

Les évolutions du travail des femmes dans le secteur des services et leurs effets sur la santé

Ghislaine DONIOL-SHAW, CNRS - ENPC, Laboratoire Techniques, Territoires et Sociétés,
UPRES-A 7082, 6-8 avenue Blaise Pascal, Cité Descartes, F-77455 Marne La Vallée cedex

INTRODUCTION

En France, au cours des dix dernières années, l'emploi féminin s'est surtout accru dans le secteur des services et, en 1994, 55% des emplois féminins appartenaient à la catégorie des employées. C'est cette catégorie qui fera l'objet de notre analyse, en raison de son poids dans l'emploi féminin et des données disponibles notamment sur le plan des conditions de travail.

Les enquêtes sur les conditions de travail conduites par le Ministère du travail tous les 7 ou 8 ans, nous permettent d'appréhender certains changements et évolutions dans les conditions physiques, environnementales et organisationnelles du travail qui, au regard des connaissances dont nous disposons par ailleurs sur les liens entre certaines conditions de travail et la santé, sont, dans bien des domaines, porteurs de risques accrus pour la santé et plus particulièrement pour la santé mentale. Les effets sur la santé sont par ailleurs de mieux en mieux identifiés par des enquêtes épidémiologiques comme l'enquête ESTEV et plus récemment par une enquête sur les salariés précaires, l'enquête PREST.

L'évolution des contraintes temporelles tant sur le plan des horaires que sur celui des rythmes de travail, est l'un des facteurs les plus représentatifs de la transformation de l'organisation du travail des dernières années et les emplois féminins développés dans les services ont été fortement marqués par cette évolution (HIRATA et SÉNOTIER, 1996) : horaires décalés et flexibles, temps partiel, flux et effectifs tendus, polyvalence, répétitivité et parcellisation des tâches, urgence des tâches à effectuer, interruptions... C'est donc sur une approche des données relatives à ces facteurs que nous insisterons après toutefois avoir pointé certaines évolutions des conditions propres à l'emploi.

I. LES ÉVOLUTIONS DES CONDITIONS D'EMPLOI

I. 1 Une tendance négative à l'évolution de la qualification des employées

Il n'existe que très peu de données sur l'évolution de la qualification des employés, notamment en raison d'un flou quant à la définition des "employés non qualifiés". Si l'on se fie néanmoins à la classification INSEE on remarque qu'entre 82 et 93 la qualification des employées a légèrement diminué dans le secteur tertiaire marchand où plus de la moitié d'entre elles sont concentrées (BORDES et GUILLEMOT, 1994).

I. 2. Un développement accéléré de l'emploi féminin précaire

Les données disponibles ne permettent pas d'analyser indépendamment la population des employées. La précarité s'exerçant cependant davantage dans les niveaux de qualification les plus bas, où les femmes sont majoritaires (BISAULT et al. 1994), les données sur l'ensemble des salariés sont en fait essentiellement représentatives de la précarité des employées et des ouvrières.

	Année	Intérim		CDD		Stagiaires		Ensemble	
		en milliers	%	en milliers	%	en milliers	%	en milliers	%
Femmes	1982	49,2	0,7	136,7	1,8	48	0,7	233,9	3,2
	1993	51,8	0,6	342,8	3,9	345	3,9	739,6	8,4
Hommes	1982	79,9	0,8	175,0	1,6	90	0,9	344,9	3,3
	1993	125,0	1,2	285,6	2,7	222	2,2	632,6	6,1

En 1993, les emplois féminins précaires dépassent, en données brutes et en pourcentage de l'emploi par sexe, les emplois précaires masculins. Dans les emplois féminins, la catégorie "stagiaires" est celle qui s'est le plus fortement accru. Il faut souligner qu'il s'agit là d'une des formes les plus précaires des emplois dans la mesure où très peu d'emplois de stagiaires se transforment en emplois sur des contrats à durée indéterminée.

