

Direction de la recherche, des études,  
de l'évaluation et des statistiques  
DREES

SERIE  
ÉTUDES ET RECHERCHES

**DOCUMENT  
DE  
TRAVAIL**

Santé et itinéraires professionnels  
des moins de 35 ans : insertion,  
apprentissage et construction identitaire  
Rapport final

Sandrine Caroly – Céline Cholez

n° 96 – décembre 2009

Cette publication n'engage que ses auteurs

## Sommaire

<b>A. Le cadre de la recherche.....</b>	<b>7</b>
1. Introduction.....	7
2. L'équipe de recherche.....	7
3. Le cadre théorique.....	8
4. Une post-enquête centrée sur les moins de 35 ans diplômés bac à bac+2.....	10
5. Méthodologie de la post-enquête.....	11
5.1 La population enquêtée.....	11
5.2 Le déroulement des entretiens.....	15
5.3 Les analyses des entretiens et la confrontation à froid.....	19
<b>B. Les écarts entre les réponses au questionnaire et les réponses fournies lors de l'entretien.....</b>	<b>20</b>
1. Des écarts liés au travail d'enquête.....	20
1.1 La présence d'un tiers lors de la passation du questionnaire.....	20
1.2 Des erreurs lors du recueil des données.....	21
2. Des écarts liés à l'interprétation des questions par les enquêtés.....	25
2.1 Confusion temporelle et possible incompréhension d'une question.....	25
2.2 Des réponses parfois sous forme de raccourci.....	29
2.2 De la gravité de sa situation.....	32
2.4 Évaluer sa situation personnelle.....	37
<b>C. Approfondir les thèmes du questionnaire.....</b>	<b>38</b>
1. La santé.....	38
1.1 Quels évènements « disparaissent » des déclarations ?.....	39
1.2 Être en bonne santé.....	42
1.3 Une dynamique de santé.....	45
2. Les liens santé/travail.....	47
2.1 Quels liens l'enquêté établit entre son travail et sa santé ?.....	47
2.2 Les risques du métier.....	51
2.3 La gestion de la santé au travail.....	52
3. Dynamique de l'itinéraire.....	55
3.1 Un premier constat : l'intrication permanente de la vie professionnelle et personnelle.....	55
3.2 L'enfance.....	57
3.3 L'entrée dans la vie professionnelle déterminante.....	57
3.4 Le choix d'un travail.....	61
3.5 Parcours.....	64
4. Évaluation de la situation de travail.....	67
4.1 Quelle perception de la situation de travail ?.....	67
4.2 Les conditions de travail décrites.....	68
4.3 Les formes de régulation.....	72
<b>Conclusion.....</b>	<b>76</b>
<b>Bibliographie.....</b>	<b>79</b>

## **A. Le cadre de la recherche**

### ***1. Introduction***

La recherche exposée dans le présent rapport vise à interroger et à apporter des éclairages sur la portée et les limites du recueil de l'enquête Santé et Itinéraire Professionnel (SIP)<sup>1</sup>. Pilotée conjointement par la DARES et la DREES, cette enquête longitudinale en population générale, a pour objectif de faire progresser la connaissance sur les interactions entre le travail, l'emploi et la construction ou l'altération de la santé. Une première vague d'interrogations a eu lieu fin 2006-début 2007 et a porté sur 14 000 personnes en ménage ordinaire âgées entre 20 et 74 ans à la date de l'enquête et dans les situations les plus diverses au regard de l'emploi (emploi stable, emploi précaire, chômage, inactivité, retraite). La deuxième vague est prévue pour 2010.

SIP est une enquête qui vise à reconstituer pour l'ensemble de la carrière des interviewés les postes occupés, les conditions de travail et les liens éventuels avec la santé. Le protocole interroge également les individus sur les incidents de santé qui auraient pu interagir d'une manière ou d'une autre avec leurs situations et leurs orientations professionnelles. Une des hypothèses forte du questionnaire est que les relations entre itinéraire professionnel et travail peuvent s'exercer à la fois réciproquement et de manière aussi bien négative (par exemple dégradation de la santé ou échec professionnel) que de manière positive (construction de la santé, articulation santé/parcours)<sup>2</sup>.

Ceci implique un questionnaire riche (le questionnaire principal compte plus de 130 pages) mais aussi des choix méthodologiques qui organisent d'une certaine manière la production des réponses, notamment au travers d'un découpage de l'itinéraire en périodes d'emploi (court < ans – long > ans) et de la limitation du nombre de changements décrits. Le travail présenté ci-après s'inscrit dans le cadre d'un premier appel à projet lancé par la DARES et la DREES en mai 2007 dans le but d'interroger ces choix méthodologiques avant le traitement statistique des données et le lancement de la seconde vague. Il est le résultat d'une post-enquête qualitative auprès de 26 enquêtés de la première phase qui avaient initialement accepté de recevoir un chercheur pour approfondir certains aspects dans le cadre d'un entretien libre ou semi-directif.

### ***2. L'équipe de recherche***

La recherche a été conduite par deux chercheuses en sociologie et en ergonomie appartenant au laboratoire PACTE – Politique Organisations, U.M.R. CNRS/Université Pierre Mendès France (Grenoble 2). Le laboratoire développe depuis de nombreuses années des recherches dans le domaine de l'innovation et des transformations organisationnelles. Principalement basés sur des méthodes qualitatives (entretiens, ethnographie des situations de travail, recherche-action), ces travaux explorent notamment les dimensions de l'organisation du travail, de la coopération au sein et entre collectifs de travail et des liens avec la santé, des conditions de développement de régulations individuelles et collectives (notamment face aux risques), de l'identité et des territoires professionnels.

---

<sup>1</sup> Présentation générale de l'enquête santé et itinéraire professionnel (SIP) : site de la DREES <http://www.sante-sports.gouv.fr/sante-et-itineraire-professionnel-sip.html> , site de la DARES <http://www.travail-solidarite.gouv.fr/etudes-recherche-statistiques-dares/statistiques/sante-au-travail/enquetes/s.i.p.html> .

<sup>2</sup> « Comment les conditions physiques et organisationnelles du travail, les expositions aux risques, les statuts d'emploi, les ressources (cognitives, psychiques, sociales, économiques) dont disposent ou non les personnes dans leur environnement de travail ou leur situation par rapport à l'emploi (insécurité, chômage, inactivité...), contribuent-elles, dans la durée et en tenant compte des ruptures et des discontinuités, à construire, à préserver ou à fragiliser leur état de santé ? En retour, comment des événements de santé, qu'ils soient déterminés ou non par l'environnement professionnel, induisent-ils des ruptures ou au contraire sont-ils compatibles avec une continuité et une cohérence de l'itinéraire professionnel, en fonction des ressources individuelles et collectives dont disposent les personnes ? ».

Pour l'équipe de recherche, ce travail s'inscrit dans une certaine continuité puisqu'il fait suite à une enquête sur les liens entre santé et mobilité professionnelle dans une grande entreprise de services, La Poste (Caroly, Cholez, Kouassi, 2006), basée sur méthodologie combinant une approche qualitative par entretiens approfondis sur les itinéraires – en lien avec la santé – autour de certains métiers cibles et une approche quantitative au travers de questionnaires et de données issues d'une base administrative du personnel d'une direction départementale. Les difficultés méthodologiques associées à la problématique du lien entre mobilité et santé, mais aussi un certain nombre de résultats, ont nourri la problématique encadrant la post-enquête. D'autre part, un travail de recherche mêlant une approche quantitative et qualitative sur les liens entre mobilité et santé, issue de l'enquête famille emploi (Caroly, Cristofari, Mardon, 2008) a alimenté également notre réflexion, notamment sur la conciliation entre la vie travail et le hors travail et sur les difficultés de mémorisation des événements de santé passés lorsqu'ils sont gérés par la personne.

### ***3. Le cadre théorique***

Nous inscrivons nos travaux dans un cadre théorique qui conçoit la santé et la trajectoire professionnelle comme des processus relevant de la mise en oeuvre de régulations individuelles et collectives. La santé, définie au sens large – physique, mentale, psychologique, sociale- est la possibilité de réguler les événements du milieu. Elle comporte un double aspect : « conséquence du travail, mais aussi facteur de difficulté ou de facilitation... » (Laville, Volkoff, 1993). « Être sain, c'est non seulement être normal dans une situation donnée, mais aussi être normatif, dans cette situation et dans d'autres situations éventuelles » (Canguilhem, 1984). La déficience apparaît quand les perturbations provoquées par les contraintes et les exigences de la tâche ne peuvent plus être compensées par l'opérateur.

L'ergonomie a pu montrer comment cette régulation individuelle résultait d'une construction permanente par l'opérateur de compromis prenant en compte les objectifs de l'entreprise, les contraintes et les ressources de la situation de travail, les possibilités de construire du travail collectif pour réorganiser le travail, le répartir en fonction de la pénibilité des tâches et de l'efficacité des agents (au sens de préservation de la santé) et celles liées aux caractéristiques et à l'histoire personnelles (Daniellou, 1985). Ce point de vue implique une analyse de la manière dont l'organisation du travail, les règles, les outils disponibles, les relations hiérarchiques et avec les collègues sont sources de « situations critiques » (Flageul-Caroly, 2001) ou de ressources. Plus récemment, la dimension hors-travail est apparue comme une des composantes à part entière de ce système de régulations.

