PRINT

Professions, institu

LE MÉTIER DE FACTEUR SOUS LE REGARD DES CLIENTS. DE L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE DES FACTEURS AUX REPRÉSENTATIONS QUE S'EN FONT LES CLIENTS



» **Coordinateurs du projet** : Marie Benedetto-Meyer et Laurent Willemez

- **Durée du projet** : 12 mois, de novembre 2017 à octobre 2018
- **Financeur** : La Poste

Cette recherche, débutée en janvier 2017 et clôturée en octobre dernier, initiée et financée par la Direction de la stratégie et de l'innovation du groupe La Poste, vise à étudier les transformations du métier de facteur à l'aune d'une première étude réalisée en 2001 au laboratoire Printemps par Didier Demazière, Claude Dubar, Anne Guardiola et Delphine Mercier. Une quinzaine d'années plus tard, le contexte est celui d'une chute significative du volume de courrier, l'entreprise postale ayant engagé des politiques managériales d'ampleur destinées notamment à élargir le spectre des activités confiées aux facteurs (« nouveaux services ») mais aussi à repenser l'organisation de leur travail (séparation du tri et de la tournée, fin d'un travail exclusivement matinal).

- Comment ces politiques sont-elles ressenties et se traduisent-elles concrètement dans les pratiques des agents ?
- Quelles incidences ont-elles sur leurs perceptions du devenir de leur métier ?
- Comment sont-elles mises en œuvre localement par les encadrants de proximité ?

De manière originale par rapport à la première étude, la recherche intègre également des interrogations sur les représentations que les « clients » se font du métier, ce qui permet une étude « en miroir ».

Pour répondre à toutes ces questions, l'enquête qualitative a combiné l'observation directe du travail des facteurs (tri et tournée) et la réalisation d'une cinquantaine d' entretiens menés auprès des agents, de leurs encadrants et donc des clients. Les résultats montrent que les facteurs ont gardé une part importante d'autonomie, qui réside notamment dans leur maîtrise de l'équilibre entre travaux intérieurs (tri) et extérieurs (tournée). Or, les récentes réformes de l'organisation du travail qui visent à les séparer, font courir le risque d'un effritement de cette maîtrise et engendrent dès lors diverses formes de résistance individuelles et collectives. Sur les « nouveaux services », les facteurs, sans y être farouchement opposés, restent circonspects face à leur faible développement à l'heure actuelle, ainsi que face à leur cohérence. En effet, si certains services (comme la récupération des capsules de café usagées ou la livraison de médicaments) représentent pour eux une extension de leur cœur de métier – centré sur l' activité de distribution – d'autres services, présentés comme étant au centre de la stratégie d'entreprise, impliqueraient à leurs yeux une évolution servicielle de leur travail, ainsi qu'un risque de perte de leur identité professionnelle également soulevé par les clients.

Enfin, si le rapport de 2001 se concluait sur un déficit de régulation conjointe, l’étude en 2017 soulève la distance croissante des facteurs vis-à-vis du management et des indicateurs de performance promus refusant notamment toujours la dimension commerciale.