I. 3. L'explosion du temps partiel subi

		Secteur Tertiaire	Employés
Femmes	1984	22,0	20,6
	1991	25,5	28,1
	1994	29,6	33,4
Hommes	1984	3,4	3,5
	1991	4,6	5,7
	1994	6,0	7,5

Le développement de la flexibilisation du travail s'est majoritairement appuyé sur l'accroissement du travail à temps partiel au cours de la dernière décennie. Le travail à temps partiel concernait une employée sur 5 en 1984. Il en concerne désormais une sur 3 en 1994. Les durées hebdomadaires de travail sont de l'ordre de 21 h. En 1994, 37% des salariés à temps partiel souhaitent travailler plus (66% dans le cas des femmes de moins de 30 ans sans enfants), contre 29% en 1991 (on est à 44% en 1997...).

En 1993, 25% des salariés à temps partiel sont sous un statut contractuel précaire ce qui est trois fois plus élevée que pour l'ensemble des emplois féminins.

I. 4. Un chômage élevé

	Hommes	Femmes	Employées du commerce	Personnels des services directs aux particuliers	Employées administratifs d'entreprise
1982	6,1%	11,0%	17,5%	13,7%	10,1%
1993	9,9%	13,8%	19,8%	17,0%	17,0%

Le chômage des femmes reste élevé dans les catégories d'emploi qui se sont largement développées ces dernières années (BORDES et GUILLEMOT, 1994). Au niveau des employées du commerce c'est presque une femme sur 5 qui est au chômage en 1993 et plus d'une sur 6 parmi les personnels des services directs aux particuliers. La situation des employées administratifs d'entreprises s'est également dégradée très fortement : 10,1% de chômage en 82 et 17% en 93.

I. 5. Conclusion : un ensemble d'indicateurs de risque accru pour la santé

Ces quelques éléments relatifs aux conditions d'emploi des femmes employées sont pour nous de nature à prédire des risques accrus au niveau de la santé pour cette catégorie de salariées. Tous les indicateurs de l'emploi des employées sont au rouge : degré de précarité, taux de chômage, proportion de temps partiels, se situent tous à des niveaux supérieurs à la moyenne des emplois féminins.

II. LES CONDITIONS DE TRAVAIL : CONTRAINTES HORAIRES ET CONTRAINTES DE RYTHMES, CONSTATS ET ÉVOLUTION DE 1984 À 1991

L'importance des aspects temporels dans les évolutions de l'emploi et des conditions de travail des employées au cours de la dernière décennie nous a donc fait choisir de privilégier cette entrée en lien avec l'analyse des incidences de ces transformations sur la santé des femmes. Les données sur l'évolution du travail à temps partiel ont déjà été présentées et il s'agira donc ici des données temporelles issues de l'enquête Conditions de Travail du Ministère du Travail¹, conduite en 1984 et en 1991 (et depuis en 1998 mais les données ne sont pas encore disponibles) et de l'enquête TOTTO de 1987 et 1991, sur l'organisation du travail. Certaines de ces données, notamment les horaires, correspondent à des données objectives sur le travail. D'autres sont d'ordre plus subjectif, elles correspondent à la perception que le salarié a de son travail c'est à dire aussi du jugement qu'il porte sur son travail. Les contraintes temporelles d'une manière générale ou encore des notions comme celle de répétitivité dans le travail ou d'autonomie, sont des données dans lesquelles la part de subjectivité du salarié est importante. Les enquêtes épidémiologiques les plus récentes² ont néanmoins montré l'intérêt et la

¹ Dossiers Statistiques du Travail et de l'Emploi, n° 90, 91, 92, 98, 99, Direction de l'Animation, de la Recherche, des Études et des Statistiques, Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, Paris, 1993, Diffusion MASSON.

² STED (Sous-Traitance EDF DATR), sur les conditions de travail et de vie et la santé des salariés sous-traitants de la maintenance des centrales nucléaires et ESTEV, sur santé, travail et vieillissement.

complémentarité du recueil des données objectives et subjectives dans l'exploration des liens santé-travail

Les données sont analysées par grande catégorie d'employées (administratifs, de commerce, des services directs aux particuliers). La catégorie "employées civils et agents de service de la fonction publique" a été exclue en raison de sa trop grande hétérogénéité.

