Facebook chauffeurs-ripeurs, une contribution à la prévention ?

Jean-Michel Schweitzer, Antoine Martin, Steven Coriou, Djied Cylia, Majorel Dorian, Poirot Mayelise

▶ **To cite this version:**

Jean-Michel Schweitzer, Antoine Martin, Steven Coriou, Djied Cylia, Majorel Dorian, et al.. Facebook chauffeurs-ripeurs, une contribution à la prévention ?. Actes du 55ème Congrès de la SELF, L'activité et ses frontières. Penser et agir sur les transformations de nos sociétés, Jan 2021, Paris, France. hal-03227536

HAL Id: hal-03227536
https://hal.science/hal-03227536

Submitted on 17 May 2021

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

LA REVUE ACTIVITÉS PARIS
55ème CONGRÈS SELF
L'activité et ses frontières
Penser et agir sur les transformations de nos sociétés

EBSCOhost
The full text of SELF congresses proceedings in Ergonomics Abstracts is included in Academic Search Ultimate on EBSCOhost ™

www.ergonomie-self.org → Ergonomics abstract

Facebook chauffeurs-ripeurs, une contribution à la prévention ?

SCHWEITZER Jean-Michel, PACT, 15b rue Mabille 57000 METZ - France - jm.schweitzer.pro@orange.fr
MARTIN Antoine, Université de Lorraine UFR SHS, Ile du Saulcy 57000 METZ - antoine.martin@univ-lorraine.fr
CORIOU Steven, Université de Lorraine UFR SHS, Ile du Saulcy 57000 METZ
DJIED Cylia, Université de Lorraine UFR SHS, Ile du Saulcy 57000 METZ
MAJOREL Dorian, Université de Lorraine UFR SHS, Ile du Saulcy 57000 METZ
POIROT Mayelise, Université de Lorraine UFR SHS, Ile du Saulcy 57000 METZ

Résumé. Un collectif belge de chauffeurs-ripeurs anime une page Facebook non institutionnelle traitant du quotidien de leur métier : pénibilité, accident, mais aussi fierté, plaisir à travailler ensemble, utilité sociale et environnementale. L'expression de cette communauté, en partie concrète et en partie virtuelle, au travers d'un réseau social a éveillé la curiosité des auteurs. Quels sujets sont traités par les publications ? Les contenus apportent-ils des témoignages utiles au bien-être des chauffeurs-ripeurs ? Sont-ils différents des recommandations institutionnelles de prévention ? Afin d'y répondre, les auteurs ont engagé une démarche exploratoire. Ils ont procédé à l'analyse du contenu de la page Facebook, en utilisant des outils d'analyse textuelle. Les résultats indiquent que les contenus de la page Facebook sont en partie cohérents avec certaines recommandations institutionnelles de prévention, mais aussi que d'autres thématiques ayant attrait aux aspects sociaux du métier sont développées, notamment celles liées à la relation avec les administrés. L'expression de cette communauté professionnelle sur les réseaux sociaux est en soi un vecteur supplémentaire de prévention et une source d'information originale pour l'ergonomie.

Mots-clés : *Réseaux sociaux ; Conception de l'information et de la communication pour la santé et la sécurité ; Interaction sociale.*

Facebook Driver-dustmen, a contribution to prevention ?

Abstract. A Belgian collective of driver-dustmen animates a non-institutional Facebook page in which they share on the daily life of their profession: arduousness, accident, but also pride, pleasure in working together, social and environmental utility. The expression of this community, partly concrete and partly virtual, through a social network aroused the curiosity of the authors. What subjects are covered by the publications? Does the content provide useful testimonials to the well-being of driver-shippers? Are they different from institutional prevention recommendations? In order to answer them, the authors undertook an exploratory approach. They analyzed the content of the Facebook page, using textual analysis tools. The results indicate that the content of the Facebook page is partly consistent with certain institutional recommendations for prevention, but also that other themes having appeal to the social aspects of the profession are developed, notably those related to the relationship with citizens. The expression of this professional community on social networks is in itself an additional vector of prevention and an original source of information for ergonomics.