L'histoire personnelle elle-même n'existe pas en dehors de cadres sociaux qui déterminent des champs de possible : l'individu ne se déplace pas au hasard dans l'espace professionnel et sur le marché du travail. La carrière d'un individu est une suite d'alternatives conditionnée par la division technique et sociale du travail, de sorte que l'on peut identifier des cheminements-types qui sont autant de situations de socialisation, de construction d'expérience, de savoir-faire mais aussi d'identité sociale et professionnelle (Hughes, 1996). Une vie de travail inclut l'entrée dans le métier, le déroulement de l'activité, les bifurcations, les anticipations, les réussites et les échecs. L'approche du parcours-travail implique de renseigner l'évolution des activités et l'enchaînement des situations de travail – au sens de risques d'atteinte pour la santé mais aussi de construction des compétences (Laville, Volkoff, 1993 ; Caroly, Weill-Fassina, 2004).

S'intéresser à la mobilité passe par l'observation de deux manifestations : la mobilité en acte, matérialisée par l'enchaînement de différentes situations de travail et la mobilité perçue, c'est-à-dire la manière dont les individus évaluent les évolutions de leur parcours professionnel. Ces deux faces de la mobilité ne sont pas toujours semblables. La perception de la mobilité relève du processus identitaire par lequel un individu va donner du sens à sa biographie : sens qu'il va puiser dans la singularité de

son parcours, mais aussi à partir des représentations communément admises dans les milieux sociaux, notamment les différents collectifs de travail ou métiers, au sein desquels il s'est intégré (Dubar, 1991). Ces groupes définissent des « rôles professionnels » : ensemble de repères collectivement élaborés qui renseignent autant sur les attitudes et les valeurs dans le travail que sur les trajectoires possibles, réussies ou ratées (Hughes, 1996 ; Cholez, 2001, 2002).

Selon cette approche, analyser les liens entre santé et itinéraire professionnel, requiert donc de prêter une attention particulière à trois axes de réflexion :

→ Le premier concerne l'importance des conditions d'apprentissage – et notamment les possibilités d'insertion dans un collectif de travail – qui vont faciliter l'appropriation d'un nouveau poste. Nous nous intéressons à la manière dont les organisations du travail accompagnent cette phase, mais aussi aux risques émanant de l'apprentissage réclamé par la formation de nouvelles compétences, de l'angoisse associée aux erreurs à la compréhension progressive des fonctionnements dans lesquels il faut s'insérer, ou encore d'une moindre préservation de sa santé physique pour « faire ses preuves ». Ces tensions peuvent coïncider avec la mise en place d'une nouvelle organisation vie travail/vie hors travail. Nous nous demandons si le questionnaire permet aux interviewés de s'exprimer sur ces étapes qui, parce qu'elles sont transitoires, peuvent être considérées comme « normales », et donc oubliées sans relance, mais qui peuvent être lourdes de conséquences, notamment dans les cas de précarité et d'instabilité professionnelle.

→ Le second questionnement est à mettre en lien avec la place des collectifs de travail. Ces derniers sont évoqués dans le questionnaire parmi les variables définissant les conditions de travail des différents postes occupés. Les questions permettent mal, nous semble-t-il, de cerner la place de ces collectifs dans la préservation de la santé, notamment sous deux aspects :

- quelle définition ces collectifs de travail donnent-ils d'un bon état de santé ? Il s'agirait de tester la sous-estimation de certains troubles de santé considérés comme normaux dans « le métier » ;
- comment ces collectifs de travail participent ou non au rétablissement de la santé après des phases de déséquilibre : soit par le soutien lors de l'apprentissage du nouveau poste, soit et surtout, par l'entraide au cours des périodes de difficulté de santé ou lors du retour au poste de travail. Notre hypothèse est que le poids des troubles de santé serait atténué par un soutien du collectif. Pour le dire autrement, un collectif de travail fondé sur de la coopération, de l'aide et de l'entraide et partageant des règles de métier pourrait contribuer à diminuer la perception de la gravité des atteintes ; à l'inverse, l'isolement pourrait conduire à une aggravation de l'état de santé, et à une amplification du sentiment de mal-être.

→ Le troisième questionnement est lié à la perception de la trajectoire qui est mobilisée dans les choix d'orientation, mais aussi en situation de questionnaire comme d'entretien. Comment les interviewés reconstruisent-ils leur vie de travail ? Quels liens établissent-ils entre leur formation et leur insertion sur le marché du travail, puis leur carrière ? Quelles ruptures, quels moteurs identifient-ils ? Comment interprètent-ils les changements qu'ils connaissent, ou ont connus ? Une distinction nette apparaît entre les situations où le changement de poste est choisi et les cas où il est subi. Notre hypothèse est ici que la construction de la santé ne s'élabore pas seulement dans le fait d'avoir un emploi durable et des conditions de travail soutenables, mais aussi par la cohérence du parcours, et donc de l'identité personnelle et professionnelle (Dubar, 1991 ; Cholez, 2002).

#### ***4. Une post-enquête centrée sur les moins de 35 ans diplômés bac à bac+2***

Partant de l'importance de l'insertion professionnelle (apprentissage, intégration dans des collectifs de travail) et de la possibilité de projeter son parcours et sa santé dans l'avenir, nous avons centré nos analyses sur les jeunes diplômés (bac à bac+2) de moins de 35 ans. Les jeunes connaissent depuis plusieurs années des difficultés grandissantes d'entrée sur le marché du travail (Dubet, 1993,1994) et un retardement de la stabilisation de leur vie professionnelle et affective (Galland, 2002). Entre la fin de l'adolescence et l'arrivée du premier enfant, s'intercale une période de plusieurs années, variable selon les parcours, où les frontières entre les études et le travail, la dépendance aux parents et le logement indépendant et les différentes étapes de la vie de couple sont floues. Selon Galland (2002), ces allers-retours entre différents statuts, devenus fréquents à cette période de la vie, témoignent des difficultés de socialisation que connaissent les jeunes aujourd'hui, difficultés liées tout autant à l'état du marché du travail qu'à la complexification et l'individualisation des parcours.

Particulièrement problématique pour les jeunes non qualifiés, l'insertion professionnelle devient également un sujet de préoccupation parmi les jeunes qualifiés dont les diplômes protègent de moins en moins des risques de la précarité et du déclassement. Selon Dubet (1993,1994), ces difficultés d'entrée sur le marché du travail semblent avoir un impact fort sur les rapports au travail que développent en particulier les moins de 40 ans, et ce, d'autant plus qu'ils ont suivi des études supérieures dans lesquelles eux-mêmes et leur entourage ont beaucoup investi. Dubar (1991) a décrit certains de ces jeunes qui, se définissant essentiellement par leur diplôme et leur milieu d'origine, rejettent l'identité que leur confère leur activité de travail, d'où un faible investissement dans l'entreprise, et particulièrement dans les collectifs de travail.

Nous faisons l'hypothèse que le démarrage dans la vie active peut cristalliser particulièrement des effets de précarisation, d'incertitudes, de difficultés d'insertion dans les collectifs de travail (décalage jeunes/anciens, instabilité de l'emploi, du statut), d'acceptation de conditions de travail dures pour la santé mais aussi de stratégies spécifiques d'engagement dans le travail. Parallèlement, on constate que la non-stabilisation du parcours peut être une façon d'arbitrer les problèmes de santé. Les relations entre mobilité et santé peuvent en effet s'établir dans des sens variés : l'enchaînement de postes précaires peut être source de troubles de santé mais peut aussi être une façon de préserver sa santé et de construire son identité<sup>3</sup>.

Moins étudiée que les jeunes non qualifiés, la population des jeunes diplômés bac à bac+2 (à la qualification plus ou moins reconnue sur le marché du travail) permet d'approfondir la question de la construction identitaire par le travail, notamment à travers les décalages possibles entre les compétences acquises et les emplois offerts qui entraînent fréquemment des recompositions identitaires plus ou moins bien vécues.

Cette population est particulièrement intéressante pour voir les différences d'évocation des liens entre mobilité et santé dans le cadre d'un entretien, en comparaison aux liens évoqués dans des réponses, souvent fermées, du questionnaire. La taille parfois réduite de leurs parcours permet de saisir avec un effet de loupe les impacts des choix méthodologiques de l'enquête : définition des périodes d'emplois longues et courtes au seuil de 5 ans, différence santé institutionnelle/santé perçue, articulation vie travail/vie hors travail, prégnance ou non de la période de l'enfance et des débuts professionnels sur les trajectoires.

La question de l'insertion sur le marché du travail étant au cœur de notre problématique, nous avons choisi de comparer deux bassins d'emplois : l'Île-de-France et la Région Rhône-Alpes. Nous avons

---

<sup>3</sup> Les travaux de Catherine Faure-Guichard (1999) sur les stratégies identitaires des intérimaires montrent bien à ce sujet comment l'intérim est pour les uns subis mais pour d'autres choisis comme forme de professionnalisation et de rapport salarial spécifique.

retenu l'ensemble du fichier de la région Rhône-Alpes. Pour des raisons de faisabilité géographique nous avons retenus trois départements de l'Île-de-France, jugés représentatifs du bassin d'emploi : Paris, la Seine-et-Marne et la Seine-Saint-Denis.