II. 1. Les contraintes horaires

1. 1. Les horaires de travail : des horaires moins réguliers mais plus de liberté pour les choisir

Les horaires de travail apparaissent de moins en moins souvent identiques selon les jours, une assez grande partie de cette différence pouvant venir non pas d'une plus grande flexibilité recherchée par l'entreprise mais d'une plus grande liberté laissée aux salariés.

		répartition des salariés selon le type d'horaires						effectifs
		même horaire tous les jours	deux équipes	trois équipes ou plus	variables selon les jours fixés par l'entreprise	horaires à la carte	horaires libres	
Employées	1984	63,7	2,9	0,6	17,8	8,0	6,3	4 134
	1991	57,7	3,8	0,9	16,8	10,4	9,6	4 529
Employées des Services administratifs	1984	66,7	0,8	0,1	8,1	16,6	7,3	1566
	1991	62,3	1,0	0,3	7,7	18,7	9,5	1657
Employées de commerce	1984	60,0	3,0	1,0	31,8	1,3	2,3	526
	1991	61,7	3,1	0,5	25,5	2,2	6,5	601
Employées des Services directs aux particuliers	1984	61,1	1,0	0,0	23,5	0,6	12,3	736
	1991	50,4	0,9	0,4	24,9	3,0	19,2	866

Cependant, si la contrainte d'horaires variant selon les besoins de l'entreprise a globalement diminué entre 1984 et 1991, elle reste élevée pour de nombreux groupes d'employées. Elle concerne ainsi le quart des employées du commerce et des services directs aux particuliers. Une enquête épidémiologique récente sur les salariés de la restauration rapide (services directs aux particuliers) a mis en évidence les liens entre les horaires irréguliers de travail et/ou le temps partiel imposé et la souffrance mentale (évaluée par le GHQ : General Health Questionary).

Par ailleurs, on connaît bien les effets des horaires atypiques sur la santé, notamment en termes de troubles digestifs et de troubles du sommeil. L'enquête STED sur les travailleurs de la sous-traitance nucléaire a montré aussi des effets sur la santé psychique, le risque de dépressivité étant accru pour les salariés soumis à ce type d'horaires. On sait également que les horaires atypiques ont des conséquences sur la vie personnelle et familiale qui peuvent aussi, dans la durée, retentir sur la santé.

1. 2. Heure de départ du domicile : de plus en plus matinale, heure de fin de travail : de plus en plus tardive

Les salariées sont un peu plus nombreuses à partir travailler tôt le matin, ce qui peut être lié aux heures de début de travail mais aussi bien sûr à un accroissement du temps de transport domicile-travail. Les employées du commerce sont en tous cas les plus concernées, la proportion de ces salariées quittant leur domicile entre 5h et 7h ayant doublé entre 84 et 91 où elle concerne 14% d'entre elles, soit environ une sur 6 (c'est à dire à peu près 100 000 femmes).

La proportion de salariées finissant de travailler à une heure tardive (après 19h30) s'est un peu accrue entre 84 et 91. L'augmentation est sensible chez les femmes employées et parmi elles essentiellement chez les employées du commerce (de 22% en 84 à 27% en 91).

Partir plus tôt et/ou rentrer plus tard a des conséquences sur la santé notamment en raison des effets sur le sommeil (surtout pour les levers matinaux). Ces horaires obligent aussi, dans le cas des familles, à s'organiser pour faire face aux décalages avec les horaires scolaires ou des crèches en particulier. La gestion quotidienne de cette situation est sans aucun doute une source de fatigue nerveuse et mentale mais il ne semble pas qu'il y ait de travaux qui les aient mis en évidence. Ce que l'on sait par contre c'est que les femmes ayant des jeunes enfants cherchent avant tout à avoir un horaire stable, c'est à dire identique tous les jours, de façon à pouvoir également stabiliser les conditions de la garde des enfants (DONIOL-SHAW, JUNTER-LOISEAU, 1993).

1. 4. Des horaires plus contraints pour les salariés à temps partiel

Les contraintes horaires des salariés à temps partiel sont systématiquement plus élevées que celles des salariés à temps complet.

1991	Même horaire tous les jours	Horaires variables, fixés par l'entreprise selon ses besoins	Travail 6 jours par semaine	Travail 7 jours par semaine	Fin de travail après 20 h (<i>employées de commerce</i>)
Temps partiel	51%	29%	14%	3%	11%
Temps complet	60%	16%	7%	1%	8%

Dans les emplois du commerce, 11% des femmes à temps partiel finissent après 20h contre 8% chez les temps complets. Les salariés à temps partiel sont aussi nettement plus nombreux à travailler plus de 5 jours par semaine, leurs horaires de travail sont moins souvent fixes que ceux des salariés à temps complet et plus souvent fixés en fonction des besoins de l'entreprise.