Keywords: *Social networks; Information and communication design for health and safety ; Social interaction.*

*Ce texte original a été produit dans le cadre du congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française qui s'est tenu à Paris, les 11, 12 et 13 janvier 2021. Il est permis d'en faire une copie papier ou digitale pour un usage pédagogique ou universitaire, en citant la source exacte du document, qui est la suivante :

Schweitzer, JM, Martin, A, Coriou, S, Djied, C, Majorel, D, Poirot, M. (2021). Facebook chauffeurs-ripeurs, une contribution à la prévention ? Actes du 55ème Congrès de la SELF, L'activité et ses frontières. Penser et agir sur les transformations de nos sociétés. Paris, 11, 12 et 13 janvier 2021.

Aucun usage commercial ne peut en être fait sans l'accord des éditeurs ou archiveurs électroniques. Permission to make digital or hard copies of all or part of this work for personal or classroom use is granted without fee provided that copies are not made or distributed for profit or commercial advantage and that copies bear this notice and the full citation on the first page.

INTRODUCTION

La présente communication rend compte d'une démarche exploratoire conduite par un laboratoire de psychologie et par un spécialiste de la prévention expérimenté dans le domaine de la collecte des ordures ménagères.

Interrogatifs face à l'émergence de communautés virtuelles traitant par les réseaux sociaux de l'activité de chauffeur-ripeur, nous nous sommes questionnés sur le possible apport de ces réseaux à la prévention des risques professionnels. Les contenus évoquent-ils l'ensemble des recommandations proposées par les institutions de prévention ? Suggèrent-ils des recommandations originales, peu exploitées,

Pour obtenir un premier niveau de réponse, la démarche exploratoire mise en place vise à analyser les contenus d'un compte Facebook d'un collectif de chauffeurs-ripeurs francophones et de les lire au regard des recommandations institutionnelles de prévention.

CHAUFFEUR-RIPEUR : UN METIER EN TENSION EXPOSANT A DE MULTIPLES RISQUES

Chauffeur-ripeur : un métier en tension

Le secteur de la collecte et du tri des ordures ménagères a opéré ces deux dernières décennies des évolutions particulièrement importantes. Elles sont dues en particulier à une organisation plus stricte et complexe de la collecte, en tension entre d'une part de nouvelles normes environnementales, et d'autre part le coût de la collecte pesant sur l'impôt et le politique.

Le marché de la collecte comporte aujourd'hui un spectre large de prestations (déchet ultime, verre, sélectif, composte…) et une organisation de filière dont les prestataires cherchent à maîtriser l'ensemble de la chaîne de processus (de la collecte à la valorisation des produits recyclés). Entreprises privées et établissements publics évoluent en concurrence. Le secteur se professionnalise ; il fait face à des difficultés de recrutement mais reste l'un des plus dynamiques en matière de création nette d'emplois. Dans ce contexte, le métier de chauffeur-ripeur est l'un des maillons clefs de la filière.

Chauffeur-ripeur : un métier de tous les dangers

Le métier de chauffeur-ripeur est poly-exposant aux risques professionnels (Delcroix, 2017) et aux pénibilités (Molinié, 2003). La sinistralité est deux fois celle de la moyenne nationale de l'ensemble des métiers, et la fréquence des inaptitudes est nettement plus élevée (Bourdouxhe, 1992). Le secteur emploie en partie des salariés cumulant faibles niveaux de qualification et difficultés sociales.

Les modalités de collecte évoluent : le porte à porte (sac ou bac) laisse progressivement la place à d'autres modalités tels les points d'apports volontaires. Le porte à porte reste encore le principal mode de collecte, généralement réalisé par des « équipes de collecte » comptant un chauffeur associé à un ou deux ripeurs. Le travail collectif au sein de cet équipage est un des déterminants de l'efficacité de la tournée, de la prévention des risques et de la pénibilité des ripeurs.

Une prévention centrée sur des causes combinées

Une longue expérience menée en région Lorraine en de 2009 à 2014 avec les préventeurs institutionnels et la fédération nationale des activités de dépollution et de l'environnement fait ressortir un modèle de prévention des risques professionnels et de la pénibilité pour les chauffeurs-ripeurs.

Ce modèle est construit à partir de la littérature, des témoignages pratiques d'entreprises et de préventeurs. Plusieurs interventions ergonomiques ont été réalisées pour construire et éprouver ce modèle que nous appellerons ici « modèle institutionnel ».