**Tableau 1 - Critères de sélection de la population dans l'enquête SIP**

Critères d'inclusion	Critères de non inclusion
Personnes ayant déclaré au moins un emploi long ou une période d'emplois courts Résidant dans les départements 77, 75, 93 et tous les départements de la région Rhône-Alpes Titulaires d'un Bac, Bac+1 et Bac+2 Ayant déclaré ou pas un événement de santé Ayant terminé leurs études avant 2006 Âge inférieur ou égal à 35 ans	Personnes n'ayant pas déclaré de période d'emploi (long ou court)  Titulaires d'un diplôme supérieur à Bac+3 et inférieur à Bac Études terminées après 2006 Supérieur à 35 ans

À partir des critères de sélection présentés dans le tableau ci avant, il a été établi la liste de tous les enquêtés de la première vague SIP (2006-2007), correspondant à la cible de la post-enquête et qui avaient accepté un entretien ultérieur avec un chercheur, soit 61 personnes.

## 5. Méthodologie de la post-enquête

### 5.1 La population enquêtée

#### Modalités de sélection des personnes interviewées

La sélection des personnes interviewées est le résultat des difficultés d'accès au terrain, en raison soit d'un manque d'information permettant de retrouver les personnes, soit d'un changement de coordonnées soit de refus. Nous avons pu réaliser 26 entretiens pour une cible de 30. Le différentiel s'explique par de multiples échecs de RDV à la fin de la phase de terrain (fin juillet), à un moment où les interviewés étaient en période de vacance. Le tableau ci-après récapitule les situations que nous avons rencontrées lors de la prise de contact<sup>4</sup>.

**Tableau 2 - Synthèse des contacts**

Entretiens faits	Fiches écartées	Perdus	RDV « manqués »	Relances infructueuses	Refus	Contact impossible	Total
26	4	13	4	8	3	3	61

Les fiches écartées correspondent aux situations d'éloignement géographique ou de manque de données (pas de grille biographique) qui rendaient la faisabilité plus malaisée, d'où le choix de les exclure dans un premier temps de la démarche de prise de rendez-vous.

Les causes de refus sont multiples. Deux personnes étaient dans une situation de grande précarité personnelle (errance, mal être) et nous ont clairement précisé que « ce n'était pas le moment ». Une jeune femme devait accoucher dans les prochaines semaines.

Nous avons aussi été confrontées à 4 RDV annulés (parfois plusieurs fois) ou « oubliés » et après lesquels il n'a pas été possible de reprogrammer une rencontre soit que nous sentions un certain embarras chez notre interlocuteur, soit que nous ne parvenions plus à le contacter. Dans certains cas, ces situations sont sans doute très proches d'un refus qui n'avait pu s'exprimer lors du premier échange téléphonique.

<sup>4</sup> On trouvera en annexe 1 les données détaillées pour l'ensemble de l'échantillon.

Deux personnes sont restées injoignables bien que localisées : dans un cas la famille a refusé de nous transmettre les coordonnées en raisons de vives tensions internes ; dans le second cas, la ligne téléphonique était en permanence occupée.

Enfin, un grand nombre de personnes n'a pu être contacté soit parce qu'elles n'ont pas donné suite à nos messages téléphoniques (8), soit parce que nous n'avons pu les retrouver (coordonnées téléphoniques et/ou adresses invalidées) malgré une enquête parfois minutieuse. Ceci est dû à une mobilité géographique assez importante. Au total 33 personnes sur 61 ont déménagé entre le moment de passation du questionnaire et la post-enquête. Cette mobilité peut s'expliquer par le fait que certains des enquêtés sont encore en phase de construction de leur vie professionnelle et affective. Grâce aux pages jaunes (et parfois à la coopération de la famille élargie) nous avons pu retrouver un certain nombre de personnes. Ces déménagements posent beaucoup de problème quand les fiches INSEE comprennent peu de renseignements. Nous avons mentionné dans notre rapport intermédiaire les informations parfois lacunaires des fiches INSEE (difficulté d'identifier la personne interviewée). Le nom de famille de l'occupant indiqué n'est pas souvent celui de la personne interviewée et ne constitue pas une donnée fiable, nous n'avons souvent qu'un prénom pour seule indication, ce qui explique le nombre important de « perdus de vue ».

### **Qui sont ceux qui n'ont pas été interviewés ?**

Il nous paraît important d'observer les caractéristiques de ceux qui n'ont pas été interviewés. Nous nous sommes en effet demandé si la mobilité et surtout le refus d'entretien correspondaient à des profils types : le refus d'entretien se manifeste-t-il plus fréquemment pour des personnes en situation précaire ou en difficulté de santé ? Nous avons pour cela regardé quelques données de parcours et de santé concernant ceux qui n'ont pas été retrouvés et ceux qui ont refusé l'entretien (directement ou indirectement).

#### **- Les perdus**

Parmi les personnes que nous n'avons pu retrouver, nous rencontrons plus d'hommes (9/13) que de femmes, surtout des plus de 25 ans. La plupart résidait en Île-de-France lors de la passation du questionnaire (8/13). Leur état de santé est, pour la majorité, bon ou très bon. Trois personnes ont eu des maladies ou des douleurs localisées. Deux personnes ont vécu des situations de rupture de couple. Concernant leur emploi, il se caractérise surtout par des emplois techniques spécialisés (9/13). Seul cinq personnes ont eu totalement le choix de leur itinéraire et sont pleinement satisfaites de celui-ci. Les périodes d'emploi se caractérisent par des emplois courts ou des passages d'emplois courts à emploi long (et vice-et-versa). Peu de personnes ont eu uniquement des périodes d'emploi long.

**Tableau 3 - Les caractéristiques des « perdus »**

Région	Âge <sup>5</sup>	Sexe	Type période	Intitulé emploi	Eval. itinéraire	État santé	Maladies Événements
Île-de-France	Nr	M	1 long / 1 court	Agent impôts puis Couvreur	Choix : 0 Satisf. : 5	Bon	Néant
Île-de-France	nr	M	1 court	Magasinier	Choix : 7 Satisf. : 7	Bon	Néant
Île-de-France	36	M	1 long	Cuisinier	Choix : 10 Satisf. : 10	Très bon	Douleur genou
Île-de-France	nr	M	1 court/ 1 long/ 1 court	Bagagiste/maraîcher	Choix : 5 Satisf. : 2	Moyen	Douleur jambe
Île-de-France	28	M	1 court	Chef de rang	Choix : 9 Satisf. : 7	Très bon	Néant
Île-de-France	35	F	1 court / 1 inact. / 1 court	Garde enfants Auxiliaire de Puériculture	Choix : 10 Satisf. : 8	Très bon	Néant Crise perso Violence Amélioration
Île-de-France	28	M	1 court	Paysagiste	Choix : 10 Satisf. : 6	Bon	Néant
Île-de-France	31	F	2 longs	Auxiliaire vétérinaire Prof. Musique	Choix : 10 Satisf. : 10	Moyen	Néant
Île-de-France	22	M	1 court/ 1 long	Pâtissier Manœuvre	Choix : 7 Satisf. : 4	Moyen	Péricardite Pneumotorax
Rhône-Alpes	22	F	1 court	Élève éducateur	Choix : 10 Satisf. : 9	Très bon	Bronchites chroniques Dégradation vie
Rhône-Alpes	1972	M	1 long/1 court	Chauffeur poids lourds	Choix : 10 Satisf. : 10	Bon	Néant Rupture
Rhône-Alpes	33	M	1court/1 long	Opérateur de production	Choix : 10 Satisf. : 10	Très bon	Néant
Rhône-Alpes	30	F	1 court	Auxiliaire sociale	Choix : 7 Satisf. : 7	Bon	Néant Rupture
Rhône-Alpes	28	M	1 long	Responsable technique	Choix : 7 Satisf. : 7	Très bon	Néant

- Les refus directs et indirects

Les personnes qui ont refusé directement ou indirectement les entretiens sont autant des hommes que des femmes, de plus de 25 ans. Leur emploi correspond pour la moitié à des emplois techniques, pour ¼ à des emplois de commerce et pour ¼ à des emplois de travail social. Quatre personnes sont totalement satisfaites de leur itinéraire et de leur choix, 8 personnes ont une bonne évaluation de leur itinéraire. Seule une personne est insatisfaite de son itinéraire. L'état de santé est très bon pour la moitié des personnes et bon pour l'autre moitié, sauf pour deux personnes qui le jugent moyen. Néanmoins la majorité des personnes ont déjà eu des problèmes de santé ou des événements marquants dans leurs parcours (7/12).

<sup>5</sup> Il s'agit de l'âge en 2008.