II. 2. Contraintes de rythme

Les contraintes de rythme de travail se sont accrues dans des proportions importantes, pour toutes les catégories d'employées, sur de nombreux facteurs.

		proportion de salariés qui déclarent que leur rythme de travail est imposé par :						effectifs (en milliers)
		contraintes techniques autres que cadence automatique	la dépendance de collègues	normes ou délais à respecter en une heure au plus	normes ou délais à respecter en une journée au plus	une demande extérieure	contrôle hiérarchique permanent	
Employées	1984	2,3	8,0	2,6	9,9	47,8	17,6	4 134
	1991	5,2	18,1	13,2	23,6	65,2	21,7	4 529
Employées des Services administratifs	1984	2,3	10,2	2,2	11,4	52,8	18,8	1566
	1991	5,8	24,5	14,1	31,6	73,5	20,9	1657
Employées de commerce	1984	1,0	2,7	1,0	3,4	85,6	13,9	521
	1991	5,2	8,5	7,3	12,1	90,0	21,9	601
Employées des Services directs aux particuliers	1984	1,2	2,6	3,6	6,0	31,0	10,0	736
	1991	4,5	7,4	14,1	14,1	46,4	13,8	866

La dépendance des collègues a plus que doublé et les employées administratifs sont celles pour qui la dépendance s'est le plus accrue. Selon la nature des autres contraintes temporelles, la dépendance des collègues peut être une dimension positive ou négative du travail. En l'absence de contraintes temporelles élevées, elle peut signifier la mise en oeuvre de coopérations qui sont le plus souvent une source d'enrichissement dans le travail. A l'inverse, en présence de fortes exigences temporelles, elles peuvent constituer un facteur aggravant par les limitations imposées à l'autonomie, notamment dans sa propre gestion temporelle, pour faire face aux délais et à la rentabilité imposée.

La soumission à des délais de réalisation fixés à l'heure s'est également fortement accrue et les employées qui étaient peu concernées en 1984 (une sur 40 environ) le sont en 91 dans les mêmes proportions que l'ensemble des salariées (une sur 7). Le rythme de travail imposé par une demande extérieure concerne près de 7 employées sur 10.

En regard de ces deux derniers points, délais fixés à l'heure et rythme de travail fixé par une demande extérieure, on peut dire que la logique de la production en "flux tendu" s'impose de plus en plus aux activités de service.

Ces rythmes de travail sont par ailleurs de plus en plus contrôlés par la hiérarchie. Une salariée sur 6 en 84 contre plus d'une sur 5 en 91.

II. 3. Autres contraintes de rythme

L'enquête de 1991 a exploré un ensemble de contraintes qui n'avaient pas été prises en compte dans l'enquête de 1984. Nous avons extrait celles qui se rapportent le plus aux contraintes de rythme.

		proportion de salariés qui déclarent :			effectifs (en milliers)
		manquer de temps pour faire un travail de qualité	ne pas pouvoir faire varier les délais	abandonner une tâche pour une autre	
Employées	1991	21,0	35,8	52,1	4 529
Employées des Services administratifs	1991	24,7	35,0	57,0	1657
Employées de commerce	1991	16,3	39,7	47,8	601
Employées des Services directs aux particuliers	1991	13,0	33,2	45,0	866

Le manque de temps pour faire un travail de qualité concerne une employée sur 5 et une sur 4 pour les employées administratifs. L'enquête ESTEV montre que le manque de moyens en temps, matériel et informations pour faire un travail de qualité est un facteur important de souffrance psychique, pour les hommes comme pour les femmes, mais plus intensément pour ces dernières. Le sentiment de lassitude, le développement de l'agressivité et les difficultés à faire face aux événements sont les principaux indicateurs de la souffrance psychique engendrée par les situations dans lesquelles les salariés estiment qu'ils ne disposent pas des moyens leur permettant de faire un travail de qualité (BIDRON et al., 1996). L'enquête ESTEV montre également un lien avec la santé physique, le manque de moyens pour faire un travail de qualité agissant comme un facteur de risque des douleurs rachidiennes pour chacun des segments du rachis : cervical, dorsal et lombaire. Un résultat équivalent a été trouvé dans l'enquête STED portant sur la population des salariés de la sous-traitance nucléaire.