Le « modèle institutionnel » de prévention porte sur les registres technique et organisationnel. Il soutient des actions sur 5 thématiques complémentaires :

- Collecte : plan de collecte, état de la voirie, météo, densité urbaine, horaires, rythme…
- Collectés : nature des déchets, contenants, présentation…
- Matériels : parc véhicule, benne, lève-conteneur…
- Équipages : effectif, compétence collective, polyvalence, parcours professionnel…
- Protection : signalétique, systèmes de surveillance, vêtement, EPI…

L'hypothèse soutenue par ce modèle est que l'application d'une démarche de prévention portant simultanément sur ces 5 thématiques est une démarche complète et à terme sécurisante pour les chauffeurs-ripeurs.

APRROCHE EXPLORATOIRE : ANALYSE DE LA PAGE "SECTION CHAUFFEUR-RIPEUR DE BELGIQUE"

Chauffeur-ripeur : une présence sur les réseaux sociaux

Si vous êtes titulaire d'un compte Facebook, il est possible que l'Edge Rank du réseau social vous propose de vous abonner à la page « Section chauffeurs ripeurs Belgique ». Au 1er janvier 2020, c'est ce qu'avaient déjà à fait 5 145 abonnés.

La page est créée en avril 2017 par un ripeur devenu aujourd'hui chauffeur de benne de collecte pour une entreprise privée à Tournai en Belgique. Ses objectifs : *« Ce groupe a été créé pour valoriser et réunir tous les ripeurs chauffeurs de Belgique et d'ailleurs et tout ce qui touche aux déchets et recyclage. Alors si vous voulez nous contacter, nous poser des questions ou envoyer des photos, n'hésitez surtout pas. »*

De multiples statuts y sont publiés : infographies, photos ou vidéos assorties de commentaires…

Problématique

Notre questionnement porte sur la correspondance entre d'une part le « modèle institutionnel », construit à partir d'un corpus de connaissances élaboré et des pratiques de terrain, et d'autre part les verbalisations spontanées, proposées sur le fil de la page « Section

chauffeurs ripeurs Belgique » et susceptibles d'alimenter des préconisations de prévention.

Que peut-on dire des contenus de cette page ? À quoi participent-ils ? Sont-ils utiles dans une démarche de prévention ? Les expressions spontanées sont-elles concourantes avec les recommandations du « modèle institutionnel » de prévention ? Le réseau social permet-il d'enrichir ce modèle ?

Méthode

Afin de répondre à ce questionnement, nous avons procédé à l'extraction puis à l'analyse automatisée du contenu textuel de la page et du groupe « Section chauffeurs ripeurs Belgique »

Recueil des données

Les données que nous avons traitées sont issues de la page Facebook et du groupe Facebook associé, qui totalisent plus de 5 000 abonnés. La totalité des publications et commentaires de la page et du groupe ont été extraites en novembre 2019, à l'aide d'un « robot crawler », c'est-à-dire un programme de collecte automatique des ressources. Au total, 579 publications et 3 432 commentaires ont été extraits.

Analyse lexicale

L'analyse lexicale est une méthode qui permet de dégager et résumer les thèmes évoqués, la structure et l'organisation d'un corpus textuel. Cette méthode permet d'objectiver le traitement d'important corpus de données, en s'appuyant sur les statistiques textuelles (fréquence, cooccurrence, χ^2 etc.).

L'analyse lexicale a déjà été utilisée pour examiner les idées partagées sur les réseaux sociaux. Cela a par exemple été fait dans une étude sur le mouvement des Gilets jaunes (Sebbah, Souillard, Thiong-Kay & Smyrnaios, 2018). Cette méthode a aussi été utilisée en ergonomie, notamment pour construire des personas, basés sur des données recueillies lors d'entretiens (Brangier, Vivian & Bornet, 2019).