**Tableau 4 - Les caractéristiques de ceux qui ont refusés l'entretien**

Région	Âge <sup>6</sup>	Sexe	Type période	Intitulé emploi	Eval. Itinéraire	État santé	Maladies Événements
Île-de-France	28	M	1 court/ 1 long/ 1 court	NR	Choix : 8 Satisf. : 10	Très bon	Néant
Île-de-France	35	F	1 court/ Formation/ 1 court/ 1 long	Auxiliaire de puériculture/ Éducatrice de jeunes enfants	Choix : 7 Satisf. : 9	Bon	Problème circulation sanguine Douleur dos
Île-de-France	32	F	1 court	Technicien laboratoire	Choix : 10 Satisf. : 10	Bon	Paludisme Décès proche
Île-de-France	30	M	Armée/3 court	Technicien informatique/ Analyste informatique	Choix : 9 Satisf. : 9	Très bon	Accident : doigt dans un moteur de voiture
Île-de-France	34	F	1 court/ Chômage	Agent de service	Choix : 6 Satisf. : 6	Moyen	Tumeur au dos 3 naissances d'enfants jumeaux, sur le point d'accoucher
Île-de-France	29	F	1 court/1 inactivité	Graphiste/ serveuse	Choix : 10 Satisf. : 10	Très bon	Néant
Île-de-France	35	F	1 long / 1 inact. / 1 court	Secrétaire commerciale Serveuse	Choix : 4 Satisf. : 3	Moyen	Épilepsie Rupture de couple Violence
Rhône-Alpes	35	F	1 long / 2 courts / 2 inact.	Agent billetiste	Choix : 7 Satisf. : 8	Bon	Varices
Rhône-Alpes	31	F	1 inact. / 1 court / 1 long	Serveuse Vendeuse	Choix : 8 Satisf. : 8	Très bon	Néant
Rhône-Alpes	28	M	1 court / 1 inact.	Aide éducateur	Choix : 9 Satisf. : 9	Bon	Néant Crise personnelle
Rhône-Alpes	24	M	1 court / 1 inact.	Technicien vidéo	Choix : 10 Satisf. : 10	Bon	Néant
Rhône-Alpes	25	M	1 court	Conducteur de bus	Choix : 10 Satisf. : 10	Bon	Néant Galère jusqu'en 2005
Rhône-Alpes	30	M	1 court/1 long/1 court	Bobinier/technici en maintenance	Choix : 10 Satisf. : 8	Très bon	Néant

### Les interviewés de la post-enquête

On trouvera en annexe 2 le tableau détaillé individu par individu des caractéristiques principales de la population de la post-enquête. Nous présentons ici une vue synthétique afin de permettre au lecteur d'avoir un point de vue rapide sur ceux que nous avons rencontrés.

- Les habitants de la région Île-de-France sont sous-représentés puisqu'ils ne sont que 9 contre 17 en Rhône-Alpes. Ceci s'explique par le fait que nous ayons privilégié une prise de contact visant à faciliter l'organisation des entretiens en face à face, en proximité géographique à notre laboratoire. Par ailleurs, comme on l'a vu précédemment, nous avons eu plus de difficultés à contacter les enquêtés de la région parisienne.
- Nous avons rencontré autant d'hommes que de femmes. Les hommes sont majoritairement célibataires sans charge de famille alors que toutes les femmes rencontrées à l'exception d'une sont en couple et souvent mères.
- Les personnes âgées de 26 à 30 ans sont sous-représentées dans la population de la post-enquête par rapport à l'échantillon de départ, sans que nous ayons pu identifier un facteur (santé, diplôme, genre, emploi) qui prédomine et leur donne un profil singulier.

<sup>6</sup> Il s'agit de l'âge en 2008.

**Tableau : 5 - Répartition par âge de la population de la post-enquête**

	Échantillon de départ	%	Population post-enquête	%
20-25 ans	7	11	4	15
26-30 ans	26	43	8	31
31 ans – 35 ans	28	46	14	54
Total	61	100	26	100

- 10 personnes ont un bac général, 6 ont un bac professionnel ou technique et 10 ont un niveau d'étude bac+2.
- Une personne était au chômage au moment de la post-enquête. Deux personnes étaient en inactivité, recevant l'allocation adulte handicapé (l'un d'eux est artiste peintre reconnu). Le regroupement des activités déclarées en grandes catégories d'emploi montre une répartition relativement équilibrée entre les emplois administratifs, les emplois du social, les emplois du commerce et les emplois techniques. Douze personnes étaient en emploi long et trois en emploi court de la fonction publique ou assimilé. Seules 2 personnes (serveuse qui est maintenant assistante de direction, interim) étaient en situation précaire au regard de leur emploi au moment de la post-enquête.

**Tableau 6 - Répartition des emplois des interviewés de la post-enquête**

AAH	2
Employé de bureau	7
Travail social	5
Emploi technique	7
Commerce-vente	4
Étudiant	1
Total	26

- Enfin leur état de santé est très variable et s'étend d'un excellent état de santé déclaré à des situations de handicap ou de graves crises personnelles. Le tableau ci-après reprend l'état de santé au moment de la post-enquête.

**Tableau 7 - État de santé des interviewés de la post-enquête**

Déclaré très bon	5
Déclaré bon	7 (dont 1 AAH)
Déclaré bon mais des problèmes ou des épisodes de crise personnelle...	8
Déclaré moyen	2 (dont 1 AAH)
Déclaré mauvais	4
Total	26

## **5.2 Le déroulement des entretiens**

Le recueil des données qualitatives a pris la forme d'entretiens semi-directifs autour de thèmes présentés à l'interviewé. Nous présentons ci-après les conditions d'entretien, les différents protocoles retenus et les thèmes abordés.

## Conditions d'entretiens

Les entretiens se sont déroulés dans la plupart des cas au domicile de l'interviewé lors d'un jour de repos ou après le travail et dans quelques cas (8/26) par téléphone pour des raisons d'éloignement géographique ou de difficulté à programmer un créneau au domicile. Dans un cas – pour des raisons de promiscuité – le conjoint était présent. Nous avons réalisé tous les autres entretiens en tête à tête.

Nous nous sommes présentées comme chercheuses de l'université de Grenoble, en sociologie ou en ergonomie et avons expliqué que nous travaillions pour les ministères du travail et de la santé sur le thème « Santé et Itinéraire Professionnel », compte tenu de nos expériences précédentes en recherche. Pour certains nous sommes restées « les dames de l'INSEE ». D'une manière générale nous avons rencontré un très bon accueil, les personnes se rappelant de l'enquête de 2006. Les échanges enregistrés ont duré entre 15 min. (1 cas) et 2h15, la moyenne se situant autour de 60 mn. Dans la plupart des cas, une discussion sur des thèmes variés dans un climat de confiance, a suivi l'entretien enregistré mais dans quatre cas, nous sommes restées plus longtemps auprès d'interviewés pour qui l'évocation de certains souvenirs s'étaient avérée particulièrement douloureuse.

## Les protocoles de conduite des entretiens

Notre méthodologie a reposé sur l'appropriation progressive par l'équipe de recherche des matériaux de terrain par le biais de deux vagues d'entretiens reposant sur des protocoles différents en matière de confrontation des données issues de l'enquête par questionnaire et les données qualitatives.

Dix premiers entretiens ont été réalisés sans qu'il soit fait mention à l'interviewé de ses réponses au questionnaire. Les entretiens ont été conduits à partir d'un guide (voir annexe 3) construit autour des thèmes suivants : les grandes étapes de l'enfance, la formation, le premier emploi, l'itinéraire professionnel et le parcours personnel, les événements de santé, le bilan de l'itinéraire et les perspectives professionnelles et personnelles.

Nous avons fait le choix de ne pas construire notre guide d'entretien en partant des réponses données lors du questionnaire. Cependant nous disposions de ces réponses dans certains domaines (évaluation de l'itinéraire, appui social, lien avec la santé, périodes d'emploi, grille biographique) et nous tentions d'orienter nos relances par rapport aux écarts constatés. Nous avons vite dressé les constats suivants :

- Il était extrêmement difficile de suivre les propos de l'interviewé (avec toute l'écoute et la mise en confiance que requièrent de tels entretiens) tout en comparant finement ses réponses à chaud à celles du questionnaire et de réagir en conséquence.
- Un certain nombre d'écarts nous questionnaient et nous n'étions pas certaines que l'entretien tel que nous le menions pouvait apporter des réponses.
- Des questions liées très directement à l'interprétation d'items du questionnaire ou aux choix faits par l'interviewé (par exemple le choix de décrire tel ou tel changement) restaient obscures<sup>7</sup>.
- Notre positionnement « d'enquêteur sur l'enquête » était tout à fait compris par la plupart des interviewés, de sorte que la confrontation directe (en interrogeant les interviewés sur leurs réponses au questionnaire) nous est apparue possible au fil des rencontres.

---

<sup>7</sup> Nous appartenons à des courants théoriques qui prennent garde de ne pas inférer ce qui se passe dans la tête des interviewés et de ne travailler qu'à partir de leurs verbalisations.