La question relative aux délais reflète les marges de manoeuvre des salariés dans leur organisation temporelle. Ne pas pouvoir faire varier les délais signifie une pression temporelle accrue dans toutes les situations où les salariés doivent faire face à des aléas ou à des imprévus. "Rattraper" le temps pris pour gérer l'aléa constitue généralement un coût important pour le salarié, en termes de cadence, de sécurité, de qualité, d'écart à la procédure habituelle... Ces adaptations, si elles sont fréquemment répétées, constituent un risque pour la santé que l'on peut facilement rapprocher de celui identifié pour les salariés qui déclarent devoir se dépêcher dans leur travail. L'enquête ESTEV de 1990 montre que le fait d'être souvent obligé de se dépêcher, fait que l'on peut rapporter au manque de temps ou à l'insuffisance des collaborateurs (problème exprimé par une employée sur 5), a des effets sur la santé tant physique que psychique, les effets sur la santé psychique demeurant même lorsque les salariés ne considèrent pas cette dimension de leur travail comme difficile (BARDOT et al., 1996). Une analyse portant sur les salariés occupant des emplois administratifs (BUISSSET et al., 1996) montre par ailleurs une relation statistiquement significative entre le fait de devoir souvent se dépêcher et la consommation de médicaments psycho-actifs et cela d'autant plus lorsque les salariés jugent cette contrainte pénible et qu'ils sont plus âgés.

Enfin, plus de la moitié des employées déclare devoir abandonner une tâche pour une autre, pourcentage montant à près de 60% pour les employées administratifs. Ces interruptions sont le signe de la disponibilité demandée aux femmes dans ces emplois très "féminins" (CRISTOFARI, 1993) : disponibilité pour le patron, le client ou le patient. Or, les interruptions dans le travail sont toujours coûteuses car elles augmentent les exigences de mémorisation, mais elles sont aussi source d'erreur et elles allongent, de facto, le temps de réalisation des tâches. Il n'est donc pas étonnant de constater que c'est dans ces mêmes emplois que les femmes se plaignent le plus de "manquer de temps pour faire un travail de qualité". Toujours à partir des données de l'enquête ESTEV on peut observer que les femmes occupant des emplois administratifs et soumises à des interruptions fréquentes dans leur travail ont une consommation accrue de médicaments psychotropes lorsqu'elles jugent cette contrainte difficile et cela d'autant plus qu'elles sont plus âgées. On note également un risque accru de présenter des réactions émotionnelles pour les salariées déclarant être souvent interrompues et jugeant cette contrainte comme difficile.

II. 4. Contact avec le public

Une part importante des emplois dans les services correspondent à des emplois en contact avec le public. Il est donc important d'examiner les données correspondant à la population des employées.

		proportion de salariés qui déclarent :		effectifs (en milliers)
		être en contact avec le public	vivre des situations de tension avec le public	
Employées	1991	73,0	25,1	4 529
Employées des Services administratifs	1991	64,0	21,1	1657
Employées de commerce	1991	97,0	38,9	601
Employées des Services directs aux particuliers	1991	66,2	18,9	866

Les données montrent que près des trois quart des employées déclare être en contact avec le public. Cette dimension du travail peut être positive ou négative selon la nature des relations avec le public (BARDOT et al. 1996). Or, pour un quart des employées, cette situation est susceptible de susciter des tensions avec le public. Ce pourcentage monte à près de 40% pour les employées du commerce qui sont, par définition, en contact avec le public. L'enquête ESTEV a mis en évidence, dans une population de salariés exerçant des emplois administratifs, un lien statistique modéré entre le fait de juger difficile de devoir supporter les exigences du public et la consommation de médicaments psycho-actifs, en particulier aux âges les plus élevés (BUISSSET et al., 1996). A l'inverse les données de l'enquête ESTEV, portant sur l'ensemble de la population féminine enquêtée, montre que lorsque la contrainte est jugée non difficile, le risque de souffrir de troubles psychiques est diminué. Il est donc clair que les situations de travail dans lesquelles les salariées vivent des tensions avec le public sont porteuses de risques pour leur santé, notamment sur le plan psychique, dès lors que cette situation est mal vécue.