Les données recueillies ont été nettoyées et formatées pour être analysées avec le logiciel IRaMuTeQ. Nous avons d'abord réalisé une Classification Hiérarchique Descendante. Il s'agit d'une méthode qui vise à mettre en évidence les thèmes significativement évoqués dans le corpus. Pour cela, les segments de textes sont regroupés de façon itérative en classe en fonction de la distribution des mots dans le corpus. Nous avons ensuite réalisé une Analyse Factorielle des Correspondances sur les classes mises en évidence. Cette seconde analyse vise à mettre en évidence les oppositions et rapprochement lexicaux entre les classes, en les projetant sur des axes factoriels en fonction de leur inertie.

Résultats

Thèmes évoqués

À partir de la classification hiérarchique descendante, les classes proposées sont les suivantes (voir Figure 1).

Les classes 5 et 4 sont liées pour caractériser un discours relatif aux relations qu'ont les ripeurs avec les administrés :

- La classe 5 porte sur les comportements irrespectueux que peuvent avoir les administrés envers les ripeurs, et par extension envers leurs missions de propreté et de protection de l'environnement.
- La classe 4 porte sur la représentation des ripeurs par les administrés.

Les classes 2 et 3 caractérisent un discours relatif aux facteurs techniques :

- La classe 3 décrit les risques liés à la circulation, notamment les accidents avec les autres usagers de la route.
- La classe 4 porte sur le ramassage des déchets.

Enfin, les classes 6 et 1 caractérisent un discours de soutien aux ripeurs :

- La classe 6 est composée de verbalisation de soutien des administrés à l'intention des ripeurs.
- La classe 1 est composée de verbalisation de soutien des ripeurs entre eux.

On remarque donc qu'il s'agit d'un discours majoritairement porté sur des aspects sociaux de la vie des ripeurs : 73,9 % du texte classifié explicite cette idée (classes 5, 4, 6 et 1) contre 26,1 % portant sur un discours en rapport avec des aspects techniques du métier (classes 3 et 2).

Structuration des thèmes

Lorsque l'on projette nos données sur un plan factoriel (voir Figure 2), on remarque que celles-ci sont organisées autour :

- d'une opposition « Technique-organisationnel » à « Social » sur l'axe vertical, et
- d'une opposition entre des facteurs qui « Protègent » ou qui « Mettent en danger » sur l'axe horizontal.

Figure 1 : Classification hiérarchique descendante (87,56 % du corpus classés) du contenu textuel de la page « Section chauffeurs ripeurs Belgique ».

