité, doit permettre, « des progrès intéressants sur le plan des luttes syndicales ». Cette objection s'ordonne autour de l'objectif que se donne Le Guillant, à savoir la nécessité qu'il y aurait à favoriser une collaboration entre les chercheurs et les militants syndicaux de telle sorte à ce que des actions syndicales puissent voir le jour et se développer. Par ailleurs, les conclusions de la recherche de Jean Bégoïn conduisent Le Guillant à s'interroger sur la nécessité de favoriser la prévention de la fatigue nerveuse dans les entreprises et l'opportunité qu'il y aurait à mettre en place une médecine du travail « réparatrice » pour les travailleurs atteints de troubles nerveux. Il s'agit donc de faire reconnaître la réalité clinique de la névrose expérimentale chez les travailleurs et de poser par la même occasion la question de la réparation des troubles nerveux constatés dans des métiers pénibles comme les téléphonistes et les mécanographes des PTT.

La thèse de Jean Bégoïn se présente sous l'aspect d'un tableau clinique du travail des téléphonistes et des mécanographes où apparaissent un grand nombre de témoignages même si la description de tableaux clinique qu'il en fait se heurte à la réalisation d'un véritable bilan statistique pour évaluer la fréquence du syndrome constaté au sein d'un groupe représentatif de l'ensemble des téléphonistes et des mécanographes. Jean Bégoïn signale qu'il n'a pu visiter les salles de travail des téléphonistes. Mais, il a d'emblée le sentiment qu'il existe un rapprochement entre les troubles constatés et les conditions de travail décrites par les employées. Ce sentiment se base d'abord sur l'émotion, le caractère vivant, souvent poignant, des témoignages qui s'expriment toujours avec les mêmes phrases, les mêmes mots, les mêmes images. Certes, comme il le reconnaît lui-même, les faits sont parfois difficiles à isoler, pris comme ils le sont dans un ensemble inextricable de causes possibles d'altérations de la santé des travailleurs des PTT. Il explique que les téléphonistes ont utilisé à peu près les mêmes mots, les mêmes phrases, prononcés aussi bien par la « coquette » que par la militante convaincue, provinciale ou parisienne, se trouvant ainsi face à ce qu'il nomme « une situation

⁶² En effet, dans les années 50, le travailleur ne relève pas encore du « facteur humain » aux PTT : on ne lui reconnaît pas de motivations, de motifs d'insatisfaction ou de satisfaction au travail.

de travail psycho-physiologique et sociale présentant des caractères communs assez forts ». Il a effectué une cinquantaine d'entretiens avec des téléphonistes dont la durée s'est échelonnée entre une heure et une heure et demie, ce qui finalement constitue un échantillon assez restreint pour être en mesure de prouver l'existence d'une névrose. Il signale qu'après les dix premiers entretiens, il disposait déjà de la plupart des éléments de son enquête pour dégager un « syndrome commun de la téléphoniste », appelé provisoirement « syndrome commun de la fatigue nerveuse » par analogie avec le syndrome subjectif commun des traumatisés du crâne. Il fait remarquer d'emblée que l'ambiance dans laquelle se déroule le travail dans les centraux téléphoniques et les centres de chèques postaux pourrait expliquer en partie les troubles nerveux des téléphonistes, mais finalement n'attache qu'une importance secondaire à cet aspect qui, de son point de vue, se révèle être un phénomène difficile à appréhender. Il met en évidence la fatigue nerveuse comme une pathologie du travail, conséquence du surmenage du système nerveux du fait de la parcellisation du travail. Les troubles observés dans les études précédentes sont confirmés : l'asthénie profonde, les états dépressifs qui peuvent être ramenés à un trouble fondamental : la désorganisation de l'activité nerveuse supérieure. Sur le plan scientifique, le syndrome subjectif commun de la fatigue nerveuse des téléphonistes est comparé au syndrome post traumatique. Il est également comparé à la neurasthénie ou l'épuisement nerveux décrit pour la première fois par Beard en 1879, un médecin américain.

Les entretiens suivants ne font que confirmer et préciser les principaux troubles déjà constatés à savoir les troubles de l'humeur, du sommeil, et des perturbations liées à la vie familiale et sociale. A la question posée liée à la fatigue au travail, les téléphonistes ont répondu la surveillance en général, les tables d'écoute, le rendement, la course aux appels et la compétition entre les employés, les brimades, le sentiment d'humiliation, l'atmosphère d'usine, les pauses arbitraires, l'automatisme, la monotonie, l'absence d'initiative personnelle, les modes opératoires imposés, le bruit, les sonneries, les chocs acoustiques. Chez les mécanographes, il faut ajouter à ces symptômes des angoisses, des palpitations, des céphalées, des vertiges des tremblements, des syncopes, des nausées, des vomissements et des gastralgies qui semblent rendre compte de l'existence du syndrome de retentissement organique des altérations de l'activité nerveuse supérieure. Le caractère spécifique du travail des mécanographes lui fait rapidement penser à certaines situations classiques des névroses

expérimentales et qu'il y a sans doute là un rapport avec la fréquence des troubles observés chez les téléphonistes. Mais finalement son travail se contente de rapporter ce qu'il appelle la condition subjective de ce travail en se fondant sur l'étude de Suzanne Pacaud. Mais les catégories d'analyse de Jean Bégoïn issues du savoir médico-psychiatrique sont mal ajustées ou mal adaptés aux problèmes concrets soulevés par le travail réel. En effet, Le Guillant décide en grande partie d'occulter la complexité du métier telle que le rapporte Suzanne Pacaud dans son étude sur les téléphonistes, *Le Travail Humain*. Aussi, comme le fait remarquer Isabelle Billiard, ce n'est généralement que par recoupements de cas ou de rapprochements d'informations qu'ils ont connaissance des caractéristiques objectives du travail, et il est rare qu'ils recueillent une parole collective révélant une réalité concrète partagée, c'est-à-dire des données nécessaires à la compréhension des troubles exprimés. De ce fait, la méthode d'enquête utilisée par Jean Bégoïn ne permet pas de cerner la part d'initiative et de coopération que les employés des PTT mobilisent dans le cadre de leur travail, délaissant la possibilité d'étudier la part d'engagement et de consentement des travailleurs, ou encore la façon dont ils interprètent les normes imposées ou produisent leurs propres normes.

Cependant, le caractère parcellaire du travail est loin d'être le seul élément qui explique l'apparition de la fatigue nerveuse, déclare Bégoïn. Outre la surveillance omniprésente et la « course au rendement », les téléphonistes qui ont participé à l'enquête de Le Guillant se plaignent aussi de la monotonie de leur travail : « *Elles souffrent de travailler comme des robots, de faire un travail mécanique, de n'avoir aucune initiative à prendre, de n'apporter rien à ce travail. Cela entraîne un découragement, l'impression de travailler bêtement, et éprouvent des accès de colère quand elles se rendent compte à quel point leur travail est peu intéressant* »^{63.64}. Ainsi, dans le cas des téléphonistes et des mécanographes,

63 Le Guillant souligne à cette occasion qu'à la même époque Lahy, Friedmann, Mayo, Myers, Catchât ont eux aussi attiré l'attention sur l'importance des facteurs psycho-sociaux dans la fatigue industrielle

64 Cependant, la transposition des résultats obtenus grâce à l'enquête des téléphonistes à d'autres métiers en dévoile rapidement les limites. Isabelle Billiard note que dans l'étude des roulants de la SNCF, l'étude des conditions concrètes de travail selon la perspective du « matérialisme scientifique » s'essouffle comme sont retombées certaines rigueurs dogmatiques qui habitent Le Guillant. Dans une étude sur les roulants de la SNCF, L. Guillant fait preuve d'une certaine circonspection lorsqu'il tente

l'explication par les conditions de réalisation du travail est privilégiée à chaque fois pour expliquer la présence d'une névrose expérimentale. L'état psychologique n'est que le reflet secondaire des conditions de travail alors que dans le cas des « bonnes à tout faire », une étude que Le Guillant réalise au début des années 1960, c'est la prégnance des conditions sociales de vie qui influence largement les déséquilibres psychologiques des « bonnes à tout faire » et qui constitue une forme globale d'expérience⁶⁵.

Bien que Le Guillant pense que « la reconnaissance des troubles dus au surmenage nerveux n'est pas mûr dans notre pays », on trouve aussi dans l'étude de Jean Bégoïn les premières suggestions qui tendent à considérer que les troubles nerveux et fonctionnels constatés chez les téléphonistes et les mécanographes peuvent être assimilés à une maladie professionnelle. En effet, d'une certaine façon, Bégoïn et Le Guillant disent bien qu'il s'agit d'une nouvelle maladie professionnelle : « *l'étude du type nouveau de maladie professionnelle que nous avons décrites est un problème social grave et urgent* » (Le Guillant, 1958). Mais Le Guillant et Bégoïn considèrent que les problèmes soulevés par les conditions de travail dépassent le seul cadre des maladies professionnelles et ne pourront être clairement dénoncés que dans le cadre d'une médecine du travail « libre ». Le Guillant aspire à ce que les recherches sur les conditions de travail conduisent à instaurer des mesures d'hygiène et de protection limitant la course au rendement, ménageant des pauses, prévoyant l'aménagement de cures de repos pour les travailleurs.

d'appliquer les mêmes hypothèses pour analyser les difficultés que rencontrent les « roulants » de la SNCF dans leur travail.

⁶⁵ L'écart de Le Guillant avec la recherche menée sur la « névrose des téléphonistes » s'explique pour partie par des données de contexte : entre 56 et 61, les événements qui ont marqué le monde communiste se traduisent pour un certain nombre d'intellectuels marxistes par un assouplissement de leurs positions. La distance entre les deux textes tient à un déplacement de la pensée : Le Guillant s'est aventuré sur un terrain (les « bonnes à tout faire ») que ni le pavlovisme, ni la vulgate marxiste ne permette d'appréhender finement, et s'éloigne ainsi de l'analyse concrète du travail et des conditions de travail en portant le projecteur sur les incidences psychologiques sur les rapports sociaux de travail, les données sociales et les faits individuels.

2e partie

De la dénonciation de la fatigue nerveuse à la mobilisation des employées des PTT (1945-1972)

Introduction

Dans les années 1950 et 1960, les PTT n'échappent pas à une structure de genre. En effet, l'administration des PTT est un lieu où le genre est conçu et produit sur le plan institutionnel du fait du recrutement sexué du personnel en fonction de la tâche et de la façon dont la Fédération Postale a mis en scène la sexuaton de la santé au travail. L'articulation entre la question du genre et celles des organisations conduit à porter son attention sur la relation qui existe entre la santé au travail et les dynamiques identitaires à partir du cas des téléphonistes et des employées des chèques postaux. Il s'agit ici de prolonger la question du genre dans les organisations en étudiant la relation entre la façon dont un acteur institutionnel comme la Fédération Postale a généré du féminin et du masculin à travers la mobilisation d'un thème porteur au cours des années 1950 : la « fatigue » nerveuse. Il est possible à partir de l'analyse de la façon dont l'approche sexuée de l'altération de la santé au travail des employés des PTT par les syndicats a reconfiguré l'identité collective des femmes employées de s'attacher à dégager les spécificités et les modalités de cette construction des identités de genre dans les organisations.

Comment la Fédération Postale, a-t-elle contribué à faire émerger le phénomène de la santé au travail sur la scène sociale de l'Administration des PTT au cours des années 1950 ? Comment a-t-elle contribué à transformer ce qui n'était qu'un problème confiné dans un espace politique réduit au début des années 1950 en une question sociale au centre d'enjeux multiples au cours des années 1960 ? La balistique syndicale de la Fédération Postale fournit par le biais d'une compilation itérative de multiples cas de figure saisis dans leur déploiement temporel un modèle de trajectoire d'une entreprise politique qui consiste à susciter l'engagement dans l'action collective d'une catégorie de personnel, les femmes occupant un poste subalterne dans les PTT perçues comme rétive à l'action syndicale. L'approche proposée est ancrée dans une démarche pragmatique qui s'intéresse aux modes d'articulation

entre les différents registres argumentatifs des syndicalistes de la Fédération Postale et les formes d'action qu'ils mettent en œuvre pour atteindre cet objectif⁶⁶.

Ce « modèle » tend à mettre en rapport différentes phases du régime d'apparition de la cause défendue au départ par Georges Frischmann, secrétaire général de la Fédération CGT des PTT, à partir de 1950⁶⁷. Celui-ci s'attache d'abord à élaborer un travail d'argumentation visant à dénoncer les effets négatifs des conditions de travail des téléphonistes et des employées des centres de chèques postaux en s'appuyant sur une taxinomie sociale et une catégorie unificatrice qui puisse représenter dans sa globalité le personnel féminin occupant un poste subalterne aux PTT, la « fatigue nerveuse » étudiée par Louis Le Guillant et Jean Bégoïn, les psychiatres communistes. Parallèlement à ce travail de mise en forme s'opère un travail de représentation et de définition autour de ce que doit recouvrir la santé au travail du personnel féminin aux PTT et des mesures à prendre pour l'améliorer. Au fil du temps, le mouvement engagé par Georges Frischmann finit par acquérir une certaine visibilité sociale et une certaine notoriété au sein de l'espace professionnel des PTT. Cette mise en visibilité de la « fatigue nerveuse » permet aux téléphonistes et aux employés des chèques postaux de prendre réellement la mesure des méfaits de leurs conditions de travail sur leur vie personnelle. A partir du début des années 1960, une nouvelle catégorie d'acteurs, les militantes féministes de la Fédération Postale, contribuent à faire émerger une nouvelle question sociale aux PTT qui s'articule autour de la relation entre la « fatigue nerveuse », les conditions de travail et la condition féminine du personnel féminin occupant un poste subalterne. Ainsi, le suivi de la trajectoire de la notion de « fatigue nerveuse » permet de mettre en évidence les tentatives successives de la Fédération Postale pour impulser et susciter l'engagement du personnel féminin occupant un poste subalterne qui représente environ un tiers du personnel dans les PTT. Cette façon d'entrevoir le thème de la santé au travail dans une institution comme les PTT permet au final de renouveler l'analyse historique de la contribution des syndicats au thème de la santé au travail en passant d'une histoire du

⁶⁶ Didier Torny, *Les Sombres précurseurs : Une Sociologie pragmatique de l'alerte et du risque*, Paris, EHESS, 1999 (476 pages).

⁶⁷ Elyane Bressol, Michel Dreyfus, Joël Hedde, Michel Pigenet (sous la direction de), *La CGT dans les années 1950*, Presses universitaires de Rennes, 2005, 488 p.

mouvement ouvrier à une histoire qui s'intéresse à l'histoire des faits politiques et des relations professionnelles⁶⁸.

2.1 L'émergence du thème de la santé au travail dans les PTT

Juste après la guerre, l'administration des PTT doit recruter massivement du personnel pour faire face à la croissance de l'activité postale et des télécommunications. Les PTT qui ont déjà une longue tradition d'une répartition sexuée des emplois préfère recruter des femmes pour les métiers de téléphonistes et d'employées des chèques postaux à partir d'un principe justificateur simple, celui reposant sur leur supposée plus grande efficacité que les hommes pour effectuer des tâches de bureau parcellisées. On pense aussi qu'elles sont plus nerveuses qu'eux et que, de ce fait, elles ne peuvent avoir qu'un meilleur rendement qu'eux. En 1954, dans son étude sociologique sur les petits fonctionnaires, Michel Crozier recense au centre de chèques postaux de Paris une majorité de femmes dans les services les moins qualifiés et les postes de surveillantes, les postes de cadres étant tenus en général par des hommes⁶⁹. Ainsi, le personnel d'exécution est constitué à presque de 100% de femmes sur un effectif d'environ 3 200 personnes dans cet établissement. De fait, les concentrations de personnel féminin sont parfois impressionnantes : environ 90% des 4000 agents du service de l'Interurbain sont des femmes. C'est ainsi que l'administration des PTT est un grand pourvoyeur de main-d'œuvre féminine pour combler les emplois dans les centraux téléphoniques et les centres de chèques postaux des grands centres urbains⁷⁰. Il est vrai qu'en France, l'importance prise par les métiers de service après la seconde guerre mondiale marque le point de départ d'un phénomène de tertiarisation de l'emploi qui s'accompagne d'une féminisation croissante de la population active.

⁶⁸ Voir par exemple Pour une histoire par en bas de la santé au travail. Entretien avec l'historien Jean-Claude Devinck, J.-C. Devinck, «Le mouvement ouvrier et l'avènement de la médecine du travail en France (1880-1950) », doctorat d'histoire, Paris, EHESS, 2009 pour une histoire qui s'intéresse au thème de la santé au travail par le biais de l'histoire du mouvement ouvrier.

⁶⁹ Crozier Michel, (1955), *Petits fonctionnaires au travail. Compte rendu d'une enquête sociologique effectuée dans une grande administration publique*, Paris, ED. du CNRS, 1955.

⁷⁰ Il fait noter qu'il existe une certaine hostilité vis-à-vis du travail des femmes de la part des cadres et des employés masculins du fait, pense-t-on, que les femmes ont un moins bon rendement que leurs collègues masculins, qu'elles ont une assiduité déplorable et qu'on ne peut de ce fait les admettre sur le marché du travail seulement et seulement si elles ont une rétribution inférieure à celle des hommes.

Aux PTT, cela conduit un grand nombre de jeunes femmes d'origine rurale à venir s'embaucher sur les lieux où sont implantés les centres de chèques postaux et les centraux téléphoniques, c'est-à-dire principalement dans les grandes villes, pour faire l'expérience d'un travail peu rémunérateur, répétitif et peu intéressant. La plupart quittent le domicile familial pour habiter seule dans des chambres ou parfois des foyers dortoirs. Mais cette indépendance économique se paye cher : la cherté des loyers dans les grandes villes et l'isolement rendent difficiles les conditions de vie et l'adaptation du personnel féminin dans les grands centres urbains. Une part importante de leur salaire sert avant tout à se loger et à se nourrir. Or, de 1946 à 1953, les salaires n'augmentent pratiquement pas dans la fonction publique au regard de l'inflation galopante qui ronge la croissance du pouvoir d'achat des employés alors que le coût de la vie augmente rapidement. En 1952, le salaire d'un débutant s'élève à environ 20 000 francs alors que le loyer mensuel d'une chambre d'hôtel coûte 6 000 francs et la cantine 9 000 francs par mois.

De plus, à ces difficultés d'ordre social vient s'ajouter l'injustice due aux inégalités de carrière justifiée par un argument ayant une portée universelle dans l'espace professionnel des PTT, celui relatif à l'incapacité des femmes d'exercer une quelconque autorité sur des hommes. Officiellement, les femmes ont la possibilité d'accéder au grade d'inspecteur, mais dans les faits, il leur est très difficile d'accéder à des postes de cadres étant donné le nombre limité de places qui restreint l'espace des possibles et contribue à renforcer leur sentiment de domination : « *En 58, nous préparons le concours d'IN, cours intéressants que nous oublions notre fatigue. Mais seulement 17 femmes sont retenus en France : la sélection est dure pour la gent féminine, l'ad offre aux candidates ayant obtenu des notes au-dessus de la moyenne la nomination dans le grade d'In en Algérie alors que c'est la guerre, mais je refuse...* »⁷¹. En 1950, alors qu'une nouvelle distribution des postes d'inspecteurs devient plus favorable et plus avantageuse que celle de 1945 pour les femmes, le nombre maximum de postes réservés aux femmes est fixé à 20 % du nombre total de places offertes⁷². En réalité, ce taux n'a jamais été atteint, et dans les années 1950, le nombre de femmes occupant un poste de cadre ne

⁷¹ Témoignage n° 29

⁷² Le recrutement du personnel féminin est indiqué de façon explicite explicite en 1874 dans les conclusions de l'Internat des Postes : les conditions intellectuelles des femmes s'opposent à ce qu'on lui confie des fonctions supérieures ou de direction. En revanche, elle a toutes les aptitudes pour s'acquitter des opérations ordinaires...

dépasse pas quelques dizaines d'unités, la Direction Générale de la Poste s'opposant farouchement à la féminisation de l'encadrement. Une note adressée en 1944 par le chef de centre des chèques postaux de Paris au Directeur du Personnel de la Poste permet de se faire une idée de l'opinion répandue à cette époque chez les cadres dirigeants de l'entreprise concernant l'accès des femmes à des postes de cadre supérieur. Celui-ci explique pourquoi, de son point de vue, les femmes ne peuvent assumer de responsabilités d'encadrement : « *Une question préliminaire suppose que les femmes sont-elles aptes à exercer les fonctions de contrôleur principal. Peu ? L'expérience faite aux chèques postaux de 50 surveillantes principales utilisées comme inspectrices n'a pas donné les résultats escomptés. Les intéressés connaissaient très bien l'exécution du service. Elles se sont montrées intelligentes, actives et dévouées, mais elle manquait de hardiesse, de jugement et d'initiative. La preuve est faite que d'excellentes surveillantes sont incapables d'exercer de façon satisfaisante les fonctions de contrôleur principal (inspecteurs) ».*

Les services féminisés : des espaces reconnus d'altération de la santé au travail

De plus, les lieux d'activité productive que sont les centraux téléphoniques et les centres de chèques postaux sont reconnus depuis longtemps comme des lieux d'altération de la santé du personnel féminin⁷³. Au début du XXe siècle, deux psychologues suisses, J. Fontègne et E. Solari, ont entrepris une étude qui se donnait au départ pour objectif d'établir une batterie de « tests de sélection »⁷⁴. Mais Fontègne et Solari sont amenés à s'intéresser aux problèmes liés à la santé au travail des employés des PTT. Ils mettent alors en évidence les conséquences néfastes du métier de téléphoniste pour la santé des travailleurs qui y sont assujettis. A cette époque, les rendements exigés sont considérables : une téléphoniste établit environ 2 400 communications par jour, soit environ 243 à l'heure et 6 en une minute. S'appuyant à l'époque sur la notion de « fatigue nerveuse », ces psychologues insistent sur les conséquences pour les téléphonistes de cette fatigue qui se traduit par des céphalées, des

⁷³ Voir Guionnet Christine, Neveu Eric, *Féminins/masculins. Sociologie du genre*, Armand Colin, 2004, 1^{re} édition : voir le chapitre consacré à Genre, travail et développement économique :

⁷⁴ Fontègne J., Solari E., « Le travail de la Téléphoniste, essai de psychologie professionnelle », travail du Cabinet d'orientation professionnelle de l'Institut J.J. Rousseau de Genève, in *Archives de Psychologie* tome XVII, n° 66, novembre 1918.

insomnies, la difficulté à se concentrer, une humeur massacrant et de l'énerverment. Ils consacrent alors un chapitre entier à la « fatigue de la téléphoniste » dans leur publication : « *Quand on énumère de façon succincte les actes que doit accomplir la téléphoniste pour demander une communication, on se doute que la fatigue est inévitable... La plupart des téléphonistes ressentent une fatigue qu'elles désignent sous les expressions suivantes : malaises, lassitude générale, corporelle et intellectuelle, nervosité, énerverment, relâchement du fait des lumières qui s'allument continuellement, des paroles assez brèves avec les abonnés* » (Fontègue, Solari, 1918)⁷⁵. Ces symptômes sont aussi décrits sous l'appellation de névrose par les deux psychologues. A peu près à la même époque, un médecin français, le docteur Julliard, signale en 1910, c'est-à-dire peu de temps après les premières installations téléphoniques, l'importance et la fréquence des troubles nerveux ressentis par les employés travaillant dans les centraux téléphoniques. Dans une revue suisse, *La Revue Suisse des Accidents de Travail*, il note que la téléphoniste « *énervée par son travail qui demande une grande tension se mette parfois à pleurer et qu'elle ne veuille plus travailler. Tout cela joint à la fatigue, au surmenage, à la tension nerveuse, au fait de recevoir des observations injustifiées de la part de clients discourtois, tout cela contribue à produire de véritables névroses qu'il faut considérer comme des maladies professionnelles* » (Julliard, 1910). Julliard fait alors remarquer qu'un certain nombre de ces troubles se produisent plus précisément lorsque le sujet semble prédisposé à la névrose. Rendant compte du fait que de nombreux troubles nerveux sont observables parmi le personnel des bureaux téléphoniques, il suggère au vu de ses observations que l'usage prolongé du téléphone peut influencer le système nerveux à tel point que bien peu de téléphonistes se calment de leurs frayeurs en quelques jours : la plupart sont malheureuses, toujours prêtes à pleurer, se plaignent souvent de leur misère, et beaucoup souffrent d'insomnie. Ce médecin préconise alors de recruter des jeunes filles à « système nerveux sain » pour prévenir des dangers du métier de téléphoniste.

Pendant la guerre, les médecins du travail des PTT ne sont pas en reste pour faire remarquer que le personnel féminin travaillant dans les centraux téléphoniques et les centres de chèques postaux connaît une situation sanitaire alarmante. En 1942, le médecin-chef des PTT, Mr Granchamp, s'alarme du développement des troubles mentaux en milieu urbain que

⁷⁵ Fontègne J., Solari E., *Ibid.*

connaît le personnel féminin. Dans le rapport qu'il remet au ministre des PTT, ce médecin s'inquiète du fait que dans les services du téléphone et des chèques, les femmes soient surmenées et, de ce fait, revendiquent une réduction horaire de leur travail : « *Les troubles nerveux atteignant le personnel féminin se traduisent par des angoisses, de l'insomnie, de l'irritabilité et des troubles. Ils provoquent une augmentation du nombre de consultations chez des sujets qui se plaignent d'asthénie, ce qui est dommageable du fait du trafic à écouler en constante augmentation* »⁷⁶. Le médecin-chef des PTT semble dépassé à la fois par la mauvaise santé du personnel et par l'apparition de nouvelles pathologies qu'il nomme « fatigue nerveuse » et dont la cause semble lui échapper. Après 1948, des revendications émanant des organisations syndicales, et notamment de la part de la Fédération Postale, commencent à apparaître pour demander à ce que le surmenage des employés des PTT ne soit pas aggravé par la réduction du personnel alors même que l'administration a été exclue en 1946 du champ d'application de la loi concernant la médecine du travail dans le secteur privé (Viet, Ruffat, 1999)⁷⁷. On constate une recrudescence du nombre de congés de maladie du fait, pense-t-on, qu'un grand nombre d'agents souffre du manque de nourriture et travaille dans des conditions d'hygiène insalubres. En 1949, si l'absentéisme est en régression parmi le personnel des centraux téléphoniques et des chèques postaux, le médecin en chef des PTT note des troubles des voies digestives, des infections des voies respiratoires, des céphalées dues au port du casque et des cas d'anémie parmi les téléphonistes. A Paris, les services les plus touchés sont ceux de l'Interurbain, le plus grand central téléphonique de France et, dans une moindre mesure, ceux des centres de chèques postaux où travaillent une majorité de femmes. Le terme de névrose est alors utilisé par le médecin en chef des PTT dans le rapport qu'il remet au ministre des PTT pour désigner les troubles dont sont affectés ces employés. Concernant le personnel de l'Interurbain, il attribue alors aux conditions de travail très pénibles les causes de leur « fatigue nerveuse » d'autant plus exacerbée du fait de « *l'intensité du trafic et de la complexité du règlement* ». C'est d'ailleurs en raison de cette pénibilité que les téléphonistes de l'Interurbain de Paris obtiennent une réduction horaire de leur semaine de travail à 36 heures déjà en vigueur dans les services du téléphone de quelques pays étrangers

⁷⁶ Archives Nationales F 90 bis 19890202, article 4, Etat sanitaire du personnel et activité du service médical, rapports de médecins-chef, Dr Granchamp soumis à Mr Le Ministre.

⁷⁷ Viet Vincent, Ruffat Michèle, *Le choix de la prévention*, Paris, Economica, 1999, 274 p.

comme les Etats-Unis ou la Grande-Bretagne. Dans les autres centraux téléphoniques de France, les employées continuent à travailler 42 heures par semaine⁷⁸. En 1950, le médecin en chef des PTT note dans son rapport annuel que les agents utilisés dans les services pénibles, c'est-à-dire de son point de vue les centraux téléphoniques et les centres de chèques postaux, présentent comme les années précédentes des troubles nerveux, et sont toujours affectés par des symptômes tels que l'asthénie, des céphalées auxquelles il faut ajouter des dystonies neurovégétatives. En 1951, l'état de santé du personnel des services féminisés ne s'améliore pas : le médecin en chef rapporte la présence de troubles digestifs, psychiques et nerveux chez les femmes qui effectuent des horaires de brigade, c'est-à-dire qui travaillent en horaires décalés, et remarque également un phénomène d'amaigrissement chez les employées installées en région parisienne depuis quelques mois. On sait, fait-il remarquer, que ces jeunes employés sont mal logés, mal nourris, et que des états d'asthénie aggravés de dépression nerveuse les touchent en priorité.

Depuis 1939, l'orientation au niveau de la fonction publique est aux économies et la hausse toute relative des effectifs est strictement encadrée par des missions d'enquête se donnant pour objectif de réaliser des économies budgétaires. Dans la continuité des préoccupations des réformateurs de la Troisième République, on élabore des plans de compression d'effectifs. C'est à cet effet qu'est créé le Comité de la Hache dont l'objectif consiste à réorganiser les administrations en vue d'y supprimer les emplois « superflus ». Il commence à produire ses effets dans les services des PTT juste après la guerre. Ainsi, par exemple, dans l'administration des PTT, en application des décisions de la commission spéciale instituée par la loi du 23 décembre 1946 dite « de la Hache », plusieurs centaines d'emplois sont supprimés en 1947. De 1946 à 1953, l'évolution des effectifs suit une courbe inversement proportionnelle au trafic qui augmente beaucoup plus vite que les effectifs. En 1946, est aussi créé le Comité central d'enquête sur le coût et le rendement des services publics qui se transforme ensuite en commission de réforme toujours dans la perspective de réduire les coûts dans la fonction publique. En 1950, la situation des effectifs est décrite comme alarmante dans les centres de chèques postaux de Paris : les travaux de commissions départementales d'économies proposent d'y supprimer plusieurs centaines d'emplois. En

⁷⁸ La rationalisation poussée de leur travail a conduit dès 1925 l'Administration à accepter de diminuer le temps de travail des opératrices de l'Interurbain.

1953, la CFTC fait réaliser une enquête par des militants en vue d’alerter la presse concernant l’insuffisance des moyens en personnel mis à la disposition des centres de chèques postaux. Le problème des effectifs se pose en permanence dans les centres de chèques postaux aussi du fait de la croissance du trafic qui a augmenté de 18% en 18 moi. Les militants de la CFTC notent alors que le surmenage, la fatigue, le manque hygiène étendent leurs ravages parmi le personnel : « *Quelle terrible menace pour nos camarades, hommes et femmes, jeunes gens et jeunes filles qui souffrent déjà de conditions de travail et de vie difficiles du fait du logement, des faibles traitements* »⁷⁹.

A partir de 1945, la gestion du personnel dans les PTT n’est plus tout à fait guidée par les mêmes choix qu’avant la guerre : elle répond à une exigence de rationalisation réaffirmée l’année suivante par la création du statut général des fonctionnaires (Join-Lambert, 2001). L’administration des PTT se donne alors les moyens de rationaliser l’organisation du travail pour y gagner en productivité. Un cours d’organisation du travail est professé en 1947 par André Chassaing, administrateur des PTT, aux élèves de l’Ecole nationale supérieure des PTT dans le cadre du service d’organisation et méthodes né en 1941 aux PTT. Il leur enseigne des méthodes de travail et de gestion du personnel inspirées des doctrines de Taylor et de Fayol (Chassaing, 1947). De ce point de vue, les principes de l’Organisation Scientifique du Travail ont depuis longtemps fait leur entrée en force dans les services féminisés des PTT. Juste avant la première guerre mondiale, Taylor s’était penché sur l’organisation du travail des téléphonistes en 1913. Charles de Fréminville en avait alors fait part dans une conférence prononcée à l’école des Postes et des Télégraphes les 16 et 23 décembre 1922, et intitulée « L’organisation méthodique du travail et son application auxiliaires Postes et télégraphes : « *Dans les services téléphoniques, on se plaint de la lenteur avec laquelle les communications sont données, de l’énervement du public. Comment en serait-il autrement ? Il s’agit d’un service exigeant* »⁸⁰. Ayant intégré les préoccupations liées à l’exigence de rendement, les administrateurs des PTT entreprennent une vaste opération de réorganisation des services en s’inspirant de principes de l’Organisation Scientifique du Travail très tôt dans les chèques postaux. C’est ainsi par exemple que, dans les centres de

⁷⁹ *Le Lien Professionnel*, juillet 1953.

⁸⁰ L’organisation méthodique du travail et son application auxiliaires Postes et télégraphes, Annales des PTT, BN

chèques postaux, l'organisation du travail est constituée dès les années 1920 de petits groupes de travail composés chacun de deux vérificateurs et de deux mécanographes qui effectuent des tâches très parcellisées et très répétitives. Dans les années 1950, la large diffusion des méthodes de rationalisation du travail et le développement des heures supplémentaires dans les PTT permettent une hausse substantielle de la productivité des employés malgré la baisse des effectifs et la hausse régulière du trafic.

2.2 La condition sociale du personnel féminin

Le phénomène d'altération de la santé au travail du personnel féminin d'exécution des PTT semble donc en prise avec un fait social majeur : la concentration importante de jeunes femmes originaires du monde rural venues s'embaucher dans des grands centres urbains, assujetties à des rendements importants et des conditions de travail pénibles dans des établissements où la rationalisation du travail a entraîné à la fois une parcellisation des tâches et un contrôle de leur activité coercitif. Envisagé sous cet angle, le phénomène de l'altération de la santé au travail du personnel féminin occupant un poste subalterne ne résulte pas seulement des conditions de travail, mais apparaît aussi comme le produit de l'évolution du travail salarié des femmes dans les grandes villes. Mais au début des années 1950, le lien n'est pas encore par les dirigeants de la Fédération Postale entre ces deux éléments. Toujours est-il que l'entrée par les conditions de travail du personnel féminin permet à la CGT de s'intéresser aux effets néfastes de l'organisation du travail qui pèsent sur le contenu des tâches et le moral des employées. Chez les téléphonistes, si la pratique du chronométrage n'est pas de rigueur et s'il n'y a pas véritablement de temps alloués pour atteindre un certain rendement, le contrôle des rendements repose sur la base d'observations des temps, la qualité de la relation avec l'utilisateur et le respect des modes opératoires à partir d'échantillons aléatoires. Mais, en dépit du fait que l'administration s'évertue et s'emploie à décrire la légitimité et la nécessité de ces contrôles, ceux-ci sont perçus et vécus comme déresponsabilisant et infantilisant par les téléphonistes. Dans la littérature syndicale de la Fédération Postale sont alors mises en exergue les conséquences néfastes de la « course au rendement » à travers la référence omniprésente aux contrôles omnipotents des surveillantes et à l'intensification du travail dans les centraux téléphoniques. Les opératrices et les

employés des centres de chèques postaux sont présentées comme des employées happées par leurs conditions de travail qui se traduit irrémédiablement par une détérioration de leur santé, l'accroissement des congés de maladie et surtout par une recrudescence des affections nerveuses et mentales. Des cas de « fatigue nerveuse » sont alors recensés et dénoncés comme des signes évidents de la pression au travail du fait que l'activité soit exécutée dans un cadre disciplinaire extrêmement contraignant : « *Outre les Congés de Longue Durée (C.L.D.), il faudrait tenir compte des milliers d'affections de santé des collègues du téléphone et des chèques... Ce personnel hésite à prendre du repos de la crainte de voir sa note baissée, et de la peur des surveillances de tout ordre* »⁸¹. En 1955, arguant du fait que, comme pour l'industrie privée, la modernisation « technique », la recherche de la rentabilité et de la productivité sont désormais des principes adoptés par l'Administration des PTT, des députés communistes prennent le relais des militants de la Fédération Postale pour tenter d'améliorer la santé des travailleurs en déposant à l'Assemblée Nationale une proposition de résolution de loi visant à établir que les réformes induites par la mécanisation des divers services des Postes et les nouvelles méthodes de travail peuvent justement affecter la santé des travailleuses⁸². A l'Assemblée Nationale, en décembre 1956, pendant la discussion du Budget des PTT, une autre députée communiste, ex-employée des PTT, Madame Jeannette Prin, prend le relais elle aussi de la Fédération Postale pour dénoncer les conséquences tragiques des conditions de travail sur la santé du personnel féminin : « ... *Déjà en 1952, le rapporteur général signalait le surmenage du personnel des PTT spécialement le personnel féminin... Les conséquences sur la santé des employés sont tragiques : un groupe de neuropsychiatres a constaté que la vie privée des standardistes et les mécanographes est presque détruite... Le nombre des maladies mentales ne cesse d'augmenter...* ». Bien que la course au rendement soit parfois le résultat de leur propre exploitation, la pression permanente au rendement des téléphonistes et des employés des centres de chèques postaux est vigoureusement dénoncée par la Fédération Postale comme une forme d'asservissement dans une forme d'emploi génératrice de troubles nerveux. Le thème de la « fatigue nerveuse » tend alors à s'institutionnaliser dans les discours que l'on retrouve aussi dans la presse de l'Association Pour les Congés de Longue Durée (A.P.C.L.D). La CGT estime que les comités médicaux des

⁸¹ Archives GF 9 /23, Tract CGT

⁸² A.N., F 90 21 112, extrait de Documents parlementaires-Assemblée Nationale, annexe n° 9979, séance du 25 janvier 1955

PTT devraient avoir comme souci majeur de protéger la santé des employés. Or, s'indigne-t-on, ils obéissent aux directives de l'administration et les notes des employées sont baissées si les agents ont sollicité un congé de maladie.

Le travail dans les centres de chèques postaux...

Dès les années 1920, les employés des centres de chèques postaux ont été confrontés à la perte de prestige de leur métier : l'utilisation de la plume qui leur permettait de déployer une belle écriture manuscrite a disparu du fait de l'introduction de la mécanographie. Cette technique apparaît à un moment crucial où la réorganisation des tâches dans les centres de chèques postaux permet la maximisation du rendement des employés. C'est ainsi que, depuis très longtemps, le travail dans les centres de chèques postaux a une réputation d'usure avérée, même si l'on en dit peu sur ces critères d'usure, à tel point que le syndicat Force Ouvrière n'hésite pas à déclarer que « *lorsqu'un agent féminin est nommé à « Paris-Chèques », c'est pour elle une véritable catastrophe : « Paris-Chèques » est un véritable enfer* »⁸³. En novembre 1945, des enquêtes effectuées par les sections syndicales de la CFTC de Dijon, Bordeaux, Montpellier et Lyon tendent à montrer que le travail dans les centres de chèques postaux est beaucoup plus pénible qu'avant la guerre⁸⁴. En 1946, la CFTC revendique la réduction de la durée hebdomadaire du travail compte tenu de l'usure nerveuse provoquée par le travail dans les centres de chèques postaux où, pense-t-on, la durée hebdomadaire de travail devrait être inférieure à 48 heures. En effet, depuis plusieurs années, la CFTC dénonce le fait que les conditions de travail dans les centres de chèques postaux se révèlent particulièrement difficiles à tel point que ces établissements ont la réputation d'être un bagne : « *Le mot est un peu fort, mais nous connaissons bien des employés qui ont laissé leur santé dans ce bureau à cause des effectifs insuffisants, des traitements dérisoires, du travail pénible et chronométré, imposé à tous. Telles sont les raisons profonds d'un mécontentement. Nous voulons une « demi-liberté » par semaine, et surtout la durée hebdomadaire du travail doit être abaissée : nous demandons qu'il soit tenu compte de l'usure nerveuse provoquée*

⁸³ PTT-FO Syndicaliste, février 1954.

⁸⁴ En octobre 1939, la CFTC intervient auprès du Ministre pour exposer la situation du centre de Limoges Chèques et réclamer des renforts de personnel pour faire face à l'accroissement du trafic et aux difficultés liées aux conditions de travail.

par le travail particulier des chèques pour la durée hebdomadaire de travail qui doit être inférieure à 48 heures »⁸⁵.

Après la guerre, alors que l'organisation du travail dans les centres de chèques postaux est sensiblement la même que celle qui a été mise en place à partir de 1927 dans l'ensemble des établissements français, ceux-ci doivent faire face à un trafic en pleine croissance avec un personnel en nombre insuffisant. En effet, la loi du 22 octobre 1940 qui impose le règlement par chèque ou virement de tous les salaires et des loyers de plus de 3 000 francs contribue au développement du nombre de comptes de chèques postaux en obligeant les organismes affiliés au registre du commerce à ouvrir un compte de chèque postal à défaut de posséder un compte bancaire. A partir de 1942, des méthodes de rationalisation du travail ayant fait leurs preuves dans des entreprises privées font leur apparition dans les centres de chèques postaux. En effet, comme les centres de tri, on pense que ces établissements offrent d'excellentes conditions pour y mener des expériences de rationalisation du travail étant donné « *les frappantes analogies avec l'organisation des organismes industriels ou commerciaux où des méthodes rigoureuses de travail ont été couronnées de succès* »⁸⁶. André Chassaing recommande de mobiliser des procédés de l'organisation scientifique du travail comme la décomposition des opérations à effectuer en éléments simples, la mesure du temps nécessaire à leur exécution et l'élimination des gestes « inutiles ».

L'organisation du travail dans les centres de chèques postaux est constituée de groupes de travail composés en général de deux vérificatrices et de deux mécanographes qui constituent un « groupe mécanisé » de 4 personnes, chargées de comptabiliser les opérations de débit et de crédit effectuées sur les comptes courants des usagers⁸⁷. Elle s'inspire quelque peu du modèle de la chaîne de travail cher à Ford que l'on trouve dans le secteur de l'automobile où les outils sont remplacés par des fiches, des bordereaux, des dossiers ou des cartons d'archivage, les employés des centres de chaque postaux tenant le rôle des ouvriers

85 Le Lien Professionnel, janvier 1946

86 Archives Nationales, F 90 bis 840249, article 111, secrétariat général des PTT, direction de la caisse nationale d'épargne, des chèques postaux et des articles d'argent. Circulaires confidentielles à de la tension des directeurs régionaux.

87 Il existe aussi des salles de travail qui comptent environ 10 groupes de 3 employées gérant un nombre bien défini de comptes.

spécialisés⁸⁸. Réparties dans différentes salles où travaillent en général une quarantaine d'employés, ces employées exécutent toute la journée les mêmes opérations. Chaque équipe doit gérer plusieurs centaines de comptes, environ 7 200. Comme chez les téléphonistes, le travail dans les centres de chèques postaux se caractérise d'abord par le manque d'initiative qui revient aux employés : le travail est entièrement codifié et transforme les agents en automate dont la qualité s'apprécie d'abord en fonction de la rapidité des gestes à effectuer. Le roulement entre les différents postes existe, mais se fait de façon variable. En général, ce sont les plus jeunes qui effectuent le travail mécanisé, les plus anciennes n'ayant pas un rendement suffisant pour tenir cette position. Le matin, les « vérificatrices » doivent d'abord vérifier une par une les signatures, puis la concordance de chaque somme en chiffres avec la somme en lettres. Ensuite, la dactylographe frappe sur chaque extrait de compte les opérations de débit à partir d'une machine comptable tandis que l'équipe de l'après-midi traite les opérations de crédit pour que la balance soit juste⁸⁹. Les inspecteurs recommandent parfois aux employées d'abandonner une partie du mode opératoire comme par exemple de ne plus taper les inscriptions marginales, les noms et l'adresse de l'utilisateur, mais seulement d'écrire des chiffres sur les bordereaux car cela permet de délaissier l'emploi de la machine à écrire pour ne garder que celui de la machine comptable. Mais, cela a d'abord pour effet d'entraîner une plus grande monotonie dans le travail : *« Il faut à vive allure vérifier et ajuster les chiffres. On n'est encore plus abruti le soir quand on a tapé que des chiffres toute la journée. C'est un travail à la chaîne, à la cadence accélérée sous l'œil de surveillantes tatillonnes qui distribuent généreusement des procès-verbaux... Une erreur ? Vous devez faire des recherches et rester une heure ou deux après la sortie : tout le trafic doit être épongé au cours d'une vacation »*⁹⁰.