La deuxième vague d'entretien a donc intégré cette perspective validée par le conseil scientifique de l'étude lors d'une restitution intermédiaire<sup>8</sup>. Les objectifs étaient les suivants :

- Préciser des informations mal remplies dans le questionnaire.
- Comprendre quels événements ou contextes ont été retenus lors du questionnaire et pourquoi ces événements. Par exemple, lorsqu'une période d'emplois courts comporte plusieurs postes, lequel est décrit ? Quel événement personnel est mentionné dans la grille quand plusieurs événements ont été évoqués lors de l'entretien ?
- Identifier les types d'événements qui n'émergent pas spontanément dans un entretien libre mais qui se révèlent par des méthodes de questionnement systématique ;
- Comprendre en quoi les réponses sont « situées » et déceler des facteurs pouvant faire évoluer les réponses (robustesse des questions) :
  - o Des effets de mémoire : une étude récente sur l'enquête famille emploi (Caroly, Cristofari, Mardon, 2008) montre que les gens ne déclarent comme événement marquant que des événements relativement proches (moins de 10 ans), quelle que soit la nature de cet événement (décès d'un proche, période de chômage, dépression).
  - o Des effets de parcours maîtrisé ou de troubles de santé bien gérés : selon la perception de son parcours, les gens ne trouvent plus saillants certains événements comme une formation ou une vie de couple. Un événement est considéré comme saillant quand il est pertinent et donne du sens par rapport à ce que l'on vit, ce que l'on perçoit de sa situation personnelle et professionnelle, et en fonction de son rapport à l'identité.
  - o La singularité de l'échange avec un enquêteur quelque soit le type de méthode utilisée conduit à ne pas obtenir les mêmes réponses de la part de l'interviewé. La situation d'entretien tout comme la situation de passation de questionnaire est une situation d'interaction entre deux personnes construites sur la base de rites de convivialité, de confiance et de contrat qui peuvent être très variables.
  - o Une évolution dans la situation qui conduit à relativiser ou à négliger certains événements antérieurs.
  - o La combinaison de plusieurs de ces facteurs.

La formulation de la confrontation comporte un caractère clinique à ne pas négliger. Nous avons été attentives au risque de déclencher un sentiment de mise en défaut. Nous avons pour cela élaboré un protocole reposant sur 4 principes :

- Une présentation dès le contact téléphonique puis au début de l'entretien des objectifs opérationnels de la post-enquête, de l'orientation de la confrontation et du déroulement de l'entretien.
- Le découpage de l'échange en deux temps : au départ un temps libre autour des thèmes retenus, puis un temps de retour sur le questionnaire.
- Des relances orientées par une démarche compréhensive du type « comment expliquez-vous cette différence ? » afin d'éviter un discours de l'interviewé sur ces dissonances ou ses propres contradictions personnelles.
- Une identification systématique par les interviewés des emplois, des changements et des troubles de santé mentionnés dans le questionnaire avant d'aborder le commentaire de leurs réponses. Nous avons en effet constaté à l'analyse des entretiens de la première phase que nous ne parvenions pas toujours à identifier quel emploi, pour quel changement ils avaient choisis de décrire rapportés à l'ensemble de ceux qu'ils nous restituaient.

---

<sup>8</sup> Il est à noter que cette démarche n'a pas été tout de suite naturelle : inexpérimentées dans ce type de protocole, nous avons tâtonné pendant les 4 premiers entretiens de la seconde phase avant d'être vraiment en mesure de déployer la méthode.

Concrètement, après l'exploration des thèmes du guide d'entretien, nous proposons à l'interviewé de revenir sur le questionnaire et de voir comment il ferait évoluer ses réponses et comment il a interprété certaines questions. Nous commençons généralement par la question de l'évaluation de l'itinéraire (satisfaction et maîtrise sur une échelle de 1 à 10) : nous la rappelions puis demandions à l'interviewé d'indiquer ce qu'il répondrait aujourd'hui compte tenu de son évolution. Puis nous rappelions les réponses apportées lors de la passation du questionnaire et lui demandions de commenter les écarts ou l'absence d'écart, d'éclairer sur l'interprétation de la question. En fonction du déroulement de l'entretien, d'autres questions à propos desquelles nous relevions des écarts importants étaient traitées de la même manière (par exemple le choix d'un changement à décrire ou d'un emploi dans une période d'emplois courts). Dans un second temps, nous reprenions avec l'interviewé les grands éléments de sa biographie (événements pendant l'enfance, niveau d'étude, périodes d'emploi, changements, événements de santé) et identifions les correspondances avec ce qui avait été décrit dans la première phase de l'entretien (« vous aviez décrit un changement, est-ce qu'il s'agit de tel changement dont vous m'avez parlé précédemment ? »), laissant ouverte la possibilité de commentaires libres. Enfin, nous restituions les réponses au questionnaire et relançons d'éventuels commentaires (évolution, interprétation).

### **Les biais possibles**

Outre les multiples incidences liées à la situation d'entretien, aux rôles qui s'y jouent, à la relation de confiance établie entre l'enquêteur et l'enquêté, aux manières d'interviewer propres à chacune d'entre nous, trois types de biais doivent être présentés.

Le premier concerne la constitution du groupe d'enquêté : ceux qui ont accepté l'entretien ne sont-ils pas dans des dispositions particulières vis-à-vis de ces thématiques ? Nous avons essayé de montrer, en observant les caractéristiques de ceux qui ont refusé l'entretien, qu'il n'y avait pas de réponse évidente à cette question avec les données dont nous disposons (manque d'information sur les personnes, le contexte du refus et nombre trop restreint de cas). Nous avons également vu que les personnes post-enquêtées présentent des profils très variés. On ne peut cependant pas écarter l'hypothèse d'un biais lié à l'acceptation de l'entretien.

Le second biais possible concerne quelques entretiens de la première phase. Certains interviewés venaient de recevoir un courrier de l'INSEE leur présentant des résultats de l'enquête 2006-2007 (principales données en matière d'itinéraire et de santé), et ce au moment où nous venions réaliser l'entretien. Nous nous interrogeons sur les effets de cet envoi sur la perception des réponses de ces enquêtés. Le courrier a pu les immerger dans la situation du questionnaire, entraînant lors de l'entretien des réponses plus courtes et moins approfondies ou encore des repositionnements par rapport à une norme perçue à travers les statistiques présentées.

Le troisième type de biais concerne les effets de l'évocation de l'itinéraire et des problèmes de santé, particulièrement dans le cadre d'un entretien semi-directif. Dans 12 cas sur 26 les interviewés ont signalé de manière plus ou moins explicite que l'échange que nous avons eu avait un impact sur leur manière de percevoir leur situation. Cela a pu prendre la forme de regrets manifestes, de verbalisations qui ont donné un caractère plus définitif à des diagnostics mais aussi de confirmations de choix. Deux interviewées ont trouvé que l'échange leur avait redonné courage et confiance quant à leurs compétences et leurs perspectives, une interviewée est revenue sur le fait qu'elle n'était pas assez payée, plusieurs interviewés ont verbalisé des angoisses et des tensions qu'ils connaissaient mais qu'ils avaient jusqu'ici peu évoqués en public.

### 5.3 Les analyses des entretiens et la confrontation à froid

La confrontation entre réponses au questionnaire et réponses lors de la post-enquête a également été organisée à partir de deux outils d'analyse de nos données : des analyses thématiques de séquences des entretiens (intégralement retranscrits) et un tableau de confrontation systématique enquêté par enquêté des données recueillies dans les deux contextes.

Les analyses thématiques permettent de développer une approche compréhensive de la situation vécue par l'interviewé, de retracer la dynamique de son itinéraire, d'identifier des thématiques qui structurent fortement les liens entre mobilité et santé : la formation initiale, l'apprentissage du poste de travail, l'insertion professionnelle, l'articulation vie au travail / vie hors travail, l'évaluation de la situation de travail, la dynamique de l'itinéraire, les relations hiérarchiques, les relations au travail et les événements de santé.

Le tableau de confrontation systématique a été construit autour de 4 grandes catégories de réponses : enfance et études, périodes d'emploi, de chômage, d'inactivité, évaluation de la situation personnelle, santé passée et actuelle. Pour chacune de ces catégories nous avons comparé les réponses entre les deux recueils de données, repéré et analysé les écarts à la lumière de notre compréhension de l'entretien ou des commentaires apportés par l'interviewé dans la 2<sup>ème</sup> phase de l'entretien.

**Tableau 8 - Principes de construction du tableau de confrontation systématique**

Enfance et études	Comparaison questionnaire/entretien + analyses de contenu + confrontation directe
Périodes d'emploi ou d'inactivité/chômage - conditions de travail - changements déclarés	Comparaison questionnaire/entretien + analyses de contenu + confrontation directe
Évaluation de la situation - Satisfaction / choix de l'itinéraire - Place du travail - Activités extraprofessionnelles - Appui social	Comparaison questionnaire/entretien + confrontation directe
Santé passée et actuelle Tableau des douleurs	Comparaison questionnaire/entretien + analyses de contenu Confrontation directe

Ces différentes méthodologies nous ont permis de construire notre apport sur la portée et les limites du recueil SIP autour de deux approches :

- Comprendre les écarts entre les réponses au questionnaire et les réponses fournies lors de l'entretien en identifiant des questions et des situations sensibles.
- Proposer une analyse fine de thèmes présents dans le questionnaire et dont la compréhension peut éclairer l'interprétation des réponses et interroger les choix méthodologiques de l'enquête.

## **B. Les écarts entre les réponses au questionnaire et les réponses fournies lors de l'entretien**

La comparaison systématique entre les réponses apportées dans le cadre du questionnaire et celles fournies dans le cadre de l'entretien, nous a permis d'établir différentes origines d'écarts selon qu'il s'agisse d'éléments propres au travail des enquêteurs ou des effets d'interprétation de l'enquêté. Nous traitons dans cette partie des écarts objectifs entre les réponses aux questions du questionnaire et celles apportées à des questions similaires en entretien. La confrontation directe apporte ici tout son intérêt.