II. 5. Travail répétitif

On trouve ici l'une des contraintes de l'organisation du travail qui touche en majorité les femmes et les femmes employées sont de plus en plus nombreuses à y être soumises.

		proportion de salariés ayant déclaré que leur travail était répétitif	<i>dont</i> : chaque série de gestes dure moins d'une minute	effectifs (en milliers)
Employées	1984	18,6	21,5	4 134
	1991	34,7	19,1	4 529
Employées des Services administratifs	1984	16,9	25,8	1566
	1991	30,0	21,0	1657
Employées de commerce	1984	27,5	31,3	521
	1991	44,0	34,2	601
Employées des Services directs aux particuliers	1984	13,7	16,8	736
	1991	33,6	10,9	866

Pour l'ensemble des employées, la proportion de femmes déclarant que leur travail est répétitif a presque doublé entre 1984 et 1991 (de moins d'une sur 5 en 84 à plus d'une sur 3 en 91). Parmi les employées du commerce, en 1991, près d'une sur 2 déclare que son travail est répétitif et, parmi elles, plus d'un tiers déclare que chaque série de gestes dure moins d'une minute. La monotonie du travail s'est aussi largement accentuée chez les employées des services directs aux particuliers. Une sur 3 déclare un travail répétitif en 1991, contre une sur 7 en 1984. Elles sont cependant proportionnellement moins nombreuses en 1991 à déclarer que le cycle de travail est inférieur à une minute. L'augmentation de la répétitivité du travail chez les employées du commerce et des services directs aux particuliers est à mettre en relation avec le développement des grandes surfaces et des employées de libre service (y compris les caissières) ainsi que des services de restauration rapide. On connaît les effets du travail répétitif sur la santé, à travers les risques de présenter des troubles musculo-squelettiques mais aussi sur le plan de la fatigue mentale. L'enquête ESTEV montre ainsi que le travail répétitif sous contrainte de temps s'associe à une fréquence accrue de l'agressivité chez les femmes. L'enquête PREST montre quant à elle des liens entre le travail répétitif et la dimension "tonus" de la santé perçue, qui recouvre un état de fatigue à la fois physique et mentale.

La croissance de l'emploi tertiaire féminin s'est donc clairement accompagnée d'une perception accrue de la déqualification de cet emploi, la monotonie du travail étant le reflet d'un moindre intérêt du travail, en contradiction avec l'élévation générale du niveau de formation et de qualification des femmes. L'augmentation de la monotonie du travail est ainsi non seulement un facteur de risque pour la santé physique du fait de la répétitivité des gestes qu'elle entraîne mais aussi pour la santé mentale du fait des contradictions entre les aspirations et les compétences des salariées et la "pauvreté" des tâches qu'on leur demande d'accomplir. Ainsi, dans l'enquête ESTEV, chez les femmes, déclarer "avoir un travail varié" ou "avoir la possibilité d'apprendre quelque chose dans son travail" est associé à une diminution de la fréquence d'expression de la

souffrance psychique (diminution du sentiment de lassitude ou de solitude, de l'inhibition et de l'agressivité)

II. 6. L'autonomie dans le travail (comparaison 1987/1991)

Les données de 1987 sont ici encore issues de l'enquête TOTTO. La question relative à l'autonomie déborde très largement la dimension temporelle, d'autant plus qu'elle est posée en termes de liberté par rapport au prescrit. Elle nous semble cependant très liée aux facteurs temporels car elle est nécessairement en référence avec la capacité de s'organiser qui dépend elle fondamentalement de la capacité de gérer son temps.

		proportion de salariées dont les supérieurs hiérarchiques :		proportion de salariées qui pour faire leur travail :			effectifs (en milliers)
		disent comment faire le travail	indiquent l'objectif du travail et laissent le choix de la façon de faire	appliquent strictement les consignes	dans certains cas font autrement	dans la plupart des cas font autrement	
<u>Employées</u>	1987	21,9	77,3	47,7	43,1	7,7	4 275
	1991	18,4	78,8	55,1	38,4	6,1	4 529
<u>Employées des Services administratifs</u>	1987	21,7	77,9	42,2	49,8	7,0	1525
	1991	17,2	80,5	48,9	43,9	6,4	1657
<u>Employées de commerce</u>	1987	31,2	68,6	53,6	39,2	6,1	521
	1991	26,0	71,8	62,3	33,9	3,7	601
<u>Employées des Services directs aux particuliers</u>	1987	15,4	82,0	46,9	37,6	11,5	787
	1991	14,4	79,5	55,7	35,0	8,0	866