Dans les centres de chèques postaux parisiens, les employés effectuent en moyenne 42 heures de travail hebdomadaire en général en horaires décalés, ce qui permet d'amortir plus rapidement le coût des machines comptables en augmentant leur taux d'occupation. Par

⁸⁸ Voir Delphine Gardey le processus de rationalisation bureaucratie a débuté à la fin des années 1920 c'est à cette époque que la mécanisation des tâches de bureau se généralise dans les grandes entreprises industrielles

⁸⁹ Témoignage de Camille Senon, Colloque « Femmes et syndicalisme », Actes du colloque, Institut CGT d'Histoire Sociale, 2 et 3 décembre 1999.

⁹⁰ Témoignage de Camille Senon, Colloque « Femmes et syndicalisme », Actes du colloque, Institut CGT d'Histoire Sociale, 2 et 3 décembre 1999.

contre, dans les centres de chèques postaux de province, les agents sont astreints à des semaines de travail de 48 heures. Les horaires de travail mixtes, reconnus comme étant plus stables et donc moins fatiguant, sont accordés en priorité aux femmes enceintes. Toutefois, un grand nombre d'employées s'accorde sur les avantages offerts par les horaires de brigade. En effet, associés aux horaires de travail d'un mari postier qui effectue la brigade inverse, il est possible de faire garder ou d'emmener ses enfants à l'école le matin ou le soir pour les récupérer sans faire appel à un intervenant extérieur : « *les horaires de brigade nous laissent du temps libre, ce qui permet de faire des promenades dans Paris et des sorties au spectacle le soir* »⁹¹. Ce système de travail permet aussi de se libérer plus facilement plusieurs jours de suite ou de se faire payer des heures supplémentaires non déclarées. Dans son enquête, Michel Crozier note que 90 % des agents interrogés approuvent le système de brigade même si la plupart d'entre eux ressentent un déséquilibre dans leur rythme de vie et pensent qu'il est susceptible d'aggraver les problèmes de fatigue, de stress, de nervosité ou d'insomnie.

Dans les centres de chèques postaux, les syndicats pointent un recrutement sans cesse en décalage avec les nécessités du service. La mise en place de principes de rationalisation du travail à partir des années 1940 ne règle pas le problème lié au manque d'effectifs qui devient chronique. La presse syndicale explique l'intensité du rythme de travail du fait de l'augmentation régulière du trafic. De 1949 à 1960, le trafic augmente considérablement dans les centres de chèques postaux : la progression des virements dépasse 50%, des mandats de paiement 70% alors que, dans le même temps, les effectifs n'augmentent que de 6% : « *Les nerfs en prennent une rude secousse et la santé aussi* », expliquent les militants de la Fédération Postale. En 1955, Jean Cayeux, président de la commission de la famille, de la population et de la santé publique résume bien la situation des effectifs dans les centres de chèques postaux dans un courrier qu'il adresse à l'Assemblée nationale : « *Le ministère des Finances ne satisfaisant pas les demandes d'effectifs présentées par l'administration, il s'ensuit que les centres de chèques postaux se trouvent dans l'obligation d'imposer au personnel des normes de rendement élevées et souvent excessives* »⁹². C'est ainsi qu'au fil du

⁹¹ Témoignage d'Anne-Marie Antiste in Alex Antiste, « Monographie du centre de chèques postaux de Paris, 1945-1968 », sous la direction d'Antoine Prost et Christian Chevandier, Université Paris I, maîtrise d'Histoire, 1999, 258 p.

⁹² Archives Nationales F 90 21, 21 janvier 1955, Assemblée Nationale, lettre à M. le Ministre, suggestions concernant les problèmes intéressant le fonctionnement du centre de Paris

temps, le trafic devient de plus en plus difficile à écouler. En juin 1952, il s'avère que le roulement du personnel est devenu impossible du fait du manque du personnel : il faut parer au plus pressé. Le rythme intensif de la journée de travail impose une attention soutenue afin d'éviter toute erreur dans le travail. En effet, certains jours, lorsque la charge de travail est importante, la vacation dure 7 heures et demie consécutives sans aucune pause.

L'une des difficultés à organiser le travail dans les centres de chèques postaux provient du fait que la charge de travail fluctue énormément en fonction des périodes : aux périodes calmes se succèdent des pointes de trafic au cours desquelles l'encadrement impose des cadences élevées au personnel pour écouler coûte que coûte le trafic journalier. Lors des périodes d'échéance, c'est-à-dire du 20 au 10 de chaque mois, le trafic double quasiment. En effet, un grand nombre d'entreprises liquident leur situation financière en fin ou en début de mois. De ce fait, dans la plupart des services, il y a une masse importante de chèques à traiter pendant 8 ou 10 jours. Dès lors, comment adapter la main-d'œuvre à des pointes de trafic qui font varier le trafic du simple au double, parfois du simple au triple avec un personnel dont les effectifs restent les mêmes ? Pendant les périodes d'affluence, les effectifs des contremaîtres sont renforcés pour mieux contrôler la productivité du personnel. Dans de nombreux services, des surveillantes alimentent directement les positions de travail de sorte à ce que les employées n'aient pas à se déplacer. Leur travail consiste notamment à intercaler des arrivées de courriers entre deux volumes de chèques à traiter, les fameuses « rajoutures », et ce même lorsque la journée de travail est déjà très avancée⁹³. Ils forcent alors la cadence par leur présence et leurs rappels à l'ordre : « *les surveillantes arrivent à créer une ambiance délétère. Ce sont des journées de folie collective. On n'a pas le droit de dire une parole, de lever le nez une minute avec constamment les surveillantes sur le dos* »⁹⁴. D'ailleurs, à l'occasion, un chef de section n'hésite pas à déclarer : « *pour que ça marche, il faut les avoir à l'œil* ». Privées de la moindre coupure dans la journée de travail, les employées sont rivées à leur poste de travail. Cela renforce encore plus l'effet de monotonie car l'employé voit arriver de nouvelles fiches avant d'avoir fini de traiter la liasse précédente. Les piles de dossiers qui s'amassent devant les tables constituent alors une pression au rendement que

⁹³ *Le Lien Professionnel*, juin juil. 1952.

⁹⁴ Témoignage de Paulette Dayan, Colloque « Femmes et syndicalisme », Actes du colloque, Institut CGT d'Histoire Sociale, 2 et 3 décembre 1999.

Michel Crozier relève lors de l'enquête qu'il effectue au centre de chèques postaux de Paris en 1955. Le climat de tension nerveuse qui en découle se révèle particulièrement éprouvant pour les employées : « *tout est commandé par l'urgence de la tâche à accomplir* » relève Michel Crozier⁹⁵. Paulette Dayan, une militante de la CGT, note alors dans un témoignage que « *les choses se faisaient toutes seules car c'était la charge de travail qui commandait le rythme de travail* ». Lors des pointes de trafic, la charge de travail individuel s'avère alors extrêmement lourde à tel point que l'encadrement fait souvent pression sur le personnel en lui imposant une discipline sévère.

Outre la fatigue qu'éprouvent les mécanographes à cause des cadences qu'elles s'imposent à elles-mêmes, le bruit est un élément souvent mis en cause comme facteur d'aggravation de la fatigue : « *Imaginez une immense salle de 180 personnes sur une double rangée occupant une quarantaine de machines à 6 compteurs qui crépitent. C'est le service des vérifications. Le bruit est tellement assourdissant que, si un client téléphone de l'extérieur, on ne peut l'entendre* »⁹⁶. Bien que les salles soient presque toutes insonorisées, il règne dans les salles de travail un bruit de fond, sourd et assourdissant qui altère sensiblement les conditions de travail : « *Il faut à vive allure, dans un bruit de fond perpétuel manipuler les pièces, les états, les passer à la machine, vérifier et ajuster les chiffres... Tout ce qui arrive le matin doit être épongé dans la journée même aux périodes de pointe... C'est un travail à la chaîne, sous l'œil de surveillantes tatillonnes... Quand une employée a une surveillante dans le dos, elle se dépêche encore plus, amour-propre, désir de mieux faire que sa voisine, peur de se faire attraper, de perdre sa place...* »⁹⁷. Malgré quelques efforts entrepris à partir de 1952 pour équiper les salles de travail en revêtement isolant, celles-ci restent extrêmement bruyantes. Mireille Zanetti, une employée des chèques postaux de l'époque, se souvient justement de la salle des vérifications au moment où toutes les machines étaient occupées : « *Lorsqu'on entrerait dans notre salle de travail, immense, on aurait dit qu'il pleuvait tellement les machines étaient bruyantes... Le bruit assourdissant des machines de mécanographie dans un bâtiment entièrement construit au ciment était vraiment insupportable* ». Cette atmosphère bruyante rend d'ailleurs les contacts et les échanges verbaux très difficiles entre

⁹⁵ Crozier Michel, *Petits fonctionnaires au travail*, Editions du CNRS, 1955.

⁹⁶ *PTT-Solidarité*. Organe de l'association du personnel des PTT en congé de longue durée, janvier 1955

⁹⁷ *PTT-Solidarité*, févr. 1955.

les employées. L'austérité des lieux apparaît de façon éclatante dans le tableau que dresse Michel Crozier du centre de Paris Chèques. Il insiste d'ailleurs sur cette ambiance particulière des locaux dont l'aspect général donne une impression de tristesse. Il ajoute que malgré la grande superficie des salles de travail, le nombre d'opératrices est tellement important que cela donne l'impression d'une atmosphère de travail oppressant. Les auxiliaires, quant à eux, sont vite découragés et donnent rapidement leur démission pour aller trouver dans l'industrie privée un travail moins pénible.

Comme dans le cas des employés des centres de tri, une règle non officielle de travail joue pleinement le rôle régulateur de gestion de la charge de travail des employés⁹⁸. Cette règle contient l'idée d'être « au pair » à la fin de chaque vacation du matin pour ne pas reporter une partie de la charge de travail pour la brigade de l'après-midi. Dans cette brigade, c'est plutôt la solidarité qui joue entre les employés : elles connaissent à peu près la quantité de travail à absorber pour la vacation et mettent un point d'honneur à ne pas laisser une « situation en désordre », comme elles disent, à leurs collègues de l'après-midi. L'après-midi, l'encadrement a institué une règle officieuse de travail qui consiste à faire bénéficier le personnel de sorties anticipées pour compenser les effets d'une charge de travail importante lors des pointes de trafic. En effet, comme les agents du tri postal, les employées des centres de chèques postaux acceptent facilement un surcroît de travail en échange d'une légère baisse de l'amplitude de la journée de travail car les employées sont avides de quitter leur travail dix minutes ou un quart d'heure plus tôt. Cet arrangement ne rencontre que peu d'obstacles de la part des employées car chacune de ces jeunes femmes aspire à sortir à l'heure pour ne pas manquer son train ou son bus. Il permet surtout d'augmenter la productivité des employés grâce à la technique de « l'appât » sans qu'aucune pression sous la forme d'un contrôle direct de la productivité ne soit instituée comme dans le cas des téléphonistes. C'est ainsi que les employées des centres de chèques postaux peuvent bénéficier de sorties anticipées de l'ordre de 10, 20, 30 ou même parfois de 45 minutes lorsque les circonstances le permettent. Par exemple, si une salle est débordée et que la salle voisine refuse de prendre une partie de son travail en plus du sien, on propose aux employées travaillant dans cette salle de partir un peu plus tôt que l'heure de sortie : « *Si tout est fini à 19 heures, vous partirez à 19 heures au lieu*

⁹⁸ Mahouche Bruno, *Les centres de tri dans la tourmente de l'histoire*, L'Harmattan, Paris 2010.

de 19 heures 30 ». L'entraînement par le collectif fonctionne alors à plein pour les employées des chèques postaux : « *Celles qui travaillent en face à face s'entraînent les unes avec les autres. On voit les gestes d'en face et on a tendance à suivre la même cadence. Souvent, je dis à mes camarades : « mais ne travaillez donc pas si vite », mais c'est plus fort qu'elles. Si c'étaient des hommes, on ne leur ferait pas faire tout ce qu'on impose à des femmes et des jeunes filles. C'est un peu de notre faute si les cadences sont vives : il faut tout liquider dans la journée...»⁹⁹. Les employées, prises d'émulation, atteignent des cadences forcenées qu'on ne leur réclame pas obligatoirement, mais qui sont motivées par la perspective de la sortie anticipée. Les mécanographes tapent à une vitesse folle sur les machines sans qu'il soit possible de voir leurs mains sur le clavier tant le va-et-vient du chariot de la machine est rapide : « *Les machines ne sont pas insonorisées et leur bruit martèle les pauvres têtes pendant les sept heures trente de la vacation. Le bruit règne en maître du haut en bas des 6 étages : elles m'ont parues encore plus épuisées que les téléphonistes. Le trafic des chèques augmente chaque année et ajoutez à cela la hantise permanente de l'erreur. Pour gagner 30 minutes, il se passe un phénomène difficile à contrôler : les opératrices travaillant en vis-à-vis arrivent à tenir des cadences forcenées qu'on ne leur réclame pas obligatoirement mais qui sont favorisées par la sortie anticipée qu'offrent les chefs quand le travail est terminé : Pour 30 minutes gagnées chaque soir, déplore un chef, elles deviennent des sortes de robots... Comme elles sont encore jeunes, elles résistent 2 à 3 ans et puis c'est la dépression nerveuse »¹⁰⁰. Paulette Dayan, militante de la CGT, se souvient de la folie créée par l'idée de bénéficier d'une sortie anticipée, renforcée par la volonté de permettre à ses collègues de partir plus tôt : « *Finalement, le pire n'était pas les journées chargées, mais la journée moyenne car les filles se livraient alors à une course épuisante pour gagner un quart d'heure, une demi-heure ou parfois davantage. Puis, elles finissaient par s'habituer progressivement à des cadences élevées. Ensuite, pour les mécanographes, c'était impossible de ralentir la cadence... Pour elles, aller tout doucement était une souffrance trop affreuse ».* D'ailleurs, un inspecteur général, Mr Kolle, suggère dans un rapport qu'en raison de la fatigue et de la tension nerveuse avérée des employées des chèques postaux plus fortes que dans les autres services de la Poste, la durée du travail devrait être légèrement diminuée. Il propose de fixer**

⁹⁹ Témoignage d'une employée des chèques postaux de Paris, *PTT-Solidarité. Organe de l'association du personnel des PTT en congé de longue durée*, janvier 1955.

¹⁰⁰ *Le Figaro*, Hélène de Turkheim

la durée du travail officielle à 40 heures au lieu de 48 heures, et de faire appliquer de façon uniforme cette mesure dans l'ensemble des centres de chèques postaux de France. Michel Crozier déplore quant à lui ce cercle vicieux de la productivité qu'il observe au centre de chèques postaux de Paris. Le sociologue remarque que la productivité des employés est particulièrement élevée si la compare à celle des employées d'entreprises privées exécutant un travail similaire. Selon lui, ce rendement se paye directement au niveau du moral des employés à cause de la fatigue qui en découle.

La peur de se faire réprimander ou de perdre sa place si c'est une auxiliaire prennent le dessus sur l'ardeur à freiner les cadences de travail et conduisent ces jeunes femmes à atteindre des rendements élevés. De ce fait, l'aliénation des employées des chèques postaux est profonde et la peur omniprésente dans les services, fait observer une militante de la CGT¹⁰¹. De l'aveu même des surveillantes, la situation est particulièrement critique au centre des chèques postaux de Paris dans le XV^e arrondissement où 4 000 employées remplissent un certain nombre de « *tâches excessives, sont sujettes à des prises de service matinales, travaillent 7 ou 8 heures sans interruption, sans compter les rivalités entre les brigades, les crises de nerfs et les syncopes fréquentes qui surgissent* »¹⁰². Dans cet établissement, une jeune femme rentre en larmes chez elle presque chaque soir, et l'on observe fréquemment des syncopes, une grande tension nerveuse et surtout un nombre important de congés de maladie¹⁰³. Or, en général, le nombre de « réservistes » est insuffisant pour combler les congés de maladie. Il s'ensuit que, parfois, à la fin de la vacation, il reste un grand nombre de mandats à traiter, des coupons et des enveloppes à classer. Le soir, les employées doivent parfois rester après l'heure de sortie légale du fait des erreurs provoquées par le mauvais fonctionnement des machines comptables de mécanographie. En 1955, un médecin radiologiste constate qu'un grand nombre de ces employées sont souvent sous-alimentées et sont atteintes d'anémies et de maladies pulmonaires: « *toutes me disent être très fatiguées* ». Enfin, le mal-être au travail provient aussi de ce que les employés nouent comme rapport

¹⁰¹ Témoignage de Paulette Dayan, Colloque « Femmes et syndicalisme, Actes du colloque, Institut CGT d'Histoire Sociale, 2 et 3 décembre 1999.

¹⁰² *PTT-Solidarité, organe officiel de l'association du personnel des PTT France et outre-mer en CLD*, février 1955.

¹⁰³ *PTT-Solidarité. Organe de l'association du personnel des PTT en congé de longue durée*, janvier 1955.

dans le cadre de leurs interactions quotidiennes avec la hiérarchie (Giovanni Levi, 1985). L'encadrement, spécifiquement masculin, est souvent méprisant : il use et abuse de déclarations grivoises en direction des jeunes filles lorsqu'elles font, par exemple, une déclaration de grossesse auprès de leur hiérarchie : « *Lorsqu'une employée est enceinte, elle a droit à ce type de réflexion : « vous vous êtes endormie sur le rôti » ou bien « il n'y a pas d'eau courante chez vous »*¹⁰⁴.

... et dans les centraux téléphoniques

Au service de l'Interurbain à Paris, les téléphonistes travaillent soit en brigade, soit en régime mixte dans des salles comprenant entre 20 et 50 personnes. L'ambiance de travail est délétère car beaucoup de choses sont interdites : parler à ses voisines ou se détacher du « meuble ». Officiellement, les employées ont droit à une pause d'environ un ¼ d'heure par vacation, mais bien souvent la durée de la pause est réduite à cinq minutes du fait de l'intensité du trafic, et surtout il faut s'inscrire auprès de la surveillante pour pouvoir en bénéficier. A Paris Archives, une circulaire administrative stipule que les opératrices peuvent échanger quelques mots avec leurs voisines pendant les heures creuses, mais dans les faits, les bavardages sont souvent réprimés et consignés dans les feuilles d'écoute du carnet de l'opératrice¹⁰⁵. Le nombre de taxes utilisées par les usagers doit être comptabilisé de façon irréprochable et le mode opératoire concernant leur mise en relation avec leurs correspondants doit être absolument être respecté. Ce mode opératoire répertorie par exemple les formules et les expressions que les téléphonistes doivent énoncer dans chacune des circonstances qui se présentent à elles face aux usagers.

Pendant les heures d'affluence, le trafic s'écoule lentement : « *La maquette de contrôle « flambe »* ». Les téléphonistes doivent répondre à 80% des appels en moins de 10

¹⁰⁴ Témoignage de Madeleine Colin relatant une grève dans les années 1920 pour obtenir l'égalité des salaires entre les hommes et les femmes « comme les institutrices » et dont elle fut l'une des témoins. Détachée pour des raisons de santé, Madeleine Colin est aussi confrontée aux « injustices et au comportement injuste vis-à-vis des femmes de la part de certains chefs et surtout au harcèlement sexuel ».

¹⁰⁵ Madeleine Vignes, *Les téléphonistes dans les PTT*, préface de madeleine Rébérioux, Paris, 1984.

secondes et garder une attitude courtoise avec les abonnés même si ceux-ci sont désagréables. Paradoxalement, ce sont les heures creuses, c'est-à-dire de 7 à 9 heures et de 18 à 22 heures, qui sont les plus dures car les positions de travail sont démultipliées : plusieurs opératrices reçoivent les mêmes appels en même temps. Ces appels sont alors matérialisés par des lampes qui s'allument sur plusieurs tables à la fois. Cela a alors pour effet de mettre « sous tension » les téléphonistes, vouées irrémédiablement à la « course au rendement ». Le témoignage d'une jeune téléphoniste nommée peu après la guerre dans un central téléphonique permet de se faire une idée de l'ambiance qui y règne : *« Nommée à Marseille Inter en juillet 1948, je ressens une drôle d'impression en entrant dans cette grande salle : toutes ces jeunes femmes en rangs serrés, près de 150 positions face à un tableau de bord formant un mur d'un mètre de haut, le casque sur la tête, déployant une activité intense, dans un brouhaha de voix et de cris, et derrière elles, les surveillantes allant et venant, sans répit... Les conditions de travail étaient affolantes : défense de tourner la tête, de parler avec sa voisine. Des crises de nerfs, des appareils qui volaient à la tête des surveillantes et des évanouissements journaliers. Le syndicat est alors complètement absent, l'activité syndicale absente. Le seul objectif des jeunes, c'était de rejoindre le pays, revoir la famille et ses amis... »*¹⁰⁶.

De fait, le travail dans les centraux téléphoniques se révèle éprouvant nerveusement. De 1949 à 1960, le trafic téléphonique augmente de 104 % pour le trafic intérieur et de 173 % pour le trafic international alors que dans le même temps les effectifs n'augmentent que de 7%. L'activité des téléphonistes est aussi perturbée à cause du manque de circuits qui génère un certain nombre de difficultés de fonctionnement notamment pour le téléphone interurbain. C'est pourquoi la CGT réclame des opératrices et des circuits en nombre suffisant pour faire face à l'augmentation du trafic car les malaises se multiplient parmi les opératrices du « meuble » qui sont très fatiguées, manifestent des sautes d'humeur, et ressentent des maux d'estomac à cause de la tension nerveuse qui règne tout au long de la vacation. Les témoignages qui abondent dans ce sens sont nombreux, rapportant que le métier de téléphoniste possède le pouvoir d'user les nerfs : *« Le travail a à peine commencé qu'un*

¹⁰⁶ Liliane Chouraqui, syndicaliste PTT de la Fédération Postale et téléphoniste à Marseille Inter, Colloque « Femmes et syndicalisme », Actes du colloque, Institut CGT d'Histoire Sociale, 2 et 3 décembre 1999.

signal lumineux est déjà effacé et qu'un autre brille, annonçant un nouvel appel. Les fiches piquent le panneau vertical, happées par les jacks, tissent une toile de cordons, qui, sans cesse, se défait pour se refaire... Les mains jouent avec le clavier à ouvrir et à fermer, à établir et à couper les communications. L'attention est constamment en éveil : il faut voir et entendre en même temps... »¹⁰⁷. Au fur et à mesure de la vacation, le nombre de téléphonistes augmente et la salle devient de plus en plus bruyante, les appels se succèdent sans arrêt et les abonnés ne sont pas toujours aimables. Ils s'impatientent parfois : « Enfin, mademoiselle, vous avez fini par répondre, ce n'est pas trop tôt, j'appelle depuis 5 minutes. Vous me la donnez ma communication. Et dire que c'est nous qui vous payons »...¹⁰⁸. En 1954, une jeune femme de 29 ans, originaire de l'Aveyron, raconte ses rêves, et puis sa déception lorsqu'elle a dû faire face à la réalité en arrivant à Paris à 19 ans pour travailler dans un central téléphonique. Il faut d'abord faire l'apprentissage de la vie dans une grande ville comme Paris : après avoir passé quelques temps dans un foyer dortoir à Montparnasse dans une vieille bâtisse destinée à la démolition, il faut louer une chambre sans chauffage dont le loyer coûte 9 000 francs par mois pour un salaire de 33 000 francs. Mais c'est surtout son travail de téléphoniste qu'elle assimile à un cauchemar. Le travail des opératrices consiste pour une part à chercher à éteindre les lampes en introduisant sans discontinuité des fiches de cuivre dans les jacks. Elles transmettent ensuite les communications aux abonnés tandis que déjà s'allume une autre lampe : « prendre des appels pendant 36 heures par semaine dans une salle où travaillent en grand nombre des opératrices dotées d'écouteurs vissés aux oreilles et d'un cornet acoustique noir sur la poitrine. Des fiches, des lampes, des rangées de manettes font face à toutes ces opératrices. Quand une lampe s'allume à l'appel de l'aiguilleuse installée dans une salle voisine. La voix de la surveillante interpelle en permanence les téléphonistes : « prenez les lampes, allons mesdames, prenez les lampes ».

L'observation de l'activité des téléphonistes a permis de mettre en place une standardisation des gestes et une normalisation des paroles que doivent respecter les téléphonistes. Le contenu des formules qu'elles doivent prononcer est savamment codifié et le fait de modifier les formules de présentation de soi est susceptible de sanctions. Le

¹⁰⁷ PTT-Solidarité. Organe de l'association du personnel des PTT en congé de longue durée, juillet 1955.

¹⁰⁸ PTT-Solidarité. Organe de l'association du personnel des PTT en congé de longue durée, juillet 1955.

classique « allo » est répréhensible. La téléphoniste doit s'exprimer en « phrase code » où chaque mot doit être respecté : toute omission ou addition d'un mot est interdite. Des annotatrices sont chargées de noter les demandes des abonnés pendant toute une vacation sans relever la tête. Elles préparent les commandes des abonnés par séries de 10 en fonction de l'origine géographique du destinataire pour les mettre en relation avec leur correspondant dès qu'un circuit se libère. Lorsque la communication dure plus de 3 ou 6 minutes, elle est coupée s'il y a beaucoup d'attente¹⁰⁹. En effet, le nombre de circuits est limité et leur temps d'occupation est strictement contrôlé. Mais c'est surtout l'activité des téléphonistes qui fait l'objet de nombreux contrôles. Des surveillantes contrôlent en moyenne une dizaine d'opératrices : elles font régulièrement les cent pas derrière leur dos tandis que d'autres se branchent à leur insu. Les possibilités de s'évader pour ces jeunes femmes sont donc quasi inexistantes pendant le travail du fait de la discipline extrêmement contraignante : « *Au bout de 10 ans, je n'en peux plus. Je n'ai le goût à rien. J'ai le cerveau comme paralysé. Avant, j'aimais lire, maintenant c'est impossible, je tourne la page, mais je ne sais pas ce qu'il y a dedans. D'ailleurs, ils le savent ça, l'Administration. Ils nous disent qu'au bout de dix ans de téléphone, une femme est inapte à tout autre travail. Je voulais préparer le concours de contrôleur féminin, mais il est dur et on prend très peu de femmes, deux fois moins que d'hommes. C'est une façon de maintenir les femmes dans les emplois inférieurs, les tâches d'exécution. Souvent, les gens ne nous comprennent pas. Ma mère par exemple me dit : 36 heures par semaine, vous avez de la chance. Or, c'est impossible de tenir davantage* ». Enfin, dès le milieu des années 1950, l'organisation du travail commence à intégrer certaines innovations technologiques comme la taxation directe au compteur des communications qui contribue à rendre encore plus monotone le travail des téléphonistes. De l'avis des militants de la CGT, cette technologie génère un travail encore plus fastidieux qu'autrefois, plus machinal et favorise l'augmentation du rendement individuel du fait de la suppression de certaines opérations.

¹⁰⁹ En juillet 1948, il faut compter environ 5 heures d'attente pour obtenir Marseille lorsqu'on habite à Paris.

Le Bulletin Officiel de 1950 : un régime de mise en concurrence des employées

En 1950, l'Administration des PTT innove en introduisant un nouveau mode de contrôle de la productivité des téléphonistes. Représentant une parfaite illustration des méthodes de rationalisation du travail en vogue à cette époque aux PTT, il consiste à établir la moyenne du nombre de communications qu'un groupe de dix téléphonistes traite en une demi-heure pour ensuite comparer les performances de chacune d'entre elles par rapport au rendement moyen du groupe¹¹⁰. Consigné dans un Bulletin Officiel, le Bulletin Officiel de 1950, ce système d'évaluation du rendement individuel a surtout pour effet de rendre leur activité particulièrement insupportable¹¹¹. Avant l'instauration de cette directive, les téléphonistes devaient simplement assurer un nombre de communications prédéterminé en une demi-heure : *« C'était dur, mais au moins, nous savions quel travail nous avions à faire, contre quel chiffre nous devons nous battre »*. Avec la mise en place de cette directive, les opératrices dont les performances se trouvent en-dessous de la moyenne sont susceptibles d'être sanctionnées à travers la baisse de leur note annuelle et de voir leur avancement retardé. Lorsque cela arrive, il leur est ensuite difficile de demander leur mutation pour retourner dans leur région d'origine. Ce sont les surveillantes qui ont pour consigne de calculer quotidiennement l'écart entre le rendement moyen et le rendement individuel de chaque employée. Un grand nombre de témoignages rendent compte de *« l'obsession du rendement »* qui use les nerfs des téléphonistes et accentue l'épreuve de la souffrance dans le travail. En effet, la plupart d'entre elles ont la hantise de ne pas réussir à atteindre leurs quotas : *« ... car il faut faire la moyenne, ce chiffre inconnu d'avance puisqu'il sera fonction du rendement des autres opératrices et que de, toute façon, qui dit moyenne dit des « plus » ou des « moins ». Et pour aller plus vite, plus de paroles inutiles, allo merci, bonjour, supprimées ou sanctionnées... »*¹¹². Certaines téléphonistes vivent en permanence dans la hantise du contrôle direct par une surveillante : *« Nous vivons avec cette peur : est-ce qu'ils sont en train de nous contrôler ? Si oui, quel sera le rendement du groupe ? Quel chiffre je*

¹¹⁰ Avant l'institution de cette directive, lorsqu'une opératrice avait établi un nombre de communications équivalent à la charge de base du service, elle avait atteint ses quotas.

¹¹¹ Madeleine Vignes, *Les téléphonistes dans les PTT*, préface de Madeleine Rébérioux, Paris, 1984.

¹¹² Liliane Chouraqui, militante de la CGT et téléphoniste à Marseille Inter, Colloque « Femmes et syndicalisme », Actes du colloque, Institut CGT d'Histoire Sociale, 2 et 3 décembre 1999.

dois faire ? C'est la ruée pour prendre les communications. Pour un même appel, 5 opératrices se précipitent sur leurs fiches. « Je l'ai pris avant toi, tu as la lampe... ». Ainsi, en arriver à se disputer l'appel. Faire vite, répondre aux appels, se jeter dessus et s'il y en a peu, la tension nerveuse s'accroît. C'est ce qui a été notre lot quotidien à partir de 1950 : la « course au rendement » ou « la concurrence entre les opératrices » ou « les bagarres entre nous », et pour les autres, les non-initiés « le BO de 1950 » qui a entraîné l'établissement de records, la concurrence entre les opératrices et la notation basée sur le rendement, les baisses de note pour congé de maladie et de maternité... C'est dans ces conditions qu'un sentiment de révolte est né et se fit trouver aux premières loges les téléphonistes lors de la grève de 1953 »¹¹³.

Outre la tension permanente que ce système d'évaluation tend à instaurer, il introduit aussi une vive mise en concurrence entre les téléphonistes, ce qui conduit à dégrader de façon notable l'ambiance au travail. Les centraux téléphonistes de province n'échappent pas à la règle. A Carcassonne, les téléphonistes protestent pour dire qu'elles ne veulent pas être des bêtes de somme, protestant contre la hausse du trafic et la productivité auxquels elles sont soumises sans compter que les opératrices ont la même obsession que leurs collègues : la moyenne. As-tu la moyenne ? C'est pour cela que les téléphonistes s'observent mutuellement parce que leur propre rendement fait varier indubitablement la moyenne du groupe : « C'est pour cela qu'on se vole des appels, qu'on commence à collationner le numéro avant que l'abonné ait fini de l'énoncer, encouragées par certaine surveillantes qui laissent faire le « débrouillage » pourvu que les lampes s'éteignent ». C'est encore à cause de la « moyenne » à atteindre que les téléphonistes en arrivent à se traiter de « piquées du rendement » ou de « paresseuses » quand, épuisées par l'effort fourni lors des pointes de trafic, le rythme se ralentit. C'est parce que la moyenne doit être réalisée aussi dans les heures de faible trafic que les téléphonistes préfèrent ne pas perdre un dixième de seconde d'inattention qui pourrait leur fait perdre un appel¹¹⁴.

Celles qui ont une moyenne insuffisante tentent de rattraper leur retard en guettant le moindre appel pendant les heures creuses. Dans ces moments-là, on peut voir les employées

¹¹³ Liliane Chouraqui, téléphoniste à Marseille Inter, Colloque « Femmes et syndicalisme », Actes du colloque, Institut CGT d'Histoire Sociale, 2 et 3 décembre 1999.

¹¹⁴ Colin Madeleine, *La Fédération Postale*, 1954.

se précipiter pour être la première à enfoncer leur fiche dans le jack. Celle qui est la plus rapide garde la communication et fait le travail. Ainsi, il est fréquent d'entendre les téléphonistes s'annoncer à plusieurs sur un appel pour être en mesure d'assurer leurs quotas. Mais celles qui réalisent un rendement satisfaisant sont accusées d'un manque de solidarité par celles qui n'atteignent pas leurs quotas, ce qui contribue à rendre encore plus délétère l'ambiance de travail. Cette mise en concurrence entre les téléphonistes organisée à partir de la comparaison entre le rendement individuel et le rendement moyen est difficilement supportable pour un grand nombre d'entre elles : « *Il y a, en moyenne, 10 employées à se précipiter sur le même appel, ça fait des disputes continuelles, et les sonneries c'est quelque chose d'épouvantable, certaines sont très grossières... On devrait supprimer les moyennes* »¹¹⁵. Le calcul de ce rendement individuel est aussi perçu comme injuste par les opératrices car seuls sont pris en compte les appels ayant aboutis. Or, un grand nombre d'appels ne trouvent pas leur destinataire pour de multiples raisons : « *que de déceptions pour l'opératrice qui a perdu du temps à essayer d'écouler des appels qui n'aboutissent pas* ». Toujours est-il que ce système d'évaluation permet de contrôler la productivité des employés sans qu'il soit nécessaire de mesurer les temps de production à l'aide d'un chronomètre comme dans le cas des employés des centres de tri. Il permet aussi d'augmenter sensiblement le rendement des téléphonistes : alors qu'en 1949, la moyenne du nombre de communications traitée par une téléphoniste s'établit à environ 45 en une demi-heure, en 1954, des statistiques montrent que des moyennes de 52 communications sont réalisées par certains groupes de téléphonistes en une demi-heure, ce qui suppose que certaines d'entre elles atteignent des quotas d'environ 60 communications par demi-heure. Du point de vue des militantes de la CGT, cette compétition est la cause réelle du malaise, régnant dans les salles entre les collègues qui n'apporte que fatigue avec toutes les répercussions sur la santé : « *Prenons un exemple : avant la mise en place du BO de 1950, une opératrice qui avait écoulé en une 1/2 heure 35 appels avait fait un très bon rendement. Après le BO de 1950 : une opératrice qui écoule 35 appels est jugée avoir un rendement insuffisant car la moyenne est de 40. C'est pour cela que la section CGT de l'Inter organise une pétition pour le retour à des conditions normales de travail* »¹¹⁶.

¹¹⁵ Madeleine Vignes, *Les téléphonistes dans les PTT*, préface de madeleine Rébérioux, Paris, 1984

¹¹⁶ Archives GF 9 /23, Tract CGT

En 1955, un Comité Technique Paritaire est organisé par l'Administration des PTT en présence du Directeur Général des Télécommunications sous la pression de la Fédération Postale qui a organisé plusieurs conférences en 1953 et 1954 autour du thème des conditions de travail des téléphonistes. L'ordre du jour de la réunion contient les thèmes de la durée du travail et de l'introduction de l'électronique dans les centraux téléphoniques qui se profile à l'horizon. Mais les revendications posées par les militants de la CGT concernent d'abord la révision du Bulletin Officiel de 1950 qui définit les modalités de contrôle du rendement des téléphonistes. Observant les répercussions néfastes sur la santé des téléphonistes, la Fédération Postale dénonce le mécanisme infernal de la course au rendement institué par cette directive à travers les nombreux témoignages que ses militants ont pu recueillir : *« Il y a 5 ans lorsque je suis arrivé à l'Inter, nous avions environ 20 à 22 appels dans une demi-heure. Maintenant, la moyenne oscille entre 36 et 40, et monte parfois même jusqu'à 52. Le trafic s'est considérablement accru et à ce rythme, la tension nerveuse est extrême à laquelle il faut ajouter la surveillance permanente, les notes trimestrielles, les contrôles sur la table d'écoute. Les agents mal notées se jettent sur les appels pour augmenter leur moyenne... On ne demande qu'une chose à une téléphoniste : établir la communication le plus vite possible. Une lampe rouge s'allume, l'opératrice a 10 secondes pour l'éteindre. De la main droite, elle introduit une fiche et s'adresse à l'abonné: « Lille Inter, j'écoute ». On lui a demandé Béthune, de la main gauche, elle actionne des clefs : « Voici Béthune, demandeur parlez. Pendant ce temps, une autre lampe s'est allumée.... » . Dans la salle où arrivent les appels téléphoniques au central interurbain de Lille, il faut établir un minimum de 74 communications à l'heure, soit 518 dans la journée.»*¹¹⁷.

L'absence de revendication féminine

Malgré la mise en évidence par les militants de la Fédération Postale de ce tableau peu reluisant concernant les conditions de travail du personnel féminin occupant un poste subalterne aux PTT, il n'existe pratiquement pas de revendications ouvrières en matière de santé au travail dans les centraux téléphoniques et les centres de chèques postaux au début des années 1950. La Fédération Postale note en tout et pour tout un seul mouvement

¹¹⁷ La fédération Postale, 1955.

revendicatif qui se déroule au début de l'année 1950 au central téléphonique de Marseille où le personnel féminin s'offusque de l'existence d'écoutes téléphoniques enregistrées sur magnétophone: « 2 mots dits à sa voisine de misère, la dent du petit le souper à préparer ou le petit flirt, tout était enregistré et jugé scandaleux. Le but étant soi-disant pour entendre ses défauts : prononciation, ton. En fait un mouchard », témoigne Liliane Chouraqui, une militante cégétiste¹¹⁸. La Fédération Postale, alertée par cette atteinte aux libertés individuelles, organise une réunion dans la salle de repos, ce qui permet à une section CGT de jeunes téléphonistes de voir le jour, et surtout de faire supprimer les écoutes téléphoniques. Au cours des réunions syndicales suivantes, les premières revendications posées par les téléphonistes du central téléphonique de Marseille laissent entrevoir des préoccupations centrées autour de l'hygiène : elles réclament du papier hygiénique, des torchons, du savon et une alimentation régulière de la réserve d'eau pour les toilettes.

En fait, l'émergence de revendications centrées autour de problèmes liés à l'hygiène et à la santé au travail dans les PTT est plutôt le fait de catégories de personnel où les hommes sont largement majoritaires comme les employés des centres de tri dont l'activité se déroule dans des conditions relativement insalubres¹¹⁹. D'ailleurs, depuis la libération, la CGT a largement relayé cet aspect et s'est attachée à faire savoir à maintes reprises que les centres de tri parisiens se trouvent dans un état d'extrême indigence¹²⁰. La Fédération Postale dénonce les conditions d'hygiène désastreuses de ces établissements et rapporte que c'est dans ces établissements que l'on compte en général le plus grand nombre de cas de tuberculose. D'une façon générale, il est vrai que la poussière, la saleté, l'inconfort, le froid, les courants d'air, autant d'éléments caractéristiques des métiers ouvriers, font partie de l'environnement de travail des employés des centres de tri à tel point que l'administration des PTT interdit la nomination d'employés « dérogatoires santé » dans les centres de tri à cause

¹¹⁸ Liliane Chouraqui, syndicaliste PTT et téléphoniste à Marseille Inter, Colloque « Femmes et syndicalisme », Actes du colloque, Institut CGT d'Histoire Sociale, 2 et 3 décembre 1999.

¹¹⁹ La CFTC revendique depuis 1953 des commissions d'hygiène dans les services des PTT et notamment dans les services féminisés, mais le Ministre des Postes, Télégraphes et Téléphones, Pierre Ferri refuse de lui donner satisfaction au motif que rien n'est prévu pour cela.

¹²⁰ Archives nationales F90 bis, 19850608, rapport annuel de l'inspection générale des PTT relatif aux investigations faites au cours de l'année 1951, Ministère des Postes, télégraphes et téléphones.

de la poussière¹²¹. Le quotidien « Les Echos » rapporte que le travail dans les centres de tri s'effectue souvent dans des conditions d'insalubrité telles qu'elles ne seraient pas tolérées dans l'industrie privée par les inspecteurs du travail¹²². D'ailleurs, après la grève d'août 1953, l'administration crée une commission consultative provisoire pour évaluer les conditions d'hygiène dans les centres de tri parisiens sous la pression des organisations syndicales. La CFTC recommande d'aller plus loin dans cette voie en élargissant ces commissions aux services du téléphone et des chèques postaux, mais étrangement, la CGT ne retient pas cette solution pour les services féminisés¹²³.

La grande majorité du personnel féminin des centraux téléphoniques et des centres de chèques postaux n'a pas de rapport direct avec le syndicalisme. L'éloignement des femmes vis-à-vis du syndicalisme est tel que les rares femmes qui prennent la défense des employées sont toutes des femmes de militants. De ce fait, de 1947 à 1953, les mouvements sociaux dans les PTT ne touchent pas les services féminisés, excepté au moment de la grève du mois d'août en 1953 où les employées du centre de chèques postaux de Paris sont nombreuses à faire grève, même dans les établissements réputés difficiles. En 1952, bien que la CGT arrive en tête à Paris-Chèques comme dans l'ensemble des PTT lors des élections paritaires, les grèves lancées par la Fédération Postale n'ont que peu d'impact sur le personnel féminin. Si les femmes ne sont pas complètement absentes des instances syndicales notamment à la CFTC, il faut bien reconnaître que ce sont majoritairement des hommes qui tiennent des responsabilités à la CGT. Et même après la grève d'août 1953, les employées des chèques postaux et les téléphonistes sont souvent les seules catégories de personnel aux PTT à ne pas participer aux journées d'action organisées par la Fédération Postale contrairement aux chauffeurs postiers, aux guichetiers, aux facteurs et aux agents des centres de tri.

Comment expliquer les difficultés qu'éprouvent les femmes occupant un poste subalterne dans les PTT à s'engager dans l'action revendicative et à acquérir des responsabilités syndicales à la Fédération Postale dans les années 1950 malgré un contexte favorable à

¹²¹ *Bulletin Officiel*, 1950.

¹²² *Les Echos*, 16 mai 1953.

