
La Temporalité dans l'analyse de la santé au travail

Montaha Ben Kacem*^{1,2}

¹ben kacem montaha – Tunisie

²Université de Sousse – Tunisie

Résumé

La temporalité dans l'analyse de la santé au travail

Cette communication a comme objectif de présenter les résultats d'une étude empirique sur la nature de relation entre les parcours et la santé au travail. Elle porte, plus particulièrement, sur les répercussions des nouvelles pratiques managériales (Gaulejac V. D., 2005) sur la santé et la stabilité de la vie professionnelle dans le secteur des centres d'appels.

Les données de cette enquête ont montré qu'il existe des inégalités et des injustices sociales, exprimées par la plupart des travailleurs dans les centres d'appels et qui concernent non seulement les conditions de travail mais également leur santé. Les facteurs de ces inégalités sont principalement liés à la nature de l'activité professionnelle et aux nouvelles pratiques managériales dans ce type d'entreprise.

Dans cette étude nous avons adopté une approche compréhensive (40 entretiens approfondis) dans quatre centres d'appels d'activités différentes et nous avons validé et enrichis les résultats de cette première phase d'enquête par une démarche longitudinale, où nous avons suivi 19 parcours professionnels durant deux ans. Les résultats ont révélé l'importance de la temporalité pour comprendre la santé au travail et son lien avec la stabilité professionnelle.

En effet, nombreux téléopérateurs qui souffrent de TMS, de fatigue auditive ou d'épuisement professionnel (Burn out) se trouvent, après des années de travail, en position professionnelle précaire, voire même vulnérable. L'employé qui s'investit et s'implique au travail durant plus de deux ans n'est plus rentable pour son entreprise (problèmes de santé, démotivation, inaptitude...) et il est rapidement remplacé par un nouveau embauché plus réactif. C'est ainsi qu'un problème de santé physique ou psychique peut être source de précarisation professionnelle. Ces derniers vivent mal leur maladie professionnelle qui la considère comme une inégalité sociale et un manque de reconnaissance au travail.

Dans cette communication, nous postulons que le problème de santé psychologique ou physique qui dure dans le temps présente une véritable cassure dans la trajectoire professionnelle (Fournier, G., Bourassa, B., et Béji K., 2003). Dans ce cas, le licenciement (souvent abusif ou forcé dans les centres d'appels) peut conduire à un sentiment d'injustice et à une souffrance morale difficile à vivre par les individus.

Enfin, cette communication présente une approche pluridisciplinaire de la santé et la stabilité au travail pour mieux comprendre comment l'effet de ces facteurs socio-économique, managériaux ou psychologiques dans la vie au travail peut varier selon le moment, la durée et leur mode de survenue dans les parcours professionnels.

*Intervenant