On observe que la proportion d'employées pouvant choisir la façon de procéder s'est légèrement accru entre 84 et 91 augmentant ainsi une autonomie déjà assez élevée puisque ce sont près de 80% des employées qui déclarent avoir cette possibilité en 1991, les employées du commerce avec 72% étant les moins "autonomes". On observe cependant que pour les salariées disposant de consignes pour faire leur travail le poids de la prescription est plus élevé en 91 qu'en 87. Les employées du commerce sont là aussi davantage concernées, ce qui peut être interprété en lien avec les données précédentes sur la répétitivité du travail et le contrôle hiérarchique qui se sont également fortement accrus. L'enquête ESTEV montre pour les femmes salariées qui déclarent ne pas pouvoir choisir la façon de procéder dans le travail une association avec une fréquence plus élevée du sentiment de solitude et de l'inhibition (BIDRON et al. 1996). Il est donc clair que la santé psychique des salariés qui cumulent plusieurs de ces facteurs risque d'en être d'autant plus affectée.

II. 7. Les efforts physiques

Entre 1984 et 1991, la pénibilité du travail, en relation avec les efforts physiques requis par le travail, s'est accru pour les employées sur l'ensemble des facteurs. La contrainte posturale s'est le plus fortement accentuée puisqu'en 1991 plus d'une employée sur 4 déclare devoir rester longtemps dans une posture pénible, ce qui n'était le cas que d'une sur 8 en 1984. On observe aussi qu'un nombre croissant d'employées est concerné par le fait de devoir travailler debout qui touche entre 80 et 90% des employées des services directs aux particuliers et des employées du commerce.

On note également une augmentation des déplacements à pied ainsi que du port de charges lourdes. Les employées du commerce sont celles qui subissent le plus le poids de cette dernière augmentation, 44% d'entre elles déclarant porter des charges lourdes en 1991 contre 27% en 1984. Là encore le développement rapide des emplois de vendeuse en libre service et du travail de "caissière-gondolière", qui consiste à être soit à la caisse soit à l'approvisionnement des rayons en marchandises peut aisément expliquer l'augmentation importante des contraintes physiques pour les employées du commerce.

Les résultats de l'enquête ESTEV de 1990 montrent que la pénibilité du travail a des effets sur la santé physique et psychique des salariés, effets qui perdurent même lorsque les salariés ont cessé d'être exposés (BARDOT et al. 1996). L'enquête PREST apporte des résultats comparables, la quasi totalité des dimensions de la santé perçue étant affectées par l'exposition à des contraintes de pénibilité physique (postures pénibles et/ou charges lourdes) chez les femmes. L'augmentation de la plupart des facteurs de pénibilité physique et l'atteinte de populations jusque là peu concernées est donc une donnée préoccupante qui laisse supposer une détérioration de la santé globale des salariés dans les années futures.

Les contraintes d'attention visuelle sur son travail se sont également fortement accentuées dans le travail des employées. Avec une employée sur 5, et près d'une sur 4 pour les employées du commerce, déclarant ne "pas pouvoir quitter son travail des yeux", les données relatives aux employées se sont rapprochées entre 1984 et 1991 des données concernant les ouvrières. L'enquête ESTEV de 1990 a également montré l'influence négative de ce facteur de pénibilité du travail sur la santé psychique, notamment en ce qui concerne le sentiment de lassitude et l'agressivité (BIDRON et al. 1996).