¹²³ *Le Lien professionnel*, févr. 1954.

l'action et à la syndicalisation du personnel qui correspond à celui de la fonction publique ? Plusieurs éléments de réponse peuvent être avancés. Il faut noter que les femmes doivent affronter la domination des hommes à l'intérieur même des instances de la CGT qui est alors perçu comme un lieu de pouvoir et de domination difficilement pénétrable par celles qui veulent s'investir dans le syndicalisme¹²⁴. René Mouriaux pose le problème de la faible syndicalisation des femmes en termes de difficultés d'accès à la prise de parole dans les congrès, ce qui ne leur donne pas facilement l'occasion de passer de l'adhésion aux responsabilités. *Le témoignage d'une militante téléphonistes dans les années 50 : « quand j'étais jeune militante du syndicat départemental côte d'or, j'avais plus peur des militants hommes que du directeur, je me disais je vais me faire ramasser, je n'osais pas dire ce que je pensais , je ne me sentais pas sur un pied d'égalité, si les femmes avaient des problèmes ça tombait dans la grivoiserie, on n'arrivait pas à se documenter comme les hommes, il n'y avait pas de droits syndicaux, les réunions c'était le soir or quand on rentrait il y avait le mari, les gosses, si une femmes avait des problèmes dans son couple à cause de son militantisme, elle abandonnait. Il y avait des pressions pour freiner le militantisme féminin y compris des femmes : Simone témoigne : « quand je suis arrivée à Aix les bains au central, à 20ans, un enfant, je militais un peu, mais les réflexions des collègues femmes, c'était, à ton Age tu ferais mieux de t'occuper de ton gamin, et de tes casseroles. Pour elles, militer pour une femme ce n'était pas bien normal, l'activité syndicale ne pouvait se faire que dans les réunions en dehors du temps de travail¹²⁵. En 57 ou 58, je me suis syndiquée à Mulhouse, première revendication, c'était faire moins d'heures, le temps de travail, après le samedi on ne faisait que 4 heures au lieu de 7 heures. Beaucoup de femmes n'étaient pas intéressées par le syndicalisme, elles avaient un mari qui travaillait, elles pensaient qu'elles n'avaient pas besoin de se défendre, pour certaines c'était un salaire d'appoint, il y en a dont le mari ne voulait pas qu'elles se syndiquent¹²⁶*

¹²⁴ Liliane Chouraqui, syndicaliste CGT et téléphoniste à Marseille Inter, Colloque « Femmes et syndicalisme », Actes du colloque, Institut CGT d'Histoire Sociale, 2 et 3 décembre 1999.

¹²⁵ Témoignage d'Aline Boivin, Colloque « Femmes et syndicalisme », Actes du colloque, Institut CGT d'Histoire Sociale, 2 et 3 décembre 1999.

¹²⁶ Témoignage d'Aline Boivin, Document de travail, IHS PTT, Colloque CGT « Les femmes et le syndicalisme », 2 et 3 décembre 1999.

Sur le plan professionnel, un certain nombre de contraintes d'autorité sont intériorisées par les jeunes téléphonistes et les employées des chèques postaux qui les obligent à réfréner leurs ardeurs à s'engager dans le syndicalisme de la CGT. La grande majorité d'entre elles ont passé leur enfance dans des familles où l'autorité paternelle est forte. Leur soumission à un rythme de travail intensif, leur docilité, la part d'obéissance et de « servitude volontaire » qui implique d'ajuster leur conduite sur celle des autres pour ne pas prendre le risque de se faire remarquer, de se voir adresser des remontrances ou appliquer des sanctions se traduit par le fait qu'elles n'ont ni l'envie, ni l'idée de rechigner devant la tâche à accomplir, si ennuyeuse soit-elle. Par conséquent, il s'avère que ces femmes n'osent se singulariser en se syndiquant. Il est vrai aussi que dans les centraux téléphoniques et les centres de chèques postaux, les conditions de militantisme sont difficiles, presque clandestines, et les actions entreprises par les rares militantes soumises à une répression immédiate. De 1947 jusqu'au milieu des années 1950, la répression contre les militants de la CGT est féroce aux PTT : le conseil central de discipline prononce un grand nombre de révocations de militants cégétistes. Dans ces services, fait remarquer une militante, l'autoritarisme et la surveillance, érigés en principes de gestion du personnel, tendent à annihiler toute tentative de résistance : « *Le 1^{er} février 1949 au régional, je me trouvais avec 1 500 de mes collègues devant un standard énorme qui faisait le tour d'une salle immense. Deux mois après ma nomination, un appel à la grève est lancé. Devant la porte, des employées hésitent sur l'attitude à prendre. En 1952, je suis mutée par sanction disciplinaire dans un petit bureau de poste. En 1956, j'ai la responsabilité des téléphonistes et des centres de chèques postaux où est concentré l'essentiel du personnel féminin. Je suis alors la seule femme de la Fédération Postale...* »¹²⁷. Enfin, il faut noter que le personnel des services féminisés dans les PTT est depuis longtemps sous l'offensive de charme de la CFTC : des sections locales de la CFTC ont fleuri un peu partout avant la guerre et notamment dans les grands établissements comme le centre de chèques postaux de Paris, ce qui limite l'influence de la Fédération Postale dans cet établissement.

¹²⁷ Madeleine Vignes, *Les téléphonistes dans les PTT*, préface de Madeleine Rébérioux, Paris, 1984.

2.3 La mise sur agenda de la « fatigue nerveuse » par la CGT

La place qu'occupe le personnel féminin occupant un poste subalterne aux PTT dans le syndicalisme de la Fédération Postale est donc réduite à sa portion congrue au début des années 1950. L'élection de Georges Frischmann, à la tête de la Fédération Postale en 1950 comme secrétaire général, est le point de départ d'une ère nouvelle où l'action revendicative tend à être développée à tous les niveaux. Cela permet de se pencher sur le rôle qu'a tenu la Fédération Postale dans la mobilisation du personnel féminin des PTT en mettant au centre de l'analyse la façon par laquelle cette organisation prend en charge le thème de la santé au travail des femmes occupant un poste subalterne dans les PTT au cours des années 1950. Si l'on envisage l'action collective comme une action rationnelle finalisée dont la compréhension passe par l'étude de ses contraintes et de ses moyens comme le recommande la théorie de la mobilisation des ressources, il est possible de partir du point de vue que les acteurs mobilisent leurs partisans et promeuvent leur cause à l'aide des meilleures stratégies disponibles¹²⁸. Or, justement, la façon dont Georges Frischmann se saisit de la « fatigue nerveuse » des téléphonistes et des employées des chèques postaux engage de sa part un élément stratégique. Il décide de poser le problème de la santé au travail des femmes occupant un poste subalterne aux PTT avec un arrière fond politique évident, celui qui consiste à impliquer les téléphonistes et les employées des chèques postaux plus en avant dans l'action collective. En même temps que cela permet à Georges Frischmann d'ordonnancer les priorités concernant les catégories de personnel que la Fédération Postale s'engage à défendre à partir du thème de la santé au travail, cet objectif revêt un aspect absolument central pour atteindre l'objectif de transformation sociale que cette organisation s'est fixé. En effet, les femmes représentent un enjeu considérable dans les PTT pour la Fédération Postale du simple fait qu'elles constituent environ un tiers des effectifs. Il s'agit

¹²⁸ Trois grands facteurs permettant de rendre compte de l'émergence et du développement de ces mouvements : les structures de mobilisation, les opportunités politiques et les processus de cadrage in McAdam, McCarthy et Zald en 1996 : MCADAM, D., MCCARTHY, J., et ZALD, M.N. (sd) (1996), *Comparative perspective on social movements. Political opportunities, mobilizing structures, and cultural framings*. Cambridge : Cambridge University Press. 426 p.

pour cette organisation de « *gagner la bataille des femmes qui représentent le tiers de la classe ouvrière dans les PTT* », et dont le plus grand nombre se trouve en bas de l'échelle sociale¹²⁹. Cela conduit Georges Frischmann à se donner pour objectif de prendre en charge collectivement le mal-être au travail du personnel féminin tout en apportant l'explication de ce malaise profond pour se donner ensuite les moyens d'y remédier grâce à l'engagement du personnel dans l'action collective.

Ainsi, il est possible de montrer à la lumière de la théorie de la mobilisation des ressources que le travail politique fourni par Georges Frischmann visant à dénoncer la « fatigue nerveuse » du personnel féminin occupant un poste subalterne dans les PTT a d'abord eu comme principal objectif de favoriser et de développer l'engagement du personnel féminisé occupant un poste subalterne dans l'action collective. Mais les dispositifs susceptibles de favoriser leur adhésion au syndicalisme de la Fédération Postale ne sont pas légion à cette époque sans compter que, on l'a vu, leur captation par le corps syndical s'avère difficile. Au début des années 1950, la relation entre un travail répétitif soumis à une logique de rendement disciplinaire exacerbée et les troubles nerveux ressentis par le personnel féminin occupant un poste subalterne aux PTT n'est pas une donnée établie par le corps médical comme elle peut l'être quelques années plus tard. Le changement de perspective débute à partir de la médiatisation de la notion de « fatigue nerveuse » dans les PTT sous l'impulsion de Georges Frischmann. Cette notion se révèle à l'usage une notion facilement identifiable pour désigner un phénomène difficilement interprétable, celui correspondant à l'augmentation des cas de dépression nerveuse dans les services féminisés des PTT. Elle s'avère une entrée intéressante pour pénétrer cet univers de travail peu syndicalisé car elle permet de s'intéresser à la fois à l'organisation du travail et aux différentes formes de contrôle du rendement en vigueur dans les centraux téléphoniques et les centres de chèques postaux, et surtout d'en dénoncer les effets négatifs sur la santé au travail des employés¹³⁰. C'est aussi dans un souci de traduction de la notion de « névrose des téléphonistes et des

¹²⁹ Rapport moral de la Commission exécutive fédérale du 14^e Congrès fédéral, novembre-décembre 1952, *la Fédération Postale*, octobre 1952.

¹³⁰ L'examen de la contribution de la CFTC et de Force Ouvrière au thème de la santé au travail montre qu'il n'existe aucun consensus parmi les syndicats concernant l'emploi de la notion de la « fatigue nerveuse » à des fins revendicatives. Si la CFTC ne se désintéresse pas du thème de la santé au travail, la notion de « fatigue nerveuse » n'est jamais reprise en tant que tel comme elle l'est par les dirigeants de la Fédération Postale.

mécanographes » susceptible d'être mal appréhendée par une partie du personnel que la notion de « fatigue nerveuse », ancrée dans une réalité sociale ancienne et vulgarisée par Louis Le Guillant et Jean Bégoïn, est retenue pour sensibiliser le personnel. En effet, la notion de « névrose des téléphonistes et des mécanographes » doit paraître un peu nébuleuse à Georges Frischmann qui abandonne rapidement son usage au profit de la notion de « fatigue nerveuse », notion mieux ancrée dans l'imaginaire collectif. Tributaires des savoirs parcellaires de l'époque concernant le thème de la santé au travail, il décide de s'en remettre à l'autorité scientifique de ces deux psychiatres communistes pour appréhender un phénomène qu'il maîtrise mal même si la figure pathologique de la « fatigue nerveuse » hante depuis longtemps les services féminisés des PTT, et plus particulièrement les centraux téléphoniques et les chèques postaux. Indéniablement, leurs rapports et leurs enquêtes ont contribué à faire émerger le thème de la santé au travail dans une administration où il n'est pas prévu que le droit relatif à la médecine du travail s'applique. Toutefois, il faut garder à l'esprit ce qui caractérise et constitue l'arrière-fond idéologique de leurs travaux de recherche autour du thème de la « fatigue nerveuse », et qui les a conduit à militer en faveur de la reconnaissance de nouvelles maladies professionnelles. La CGT entend bel et bien utiliser cet argument à portée collective pour mobiliser une catégorie de personnel perçue, on l'a dit, comme peu captive et rétive à l'action collective¹³¹.

L'examen des modalités de l'introduction de la notion de « fatigue nerveuse » dans les PTT permet de montrer que Georges Frischmann prend appui sur le thème de la santé au travail à partir de rapprochements plus ou moins stabilisés entre le monde médical et le monde syndical. Son engagement au sein du Parti Communiste lui permettent de mettre en relation ces deux univers aux horizons distincts que sont le syndicalisme de la Fédération Postale et la branche de la psychiatrie affiliée au Parti Communiste¹³². Remplissant la fonction de l'entrepreneur comme dans le modèle schumpétérien, il surprend ses concurrents en imaginant un prétexte pour engager les femmes dans la bataille de l'action collective en mobilisant la représentation de la santé au travail des téléphonistes et des employées des

¹³¹ Il faut toutefois noter la participation des dames-employées à de nombreux mouvements sociaux spécifiquement féminins avant la guerre qui vont jusqu'à constituer une « ligue des dames des PTT ».

¹³² Georges Frischmann est élu membre du Comité Central du Parti Communiste lors du XIIe congrès en 1950.

centres de chèques postaux qu'ont développée les deux médecins psychiatres communistes, Louis Le Guillant et Jean Bégoïn. L'utilisation de leurs travaux, notamment l'article concernant la névrose des téléphonistes dont de larges extraits paraissent dans la presse syndicale de la Fédération Postale, permet de faire la jonction entre le monde syndical et le monde scientifique¹³³. L'autorité scientifique due à la position sociale de ces deux médecins psychiatres doit permettre de rallier à sa cause le personnel concerné et de leur faire admettre le caractère pathogène de leur activité. La mise sur agenda de cette notion par Georges Frischmann entérine l'idée qu'il existe aux PTT une pathologie officielle touchant de façon uniforme la catégorie des femmes occupant un poste subalterne. Ainsi, tout comme Louis Le Guillant et Jean Bégoïn s'étaient employés à mobiliser la notion de « fatigue nerveuse » d'abord pour des raisons militantes, Georges Frischmann s'emploie à diffuser largement cette notion auprès du personnel féminin des PTT pour des raisons politiques et syndicales.

Du point de vue de Georges Frischmann, la « fatigue nerveuse » préexiste depuis longtemps à sa perception par le corps social : *« Dans les chèques et le téléphone, la productivité maximale est obtenue grâce à une discipline rigoureuse et sous la menace constante d'une réduction des notes. Il en résulte une atmosphère fiévreuse et tendue qui explique l'augmentation inquiétante des maladies nerveuses dans ces services. C'est pourquoi, la fatigue nerveuse doit être révélée pour que le personnel concerné puisse prendre conscience de la gravité du problème »*. La stratégie de captation que développe Georges Frischmann en direction du personnel féminin doit permettre d'établir des relations directes avec lui et d'affirmer avec détermination l'attention que porte la Fédération Postale auprès d'une catégorie de personnel faiblement syndicalisée à la Fédération Postale. Georges Frischmann décide donc d'alerter autour de la « fatigue nerveuse » des téléphonistes et des employées des chèques postaux en dénonçant le contrôle de la productivité et la « course au rendement » à qui sont conférés le pouvoir particulier d'en favoriser l'origine et le développement. Il s'agit de faire admettre que le mal-être au travail du personnel féminin du bas de l'échelle est un fait social qui engage le collectif dans sa totalité, et qu'une façon de mieux le dénoncer consiste en une large diffusion des faits et torts qui le provoque. C'est ainsi qu'en 1955, le syndicat de la Seine de la Fédération Postale demande à Louis Le

¹³³ Madeleine Vignes, *Les téléphonistes dans les PTT*, préface de Madeleine Rébérioux, Paris, 1984.

Guillant de réaliser une étude sur les effets des conditions de travail sur la santé des téléphonistes dans les centraux téléphoniques. Les résultats de cette étude doivent s'avérer décisifs pour faire prendre conscience au personnel féminin du caractère extrêmement pathogène de ses conditions sociales de travail.

L'entreprise politique menée par Georges Frischmann autour de la « fatigue nerveuse » aboutit à la construction d'une opinion dominante qui indique ce que recouvre exactement le phénomène d'altération de la santé au travail du personnel féminin occupant un poste subalterne dans les PTT. Mobilisant une cascade d'arguments fondés sur le recoupement d'expériences marquantes présentées de manière à résister aux procédés de relativisation, la « fatigue nerveuse » tend à devenir un principe de réalité qui cherche à convaincre et à s'imposer comme quelque chose d'indiscutable (Weick, 1995). Mais si l'usage de cette notion constitue une nécessité pratique pour la CGT, elle devient rapidement connotée puisqu'elle concerne spécifiquement le personnel féminin alors même que l'examen des situations professionnelles du personnel masculin montre que nombre de services où travaille majoritairement ce personnel sont tout autant concernés par les problèmes de santé au travail. L'examen des modalités de diffusion de la « fatigue nerveuse » témoignent d'une exploitation intensive de ce thème porteur d'action collective. Ainsi, d'un côté, il y a la façon dont la CGT s'empare de ce thème pour développer l'action collective dans les services féminisés, et de l'autre on trouve effectivement le caractère préoccupant de l'altération de la santé au travail du personnel qui tend à s'enraciner dans l'expérience de travail.

La mise en visibilité sociale de la « fatigue nerveuse »

Comment faire surgir et rendre tangible la présence de la « fatigue nerveuse » de telle sorte que personne ne puisse mettre en discussion cet artefact présenté comme un élément inhérent de la condition sociale des téléphonistes et des employées des chèques postaux ? Comment se forment les arguments des militants de la Fédération Postale, comment se cristallisent-ils et comment évoluent-ils au fil du temps ? Après avoir pris leurs dispositions pour faire connaître les conclusions des travaux de Louis Le Guillant et Jean Bégoïn affirmant l'existence de la « fatigue nerveuse » parmi le corps des mécanographes et des téléphonistes, les dirigeants de la Fédération Postale s'engagent dans un travail de mise en

visibilité de la « fatigue nerveuse » du personnel féminin. C'est ainsi que la question de la définition préalable de la « fatigue nerveuse » devient centrale : les militants de la CGT doivent qualifier les événements sociaux de la vie au travail des employés des chèques ou des téléphonistes dans un système d'interprétation et de catégories de pensée propre aux agents des PTT et traduire en langage professionnel les éléments scientifiques relatifs à la notion de « fatigue nerveuse ». Cela suppose de retenir un nombre important de conventions portant sur divers aspects de leur travail. La mise en visibilité de ce thème est donc une opération qui s'inscrit dans le répertoire des ressources dont disposent les militants, et qui consiste à interroger l'activité au quotidien et l'environnement social des téléphonistes et employées des chèques postaux. Derrière l'usage qu'ils font de cette notion, il est possible de cerner les cadres et les catégories de pensée qui contribuent à en fabriquer la substance et à lui donner une forme réelle¹³⁴.

Il est alors tentant pour les responsables de la Fédération Postale de se laisser guider par des arguments liés à l'organisation du travail et de privilégier l'explication par les conditions de travail facilement identifiables et décelables, s'épargnant ainsi la confrontation épineuse de la relation entre le mal-être des employées et leur condition féminine. Effectivement, les références à la « fatigue nerveuse » que l'on trouve dans la presse syndicale de la Fédération Postale, diffusant et vulgarisant les observations de Le Guillant et de Bégoïn, ont d'abord pour effet de dénoncer le rôle des conditions de travail dans l'apparition des troubles nerveux. Pour cela, les responsables de la Fédération Postale s'appuient sur une vue d'ensemble des conditions de travail des téléphonistes et des mécanographes. En mai 1955, lors des journées marxistes sur la productivité, ils s'emploient à montrer que les « méthodes de productivité » oblitèrent la santé du téléphonistes et des employées des chèques postaux invoquant l'augmentation du taux de troubles mentaux de 1948 à 1955¹³⁵. Un ensemble de traits caractéristiques des conditions de travail des femmes

¹³⁴ Les cadres ont deux caractéristiques essentielles. D'une part, ils constituent des compréhensions du monde et des acteurs eux-mêmes ; l'idée de cadre permet de mettre l'accent sur le processus de cadrage de l'action cognitif impliqué dans l'interprétation, la classification et la caractérisation des comportements et des situations.

¹³⁵ En avril 1956, la Fédération du Parti Communiste de Paris prend le relais de la Fédération Postale en organisant une journée d'étude sur la productivité et les méthodes d'exploitation des employés en présence de Jeannette Vermeersch, membre du bureau politique du Parti Communiste : « *les femmes sont des exploités comme les autres salariés, l'intérêt du capital bancaire est toujours de leur donner*

est constitué en traits de « fatigue nerveuse », les travaux scientifiques des médecins psychiatres Le Guillant et Jean Bégoïn accompagnant et légitimant cette vision de la réalité. La référence constante à leurs travaux contribue à édifier sous couvert de légitimité scientifique l'idée d'une dégradation irrémédiable de la santé des téléphonistes et des employées des chèques postaux par le travail et tend à promouvoir comme état exclusif de l'altération de leur état de santé au travail la « fatigue nerveuse »¹³⁶. En mars 1956, la Fédération Postale comment à poser certaines revendications suite à l'article de Louis Le Guillant paru dans la Presse médicale à tel point que certains membres de la Direction Générale de la Poste s'en émeuvent : « *J'ai l'honneur de vous faire connaître qu'au cours des audiences données par Mr le Ministre aux diverses organisations syndicales, celles-ci d'un commun accord ont fait état d'un surmenage intensif auquel le personnel serait soumis dans certains services comme les chèques postaux et les centraux téléphoniques* »¹³⁷.

Les catégories de personnel féminin sont présentées comme des catégories professionnelles happées moralement par leurs conditions de travail. La démarche démonstrative consiste à faire apparaître que les taux de distribution de « fatigue nerveuse » aux PTT présentent une configuration invariablement corrélée avec les effectifs du personnel féminin occupant un poste subalterne. La nécessité d'une approche plus précise de la différenciation interne des cas de « fatigue nerveuse » en fonction d'autres critères que les conditions de travail n'apparaît pas indispensable aux militants de la Fédération Postale. En effet, présenter de façon globale les problèmes liés à la santé au travail des femmes en termes de « fatigue nerveuse » se révèle moins contraignant que d'analyser dans ses détails le phénomène de la santé au travail du personnel des PTT. C'est ainsi que la « fatigue nerveuse » finit par devenir une convention relatant le phénomène de la santé au travail du personnel féminin où la part de pénibilité physique est délaissée, contribuant ainsi à définir

moins. Dénonçant l'utilisation de la conscience professionnelle au service de la cause du travail, approuvant les progrès techniques et les gains de productivité, elle dénonce l'intensification du travail humain qui use la santé, détraque les nerfs pour le plus grand profit des capitalistes ».

¹³⁶ De ce fait, les responsables de l'administration des PTT manifestaient une haine farouche à l'égard de Louis Le Guillant qui s'exprimait régulièrement dans les réunions organisées entre les syndicalistes et les responsables de l'administration des PTT in Madeleine Vignes, *Les téléphonistes dans les PTT*, préface de Madeleine Rébérioux, Paris, 1984.

¹³⁷ Archives Nationales, F 90 bis19890032, article 8, note dactylographiée pour Mr Le directeur du Personnel, signée apr. E. Baron, chargé de mission, mars 1956.

une forme sexuée de l'action collective dans les PTT. Comme le signale Luc Boltanski, ce travail collectif permet de rassembler dans une même catégorie des individus éloignés dans l'espace social en opérant le passage entre des catégories professionnelles dont le contenu et les conditions de travail diffèrent largement (Boltanski, Thévenot, 1991). Il s'agit de faire en sorte que le personnel féminin occupant un poste subalterne aux PTT puisse dans un même mouvement se référer à une même réalité. Dans ce contexte, la « fatigue nerveuse » n'est plus seulement la traduction de l'état pathologique du personnel féminin. Elle devient aussi l'expression d'un rapport de force, d'un rapport d'exploitation et de domination du personnel féminin qui rend *ipso facto* illégitime les conditions de travail des téléphonistes et des employées des centres de chèques postaux, contribuant à définir une position de classe au sein de la structure sociale. Ainsi, cette catégorie de personnel tend à être définie non plus par sa position sociale à l'intérieur de l'organisation, mais à partir des conditions objectives d'altération de sa santé au travail définie par des traits constitués en « fatigue nerveuse ».

C'est ainsi que le thème de la santé au travail aux PTT renvoie à un univers social sexué qui s'intéresse d'abord aux femmes, les hommes étant en grande partie exclus de ce processus. Ils hantent les analyses liées à la santé au travail sans jamais être véritablement convoqués comme peuvent l'être les femmes. Les hommes ne sont pas invités malgré les preuves et les évidences qui pèsent et qui s'accumulent concernant leurs conditions sociales de travail. Or, par exemple, les employés des centres de tri connaissent aussi une grande tension nerveuse dans leur travail lorsqu'ils doivent trier 2 000 lettres en une heure et lorsqu'ils subissent des contrôles quantitatifs. La condition des « petits » receveurs n'est pas moins enviable : l'Association Pour les Congés de Longue Durée (A.P.C.L.D.) rapporte que leur condition sociale constitue « *une atteinte à leur santé morale et physique* »¹³⁸. Exclu du bénéfice de la semaine de 40 heures, ils sont souvent mobilisés pendant des vacances de 10 ou 12 heures, ce qui équivaut à réaliser des semaines de 168 heures dans certains cas : « *nous luttons contre l'assujettissement permanent. Nous clamons l'hérésie qui consiste à assujettir et sans contrepartie valable des fonctionnaires méritants. Mobilisables 24 heures sur 24 sans compter les problèmes de logement insalubre...* »¹³⁹. D'autres métiers occupés

¹³⁸ Provence André, *PTT-Solidarité*, l'exode rural des receveurs, janv. 1958.

¹³⁹ *PTT-Solidarité*, « Le receveur et son interminable lot quotidien d'heures supplémentaires et de surmenage », janvier 1959.

majoritairement par des hommes comme les monteurs des lignes téléphoniques, dont l'activité compte parmi le plus grand nombre d'accidents de travail, s'exercent aussi dans des conditions d'insalubrité et d'insécurité peu enviables. Le métier de facteur n'est pas non plus exempt de risques. La revue Solidarité-PTT rapporte en juin 1955 « *qu'un tel métier use un homme beaucoup plus qu'on ne le croit communément. Et malgré son travail au grand air, le facteur paye un lourd tribut à la tuberculose... C'est un métier qui exige une robuste santé parce qu'il est pénible et est sujet aux intempéries* ». L'association pour les congés de longue durée (APCLD) se targue aussi de bien connaître les chargeurs dont la mission consiste à charger et à décharger les sacs de courrier à longueur d'année : « *encore une catégorie d'agents que connaît bien l'APCLD et qui fournit un contingent bien élevé de grands malades. Dur métier, plus peut-être encore que celui de facteur, salissant, exposé à la poussière. Service de jour, de nuit, de brigade qui oblige à prendre le repas à des heures tellement différentes, service de nuit avec le « 2 nuits sur 4 ». Le chargement et le déchargement de centaines de sacs, le travail en gare ouvert à tous les vents, le chef de gare qui donne le signal avant que la tâche ne soit terminée, constitue l'univers du chargeur toute l'année* »¹⁴⁰. Dans ces services, il n'est pas rare que le Comité médical des PTT impose aux agents de prendre leur retraite de façon prématurée après que l'administration les aient fait travailler dans des conditions souvent très pénibles. C'est ainsi que la conception de la santé au travail qui transparaît de la CGT induit une forme de déterminisme dans lequel le corps et l'esprit des femmes, passifs, apparaissent comme soumis à une exposition permanente irrémédiable agissant de la même façon sur tous les individus et que la fatigue nerveuse devient constitutive de la condition sociale du personnel féminin occupant un poste subalterne aux PTT. De ce fait, comment admettre la thèse de la virilité reprise et développée par Christophe Dejours sous couvert de l'« *idéologie défensive de métier* » pour reprendre ses propres termes qui tend à faire accréditer l'idée que la fatigue au travail peut être déniée par le personnel masculin dans une « *stratégie collective de défense* », qui conduirait les hommes à cacher une souffrance par une valeur primordiale collective¹⁴¹ ?

¹⁴⁰ PTT-Solidarité, aout sept 1955.

¹⁴¹ Selon Christophe Dejours, la souffrance des femmes est mentalisée et leur rapport au réel est construit dans la conscience de leurs limites, de leurs échecs, de leur rapport à leur corps incertain. C'est ce qui les différencie de l'attitude virile des hommes, indexée aux valeurs de courage et d'endurance. Ceux-ci passent, pour la plupart, par le déni de leur souffrance, de leur peur, ce qui les

2.4 La santé au travail du personnel féminin prise entre « fatigue nerveuse » et condition féminine

A partir du milieu des années 1950, le thème de la santé au travail aux PTT intègre une nouvelle composante d'acteurs, les rares militantes féministes de la Fédération Postale qui parviennent à prendre des responsabilités à la Fédération Postale. Prises entre la volonté d'instaurer un rapport de forces à l'intérieur des PTT et un souci de justice vis-à-vis du personnel féminin, elles se donnent pour objectif d'aborder la santé au travail du personnel féminin sous l'angle de leur condition féminine en sensibilisant les femmes autour de la relation pouvant exister entre les conditions de travail, le mal-être au travail et leur condition féminine¹⁴². Cet élément conduit à élargir le champ d'application du concept de cadrage développée par Snow dans le cadre de la théorie de la mobilisation des ressources qui renvoie ici aux « *efforts stratégiques conscients déployés par les groupes de militants pour façonner une appréhension commune du monde social dont ils sont en charge susceptibles de légitimer et de motiver et d'ouvrir sur des possibilités d'action collective* » (Snow, 1986). Il devient alors possible à partir de cette définition de poser la question des modalités de la construction et de la diffusion des moyens mis en œuvre dans une institution pour développer l'action collective. L'approche pragmatique permet de saisir les outils par lesquels ces militantes féministes prennent en charge les préoccupations du personnel féminin occupant un poste subalterne dans les PTT en établissant un lien entre deux éléments a priori éloignés l'un de l'autre à savoir la défense de la condition féminine et la « fatigue nerveuse », et comment, en retour, dans une relation de réciprocité, leur participation dans l'action collective est

conduit à l'euphémisation du réel et à de possibles stratégies collectives de défense. Des collectifs au féminin existent. Ils sont rares, basés sur le réel et non sur le déni. Les femmes utilisent l'autodérision et l'encerclement du réel, comme cela a été décrit dans les professions de la santé. Les collectifs d'hommes confrontés à ce genre de situation développent des stratégies de défenses. On évite d'évoquer le danger. On le défie même, par des prises de risque volontaires. On parvient ainsi à en refouler la conscience. La psychodynamique du travail explique ce refoulement par la « virilité » : estimer qu'on peut supporter sans dommage une pénibilité, affronter sans crainte un risque, c'est se distinguer d'une « femmelette ». Inversement, la « muliérité » pousse les femmes à nier qu'un travail routinier ou marqué par une forte dépendance à l'égard de la hiérarchie ou de la clientèle

¹⁴² Bien que le féminisme soit considéré comme une préoccupation bourgeoise par les dirigeants de la CGT, ce qui tend à limiter sa diffusion dans les instances de ces deux organisations (Perrot), voir aussi Madeleine Colin, *Traces d'une vie dans la mouvance du siècle*, Paris, 1989.

constitutive de l'institutionnalisation et de la réification du thème de la santé au travail dans les PTT¹⁴³. C'est ainsi que la mise en relation du thème de la santé au travail et de la condition féminine s'apparente à un nouveau cadrage pour la Fédération Postale. Il n'est donc plus question pour les militantes féministes de réduire aux conditions de travail les relations entre le mal-être des téléphonistes et leur travail.

Au début des années 1950, quelques femmes militantes ont obtenu des responsabilités à la Fédération Postale comme Madeleine Vignes ou Madeleine Colin pour développer l'action collective chez les femmes. La carrière syndicale de cette dernière a débuté pendant la guerre où, en tant que téléphoniste, elle a joué un rôle dans la résistance, ce qui l'a conduit à la fin de la guerre à mettre en place une section syndicale au central téléphonique de la rue d'Anjou¹⁴⁴. En fait, dès la Libération, lors de son passage au syndicat parisien des téléphonistes, elle s'intéresse de fait de façon plus spécifique au personnel féminin. C'est dans ce contexte qu'elle fait éditer un journal syndical intitulé : « « Nous, les femmes » ». En 1946, Madeleine Colin confie avoir ressenti un frémissement annonciateur de révoltes possibles après avoir fait jaillir l'indignation des demoiselles du téléphone à propos de l'annulation de la « demande d'autorisation de mariage » devant être adressée à l'administration par les téléphonistes lorsque celles-ci voulaient se marier : « *Pour se faire comprendre et se faire admettre, il fallait partir des préoccupations quotidiennes du personnel féminin comme par exemple la demande d'autorisation de mariage auxquelles étaient soumises les demoiselles du téléphone, confie-t-elle* »¹⁴⁵. Militante du syndicat parisien de la Fédération Postale, elle accède en 1950 au bureau fédéral de la Fédération CGT des PTT. Les conséquences de l'application des mesures contenues dans le Bulletin Officiel de 1950 sur le moral des téléphonistes et l'ambiance au travail dans les centraux

¹⁴³ Akrich Madeleine, Callon Michel, Latour Bruno, « A quoi tiennent les innovations. Premier épisode : L'art de l'intéressement », *Gérer et comprendre, Annales des Mines*, juin 1988 ; Akrich Madeleine, Callon Michel, Latour Bruno, « A quoi tiennent les innovations. Deuxième épisode : l'art de choisir les bons porte-parole », *Gérer et comprendre, Annales des Mines*, juin et septembre 1988.

¹⁴⁴ Madeleine Colin est suspendue de traitement pendant 3 mois organise sa première grève au central téléphonique d'Anjou en 1947 in Madeleine Colin, *Traces d'une vie dans la mouvance du siècle*, Paris, 1989.

¹⁴⁵ Madeleine Colin, *Traces d'une vie dans la mouvance du siècle*, Paris, 1989.

téléphoniques déclenchent alors son hostilité comme celle d'autres militantes féministes. Cette directive, pensent-elles, n'a pu être conçue qu'à partir d'un profond mépris pour le personnel féminin. C'est ainsi que la frontière entre le social et le politique, fluctuante, devient objet de luttes et de divergences entre les syndicalistes. Cela s'observe particulièrement bien si l'on compare les discours des dirigeants de la Fédération de la CGT-PTT comme Georges Frischmann et ceux des militantes féministes. Alors que dans le premier cas, le recours à la notion de fatigue nerveuse est mis au service d'une cause politique, dans le cas des militantes féministes, mobiliser la notion de fatigue nerveuse a aussi pour objectif de rendre compte de la difficulté qu'ont les employées des centraux téléphoniques et des chèques postaux de gérer l'articulation entre leur vie professionnelle et leur vie privée du fait des nombreuses contraintes qui pèsent sur elles.

De son côté, la Fédération Postale favorise à partir de 1952 le développement du militantisme des téléphonistes à l'intérieur de la Fédération Postale en organisant des conférences pour faire valoir leur cause. Les conséquences désastreuses de l'application des mesures contenues dans le Bulletin Officiel de 1950 sur les conditions de travail des téléphonistes déclenchent l'hostilité des militantes de la CGT. Cela permet aussi à des militantes de recenser l'ensemble des problèmes qui se posent au personnel féminin : « *J'ai assisté à mon premier congrès avec l'élection de Georges Frischmann, et une militante Madeleine Colin et Odette Cochand. Une commission des téléphonistes s'est créée où j'ai retrouvé les problèmes de Marseille : cadences, brimades, nervosité. Et puis, il y a eu l'échange d'expériences avec des militantes comme Madeleine Vignes...* »¹⁴⁶. De 1950 à 1954, la Fédération Postale fait aussi paraître un bulletin à l'intérieur duquel est consignée une rubrique « chèques et téléphones » : « *Pour la première fois, le personnel féminin dispose d'un moyen d'expression régulier* », note Madeleine Vignes¹⁴⁷. A partir de 1954, ce bulletin paraît plus régulièrement et à partir de 1956, il existe même une édition spéciale pour les téléphonistes.

¹⁴⁶ Témoignage de Liliane Chouraqui, Colloque « Femmes et syndicalisme », Actes du colloque, Institut CGT d'Histoire Sociale, 2 et 3 décembre 1999.

¹⁴⁷ Madeleine Vignes, *Les téléphonistes dans les PTT*, préface de Madeleine Rébérioux, Paris, 1984.

La grève du mois d'août 1953 ouvre de larges espérances du fait de la participation massive des employées des chèques postaux de Paris à cette grève à une époque où le personnel du centre de chèques postaux de Paris est perçu par les dirigeants de la Fédération Postale comme une forteresse imprenable. Cette grève a été une véritable école pour un grand nombre de femmes des centres de chèques postaux qui n'avaient pas la moindre idée de ce que pouvait être une lutte sociale, témoigne Paulette Dayan, syndicaliste à la CGT¹⁴⁸. Madeleine Colin est alors persuadée du changement historique qui se profile à l'horizon du fait de l'entrée dans l'action de jeunes femmes dont la proportion ne cesse de croître dans les PTT. Le rôle de premier plan qu'elle tient lors de cette grève lui permet de pénétrer des services féminisés jusqu'alors relativement éloignés du syndicalisme. Révélatrice des problèmes qui se posent dans les centres de chèques postaux, la participation du personnel féminin constitue ainsi une rampe de lancement idéale pour poursuivre l'action revendicative au-delà de ce grand mouvement social. Lors du 30^e Congrès du Syndicat, en juin 1955, son élection comme secrétaire au Bureau Confédéral de la CGT après que Georges Frischmann ait proposé sa candidature lui permet d'obtenir rapidement des responsabilités concernant la politique syndicale dirigée vers les femmes : « *Les dirigeants de la CGT avaient compris que, sans les femmes qui représentaient environ 40% des actifs dans les années 1950, ils ne pouvaient atteindre les objectifs politiques qu'ils s'étaient fixés* », fait-elle remarquer ¹⁴⁹. Ayant travaillé dans des services à dominante féminine, elle se voit confier comme les rares femmes élues dans les bureaux confédéraux et fédéraux de la CGT la responsabilité de l'action collective des femmes¹⁵⁰. C'est à cette occasion qu'elle crée un organe mensuel syndical destinée spécifiquement aux femmes, *Antoinette*, dont elle devient la directrice. Tourné résolument vers la prise en charge de la condition féminine, cette revue porte un regard intéressé dès le début au thème de la santé au travail. L'examen de la littérature de la revue *Antoinette* ayant trait à la condition féminine des employées montre que c'est dans le cadre d'une stratégie de captation du personnel féminin que la CGT accorde une attention grandissante à l'égard de la défense de ce thème et impulse au syndicalisme féminin ses

¹⁴⁸ Dayan Paulette, Colloque « Femmes et syndicalisme, Actes du colloque, Institut CGT d'Histoire Sociale, 2 et 3 décembre 1999.

¹⁴⁹ Madeleine Colin qui est téléphoniste en 1952 fonde la revue *Antoinette* est aussi militante au Parti Communiste in *Traces d'une vie dans la mouvance du siècle*, Paris, 1989.

¹⁵⁰ Madeleine Colin, *Traces d'une vie dans la mouvance du siècle*, Paris, 1989.

débouchés et son dynamisme : « Certes, la lutte contre la productivité et ses effets néfastes sur la santé, les cadences élevées ont été le moteur du développement de l'action syndicale dans les services féminins. Il est maintenant acquis que les centraux téléphoniques et les centres de chèques postaux sont des services où l'activité syndicale peut être gagnée car les femmes qui y travaillent sont aussi des mères pour qui le droit à la maternité, l'avancement de l'âge de la retraite et des actions contre les discriminations sont en passe d'être revendiquées... »¹⁵¹. Cela conduit Madeleine Vignes à déclarer quelques années plus tard que la revue *Antoinette* « représente un de nos meilleurs moyens de propagande dans les centraux téléphoniques. C'est un moyen de propager les idées de la CGT dont nous ne pouvons pas nous priver » confie alors Madeleine Vignes... Il a contribué à développer l'action grâce au bulletin des agents-édition du téléphone... Il nous a semblé que la diffusion de ce bulletin et celle d'Antoinette devraient être une des principales activités de la section centrale de Meaux pour concurrencer FO »¹⁵².

A partir des années 1960, les militantes féministes de la Fédération Postale élaborent un régime de mobilisation en partant du constat que la place prise par les femmes aux PTT revêt une importance de plus en plus grande du fait de la féminisation croissante des effectifs¹⁵³. Madeleine Vignes et Madeleine Colin se posent la question de savoir comment rallier les jeunes femmes qui travaillent dans les centraux téléphoniques ou les centres de chèques postaux à la cause syndicale. Ces militantes sont convaincues du fait que la mise en relation du personnel féminin des PTT avec le syndicalisme peut être obtenue en invoquant la défense de la condition féminine : « Certes, la lutte contre la productivité et ses effets néfastes sur la santé, les cadences élevées sont le moteur du développement de l'action syndicale dans les services féminins. Il est maintenant acquis que les centraux téléphoniques et les centres de chèques postaux sont des services où l'activité syndicale peut être gagnée car les femmes qui y travaillent sont aussi des mères à qui le droit à la maternité, l'avancement de l'âge de la retraite et la lutte contre les discriminations sont en passe d'être

¹⁵¹ Vignes Madeleine, « Conférence fédérale pour la défense et l'organisation des femmes et jeunes filles des PTT », *Le militant*, mars 1967.

¹⁵² Archives CGT, Vignes Madeleine, Correspondance de Paulette Dayan, 67 : 3/ 10, 1963- 1964.

¹⁵³ Témoignage de Paulette Dayan, Colloque « Femmes et syndicalisme », Actes du colloque, Institut CGT d'Histoire Sociale, 2 et 3 décembre 1999.

revendiquées... »¹⁵⁴. Il s'agit pour les militantes féministes de la Fédération Postale de faire exister l'action collective sous une autre forme que celle qui s'est exprimée jusqu'alors à l'aide de la seule notion de « fatigue nerveuse ». Mais cela suppose que soit élaborée un certain nombre d'éléments permettant l'inscription de la condition sociale des téléphonistes et des employées des chèques postaux dans un cadre plus large que celui circonscrit à leur seule activité de travail.

Un nouveau régime de mobilisation collective

Il s'agit pour les militantes de contribuer à la diffusion des problèmes liés à la condition féminine en répertoriant, en décrivant et en centralisant un nombre important d'informations liées à leurs conditions de vie et de travail. Cet aspect devient alors l'instrument de cadrage à partir duquel les militantes de la Fédération Postale développent un travail à visée dénonciatrice que la littérature syndicale contribue à rendre visible en l'objectivant au plus près de son idéologie. Elles parviennent à mettre en place une chaîne interactive d'outils tels que les commissions féminines ou à orienter le contenu éditorial de la revue Antoinette vers une revue militante féministe en vue de développer une nouvelle structure de mobilisation. Cela leur permet ainsi de disposer d'un certain nombre de dispositifs comme la presse syndicale susceptible de diffuser des normes sociales homogènes parmi l'ensemble du personnel féminin. Dès lors, elles n'ont de cesse de légitimer leurs choix en s'appuyant sur le fait que les difficultés rencontrées par les jeunes femmes travaillant dans les grandes villes résultent autant de caractéristiques intrinsèques aux conditions de travail que du produit de l'évolution du travail salarié des femmes, lui-même liée à la transformation de la famille dans les années 1950. Contrairement aux employés des années 1930 et 1940, les femmes qui ont quitté le monde rural après la guerre pour venir s'embaucher par milliers en ville continuent majoritairement à travailler après leur mariage et même après la naissance de leur premier enfant. La redéfinition des besoins de l'enfant constitue un facteur important de l'influence de la famille sur le travail des femmes en France après la Seconde Guerre mondiale, la nécessité d'un minimum d'instruction pour les enfants

¹⁵⁴ Vignes Madeleine, *Le Militant*, conférence fédérale pour la défense et l'organisation des femmes et jeunes filles des PTT, mars 1967.