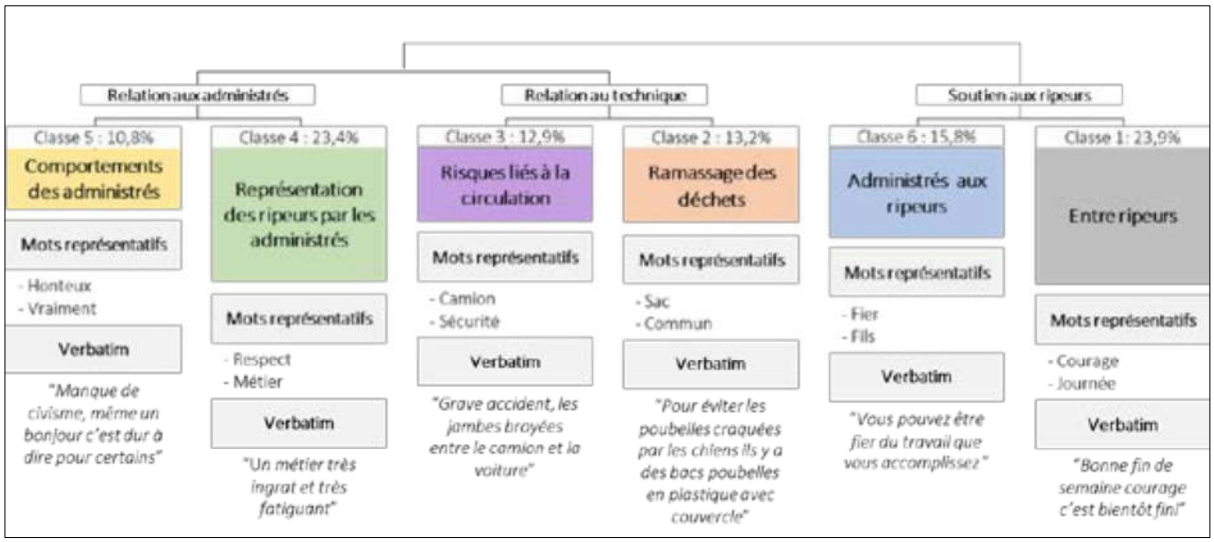
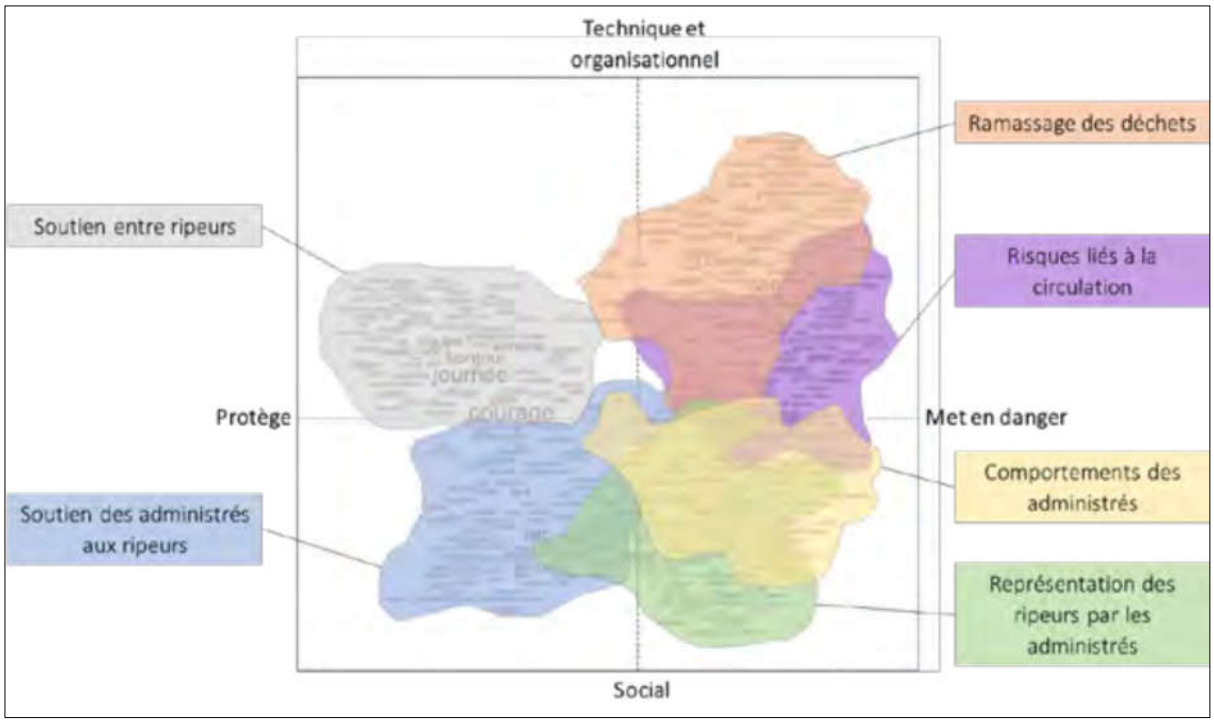


Figure 2 : Analyse factorielle des correspondances du contenu textuel de la page « Section chauffeurs ripeurs Belgique ».



DISCUSSION

Complémentarité du groupe Facebook et du « modèle institutionnel » de prévention

En mettant en vis-à-vis les 5 actions thématiques du « modèle institutionnel » de prévention et les thématiques issues de l'analyse factorielle de la page et du groupe Facebook *« Section chauffeurs ripeurs Belgique »*, nous constatons des similitudes et des différences.

Thématiques convergentes

On observe des convergences sur des thématiques de recommandations, principalement sur les axes « technique et organisationnel » et « met en danger » de l'analyse factorielle, en particulier à propos :

- Du ramassage concret des déchets. Le réseau social met particulièrement en exergue les risques liés à des contenants inadaptés ou mal positionnés ou des déchets dangereux pour le ripeur.
- De l'environnement du camion, principalement les circulations imprudentes de véhicules tiers, en soulignant les imprudences et les dégâts corporels et/ou psychologiques.