		Proportion de salariés qui déclarent :						effectifs (en milliers)
		rester longtemps debout	rester longtemps dans une posture pénible	effectuer des dépla- cements à pied longs et fréquents	porter ou déplacer des charges lourdes	effectuer d'autres efforts physiques importants	ne pas quitter son travail des yeux	
Employées	1984	40,2	13,4	12,9	14,0	4,8	10,6	4 134
	1991	46,0	27,1	25,0	24,8	12,3	21,1	4 529
Employées des Services administratifs	1984	4,9	11,5	5,7	2,2	0,3	15,3	1566
	1991	7,7	20,4	11,5	6,1	2,5	25,2	1657
Employées de commerce	1984	75,2	13,0	15,2	27,4	6,4	10,7	526
	1991	78,0	28,0	30,3	44,1	12,9	23,2	601
Employées des Services directs aux particuliers	1984	71,2	13,9	12,7	15,2	6,3	3,9	736
	1991	79,3	32,3	29,3	29,2	16,4	16,1	866

CONCLUSION

Les activités de service où sont concentrées les femmes subissent ainsi l'augmentation des contraintes de rythme et de la répétitivité des tâches, simultanément à l'accroissement du poids des prescriptions, lorsqu'elles sont présentes, et du contrôle hiérarchique. Ces "évolutions" sont représentatives d'une tendance à l'intensification et à une forme de "taylorisation" de ces activités, dont on connaît les effets délétères sur la santé physique et psychique. Cela a depuis longtemps été montré en ce qui concerne les ouvriers et les ouvrières et, comme on l'a vu ici, des enquêtes épidémiologiques, de plus en plus nombreuses, mettent en évidence les liens existants. Il est aussi remarquable d'observer, à partir des données de l'enquête PREST, que ce sont les employées du commerce et de l'hôtellerie-restauration chez qui la santé perçue, tant physique que psychique, est la plus affectée et cela dans des proportions qui dépassent de beaucoup celles des ouvrières et des personnels de service.

Les données statistiques sur les conditions de travail nous semblent ainsi urgentes et légitimes à exploiter pour tirer les sonnettes d'alarme sur les risques encourus par une population occupant des emplois en forte croissance aujourd'hui.

Néanmoins, l'approche statistique ne dit rien des processus par lesquels la santé est ou non atteinte les individus réagissant aux difficultés qu'ils rencontrent en fonction de leur histoire personnelle et professionnelle. Il reste donc essentiel que, parallèlement à l'analyse des données statistiques et épidémiologiques, les approches qualitatives et cliniques soient développées (DONIOL-SHAW, GUIHO-BAILLY, LAFOND, 1996).

Bibliographie

- BARDOT F., BERNERON B., BERTIN C., LASFARGUES G., DERRIENNIC F., Différence de santé perçue selon le sexe en relation avec l'âge et le travail, in *Age, travail, santé. Études sur les salariés âgés de 37 à 52 ans. Enquête ESTEV 1990*, Éditions INSERM, 1996, pp.331-348
- BIDRON P., DERRIENNIC F., DUBRE J.Y., GASSEAU A., GUIHO-BAILLY M.P., Souffrance psychique, âge et travail, in *Age, travail, santé. Études sur les salariés âgés de 37 à 52 ans. Enquête ESTEV 1990*, Éditions INSERM, 1996, pp. 223-244
- BISAULT L., DESTIVAL V. et GOUX D., Emploi et chômage des "non qualifiés" en France, *Économie et Statistiques*, n°273, 1994-3
- BORDES M. et GUILLEMOT D., Marché du travail. Séries longues, INSEE Résultats, *Emploi- Revenus*, n°62-63, Mai 1994
- BUISSET C., HIAULT A., MIGNIEN L., VOLKOFF S., MONFORT C., Consommation de médicaments psycho-actifs chez les salariés occupant des emplois administratifs, in *Age, travail, santé. Études sur les salariés âgés de 37 à 52 ans. Enquête ESTEV 1990*, Éditions INSERM, 1996, pp. 297-311
- CRISTOFARI M. F., CEZARD M., (1993) Les conditions de travail des femmes salariées, in *L'emploi des femmes, Document Travail et Emploi*, La Documentation Française, pp. 69-74
- DONIOL-SHAW G, JUNTER-LOISEAU A. Affaire de femmes, *Santé et Travail*, n° 5, 1993, pp 61-66.
- HIRATA H et SENOTIER D. (sous la direction de), *Femmes et partage du travail*, SYROS, 1996
- DONIOL-SHAW G., GUIHO-BAILLY M. P., LAFOND P., Emploi, conditions de travail et santé des employées dans les services, *Les Cahiers du Mage*, n°4, 1996, pp. 15-33.