### ***1. Des écarts liés au travail d'enquête***

Le protocole d'enquête SIP comporte différentes phases et supports, notamment une phase de questionnement sur l'ensemble de l'itinéraire depuis l'enfance jusqu'à la situation actuelle et d'interrogation sur la santé passée et actuelle puis la constitution d'une grille biographique (les enquêteurs remplissent la grille avant le questionnaire) où sont repris l'ensemble de ces éléments ainsi que des événements personnels (enfants, hébergements, vie de couple, événements marquants). Les liens entre itinéraire et santé sont instruits par l'identification systématique des périodes d'emplois et d'événements de santé et par des questions sur ces liens éventuels au cours du questionnaire, de sorte que de nombreuses informations s'entrecroisent.

La richesse et la complexité du questionnaire ont déterminé la mise en place de formations spécifiques à destination des enquêteurs pour les familiariser avec les supports et le questionnaire, et leur transmettre des consignes sur les conditions de passation. Parmi ces dernières, se trouvait celle d'éviter dans la mesure du possible la présence du conjoint ou de toute autre personne au moment de l'interrogation.

Les entretiens et l'analyse des bases de données nous ont fourni indirectement un regard sur le travail des enquêteurs. Nous avons constaté que les grilles biographiques avaient été très rigoureusement remplies et qu'elles comportaient très peu d'erreurs.

#### ***1.1 La présence d'un tiers lors de la passation du questionnaire***

Chaque fois que nous l'avons pu, nous avons appliqué la consigne de mener l'entretien hors de la présence d'un tiers (dans un cas, la taille de l'appartement ne l'a pas permis). Dans plusieurs situations le compagnon ou la compagne se trouvait dans le logement mais dans une pièce différente. Les enquêteurs de l'INSEE ont sans doute rencontré des situations relativement variées ne permettant pas toujours d'appliquer cette règle. Dans le cas d'une interviewée de la post-enquête, nous avons découvert que cette situation avait un impact important vis-à-vis de ses réponses. Son conjoint était présent, dans la même pièce lors de la passation du questionnaire. Or à cette époque le couple traversait une période difficile (qui a abouti peu de semaines après à une grave crise personnelle et de santé de l'interviewée) en lien avec le travail accaparant de l'enquêtée. Lorsque nous l'avons interrogée sur ses réponses au questionnaire, elle nous a expliqué qu'elle n'avait pas pu tout à fait dire la vérité concernant ses liens avec son travail compte tenu de la présence de son mari. Ce fut particulièrement le cas pour la question concernant la place du travail.

« PACTE : On vous demandait d'évaluer la place du travail dans votre vie en disant s'il est plus important, aussi important, moins important qu'autre chose ou pas important du tout. Que diriez-vous aujourd'hui ?

Madame O : Je dirais qu'il est moins important que d'autres choses... oui c'est important quand même mais il faut relativiser la place du travail...

PACTE : À l'époque vous aviez dit la même chose...

Madame O : Ah oui mais... aujourd'hui c'est valide mais à l'époque non... non, non... le travail était vraiment plus important que tout... mais je ne pouvais pas répondre cela, mon mari était présent...

PACTE : Il a assisté à l'entretien ?

Madame O : oui, oui... je n'ai pas dit tout ce que je vous ai dit là. »

Ce cas est le seul où l'interviewée a d'elle-même indiqué la manière dont la présence d'un tiers avait influé ses réponses. Pour les autres, nous n'avons pas identifié d'écarts similaires par l'analyse des entretiens et la confrontation systématique.

### ***1.2 Des erreurs lors du recueil des données***

Bien que peu nombreuses, nous avons relevé quelques erreurs dans la saisie des réponses apportées par les interviewés. Nous ne parlons pas ici de problèmes d'interprétation ou d'absences d'informations dont on ne saurait établir l'origine mais bien plutôt d'incohérences dans les données. Travaillant finement sur la base de données et ayant l'occasion de la confronter aux réponses de personnes physiques, nous sommes dans une position privilégiée pour attirer l'attention des futurs utilisateurs sur les possibles erreurs, d'autant qu'un certain nombre d'entre elles se sont produites à plusieurs reprises révélant peut-être des problèmes de compréhension des consignes de la part des enquêteurs.

#### **La formation initiale source d'ambiguïtés**

Les périodes de formation ont visiblement posé problème aux enquêteurs qui n'ont pas toujours appliqué les consignes du guide d'instruction et ont pu interpréter différemment des situations identiques. La principale difficulté a visiblement consisté à déterminer la date de fin de la période initiale et celle de début de l'itinéraire et ceci dans différents contextes.

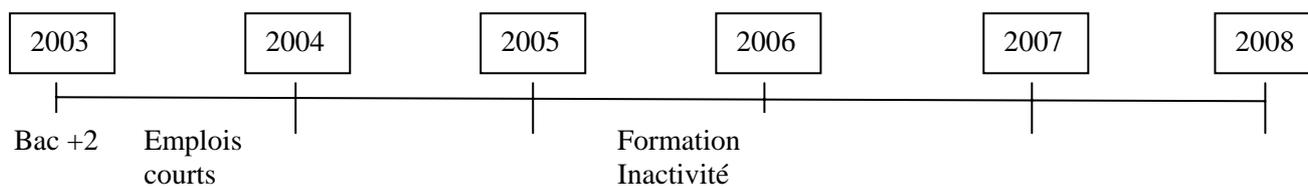
Nous avons rencontré un jeune homme (Monsieur N) qui avait arrêté en 2003 ses études pendant une année scolaire au départ par lassitude du lycée puis très rapidement pour se réorienter scolairement. Pendant cette période il a exercé quelques petits « boulots » (de quelques semaines à quelques jours). Au moment du questionnaire comme lorsque nous l'avons rencontré, il était étudiant en L2 de psychologie<sup>9</sup>, après avoir obtenu une équivalence du baccalauréat. Dans le guide d'instruction aux enquêteurs, il est précisé qu'« une seule année scolaire sans étude n'est pas considérée comme interruptive des études initiales ». Pourtant sur la grille biographique et lors de la saisie CAPI, l'enquêteur a :

- daté la fin des études en 2003 (il a d'ailleurs noté un bac+2 impossible puisque la personne n'avait toujours pas validé son L2 au moment de l'entretien et n'avait que 19 ans en 2003) ;
- positionné sur la grille une période d'emplois courts entre 2003 et 2004, une période d'inactivité de 2005 à 2006 et une formation au même moment.

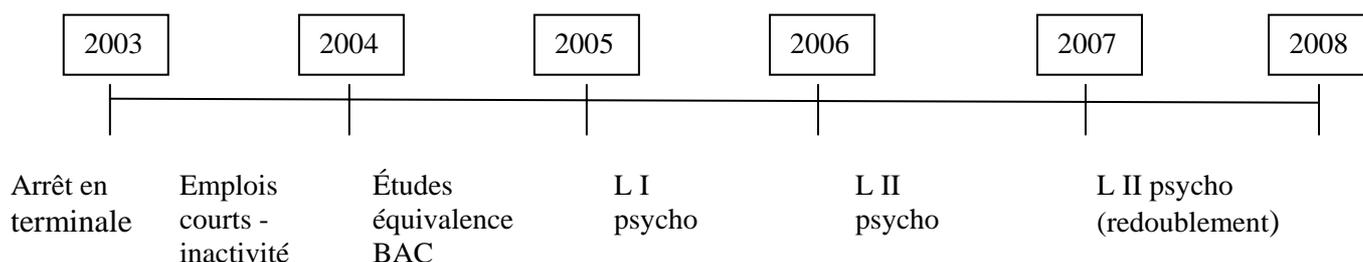
---

<sup>9</sup> Ce qui signifie qu'il n'entrait pas vraiment dans le profil que nous avons ciblé, n'ayant exercé que des petits boulots d'étudiant.

### Chronologie retracée par l'enquêteur



### Chronologie reconstruite lors de l'entretien



Ce cas présente donc deux problèmes<sup>10</sup> : l'étirement d'une période d'un an d'inactivité, de petits boulots et de reprise des études sur deux ans et le traitement de cette interruption comme arrêt de la formation initiale, alors qu'il s'agit d'une petite parenthèse dans un parcours scolaire un peu chaotique.

La détermination de la date d'arrêt des études et de démarrage de l'itinéraire professionnel a également posé problème dans le cas de formations professionnalisantes. Le guide d'instruction aux enquêteurs prévoyait deux situations :

« Les personnes qui terminent leurs études tout en exerçant une activité professionnalisante (comme les infirmières en formation, les élèves fonctionnaires, ...) auront un itinéraire professionnel qui débute avant la fin de leurs études initiales. Dans certains cas, cependant, les années d'études qui suivent l'obtention d'un concours notamment ne correspondent pas toujours à des années à la fois d'études et de travail. Dans ce cas, l'itinéraire professionnel débutera dans SIP à la fin des études initiales. ».

Nous avons rencontré chacun de ces cas. Une jeune femme (Madame V), passe le concours de la gendarmerie en 2001 alors qu'elle est en 1<sup>ère</sup> année de BTS. Elle entre comme gendarme stagiaire à l'école des officiers de Rochefort pour une période de 6 mois. À la sortie de cette école où elle apprend des métiers de gestion militaire elle est affectée (selon son classement) à un poste de ses vœux en région parisienne. Contrairement aux instructions, l'enquêteur a considéré la formation militaire comme un premier emploi court. Ce choix a des conséquences importantes pour la suite des renseignements. Ne pouvant déclarer qu'un changement, l'interviewée choisit son changement de statut (titularisation comme militaire sous contrat). Les conditions de travail qu'elle décrit sont celles de la formation – i.e. avant le changement – (on retrouve « l'esprit de cohésion école ») et celles de sa situation actuelle. Échappe alors à l'interrogation son premier véritable poste où elle a subi une situation de harcèlement moral avec dégradation de la santé et demande de mutation.