Thématiques complémentaires

D'autres thématiques identifiées par les analyses sont peu, voire pas traitées par le « modèle institutionnel » de prévention :

- La représentation du métier de ripeur par les administrés. Formées à partir des expressions positives/négatives de l'utilité du métier et de la reconnaissance de ses difficultés d'exécution.
- Les soutiens des administrés adressés aux chauffeurs-ripeurs, par le biais d'encouragements, de messages de sympathie ou de suggestions de facilitation de la collecte.
- Le soutien entre chauffeurs-ripeurs, exprimés au travers de photos d'équipes, de messages centrés sur le courage, l'entraide et la cohésion d'équipe.

Thématiques non traitées

Les résultats indiquent que le réseau social ignore partiellement ou en totalité d'autres thématiques identifiées par le « modèle institutionnel » de prévention :

- L'organisation de la collecte, en particulier le plan de collecte et la densité urbaine.
- La qualité des matériels utilisés tels le véhicule, la benne et le lève-conteneur…
- Quelques aspects des parcours professionnels traitant par exemple de la formation, des cumuls de pénibilités et de l'avancée en âge.

Apports des analyses des réseaux sociaux pour la prévention des chauffeurs-ripeurs

Le lien social, composante du métier

La page et le groupe Facebook « Section chauffeur ripeur Belgique » ne sont pas à proprement parler un outil de prévention. Néanmoins, ils développent des messages pertinents utiles à la prévention, en particulier dans la relation entre les équipes de collecte et les usagers. Ils présentent principalement une activité de soutien en direction des chauffeurs-ripeurs, par les ripeurs eux-mêmes et par les administrés.

On peut y lire que la page est à l'origine de la création d'un collectif de travail, centré sur les valeurs du métier et la reconnaissance, dont les effets sont protecteurs. Ces aspects sociaux du travail des ripeurs ont une influence sur leur activité et leur santé. Ils représentent donc un complément intéressant au « modèle institutionnel » de prévention, moins enclin à proposer des ressources psychosociales de prévention.

Une relation renforcée aux administrés

La relation médiée par le réseau social est tout à fait originale, car il s'agit de la relation entre les administrés, producteurs d'ordures ménagères, et les équipages assurant la collecte. En développant cette relation, la page et le groupe Facebook touchent la sensibilité des habitants sur les conditions d'exercice du métier et la transmission de messages utiles à la prévention. Cette relation est pertinente car elle est justement repérée comme problématique dans le « modèle institutionnel » de prévention.

Ainsi, la constitution d'un nouveau lien, digital celui-ci, entre les équipes de collecte et les administrés est une réelle opportunité pour sensibiliser aux conditions du métier et éduquer aux comportements citoyens. La pédagogie et le ton utilisé par la page Facebook étant emprunts généralement d'assertivité, parfois porté par la dérision et l'humour, on observe que les commentaires des administrés révèlent en écho une certaine empathie.

CONCLUSION

L'analyse du contenu de la page et du groupe Facebook de la communauté professionnelle et sociale « *Section chauffeurs ripeurs Belgique* » suggère que cela :

- Favorise la construction de collectifs de travail, d'autant que ces collectifs sont éclatés et opèrent sur des lieux géographiquement éloignés.
- Apporte une dimension supplémentaire à la connaissance du métier, ici celle du chauffeur-ripeur dans la « cité » en interaction avec les administrés.
- Complète le « modèle institutionnel » de prévention, plutôt centrée sur les facteurs techniques et organisationnels, par des dimensions traitant des relations directes aux administrés.

Il parait donc possible d'enrichir des dispositifs de prévention en exploitant les verbalisations spontanées liées aux activités de travail sur les réseaux sociaux. Afin de passer d'une approche exploratoire à une démarche méthodologique solide d'étude, il sera important d'engager d'autres analyses et de vérifier nos résultats avec des enquêtes de terrain et dans la mesure avec d'autres métiers possiblement présents sur les réseaux sociaux.

Outre les points de comparaison entre le « modèle institutionnel » et l'expression via le réseau social à propos de la prévention, l'exemple traité ici constitue une source d'information sur les conditions d'exercice du métier et sur la manière dont des salariés les expriment. Pourrait-il constituer un indicateur sur l'acceptabilité des conditions de travail ?