étant un fait acquis même si, de façon mécanique, elles leur consacrent moins de temps. Grâce à l'instruction obligatoire qu'elles ont reçue, leur temps passé au travail a plus de valeur qu'avant la guerre surtout dans le contexte de la fonction publique où l'égalité de traitement est assurée avec les hommes¹⁵⁵. Beaucoup de femmes désirent continuer travailler après l'arrivée de leur premier enfant pour améliorer le bien-être de leur famille. Désormais, quand les familles ont besoin d'augmenter leurs revenus, ce sont les femmes qui travaillent. Cela confirme l'évolution des profils longitudinaux des carrières féminines repérées par Michelle Zancarini-Fournel : le phénomène de discontinuité et le retrait de la vie professionnelle lors du premier enfant, caractéristique des carrières féminines, tend progressivement à se résorber à partir des années 1960 alors que, jusque-là, ce phénomène était le seul fait des célibataires et des femmes mariées sans enfant. Les années 1950 marquent donc aux PTT l'arrivée d'une nouvelle génération de femmes obligées de mener de front une activité professionnelle à temps plein et une vie familiale même si à cette époque le travail à l'extérieur du foyer pour les femmes est encore considéré comme une exception. La plupart de ces jeunes femmes qui occupent un poste subalterne dans les PTT doivent mobiliser beaucoup d'énergie pour rendre compatible leur vie professionnelle et familiale dans un contexte où les ressources disponibles ne leur permettent pas d'avoir accès à toutes les facilités pour bénéficier de plus d'aisance matérielle¹⁵⁶. La vie quotidienne des employées qui ont des enfants ressemble à une course effrénée entre le travail, les transports en commun et les tâches ménagères, ce qui les distingue particulièrement de celles qui n'ont pas d'enfants ou qui sont célibataires. Les soucis liés à la vie familiale mobilisent une grande partie de leur énergie associés à la fatigue accumulée pendant la journée de travail et la fatigue physique. Les dispositifs de garderie sont quasiment inexistantes et les horaires d'ouverture des crèches municipales correspondent rarement aux horaires décalés des employées des PTT. En effet, la grande majorité des femmes des chèques postaux travaille en brigade, c'est-à-dire un jour sur deux le matin de 7 h 00 à 13 h 00 et le lendemain de 12h à 19h30. Désormais, la « fatigue nerveuse » ne sert plus simplement à alimenter l'idée d'une dégradation irrémédiable de la santé au travail des téléphonistes et des employés des chèques postaux, mais sert aussi de point d'appui pour alimenter une forme légitime de défense de la condition féminine.

¹⁵⁵ Tilly Louise A. Scott, Joan W. Scott, *Les femmes, le travail et la famille*, Petite Bibliothèque Payot, 1978, Paris.

¹⁵⁶ C'est seulement au début des années 1970 que le travail à mi-temps se développe aux PTT.

Ainsi, du point de vue des militantes féministes de la Fédération Postale, l'argumentation déployée autour du thème de la « fatigue nerveuse » pour expliquer l'altération de la santé du personnel féminin ne doit reposer pas simplement sur des considérations professionnelles, c'est-à-dire la constatation d'états physiques ou psychiques clairement pathologiques liées à l'exercice du métier, mais aussi sur des constats liés à la condition féminine des employés des PTT. Cette représentation de la santé au travail du personnel féminin vise alors à rendre compte des difficultés qu'éprouvent les femmes occupant un poste subalterne dans les PTT pour mener de façon conjointe leur vie professionnelle et leur vie privée¹⁵⁷. Désormais, mobiliser la notion de « fatigue nerveuse » pour les militantes féministes de la Fédération Postale consiste autant à chercher à rendre compte du niveau de santé du personnel féminin occupant un poste subalterne que de chercher à mettre en rapport les difficultés qu'éprouvent le personnel féminin dans sa vie professionnelle et sa vie privée.

Cette façon d'envisager la santé au travail du personnel féminisé accompagne un nouveau mode d'expression des rapports sociaux dans les services féminisés des PTT qui apparaissent un terrain favorable pour y développer l'action collective. C'est ainsi que la frontière entre le social et le politique, fluctuante, devient objet de luttes et de divergences entre les dirigeants de la Fédération Postale et les militantes féministes. Cela s'observe particulièrement bien si l'on compare les discours des dirigeants de la Fédération de la CGT-PTT comme ceux de Georges Frischman et ceux des militantes féministes. Alors que dans le premier cas, le recours à la notion de fatigue nerveuse est mis au service d'une cause politique, dans le cas des militantes féministes, mobiliser la notion de fatigue nerveuse a aussi pour objectif de rendre compte de la difficulté qu'ont les employées des centraux téléphoniques et des chèques postaux de gérer l'articulation entre leur vie professionnelle et leur vie privée du fait des nombreuses contraintes qui pèsent sur elles. C'est donc dans le cadre d'un travail politique en vue d'instaurer une nouvelle structure de mobilisation que les

¹⁵⁷ A partir de 1960, les militants de la CGT cite aussi abondamment l'ouvrage de Pierrette Sartin qui fait, lui, référence à la fatigue industrielle (Editions S.A.D.E.P, Paris, 1960) qui se développent un peu partout en France, et notamment la fatigue nerveuse où les employés des chèques postaux et les téléphonistes sont alors pris pour exemple malgré le fait que l'ouvrage ne se donne pas pour objectif contrairement aux travaux de Louis Le Guillant d'œuvrer pour la transformation sociale de la société.

militantes féministes de la Fédération Postale mettent en relation le phénomène d'altération de la santé au travail des téléphonistes et des employées des chèques postaux pour en faire un objet dépendant de leur condition féminine. Cette approche se développe dans un contexte où l'approche concurrente de la CFTC n'offre que peu de débouchés pour développer l'action revendicative. Les articles de la revue Antoinette faisant référence à la « fatigue nerveuse » sur la base documentaire des travaux de Le Guillant ont pour objectif de rendre compte des difficultés qu'éprouvent les téléphonistes et les employées des chèques postaux à articuler leur vie privée et leur vie professionnelle. Si les références à la classe ouvrière sont absentes, la notion de « fatigue nerveuse » joue pleinement le rôle d'artefact de médiation dans un élan de substitution aux références à la classe ouvrière pour rendre compte de la condition féminine du personnel féminin.

2.5 Dénoncer la « fatigue nerveuse »

A quel registre de dénonciation faire appel pour forger un argumentaire ayant pour objectif de mettre en relation le phénomène d'altération de la santé au travail du personnel féminin occupant un poste subalterne dans les PTT avec leur condition féminine ? Le registre de dénonciation retenu par les militantes féministes de la Fédération Postale sous-tend deux étapes distinctes dans la mise en œuvre d'un programme revendicatif : une phase de formulation de revendications et une phase de mobilisation des téléphonistes et des employées des chèques postaux. Leur condition sociale est décrite à partir de données résultant de témoignages divers mettant en évidence les difficultés que ces dernières éprouvent pour articuler leur vie privée et leur vie professionnelle. C'est ainsi que les militantes féministes de la Fédération Postale mettent en avant une représentation de la condition sociale du personnel féminin dont l'avenir est scellé autour de la complexité des liens qui se nouent entre les conditions de travail et la condition féminine. L'entreprise de dénonciation de la condition sociale du personnel féminin élaborée par les militantes féministes de la Fédération Postale écarte d'emblée le soupçon de l'inexistence de la « fatigue nerveuse » en continuant à s'appuyer comme l'a fait Georges Frischmann quelques années auparavant sur les travaux de Louis Le Guillant et Jean Bégoïn, mettant en scène la dureté des conditions de travail des téléphonistes et des employées des centres de chèques postaux,

mais aussi leur mal-être au travail tout en ayant le souci de replacer les choses dans un contexte plus large. Cadences sans cesse accrues, effectifs de plus en plus serrés, contrôle hiérarchique tatillon et déresponsabilisant sont des éléments qui ressortent en leitmotiv et qui renvoient à l'usure mentale du personnel féminin : *« A cause des simplifications et la rationalisation du travail, le travail devient de plus en plus inintéressant. L'employé s'est transformé en machine à écouler le trafic sans aucune initiative : dans les GTM, la dactylo tape, la Vérificatrice 2 impute, il n'y a plus jamais de temps morts dans les GTM, toutes les heures de travail sont des heures de pointe. C'est vrai qu'il n'est pas facile d'appliquer à la lettre les modes opératoires, de lutter contre sa propre cadence, le chantage des sorties anticipées au prix terrifiant de la santé... Au cours d'études, nous avons décrit tous les symptômes de la fatigue nerveuse que sont le besoin intense de sommeil et d'insomnie, l'alternance des états de protestation et les crises de nerfs, l'intolérance aux bruits, Enfin le caractère d'usine « déshumanisation » s'accroît à Paris Chèques¹⁵⁸ ». Il est possible de se rendre compte à quel point les militantes de la Fédération Postale sont sensibilisées à la cause de la « fatigue nerveuse » que défendent Louis Le Guillant et Jean Bégoïn lorsqu'on parcourt la presse féministe de la Fédération Postale, citant abondamment leurs travaux. La mise en visibilité des liens entre la « fatigue nerveuse », les conditions de travail et certains des aspects de la condition féminine repose à l'occasion sur l'approche scientifique développée par Jean Bégoïn et qui a permis d'introduire la question de la « fatigue nerveuse » dans les PTT : *« La nervosité des téléphonistes et des mécanographes est dans les conditions actuelles une maladie nécessaire à l'accomplissement de leurs tâches professionnelles. Ce sont les plus nerveuses qui ont le meilleur rendement. Jean Bégoïn a démontré que l'organisation aux chèques est toute entière orientée vers ce but : d'abord détraquer les employés pour leur faire ensuite atteindre des cadences anormales de travail. Une telle aliénation de la personne humaine n'est plus supportable : assez de maladies mentales, de crises de nerfs, de larmes assez de soirées gâchées, de dimanches passés au lit à ne rien faire parce que la force ou le goût vous manquent pour entreprendre quoi que ce soit ». De plus, leur reclassement devient difficile et au fur et à mesure de l'automatisation des centraux... Le Docteur Bégoïn concluait que la nervosité des téléphonistes et des mécanographes est une « maladie nécessaire à l'accompagnement de leur tâche professionnelle et qu'aucune femme n'est**

¹⁵⁸ Michèle Grenier, extrait du XVIII^e congrès fédéral CGT-PTT, novembre 1962.

naturellement apte à travailler au téléphone ou aux chèques dans les conditions actuelles. Ces jeunes femmes prennent des tranquillisants, mais elles prennent souvent n'importe quoi ... Pour obtenir un rendement et une présence maximum au travail, l'administration organise des compétitions sur les appels, des sorties anticipées, des jours de compensation ou des mauvaises notes...»¹⁵⁹. Aux centre de chèques postaux de Rouen, 80% de femmes qui luttent pour obtenir des revendications liées à des droits relevant des règles élémentaires : obtenir pour une femme enceinte le droit d'aller faire pipi, l'amplitude de la journée de 10 heures du fait d'une coupure le midi de 3 heures et de sorties anticipées. Nous ne pouvions quitter notre travail que si la journée était juste au centime près. Et les femmes pour pouvoir rentrer le plus tôt possible chez elles, ne serait-ce qu'un quart d'heure le soir, bossaient comme des dingues¹⁶⁰ : « Les limites de l'effort humain sont souvent dépassées... Chacune de nous le sait, le samedi aux chèques, est une véritable course contre la montre, à la perspective d'un weekend en famille : comment ne pas vouloir sortir à midi ? Et pourtant, que d'effort lorsqu'on vous fait sentir que l'on pénalise ses collègues, quand on ne peut pas suivre le rythme de travail du collectif. Que devons-nous fournir pour franchir la grille à l'heure ? Comment rendre la journée à midi ?¹⁶¹.

C'est ainsi que les militantes féministes se mettent d'abord en quête de prendre en charge les difficultés du personnel féminin au niveau des tracas administratifs ou ce qui ne leur semble plus supportable au niveau du règlement ou encore ce qui dépasse le seuil de tolérance au niveau des pratiques administratives. Envisagée sous la forme de conseils dispensés au personnel féminin, cette prise en charge s'oriente d'abord autour de la défense des employées qui se voient attribuées des baisses des notes pour de simples raisons liées aux congés de maladie ou de maternité. Bien que la Fédération Postale ait obtenu des horaires spéciaux pour les mères de famille qui leur permet de mener de front leur activité professionnelle et les tâches familiales, les mères de famille font parfois l'objet d'humiliations, de brimades de la part de la hiérarchie : « *Et puis cette continuelle humiliation de leur faire sentir que les mères de familles ne sont pas comme les autres et qu'elles*

¹⁵⁹ Bégoin Jean, *La Raison*, n° 20-21, 1^{er} trimestre 58 ; Bégoin Jean, *La Pensée*, n° 82, nov.-déc., 1958

¹⁶⁰ Jeannine Ponthieu, Colloque « Femmes et syndicalisme », Actes du colloque, Institut CGT d'Histoire Sociale, 2 et 3 décembre 1999.

¹⁶¹ Bulletin des Agents d'exploitation et contrôleurs des chèques. Marseille chèques, CGT-PTT, mars 1961.

compliquent les tableaux de service », relève Paulette Dayan. Les baisses de notes pour congés de maladie ou congé de maternité, maintes fois dénoncées par les militantes de la CGT, sont interprétées et analysées comme un élément discriminant de leur condition sociale car il découle directement de la double journée de travail des femmes. Selon Paulette Dayan, le manque d'effectifs conduit l'administration des PTT à sanctionner les congés de maladie par la baisse des notes ou la suppression des primes alors que cette mesure est contraire à la législation du travail. Les jeunes femmes se voient aussi attribuer une baisse de leur note en cas d'hospitalisation même lorsque cela concerne la maternité¹⁶².

De nombreux conseils sont dispensés aux femmes dont les composantes de la vie privée et de la vie professionnelle semblent inexorablement encastrées l'une dans l'autre : « *Vous n'auriez pas dû faire une demande de disponibilité car vous n'avez aucun droit. Êtes-vous en mesure de fournir des certificats médicaux qui puissent attester que vous étiez effectivement malade et que c'est pour cette raison que vous avez fait votre demande de disponibilité ?* »¹⁶³. Ainsi, chaque année, l'injustice liée à l'attribution de la prime de rendement vaut du courrier à la Fédération Postale car son montant est réduit à partir du 21^e jour de congé de maladie non consécutifs ou de 31 jours consécutifs. Les militantes doivent régler des situations sociales parfois douloureuses. Ainsi, cette lettre adressée sous forme de conseils à une mère de famille voulant quitter le service du téléphone : « *Vous devez voir un docteur à l'hôpital ou de préférence un spécialiste à l'hôpital vous déclarant inapte au service téléphonique, sur la base d'un certificat médical. Vous faites par la voie hiérarchique une demande de passage devant le comité médical afin d'obtenir une demande de dérogation santé* » ou encore ce cas d'une jeune femme souffrant de troubles mentaux : « *Nous l'avons écrit : il y a dans nos services des cas tragiques de déséquilibre nerveux. Une employée à Paris Chèques a commis une erreur en formulant une demande de mise en disponibilité, mais malheureusement elle n'est pas responsable de cet acte car elle souffre d'une maladie mentale. Elle se sentait fatiguée, mais craignant de ne pouvoir obtenir un congé de longue durée. Elle a formulé une demande de disponibilité pour soigner ses parents. Dans une lettre,*

¹⁶² Dayan Paulette, « Pour une meilleure défense et organisation des femmes et jeunes filles des PTT », *Le Militant*, avril-mai 1967.

¹⁶³ Archives Georges Frichsmann, correspondances de Paulette Dayan 1963 et de Madeleine Vignes 1967, 3/ 10.

son médecin psychiatre précise : « il ne fait nul doute à qu'à ce moment elle fuyait devant ses persécuteurs », cette jeune fille a 24 ans ». Au travers cette lettre, nous mesurons toute l'horreur d'une organisation basée uniquement sur l'accélération du rythme humain de travail »¹⁶⁴. De nombreux conseils sont aussi dispensés pour éviter que les employées rencontrent des déboires administratifs au vu de leur situation professionnelle. Paulette Dayan recommande ainsi à une collègue de faire une « dérogation santé » suite à son passage devant le comité médical la dispensant de « meuble dans un central téléphonique », ou à une employée des chèques postaux dépressive et désireuse de quitter ce service d'utiliser cette procédure pour pouvoir quitter rapidement le centre de chèques postaux de Strasbourg. La mise en disponibilité apparaît comme un ultime recours pour certaines femmes qui utilisent ce moyen soit pour échapper à des conditions de travail éprouvantes, soit pour faire face à une charge de famille dévoreuse de temps quand elles n'ont pas d'autre choix. Faisant aussi remarquer que la CGT a œuvré pour que les femmes en disponibilité soient réintégrées dans leurs anciennes résidences ou celles de leur mari, Paulette Dayan milite également pour les employées en disponibilité pour charges de famille sont prioritaires lorsque celles-ci demandent leur réintégration dans l'administration des PTT : « Oui, vous pouvez prendre un mois de disponibilité en août si vous avez un enfant de moins de 5 ans, mais attention, l'Administration des PTT voit cela d'un mauvais œil depuis quelques années : elle oblige les mamans à prendre 3 mois de disponibilité et ne les réintègre que 3 mois plus tard »¹⁶⁵.

Les témoignages qui paraissent dans la presse syndicale s'appuient sur un socle d'arguments bien stabilisés faisant référence en priorité à la forte exposition des métiers féminins des PTT aux troubles nerveux : « J'ai été nommée à Strasbourg et pour quelqu'un qui n'a jamais quitté sa ville natale, ce déplacement est catastrophique sur le plan psychologique après un mois de cours. Le travail m'apparaît monotone, fastidieux... Je m'émerveille encore des abonnés qui, malgré l'attente, ont encore un ton aimable et poli. Après 7 ans de carrière, l'absence totale d'initiative le rend inintéressant, la fatigue nerveuse conduit à un abrutissement dont il est difficile de sortir, je fais mon travail de façon

¹⁶⁴ Archives Georges Frichsmann, correspondances de Paulette Dayan 1963 et de Madeleine vignes 1967, 3/ 10.

¹⁶⁵ Archives Georges Frichsmann, correspondances de Paulette Dayan 1963 et de Madeleine vignes 1967, 3/ 10.

*mécanique et j'ai quelques activités culturelles pour penser à autre chose*¹⁶⁶. L'idée qui ensuite émerge de l'argumentaire consiste à avancer le fait que les métiers féminins des PTT sont des emplois dans lesquels on ne peut pas vieillir. Le vieillissement prématuré des téléphonistes et des employées des chèques postaux est une idée largement répandue et qui, certes, renvoie à la pénibilité de ces métiers, mais qui tient aussi pour une part à la représentation des métiers féminins entretenue et véhiculée par les employées elles-mêmes : « *notre enthousiasme du début a vite disparu : perforer des trous dans les feuilles de carton à longueur de journée est peu attrayant. Les normes de rendement : à 25 ans on tient la cadence à 35 ans, nous n'y arrivons plus... Les vérifieuses de cartes perforées passent leurs journées à frapper sur un clavier de 10 chiffres. Le résultat en est à l'épuisement nerveux : on estime qu'au bout de 8 ans les vérifieuses et les perforeuses ne peuvent plus tenir la cadence elles sont usées, travail monotone, cadences inhumaines. L'Administration des PTT peut espérer conserver le triste record du taux de progression des congés de longue durée pour maladie mentale. Allons-nous briser les machines ?* »¹⁶⁷. Les militantes de la Fédération Postale posent alors la question du coût pour la santé mentale et physique de celles qui restent dans le métier au moins une dizaine d'année tout en posant la question du devenir de celles qui se maintiennent à un âge élevé dans ces métiers : « *Dans les chèques, les moyennes exigées des stagiaires qui sortent des cours sont élevées dans les centres de chèques postaux de sorte qu'un reporter de la télévision a qualifié ces établissements « des temps modernes »... Les employés tiennent le coup pendant 5 ans, 10 ans maximum, ensuite, elles doivent aller dans d'autres services... Beaucoup sont usées et inaptés prématurément. A la sortie des chèques, on ne voit que des jeunes filles. Mais, ensuite, que deviennent-elles ?* »¹⁶⁸. Dans les chèques postaux, il faut noter, comme on l'a vu, que les employées prennent une part importante dans leur propre exploitation en jouant le jeu d'une rapidité excessive du fait de la règle des sorties anticipées. Certaines militantes en viennent à se demander s'il ne serait pas plus raisonnable d'imposer des normes de rendement dans ces établissements à partir desquelles il serait possible de se référer pour que les employées évitent de se forcer à

¹⁶⁶ Témoignage, de Marie-Josette, 27ans, téléphoniste, Le lien professionnel, CFTC, n° 250, décembre 1963.

¹⁶⁷ Agents d'exploitation et contrôleurs des chèques. CGT-PTT, « Attention ! Electronique », décembre 1960.

¹⁶⁸ « Rapport sur la préparation de la conférence fédérale pour la défense et l'organisation des femmes et des jeunes filles des PTT, *Le militant*, novembre- déc. 1966.

atteindre des cadences exténuantes : « *il y a la cadence qu'atteignent les plus rapides, les plus nerveuses et que doivent obligatoirement atteindre toutes les autres. Aux virements, le groupe qui finit le dernier est mal vu, et donc il y a cette course pour ne pas être la dernière à partir avant l'heure pour écouler le trafic à tout prix. Dans certaines salles, les anciennes incitent les nouvelles à ne pas prendre leur pause et parfois renoncent elle-même à prendre la leur pour en finir au plus vite* ». Nous ne redirons jamais assez les conclusions du docteur Bégoin : *la nervosité des mécanographes est entretenue... »*¹⁶⁹.

Toujours est-il que, au fil du temps, l'ennui ronge la santé mentale des téléphonistes et des employées des chèques postaux jusqu'à gêner l'expression du désir de travailler. Peu à peu, les pensées s'assombrissent et l'usure au travail s'installe de façon insidieuse. Les militantes féministes tentent alors de restituer ce sentiment douloureux et chargé d'amertume qu'éprouve le personnel féminin : « *On est à la machine sans discontinuité toute la journée, tous les jours, il n'y a aucun roulement possible, jamais de détente, on est claqué. Je suis tellement lasse que je dois dormir un après-midi dans le courant de la semaine. En octobre, on a traité 6 % d'opérations de plus que l'an dernier à la même époque avec le même nombre d'employés. La fatigue est telle que les congés de maladie se multiplient et entraînent des notes 3 au rendement, voire même le demi-choix... Le premier jour, on m'a fait faire du tri. Je me suis posée la question les premiers jours : est-ce que je reste ? Question que je me suis reposée après le cours et avec le travail morcelé personne ne s'occupe de vous si ce n'est pour vous rappeler la cadence. Aujourd'hui, j'ai toujours la même impression : celui d'être un pion. C'est déprimant de sentir au travail que je ne peux pas être une personne, que je suis devenue une machine... »*¹⁷⁰.

Pour illustrer les colonnes du magazine Antoinette, les rédactrices de la presse syndicale de la Fédération Postale sont constamment à la recherche de cas emblématiques d'employées des PTT, mères de famille ou célibataires, susceptibles de montrer à quel point ces femmes disposent de très peu le temps à soi pour « exister » en dehors de leur vie professionnelle et comment cela influe sur leur état de santé moral. Ainsi, cette téléphoniste, mère de deux enfants, dont l'existence est enserrée dans un faisceau d'activité à l'intérieur

¹⁶⁹ Sénon Camille, « Paris Chèques, porter un coup d'arrêt à la détérioration croissante de notre santé », janv.-févr. 1964.

¹⁷⁰ Témoignage de Janine contrôleur aux chèques postaux, bachelière maths élémentaire, *Le Lien professionnel* CFTC, n° 250, décembre 1963.

duquel les charges familiales prennent une grande importance ne semble pas avoir prise sur sa vie : *« J'ai l'impression de ne jamais reprendre pied, d'être harcelée par le travail et tout ce qui l'entoure, harcelée par les minutes qui passent et le cortège de tout ce qu'il faut faire avec le sentiment de ne rien faire comme il faut, de mener une vie terne, de ne pas apporter à mes enfants une disponibilité d'esprit et de tendresse... »*¹⁷¹. Invoquant le cumul de l'activité professionnelle, des heures passées dans les transports en commun, du temps passé à effectuer des tâches ménagères sans oublier les obligations familiales que les femmes doivent assurer, les militantes de la Fédération Postale expliquent qu'une femme salariée travaillant dans une grande ville ayant des obligations familiales doit s'acquitter d'environ 13 heures de travail par jour. Elles se réfèrent pour cela aux enquêtes « budget-temps » publiées dans la Revue Française de Sociologie au début des années 1960¹⁷². La figure de la téléphoniste ou de l'employé des chèques postaux s'incarne donc dans un univers où il faut tenir la cadence et contenir la tâche, où le temps est pressuré et où l'incertitude liée à la santé au travail épuise de façon inexorable, fait douter de soi et de ses capacités physiques et morales : *« Je rends la vie des miens impossible, raconte une mère de deux enfants : « la vie s'écoule, les enfants grandissent, mais je ne suis pas sûre de leur apporter tout ce qu'il faut ni d'avoir profité de leurs gentilles. Je suis empêtrée dans des contradictions insolubles : aux chèques, emportée par le tourbillon des chiffres, j'aspire à mon foyer à mes enfants, et chez moi je supporte mal le bruit qu'ils font, je n'ai pas la patience, ni le temps de jouer avec eux, je les bouscule, je voudrais être seule, avoir la paix. Les simplifications apportées au travail, le micro filmage, la suppression des inscriptions marginales, la sortie avant l'heure n'ont d'autres buts que d'obtenir de chaque employé un rendement maximum.... On ne peut plus se parler car les machines font du bruit, et la fatigue augmente rapidement le mal au dos. A Rouen Chèques, une « opératrice perforatrice » perfore 4000 tickets par jour, chaque ticket exige 8 frappes. Cela fait 32 000 frappes en 6 heures de vacation soit 90 à la minute... ».*

Confrontées à la complexité du rapport entre les troubles nerveux que ressentent les téléphonistes et les employées des chèques postaux et leur condition sociale, les militantes féministes de la Fédération Postale sont à l'affût du moindre indice susceptible de révéler le

¹⁷¹ Rapport sur la préparation de la conférence fédérale pour la défense et l'organisation des femmes et des jeunes filles des PTT, *Le Militant*, novembre-décembre 1966.

¹⁷² Dayan Paulette, « Pour une meilleure défense et organisation des femmes et jeunes filles des PTT », *Le Militant*, avril-mai 1967.

mal-être des employées des PTT comme la moyenne de congés de maladie, les crises de nerfs ou de larmes pendant le travail sans pour autant toujours être en mesure d'apporter les preuves tangibles de ce qu'elles avancent pour alimenter leur discours. La démarche se rapproche parfois de celle d'une démarche comptable lorsque le critère retenu s'y prête comme lorsqu'elles cherchent à expliquer l'évolution du taux de maladies mentales aux PTT : « *En décembre 1963, il y a plus de 18 fois plus de maladies mentales qu'en 1948. En plus de ces chiffres, combien sont-elles dans les centres de chèques postaux à avoir fait des dépressions nerveuses ? Combien sont-elles à souffrir de l'estomac, de maux de tête de règles douloureuses à rater leur accouchement sans douleur. Combien sont-elles qui prennent sur elles au bureau, mais qui éclatent si tôt rentrées chez elles crises de larmes, de nerfs ?* ». Il en va ainsi aussi des congés de maladie pour lesquels peut être établie une mesure étalonnée lorsqu'on compare le taux de congés de maladie des téléphonistes et des employées des chèques postaux à ceux d'employés travaillant dans d'autres services. Mais, parfois, l'approximation l'emporte sur l'empirisme lorsque, par exemple, les militantes s'en remettent à l'infirmière du centre de Paris Chèques pour rendre compte du nombre croissant de crises de nerfs. Il est vrai que les éléments observables par les militantes s'avèrent difficiles à recueillir.

2.6 La revendication de la réduction du temps de travail

Lorsque les questions liées à la santé au travail des employés des PTT se posent de façon plus aiguë, on n'observe pas vraiment de mécanismes de dénégation de la part de l'administration des PTT. A travers la lecture de la littérature syndicale, il semble que les mesures d'amélioration des conditions sociales de travail n'ont eu que peu d'effet sur les conditions de travail des employés des chèques comme dans le cas des mineurs de Carmaux où la pression productiviste et la façon dont se combinent la vie au travail et la vie hors travail est déterminante pour appréhender le phénomène de la santé au travail. Dans les années 1950, l'accès aux responsabilités syndicales pour des militantes féministes à la Fédération Postale a donc d'abord été l'occasion d'une mise en relation entre les conditions de travail des téléphonistes et des employées des chèques postaux et un certain nombre de

traits liés à leur condition féminine pour rendre compte des facteurs d'altération de leur santé au travail. Depuis le début des années 1950, une mesure existe pour faciliter la vie des employées qui éprouvent des difficultés à faire garder leurs enfants : des facilités d'absence peuvent leur être accordées sous certaines conditions pour assurer la garde d'un enfant malade en cas de la fermeture d'un jardin d'enfants imposé par mesure prophylactique¹⁷³. Mais, de façon générale, les mesures s'adressant aux femmes restent parcellaires. A l'automne 1953, alors que la Fédération Postale développe des actions spécifiques en direction du personnel masculin comme le personnel des lignes ou les agents des bureaux de tri pour satisfaire aux revendications liées à la revalorisation des salaires¹⁷⁴, Georges Frischmann tente d'élaborer une charte revendicative pour les employées des centres de chèques postaux structurée autour de la dénonciation de la « course au rendement *qui ruine les nerfs et la santé des femmes*»¹⁷⁵. La forte participation des téléphonistes et des employées des chèques postaux à la grève du mois d'août 1953 a suscité des espoirs chez les militants de la Fédération Postale : « *Représentant 35% des grévistes lors de la grève du mois d'août, les femmes ont montré qu'elles étaient capables de défendre et de prendre en main leurs intérêts propres... L'Administration des PTT a peur des femmes aux chèques comme à l'interurbain : elle a senti que celles dont elles voulaient faire des esclaves dociles, sont en train de lui échapper. Aussi, redouble-t-elle les brimades, les sanctions et elle renforce l'étau d'une discipline de fer et le carcan d'une productivité toujours accrue*»¹⁷⁶.

A la fin des années 1950, les arguments à visée dénonciatrice articulant les conditions de travail et la condition féminine des téléphonistes et des employées des chèques postaux commence à agir sur les téléphonistes et des employées des chèques postaux comme un outil de révélation de leur condition sociale. La thèse de Jean Bégoïn publiée en 1957 dans la revue *La Raison* et largement vulgarisée par la Fédération Postale les principales idées a pour effet de jeter un cri d'alarme autour de l'état de santé du personnel des téléphonistes et des

¹⁷³ Archives GF, 3/31, *Le Militant*, n° 2, août 1950.

¹⁷⁴ Les revendications concernent alors l'attribution d'une prime de 20 000 francs, la revalorisation des indemnités, un budget des PTT satisfaisant et des effectifs en nombre suffisant

¹⁷⁵ *L'Humanité*, 19 octobre 1954.

¹⁷⁶ Tract Echo Féminin, journée internationale des Femmes, *Bulletin de la commission féminine des Bouches-du-Rhône*, mars 1954.

employées des chèques postaux à travers l'effet de révélation que cela entraîne : « *Par milliers, elles se reconnaissent dans les symptômes décrits, les effets sur la vie familiale* », témoigne Paulette Dayan. Déjà, en 1955, des revendications concernant l'égalité d'accès pour les femmes à tous les emplois des PTT, l'équité entre le nombre de places offertes pour les hommes et pour les femmes, la création de crèches et d'une garderie d'enfants dans chaque centre de chèques postaux et dans les grands centraux téléphoniques sont formulées par des militants de la Fédération Postale¹⁷⁷. Quelques revendications commencent aussi à émerger également autour du thème de l'amélioration des conditions d'hygiène et de travail dans les services où l'on compte un grand nombre de femmes¹⁷⁸.

A partir du début des années 1960, les militantes féministes de la Fédération Postale se donnent alors pour objectif de faire vivre et exister l'entreprise de dénonciation visant à rendre de la condition sociale du personnel féminin sous une forme qui puisse susciter l'adhésion du plus grand nombre. Elles développent un effort permanent d'adaptation stratégique pour adapter le cadre de l'action collective afin que celui-ci corresponde au vécu des téléphonistes et des employées des chèques postaux. S'appuyant sur la thèse de médecine de Jean Bégoïn signalant que seuls deux jours de repos consécutifs permettent véritablement de récupérer de la fatigue et de la tension nerveuse d'une semaine de travail, elles mènent une campagne pour faire bénéficier le personnel de la semaine de 5 jours. Porteur d'une logique d'action qui permet d'embrasser la totalité des ordres de justification relatif à la condition sociale des téléphonistes et des employées des chèques postaux, la revendication de la réduction du temps de travail pour le personnel féminin commence à prendre corps à un moment où la Fédération Postale est omnipotente dans les PTT et où la société française, on l'a vu, subit de profondes transformations dans le domaine de la famille¹⁷⁹.

La revendication de la réduction du temps de travail pour le personnel féminin n'est pas nouvelle : en 1955, lors d'une conférence consacrée aux téléphonistes, les opératrices du

¹⁷⁷ Auquel il faut ajouter la suppression du Bulletin Officiel de 1950 pour les téléphonistes.

¹⁷⁸ des revendications émanant de la Commission Féminine des Bouches du Rhône avaient revendiqué des crèches dans les établissements où l'on trouve des femmes en grand nombre, des assistantes sociales, des douches, des blouses, une demi-journée de liberté par semaine, des logements et la création d'une clinique pour accouchements sans douleur Tract l'Echo Féminin, bulletin de la commission féminine des Bouches du Rhône, journée internationale des Femmes, mars 1954.

¹⁷⁹ La revendication liée à la réduction du temps de travail a alors indéniablement renforcé la CGT, confie alors Madeleine Colin.

central téléphonique de Lille Interurbain revendiquaient la possibilité de prendre un repas chaud à la cantine et surtout évoquaient la réduction du temps de travail à 36 heures par semaine pour pouvoir bénéficier du même régime que leurs collègues de l'Interurbain à Paris¹⁸⁰. De leur côté, les dirigeants de la Fédération Postale affirment qu'avec l'appui d'études de médecine, cela fait des années qu'ils posent ces revendications en délégations. Mais, au début des années 1960, cette requête équivaut à un accord soumis à une exigence de justification liée au phénomène d'usure prématurée auquel est censé devoir faire face le personnel féminin dans les PTT, et qui répond aux traits de leur condition sociale dressée par les militantes féministes de la Fédération Postale ces dernières années. Désormais, elle apparaît aussi comme le meilleur moyen de donner corps aux arguments qui sont apparus autour du thème de la santé au travail du personnel féminin des centres de chèques postaux et des centraux téléphoniques.

Les militantes de la Fédération Postale mettent d'abord en avant le fait qu'il est préférable d'avoir 52 samedis de repos plutôt que quelques compensateurs difficiles à obtenir. Elles établissent aussi un point de comparaison entre les services des chèques postaux et le milieu de la banque où les deux jours de repos consécutifs sont désormais la règle. Les formes de résolutions pratiques et les dispositifs adoptés par les militantes de la Fédération Postale pour atteindre l'objectif de la revendication de la réduction du temps de travail s'orientent ensuite vers la mise à disposition de « cahiers de revendications » visant à recenser les préoccupations d'ordre professionnel du personnel féminin des PTT. Des cahiers de revendications sont distribués par les militantes de la CGT au début de l'année 1960 au centre de chèques postaux de Lyon Chèques où travaillent environ 1 450 femmes ou jeunes filles. L'objectif consiste à recueillir leur avis autour de la revendication d'un meilleur salaire, de la réduction du temps de travail sous la forme des 36 h en 5 jours et des deux jours de repos consécutifs : « *En effet, tous les 15 jours, on aurait 2 jours de repos consécutifs qui permettraient de faire la lessive, le ménage et de pouvoir se reposer vraiment* » précisent les militantes de la Fédération Postale. Paulette Dayan fait alors part de la volonté de l'administration des PTT de réduire la durée du travail dans le cadre de l'automatisation des

¹⁸⁰ *La Fédération Postale*, « Les conditions de travail des téléphonistes », séance du 30 novembre 1955, février 1956.

services du téléphone »¹⁸¹. En mars 1960, les premières remontées des cahiers revendicatifs montrent une forte préoccupation de la part des employées au centre de Lyon concernant la question des conditions de travail, la revendication de la semaine en 5 jours, la nécessité d'avoir d'un médecin permanent dans les centres de chèques postaux et un examen annuel de la vue pour tous les mécanographes, et enfin des crèches et des garderies¹⁸². Ouvrant sur des possibilités d'action collective, ces cahiers de revendications permettent aussi de recueillir un grand nombre de d'affects, d'émotions laissant entrevoir le mal-être persistant du personnel féminin. Par exemple, les cahiers de revendication rendent compte de la perception qu'ont les employées du centre de chèques postaux de Marseille de la réduction du temps de travail l'entrevoiant comme une économie de dépense nerveuse, ce qui permet pour aux militantes féministes de la Fédération Postale de prendre la mesure des changements qui s'amorcent concernant la prise de conscience du personnel féminin vis-à-vis de sa condition sociale : « *L'économie de temps, d'argent, de dépense nerveuse correspond à une volonté de ne plus vivre uniquement au bureau, faire son travail mais voir un peu ce qui se passe autour de nous, s'intéresser à ses enfants et, pour les jeunes filles, prendre le temps de tricoter ou coudre, se distraire... Voilà ce que veut le personnel car les congés de maladie ne diminuent pas, bien au contraire* »¹⁸³. Cela conduit les militantes de la Fédération Postale à accorder une plus grande attention à des éléments auxquelles elles ne s'attendaient pas vraiment¹⁸⁴.

Outre les revendications liées à la réduction du temps de travail déclinée, les militantes féministes de la Fédération Postale saisissent l'occasion d'orienter leur argumentaire en direction de la défense, de la protection de la maternité et de l'application de la médecine du travail aux PTT lors de la 50^e journée internationale des femmes au mois de mars 1960¹⁸⁵. Un mois plus tard, lors du 17^e congrès fédéral de la Fédération Postale, en avril

¹⁸¹ Archives CGT-PTT, correspondances de Paulette Dayan 63 64 et Madeleine Vignes 67 : 3/ 10.

¹⁸² Dans cet établissement, on compte 3 544 jours de maladie enregistrés entre le 22 décembre 1959 et le 30 janvier 1960.

¹⁸³ Agents d'exploitation et contrôleurs des chèques. CGT-PTT, octobre 1960.

¹⁸⁴ McAdam, McCarthy et Zald (1996) résument la conception générale de Snow par la définition suivante : le cadrage renvoie aux « efforts stratégiques conscients déployés par des groupes de personnes pour façonner des compréhensions communes du monde et d'eux-mêmes qui légitiment et motivent l'action collective » (p.6).

¹⁸⁵ Il est vrai que le personnel des PTT peut difficilement s'appuyer sur le corps médical pour y trouver un soutien moral lors des visites médicales de routine. Ainsi, cette employée qui, convoquée à une visite médicale de routine fait part au médecin de sa grande fatigue, mais se voit adresser une fin

1960, à la conférence des centres de chèques postaux, des militants dénoncent officiellement pour la première fois le départ anticipé dans les services comme une source d'énerverment et de fatigue, ce qui constitue en soi un changement notable de l'idée qu'ils se font des possibilités d'agir sur leur propre destin : « *On se dépêche pour sortir plus tôt pour ne pas empêcher les collègues de partir plus tôt et on sort la tête vide* »¹⁸⁶. En 1961, la Fédération Postale organise des conférences dont le thème principal concerne la réduction du temps de travail pour le personnel féminin. Les porte-parole que sont les militantes féministes de la CGT y déploient une grille de lecture relative à la condition sociale du personnel féminin à tel point qu'elles parviennent à transformer le projet revendicatif de la Fédération Postale en un projet où la défense de la condition féminine tend à prendre le pas sur les autres points. Michèle Crenier, secrétaire du syndicat des services financiers de la Seine, impose parmi les revendications la création d'une crèche et d'une garderie au centre de chèques postaux de Paris, dénonçant la vision trop répandue de la hiérarchie qui consiste à considérer la maternité comme « *une calamité et un obstacle au rendement... Il suffit d'illustrer les brimades et les discriminations quotidiennes dont sont l'objet les employées qui travaillent en « mixte », c'est-à-dire le plus souvent les mamans qui n'ont d'autres solutions de ces horaires qui correspondent aux heures d'ouverture des garderies* », explique-t-elle. En effet, le centre de chèques postaux avec ses 8 000 employés ne compte ni crèche ni garderie et les jeunes mères sont sujettes aux pires difficultés pour assurer la garde de leurs enfants. Or, les procès-verbaux ou la baisse arbitraire de la notation pour quelques minutes de retard même lorsque cela tient au fait qu'un enfant soit malade sont fréquents : « *Qu'on nous fasse grâce de ces réflexions désobligeantes pour les mères de famille* ».

de non-recevoir concernant la fatigue ressentie alors qu'elle souffrait de tuberculose : « *Ce n'est rien, ne vous inquiétez pas, tout le monde est très fatigué* », lui déclare alors le médecin qui la reçoit.

¹⁸⁶ Les délégués CFTC dénoncent eux aussi depuis quelques temps le danger des sorties anticipées. Au début des années 1960, ils se mettent en quête de développer un travail « éducatif » visant à faire accepter l'idée au personnel « qu'il ne sert à rien de sortir un peu plus tôt si c'est au prix de cadences infernales et au détriment de la santé ». Pour écouler un trafic supérieur à la normale, nos camarades dépassent souvent le stade de la fatigue incompatible avec le maintien de la santé, rapportent les militants en 1963 in *Le Lien professionnel*, CFTC mai 63, n ° 244, Service financiers : la lutte continue : les CT sont désastreuses dans les services financiers à cause des cadences infernales des crises nerveuses sans compter, expliquent les militants de la CFTC que l'administration invoque justement ces départs anticipés pour refuser de réduire le temps de travail des employées des chèques postaux.

« Avoir le temps et les moyens de vivre »

En 1965, les responsables de la Fédération Postale décident de développer l'action revendicative autour d'un mot d'ordre porteur en soi de progrès social « avoir le temps et les moyens de vivre »¹⁸⁷. En décembre 1966, des manifestations sont organisées dans 15 centres de chèques postaux sur 18. Les militantes prennent alors appui sur des enquêtes budget-temps qui paraissent dans la Revue Française de Sociologie d'où l'on retient que la journée de travail, les transports, les courses les soins aux enfants absorbent 13 heures par semaine. De plus, il arrive fréquemment que les téléphonistes et les employés des chèques postaux soient soumises à des journées de travail très longues. Par exemple, les amplitudes de leur journée de travail dépassent parfois 14 ou 16 heures sans compter qu'elles travaillent souvent le dimanche¹⁸⁸. En juin 1967, la CGT revendique la création d'une commission paritaire dans chaque service féminin pour étudier et débattre des revendications des femmes et jeunes filles des PTT pour que « *enfin les femmes puissent concilier leur rôle de travailleuse et leur rôle de mère* »¹⁸⁹. Revendiquer à partir d'un mot d'ordre comme celui-ci permet alors de transformer ce qui était exprimé auparavant sous une simple forme dénonciatrice sans laisser dans l'ombre les conventions à l'origine de ce travail politique. Ce mot d'ordre qui se veut fédérateur et mobilisateur est popularisé pour la première fois dans le magazine *Antoinette* en 1962 suite à une commission féminine organisée sur le thème de la réduction du temps de travail par la CGT¹⁹⁰. La formule est reprise lors des assises pour la réduction du temps de travail en 1965 organisées par la confédération CGT¹⁹¹. Elle renvoie plus largement à la prise en compte des aspirations des femmes salariées notamment celles qui travaillent dans les grandes villes et qui ont des enfants pour l'accès à une meilleure qualité de vie.

Initialement formulée pour construire un édifice plus complexe visant à la prise en compte de la condition sociale du personnel féminin, cette initiative a d'abord pour effet de relier les arguments mobilisés pour rendre compte de l'usure au travail du personnel féminin.

¹⁸⁷ Georges Frischmann, *Le Militant*, « *Nécessité d'un médecin notamment dans les « grands services féminins* », « rapport d'activité de la C.E. nationale et programme fédéral », décembre 1964.