Le second cas concerne une situation de formation en alternance où l'élève (Monsieur S) a fait son dernier stage long là où il été définitivement embauché (emploi de la fonction publique territoriale).

<sup>10</sup> Outre l'erreur de diplôme.

Selon le guide d'instruction, cette période de formation professionnalisante aurait dû être traitée comme un premier emploi, ce qui n'a pas été fait. La fin de la formation correspond dans la base de données à la date du diplôme. C'est également le cas pour Madame Z.

### **Qu'est-ce qu'un emploi ?**

Nous avons rencontré une situation atypique où il semble que les consignes du guide d'instruction ont pu s'avérer incomplètes. La situation questionne l'interprétation de la définition de la catégorie « emploi » dans le questionnaire et concerne un artiste peintre reconnu, bénéficiaire d'une AAH. Dans le guide d'instruction aux enquêteurs, la notion d'emploi est principalement associée à toute la période passée chez un même employeur. Pour les non salariés, l'emploi est défini par la continuité de son statut de non salarié en lien avec son activité désignée officiellement. Une même activité exercée à son compte pendant plus de 5 ans est traitée comme un emploi long. Pour les intermittents, les périodes de travail sont considérées comme des emplois courts. Nous n'avons pas trouvé de référence aux revenus et à la notion de « pouvoir vivre de son travail ».

Monsieur X se destine à la peinture depuis l'enfance. Après son baccalauréat il entre aux Beaux-Arts où il apprend son métier pendant deux ans. L'été, il travaille en intérim comme manutentionnaire dans une usine. Une grave crise de schizophrénie (3 mois d'hospitalisation) met fin à ses études précipitamment mais lui permet d'obtenir une allocation adulte handicapé qu'il touche au bout de quelques mois. Avec l'AAH Monsieur X saisit l'opportunité de se professionnaliser réellement dans la peinture (c'est-à-dire de ne pas travailler « à côté » comme de nombreux confrères) en exerçant quotidiennement dans un atelier : la pension et un logement à loyer modéré lui donnent les moyens de vivre. Au moment de l'entretien il expose de manière permanente dans une grande galerie d'art contemporain, multiplie les conférences et les animations liées à son monde professionnel, un livre a été publié sur son œuvre (en 2005) à laquelle il consacre la totalité de son temps. Dans le questionnaire son parcours se traduit de la manière suivante :

- Une période d'emploi court de 1998 à 2000 en même temps que la poursuite des études initiales.
- Une période d'inactivité de 2000 à 2006.

On peut faire l'hypothèse que l'enquêteur a estimé que l'absence de revenus réguliers (il vend 4 à 5 toiles par an), ne définissait pas la peinture comme activité professionnelle. Pourtant lors de l'entretien nous avons pu intégralement reconstituer sa carrière d'artiste depuis les petits ateliers précaires jusqu'à la reconnaissance par les professionnels. Comme pour la formation, ce cas atypique montre que des espaces d'interprétation demeurent au sujet de la qualification de l'emploi.

### **La notion d'obligations familiales**

Lorsque l'on demandait aux interviewés de décrire leurs conditions de travail, une question était réservée à la conciliation vie au travail / vie hors travail : « j'ai du mal à concilier mon travail avec mes obligations familiales ». Ainsi un certain nombre d'entre eux ont répondu à la question de la conciliation vie travail/vie familial alors qu'ils étaient célibataires, sans enfants et vivant en logement indépendant.

C'est le cas de Monsieur A qui a déclaré « n'avoir jamais de problème » au lieu de « sans objet ». Lors de la confrontation directe, il a expliqué que cela correspondait au fait qu'il n'avait pas de famille. Une autre interviewée (Madame P) s'est étonnée de sa déclaration à l'enquête alors que la période décrite était au contraire une période d'épanouissement de son couple, son mari et elle exerçant le même travail avec les mêmes conditions d'exercice.

## **Des erreurs diverses de saisie ou d'interprétation enquêteur-enquêté**

Au cours de la phase de confrontation directe lors des entretiens, les interviewés sont revenus avec étonnement sur certaines de leurs réponses sans qu'ils soient en mesure de les expliquer. Ils ont également pu les préciser ou les modifier. Nous avons ainsi constaté des erreurs de saisies de différentes natures. Dans certains cas, on peut faire l'hypothèse d'une mauvaise compréhension de la part de l'enquêteur ou de l'enquêté de la question ou des items proposés. Nous citons les exemples que nous avons relevés.

- L'interviewée Madame P a connu une période d'emploi court, puis une période d'emploi long, une période de chômage puis une période d'emploi court, toutes bien décrites dans la grille biographique. Mais dans la base de données, nous n'avons trouvé aucune information sur la première période d'emploi court.
- De même l'interviewé Monsieur H crée un magasin de ventes de ski. Au bout de deux ans, il agrandit la surface de son magasin et achète 5 ans plus tard un deuxième magasin. Dans la grille, il est noté une période d'emploi court de 1996-1997 puis une période d'emploi long de 1997 jusqu'à 2006. À quelles périodes d'emploi correspond ce découpage de l'enquêteur ? L'enquêteur n'a rien noté sur la période d'emploi court : type d'emploi, conditions de travail. Le nombre d'emploi occupé sur la période est de 0.
- L'interviewée Madame I connaît trois emplois successifs d'infirmière dans différents établissements de soins (centre hospitalier, maison de retraite). On s'étonne que l'enquêteur ait considéré cette période comme relevant d'un emploi long compte tenu du statut contractuel de l'interviewée dans des établissements distincts (le guide d'instruction prévoyait dans ce cas de considérer chaque poste comme un emploi).
- L'interviewé Monsieur R toucherait une pension de retraite selon l'enquête ce qui est impossible vu son âge (24 ans).
- L'interviewée Madame O déclarerait être en travail posté alors qu'elle est assistante commerciale. Il lui arrive de terminer son travail après 18h30 ou de participer très occasionnellement à des manifestations de l'entreprise qui se déroulent le soir. C'est ce qu'elle nous a indiqué comme explication lors de la confrontation. On peut s'étonner que l'enquêteur ait validé, dans la mesure où dans le questionnaire, le travail posté est clairement défini comme un travail en équipe avec des horaires en roulement ou alternants.
- L'interviewée Madame U aurait déclaré lors de l'enquête sa participation à l'association de jeunes de son village comme bénévolat (lors de la post-enquête elle est revenue sur le caractère strictement festif et non bénévole de ce club de jeunes).
- L'interviewé Monsieur H a échoué au bac deux fois, mais il a un niveau Bac+2 dans le questionnaire.
- L'interviewé Monsieur N a déclaré comme emploi significatif d'une première période d'emploi court un poste d'agent de service que nous n'avons pas retrouvé lors de l'entretien, jusqu'à ce qu'il se souvienne d'un emploi de garçon d'entretien qu'il avait tenu alors qu'il était encore au lycée, ce qui ne correspond pas aux critères du protocole pour démarrer l'itinéraire (antérieur à l'arrêt des études initiales).
- Après une formation de vendeur de ski en alternance, qui apparaît pendant la période d'emploi court, Monsieur E fait une formation de 6 mois à Grenoble de chef de rayon, qui n'est pas notée dans la grille, à cause d'une durée inférieure à un an. Il poursuit un an plus tard par un DUT Techniques de commerce, en alternance, qui dure deux ans. L'enquêteur n'a pas noté dans la grille cette seconde formation supérieure à un an.

## **Des difficultés pour l'usage de la base**

Nos dernières remarques concernent notre usage de la base de données et les difficultés que nous avons rencontrées pour la manipuler. Comme nous l'avons dit plus haut, le questionnaire est riche et

dispose notamment de nombreux filtres. Nous avons eu l'occasion de le parcourir à maintes reprises, de le travailler de différentes manières. Pourtant à l'heure où nous écrivons ces pages nous ne le maîtrisons pas encore totalement et pouvons faire des erreurs d'interprétation des codages.

Cela nous a posé des problèmes à propos de la question des changements<sup>11</sup> qui n'était posée pour les emplois courts qu'à ceux dont la période d'emplois dépassait les 5 ans. Or dans la base de données, toutes les réponses sont codées en 1 (oui) ou 2 (non), y compris pour ceux à qui la question n'a pas été posée. Nous avons également été gênés par les filtres aux questions concernant la santé mentale. L'un des filtres porte sur la catégorie des signes d'anxiété. Si l'enquêté répond non à la première question, il ne fait pas les suivantes détaillant la nature des troubles. Il arrive donc parfois que l'enquêté n'indique pas de signes d'anxiété, mais consomme des médicaments pour l'anxiété. C'est le cas de l'interviewée Madame I. Elle souffre d'hypertension dès que la surcharge de travail s'accumule. C'est aussi le cas de Monsieur T, insomniaque chronique depuis l'enfance, qui n'a déclaré aucun problème de sommeil au cours des 15 jours ou des 6 mois précédents le questionnaire, mais des médicaments pour dormir plusieurs fois par semaine.