L'exemple montre aussi que cette voie d'expression digitale ouvre un large canal d'échanges directs entre les usagers et les professionnels, se passant des filtres hiérarchiques et institutionnels, qui, correctement conduit sur le fond, peut être un vecteur de valorisation des métiers.

Cette observation empirique indique très probablement une voie complémentaire de méthodes et d'outils pour l'ergonomie :

- En posant d'emblée la discussion dans l'espace public, les conditions de travail des métiers sont examinées et commentées au travers un filtre social ; c'est en soi un point d'intérêt.
- Le second point utile pour l'ergonomie tiendrait de l'ouverture d'un espace d'action. Les réseaux sociaux permettent une collaboration avec les usagers, c'est une opportunité pour mieux comprendre et agir sur la tension entre professionnels et usagers.

REMERCIEMENTS

Nous remercions Kévin TIRADO pour son aide lors de la collecte des données et Daniel RUIZ pour son soutien.

BIBLIOGRAPHIE

Benchekroun, T.H., Weill-Fassina, A. (2000). Le travail collectif. Octarès.

Bouffartigue, P., & Coll. (2010). Virilité, métier et rapport aux risques professionnels : le cas de la sous-traitance. Pistes, Vol 12 n°3.

Bourdouxhe, M., Guertin, S. & Cloutier, E. (1992). Étude des risques d'accident dans la collecte des ordures ménagères. Études et Recherches, IRSST, R061.

Bourdouxhe, M. & Gratton L. (2003). Transfert et utilisation des résultats en milieu de travail : le cas de la recherche sur les éboueurs au Québec, Pistes Vol 5, n°1.

Brangier, E., Vivian, R., & Bornet, C. (2019). Méthodes d'ergonomie prospective appliquées à l'identification de besoins pour des systèmes d'énergie à base d'hydrogène : étude exploratoire. Psychologie Française, 64(2), 197-222.

Clot, Y. (1999). Le geste est-il transmissible ? Cité des sciences et de l'industrie. Apprendre autrement aujourd'hui, 10ème entretien de la Villette.

Delecroix, B. & Coll. (2017). Développement du monoripage et conditions de travail. Références en santé au travail n°152, INRS.

Denis, D. & Coll. (2007). Analyse des stratégies de manutention chez des éboueurs au Québec, Pistes de réflexions pour une formation à la manutention plus adaptée, Études et recherche, IRSST, Rapport R-527.

Denis, D. & Coll. (2007). Échec anticipé d'une approche de formation de type « gestes et postures en manutention : le cas des éboueurs au Québec. Ergonomie des produits et des services, 42ème Congrès SELF.

Fontana, L., & Coll. (1995). Détermination des contraintes liées à l'activité professionnelle du ripeur par l'analyse organisationnelle du travail en relation avec les données physiologiques de fréquence cardiaque et de postures. Archives des Maladies Professionnelles et de Médecine du Travail, n°5, pp. 351-358.

Gerossier, E. & Coll. (2008). L'analyse de l'activité en préambule à la conception d'un mode d'organisation : une application dans la collecte des ordures ménagères. 43ème Congrès SELF.

Gilles, M. & Coll. (2003). Étude sur la pénibilité du travail des ripeurs, Syndicat National des Activités du Déchet, Anact.

Kingma, I. (2003). Effets du design des containers sur la charge biomécanique », I.J Industrial Ergonomics, n°31.

Laigle, F. & Mardaga, J. (2006). De l'évaluation des facteurs de risque et causes de TMS aux tentatives de maintien dans leur activité des ripeurs. Ergonomie et Santé au Travail : Transformations du travail et Perspectives pluridisciplinaires. 41ème Congrès de la Self.

Molinié, A.F. & Coll. (2003). Facteurs actuels et passés de la pénibilité dans le travail des ripeurs.

Prost, M. & Coll. (2013). Masquage des émotions et des attentes de soutien psychologique sur des forums d'entraide professionnelle. Revue activités 10-2 Octobre 2013.

Sebbah, B., Souillard, N., Thiong-Kay, L. & Smymaios, N. (2018). Les Gilets Jaunes, des cadrages médiatiques aux paroles citoyennes. Rapport, Lerass, 26.