¹⁸⁸ Dayan Paulette, « Pour une meilleure défense et organisation des femmes et jeunes filles des PTT, *Le militant*, avril-mai 1967.

¹⁸⁹ Correspondance de Paulette Dayan 63 64 et Madeleine Vignes 67 : 3/ 10 :

¹⁹⁰ Madeleine Vignes, *Les téléphonistes dans les PTT*, préface de Madeleine Reberieux, Paris, 1984.

¹⁹¹ Madeleine Vignes, *Les téléphonistes dans les PTT*, préface de Madeleine Réberieux, Paris, 1984.

La mise en œuvre d'un programme revendicatif s'ordonnant autour de ce mot d'ordre est l'occasion d'une mise en forme d'éléments déjà établis par ailleurs. En même temps qu'elle prend en compte les revendications posées autour de la réduction du temps de travail, elle permet d'articuler les préoccupations persistantes des téléphonistes et des employées des chèques postaux vis-à-vis de leur santé et la défense de leur condition féminine. Elle s'incarne aussi dans le désir profond pour le personnel de pouvoir échapper à ces journées de travail trop longues, de subir leur rythme épuisant auxquelles viennent s'ajouter irréversiblement les charges familiales, l'usure mentale et les dépressions nerveuses. Une campagne « avoir le temps et les moyens de vivre », lancée par la Fédération Postale qui rencontre un écho très favorable auprès des travailleuses des PTT conduit en mars 1965 à l'organisation d'Assises Nationales pour la réduction du temps de travail des femmes à laquelle participent des personnalités du monde médical, des sociologues et des organisations féministes¹⁹². A la suite de ces Assises est publié un livre blanc édité par le Comité d'organisation où est mis en avant le cumul des tâches professionnelles et domestiques pour les femmes dont le montant peut atteindre 70 ou 75 heures par semaine. Dans les services des centraux téléphoniques et des chèques postaux, il faut ajouter que les employées des chèques sont soumises à des « intervactions » qui allongent l'amplitude de leur journée de travail et que les téléphonistes sont assujetties à des horaires matinaux ou tardifs sans compter des injustices comme celle du travail du dimanche insuffisamment compensé par rapport à leurs collègues masculins. Ce mot d'ordre contient en filigrane l'idée que le progrès technique, générateur de progrès social, doit conduire à la réduction du temps de travail¹⁹³.

En fait, la revendication liée à la réduction du temps de travail est aussi un moyen pour la CGT de militer activement pour éviter ou de limiter les suppressions d'emplois du fait de la diffusion d'innovations technologiques qui se profilent à l'horizon.¹⁹⁴ En effet, la diffusion de nouvelles technologies comme l'informatique dans les centres de chèques

¹⁹² Dayan Paulette, « Pour une meilleure défense et organisation des femmes et jeunes filles des PTT », *Le militant*, avril-mai 1967.

¹⁹³ Madeleine Vignes, *Les téléphonistes dans les PTT*, préface de Madeleine Reberieux, Paris, 1984.

¹⁹⁴ Lhomme Pierre, « Toutes les revendications liées à la réduction du temps de travail étaient presque à chaque fois traduites en nombre d'emplois nécessaires, le lien entre conditions de travail, réduction de travail et emplois était quasi systématique », Colloque « Femmes et syndicalisme », Actes du colloque, Institut CGT d'Histoire Sociale, 2 et 3 décembre 1999.

postaux ou l'électronique dans les centraux téléphoniques aiguise les peurs en faisant peser sur les services une menace concernant les suppressions d'emplois. Les militantes féministes de la Fédération Postale souhaitent que les gains de temps qui seront réalisés grâce à l'introduction de nouvelles technologies reviennent au personnel sous la forme de la réduction du temps de travail. C'est le cas par exemple lorsque le centre de chèques postaux de Rouen entre dans une phase de modernisation avec la mise en place de l'électronique. Ainsi, en 1961, quelques positions de travail fonctionnent avec des machines électroniques : « *Ces machines doivent nous apporter sur le plan professionnel ce que d'autres nous apportent sur le plan ménager, c'est-à-dire la réduction de la fatigue. Nous devons imposer à l'administration antiféministe notre droit de travailler humainement, nos droits à la maternité, au respect en tant que femmes* » revendiquent les militantes de la Fédération Postale. Lors du 18^e congrès en novembre 1962, la Fédération Postale adopte une résolution en faveur des femmes pour que l'électronique améliore leurs conditions de travail, et pour que les futures mères de famille soient exemptes de machines lorsqu'elles font une déclaration de grossesse par exemple

L'enrôlement d'un nouvel acteur : la CFTC

Cet effet de revendication produit peu à peu un effet de diffusion des thèses de la Fédération Postale sur la capacité du personnel féminin à prendre conscience de la nocivité pour sa santé des conditions de travail auquel il est assujéti, mais aussi sur la CFTC dont les militants sont depuis longtemps convaincus que la santé au travail des téléphonistes et des employées des chèques postaux commence à poser un sérieux problème dans les PTT : « *Il y a bien sûr l'attitude néfaste d'employés qui s'efforcent d'aggraver leurs conditions de travail pour grignoter quelques minutes le soir. Mais nous ne pouvons plus admettre qu'on oblige chaque jour les employées à écouler toutes les opérations. Nous demandons la limitation du trafic à un nombre d'opérations déterminé par jour... A Rouen, l'Administration poursuit ses comptages, ses chronométrages pour déterminer le rendement des opératrices et calculer les effectifs nécessaires, mais la CFTC est inquiète des répercussions de la santé du personnel. La réduction du temps de travail devient une préoccupation essentielle des employés des*

chèques... »¹⁹⁵. Selon Camille Sénon, une militante de la Fédération Postale, citant le docteur Bégoïn sur la nervosité des mécanographes du fait des rendements élevés exigés, les employées des chèques postaux ont désormais pris la mesure exacte de cette aliénation et vont travailler pour que monte l'exigence des conditions de travail acceptables. Toutefois, invoquant l'esprit du réalisme, la CFTC circonscrit la revendication des deux jours de repos consécutifs aux catégories de personnel qui ne sont pas en contact avec le public : « *Concernant la revendication des 2 jours consécutifs, nous savons très bien que pour les services en contact avec le public, il est impossible de donner le samedi à tous les agents et le dimanche aux téléphonistes car cela concerne 100 000 femmes aux PTT, près de 40% du personnel...* »¹⁹⁶.

L'éthique du « dévouement » battue en brèche

A partir de la fin de l'année 1960, un fait nouveau émerge dans les services féminisés des PTT : un cycle de luttes s'amorce aux PTT sur la base de la revendication de la réduction du temps de travail. Un certain nombre d'actions revendicatives sont l'objet des seules catégories de personnel féminin. La revendication de la réduction du temps de travail, entendue comme l'ensemble des moyens mis en œuvre politiquement et socialement pour favoriser l'engagement dans l'action collective du personnel féminin crée une nouvelle façon de penser, de représenter, d'exprimer le monde professionnel des PTT et d'agir sur lui. Jusqu'alors, l'éthique fondée sur le dévouement conduisait les employées à s'adonner avec régularité et opiniâtreté à leur tâche auquel venait s'adjoindre le respect de l'autorité et de la hiérarchie vécus comme des signes de soumission et qui avaient pour effet de signer l'entrée dans les PTT comme un bien de « salut » « *En 1950, j'obtins le BEPC, j'avais l'opportunité de suivre mes études au collège de la ville voisine et je continuai dans une classe qui préparait à l'Ecole normale d'institutrice. Alors, armée de courage, je décidai de me présenter au bureau de Poste en quête de travail, et en 1952, je fus embauché en tant*

¹⁹⁵ Il faut noter que la revendication de la réduction du temps de travail est devenue une réalité lors du Congrès de Bourges en 1961. Les délégués revendiquent alors les 40 heures hebdomadaires pour les chèques postaux, les téléphonistes et les agents des bureaux gare in *Le lien Professionnel CFTC* septembre 1963, n° 247.

¹⁹⁶ *Le Lien professionnel CFTC*, n° 243, mars avril 1963.

qu'auxiliaire au standard téléphonique. Puis, je fus nommée au centre de chèques postaux de Lille en 1953 : l'ambiance au centre était bonne. Nous étions affectées sur les groupes de travail où la cadence très rapide sur mes machines nécessitait un personnel jeune. Aucune revendication concernant les conditions de travail ne nous serait venue à l'esprit... »¹⁹⁷. Mais à partir des années 1960, les téléphonistes et des employées des chèques postaux s'affranchissent progressivement de la tutelle disciplinaire. Au fil du temps, les mots d'ordre liés à la réduction du temps de travail remportent donc l'adhésion d'un nombre de plus en plus important de femmes aux PTT alors que ce sont plutôt les hausses de salaire qui rencontre la faveur des revendications du personnel masculin. L'argument de la réduction du temps de travail rencontre probablement chez les téléphonistes une sensibilité mobilisatrice spécifique en raison de la nature de leur travail, et des affects, ce qui les conduit à vouloir prendre leurs distances avec leur monde professionnel.

Ainsi, on voit apparaître des grèves dans les services des centres de chèques postaux pour appuyer la revendication liée à la réduction du temps de travail où une relative unité syndicale commence à s'afficher entre la CGT et la CFTC, et dans une moindre avec Force Ouvrière. En octobre 1960, les sections CGT et CFTC arrêtent le principe d'une grève d'un samedi par mois à partir du mois de novembre jusqu'au mois de janvier 1961 au centre de chèques postaux de Lyon pour faire aboutir la revendication des deux jours de repos consécutifs. A Bordeaux Chèques, une action est engagée par le personnel pour dénoncer le système de notation qui permet aux chefs de service de sanctionner par des baisses de note les congés de maladie et de maternité. En décembre 1961, à Dijon Chèques, 95 % du personnel signe une pétition pour obtenir la semaine en 5 jours, ce qui renforce la conviction des militantes féministes que quelque chose de nouveau est en train de se passer : *« Il y a quelques mois, aborder la question de la suppression du samedi matin était quelque chose qui faisait sourire. Chaque employé des chèques y pensait, mais comme on pense un rêve trop beau, presque inaccessible. Les autres syndicats nous taxaient presque de démagogie. L'ambiance n'est aujourd'hui plus la même. Pourquoi ? Parce que la CGT du centre de chèques postaux de Dijon a expliqué sans relâche depuis un an que le seul moyen de contrebalancer un peu de nos conditions de travail, le seul remède à apporter pour lutter*

¹⁹⁷ Témoignage n° 39.

contre la fatigue nerveuse sont les deux jours de repos consécutifs »¹⁹⁸. Des grèves éclatent aussi quelques mois plus tard dans les centres de chèques postaux de Marseille, Lyon, Paris, Rennes, Rouen et Toulouse pour satisfaire aux revendications liées à la réduction hebdomadaire du temps de travail : « *Pour la première fois dans l'histoire du mouvement syndical postier, des grèves ont lieu dans les services des chèques pour obtenir deux jours de repos consécutifs... Jamais, on avait vu des femmes et les jeunes filles en grève, toutes seules, pour leurs revendications particulières* », note alors Madeleine Vignes¹⁹⁹. Au centre de chèques postaux de Limoges, la revendication de la semaine en 5 jours est très populaire, mais le chef de centre se refuse à toute discussion, invoquant justement les sorties anticipées qui se limitent souvent à pouvoir bénéficier d'un quart d'heure avant l'heure de sortie officielle. Une grève éclate dans les centres de chèques postaux à laquelle toutes les organisations syndicales ont appelé à faire grève estimant que la santé des employées l'exige plus que tout. Cette grève est lancée en janvier 1963 à partir d'un appel commun de la CGT et de la CFTC pour l'obtention de la semaine en 5 jours. En 1961, la revendication de la semaine des 36 heures en 5 jours entre dans une nouvelle phase à Lyon-chèques lors d'une consultation commune entre Force Ouvrière, la CGT et la CFTC. Les délégués se prononcent également pour défendre plus de droits liés à la maternité, la retraite à 50 ans et les 36 heures, et surtout s'élèvent contre les actes humiliants vis-à-vis du personnel féminin²⁰⁰.

¹⁹⁸ *Agents d'exploitation et contrôleurs des chèques, CGT-PTT, 1961.*

¹⁹⁹ Madeleine Vignes, « grèves à Lyon et à Dijon actions à Paris Chèques », décembre 1962.

²⁰⁰ Paulette Dayan, rapport fédéral au congrès de novembre 1962.



**Comité
pour l'Histoire
de La Poste**

3^e partie

De l'usure au travail à la préservation de soi

A partir d'une approche constructiviste, il a été possible d'identifier par quels vecteurs et grâce au travail de quels acteurs le thème de la santé au travail a fait son apparition dans une institution comme l'administration des PTT au cours des années 1950 et 1960. Dans les années 1950, la santé au travail du personnel féminin occupant un poste subalterne aux PTT tend à s'articuler à partir d'une pratique socialement et historiquement située, dépendante de la dimension interprétative qu'en donne la Fédération Postale, et qui tend à être définie sous l'angle de la fatigue au travail. La principale pathologie relevée par cette organisation syndicale et des médecins psychiatres d'obédience communiste concerne une forme de mal-être du fait d'un travail répétitif, sous contrainte d'un contrôle du rendement coercitif se présentant sous les traits de la « fatigue nerveuse ». L'approche constructiviste a également permis de recenser les enjeux politiques qui ont sous-tendus le développement du thème de la santé du travail aux PTT, et qui ont conduit la Fédération postale à porter un intérêt grandissant à ce thème au fil du temps²⁰¹. A partir des années 1960, les actions menées par cette organisation syndicale conduisent les téléphonistes et les employées des chèques postaux à s'engager plus en avant dans l'action collective pour améliorer leurs conditions de travail. Les revendications s'ordonnent alors principalement autour de la revendication de la baisse du temps de travail et de la défense de la condition féminine. Ainsi présenté, le développement de la santé au travail des téléphonistes et des employées des chèques postaux est essentiellement partie prenante du rapport de force qui se noue entre ces catégories de personnel et l'administration des PTT dans la mesure où les uns cherchent à tirer le meilleur parti du temps et de la force de travail des travailleurs, et les autres essaient d'obtenir les meilleures conditions de travail et de vie pour économiser leur force de travail²⁰². Dans ce contexte, la notion de santé au travail est simplement abordée comme une notion allant de soi, envisagée sous l'angle de l'usure au travail, c'est-à-dire avec en toile de fond simplement

²⁰¹ A ce titre, il faut noter que l'administration des PTT est pionnière dans ce domaine dans la mesure où c'est dans cette institution que sont menées les toutes premières études en lien avec le thème de santé au travail.

²⁰² Dans les années 1950 et 1960, en plus d'être un lieu de domination bureaucratique, l'univers organisationnel de la Poste est un lieu marqué par les rapports de genre: les postes à responsabilité sont occupés par des hommes que ce soit dans le cadre de l'activité productive ou du syndicalisme, et ce malgré le fait que les effectifs féminins qui représentent environ un tiers des effectifs.

l'intention objectivante de rendre compte des moyens mis en œuvre par certaines organisations de défense du personnel pour en limiter les effets négatifs. Or, aussi féconde soit-elle, cette approche ne permet pas de rendre compte de la dimension subjective des individus, dimension fondamentale lorsqu'on aborde le thème de la santé au travail. C'est pourquoi, si l'on prend la peine de s'intéresser à ce qui se noue entre les histoires personnelles des femmes du bas de l'échelle ayant travaillé aux PTT dans les années 1950 et 1960 et leur environnement défini par des contraintes professionnelles et extra familiales, il est possible de montrer que ce n'est pas simplement une représentation sociale liée à la dénonciation des faits de santé au travail qui est réactivée au premier abord. En effet, comme le souligne Marc Lorient, on ne peut comprendre la sensibilité individuelle face au mal-être au travail qu'éprouvent les travailleurs que si on replace dans le contexte organisationnel les parcours biographiques et professionnels des intéressés²⁰³. Certes, le manque d'intérêt et la lassitude pour le travail reviennent inlassablement dans les récits de vie du fait de la pression productiviste et temporelle, du caractère coercitif des méthodes d'évaluation des performances individuelles et des dispositifs de surveillance de l'activité du personnel. Mais la prise en compte de l'expérience vécue du travail des téléphonistes et des employées des chèques postaux élargie à leur condition sociale laisse entrevoir un rapport à la santé au travail plus complexe qu'il n'y paraît au premier abord. C'est dans ce contexte que sont mobilisés une trentaine de témoignages de téléphonistes et d'employées des chèques postaux ayant travaillées dans l'administration des PTT au cours des années 1950 et 1960. Fournissant la base empirique de cette étude, ces témoignages donnent à voir l'expérience du mal-être à travers l'âpreté de leurs conditions de travail, ce qui pose la question de la conduite que les individus tiennent pour y faire face. Mais loin de s'en tenir au strict cadre de travail, ils permettent de mettre en évidence la dimension subjective de leur condition sociale, éminemment variable d'une personne à l'autre, qui se conjugue au cours du temps avec des contraintes sociales telle que les charges familiales, la carrière professionnelle de l'époux ou encore le nombre d'enfants par exemple. Si le mal-être n'est jamais dénié, il s'incarne à

²⁰³ Lorient Marc, *Le temps de la fatigue. La gestion sociale du mal-être au travail*, Anthropos, 2000.

chaque fois dans l'expérience réelle de la condition sociale des employées qui conduit d'une certaine manière l'historien à entreprendre une histoire « clinique »²⁰⁴.

Dans cette perspective, le thème de la santé au travail n'est plus simplement analysé comme un objet à portée collective où sont privilégiés les controverses et les conflits sociaux à la lumière des politiques déployées par les acteurs institutionnels ou les mécanismes conduisant à la mise en place de dispositifs institutionnels pour mieux encadrer la santé des travailleurs. Il devient une façon d'envisager l'expérience subjective des employés incluant la nécessaire prise en compte de leurs affects, leurs émotions, leurs sentiments et leur ressenti. Plaçant en son sein l'expérience saisie comme la variété des interactions entre les individus et leur environnement, cette approche permet de prolonger la problématique liée aux rapports sociaux de sexe à l'intérieur et à l'extérieur de la sphère professionnelle, mise en évidence par la sociologie des rapports sociaux dès les années soixante, et prolongée par la psychodynamique au début des années quatre-vingt sous un angle renouvelé²⁰⁵. Elle permet de prendre note du changement de sens que peut prendre la notion de santé au travail en fonction des transactions et des interactions qui se nouent entre la situation de travail des téléphonistes et des employées des chèques postaux et les contraintes sociales auxquelles elles sont confrontées. Mais ce parti-pris méthodologique permet aussi et surtout d'envisager l'étude de la santé au travail sous un autre angle que celle dont rendent compte habituellement les études historiques menées dans ce domaine : il s'agit en fait de doter l'histoire sociale d'un outil méthodologique permettant d'appréhender le thème de la santé au travail à travers la subjectivité des acteurs afin de ne pas céder à la tentation d'accorder une place trop grande aux déterminismes où l'individu est réduit à un simple reflet du social.

²⁰⁴ L'histoire « clinique » que nous souhaitons développer de nos vœux puise sa source dans les racines de la psychopathologie du travail. Cette discipline place au centre de ses préoccupations l'articulation entre la souffrance psychique et l'organisation du travail en essayant de mettre en évidence les mécanismes qui permettent de comprendre l'origine de cette souffrance. Un des points de départ de cette discipline est la thèse de C. Dejours selon laquelle le travail est le médiateur privilégié entre inconscient et champ social. Voir par exemple Dejours Christophe, « Plaisir et souffrance dans le travail », 1993.

²⁰⁵ La prise en compte de la dynamique du rapport entre le travail et le hors-travail contribue à éclairer la reproduction dans le temps d'un invariant : la hiérarchie entre les sexes qui s'accompagne de la suprématie du masculin. Cet aspect a été conceptualisé par Danièle Kergoat en termes de « division sexuelle du travail » ou « enjeu des rapports sociaux de sexe », ou encore par Françoise Héritier en termes de « valence différentielle des sexes ».

3.1 L'épreuve de soi

L'expérience réelle de travail

L'expérience individuelle de la condition sociale des téléphonistes ou des employées des centres de chèques postaux est d'abord appréhendée à travers le récit de cette jeunesse ouvrière qui évoque presque inlassablement le même processus : les débuts de la vie professionnelle s'incarnent dans une expérience de déracinement où des jeunes filles viennent s'embaucher dans les centraux téléphoniques ou les centres de chèques postaux des grandes villes. Confrontées à des conditions de travail et des conditions de vie difficiles, elles sont prises entre diverses aspirations telles que privilégier un retour dans la région d'origine ou un hypothétique changement de métier. Le choix d'entrée dans l'administration des PTT est en général guidé par une faible connaissance de l'organisation de cette institution malgré la proximité culturelle qui existe parfois entre la jeune recrue et des membres de son entourage travaillant déjà dans l'entreprise. La franche volonté de s'impliquer dans un travail qu'elles n'ont pas choisi s'insère rarement dans un projet de vie qui aurait consisté à quitter sciemment une région rurale pour venir s'installer dans une grande ville. Ce n'est que dans de très rares cas que le critère de choix de l'administration des PTT intègre la contrainte du départ loin du domicile familial et son corollaire, l'isolement dans les grandes villes. Les témoignages montrent comment très rapidement l'asservissement lié aux conditions de travail dans les centraux téléphoniques et les centres de chèques postaux est mal vécu du fait de l'ignorance totale que recouvre la nature du travail dans ce type d'établissement. Le plus souvent, dès leur arrivée, les jeunes femmes qui parviennent à s'embaucher dans les PTT après la guerre ou dans les années 1950 sont soumises de plein fouet à une pression productiviste à laquelle il n'est guère possible d'échapper : « *En janvier 1958, l'année de mes 20 ans, je pars pour Nantes, dans la tête résonnaient les ultimes recommandations de mon père : « si tu veux réussir, il y a 2 règles essentielles à suivre : l'honnêteté et le respect de tes supérieurs... ».* Quand je pénètre dans la salle de travail, je fus pétrifiée de stupeur : la journée était commencée depuis un certain temps et les machines allaient bon train dans un bruit infernal composé de crépitements à cause des touches des machines actionnées par les dactylos, des sonneries sans fin de rouleaux, des voix qui fusaient d'un peu partout, reproches, récriminations. Une cacophonie avant de me remémorer ce que ma receveuse m'avait dit : « Ma pauvre petite, tu n'as pas de chance, tu pars vers ce qu'on appelle l'enfer

des PTT ». *Ma vue se brouilla sous l'effet des larmes. Le plus dur était la cadence à tenir avec la machine comptable... Les contrôles étaient durs et la cadence stressante, ce qui provoquait des conflits...»²⁰⁶. Il faut noter que les rares hommes recrutés dans les centraux téléphoniques travaillent la nuit et se trouvent un peu écart de cette pression productiviste que l'on trouve dans les services de jours. L'expérience de travail des jeunes femmes est rendue pénible du fait des semaines de travail chargées : 42 heures à Paris et 48 heures en province. De plus, les jeunes femmes nommées dans les centraux téléphoniques sont souvent amenées à travailler le dimanche. Elles bénéficient de ce fait de repos compensateurs qui leur permettent de retourner plus souvent dans leur région d'origine. Mais dans bien des cas, les téléphonistes et les employées des chèques postaux ressentent une forme de mal-être au travail qui naît de l'angoisse et de la peur de ne pouvoir faire face à la tâche : « *En juillet 1957, au central téléphonique de Saint-Quentin, soudain, une femme ouvre la porte et un bruit de voix entremêlé d'un brouhaha nous parvient. C'était plus qu'un murmure, une voix masculine nous ordonne d'entrer dans la salle : elles étaient peut être 30, 40 ou 60 assises et casquées devant un grand panneau vertical, une grande table verticale, un Keyboard.... J'étais impressionnée par les deux alignements de femmes droites, un peu raides à cause du casque, qui agitaient leurs bras et leurs mains dans un méli-mélo de fils et dans un brouhaha de numéros et de noms de villes. Le lendemain, les jeunes filles entrent dans la salle, en position de sauter sur l'abonné pour le servir dès 9 heures. Une femme se présente comme étant monitrice aidé d'un petit livret vert professionnel à l'usage de personnel débutant pour nous apprendre le métier de téléphoniste. Il faut manipuler des fiches le plus vite possible pour obtenir le rendement satisfaisant. Ainsi, pendant 20 ans, je devais ressentir l'angoisse du non-rendement... Discrètement, la surveillante se branchait sur ma position et m'écoutait immobile, regardant ailleurs pour ne pas se trahir. Madame la surveillante épluchait, décortiquait, examinait, observait et critiquait ma manière de servir : avais-je apporté assez d'obligeance et d'amabilité à l'usager ? N'avais je pas eu de conversation avec l'usager ? Ma voix était-elle assez basse pour ne pas sortir du pavillon du micro ? Le ton employé n'était-il pas trop nonchalant, trop agressif ? Avais-je réussi à servir 25 abonnés dans cette demi-heure de contrôle. Je le savais quand elle me tendait une feuille d'écoute : tout y était**

²⁰⁶ Témoignage n° 63.

inscrit, indiscutable, reproduit de sa petite écriture, tout y était apprécié sans clémence. Son doigt sec m'indiquait où je devais signer et je signalais à mon tour... »²⁰⁷.

Dans les années 1940 et 1950, les contraintes d'assujettissement sont intériorisées par un grand nombre de téléphonistes et d'employées des chèques postaux de sorte qu'il ne semble pas envisageable pour elles de revendiquer l'amélioration de leurs conditions de travail. Même si le métier de téléphoniste ou d'employé des chèques postaux constitue une inégalité de fait repérable comme une manifestation de la domination masculine et de leur aliénation, il s'inscrit parfois dans un ensemble d'éléments tenus pour acceptables par les téléphonistes ou les employées des chèques postaux : *« Pour la direction demandée, j'appuie sur un bouton dans la direction demandée, lumière au-dessus du trou, le circuit est libre, lumière éteinte le circuit est occupé, ne pas s'y introduire. J'introduis la fiche dans le circuit en face du demandeur : Paris 9, numéro de l'opératrice. J'écoute... Je demande alors à cette opératrice le numéro demandé. J'envoie un coup de sonnette vers le demandeur, à ce moment là, le demandé est là. Je l'identifie et au demandeur je dis : « Vous avez demandé tel numéro, parlez », et je taxe le début de la communication en mettant un ticket sous le calculateur. Puis, je passe à un autre non sans être satisfaite d'avoir pu établir ce relais. Petit à petit, le meuble qui peut rassembler 6 connexions se remplit, une lumière s'allume, je rentre sur le circuit et je dis terminé ? Personne, je coupe. Un coup de sonnette pour avertir de la fin, le calcul du temps, le nombre d'unités, le rangement du ticket... Et puis que font ces dames derrière un meuble entouré de cartons, c'est le contrôle, on nous écoute : chaque opératrice doit être notée pour que tout fonctionne normalement : l'amabilité, le respect des règles, et enfin le rendement... »²⁰⁸. La vie au travail des téléphonistes et des employées des chèques postaux est aussi rythmée par un principe d'échange « gratifiant » qui se situe dans la lignée des travaux de Marcel Mauss et de Simmel. En effet, ces auteurs pensaient qu'au cœur des échanges se trouve un « principe de gratitude » autour duquel se tisse un réseau de relations qui, selon lui, « maintient la société véritablement en vie ». Il en va ainsi dans les centres de chèques postaux et les centraux téléphoniques où la vie au travail des employées s'organise autour d'un système d'échange de journées de travail qui les place en situation de « dette » ou de « profit » les uns avec les autres : *« Pour chaque vacation d'au moins 4 heures, une**

²⁰⁷ Témoignage n° 44.

²⁰⁸ Témoignage n° 84.

coupure était accordée sans laquelle chacune serait devenue un robot désaxé... Le troc des vacances : des anciennes achetaient aux plus jeunes des jours ou des semaines de vacances désireuses d'arrondir leurs fins de mois. C'était un moyen moins répréhensible de gagner de l'argent face à certains appâts qui se présentaient parfois à elles. D'ailleurs, pour remédier à ce danger, des jeunes femmes bénévoles des jeunesses communistes ou catholiques venaient attendre les jeunes filles qui débarquaient de province et qui fragilisées pouvaient tomber aux mains de messieurs bienveillants prêts à les aider dans la quête d'un logement ...²⁰⁹. Le témoignage d'un syndicaliste de la Fédération Postale permet aussi de se faire une idée de la façon dont les choses s'organisaient entre les employées : « Il y avait des services en brigade avec en plus des retours, on pouvait faire un « 7 heures -12 heures » et revenir de 19 à 21 heures. Les services couvraient 24 heures sur 24. On n'avait pas de vie de famille, on pouvait travailler un dimanche sur deux, les fêtes de fin d'année. C'était Noël ou le jour de l'An. Les prises de service étaient échelonnées pour coller au plus près au trafic postal. Mais, finalement, les téléphonistes s'y retrouvaient : elles réussissaient à calquer leurs horaires sur les impératifs de leur vie familiale, ce qui n'était pas possible dans les autres services, et lorsque l'administration voulait en profiter pour affiner encore plus les horaires de travail en fonction du trafic, les téléphonistes s'opposaient à la remise en cause du règlement intérieur qui empêcherait leurs combines. Beaucoup n'ont pas voulu quitter le meuble pur cette seule raison... »²¹⁰. En effet, dans les services du téléphone, il fallait revenir le soir de 19 heures à 21 heures jusque dans les années 1970. Cette contrainte était tolérée par les téléphonistes du fait qu'elle leur donnait la possibilité d'aller chercher leurs enfants à l'école et de préparer le repas pour leur famille avant de repartir au central téléphonique²¹¹.

Cependant, dans la plupart des cas, le métier de téléphoniste ou d'employées des chèques postaux est plutôt vécu sur le mode de la résignation et de l'ennui : « *La monotonie et le côté supra répétitif de nos fonctions incitaient à l'échange de propos brefs et anodins pour faire passer la lassitude et l'ennui. La notion de hiérarchie était bien acceptée : l'obéissance faisait partie de notre rôle de « demoiselle du téléphone ». Nous nous*

²⁰⁹ Témoignage n° 49.

²¹⁰ Témoignage de Pierre Lhomme, Colloque « Femmes et syndicalisme », Actes du colloque, Institut CGT d'Histoire Sociale, 2 et 3 décembre 1999.

²¹¹ Madeleine Vignes, *Les téléphonistes dans les PTT*, préface de Madeleine Rébérioux, Paris, 1984.

conformions sans réticence, sans résistance à l'autorité... Les rares hommes travaillaient la nuit et faisaient l'objet de ménagements, de petites attentions... Pour les femmes, les pauses étaient consignées sur une feuille où figuraient les noms, la position de travail, l'heure de départ et de retour. Au-delà de 7 ou 8 minutes, il y avait lieu de se justifier... Ces mesures ne nous gênaient pas étant donné la grande accoutumance à la discipline »²¹². Confrontée à la pression temporelle, l'expérience réelle de travail est insérée entre monotonie et précipitation. Outre leur activité professionnelle, les employées des chèques postaux doivent assumer les tâches liées aux charges familiales, s'occuper de la gestion de la vie quotidienne et de l'éducation des enfants. Elles doivent pour cela concilier des tâches multiples qui entraînent une pression temporelle et une place réduite pour les loisirs. Or, les tâches répétitives qui rentrent en contradiction profonde avec la pensée imaginative, créative, provoquent un sentiment d'ennui au travail. Pour nombre de téléphonistes et d'employées des chèques postaux, il existe pourtant un idéal d'emploi qui correspond à un métier garantissant une dose d'autonomie dans le travail et une plus grande diversité des tâches afin de mettre à distance la répétitivité des gestes et l'ennui au travail. La pression productiviste et temporelle s'exprime sous la forme d'une vie « bousculée, précipitée où l'on court et où l'on est surmenée et pressée », ce qui conduit à devoir supporter un rythme de vie « usant, crevant, harassant » et entraîne irrémédiablement un rythme effréné où « l'on ne voit pas le temps passer : « on ne voit pas le matin, on ne voit pas le midi, on ne voit pas le soir » ». La mise en forme du discours révèle parfois un vocabulaire qui témoigne d'une forme de désespoir et qui se décline pour les téléphonistes ou les employées des chèques postaux sous des traits psychologiques peu favorables tels que « abrutie, nerveuse, aigrie, renfermée ». Pour ces employées, l'expérience réelle du travail s'intègre dans un champ complexe de préoccupations qui sont le point de départ d'une situation susceptible de porter atteinte à leur santé. Loin d'annihiler toute volonté de s'en sortir, elle incite nombre d'employés à vouloir quitter leur univers social afin d'accéder à un mieux-être : « En 1945, au central de Limoges, on me donne un appareil à mettre sur la tête, un micro sous le menton... Il faut brancher le tout à un très long comptoir. Juchée sur une haute chaise, parmi une lignée de 30 filles, il faut répondre le plus vite possible à l'aide de fiches au long cordon sortant de la tablette. J'avais le n° 146 : « Inter 146, quel est votre numéro ? ». Ma voix ne portait pas, les autres

²¹² Témoignage n° 139.

avaient les appels avant moi car j'étais timide. On inscrivait l'appel sur une petite fiche et chaque heure, une surveillante les relevait pour les compter et contrôler notre rendement. Ces femmes aux allures de gardien de prison me faisaient peur... De 6 à 7 heures, le cours professionnel, puis de 7 à 12 heures le central avec un retour de 20 à 22 heures du lundi au samedi et le dimanche un sur 3. Un « aller et retour » de 3 minutes pour aller aux toilettes par vacation... Le seul espoir de me sortir de là était de passer un concours de commis qui correspondait à contrôleur... En février 1946, j'ai passé et obtenu le concours de commis j'avais donc meilleur moral même si je regrettais l'école et pleurais souvent en cachette. Je suis nommée à Paris chèques. J'avais tellement rêvée de quitter le téléphone que ma peine de les quitter en avait été allégée.»²¹³.

L'analyse du contenu du discours ouvrier des téléphonistes et des employées des chèques postaux comme trace du mal-être au travail permet aussi de se faire une idée du rôle d'agent actif des relations de pouvoir dans la production et la reproduction des rapports sociaux entre les femmes et les hommes : *« En 1952, j'entre au centre de chèques postaux de Paris avec un bac philo en poche. Je trouve une chambre à Cachan qui représente la moitié de mon salaire. Aux chèques, les inspecteurs étaient des hommes et les agents des femmes, c'était une usine, le travail était organisé par groupes de 4 opératrices. Nous apprenions à taper sur des machines, il fallait faire du rendement. C'était l'horreur, des chronométrages, et si nous ne pouvons assurer la totalité du travail, qui nous était imparti, les autres du groupe se mettaient en colère de devoir se répartir notre tâche. Parfois, certaines pleuraient. Nous nous sentions nulles, mal dans notre peau. J'ai immédiatement refusé ce travail. J'étais maladroite, distraite. Je faisais des erreurs, je n'allais pas vite, et je trouvais ce travail inintéressant et très pénible. Les centres de chèques postaux étaient considérés comme un bagne, c'était le travail à la chaîne... Ce que je ne comprends pas, c'est pourquoi nous nous sommes faire. Nous étions de moutons et dans ces salles régnait un homme, l'inspecteur... »²¹⁴.* Ainsi, certaines modalités de la subjectivité des téléphonistes ou des employées des chèques postaux comme la sensibilité et la vulnérabilité des rapports avec la hiérarchie qui s'enracinent dans l'expérience réelle du travail sont susceptibles d'affecter le moral des employées. Le mal-être qui en découle se fait connaître sur un registre affectif et

²¹³ Témoignage n° 42.

²¹⁴ Témoignage n° 41.

confronte tantôt les employées à l'amertume, le ressentiment, le sentiment d'injustice ou encore le découragement : « *En 1953, je fus nommée aux chèques à Bourseul : ce fut un tournant difficile d'autant plus que je quittais la maison familiale. Avec ses six étages, l'établissement me parut immense et austère... Nous étions nombreuses à y travailler : rien que des femmes et des jeunes filles qui n'avaient encore jamais travaillé... Le travail était si ingrat que nous avons hâte de terminer le temps obligatoire. Nous nous escrimions à frapper sur de grosses machines comptables des listes de mandats. Les surveillantes nous harcelaient et minutaient nos temps de sortie, le bruit était assourdissant... J'eus bientôt des problèmes de dos et je fis des fiches de vœux pour le régional... Les liaisons s'opéraient à l'aide de fiches. Nous travaillions dans des salles immenses tout en longueur : d'un côté les agents juchés sur des tabourets surélevés face aux tables de travail où se trouvaient les fiches, elles-mêmes surmontées de tableaux d'enfichage qui se dupliquaient, de l'autre les surveillantes qui faisaient face à ces mêmes tables. Elles supervisaient : cela nous donnait un certain malaise, le sentiment d'une surveillance constante derrière notre dos. La prise de service était ubuesque : nous nous tenions alignées, à la porte d'entrée quelques minutes avant l'heure dite, le casque sur la tête, le micro sur la poitrine, la fiche de branchement au réseau à la main. Lorsque l'équipe sortante quittait la salle, nous nous précipitions pour les remplacer et nous raccorder au réseau. L'essentiel était de ne pas faire attendre l'abonné qui se signalait par une petite lampe rouge clignotante sur les tableaux. Ensuite il fallait s'efforcer de réduire au maximum les délais de transmission au central correspondant à la demande. Les contrôles nous amenaient à disputer en période de faible trafic les appels et à assombrir les relations entre nous »²¹⁵. Dans cette configuration déstabilisante, un point d'appui possible pourrait être celui du groupe de travail. Or, qu'en est-il à ce niveau ? Selon les situations, le collectif de travail féminin apparaît plus ou moins atomisé, divisé chez les téléphonistes notamment à cause de l'évaluation individuelle de rendement, un peu plus solidaire chez les employées des chèques postaux. Mais, la plupart du temps, tout se passe comme s'il n'y avait pas de compromis possible entre le « je » et le groupe social des femmes sauf au moment des luttes sociales ou en cas de désespoir extrême.*

²¹⁵ Témoignage n ° 115.

L'obligation morale de concilier vie professionnelle et charges familiales

La condition sociale des téléphonistes et des employées des centres de chèques postaux entraîne une source inépuisable de préoccupations. Il en va ainsi de la conciliation entre la vie professionnelle et les charges familiales qui contient un ensemble de problèmes à résoudre et de tâches à mettre en œuvre pour « tenir » le rôle et « être à la hauteur » de la tâche. Or, il semble illusoire d'apprécier à sa juste valeur la relation entre d'une part la vie professionnelle et les charges familiales et d'autre part son impact sur la fatigue au travail si l'on ne porte pas attention aux assemblages des temps sociaux qui rythment la vie des employées. De ce point de vue, la notion de préoccupation permet de mettre en évidence le fait que, lorsqu'une employée est prise par son activité professionnelle, l'engagement dans les tâches familiales reste pertinent à l'arrière plan. En effet, la double contrainte liée à la conciliation entre la vie professionnelle et les charges familiales rend les deux engagements comparables et concurrents entre eux pour un grand nombre de téléphonistes et d'employées des chèques postaux. Il n'est pas difficile de recueillir à travers leur parole la gamme de toute une série de préoccupations qui interfèrent entre elles. En effet, dans les années 1950 et 1960, les téléphonistes et les employées des chèques postaux sont aussi impliquées dans une relation avec leur environnement proche comme une posture à tenir qui tient lieu de statut et qui s'inscrit dans une relation caractérisée par la soumission au clan familial. Encastrés dans les processus organisationnels, ce statut découle pour les téléphonistes et les employées des chèques postaux d'une l'obligation morale qui consiste à concilier l'activité professionnelle et les charges familiales au regard d'une certaine tradition incarnant des attentes et des représentations bien spécifiques autour du rôle que doit tenir une femme dans les années 1950 et 1960²¹⁶. Cette obligation morale sous-tend un ensemble de conduites et de comportements normalisés en dressant un modèle féminin auxquelles elles peuvent difficilement se soustraire. Ainsi, les contraintes de la tâche incluent une préoccupation pour les charges familiales qui se traduit pour les téléphonistes et les employées des chèques postaux à se

²¹⁶ Plusieurs études mettent en évidence la complexité pour les femmes de concilier des responsabilités professionnelles et familiales. Voir par exemple une étude proche de la nôtre concernant une « centrale » téléphonique canadienne où ont été examinés 30 téléphonistes – 28 femmes et 2 hommes dans le cadre d'une étude autour de la santé au travail, tous parents d'enfants de 12 ans ou moins. L'étude a porté sur l'activité consistant à faire des démarches pour concilier la garde quotidienne des enfants avec ces horaires variables.

« mettre à disposition » de leur famille : « *La presse féminine de l'époque nous incitait plutôt à la soumission dans le mariage tout comme la CFTC, il fallait toujours plaire à notre futur mari, les recettes orientées vers le devoir de femme. Je m'insurgeais sur l'effet nocif de cette presse sur des jeunes filles ignorant la sexualité : nous n'étions pas armées pour la vie* »²¹⁷. La condition sociale des téléphonistes et des employées des chèques postaux implique donc non seulement le contact prolongé avec une activité professionnelle difficile à supporter, mais aussi un engagement moral vis-à-vis de la prise en charge des tâches familiales, source d'une fatigue supplémentaire. De ce fait, 1950 et 1960, le mal-être des femmes occupant un poste subalterne aux PTT ne naît pas simplement de l'expérience réelle du travail, mais s'enracine aussi à travers l'expérience relative du hors-travail. En d'autres termes, le mal-être n'est pas simplement défini par le rapport salarial, mais aussi par la division sexuelle des tâches à l'intérieur de la famille qui se traduit pour les femmes par l'obligation de concilier leur vie professionnelle et les charges familiales. Ainsi, la grande majorité des femmes du bas de l'échelle dans les PTT a l'obligation morale de s'acquitter des tâches familiales : « *Employée aux chèques en 1948, j'ai une enfant fragile. Mon mari, employé de presse, gagne bien sa vie. Il me demande de rester à la maison. Je suis d'accord pour élever mon enfant pendant 4 ans jusqu'en 1954. En 1955, je deviens agent d'exploitation dactylographe à Paris. Je fais la brigade du lundi au samedi. Je cours tout le temps : je prends l'autobus, le métro, je rentre tard pour assurer les courses, les repas, l'entretien de tout. Je travaille en plus dans un milieu féminin assez hostile au début : beaucoup de filles ont eu des enfants, mais n'ont pas eu les moyens de s'arrêter. Moi, je n'ai pas le rythme, elles ont une cadence terrible et prennent à peine le temps de m'expliquer ce que je dois faire et comment le faire. Je sens qu'on me juge, m'accusant de travailler en dilettante... Je pense que j'ai mené de front ma vie de postière et celle de mère de famille avec parfois un sentiment de culpabilité* »²¹⁸.

De ce fait, il semble difficile de faire l'économie d'une réflexion centrée autour des conséquences de la nécessaire conciliation entre l'activité professionnelle et les charges familiales sur la santé au travail des téléphonistes et des employées des centres de chèques

²¹⁷ Témoignage n° 32.

²¹⁸ Témoignage n° 66.

postaux²¹⁹. Dans le cas des téléphonistes et des employées des chèques postaux, elle devient une expérience singulière de leur condition sociale qui transforme de façon singulière le rapport et la relation que ces employées entretiennent avec leur travail : *« Il m'arrivait souvent de m'évanouir en m'affalant sur ma chaise, je me retrouvais rapidement à l'infirmierie emportée sur un brancard. Je n'étais pas la seule, tous les lits de l'infirmierie qui se trouvaient étaient occupés : une petite demi-heure et on réintérait notre salle. Comme pour le service des guichets, il fallait ajuster, retrouver à tout prix l'erreur. Or, mes collègues étaient toutes des jeunes femmes avec des enfants et elles avaient des impératifs d'horaires, la plupart habitaient loin, et moi, je n'arrivais pas assumer mes tâches ménagères, ma mère s'occupait de mes petites filles. Le médecin me conseilla un changement d'horaires, un service continu et un traitement avec calmants... »*²²⁰. Mais si l'obligation morale de la conciliation de la vie professionnelle et des charges familiales est d'abord une donnée objective qui se traduit notamment pour le personnel féminin par la difficulté à disposer de temps à soi, elle peut être aussi envisagée sous l'angle d'une entreprise de nature subjective. C'est pourquoi il importe d'analyser ce qui est investi psychiquement par les individus dans leur vie privée en tenant compte des effets de cette nécessaire conciliation sur leur équilibre personnel et leurs relations avec les autres : *« Le téléphone, c'était une effervescence permanente. Les surveillantes s'acharnaient à calmer les clients récalcitrants qui se plaignaient des trop longs délais de réponse... Premier été à Paris j'avais obtenu en faisant des heures supplémentaires deux semaines de repos compensateurs en août : mon mari me fit le grand plaisir de venir avec mon fils et de rester tous les deux auprès de moi. Ce fut une période heureuse, mais leur départ me coûta beaucoup de larmes... En 1965, je fus nommé à Romans : le central s'était agrandi : il devenu central semi-automatique. Dans les services techniques s'activaient de nombreux techniciens en blouse bleue, le service du 13 était équipé de tables d'essais avec des agents féminins ; des locaux neufs, clairs, une immense salle de repos confortable des vestiaires personnels, chaque agent doté d'un casque téléphonique nouveau. Relever les compteurs d'abonnés, faire les écoutes pour la qualité des*

²¹⁹ Pour une obtenir des informations concernant les différentes conceptions des chercheurs qui s'intéressent à la question du genre en prenant en compte l'articulation des sphères de vie pour l'étude du genre, voir par exemple Ariane Ollier-Malaterre, « De la conciliation à la résilience : 40 ans d'évolution lexicale aux Etats-Unis », *Travail, genre et sociétés*, n° 24 novembre 2010.

²²⁰ Témoignage n° 118.

communications et des circuits, élaborer des tableaux, toutes ces opérations commençaient à me fasciner, je travaillais avec des techniciens... J'étais assez malgré tout privée de la présence de mes enfants et de mon mari. Je comblais le vide par la lecture et la musique, mais dans mon for intérieur, je me faisais du remords de ne pouvoir m'occuper à temps plein de ma famille, j'avais peur de ne pas être suffisamment disponible pour ma famille »²²¹.

Un horizon professionnel incertain

Dans les années 1950 et 1960, le mal-être des téléphonistes et des employées des chèques postaux se nourrit aussi de la difficulté que ces employées ont à accéder à des postes de cadre étant donné le nombre de places réduit qui leur est réservé au concours d'inspecteur. Cet aspect qui interroge le rapport au temps à travers l'horizon professionnel incertain a pour effet de rendre très incertain l'idée même d'envisager de sortir de leur condition sociale²²². En effet, dans ces années là, l'accès au grade d'inspecteur pour une femme relève d'un véritable parcours du combattant : *« En 1958, nous préparons le concours d'inspecteur, cours si intéressants que nous oublions notre fatigue. Mais seulement 17 femmes sont retenus en France : la sélection est dure pour la gent féminine, l'administration offre aux candidates ayant obtenu des notes au-dessus de la moyenne la nomination dans le grade d'Inspecteur en Algérie alors que c'est la guerre, mais je refuse... »²²³*. C'est ainsi que la quasi exclusion des femmes de l'égalité juridique concernant les concours induit des ressentiments sur le mode des rapports de domination et de pouvoir masculin. Outre cet aspect, l'impérieuse nécessité de devoir concilier la vie professionnelle et de la vie familiale apparaît comme un facteur de déstructuration des carrières féminines du fait de la fréquente mise en parenthèses de l'activité professionnelle. Ainsi, les téléphonistes et les employées des chèques postaux doivent souvent renoncer ce qu'elles aimeraient entreprendre à savoir la préparation d'un concours pour promouvoir leur carrière professionnelle. Elles doivent mettre entre parenthèses leur désir d'évolution personnelle qui leur permettrait d'accéder à un travail intéressant, susceptible de les conduire vers la réalisation de soi et constitutif de

²²¹ Témoignage n° 118.

²²² Ce n'est qu'en 1972 que la stricte égalité d'accès au concours d'inspecteur pour les femmes et pour les hommes est effective dans l'administration des PTT.

²²³ Témoignage n° 29.

l'épanouissement de soi car le poids de la tradition les invite à se consacrer à l'éducation de leurs enfants. Ces jeunes mères sont donc évincées de la possibilité de se consacrer à leur carrière professionnelle alors même que, pour certaines d'entre elles, ce désir demeure vivace. Dès la naissance de leur premier enfant, les femmes interrompent fréquemment leur activité : *« Une à une, les collègues trouvent leur partenaire, les bandes se défont. Un bal de postiers à lieu à la Recette principale, je rencontre mon futur époux en novembre et nous nous marions en juin suivant. Nous habitons dans une mansarde sommairement meublée, ni eau, ni écoulement, il faut descendre un étage pour trouver un robinet et la moitié d'un autre pour jeter les eaux usées. J'attends mon deuxième enfant, 11 mois de différence, nous trouvons un « 3 pièces » en banlieue. Quel confort, pas encore de salle d'eau et le poêle à feu est le seul moyen de chauffage. Je fais une demande de dispo, c'est la seule solution : je suis soulagée de m'occuper moi-même de mes enfants : il faut faire bouillir la lessiveuse avec les nombreuses couches, nous n'avons pas de voiture, Georges mon mari est inspecteur aux ambulants. J'épuise mes droits à disponibilité et le jour des 5 ans de mon fils je dois reprendre le travail assez contente ce qui permet de m'évader des tâches ménagères »²²⁴.*

Dès lors, le personnel féminin du bas de l'échelle travaillant aux PTT peut difficilement se projeter dans un futur constitué d'un mieux-être du fait de l'absence de perspective qui se trouve au cœur même de leur condition sociale. Celle-ci reste largement conditionnée par les relations de pouvoir à cause de l'impossibilité que les femmes ont à se projeter dans le futur contrairement aux hommes : *« Les femmes ne bénéficiaient pas du même plan de carrière que les hommes. Quand je suis arrivée à Paris Chèques, il y avait 3 surveillantes : des femmes. Les inspecteurs étaient tous des hommes : pas question de voir une inspectrice. Les hommes étaient souvent montés vite, ils n'avaient pas plus de diplômes que nous et encore.... Il fallait pointer en arrivant, signer la feuille de présence avant que l'inspecteur n'apporte la feuille de présence 5 minutes plus tard au « Bureau d'Ordre qui tolérait un ou deux retards dans le mois, sinon Procès-verbal. Nous étions logés à la même enseigne que les ouvrières : pointage, rendement qui appartient à un vocabulaire familier en usine. Paris chèques était d'ailleurs baptisée l'usine, Lille chèques c'était le poulailler... »²²⁵.* C'est ainsi que les téléphonistes et des employées des chèques postaux éprouvent des

²²⁴ Témoignage n° 142.

²²⁵ Témoignage n° 109.

difficultés à se forger une identité collective à partir de leur expérience réelle de travail. Cela a pour effet de marquer des zones de doute au niveau du champ des possibles et rend compte des zones d'incertitude quant au niveau des attributions identitaires validées ou celles qui sont à construire. Or, si l'on se réfère à Koselleck, la nécessité de rapporter le passé et le futur pour les hommes et les femmes afin tout simplement de pouvoir exister est inhérente à tout être humain²²⁶. C'est grâce à la notion d'horizon d'attente que Koselleck s'appuie sur ce constat : selon lui, il n'y a pas d'histoire qui n'ait été constituée par les expériences vécues et les attentes des hommes ou des femmes agissants où le présent est déterminé « *par des choses qui ne sont plus et par des choses qui ne sont pas encore* ». Cela vise par exemple ces moments où l'implication dans la vie professionnelle s'accompagne de préoccupations pour la carrière professionnelle dans un souci de projection d'actions à venir. : « *En 1957, les salles étaient immenses. C'était comme une fourmilière où chaque opératrice s'affairait à sa tâche : « inter 727, quel numéro demandez-vous ? VIL 3022 ». C'était le ballet des fiches qui enfichaient, défichaient les jacks sur la « Keyboard » illuminée par des centaines de petites étoiles qui se devaient de rester fixes... Chaque jour je rentrais épuisée... Mes déplacements dans des services différents me permirent d'acquérir une bonne notion du fonctionnement d'un centre de chèques. Je travaillais au service de traitement des réclamations : les chèques rejetés, il fallait traiter les réclamations, les demandes de renseignements, les cas de fausses imputations, les confirmations de crédits... Fini la monotonie, les gestes répétitifs, la « SUEC » sur le dos. L'avantage de ce travail est qu'il permettait de se responsabiliser, de développer ses propres responsabilités d'organisation... J'avais beaucoup de respect pour le grade d'inspecteur d'autant que c'était une position d'importance d'autant que les femmes n'y avaient accès que depuis peu. Je ne pouvais être digne d'occuper un emploi aussi impénétrable, aussi masculin et pourtant ma copine Régine avait été reçue en 1965... Dopée par ce succès, j'ai pensé que nous pourrions bien nous mettre sur les rangs et je préparai le concours le soir. J'entrepris l'étude du droit administratif et constitutionnel : le concours des 11 et 12 juillet 1966 propose alors 45 places pour les femmes et 250 pour les hommes... Je suis reçue en 1966... »²²⁷.*

²²⁶ Reinhart Koselleck, "Champ d'expérience et horizon d'attente", in *Le futur passé: contribution à la sémantique des temps historiques*, Editions de l'EHESS, Paris, 1990.

²²⁷ Témoignage n° 49.

Encastré dans la division sexuelle des tâches à l'intérieur et en dehors de la sphère professionnelle, le caractère pathogène de la condition sociale des employées des chèques postaux s'enracine aussi dans un contexte où accélérer les cadences au maximum de la performance permet de bénéficier de sorties anticipées en vue de regagner son domicile plus tôt que l'heure initialement prévue. Il s'agit, là encore, d'un effet de mise en conformité avec le rôle attendu chez une femme à cette époque afin qu'elle puisse pleinement être en mesure d'assumer les charges familiales qui l'attendent lors de son arrivée à la maison. Mais emprunter cette voie n'est pas exempt de tout danger pour la santé des employées des chèques postaux. En effet, cela a d'abord pour effet de contribuer à l'épuisement physique et nerveux : « *J'ai été mutée à Paris Chèques après 3 ans et demi à Strasbourg. Il n'y avait rien de commun entre ces deux centres de chèques : ambiance, conditions de travail, discipline, tout était pire à Paris Chèques en 1950. J'étais arrivée à peu près en même temps qu'une camarade de Bordeaux chèques. L'ambiance de travail nous pesait sérieusement, la peur de se montrer était très forte. La secrétaire de la CGT à Paris chèques fut suspendue en 1951 pour avoir pris la parole, dans la rue de Bourseul, convoquée devant un conseil de discipline et après 6 mois de suspension déplacée d'office... La carotte de la sortie anticipée : pour arriver plus tôt chez soi, retrouver sa famille où une autre journée l'attend. L'administration le savait bien et jouait sur les difficultés pour ces femmes de concilier leur vie au travail et leur vie familiale et privée avec tous les problèmes liées aux transports et au logement... A Bordeaux chèques, le chef de centre donne deux jours de congés à celles qui travaillent bien en 1955. C'est aussi la compétition entre les plus et moins rapides et la chasse aux temps morts grâce à l'entraide pratiquée entre les différentes salles de travail (système LUDO) »²²⁸.*

²²⁸ Témoignage de Camille Senon, Colloque « Femmes et syndicalisme », Actes du colloque, Institut CGT d'Histoire Sociale, 2 et 3 décembre 1999.

3.2 La fatigue sociocognitive

La prégnance des discours autour de la fatigue

L'examen des témoignages permet donc de se faire une idée de l'implication de la mise au travail taylorisée des femmes positionnées en bas de l'échelle sociale et de l'obligation morale qu'elles ont de devoir concilier leur vie professionnelle et les charges familiales. Mais que disent les téléphonistes et les employées des chèques postaux de leur expérience de la fatigue ? Comment se déclinent les multiples figures de leur fatigue ? Leur travail est-il fatigant, plaisant, intéressant ou ennuyeux ? Bien que cela existe, rares sont les téléphonistes ou les employées des chèques postaux qui, dans les années 1950 et 1960, font l'expérience d'une forme de bien-être au travail tant la pénibilité interfère avec les difficultés liées aux charges familiales. Chez les téléphonistes et les employées des chèques postaux, qu'elle se révèle manifeste ou latente, la fatigue est souvent perceptible dans les témoignages. Elle est très souvent objet de discours, ce qui a pour effet à la fois d'en révéler les formes légitimes ou illégitimes. Les discours qui accompagnent les témoignages se disent d'abord dans le langage de la fatigue qui apparaît comme omniprésente, inévitable et incontournable. Loin de l'effervescence virile que développent les hommes, elles n'hésitent pas à laisser entrevoir la fatigue au travail et hors-travail qui permet d'exalter leurs affects, leurs sentiments et leurs émotions. Celle-ci apparaît à de multiples niveaux et sous diverses formes que ce soit pour rendre compte de la pénibilité de la tâche ou de la dégradation de l'apparence physique des femmes qui ont passé une grande partie de leur carrière dans un central téléphonique ou un centre de chèques postaux : *« Les évanouissements, les crises de nerfs sont choses courantes. Il y a toujours prête, cachée, derrière le meuble, une civière pour évacuer celle qui s'écroule... Les employées sont à la tâche, distribuée chaque matin, et elle est très lourde. Il faut beaucoup de dextérité, une grande habilité pour l'achever en fin de journée, ce qui explique le relatif silence qui règne dans les salles... Des femmes d'un certain âge, certaine très âgées, la retraite n'est accordée qu'à 65 ans qui travaillent souvent depuis l'âge de 18 ans, accusent cette fatigue qui les vieillit prématurément. Elles font leur tâche intégralement sans un mot, la plupart ont les poignets entourés de bandes de flanelle supposées soulager leur douleur... »*²²⁹. Evoquant les symptômes de la condition de travail

²²⁹ Témoignage n° 87

par ses effets sur le corps physique, les conditions sociales, dénoncées comme nocives, s'entourent aussi d'un soupçon de fatigue où l'anxiété, l'angoisse s'installent irrémédiablement du fait de l'attention et des efforts de vigilance à tenir constamment : « *Quelle tension nerveuse, quelle fatigue après une journée passée sur un groupe de vérification dans le bruit saccadé des « Nationales », le souci de l'exactitude des compteurs et de la comptabilité... J'essayais de concilier à la fois mon travail, mes enfants à élever et ma maison à tenir. A cette époque, ma fatigue était telle que le soir que je n'osais pas m'asseoir à table pour manger car je n'aurais pas été capable de me relever, mon mari absent toute la semaine...* »²³⁰.

Intimement liée avec le «hors-travail», la fatigue au travail occupe cet espace social où se répercute l'ensemble des contraintes liées à la condition sociale. Le matériel historiographique rend compte du fait que les charges familiales qui entraînent la double journée de travail interviennent pour une bonne part dans l'argumentation des cas de fatigue. En effet, il n'est pas difficile de déceler à travers l'examen des témoignages, les situations délicates auxquelles sont confrontées les téléphonistes ou les employées des chèques postaux dans un rapport dialectique entre leur vie professionnelle et les charges familiales qui entraînent parfois des situations où elles éprouvent des formes d'injustice sociale. Ainsi, parfois, en dépit d'une relative acceptation du poste de travail et de conditions de travail, certaines employées doivent quand même parfois faire l'expérience du mal-être au travail lorsque par exemple la situation familiale se dérobe et qu'elles doivent faire face à des événements difficilement gérables qui ne leur permet pas d'être en mesure d'assurer leur équilibre personnel : « *Recrutée comme auxiliaire en 1955, j'ai travaillé au central de Poitiers où nous étions alignées devant un meuble : le Keyboard à partir duquel d'innombrables lampes s'allumaient et s'éteignaient... Sur la partie horizontale, se trouvaient des fiches avec des embouts, l'une servait à répondre à l'appel reçu et l'autre à demander la destination désirée. Il fallait noter l'heure de début de la conversation et l'heure de fin sur le ticket, mais comme aucun signal n'indiquait la fin, il fallait s'immiscer dans la conversation en demandant : « Terminé » ? Le micro attaché autour du cou pesait sur la poitrine, l'équipement était lourd. La plupart des usagers étaient charmants et certains*

²³⁰ Témoignage n° 99.

engageaient la conversation. Ce que nous redoutions le plus, c'étaient les écoutes : à notre insu, une surveillante s'isolait et écoutait le travail d'une opératrice durant une demi-heure... Puis, ma fille est née en 1961. Ces années furent éprouvantes. J'avais du mal à concilier vie professionnelle et vie familiale. Je travaillais de 12 à 19 heures, et lorsque j'arrivais au centre de chèques postaux, j'avais déjà effectué une journée de travail... »²³¹.

La fabrique de la fatigue sociocognitive

Assignées dans des métiers répétitifs, soumises à une forte pression productiviste et temporelle, et à l'obligation morale de concilier leur vie professionnelle et les charges familiales, les téléphonistes et les employées des centres chèques postaux évoluent dans un environnement pathogène qui se nourrit largement de la partition sexuée des rôles féminins et masculins en vigueur dans l'univers professionnel des PTT. De ce fait, la lassitude ressentie par cette catégorie de personnel féminin dépend pour une part des effets des contraintes sociales du fait de cette pression productiviste et temporelle qui s'exerce sur les employées, génératrice de mal-être souvent exprimé en termes de fatigue. Cependant, si l'on accorde de l'importance aux témoignages des téléphonistes et des employées des centres de chèques postaux, il est possible de montrer que le mal-être du personnel féminin du bas de l'échelle travaillant dans les années 1950 et 1960 aux PTT s'incarne dans la mise à l'épreuve de leur subjectivité laissant à voir que leur condition sociale est une condition à risque. En effet, ce qui est au centre de la subjectivité des téléphonistes et des employées des centres de chèques postaux, ce n'est pas seulement le travail, mais aussi et surtout leur condition sociale envisagée comme la mise en conformité entre l'obligation morale de concilier vie professionnelle et charges familiales. De ce fait, il est possible d'apporter une tonalité à la fois sociale et clinique au problème du mal-être au travail des femmes employées des PTT et de montrer que l'expérience réelle de leur condition sociale au sein d'un univers contraint à la fois au plan professionnel et au niveau de la sphère familiale entraîne un certain nombre d'effets sociocognitifs. En effet, comme le signale Marc Lorient, la fatigue ne peut être simplement déterminée par une norme physiologique : le seuil à partir duquel la fatigue liée à

²³¹ Témoignage n° 47.

une activité est ressentie comme malsaine dépend du sens qui est attribué à cette sensation²³². Cette dimension subjective de la fatigue explique la limite des travaux autour de ce thème pour déterminer en toute objectivité le seuil à partir duquel le travail fourni peut représenter un danger pour la santé et devenir contre-productif. Ainsi, l'expérience de la fatigue repérable chez les téléphonistes et les employées des centres de chèques postaux apparaît de manière très paradoxale. Elle s'apparente tantôt à une fatigue « non traitable », subjective, et tantôt comme un phénomène pathologique provoqué par les affres de la condition sociale. Inscrite parfois dans les souvenirs de la mémoire qui révèle en creux une histoire particulièrement sensible, elle devient alors une fatigue difficile à combattre car souvent vécue sur le mode de la lassitude à cause du manque de temps pour se reposer : « *En 1965, j'ai conservé des souvenirs « aigre-doux », dus peut-être à la fatigue que je ressentais en dépit de mon âge, à l'agitation permanente et au bruit dans ce central où travaillait jour et nuit, 1200 à 1500 personnes. L'effervescence de la ruche, le port du casque, le débit ininterrompu de paroles nous étourdissait comme un mauvais alcool. A la fin de la journée, nous étions ivres, nerveuses, très lassés...* »²³³. Le discours ouvrier des téléphonistes et des employées des chèques postaux est aussi alimenté par la fatigue autour de laquelle se structure tout ce qui est relatif à l'équilibre familial rendant compte de la charge psychique qui affecte leur subjectivité à ce sujet. C'est alors que la peur de la fatigue devient un risque omniprésent qu'il s'agit de conjurer même si cela exige des sacrifices concernant la carrière professionnelle ou requiert de véritables performances individuelles quant à la gestion de son temps. Car cela requiert alors un véritable concours de coopération avec l'époux. Elle renvoie aussi au risque de ne pouvoir tenir le poste de travail sans faire appel à des subterfuges comme le congé de maladie par exemple : « *En province, je retrouvais mon équilibre familial alors que j'avais commencé à échafauder des projets sérieux pour ma carrière professionnelle...Mais à la suite d'une grande fatigue, j'obtiens un congé de maladie suite à mon congé maternité* »²³⁴.

²³² Loriol Marc, *Le temps de la fatigue. La gestion sociale du mal-être au travail*, Anthropos, 2000.

²³³ Témoignage n° 139.

²³⁴ Témoignage n° 118.

L'approche en termes de champ d'expériences permet d'intégrer à la réflexion la notion de "fatigue sociocognitive" qui inclut précisément les interactions entre l'individu et son environnement²³⁵. Alors que la notion d'usure professionnelle permet de situer simplement les conditions concrètes de réalisation d'un processus qui se construit tout au long de la vie professionnelle, la notion de fatigue sociocognitive permet d'engager une réflexion autour de la relation qui existe entre l'environnement des téléphonistes et des employées des centres de chèques postaux et leur angoisse, leur mal-vivre ou encore leur lassitude. Elle devient la notion par laquelle il est possible de décrire à la fois le travail cognitif et émotionnel nécessaire pour se tenir en bordure des cadres professionnel et familial inhérents à la condition sociale des téléphonistes et des employées des centres de chèques postaux. Dans cette situation pluri-cadrée, elle revêt un aspect psychique important du fait qu'il faut par exemple tenir de front le rôle professionnel et le rôle familial, ce qui a pour effet de provoquer une mise en concurrence entre les deux types d'activités. Envisagée sous cet angle, la fatigue sociocognitive s'apparente à un objet multiforme qui participe à la constitution du sujet mais aussi du collectif sexué à l'articulation de l'individuel et du collectif. Elle revêt donc une dimension à la fois collective, individuelle et subjective, placée au cœur du rapport de l'individu à son environnement, son activité professionnelle et son histoire personnelle qui conduit à déplacer le regard d'un strict point de vue professionnel vers un niveau extraprofessionnel. Elle invite à s'intéresser non plus simplement aux conditions de travail, mais aussi au discours du sujet concernant son état physique, psychique et social en lien avec sa condition sociale. Mais, dans ce cas, lorsqu'on s'intéresse au thème de la santé au travail par le biais de la condition sociale, peut-on encore parler de centralité du travail lorsque celle-ci constitue une mise à l'épreuve de sa propre subjectivité au lieu et en place de l'expérience réelle de travail ? Ne serait-il pas intéressant à ce titre de discuter la thèse de la centralité du travail lorsqu'on s'intéresse au thème de la santé au travail qui se trouve au centre de certaines études comme par exemple celles en lien avec la psycho dynamique du travail ?²³⁶

²³⁵ Marc Loriol montre que, dans un monde régi par la tradition, les discours sur la fatigue adoptent la figure de l'usure, représentation dont il situe l'origine chez les Grecs anciens.

²³⁶ Christophe Dejours, *Travail, usure mentale - De la psychopathologie à la psycho dynamique du travail*, Bayard éditions, 1980, Paris, nouvelles éditions augmentées en 1993 et 2000, 281 p.

Dans le contexte de travail particulier des téléphonistes et des employées des chèques postaux, le sentiment d'occuper une position au bas de l'échelle sociale s'accompagne bien souvent de l'intériorisation du sentiment de faire un travail préjudiciable pour sa santé. L'ennui, la lassitude au travail prohibant la réalisation de soi qui s'ajoute à la pression temporelle hors du champ de la sphère professionnelle tendent alors à inhiber par là même la réalisation de soi : « *En 1958, le travail était prenant aux chèques, fatigant, usant pour les nerfs lorsque j'ai repris le travail aux chèques postaux. Avant de commencer les différentes opérations, il fallait trier sur la table tous les titres qui arrivaient, mandats, chèques, virements traitements. Avec l'essor du trafic, des volontaires venaient une demi-heure plus tôt : c'était le doigt dans l'engrenage, plus il y avait de trafic, plus il fallait de volontaires. Chaque jour, la balance était faite au centime près. J'ai vu passer plusieurs jours à rechercher une erreur d'un centime...* »²³⁷. Ainsi, à l'inverse du mal-être au travail implacable qui surgit de l'expression vindicative de la condition sociale réelle, la fatigue sociocognitive s'instruit des normes d'expression d'une souffrance légitime qui s'exprime dans les échanges, les compromis, la négociation et les interactions au cours des situations de travail à l'intérieur et à l'extérieur de la sphère professionnelle. La fatigue sociocognitive comme mode d'expérience du réel devient une expérience affective nourrie par les situations d'humiliation, d'échec, de lassitude, de doute où la circonspection envahit l'esprit de celui qui endure ce genre de situation : « *En septembre 1955, au centre de chèques postaux de Lille, le travail était dur : j'avais souvent mal au dos, ce que j'ai trouvé de plus pénible, c'est le remontage des extraits de compte, préparation à partir du solde de l'extrait de jour : une pile de 300 ou 500 extraits dont on ne voyait pas la fin. Puis Rennes chèques, hormis quelques encadrants, un univers exclusivement féminin. A Rennes, je me suis rendue compte de la rigueur du règlement contrairement à Lille : ici, il n'y avait pas question d'être en retard d'une minute... Je trie, debout devant les casiers, les chèques arrivés tôt le matin, interdiction de parler au tri, convoqué chez le directeur pour avoir parlé pendant le tri. Le tri est si monotone, parfois, je suis de service aux retraits : on vise les signatures à l'aide d'une fiche, on bavarde un peu. Mme K. est notre surveillante à l'ancienneté, à l'époque, les femmes ne vont pas beaucoup plus haut. D'une vois aigrette, elle lance : « allez au travail, les râteliers sont pleins ».* A chaque fois, je m'imagine de paisibles ruminants devant leur tas

²³⁷ Témoignage n° 104.

de foin et je me dis que nous méritons plus de respect. L'après-midi, c'était la frappe des virements crédits externes. Souvent le chronomètre s'arrêtait au-dessus de quelques têtes prises au hasard. Par ailleurs, la balance des débits crédits était souvent fausse, alors tête baissée on pointait. L'inspecteur central avançait alors dans la salle nez sur les bordereaux, silence pesant dans la salle... De sa voix caverne il disait : « La balance est-elle juste aujourd'hui ? ». Laquelle d'entre nous allait être la plus malheureuse, celle qui avait fait l'erreur, ou celle qui allait la trouver et par là même devoir dénoncer sa collègue ? Je trouvais cela détestable et j'ai longtemps gardé un souvenir pénible de ce moment là »²³⁸.

Même si la fatigue peut prendre un sens positif comme preuve de réalisation des objectifs qui sont assignés aux femmes, elle est le plus souvent synonyme d'assujettissement au travail. Mais cela ne signifie pas pour autant que les téléphonistes ou les employées ne ressentent pas une grande lassitude face à la tâche qui n'offre aucune perspective de carrière et qui est vécue sur le mode de l'ennui au travail : « *Nous étions un peu comme Charlot dans les temps modernes : notre travail était répétitif par excellence. Tenues à un rendement quotidien dont la barre avait été fixée assez haut, pendant sept heures, nous devions répondre à des centaines et des centaines d'appels, sur un ton aimable, dans les meilleurs délais. A chaque appel, l'opératrice déclinait son identification. Je m'annonçais : « Lyon 77, que désirez-vous ? ». Je prononçais ce leitmotiv plusieurs centaines de fois par jour, phrase sibylline que nul ne comprenait parce que mal articulée et prononcée à toute allure. Ces panneaux d'environ deux mètres cinquante clignotaient sans fin... Nous devions nous lever pour atteindre les circuits du haut et enficher à l'envie sans jamais parvenir à circonscrire tous ces feux inextinguibles. Le premier jack enfiché dans le trou d'appel du demandeur, le second dans le trou du circuit correspondant à la localité demandée. Là, une opératrice nous passait l'abonné recherché. Le « discorde », c'est-à-dire les deux jacks jumelés, et la clé d'appel qui envoyait le courant mettait en contact les deux interlocuteurs. La lumière qui s'était allumée lors de l'appel du demandeur s'éteignait... En règle générale, les relations avec les abonnés étaient satisfaisantes. Le tutoiement était de rigueur avec les autres opératrices, les rapports amicaux. Cela détenait l'atmosphère lorsque le trop plein de fatigue, d'agacement, de nervosité s'installait... »²³⁹. Pour les téléphonistes et des employées*

²³⁸ Témoignage n° 80.

²³⁹ Témoignage n° 139.

des chèques postaux, exprimer sa fatigue permet de faire part d'un mal être diffus, résultante de l'enchevêtrement du poids des contraintes. Il en va ainsi de la fatigue d'origine morale, nerveuse ou psychologique qui ne peut être surmontée facilement, et qui occupe une place importante dans l'étiologie du mal-être au travail. A la recherche constante du bien-être et de l'épanouissement de soi, entre engagement et distanciation, la gestion de la fatigue devient alors une nécessité pour garder un équilibre psychique acceptable : « *Malgré la fatigue du travail et les tâches ménagères, je décide de passer un concours de contrôleur en 1967, puis j'obtiens celui d'inspecteur, mais à la suite de la mort de mon mari, je dois reprendre le chemin des chèques... Maladies et problèmes familiaux : épuisée, je consulte mon généraliste en 1972. Commence alors une période noire où ma fatigue est telle que je me lève à peine et entend les enfants rentrer le soir après l'école, je suis un peu dépressive... Parallèlement à ma vie professionnelle, ma vie privée et mes activités sociales sont extrêmement enrichissantes* »²⁴⁰. Dans certains cas, le doute de la dépression nerveuse l'emporte sur les méandres de la fatigue sociocognitive qui devient le témoin visible et perceptible par laquelle la dépression nerveuse s'empare de l'individu. Elle traduit la profondeur de son mal-être et de son désespoir même si parfois l'expérience intime semble contredire le pronostic de la dépression nerveuse ou introduire un doute quant à la temporalité de l'échéance. La possibilité imminente de son arrivée correspond alors au temps angoissé au cours duquel émerge une forme de mal-être au cours duquel l'activité professionnelle est mise en interrogation. Mais la dépression nerveuse attire aussi l'attention sur l'absence de la prise en charge de cette maladie par l'institution et de sa prévention, de sa révélation. Les doutes qu'elles suscitent ont alors pour effet de questionner le caractère pathogène de la condition sociale : « *Les jours les plus terribles étaient les jours en début et fin de mois : il n'était pas rare de passer 12 heures consécutives au bureau. Notre tension nerveuse était continue : que de crises de larmes ou de fous rires à la fin de la journée !... C'est vrai que nous l'assurions notre service, nous le faisons consciencieusement, au détriment de notre santé. Mais que de crises de larmes en arrivant à la maison. Puis après 68, notre façon de travailler a changé, nous ne vérifions plus les signatures comme autrefois en deçà d'un certain montant. Pendant ce temps là, j'essayais de concilier à la fois mon travail, mes enfants à élever et ma maison à tenir. A cette époque, ma fatigue était telle que le soir, je n'osais pas*

²⁴⁰ Témoignage n° 122.

m'asseoir à table pour manger car je n'aurais pas été capable de me relever, mon mari absent toute la semaine. Je sentais que la dépression nerveuse arrivait à grands pas. Lorsque je rentrais le soir, je voyais tout le travail qui m'attendait. Alors, je m'asseyais sur une chaise et je pleurais... Et quand mon 4e enfant est né, j'ai pris de la disponibilité qui m'ont permis de souffler un peu »²⁴¹. La fatigue peut aussi être une source de souffrance morale qui se manifeste par un état affectif dégradé où prédominent le découragement et l'amertume. La souffrance l'emporte alors sur le plaisir et seule sa prise en charge médicale semble être en mesure de garantir le moyen de résister à la dégradation physique du corps : « J'arrive à Paris le 29 mai 1946. Je suis nommée aux chèques rue des Favorites à Paris : 42 heures par semaine enfermée dans une salle avec un bruit assourdissant, 40 personnes dans une salle non insonorisée. Il serait intéressant de connaître le nombre de dépressions du personnel travaillant dans ce milieu à cette époque. Le bruit rend fou dit-on : je me retrouve à 20 ans avec une dépression, je vais à l'hôpital Salpêtrière où je suis bien soignée... On passait des heures à vérifier des signatures, contrôler des concordances de sommes sur les mandats... Enfin un travail que je trouvais débile, je me sentais fatiguée et ne rêvais que d'une chose : retourner à Saint-Étienne. Bilan des chèques postaux : le baignoire à côté du téléphone réputé pour être la prison. Ce qui nous fait tenir, c'est notre entente et notre jeunesse devant ce travail à la chaîne. Le travail à la chaîne par groupes de quatre collègues crée des liens très forts. On baigne dans le labeur, on adopte un certain fatalisme. Pendant 7 années, ce travail à cadence infernale lié au bruit s'imprime dans votre être tout entier et lorsque cela prend fin, je n'oserais pas dire qu'il y a un manque, mais plutôt un équilibre à retrouver... Je suis reçue au concours de contrôleur en 1949. Pour sortir de ces chèques, il faut être bien notée dans la branche désirée »²⁴².

La notion de fatigue sociocognitive permet aussi de situer le phénomène de la fatigue dans une large perspective temporelle incluant les préoccupations professionnelles et familiales du personnel féminin occupant un poste subalterne dans les PTT. Les téléphonistes et des employées des chèques postaux évoluent souvent dans une zone d'incertitude qui les conduit à se poser la question perpétuelle de suspendre leur activité, de changer d'orientation en fonction de critères objectifs liés à la vie économique et sociale, mais aussi subjectifs liés

²⁴¹ Témoignage n° 104.

²⁴² Témoignage n° 29.

au mal-être ou à la fatigue au travail : « Je passe un concours et en juillet 53, je suis nommée à Paris CNE, je ne vois d'abord qu'un mot : « Paris, c'est magique »... Je rencontre mon futur époux en novembre et nous nous marions en juin suivant. Nous habitons dans une mansarde sommairement meublée, ni eau, ni écoulement. Il faut descendre un étage pour trouver un robinet et la moitié d'une autre pour jeter les eaux usées. J'attends mon deuxième enfant, 11 mois de différence. Nous trouvons un « 3 pièces » en banlieue. Quel confort ! Pas encore de salle d'eau et le poêle à feu est le seul moyen de chauffage. Je fais une demande de disponibilité : c'est la seule solution. Je suis soulagée de m'occuper moi-même de mes enfants même s'il faut faire bouillir la lessiveuse avec les nombreuses couches. Nous n'avons pas de voiture. Georges, mon mari est inspecteur aux ambulants. J'épuise mes droits à disponibilité et le jour des 5 ans de mon fils, je dois reprendre le travail assez contente ce qui permet de m'évader des tâches ménagères... Nommée au centre Italie, un centre à taille humaine, je ne m'habituerai jamais, j'aurai toujours une boule dans la gorge à chaque rentrée de congé en franchissant la porte de l'avenue d'Italie... Nous sommes toutes des jeunes femmes ayant des enfants en bas âge et habitant la banlieue. Inutile de dire que les machines crépitent en fin de soirée. Si le groupe est homogène, ça se passe bien, sinon il y a des frictions... Avec la brigade, je peux aller chercher mes enfants à l'école un jour sur deux et m'occuper de la maison. Je continue à faire de la couture et du tricot. J'ai un mari qui m'aide beaucoup, mais le dimanche ne suffit pas toujours pour récupérer, il y a les coups de pompe à 17 heures quand on s'est levé tôt le matin... Je me demande comment font celles qui travaillent en usine. Je ne resterai pas ici, ma décision est prise... »²⁴³. Ainsi, à travers ce témoignage, on trouve la trace des mécanismes sociaux à l'origine de la fatigue sociocognitive où les activités professionnelles et familiales interfèrent entre elles jusqu'à venir interroger l'individu aux prises avec les nœuds de la condition sociale. Selon Kosseleck, le champ d'expérience individuel est constitué par des données structurelles qui ne changent que lentement et auxquels viennent se mêler des affects, des émotions, des sentiments, des aspects cognitifs. Le champ d'expérience des acteurs est donc pluriel, constitué de diverses séries²⁴⁴. Ainsi naît parfois un décalage entre les aspirations légitimes de repos et celles qui consistent à vouloir mener de front la carrière professionnelle et la vie

²⁴³ Témoignage n° 142

²⁴⁴ Pour une bonne approche de ces notions, voir Alexandre Escudier, Le temps de l'histoire, « temporalisation et modernité politique : penser avec Koselleck, Annales,

familiale. Exprimant souvent une certaine frustration, les téléphonistes et les employées des chèques postaux cherchent à se sortir de leur condition sociale par tous les moyens même si elles savent que leurs chances de réussite n'en sont que réduites. L'idée de passer un concours permet d'élargir le monde des possibles comme si son attention reste à l'affût d'occasions susceptibles d'éloigner la fatigue sociale : « *A la pause, je demande l'inscription à la préparation au concours d'inspecteur. On me jette un regard dubitatif : il n'y a pas beaucoup de places. Ce sont les premier concours ouverts aux femmes depuis longtemps. Il faut que je sois motivée pour me remettre à étudier à 32 ans. Je le trouve pendant le trajet métro bus, le droit me paraît rébarbatif au début. Puis, je m'y intéresse. En fin de compte, je suis parmi les 38 lauréates...* »²⁴⁵.

3.3 Stratégies individuelles et collectives défensives

L'expérience subjective de travail des téléphonistes et des employées des chèques postaux qui génère mal-être au travail et fatigue sociocognitive invite donc à se pencher sur ce qui renvoie à des situations où ces travailleurs tentent de surmonter le réel de leur condition sociale. En effet, le mal-être et la fatigue, incisifs, s'incarnent dans l'expérience subjective de la condition sociale agissant comme un poids à surmonter à chaque instant. C'est le temps angoissé de la possible souffrance au travail qui s'immisce parfois jusque dans la vie privée. La relation de réciprocité engagée entre l'activité professionnelle et les contraintes familiales mobilise aussi une grande partie de l'attention des téléphonistes et des employées des chèques postaux. Il s'agit de prendre au sérieux cette possibilité qu'ont les personnes de se prémunir et leur capacité à s'accorder selon des principes de préservation de soi pour se protéger comme les formes de mal-être qui envahissent leur existence. En effet, dans le domaine de la santé au travail, les travailleurs ne peuvent tout attendre des dispositifs institutionnels ou des actions collectives menées par les organisations de défense du personnel. Or, comment construire le socle d'un espace de protection quand les obligations liées à la conciliation entre la vie professionnelle et les charges familiales, la fatigue sociocognitive et le mal-être au travail deviennent intrusives au point de déstabiliser la vie

²⁴⁵ Témoignage n° 142.

des acteurs concernés²⁴⁶ ? La solution passe par la recherche de moyens individuels et collectifs permettant de trouver en soi ce qui permet de se préserver. L'objectif de préservation de soi comme mode d'expérience du réel devient une expérience psychique nourrie par des situations d'humiliation, d'échec, de domination, de doute où la circonspection envahit l'esprit de celui qui doit endurer ce genre de situation.

Les téléphonistes et les employées des chèques postaux se posent alors la question de savoir jusqu'à quel point la fatigue leur est supportable, tolérable ou pas, conscientes d'évoluer dans un milieu de travail pathogène où il est difficile d'être exposé quotidiennement. C'est ainsi qu'ils adoptent un certain nombre de stratégies défensives pour se protéger des conséquences néfastes de leur condition sociale comme peut l'exiger la profession de médecin qui impose à ceux qui l'exercent l'adoption de procédures défensives contre l'angoisse par exemple. En tant qu'objet de recherche, la santé au travail possède une propriété essentielle : elle rend compte des capacités individuelles de réalisation de l'activité pour laquelle les employées sont désignées. Lorsqu'elle se manifeste comme absence au travail ou comme baisse du rythme de celui-ci, il est facile de conclure à l'effet d'altération de la santé au travail qui se produit. Mais, à l'inverse, le phénomène de préservation de soi est difficile à saisir puisque par définition, il intervient avant que la dégradation physique ou morale ne soit intervenue. Les témoignages des téléphonistes et des employées des centres de chèques postaux laissent entrevoir des stratégies de préservation de soi dans le sens où les acteurs tentent de se protéger, d'anticiper, de contourner les effets négatifs de l'expérience réelle de leur condition sociale grâce à l'invention sans cesse renouvelée de « combines ». Ainsi, apparaissent en creux des stratégies individuelles ou collectives défensives que la psychopathologie du travail a mises depuis longtemps en évidence²⁴⁷. Attentif aux conditions sociales de mobilisation individuelle et collectives, il s'agit donc d'examiner ce qui relève de ces stratégies défensives inventées par les acteurs sociaux pour rendre enfin acceptable leur condition sociale.

²⁴⁶ Célérier Sylvie, « Santé précaire au travail : quelques perspectives sociologiques », *Centre d'études de l'emploi*, numéro 56, juillet-août 2008.

²⁴⁷ Christophe Dejours, *Travail, usure mentale - De la psychopathologie à la psychodynamique du travail*, Bayard éditions, 1980, Paris.

L'intérêt porté aux multiples figures du temps qui milite en faveur d'une attention portée aux parcours de vie permet aussi d'interroger les stratégies de préservation de soi mises en œuvre par les téléphonistes et les employées des centres de chèques postaux. Ainsi, la figure du temps long des stratégies individuelles défensives rentre en concurrence avec la figure du temps court, celui de l'épreuve de soi quotidienne qui induit plutôt des stratégies collectives défensives. Ainsi, les stratégies individuelles et collectives défensives s'apparentent à des régimes d'action qui deviennent un cadre de l'action quotidienne : quoi faire de ma vie : passer des concours, élever mes enfants, suivre mon mari, privilégier le cadre de vie ou alors s'engager dans une action collective en vue d'améliorer mes conditions sociales de vie ? Cet aspect conduit à s'interroger sur l'épaisseur temporelle du présent de la condition sociale des téléphonistes et des employées des chèques postaux. En effet, c'est dans un cadre temporel large, et non dans l'instant, que s'opère une mise en concurrence entre la « mise à distance du travail » (exit) ou l'agir sur sa condition sociale » (voice) à travers l'engagement. Il s'agit de prendre en considération les différentes temporalités dans lesquelles s'inscrit cette double possibilité qui se traduit par la nécessité pour le personnel concerné à envisager le présent comme un horizon d'attente. Théorisé par Reinhart Kosseleck, cette notion sous-tend l'idée que notre interprétation du passé influence la façon dont nous envisageons le futur et les buts que nous nous fixons au présent. Ainsi, le futur éclairé par notre lecture présente du passé devient un "horizon d'attente"²⁴⁸.

« Mettre à distance le travail »

Prises dans une tension permanente entre l'impératif de la tâche et le rêve de dissiper le mal-être travail, les téléphonistes et les employées des chèques postaux élaborent des stratégies de préservation de soi dans un souci de gestion de défense de leur propre santé. Ces tentatives peuvent être appréhendées à travers le jeu subtil de la mise à distance du travail pour contenir la rudesse de la tâche soit à titre préventif, soit à l'occasion de maladies. En effet, la principale stratégie individuelle défensive mobilisée par les téléphonistes ou les employées des centres de chèques postaux pour faire face au mal-être quotidien et à la fatigue

²⁴⁸ Reinhart Kosseleck, "Champ d'expérience et horizon d'attente", in *Le futur passé: contribution à la sémantique des temps historiques*, Editions de l'EHESS, Paris, 1990.

sociocognitive ressentis, se traduit par la « mise hors jeu du travail ». L'usure au travail rencontre vite ses limites chez les employés des centres de chèques postaux et les téléphonistes : beaucoup quittent rapidement les centres de chèques postaux ou les centraux téléphoniques par le jeu des mutations ou des démissions. Mais, la mise en disponibilité semble être un recours acceptable pour les employés qui souhaitent prendre leurs distances avec leur condition sociale dans les années 1950 et 1960, car elle permet de mettre à l'écart ce qui au niveau de la condition sociale est difficile à supporter, et donc de résister à l'emprise d'un travail peu gratifiant comme celui des chèques postaux par exemple. En effet, dans les années 1950 et 1960, l'impossibilité de prendre un temps partiel pour les femmes est souvent à l'origine de cette mise en retrait volontaire lorsque le besoin s'en fait ressentir au moment de la garde d'un enfant en bas âge par exemple : *« L'année du Bac, j'eus envie de devenir infirmière, au central de Neufchâtel en Bray. Nous étions dociles : nous avions un numéro pour aller aux toilettes, personne ne se révoltait. Nous étions conditionnées et la majorité se plaisait dans cette ambiance. Je voulus quand même m'en évader et je répondis à une offre d'emploi pour les services administratifs à Amiens mais je refusais afin d'avoir une vie de couple. J'allais bientôt me marier. Je ne tardais pas à le regretter car le travail de perforatrice ne me plaisait pas du tout, et j'avais continuellement mal au dos... Le bruit des machines nous empêchait de communiquer. Nous étions vannées à la fin de la journée : taper à longueur de journée le numéro d'abonné et des sommes d'argent, et un certain rendement était exigé... En 1963, je donne naissance à des jumelles : je ne savais pas que ce serait aussi difficile de concilier ma vie professionnelle et ma vie de maman. Comme beaucoup de femmes, j'aurais souhaité une crèche, mais elle n'existait pas, je dus demander ma mise en disponibilité pour élever mes enfants »*²⁴⁹. La mise en retrait permet aussi une gestion plus mesurée de sa condition sociale dont le cours est ponctué dès lors de départs du monde du travail et de retours vers l'activité professionnelle qui viennent s'intercaler avec des périodes de repos, de maternité ou de garde d'enfants. Le sentiment de n'avoir prise sur les difficultés liées à sa condition sociale peut aussi conduire également à la mise à distance du travail.

²⁴⁹ Témoignage n ° 35.

Si l'objectif consiste d'abord à s'engager pleinement dans une vie familiale au risque de privilégier la carrière professionnelle du conjoint, il a aussi pour fonction de se prémunir de la pression au travail. Pour les femmes employées, existe donc la possibilité, acceptée et admise, de se mettre en retrait du travail alors que cette disposition est très mal vue pour les hommes. Cependant, loin d'une certaine liberté de choix, c'est d'abord le manque d'infrastructures susceptibles d'accueillir les enfants qui conditionnent et imposent aux femmes de prendre leurs distances avec le monde du travail même si celles-ci semblent s'en accommoder dans la plupart des cas. Or, une telle gestion du cours de vie n'est possible que dans le cadre d'une vie de couple : *“Le travail était intéressant, mais aussi un peu monotone. On en ressortait la tête pleine de noms de villes recherchées pour servir les abonnés. Le plus dur était l'éloignement de la famille... Je suis tombée enceinte sans être mariée : plus question de retourner travailler pendant quelques temps et à la fin de mon congé de maternité en 1957 au central téléphonique de Tonnerre. Nous étions trois en permanence de 7 heures à 19 heures avec une surveillante : beaucoup moins de travail qu'à Strasbourg. Je me marie avec l'autorisation de l'administration et je fais un rapprochement époux, mon mari habitant à Aubervilliers. Puis, j'acceptais ma mutation pour un bureau de poste à Aubervilliers. Le soir, je faisais garder mes enfants par une nourrice. Aux chèques, j'avais réussi à faire du mixte réservé aux mères de famille : cela me permettait de les préparer. Le matin avant de partir, je les récupérais chez la nourrice le soir dès mon arrivée vers 18h30. Puis, je suis nommée dans un quartier ouvrier à la limite de Pantin. A nouveau enceinte, mon mari voulait à nouveau que je m'arrête de travailler...”*²⁵⁰.

Partir et revenir ? Un défi sans cesse posé

Quels comportements observent les téléphonistes et les employées des centres de chèques postaux dans le cadre des stratégies individuelles défensives qu'elles mettent en œuvre ? Les témoignages qui fournissent de nombreux renseignements concernant les trajectoires personnelles permettent de se rendre compte de l'alternance qui prévaut entre la vie professionnelle et la vie familiale. Beaucoup de femmes choisissent de mettre en

²⁵⁰ Témoignage n° 21.

parenthèses leur carrière professionnelle lorsqu'elles ont des enfants. Les parcours professionnels alternent au gré des changements d'emploi ou de la recherche d'un travail moins répétitif, doté de plus d'autonomie, plus motivant, ou proche du lieu de travail du mari. Les contraintes domestiques créent, elles, une alternance entre les « pointes » de travail et les moments où les téléphonistes et les employées des chèques postaux prennent leurs distances avec le monde du travail. Le retrait du travail est rarement définitif et la mise à distance du travail conduit plutôt les téléphonistes et les employées des centres de chèques postaux à une gestion « sans fin » de leur trajectoire individuelle qui a des répercussions importantes sur la façon dont se déroule la carrière professionnelle. Cette activité de « gestion sans fin » des événements prévus et imprévus liés à leur condition sociale, influence aussi leur « conduite à tenir ». Il s'agit d'ouvrir cette notion, essentiellement utilisée pour expliquer les phénomènes situés à l'articulation entre la famille et la carrière professionnelle, au champ des stratégies individuelles défensives. En effet, les nombreux arbitrages entre la carrière professionnelle et la mise au repos sont autant d'éléments par lesquels les téléphonistes et les employées des chèques postaux élaborent une « conduite à tenir » tout en tenant compte de la garde des enfants, des conditions matérielles ou encore la recherche d'un nouvel équilibre de vie : *« En janvier 1959, je suis nommé au CC d'argent de Paris dans l'immeuble des chèques en tant que contrôleur. Mon travail consiste à trier à longueur de journées des piles de mandats payés à classer par bureaux, par date et par numéro. Travail plutôt monotone, pas intéressant du tout. Mais, une seule chose agréable : il était permis de prendre de l'avance dans son travail car on pouvait gagner quelques heures et sortir plus tôt le vendredi soir. Ambiance déprimante : locaux vieux et gris et les salles sont séparées par des petits boxes et des cloisons en bois : quatre par box. Mais pas facile de communiquer avec les collègues : les journées sont longues. Après mon 2^e congé de maternité, j'ai pris une disponibilité de 2 ans pour élever ma fille, puis encore 2 ans pour mon fils Franck. Une demande de logement HLM aboutit en 1969 à Aubervilliers. Mon mari aimerait que j'arrête de travailler mais je ne suis pas d'accord : pas évident de vivre à 5 avec un seul salaire, donc je reprends le travail après 4 années de dispo. Mais les articles d'argent ont déménagé à Limoges entre temps. En mai 1964, réintégration à Paris chèques, affectée au service bancaire. Comme je ne savais pas taper à la machine, mon travail consistait à l'ouverture des enveloppes, au tri des chèques postaux et bancaires. Nous étions une centaine dans deux salles communicantes et il régnait un brouhaha continu malgré les mises en garde des inspecteurs auquel s'ajoutait le*

bruit de ferraille des antiques machines sur lesquelles le personnel tapait. Comme au central téléphonique, une majorité de personnel féminin. J'ai appris à taper sur les antiques machines à calculer, mais je n'allais pas très vite...»²⁵¹.

Conjurer les risques liés à la condition sociale

Comment conjurer la fatigue sociocognitive en vue de renforcer l'image de soi lorsque l'on évolue dans un univers professionnel où l'intelligence pratique et l'œuvre créative n'est à aucun moment requise ? Les effets de la fatigue sociocognitive constituent un risque omniprésent qui réapparaît régulièrement à la surface dont il s'agit d'en limiter l'ampleur. Ils peuvent être conjurés et convertis en mécanismes positifs en fonction du rapport que le travailleur entretient avec sa condition sociale. On doit à Christophe Dejours d'avoir souligné toute l'importance de la reconnaissance interindividuelle dans l'activité professionnelle. Tout travail étant générateur de souffrance, celui-ci ne peut remplir une fonction psychique positive pour l'individu à condition qu'il parvienne à transformer cette souffrance en plaisir. Cela peut passer par la solidarité entre les collègues ou par la reconnaissance de la part des collègues des contraintes de la tâche qui jouent alors un rôle non négligeable à cette fin : « *Les relations distantes avec la hiérarchie, emblématique des grands centres qui ne constitue pas pour autant toute la complexité des centraux. La solidarité : « j'ai fini ma tâche, cela va t'aider ». C'est un geste que je n'avais pas vu avant mon congé, psychologiquement, ça dé-stresse,* »²⁵² ou encore « *Le travail était si ingrat que nous avons hâte de terminer le temps obligatoire. Nous nous escrimions à frapper sur de grosses machines comptables des listes de mandats. Les surveillantes nous harcelaient et minutaient nos temps de sortie, le bruit était assourdissant. Heureusement, je sympathisais avec les nouvelles et entre nous, régnait une réelle solidarité* »²⁵³ ou encore « *Le 1^{er} juillet 62, arrivée dans ce que l'on considère comme la plus grande concentration de personnel féminin d'Europe : les chèques de Paris. Me voici à nouveau plongée dans l'atmosphère besogneuse des GTM. Heureusement, la solidarité est de mise. J'avais beaucoup de mal à*

²⁵¹ Témoignage n° 21.

²⁵² Témoignage n° 115

²⁵³ Témoignage n° 34.

accepter la réglementation qui consistait à ouvrir les fenêtres 5 à 10 minutes toutes les heures sur ordre des surveillantes »²⁵⁴.

Préservation de soi et gestion sociocognitive du temps

La pensée réflexive conduit aussi les téléphonistes et les employées des chèques postaux à la douloureuse prise de conscience de leur situation sociale et des risques psychiques encourus par la fatigue sociocognitive. Cette conjuration qui a pour fonction de détourner l'attention des employées de leur condition sociale finit par devenir un échappatoire à la fatigue sociocognitive. Cela se traduit par la mise en œuvre de mécanismes de défense au niveau de la gestion sociocognitive du temps qui nécessite une coopération avec la sphère professionnelle et la sphère familiale, véritable concours de coopération avec l'époux. L'intérêt porté à ce phénomène conduit à interroger le renouvellement des stratégies individuelles défensives déployées par les téléphonistes et les employées des chèques postaux à partir des années 1970. Le mouvement social de mai 68 favorise la diffusion de valeurs liées à la réalisation de soi et à l'épanouissement de soi au sein de la société française. Les téléphonistes et les employées des chèques postaux n'échappent à la règle. L'emprise du temps professionnel sur leur vie les conduit à formuler de nouvelles aspirations liées à une meilleure articulation entre leur vie professionnelle et leur vie privée. Ce phénomène permet de se pencher sur la dissociation entre le temps institutionnel qui engage l'individu dans l'action productive, l'épreuve de soi, inséré dans le temps planifié de l'organisation en s'appuyant sur des normes des procédures des routines, et le temps social qui permet dans un souci d'émancipation en lien avec les valeurs d'autonomie et d'accomplissement de soi de pouvoir concilier temps de travail et temps à soi.

Les témoignages contenus dans l'enquête sociologique qu'a réalisée Elisabeth Michel de mai 1976 à janvier 1977 dans un centre de chèques postaux permettent à cet effet

²⁵⁴ Témoignage n ° 87.

d'appréhender pleinement ce phénomène²⁵⁵. Les employées interrogées évoquent le fait de travailler par nécessité économique. Le travail de la femme est donc vécu comme une contrainte imposée de l'extérieur du fait de la faiblesse des salaires de leurs époux. Le temps professionnel est vécu sur le mode d'un rapport de domination du fait que l'institution impose une temporalité instituée et normative qui convient peu à des femmes du fait de la difficulté qu'il y a à concilier les charges familiales et l'activité professionnelle, et qui plus est sont imprégnées des valeurs liées à l'épanouissement de soi. De ce fait, l'une de leurs préoccupations majeures concerne la gestion sociocognitive de leur temps auquel elles doivent faire face dans son aspect pluraliste. L'idée d'un temps à soi pour « flâner, prendre son temps » ou encore « disposer de son temps » est constamment évoqué alors que la gestion du temps des générations de femmes précédentes s'ordonnaient autour de la stricte conciliation entre la vie professionnelle et les charges familiales. Autrement dit, au lieu d'un temps morcelé, scindé, elles expriment et aspirent à un temps libéré témoignant de leur aspiration à disposer d'un temps choisi au lieu et en place d'un temps contraint dépendant du travail, des transports, et des responsabilités familiales : « *Avoir du temps pour être ensemble, pour ne pas être trop longtemps hors de chez soi... Je n'arrête pas, il faut tout mettre en ordre, le linge, les enfants, laver convenablement* », « *je me sens toujours fautive de prendre un livre* »²⁵⁶. L'expression « se sentir bien dans sa peau » revient régulièrement. Les revendications liées à un meilleur salaire ne sont presque jamais évoquées. Au contraire, ce sont plutôt les aspirations liées à un mode de vie reposant sur l'idée de l'épanouissement de soi, de bonheur qui passe notamment la diminution du temps de travail qui sont sans cesse exprimés. Leur désir est un désir d'être et d'existence.

²⁵⁵ Cette enquête a été réalisée de janvier à juin 1977 dans le cadre d'une thèse de doctorat en sociologie au centre de chèques postaux d'Orléans auprès d'une centaine de femmes dont les ¾ sont mariées, la moitié a des enfants, un quart a moins de 40 ans et les 2/3 ont moins de 40 ans. La plupart ont un niveau équivalent au bac. Comme le montre la thèse d'Elisabeth Michel, l'entrée dans les PTT résulte rarement d'un choix délibéré. Les femmes qui se font embaucher dans les PTT au cours des années 1960 dont l'origine sociale est souvent populaire expriment alors leur entrée dans les PTT en termes de « gagner sa vie » : « *ce n'était pas spécialement entrer aux PTT, c'était surtout travailler* ».

²⁵⁶ Michel Elisabeth, *Femmes au travail et temps quotidien. Cents témoignages de femmes fonctionnaires d'un centre de chèques postaux*, Thèse de doctorat de sociologie, Paris V, 1982.

La pression temporelle qui s'exerce sur les téléphonistes et les employées des chèques postaux est vécue comme la principale cause de leur mal-être. Face à ce mal-être au travail, le personnel féminin du bas de l'échelle dans les PTT tente de s'inventer un étayage visant à la maîtrise de leur temps professionnel et de leur temps social. Cette aspiration légitime s'exprime d'abord sous la forme d'une revendication liée à la possibilité de disposer de plus de temps à soi. A travers la façon qu'ont les femmes de mettre en jeu leur emploi du temps dans une relation de réciprocité où sont échangés des horaires de travail contre du temps libre s'exprime cette demande liée à la maîtrise du temps. Elle s'exprime pour les enfants, la famille, pour soi-même, mais aussi pour « *moins de fatigue, moins de bousculade, c'est-à-dire pour bénéficier d'un autre rythme de travail que celui du travail en brigade* ». S'il constitue une façon intermittente de se mettre en retrait de la vie professionnelle par rapport à une norme dominante du travail, le travail à temps partiel en devient valorisé par les employées des chèques postaux. Pour reprendre leurs propres termes, il permet de « *joindre la vie professionnelle et personnelle. Ne pas être obligée de prendre une disponibilité pour s'occuper des enfants tout en conservant les avantages de l'avancement, ça n'existait pas de mon temps sinon je l'aurai pris... C'est un grand pas vers la solution du problème...* »²⁵⁷. De fait, il participe à la reconnaissance de la réalité de la condition sociale des femmes occupant un poste subalterne aux PTT dans les années 1970 dans la mesure où il garantit une plus grande maîtrise des temps institutionnels et sociaux. Comportant une dimension sociale importante, cette disposition fait intervenir d'une certaine manière la problématique liée à la reconnaissance de certaines difficultés liées à leur condition sociale annihilant par la même occasion le sentiment de domination. Outre le fait qu'il est promu comme une possibilité d'épanouissement de soi, il s'insère dans la problématique liée à la demande de temps libre : « *La demande de temps libre s'exprime à travers la perception du temps qu'ont les employées des chèques postaux de mettre en jeu les horaires variables, partiels au lieu de la journée continue qui s'articule avec la double charge de travail vie familiale. Cette demande s'exprime pour les enfants, pour moins de fatigue, moins de bousculade. C'est-à-dire qu'elles*

²⁵⁷ Michel Elisabeth, *Femmes au travail et temps quotidien. Cents témoignages de femmes fonctionnaires d'un centre de chèques postaux*, Thèse de doctorat de sociologie, Paris V, 1982.

*revendiquent un autre rythme et le contrôle de ce rythme au niveau de la régularité du sommeil pour éviter l'asynchronisation... »*²⁵⁸.

En effet, Elisabeth Michel fait remarquer dans son enquête sociologique que les changements d'horaires fréquents auxquels sont assujettis les téléphonistes et les employées des chèques postaux à cause des régimes de travail imposés par l'administration des PTT dans le cadre du travail en « brigade » sont d'abord vécus sur le mode de la fatigue. Et ce même si certaines employées s'adaptent bien à cette disposition : « *C'est une servitude à laquelle je me suis très bien faite car il paraît que c'est mauvais pour la santé... Il faut avoir une excellente santé. Je m'en rends compte parce que la mienne est mauvaise... Le changement d'horaires est fatigant...* »²⁵⁹. Le caractère irrégulier et la grande amplitude des horaires de travail sont donc vécus et perçus comme une contrainte empiétant sur la vie privée et accentuant les difficultés pour organiser sa vie familiale. Invoquant la nécessité qu'il faille « avoir une bonne santé pour occuper ces horaires de travail », le choix d'un rythme « plus naturel et équilibré » est très souvent revendiqué : « *avoir du temps pour être ensemble, pour ne pas être trop longtemps hors de chez soi* »²⁶⁰. C'est ainsi que, à l'inverse, les horaires de travail « mixte » sont perçus comme un avantage sous réserve d'habiter près du lieu de travail car ils permettent une vie plus régulière : « *Je l'ai fait pendant un an et demi. Ma vie était plus régulière... Tout en se levant tôt tous les jours, on est moins fatiguée au point de vue santé* »²⁶¹.

²⁵⁸ Michel Elisabeth, *Femmes au travail et temps quotidien. Cents témoignages de femmes fonctionnaires d'un centre de chèques postaux*, Thèse de doctorat de sociologie, Paris V, 1982.

²⁵⁹ Michel Elisabeth, *Femmes au travail et temps quotidien. op. cit.*

²⁶⁰ Michel Elisabeth, *op. cit.*

²⁶¹ Michel Elisabeth, *op. cit.*

« Agir sur sa condition sociale »

Ainsi, l'expérience réelle de la condition sociale des téléphonistes et des employées des chèques postaux est vécue sous l'angle du malaise individuel et comme l'impossibilité de réaliser un idéal personnel, celui de s'épanouir dans son travail ou de valoriser la carrière professionnelle. Les stratégies individuelles défensives mises en œuvre permettent pour partie d'échapper au mal-être au travail et à la fatigue sociocognitive. Pour autant, la conduite des téléphonistes et des employées des chèques postaux qui consiste à mettre en œuvre des stratégies de préservation de soi se limite-t-elle à une attitude individualiste évoluant dans une position d'extranéité vis-à-vis de l'action collective ? N'y a-t-il pas également des stratégies collectives défensives qui permettent à ces catégories de personnel de conjurer leur sort lié à leur condition sociale ? En fait, les stratégies individuelles de défense ne mettent pas en cause le lien social et le désir de participation à l'action collective des téléphonistes et des employées des chèques postaux. Des compromis entre subjectivité et action collective existent à partir du moment où les téléphonistes et les employées des centres de chèques postaux décident de se doter d'outils collectifs pour lutter contre le mal-être au travail et la fatigue sociocognitive. Prenant appui pour cela sur la prise de conscience des risques liés à leur condition sociale grâce à laquelle il est possible de penser et d'objectiver les différentes formes d'injustice et de domination qui constituent une menace pour leur équilibre physique, psychique et mental, elles empruntent la voie collective pour parvenir à conjurer leur mal-être.

Stratégie collective défensive de l'engagement

L'expérience réelle de la condition sociale des téléphonistes et des employées des chèques postaux secrète une forme de violence subjective réinvestie partiellement par le biais de l'engagement dans des luttes collectives en vue d'obtenir la possibilité d'améliorer sa condition sociale. Cela se traduit dans les faits par l'engagement dans des revendications liées à la défense de la condition féminine et à la réduction du temps de travail qui s'instruisent du syndicalisme de la CGT ou de la CFDT. Au cœur de cette configuration se dessinent alors des zones d'échange dévolues au soutien et à la défense de nouveaux droits. Sur cette base,

on peut se demander quelles sont les logiques d'échanges qui prévalent entre d'une part les téléphonistes et les employées des chèques postaux, et d'autre part les organisations syndicales pour atteindre l'objectif visé. Toujours est-il que l'engagement subjectif dans l'action collective d'une génération de jeunes femmes, perçues comme dociles, devient l'une des formes d'expression de la dénonciation de leur condition sociale : *« En juillet 1948, me voici dans cette grande bâtisse, salle J, sur cour intérieure, lumière toute la journée, dans un vacarme effrayant avec des groupes de travail composés de 4 employés : deux vérificateurs et deux mécanographes, soit 48 employés dont 2 surveillantes censées contrôler le travail, et une principale qui allait de groupes en groupes jeter un coup d'œil. Chaque groupe assurait la gestion de centaines de comptes courants postaux... Fraîchement arrivée dans la capitale de l'après-guerre, l'administration n'avait rien prévu pour loger des milliers d'employées qu'elle orientait soit au téléphone, au télégraphe ou aux chèques. Nous prenions ce que nous trouvions, l'hôtel ou la chambre de bonne... J'avais une autre préoccupation, je voulais trouver le syndicat CGT, j'avais des convictions bien arrêtées, celles qui correspondaient à mes opinions politiques, acquises dans le milieu qui avait bercé mon enfance »*²⁶². L'engagement des téléphonistes et des employées des chèques postaux dans une organisation syndicale s'accompagne de l'émergence d'une instance morale qui permet de faire coïncider les aspects idéologiques avec les événements singuliers liés au mal-être au travail. Il se traduit par le refus de l'acceptation sans contreparties des contraintes liées à la condition sociale où se trouvent encastrés des rapports de force, de domination et de violence refoulés. De ce point de vue, la notion d'expérience sociale qui évoque le flux des émotions et des sentiments permet aux téléphonistes ou aux employées des chèques postaux de se constituer en acteur grâce à la mise en cohérence d'une pratique militante avec leurs principes idéologiques : *« Un jour à l'entrée de l'immeuble, un grand rassemblement, Marie Couette, secrétaire confédérale de la CGT, avait pris la parole. Ses arguments faisaient mouche : nous défendre contre les conditions de vie et de travail qui nous étaient faites. Les solutions que proposait la CGT, le renforcement de l'organisation, ce fut un plaisir ce jour là... La section syndicale : j'avais trouvé le fil qui était la CGT. Nous avions des syndiquées, mais notre organisation dans les services n'était pas assez forte en militantes. Le syndicat était pratiquement interdit. C'était trop peu face aux problèmes des femmes et des jeunes filles*

²⁶² Témoignage n° 4.

qu'il fallait organiser pour se défendre : pas d'affichage, pétitions interdites : nous ne pouvions afficher que ce que le Chef de Centre voulait bien signer, collecter les cotisations, placer des cartes, cela se passait en catimini... »²⁶³.

Au fur et à mesure que la radicalisation de la posture s'entoure d'une idéologie structurée autour des rapports de domination, l'engagement s'inscrit dans une démarche où le collectif se renforce à coups de dénonciation de la fatigue sociocognitive et de la lassitude au travail. La mise en scène de ces éléments est alors nécessaire pour que les travailleurs parviennent à transformer leur capacité d'action en action collective : *« En 1952, j'entre au centre de chèques postaux de Paris avec un bac philo en poche. Je trouve une chambre à Cachan qui représente la moitié de mon salaire. Aux chèques, les inspecteurs étaient des hommes et les agents des femmes, c'était une usine. Le travail était organisé par groupes de 4 opératrices, nous apprenions à taper sur des machines... Il fallait faire du rendement, c'était l'horreur... J'ai immédiatement refusé ce travail, j'étais maladroite, distraite, je faisais des erreurs.... Je n'allais pas vite et je trouvais ce travail inintéressant et très pénible. Les centres de chèques postaux étaient considérés comme un bagne, c'était le travail à la chaîne... En 1953, une assemblée avec Benoît Frachon précise : « 6 millions de femmes salariées : on ne peut parler de la classe ouvrière, ni sa défense, ni son unité de la classe ouvrière sans les femmes qui représentent 35% des prolétaires ». Cette déclaration, nous la faisons nôtre. Nous diffusions « Antoinette » qui était à la base du renforcement de notre organisation dont les thèmes étaient la réduction du temps de travail, l'égalité des salaires, la maternité... En 1953, trois semaines de grève, le chef de centre nous a encouragées à participer à l'époque à ce mouvement... »²⁶⁴.*

A partir des années 1960, l'attitude d'indifférence des téléphonistes et des employées des chèques postaux à l'égard des risques encourus à cause de leur activité professionnelle, caractéristique des années 1950, n'est plus de mise comme autrefois. La résistance ouvrière du personnel féminin occupant un poste subalterne aux PTT s'incarne à travers des traits dominés par la fierté, la témérité, le désir de collectif et le refus de cautionner certains aspects de la gestion du personnel comme les écoutes téléphoniques. Evoquant autant les risques encourus pour le corps que pour le psychisme du fait de la pénibilité de la tâche et de

²⁶³ Témoignage n° 4.

²⁶⁴ Témoignage n° 41.

l'obligation morale de la conciliation entre la vie professionnelle et les charges familiales, les téléphonistes et les employées des centres de chèques postaux n'acceptent plus avec autant de résignation leurs conditions sociales que dans les années 1950 : *« A Lyon-Chèques, la galère à cause des cadences demandées. Moi, je ne suis pas mécanique et j'ai beaucoup de mal à m'y faire. Chaque jour, je pleurais sur ma machine « Sextuplex » (machine à 6 compteurs) dont la rapidité pour passer d'un compteur à l'autre m'épuisait. Et puis, quand on pleure, on voit mal les touches. Alors en plus, on fait des fautes de frappe. Les cadences demandées étaient récompensées par les départs anticipés : 17h50 au lieu de 18h20 ou le samedi 11H30 au lieu de 13h00, travail terminé bien sûr. Quelle erreur d'accepter cette carotte ! Il faut dire que la plupart des femmes étaient mères, et que, plus vite nous avions fini, plus tôt nous pouvions rentrer chez nous pour nous occuper des enfants et du ménage. Imaginez une soixantaine de machines faisant des allers et retours bruyants et rapides cela pendant plusieurs heures. Le bruit ajouté à la cadence avait pour résultat de nous excéder et de nous mettre les nerfs en pelote. C'est la dureté du travail et l'attitude d'une partie de l'encadrement qui me porta à réfléchir sur mes conditions de travail... J'optais pour la CFTC, Force Ouvrière me semblant trop mou et la CGT, trop proche du PCF... En 1964, je choisis la CFDT. En 1968, rien n'aurait pu empêcher la grève tant nous en avions assez d'être pressés jusqu'à la dernière goutte. Le ras-le-bol fit sauter le couvercle... »²⁶⁵. S'impliquer plus en avant dans une organisation syndicale qui puisse contribuer à l'amélioration des conditions sociales de travail permet alors de contenir en une sorte d'espoir le mal-être au travail et la fatigue sociocognitive ressentis par un grand nombre de téléphonistes et d'employées des centres de chèques postaux : *« Après avoir pris de la dispo pour élever des enfants, je devins Reims 23 (téléphoniste à Reims) en novembre 1967. La salle, immense, était plus claire qu'à Saint Quentin. Nous étions plus nombreux. Je fus présentée à la surveillante principale, imposante, tout de noir, vêtue. Les casques étaient moins lourds qu'autrefois, plus de micro sur la poitrine car incorporés dans le casque. Les cadrans bruyants avaient disparus, la numérotation plus aisée, les annonces plus concises : on disait : « 23, que désirez vous ? » au lieu de Inter 23. Quelques hommes commençaient à arriver au Central, mais les temps de pause étaient chronométrés à la minute, et les remarques des surveillantes acides dès qu'on ne pouvait pas répondre ? La CGT était**

²⁶⁵ Témoignage n° 141.

virulente et dynamique. Les militants se démenaient comme des diables pour organiser la grève. Quand je m'installais au meuble, je ne savais si mes voisines de droite et de gauche avait fait la grève, tout se passait sans mot dire...»²⁶⁶.

Dans les années 1960, la revendication liée à la réduction du temps de travail attire l'attention sur sa dimension politique qui possède un effet reconfigurant en créant une façon d'agir sur le monde professionnel des téléphonistes et des employées des chèques postaux par le biais de nouvelles conventions. L'une de ces conventions qui découle directement de l'expérience réelle subjective des téléphonistes et des employées des chèques postaux est structurée autour de l'idée que la fatigue n'est pas simplement une donnée individuelle inhérente à la tenue d'un poste de travail dans un central téléphonique ou dans un centre de chèques postaux, mais s'apparente à une donnée collective : « *Le problème de la fatigue, du malaise, de la lassitude générale, de la nervosité, de l'énervement, du relâchement des nerfs, des maux de tête, des douleurs rénales, dorsales, stomacales, insomnies, les difficultés de réfléchir, de fixer son attention, l'humeur massacrant, c'était le lot de chacune... Mais n'a-t-on vu aussi des crises de nerfs dans nos salles de travail, des crises qui ressemblaient à de la fatigue collective* »²⁶⁷. Transformant la fatigue sociocognitive en critère commun et en normes partagées, certaines employées prennent appui sur cet élément de sorte que les stratégies individuelles de défense puissent se muer en stratégies collectives de défense par le biais de l'engagement dans l'action collective : « *En règle générale, les relations avec les abonnés étaient satisfaisants. Le tutoiement était de rigueur avec les autres opératrices, les rapports amicaux. Cela détenait l'atmosphère lorsque le trop plein de fatigue, d'agacement, de nervosité s'installait. Notre section syndicale décidait d'une première action dans les salles pour lutter contre le bruit des machines de mécanographie : la laine de verre faisait son apparition. Nous avons dénoncé « les relations humaines » avec Paulette Dayan voir le 1^{er} numéro de Femmes et syndicalisme...»²⁶⁸. L'implication des téléphonistes et des employées des chèques postaux dans un collectif de défense en rapport avec la revendication de la réduction du temps de travail a alors pour fonction d'œuvrer à la prévention des troubles*

²⁶⁶ Témoignage n° 44

²⁶⁷ Témoignage n° 4.

²⁶⁸ Témoignage n° 4.

susceptibles d'affecter leur santé au travail : « Après avoir été « bénévole » de 1947 jusqu'en 1953, je suis rentré au téléphone en 1955 à Mulhouse en brigade de 7 heures à 12 heures avec un retour de 17 heures à 19 heures... Moi, j'aimais bien la brigade : il y avait des services qui finissaient à 22 heures ou 23 heures même s'il pouvait y avoir 14 heures d'amplitude... Le téléphone, au début, ça me faisait peur, je n'aimais pas du tout, je voulais repartir à Châlons-sur-Saône... En 1957 ou 1958, je me suis syndiquée à Mulhouse, première revendication, c'était pour faire moins d'heures, le temps de travail. Après le samedi, on ne faisait que 4 heures au lieu de 7 heures... Beaucoup de femmes n'étaient pas intéressées par le syndicalisme : elles avaient un mari qui travaillait. Elles pensaient qu'elles n'avaient pas besoin de se défendre, pour certaines, c'était un salaire d'appoint... Il y en avait aussi dont le mari ne voulait pas qu'elles se syndiquent »²⁶⁹.

La défense de la condition féminine

A partir des années 1960, le principe de la défense de la condition féminine constitue une autre ressource de mobilisation qui s'inscrit dans une stratégie collective défensive. Elle permet de dépasser le cadre de la simple situation de travail des téléphonistes et des employées des chèques postaux en prenant en compte leur condition sociale. Possédant un pouvoir attractif relativement important auprès du personnel féminin, cet instrument d'adaptation au contexte social favorise leur engagement dans l'action collective tout comme la revendication liée à la réduction du temps de travail. L'extension des chaînes d'interdépendance du syndicalisme de la CGT et la CFTC, puis de la CFDT permet d'intégrer progressivement dans l'action nombre de téléphonistes et d'employées des chèques postaux au cours des années 1960. Les sollicitations telles que les débrayages, les grèves, les conférences nationales que la CGT inscrit dans l'environnement de travail des téléphonistes et des employées des chèques postaux donnent lieu à un regain d'engagement susceptible parfois de se muer en épreuve de tensions. C'est ainsi que dans la confrontation se forment de

²⁶⁹ Témoignage d'Aline Boivin, Document de travail, IHS PTT, Colloque « Femmes et syndicalisme », Actes du colloque, Institut CGT d'Histoire Sociale, 2 et 3 décembre 1999

nouvelles conventions enclins à définir ce que doit revêtir les normes de santé au travail des téléphonistes et des employées des chèques postaux. Ainsi, en janvier 1965, Paulette Dayan, militante féministe de la CGT, déclare lors du 19e congrès de la Fédération Postale : « *Les actions et les grèves dans les centres de chèques postaux ont permis des succès que nous devons élargir notamment pour obtenir la diminution du temps de travail. Quelques acquis, çà et là : 20 minutes de pause à Paris-Chèque, pas de sortie après 18 h 30 à Nantes... Qu'il ne soit pas fait obligation de demander deux ans de disponibilité pour le personnel féminin, des congés exceptionnels pour soigner un enfant, la fin de la baisse des notes pour les congés de maladie pendant la grossesse et les congés de maternité, la création de crèches et de garderies, un médecin obligatoire dans les grands services des PTT, l'application de la médecine du travail dans les PTT* »²⁷⁰. Puis, quelques années plus tard en février 1967, lorsque la Fédération Postale revendique 10 000 adhérentes sur 120 000 femmes aux PTT : « *Les téléphonistes et les employées des centres de chèques postaux attendent toujours la réduction du temps de travail, la semaine en 5 jours, la création d'un réseau d'œuvre sociales... Elles se proposent d'être à la fois des mères de famille et des travailleuses, d'avoir de véritables loisirs, en un mot de conquérir le temps et les moyens de vivre* »²⁷¹. La CGT revendique alors 18 semaines de congé maternité pour que les employées puissent concilier les obligations maternelles et professionnelles, le maintien intégral de toutes les primes en cas de congé de maternité, des congés exceptionnels sur simple certificat médical pour soigner un enfant malade, et l'éloignement des femmes enceintes des positions pénibles²⁷². Une fois les revendications codifiées et routinisées autour du thème de la réduction du temps de travail, elles s'inscrivent pour une part dans la réalité du monde auquel elles sont censées s'adresser sous la forme de conventions²⁷³. C'est ainsi qu'elles finissent par acquérir une relative autonomie, ce qui permet de passer du stade de la lutte contre l'altération de la santé au travail des femmes au statut d'une stratégie collective défensive s'ordonnant autour de la condition sociale : « *Nous avons dénoncé et fait appel au corps*

²⁷⁰ Correspondance de Paulette Dayan 63 64 et madeleine vignes 67 : 3/ 10 :

²⁷¹ Correspondance de Paulette Dayan 63 64 et madeleine vignes 67 : 3/ 10 :

²⁷² Le militant des PTT juin juillet 70 : Résolution générale adoptée à l'unanimité par le XXIe congrès Fédéral de la Fédération des Pet T CGT. Résolution concernant les revendications des femmes des PTT

²⁷³ Desrosières Alain, *Pour une sociologie historique de la quantification et Gouverner par les nombres*, Presses de l'Ecole des mines, 2008.

médical pour la santé du personnel des chèques et des téléphonistes avec le grand médecin psychiatre Louis Le Guillant et son assistant Jean Bégoïn furent contactés pour étudier le problème de notre santé. Le Guillant nous consultait à Issy-les-Moulineaux dans une petite maison en meulière où il tenait son cabinet. Le soir, nous allions nombreuses lui livrer avec confiance, intimement nos confidences sur notre vie, nos souffrances. Dès 1957, il faisait connaître ses travaux et dénonçait la « névrose des téléphonistes » et déclarait : « elles sont les plis surmenées et les plus exploitées des travailleuses ». Notre CGT prit des dispositions pour faire connaître les conclusions de nos médecins. Il existait une maladie spécifique des mécanographes et aussi des téléphonistes : toutes nous sous retrouvions dans ces diagnostics, notre vie était ébranlée. Le problème de la fatigue, malaise, lassitude générale nervosité, énervement, relâchement des nerfs, maux de tête, douleurs rénales, dorsales, stomacales, insomnies, difficultés de réfléchir, de fixer son attention, humeur massacrate, c'était le lot de chacune. Mais n'a-t-on vu aussi des crises de nerfs dans nos salles de travail ?»²⁷⁴.

3.4 Stratégies défensives et identité sociale

Tenter de vouloir expliquer le processus de préservation de soi mis en œuvre par des catégories de personnel comme les téléphonistes ou les employées des chèques postaux invite aussi à se pencher sur les enjeux identitaires qui sont y attachés. Il faut d'abord noter la difficulté qu'ont les téléphonistes et les employées des chèques postaux dans les années 1950 à se forger une identité collective simplement à partir de leur expérience réelle de travail. C'est d'abord à travers la sphère sociale où s'exprime la demande de reconnaissance pour les téléphonistes et les employées des chèques postaux que l'identité professionnelle se construit : « 1947, reçue 1^{re} au concours de commis, je me présente avec 500 filles aux chèques postaux, chiffre inouï... Nous avons passé un concours difficile qui nous assurait une carrière décente, suppression de cette perspective de commis, nous descendons « Agent d'Exploitation ». La hiérarchie, j'en garde un mauvais souvenir : les inspecteurs étaient des incapables. Seuls les résultats comptaient et la vitesse qui permettaient à d'autres services de

²⁷⁴ Témoignage n ° 4.

*vérifier et de finir en temps voulu... A cette époque, le concours était interdit aux femmes... »*²⁷⁵. Mais la mise en œuvre de stratégies individuelles défensives qui s'ordonnent autour de formes d'injustice, de relations interpersonnelles insatisfaisantes et du désir de s'accomplir dans le travail au vu des faibles possibilités de pouvoir se sortir de sa condition sociale peuvent aussi être interprétées comme une façon impérieuse du désir de reconnaissance. On doit à Christophe Dejours d'avoir souligné l'importance de la reconnaissance symbolique pour les travailleurs de la dimension coopérative du travail ²⁷⁶. Comme on l'a dit aussi, la reconnaissance par les collègues ou la hiérarchie peut jouer à cet effet un rôle non négligeable. Mais si ces éléments liés à l'activité de travail font intervenir une problématique de reconnaissance professionnelle, on peut aussi y adjoindre des aspects liés à la condition sociale. En effet, si l'on se réfère à A. Honneth, la reconnaissance dépend aussi bien des droits qui nous sont attribués et qui induisent le « respect de soi » que de la contribution de nos activités individuelles au sein de la société où l'on y gagne en « estime de soi ». En s'appuyant sur cette conception de la reconnaissance, on peut faire l'hypothèse qu'un des éléments susceptibles d'apporter une explication au mal-être des téléphonistes et des employées des chèques postaux tient au fait de l'absence de rapport positif que ces catégories de travailleurs entretiennent avec leur condition sociale : *« A mon retour de congé, chez mes parents, il y a un grand jardin plein de fleurs et d'arbres fruitiers, et je mets au moins une semaine à ne pouvoir avaler mon dîner dans ma chambre triste tant j'ai la gorge serrée avec des moments de cafard qui ne durent pas. Je sais au fond de moi que c'est une chance d'être à Paris, et que je peux espérer en l'avenir. Pour commencer, je décide de préparer le concours de contrôleur. Je m'inscris à une préparation par correspondance, au printemps ayant été reçue au concours. Je suis nommé stagiaire sur place. J'aurais aimé avoir un travail plus gratifiant... »*²⁷⁷. Absence de reconnaissance ou reconnaissance dépréciative de la condition sociale peuvent donc provoquer cette fragilisation du rapport positif à soi, couramment désignée par la catégorie de « mal-être », mais peut également induire un rapport négatif à soi comme dans les situations d'intériorisation de la souffrance au

²⁷⁵ Témoignage n° 32.

²⁷⁶ Dejours Christophe, *Travail vivant, 2-Travail et émancipation*, Payot, 2009.

²⁷⁷ Témoignage n° 142.

travail décrites par Christophe Dejours, voire une destruction du rapport à soi²⁷⁸. La recherche d'une identité positive peut passer alors par l'accomplissement de soi au travers de la conciliation de la vie professionnelle et des charges familiales qui s'incarne dans un espace de temps qui doit nécessairement s'accorder avec celui du temps professionnel de l'époux : « *Après un séjour à Bastia d'où est originaire mon mari, je rentre à Paris avec un enfant, et là se pose le problème de concilier la vie privée et la vie professionnelle. Nommée au central téléphonique de Grenelle, après un séjour en crèche, mon bébé dépérit, et nous allons de nourrice en nourrice pour trouver une personne de confiance. Pour faciliter la garde des enfants, mon mari se fait muter aux ambulants Sud Ouest. Il fait 2 nuits sur 4. On jongle avec nos horaires de travail et nos heures disponibles pour la garde de nos enfants... La garde des enfants est notre principale préoccupation et nous cherchons à nouveau une nourrice après avoir déménagé au Perreux-sur-Marne dans un pavillon. Mon mari doit suivre des cours de contrôleur pendant 6 mois après son succès au concours, puis je fais « 14- 21 heures tous les jours, mon mari est nommé au PLM au service de nuit »²⁷⁹.*

On peut donc faire l'hypothèse que ce qui est également en jeu dans la mise en œuvre des stratégies collectives défensives concerne une lutte pour la reconnaissance sociale²⁸⁰. En effet, bien des souffrances et des problèmes sociaux prennent sens dès lors qu'on les aborde sous l'angle de la reconnaissance, soucieux de marquer l'importance de notre existence du regard des autres. Le manque de reconnaissance sociale traduit la difficulté des téléphonistes et des employées des centres de chèques postaux qu'il y a à construire un positionnement solide et satisfaisant autour de leur condition sociale dans les années 1950. La prégnance des rapports de domination, de la fatigue sociocognitive et du mal-être au travail, ne permet pas aux téléphonistes et aux employées des chèques postaux de donner un sens positif à leur activité. Or, à partir des années 1960, outre la contribution à leur bien-être au travail, l'engagement des téléphonistes et des employées des centres de tri dans l'action collective se trouve au cœur de la construction et de l'élaboration d'un système d'action où s'entremêlent

²⁷⁸ Christophe Dejours, *Travail, usure mentale - De la psychopathologie à la psycho dynamique du travail*, Bayard éditions, 1980, Paris.

²⁷⁹ Témoignage n ° 49.

²⁸⁰ Axel Honneth, *La Lutte pour la reconnaissance*, Paris, Cerf, 2000.

la participation à des conflits sociaux ponctués de négociations et de compromis entre les organisations syndicales et l'administration des PTT. Cet engagement devient au fil du temps un élément par lequel il leur est possible de donner un sens à leur travail et de se forger une identité sociale : *« J'ai été nommée au centre chèques postaux de Marseille en 1965, le travail répétitif, tout était fait pour faire dépendre de tout un chacun... Pas besoin de surveillance. Le travail de la surveillante consistait à faire émarger les feuilles de présence et régler les conflits... Il m'arrivait souvent de m'évanouir en m'affalant sur ma chaise, je me retrouvais alors rapidement à l'infirmerie emportée sur un brancard. Je n'étais pas la seule, tous les lits de l'infirmerie qui se trouvaient étaient occupés : une petite demi-heure et on réintégrait notre salle. Comme pour le service des guichets, il fallait ajuster et retrouver à tout prix l'erreur. Or, mes collègues étaient toutes des jeunes femmes avec des enfants et elles avaient des impératifs d'horaires. La plupart habitaient loin, et moi je n'arrivais pas assumer mes tâches ménagères, ma mère s'occupait de mes petites filles. Le médecin me conseilla un changement d'horaires, un service continu et un traitement avec calmants. Je demandais une audience avec le chef de division chargé du personnel... Je lui expliquais ma situation familiale, mon souci de ne pas s'absenter... Je me mettais à sa disposition pour n'importe quel service et je lui indiquais que la situation était provisoire et que je pourrai par la suite réintégrer les GTM. Mais je ne reçus qu'un mépris de la part de ce chef : « Madame, les congés de maladie ne sont pas faits pour les chiens ». Je n'étais qu'un numéro dans le centre : nous étions plus de 3000 femmes au centre. C'est à ce jour que naquît en moi cette révolte et peut-être ma vocation de syndicaliste. J'avais détesté ce monologue sans être une féministe acharnée. J'ai senti ce jour-là tout le poids du pouvoir des hommes au centre de chèques postaux. Le résultat était là, froid, décevant (relations de pouvoir, hommes-femmes). Mon état empira, je risquais ma vie, je fus hospitalisé pour dépression nerveuse pour faire une cure de sommeil... »²⁸¹.*

Toutefois, si certaines se vivent et se disent exploitées, toutes n'ont pas la conscience aiguë d'être exploitées. Dans ce contexte, que deviennent les rapports de classe des téléphonistes et des employées des chèques postaux ? Ainsi, cet employée dont l'image positive qu'elle renvoie de son travail dépend en partie du regard, des jugements et des

²⁸¹ Témoignage n ° 76.

comportements d'autrui, en l'occurrence des autres téléphonistes avec lesquelles elle est amené à collaborer : « *Je me suis retrouvé aux PTT en 1945 au central téléphonique Inter sans aucun regret alors que j'avais pensé à être prof d'éducation physique. Je me suis tout de suite sentie dans mon élément dans les immenses bâtiments de la rue des Archives où il n'y avait pas moins de 3 000 employés qui y travaillaient, une vraie ruche. De plus, nous avions un service en or : deux brigades A et B, un jour. Nous faisons le matin et le lendemain l'après-midi et nous pouvions nous faire remplacer. Il y avait aussi les services du dimanche qui nous permettait d'accumuler une réserve d'heures, les jeunes célibataires étant toujours prêts à assumer ces heures contre une petite somme. J'ai beaucoup aimé ce travail, le casque aux oreilles à faire le tour du monde plusieurs fois par jour. J'ai travaillé sur les liaisons radio avec tous les pays que nous pouvions obtenir seulement par ce moyen. Le français était la langue internationale utilisée au téléphone, sauf avec l'Amérique. Nous étions reliés avec tous les pays du monde, Moscou, malheureusement pas de conversations personnelles avec elles, elles n'en avaient pas le droit. Nous finissions par nous reconnaître à la voix, nous nous appelions par notre prénom... »²⁸².*

Selon Axel Honneth, la question de la reconnaissance sociale se pose aussi de façon individuelle dans la mesure où parallèlement aux revendications politiques, nos rapports à autrui sont traversés par des attentes de reconnaissance²⁸³. C'est la raison pour laquelle nous restons toujours en attente de reconnaissance dans les interactions sociales. La rétribution morale qui prend la forme de la reconnaissance liée à la dimension symbolique a un rôle majeur sur l'identité, le statut, la dignité, la crédibilité qui sont captifs de la reconnaissance de l'identité sociale par l'autre. Ce qui se joue est de l'ordre de l'équilibre psychique entre des espoirs et des attentes, entre ce que la condition sociale permet et ce qu'elle ne permet pas. On peut ajouter à la suite d'Axel Honneth qui considère que tout conflit social est plus ou

²⁸² Témoignage n° 13.

²⁸³ A. Honneth montre que le déni de reconnaissance peut induire sentiment d'injustice et luttes collectives contre l'injustice en chacune des trois sphères de reconnaissance : la théorie de la reconnaissance propose ainsi différentes hypothèses pour la sociologie des mouvements sociaux. Selon Axel en tant qu'être humain, nous ne pouvons développer notre identité et une relation positive à nous-mêmes sans reconnaissance. Et sans cela, il ne peut y avoir intégration dans le système social in Axel Honneth, *La Lutte pour la reconnaissance*, Cerf, 2000.

moins motivé par des convictions morales que la reconnaissance se nourrit aussi d'affects²⁸⁴. En effet, une étude générale de l'expérience subjective doit inclure et articuler les éléments cognitifs pronostiquant les affects qu'engagent les travailleurs pour se protéger du mal-être et de la fatigue. De ce point de vue, les affects ont toujours des effets cognitifs jusqu'à devenir un aspect repérable de l'identité sociale d'une communauté d'appartenance comme celle des téléphonistes ou des employées des chèques postaux avec l'inscription dans un registre psychique²⁸⁵ : « Première affectation comme auxiliaire au central téléphonique de Bonne-Nouvelle. Quelques jours suffisent pour ressentir le malaise à cause des contraintes qui règnent dans ce grand service : chronométrée pour aller aux toilettes, avoir le casque toute la vacation avec ces incessantes sonneries. Nommée titulaire aux chèques de Bourseul, en mars 1954, je perds mes illusions dès mon arrivée : le chef de division dit à mon futur inspecteur : « qu'est ce que je vais faire avec ça ! ». Car je suis enceinte, et il me manque une phalange à l'index de la main droite, rendant l'utilisation d'une machine écrire, car ce sont des dactylos qui sont attendues dans le service. On m'abandonne sur une chaise, et j'y reste seule jusqu'à l'heure du déjeuner et me demandant de revenir le lendemain. Je suis effondrée... Une position de travail m'est offerte...²⁸⁶.

²⁸⁴ Les conflits sociaux se comprennent mieux en faisant intervenir des attentes morales, c'est-à-dire en les expliquant par des sentiments d'honneur bafoué ou de déni de reconnaissance

²⁸⁵ Pascale Molinier, *Les Enjeux psychiques du travail. Introduction à la psychodynamique du travail*, Payot, 2006, 336 p.

²⁸⁶ Témoignage n ° 59.

Conclusion générale

En identifiant par quels vecteurs et grâce au travail de quels acteurs le thème de la santé au travail a fait son apparition dans une institution comme l'administration des PTT au cours des années 1950 et 1960, cette recherche permet de comprendre comment s'est élaboré ce que Catherine Omnès nomme le droit à la santé au travail pour les catégories féminines du bas de l'échelle aux PTT²⁸⁷. L'approche constructiviste a mis en évidence que le thème de la santé au travail émerge aux PTT grâce à l'entremise d'une catégorie à visée scientifique élaborée par des médecins psychiatres, la « névrose des téléphonistes et des mécanographes », pour ensuite s'institutionnaliser dans un discours syndical avant de s'objectiver dans les représentations sociales, politiques et cognitives des catégories de personnel auquel il s'adressait directement, à savoir les femmes employées occupant un poste subalterne dans les chèques postaux et les centraux téléphoniques des grandes villes. Dans les années 1950, des médecins psychiatres s'attachent à construire une notion à visée psychologisante, la « fatigue nerveuse », en vue de contribuer à l'élaboration d'une discipline scientifique naissante, la psychopathologie du travail. Catégorisant un problème lié à la spécificité du travail des téléphonistes et des mécanographes dans les PTT, la mise en visibilité de ce phénomène est établie à partir d'un registre scientifique sous couvert de l'autorité intellectuelle de Louis Le Guillant, docteur psychiatre renommé au début des années 1950 et adhérent du parti communiste. Cette démarche à visée scientifique se donne pour objectif de faire prendre conscience des liens existant entre le travail et la santé des téléphonistes et des mécanographes travaillant dans les PTT.

L'approche constructiviste a également permis de recenser les enjeux politiques qui ont conduit la Fédération postale à porter un intérêt grandissant au thème de la santé au travail²⁸⁸. L'examen de la littérature syndicale de la CGT-PTT permet de montrer que c'est

²⁸⁷ Jalons pour une histoire comparée de la santé au travail en Europe, Catherine Omnès, « Les débats sur la notion d'inaptitude au travail au sein du BIT : logiques nationales, logiques disciplinaires et circulation des idées dans l'Europe du premier XIX^e siècle », in Catherine Omnès et Anne-Sophie Bruno (dir), *Les mains inutiles. Inaptitude au travail et emploi en Europe*, p 59-67, Paris, Belin, 2004.

²⁸⁸ A ce titre, il faut noter que l'administration des PTT est pionnière dans ce domaine dans la mesure où c'est dans cette institution que sont menées les toutes premières études en lien avec le thème de santé au travail.

dans le cadre d'une stratégie de captation du personnel féminin en vue de sa mobilisation dans le cadre de la grève générale que cette organisation syndicale accorde une attention grandissante à la santé au travail des téléphonistes et des employées des chèques postaux. La CGT-PTT fait le pari de pénétrer largement la catégorie des femmes employées du bas de l'échelle, perçue comme rétive à l'action collective et plutôt en retrait par rapport à la catégorie des hommes traditionnellement plus impliqués dans les mouvements sociaux que les femmes à cette époque. L'enjeu consiste à « gagner la bataille des femmes qui représentent le tiers ou la moitié de la classe ouvrière » selon l'expression de Benoît Frachon, secrétaire général de la CGT. L'acceptation et la soumission des femmes à un rythme de travail intensif, leur docilité, la part d'obéissance et de collaboration qui implique d'ajuster leur conduite sur celle des autres pour ne pas prendre le risque de se faire remarquer, de se voir faire des remontrances ou appliquer des sanctions se traduit par le fait, pense les syndicalistes de la Fédération Postale, qu'elles n'osent se singulariser en se syndiquant.

L'intérêt porté par les dirigeants de la CGT-PTT à la mobilisation des femmes conduit ainsi Georges Frischmann, secrétaire général de la CGT-PTT et membre du Comité central du Parti communiste, à nouer et à entretenir des liens étroits avec Le Guillant au cours des années 1950 qui publie au cours de cette période un certain nombre de travaux sur les téléphonistes et les mécanographes. La principale pathologie que relève cette organisation syndicale concerne la forme de mal-être théorisée par Le Guillant et son équipe sous le label de « fatigue nerveuse », attribuée au travail répétitif sous contrainte d'un contrôle du rendement coercitif. Cela explique pourquoi parmi les métiers réputés difficiles aux PTT, l'attention s'est ici strictement focalisée sur les métiers féminins au détriment des métiers masculins comme les ambulants ou les agents du tri postal qui, à aucun moment, n'ont fait l'objet d'une attention particulière de la part de la CGT-PTT autour du thème de la santé au travail.

A partir des années 1960, les actions menées par la CGT-PTT favorisent l'engagement des téléphonistes et les employées des chèques postaux dans l'action collective, les revendications s'ordonnant principalement autour de la baisse du temps de travail et de la défense de la condition féminine pour « avoir le temps et les moyens de vivre ». Il s'agit de faire en sorte que l'ensemble des femmes employées occupant un poste subalterne aux PTT puissent dans un même mouvement se référer à une même réalité censée menacer leur santé

au travail. Les préoccupations liées à la santé au travail dans les PTT renvoient alors à un univers social sexué qui concerne d'abord les femmes, les hommes étant en grande partie exclus de ce processus. C'est ainsi que s'opère progressivement une différenciation entre l'attention accordée à la santé des femmes et celles des hommes. L'intérêt porté par les catégories féminines au thème de la santé au travail dans les PTT tout au long des années 1960 et au-delà n'est donc pas le fait d'une tendance naturelle, mais résulte d'abord d'un processus sociopolitique qui a conduit la Fédération Postale à développer des actions à visée dénonciatrices et mobilisatrices en direction de catégories de personnel bien spécifiques telles que les téléphonistes et les employées des chèques postaux. Ainsi présenté, l'émergence d'un droit à la santé au travail pour les téléphonistes et les employées des chèques postaux est essentiellement partie prenante du rapport de force qui se noue entre la Fédération Postale et l'administration des PTT dans la mesure où l'une cherche à tirer le meilleur parti du temps et de la force de travail des employées, et l'autre tente de susciter l'adhésion des catégories de personnel féminins du bas de l'échelle pour atteindre l'objectif qu'elle s'est fixé à savoir la grève générale²⁸⁹.

Pour une histoire « clinique »

Cependant, la mise en évidence de stratégies individuelles et collectives défensives dont les téléphonistes et les employées des chèques font preuve pour préserver leur intégrité morale et physique démontre la nécessité de porter l'attention au-delà du cadre de travail et surtout en direction des moyens et des ressources mobilisés. Au vu des témoignages, leur mal-être ne dépend pas seulement de la contrainte physique ou de la charge morale. Il dépend aussi du vécu subjectif, du sens que les acteurs attribuent à leur condition sociale et de ses conditions objectives. S'il n'est jamais dénié, il s'incarne à chaque fois dans l'expérience réelle de la condition sociale des employées qui conduit d'une certaine manière l'historien à

²⁸⁹ Dans les années 1950 et 1960, en plus d'être un lieu de domination bureaucratique, l'univers organisationnel de la Poste est un lieu marqué par les rapports de genre: les postes à responsabilité sont occupés par des hommes que ce soit dans le cadre de l'activité productive ou du syndicalisme, et ce malgré le fait que les effectifs féminins qui représentent environ un tiers des effectifs.

entreprendre une histoire « clinique »²⁹⁰. L'examen du thème de la santé au travail devient ainsi une façon d'envisager l'expérience subjective des téléphonistes et des employées des chèques postaux incluant la nécessaire prise en compte de leurs affects, leurs émotions, leurs sentiments et leur ressenti, et surtout à considérer leur sens stratégique leur permettant de faire les bons choix professionnels ou familiaux pour préserver leur santé. Dans cette perspective, il n'est plus simplement analysé comme un objet à portée collective où sont privilégiés les controverses et les conflits sociaux à la lumière des politiques déployées par les acteurs institutionnels ou les mécanismes conduisant à la mise en place de dispositifs pour mieux encadrer la santé des travailleurs. L'histoire clinique que nous appelons de nos vœux se donne d'abord pour objectif de recenser les formes d'intentionnalité des téléphonistes et des employées des chèques postaux qui découlent d'un travail cognitif, dépendant à la fois des normes de santé en vigueur et du vécu vis-à-vis de leur condition sociale. Les risques liés la condition sociale des individus, facteur de perturbation et de désordre, sont un puissant révélateur de cette tension entre individuel et collectif qui se traduit par la mobilisation subjective des employés des PTT. En effet, c'est au niveau individuel que s'effectuent les transactions et les accommodements entre d'une part la désintégration corporelle ou psychique et d'autre part l'engagement au travail. De l'absence de reconnaissance des compétences déployées pour faire face à un faisceau de tâches dans la vie professionnelle au manque de considération vis-à-vis de l'obligation de s'impliquer dans les charges familiales, les téléphonistes et les employées des chèques postaux mettent alors en œuvre des stratégies individuelles et collectives défensives telles que le départ anticipé, le retrait, le congé de maladie, le concours, la mise en disponibilité pour faire face au mal-être et à la fatigue qui apparaissent comme une forme particulière de souffrance.

La mise en évidence de ces stratégies conduit à s'interroger sur la nature et la pertinence des sources qu'il convient de consulter quand on aborde le thème de la santé au

²⁹⁰ L'histoire « clinique » que nous souhaitons développer de nos vœux puise sa source dans les racines de la psychopathologie du travail. Cette discipline place au centre de ses préoccupations l'articulation entre la souffrance psychique et l'organisation du travail en essayant de mettre en évidence les mécanismes qui permettent de comprendre l'origine de cette souffrance. Un des points de départ de cette discipline est la thèse de C. Dejours selon laquelle le travail est le médiateur privilégié entre inconscient et champ social. Voir par exemple Dejours Christophe, « Plaisir et souffrance dans le travail », 1993.

travail dans une perspective historique en s'appuyant sur l'expérience subjective de la condition sociale des travailleurs. C'est dans ce contexte que des témoignages ont été ici consultés pour rendre compte de cette expérience subjective éminemment variable d'une personne à l'autre, car se conjuguant au cours du temps avec des contraintes sociales diverses telle que le nombre d'enfants, la carrière professionnelle du conjoint ou le lieu d'habitation. A l'intersection de l'individuel et du collectif, l'approche par l'expérience subjective conduit à analyser des configurations sociales complexes où il devient utile de mobiliser des catégories propres à la psychopathologie²⁹¹. Centrales pour une analyse reposant sur la subjectivité des acteurs, ces notions correspondent à des subjectivations variables susceptibles d'interroger en permanence les choix des individus. Ce parti pris permet d'envisager l'étude de la santé au travail sous un autre angle que celle dont rendent compte habituellement les études historiques menées dans ce domaine : il s'agit de doter l'histoire sociale d'un outil méthodologique permettant d'appréhender le thème de la santé au travail à travers la subjectivité des acteurs afin de ne pas céder à la tentation d'accorder une place trop grande aux déterminismes où l'individu serait réduit à un simple reflet du social. Plaçant en son sein l'expérience subjective saisie comme la variété des interactions entre les individus et leur environnement, cette approche a permis de prolonger la problématique liée aux rapports sociaux de sexe à l'intérieur et à l'extérieur de la sphère professionnelle, mise en évidence par la sociologie des rapports sociaux dès les années soixante, et prolongée par la psychodynamique au début des années 1980 sous un angle renouvelé²⁹². Cela a permis de mettre en évidence que les inégalités de santé liées au genre dans les PTT sont dues à la fois à des conditions sociales spécifiques induites par les contraintes familiales et à des différences liées à la distribution des places au sein de l'appareil productif en raison notamment de l'impossibilité pour les femmes de promouvoir leur carrière professionnelle.

²⁹¹ De façon plus générale, l'ouverture sur la sociologie, l'anthropologie, la psychopathologie ou la clinique de l'activité doit permettre aux historiens d'adopter de nouvelles démarches de recherche pour mener des études dans le domaine de la santé au travail.

²⁹² La prise en compte de la dynamique du rapport entre le travail et le hors-travail contribue à éclairer la reproduction dans le temps d'un invariant : la hiérarchie entre les sexes qui s'accompagne de la suprématie du masculin. Cet aspect a été conceptualisé par Danièle Kergoat en termes de « division sexuelle du travail » ou « enjeu des rapports sociaux de sexe », ou encore par Françoise Héritier en termes de « valence différentielle des sexes ».

L'intérêt porté aux risques professionnels qui tiennent compte de la diversité des parcours individuels tout au long de la vie active plaide dans un autre registre pour une étude historique intégrant l'analyse des trajectoires professionnelles et familiales dans le sillage de Françoise Cribier qui avait attribué aux itinéraires professionnels, et donc à une succession d'évènements liés aux conditions de travail et d'exploitation insérées dans un ensemble de conditions de vie, l'altération de la santé des travailleurs (Cribier, 1983). Renforcé par l'éventualité d'une prise en compte de la pénibilité des activités professionnelles, la prise en compte des trajectoires individuelles constitue désormais un axe de recherche privilégié par les études centrées autour du thème de la santé au travail. Par exemple, l'un des principaux objectifs de l'appel à projets « Santé et Travail » lancé en 2004 par la MiRe, la Dares et la Mission Recherche de La Poste était d'analyser les relations entre santé et trajectoires socioprofessionnelles afin de décloisonner le thème de la santé au travail en y intégrant la complexité des trajectoires individuelles. L'attention des chercheurs était alors centrée d'une part sur l'analyse des liens entre les conditions de vie et les conditions de travail, et d'autre part sur les relations entre état de santé et travail. Mais ce genre d'études suppose de disposer d'informations complètes sur la situation de travail et sur la situation hors travail afin de déterminer la part imputable à chacune de ces situations dans l'apparition du phénomène de l'altération de la santé. Ce travail de décomposition nécessite de disposer de données individuelles distinguant les conditions de travail et les facteurs non professionnels afin de mesurer l'effet respectif de chacun d'entre eux et leurs éventuelles interactions au sein de la trajectoire d'un individu.

La « co-construction » du champ de la santé à la Poste

L'un des autres axes de recherche possible concerne l'impact des conditions matérielles de travail sur la santé des travailleurs et l'identification des différentes stratégies mises en œuvre par les organisations syndicales pour atténuer les conséquences négatives des environnements de travail en vue du maintien d'une « bonne » santé au travail des employés. De ce point de vue, la conjoncture des problèmes de santé au travail des employés de la Poste peut être évaluée à l'aune des congés de maladie, des interruptions volontaires ou involontaires de travail, des changements de métier, renseignements contenus dans les dossiers de personnel. Le suivi des parcours individuels permettrait de rendre compte du taux

de prévalence de certaines pathologies en fonction du métier, de son lieu d'exercice du sexe ou de l'âge. Si cela est possible, l'observation de séries longues de dossiers de personnel révélant les cas d'inaptitude, d'invalidité, d'incapacité, d'accidents du travail ou de pathologies spécifiques pourrait alors faire l'objet d'un traitement spécifique.

Un autre genre d'étude consisterait à porter l'attention sur la façon dont le champ de la santé au travail à la Poste s'est structuré à partir des années 1960 et au-delà en dégagant les mutations historiques qui ont contribué à structurer le droit à la santé au travail dans les PTT. En effet, si les modalités de développement de la question de la santé au travail aux PTT ont d'abord émané de la politique de l'Etat patron par le biais de l'organisation des services médicaux, il est aussi possible de les analyser sous l'angle du produit des interactions entre les politiques sanitaires de l'administration des PTT et la mobilisation des forces sociales. Par exemple, en se donnant pour objectif d'analyser les jeux d'acteurs qui président à la prise en charge institutionnelle de l'inaptitude, une recherche pourrait mettre en lumière les stratégies patronales et ouvrières par le biais de l'inaptitude qui permet de croiser l'analyse des dispositifs de connaissance, de gestion et de contrôle de ce statut.

Lorsqu'on se donne pour objectif d'étudier le thème de la santé au travail, il semble difficile de ne pas se pencher sur les relations professionnelles tant ce thème est imbriqué avec celui de la défense des conditions de travail pour lesquelles les syndicats prennent une part active à partir des années 1960 aux PTT. Or, l'histoire sociale a souvent négligé cette option et n'a engagé un effort de réflexion sur les liens pouvant exister entre la santé au travail et les mouvements sociaux que très récemment. A partir de cette période, sur la base de revendications diverses, les organisations syndicales à la Poste se sont constamment invitées au débat, motivées par la conscience du devoir d'information, mais aussi et surtout de protection des employés des PTT. Le thème de la santé au travail à la Poste offre donc un bon terrain pour analyser les stratégies syndicales qui ont accompagné l'offre de prise en charge des problèmes médicaux et de recenser les négociations et les compromis qui ont contribué à structurer les règles liées au droit à la santé au travail à la lumière des actions revendicatives. L'exploration des discours des organisations syndicales doit permettre de repérer les moments à partir desquels elles se donnent des objectifs sanitaires et sociaux précis. L'accent peut être mis par exemple sur la manière dont les différentes catégories professionnelles se sont mobilisées et organisées pour défendre leur santé au travail au regard

des conditions d'emploi en vigueur dans les services. Les controverses se sont souvent déroulées dans les secteurs d'activité occupés par les « petits » fonctionnaires, mais aussi parfois par des catégories de personnel issues des classes moyennes comme les receveurs engendrant une prolifération de scènes de débat à tous les échelons hiérarchiques. C'est ainsi que la sociologie de la négociation doit permettre de rendre compte des modalités à partir desquelles, dans un juste retour des choses, ces compromis s'agencent et conduisent à l'élaboration et la création de toute une série de transformations institutionnelles dans le domaine de la santé au travail à la Poste. Cette approche institutionnelle par la « négociation » oblige à analyser des configurations complexes en tenant compte du contexte macro-économique et des modes d'organisation du travail, mêlant parfois des questions issues de la sociologie institutionnelle, des relations professionnelles et de la négociation. Par exemple, les années 1970 voient la création de structures institutionnelles et l'aboutissement d'un processus de renforcement des normes liées à la santé au travail du fait des mécanismes d'intégration des syndicats dans les comités hygiène et de sécurité. L'action des organisations syndicales a eu aussi parfois un impact décisif pour alerter les employés des PTT autour de problèmes transversaux comme l'amiante ou la nocivité de la poussière dans les centres de tri. Dans ce cas, il s'agit de mettre à nu l'histoire des conciliations ou des affrontements par lesquels certaines activités ont généré des débats, des troubles, des luttes, des revendications de la part des organisations syndicales ou des associations, contribuant à renforcer le droit à la santé au travail à la Poste, investissant par là l'espace professionnel et parfois même l'espace public. Du coup, il serait intéressant de faire apparaître au premier plan la tolérance à l'égard de certains risques professionnels et les préoccupations liées aux principes de précaution qui s'agencent autour de certains métiers compte tenu de leurs particularismes.

Connaissance et reconnaissance des risques professionnels

Enfin, il serait intéressant d'entreprendre des travaux sur les mécanismes de production des facteurs d'altération de la santé au travail qu'ils soient liés aux risques, aux maladies professionnelles ou accidents du travail en privilégiant l'entrée par les dispositifs et les instances de prise en charge de la santé au travail comme les centres de santé ou les CHSCT créés dans une perspective de réparation ou de prévention si toutefois les sources

disponibles le permettent. Il s'agirait d'ancrer le regard au cœur des espaces de travail qui mettent en évidence le fait que l'entreprise est un lieu de cristallisation des jeux d'acteurs sur les questions de santé et de travail reliant employeurs et salariés mais aussi d'autres acteurs engagés dans le système de prévention-réparation comme les médecins du travail. Ces travaux pourraient porter aussi bien sur les dispositifs de connaissance que sur les dispositifs de gestion des risques ou les dispositifs de contrôle. Catherine Omnès qui a analysé les processus d'identification du risque professionnel et de sa reconnaissance montre que la permanence du risque au travail résulte d'un jeu inégal entre les acteurs, les contraintes organisationnelles, le poids des cultures professionnelles et des stéréotypes sociaux (Omnès, 2009). Pour lever ce paradoxe et comprendre pourquoi le cas échéant une entreprise s'accommode ou se mobilise face aux risques professionnels, il convient, selon elle, d'analyser les modes d'appréhension et de traitement de ces risques afin de mettre au jour l'ensemble des facteurs et des acteurs qui entravent ou au contraire facilite la mise en œuvre d'une politique de prévention efficace.

SOMMAIRE

Introduction.....	2
Idéologies de genre et santé au travail.....	6
Le contexte social.....	8
Plan de la recherche.....	10
La fabrication d'une identité collective.....	15
Préserver sa santé au travail.....	17
Revue de littérature autour du thème de la santé au travail.....	21
1ere partie : La « fatigue nerveuse » des employés des PTT.....	38
11 La naissance d'une nouvelle discipline.....	39
12 Les liens étroits entre Le Guillant et le Parti Communiste Français.....	43
13 La « course au rendement » dans les services féminisés des PTT.....	47
14 Un enjeu de luttes autour de la définition des « maladies mentales ».....	57
15 La « névrose des téléphonistes ».....	62
16 Les répercussions des travaux de Le Guillant et Bégoïn.....	72
17 Les troubles spécifiques au métier de mécanographe.....	77
18 La thèse de Bégoïn : « les maladies de la productivité ».....	80
2e partie : De la dénonciation de la fatigue nerveuse à la mobilisation des employés des PTT (1945-1972).....	86
Introduction.....	87

21 L'émergence du thème de la santé au travail dans les PTT.....	89
22 La condition sociale du personnel féminin.....	96
23 La mise sur agenda de la « fatigue nerveuse » par la CGT.....	118
24 La santé au travail du personnel féminin prise entre « fatigue nerveuse » et condition féminine.....	127
25 Dénoncer la « fatigue nerveuse ».....	134
26 La revendication de la réduction du temps de travail.....	142
3^e partie : De l'usure au travail à la préservation de soi.....	154
31 L'épreuve de soi.....	158
32 La fatigue sociocognitive.....	174
33 Stratégies individuelles et collectives défensives	181
34 Stratégies défensives et identité sociale	198
Conclusion générale.....	212
Sommaire.....	221
Bibliographie.....	223

Bibliographie

Angeloff T., Laufer J., (2007), « Genre et organisations », *Travail, genre et sociétés*, n° 17, p. 21-25.

Askenazy P., (2001), “Innovative Workplace Practices and Occupational Injuries and Illnesses in the United States”, *Economic and Industrial Democracy*, Vol. 22 (4), pp. 485-516.

Askenazy P., (2004), *Les désordres du travail*, Paris, Le Seuil.

Askenazy P., Gaudart C., Gollac M., (dir.), (2005), « Santé, travail et société », in Agence nationale de la recherche, *Santé-environnement et santé travail, nouvelles perspectives scientifiques*, document d’orientation scientifique pour un séminaire de prospective, 31 mars et 1er avril 2005.

Barsach S., (1987), « La féminisation des PTT au tournant du siècle », *Le Mouvement Social*, p. 69-87.

Bégoïn J. 1958. (sous la dir. de L. Le Guillant), « Le travail et la fatigue. La névrose des téléphonistes et des mécanographes », thèse de médecine, *La Raison*, n° 20-21.

Berger P.-L., Luckmann T., (1966), *The Social Construction of Reality*, New York, Doubleday.

BIDET A., 2005, « La mesure du travail téléphonique. Le cas des opératrices (1910-1938) », *Histoire et Mesure*, EHESS, « Mesurer le travail », vol. XX, n°3-4, p. 15-48.

Billiard Isabelle, (1996), « Les conditions historiques et sociales d’apparition de la psychopathologie du travail en France » in *Les histoires de la psychologie du travail* sous la direction d’Yves Clot, Octarès.

Billiard I., (2001), *Santé mentale et travail. L’émergence de la psychopathologie du travail en France*, La Dispute, Paris, 283 p.

Billiard I., (2002), « Les pères fondateurs de la psychopathologie du travail en butte à l’énigme du travail », *Cliniques méditerranéennes*.

Bressol E., Dreyfus M., Hedde J., Pigenet M., (dir.), (2005), *La CGT dans les années 1950*, P. U. R., Rennes, 487 pages.

Bruno A.-S., Omnès C., (dir.), *Les mains inutiles. Inaptitude au travail et emploi en Europe*, Paris, Belin, 2004

Bruno A.-S., (2006), « Programme de recherche « Santé et Travail 2004-2006 » ? Acquis et limites », *Revue Française des Affaires Sociales*, volume 2-3.

Bué J., (2008), « Les facteurs de risques psychosociaux au travail. Une approche quantitative par l'enquête Sumer », *Revue Française des Affaires sociales*, Editeur La Documentation Française.

Callon M., Latour B., (dir.), (1991), *La science telle qu'elle se fait. Anthologie de la sociologie des sciences de langue anglaise*, Paris, La Découverte, « Textes à l'appui. Anthropologie des sciences et des techniques ».

Carnevale F., Causarano P., (2008), « La santé des travailleurs en Italie : acteurs et conflits, Une perspective historique », *Revue Française des Affaires Sociales*, n° 2-3.

Célérier Sylvie, Connaissance de l'emploi, CEE, juillet-août 2008, numéro 56, Santé précaire au travail : quelques perspectives sociologiques, *Centre d'études de l'emploi*

Cerutti S., (2008), « Histoire pragmatique, ou de la rencontre entre histoire sociale et histoire culturelle », *Tracés*, n° 15.

Clot Y., (dir.), (1999), *Les histoires de la psychologie du travail : approche pluridisciplinaire*, Toulouse, Octarès (1ère édition 1996)

Clot Y., (2008), *Travail et pouvoir d'agir*, Paris, P.U.F.

Clot Y., Lhuillier D., (2010), *Travail et santé. Ouvertures cliniques*, Toulouse, Erès Editions, Collection « Clinique du travail ».

Coffin J.-C., (2005), « Le travail dans les services rend-il malade ? L'analyse du psychiatre Louis Le Guillant dans les années 1950-1960 », *Le Mouvement Social*.

Corcuff P., (1995), *Les nouvelles sociologies. Constructions de la réalité sociale*, Paris, Nathan, p. 85.

Cottureau A., (1983), « Usure au travail : interrogations et refoulement », *Le Mouvement Social*.

Debout F., Faure S., Flipo F., Gernet I., Le Lay S., Lusson J., Vincent J., (2009), « La santé à l'épreuve du travail », La Découverte, *Mouvements*, n° 58.

Dejours C., (2010), « A voix nue », France Culture, émission du mardi 4 mai de Philippe Petit.

Dujarier A.-M., (2006), *L'idéal au travail*, PUF, Paris

Un ouvrage sous la direction de Catherine Omnès et Laure Pitti (Presses universitaires de Rennes, coll. "Pour une histoire du travail", 2009)

Cribier F., (1983), « Itinéraires professionnels et usure au travail : une génération de salariés parisiens », *Le Mouvement social*, n° 124.

Dejours C., (1980), *Travail, usure mentale*, Bayard.

Dejours C., *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale*, Editions du Seuil, 1998.

Dejours C., (1980), *Travail, usure mentale. De la psychopathologie à la psychodynamique du travail*, Paris, Bayard Editions.

Dejours Christophe, *Travail vivant, 2-Travail et émancipation*, Payot, 2009.

Dejours Christophe, *Plaisir et souffrance dans le travail* », 1993.

Desrosières Alain, Introduction de deux livres : *Pour une sociologie historique de la quantification* et *Gouverner par les nombres*, Presses de l'Ecole des mines, 2008.

Devinck J.-C., Rosental P.-A., (2009), « Une maladie sociale avec des aspects médicaux »: la difficile reconnaissance de la silicose comme maladie professionnelle dans la France du XXe siècle », *Revue d'Histoire Moderne et Contemporaine*, Volume n° 56.

Devinck J.-C., Rosental P.-A., (2006), « Déni, visibilité, mesure », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 163.

Dubar C., (2003), *Figure du temps. Les nouvelles temporalités du travail et de la formation*, Paris, L'Harmattan.

Dubar C., (2003), *Figures du temps. Les nouvelles temporalités du travail et de la formation*, L'Harmattan.

Dubet F., (2007), *L'expérience sociologique*, Paris, La Découverte.

Dujarier A.-M., (2006), *L'idéal au travail*, Paris, P.U.F.

Emane A., (2008), « La santé au travail sous l'angle de la protection et de la réparation des risques professionnels. Évolution et perspectives », *Revue Française des Affaires Sociales*.

Fontègue, Solari, (1918), « Le travail de la téléphoniste, Essai de psychologie professionnelle, *Archives de Psychologie Suisse*, t. XVII.

Gollac M., Castel M.-J., Jabot F., Presseq P., (2006), « Du déni à la banalisation. Note de recherche : Sur la souffrance mentale au Travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 163.

Gollac M., Volkoff S., (2006), « La santé au travail et ses masques », *Actes de la recherche en sciences sociales*.

Gollac M., Volkoff S., (2002), « La mise au travail des stéréotypes de genre. Les conditions de travail des ouvrières », La Découverte | *Travail, genre et sociétés*, n° 8. Boltanski L., Thévenot L., *De la justification. Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard, 1991.

Escudier A., (2009), « Le temps de l'histoire, « temporalisation et modernité politique : penser avec Koselleck », *Annales*.

Galland J.-P., (2008), La prévention des risques technologiques et professionnels en France et en Grande-Bretagne, des années 1970 à nos jours, *Revue Française des Affaires Sociales*, n° 2-3.

Goldberg M., Imbernon E. (2008), Quels dispositifs épidémiologiques d'observation de la santé en relation avec le travail ?, Le rôle de l'Institut de veille sanitaire, *Revue Française des Affaires Sociales*, n° 2-3.

Gollac M., Castel M.-J., Jabot F., Presseq P., (2006), « Du déni à la banalisation. Note de recherche : Sur la souffrance mentale au Travail », Le Seuil, *Actes de la recherche en sciences sociales*.

Gollac M., Volkoff S., (2006), « La santé au travail et ses masques », *Actes de la recherche en sciences sociale*, Le Seuil.

Gollac M., Volkoff S., (2002), « La mise au travail des stéréotypes de genre. Les conditions de travail des ouvrières », La Découverte, *Travail, genre et sociétés*, n° 8.

Gollac M., Volkoff S., (2006), « La perception subjective du travail : rôle des identités de genre et des conditions d'emploi, quelques éléments d'analyse statistique », *C.E.E*, Document de travail, n° 69.

Grévin A., Detchessahahr M., (2009), « Un organisme de santé... malade de « Gestionnité » », *Gérer et comprendre*, n° 98.

Hatzfeld N., (2009), « Les malades du travail face au déni administratif : la longue bataille des affections péri articulaires (1919-1972) », *Revue d'Histoire Moderne et Contemporaine*, Volume 56.

Hatzfeld N., (2008), « Affections péri articulaires : une longue marche vers la reconnaissance (1919-1991) », *Revue Française des Affaires sociales*, Editeur La Documentation Française, n° 2-3.

Hatzfeld N., (2009), « Les malades du travail face au déni administratif : la longue bataille des affections péri articulaires (1919-1972) » *Revue d'Histoire Moderne et Contemporaine*, Volume 56.

Honneth Axel, *La Lutte pour la reconnaissance*, Cerf, 2000.

Join-Lambert, (2001), « Au nom du rendement. L'invention de l'inaptitude aux PTT (1944-1958) », *La Revue de l'Ires*, n° 37, p. 119-143.

Join-Lambert O., (2003), « Regards sur l'Etat employeur et la santé au travail. Histoire du service médical des PTT (1943-1977) », *Travail et emploi*, n° 96.

Julliard (1910), *La Revue Suisse des Accidents de Travail*.

Reinhart Kosseleck, "Champ d'expérience et horizon d'attente", in *Le futur passé: contribution à la sémantique des temps historiques*, Editions de l'EHESS, Paris, 1990

Latour Bruno, (1989), *La Science en action*, traduit de l'anglais par Michel Biezunski ; texte révisé par l'auteur, Paris, La Découverte, « Textes à l'appui. Série Anthropologie des sciences et des techniques ».

Le Lay S., (2009), « L'introuvable renouvellement de l'organisation du travail. Entretien avec Thierry Rochefort », La Découverte, *Mouvements*, n° 58.

Le Guillant L., (1954), « Quelques perspectives nouvelles sur la pathologie du travail, *Bulletin du Cercle Claude Bernard*, n° 10.

Le Guillant L., « La névrose des téléphonistes », *La Presse médicale*, vol. 64, no 13, 1956, p. 275.

Le Guillant L., Bégoïn J., (1957), « Psychopathologie du travail : à propos de quelques observations de mécanographes », n° 9, *Bulletin de psychologie*.

Le Guillant L., Bégoïn, J., (1957), La névrose des mécanographes *bulletin de psychologie*, 10, 500.

Le Guillant L., (1958), « Le travail et la fatigue ». Préface à la thèse de Jean Bégoïn, *Raison*, n° 20-21, 1er trimestre 1958, pp. 7-29.

Linhart D., Moutet A., (dir), (2005), *Le travail nous est compté*, Paris, La Découverte.

Loriol M.,(2000), *Le temps de la fatigue. La gestion sociale du mal-être au travail*, Paris, Anthropos.

Marquis Pierre, *Contribution à l'étude des chèques postaux*, 1954, Paris, Colin.

Maruani M., Thébaud-Mony A., Volkoff S., (dir.), (2005), « La santé et les conditions de travail des femmes » in *Femmes genre et sociétés*, Paris, La Découverte.

Michel Elisabeth, *Femmes au travail et temps quotidien. Cents témoignages*, Thèse de doctorat de sociologie, Paris V, 1982.

Molinier Pascale, *Les Enjeux psychiques du travail. Introduction à la psychodynamique du travail*, Payot, 2006, 336 p.

Moriceau C., (2009), « Les perceptions des risques au travail dans la seconde moitié du XIXe siècle : entre connaissance, déni et prévention », *Revue d'Histoire Moderne et Contemporaine*, Volume 56.

Ollier-Malaterre Ariane, « De la conciliation à la résilience : 40 ans d'évolution lexicale aux Etats-Unis », *Travail, genre et sociétés*, n° 24 novembre 2010

Omnès C., Pitti L., (dir), (2009), *Cultures du risque au travail et pratiques de prévention*, Presses Universitaires de Rennes, coll. "Pour une histoire du travail".

Omnès C., (2009), « De la perception du risque professionnel aux pratiques de prévention : la construction d'un risque acceptable », *Revue d'Histoire Moderne et Contemporaine*, Volume 56.

Omnès C., Rosental P.-A. (dir), (2009), « Maladies professionnelles : genèse d'une question sociale », *Revue d'histoire moderne et contemporaine*, n°56-1.

Pacaud Suzanne, « Recherche sur le travail des téléphonistes. Etude psychologique d'un métier », *Le Travail Humain*, n°1-1, 1949, p 46-65.

Piotet F., (1988), « L'amélioration des conditions de travail entre échec et institutionnalisation », *Revue Française de Sociologie*, 29 (1), p. 19-33.

Raveyre M., Ughetto P., (2003), « Le travail, part oubliée des restructurations hospitalières », *Revue Française des Affaires Sociales*, n°3.

Rebeyrat J.-F., (2008), « À propos du *Drame humain du travail*. Quelle histoire pour la psychopathologie du travail ? », *Travailler*, n° 19.

Rosental P.-A., (2009), « De la silicose et des ambiguïtés de la notion de « maladie professionnelle », *Revue d'Histoire Moderne et Contemporaine*, Volume n° 56.

Rosental P.-A., Omnès C., « L'histoire des maladies professionnelles, au fondement des politiques de « santé au travail » *Revue d'Histoire Moderne et Contemporaine* 2009/01 - Volume 56.

Ribérioux M., (1989), Introduction au numéro spécial de Prévenir « Mouvement ouvrier et santé », n° 18.

Rosental P-A, Omnès C., (2009), L'histoire des maladies professionnelles, au fondement des politiques de « santé au travail », *Revue d'Histoire Moderne et Contemporaine*, Belin, Volume 56.

Thébaud-Mony A., (2008), « Construire la visibilité des cancers professionnels, Une enquête permanente en Seine-Saint-Denis », *Revue Française des Affaires Sociales*, n° 2-3.

Thébaud-Mony A., Volkoff S., (2006), sous la dir. de Maruani M., « Santé et les conditions de travail des femmes » in *Femmes genre et sociétés, L'état des savoirs*, Paris, La Découverte.

Viet V., (2008), « Santé et travail : Les risques professionnels seraient-ils singuliers ? », *Revue Française des Affaires Sociales*, n° 2-3.

Vignes Madeleine, *Les téléphonistes dans les PTT*, préface de Madeleine Rébérioux, Paris, 1984.

Volkoff S., (2006), « « Montrer » la pénibilité : le parcours professionnel des éboueurs », *Le Seuil, Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 163.