Ces remarques visent à alerter les membres du conseil scientifique sur les précautions nécessaires pour l'exploitation ultérieure des fichiers en termes de maîtrise du questionnaire.

## ***2. Des écarts liés à l'interprétation des questions par les enquêtés***

Nous avons abordé jusqu'ici des situations où les informations erronées provenaient du travail d'enquête. Mais encore une fois, ces cas sont relativement rares. Bien plus importantes sont les situations où les enquêtés ont interprété « à leur manière » les questions posées. Ces écarts sont importants à repérer avant l'exploitation de l'enquête, car ils nous renseignent sur des difficultés de compréhension de l'enquêté qui peuvent conduire à de mauvaises interprétations des réponses, voir des incohérences.

Dans cette partie, nous aborderons les situations où nous pouvons attribuer des écarts de réponse entre les deux situations de recueil de données à l'interviewé<sup>12</sup> lui-même. Nous traiterons en premier lieu de quelques rares cas de confusion temporelle (l'interviewé reconnaît avoir mélangé deux périodes de sa vie) et nous évoquerons en deuxième lieu des situations où nous nous interrogeons sur la compréhension par l'interviewé de la question ou de l'item qui lui a été soumis. Nous verrons en troisième lieu la variabilité de l'estimation de la gravité d'une situation. Enfin nous discuterons des choix d'emplois décrits.

### ***2.1 Confusion temporelle et possible incompréhension d'une question***

Ces situations de confusion ou de possible incompréhension ont été décelées lorsque nous reposions des questions identiques ou similaires au questionnaire ou lors de la confrontation directe de la deuxième vague d'entretien. Rapportées à l'ensemble des propos formulés lors de l'entretien, les déclarations nous conduisent à poser une hypothèse de difficulté de réponse à la question.

#### **Des confusions temporelles**

L'une des premières difficultés à laquelle nous avons été confrontées lorsque nous avons essayé de mettre en regard les déclarations au questionnaire et en entretien a été d'établir des correspondances entre les situations décrites. Par exemple, dans les cas où les personnes ont connu des emplois similaires pour des employeurs différents, il n'est pas évident d'identifier de quel emploi il s'agit.

---

<sup>11</sup> A89 Avez-vous connu des changements importants dans le contenu ou les conditions de votre travail?

<sup>12</sup> Dans la troisième partie nous traiterons d'écarts liés aux données elles-mêmes qui nous ont parues sensibles à la situation de l'interviewé.

C'est la raison pour laquelle, lors de la confrontation directe nous avons fait repreciser systématiquement de quel emploi il était question. Mais nous nous sommes alors aperçues de la fréquence des confusions temporelles parmi les interviewés, et d'une manière générale, de la difficulté à positionner des évènements dans le temps.

Voici deux exemples de mélange entre différentes périodes de la vie.

Cette jeune femme, Madame J, a occupé deux postes dans une période d'emploi long, gendarme adjoint et gendarme de brigade, qu'elle décrit minutieusement en termes de conditions de travail. Au moment de l'entretien, on observe une confusion dans la description entre les deux postes sur l'item de la reconnaissance du travail.

« PACTE : « Mon travail était reconnu à sa juste valeur ».

Madame J : Oui, toujours.

PACTE : Alors, là, vous aviez mis : « jamais ».

Madame J : Enfin, il me semble, qu'à l'époque, je parlais de mon travail actuel et pas de gendarme adjoint.

PACTE : Ah ! Il y a peut-être une confusion, alors.

Madame J : Je pense, parce que je me souviens avoir répondu « jamais », et ça l'avait fait rire, et je lui dis : « non, mais c'est vrai que par rapport aux gens, ils ont souvent beaucoup de mal à... réellement voir l'action qu'on peut avoir. Ils voient que le côté répressif et pas le côté préventif, et en fait ils ne nous voient que comme des chieurs en parlant vulgairement, alors qu'en fait on est là pour les aider. Donc, j'avais répondu « jamais » à ce moment-là, mais je ne parlais pas du métier de gendarme adjoint, donc en fait...

PACTE : Oui, d'accord, donc il pourrait au fur et à mesure y avoir une confusion...

Madame J : Métier actuel de gendarme... donc, pas du même boulot et... »

Madame Q connaît une période d'emploi court de 1993 à 1997 au cours de laquelle elle occupe une dizaine d'emplois. L'emploi qu'elle déclare avoir exercé le plus longtemps est celui de serveuse en restauration rapide (1 an). Sur cette période de 4 ans, les conditions de travail sont les suivantes : souvent travail de nuit, répétitif, exigeant physiquement, possibilité d'employer souvent ses compétences, elle est toujours sous pression, sa valeur est toujours reconnue, elle a toujours du mal à concilier sa vie familiale, elle a toujours de bonnes relations avec ses collègues. Elle quitte son dernier emploi de la période pour des raisons de santé.

En entretien, nous recueillons un parcours qui ne coïncide pas tout à fait avec cette description. Madame Q a connu en effet plusieurs petits boulots dont 2 de durée égale : ouvrière en plasturgie et serveuse de fast food. Avant la confrontation, elle déclare que c'est l'emploi dans la plasturgie qui l'a le plus marquée car elle y a appris à quoi peut ressembler une bonne entreprise. Elle décrit une expérience très positive et, au détour d'une phrase, nous apprend qu'elle a fait une fausse couche en manipulant des produits toxiques (non déclarée dans la base). Loin de son compagnon, elle quitte cet emploi et passe le concours de l'école d'infirmière, qu'elle réussit. Elle part s'installer en Alsace chez son ami et en même temps que ses études, elle prend ce travail de serveuse pour compléter l'aide des parents. C'est une période difficile sur le plan affectif car elle s'entend mal avec sa belle-famille qui la rejette. Au bout d'un an elle abandonne études, emploi et fiancé pour retourner chez ses parents et passer un concours dans l'administration pénitentiaire qu'elle réussit : démarrage de son emploi long. Il semble que la description de la période d'emploi court est une synthèse de ces différents emplois. Son dernier emploi est le fast food mais c'est la plasturgie qu'elle quitte pour des raisons de santé (fausse couche). C'est aussi en plasturgie qu'elle vit mal l'éloignement affectif (difficulté à concilier travail/vie familiale). En revanche les conditions de travail correspondent plutôt au fast food (travail de nuit, répétitif, etc.).

Des effets de mémoire peuvent rendre difficile le positionnement des évènements dans le temps. Dans le cadre des entretiens, les personnes que nous avons rencontrées situent rarement précisément les faits, et quand elles le font, c'est fréquemment avec une marge d'un an. Plus souvent elles associent des évènements : « c'était au moment où il m'est arrivé... » pour les repérer dans le temps. Cette marge peut parfois poser problème quand il s'agit de décrire des périodes où se sont produits des évènements importants dont il est nécessaire de connaître avec précision l'enchaînement.

Nous avons déjà parlé de Monsieur X, atteint selon le questionnaire d'une schizophrénie en 1998. En quelques années s'enchaînent la fin des études initiales, la maladie, des petits boulots, l'allocation adulte handicapé, l'inactivité. Mais dans quel ordre ? Ce que nous avons pu reconstruire au cours de l'entretien diffère de ce qui a été noté dans la base.

**Tableau 9 - Comparaison questionnaire / entretien des déclarations de Monsieur X**

Questionnaire	Entretien
1998 : arrêt des études en raison d'une grave maladie qui ne lui permet pas de poursuivre 1998-2000 : emplois courts 2000 : crise de schizophrénie 2000 : inactivité	1996-1998 : Beaux-Arts + travail d'été 1998 : crise de schizophrénie et arrêt des études 1998-1999 : RMI puis AAH et inactivité

La citation ci-dessous témoigne de la difficulté pour l'interviewé :

« PACTE : Et vous n'aviez pas dit que vous avez été manutentionnaire à une période ?

Monsieur X : Oui, j'ai travaillé. C'était quand, après... Non, c'était avant, avant la schizophrénie. Ça devait être vers l'âge de 20 ans à peu près. À l'âge de 20 ans j'ai travaillé 3, 4 mois dans une usine à Villefranche. Voilà, j'ai fait un peu d'intérim mais ça a été court.

PACTE : C'était pour quoi, pour gagner un peu d'argent ?

Monsieur X : Oui. Oui, Oui. Oui, c'était pour travailler, pour gagner un peu d'argent. Parce que on avait, je n'étais pas encore admis comme handicapé et donc, le RMI, c'est à partir de 25 ans donc voilà, j'ai travaillé pour ça, pour mettre de côté, pour vivre.

PACTE : Et ça vous a... c'est une expérience...

Monsieur X : Bien c'était un contrat à durée déterminée donc ça durait, c'était pendant les vacances. Voilà, c'était pendant l'été. Comme font beaucoup de jeunes en travaillant l'été.

PACTE : Oui, c'était un petit boulot d'été.

Monsieur X : Oui. Voilà.

(...)

PACTE : Donc vous ne vous êtes jamais inscrit au chômage je suppose ?

Monsieur X : Si, je l'ai été dans cette période entre 20, 22 ans à peu près, j'étais inscrit à l'ANPE, oui. Voilà. Mais c'est loin. Mais j'ai été un moment inscrit, oui.

PACTE : D'accord. C'était plus pour, par rapport aux indemnités peut-être ou ?

Monsieur X : Oui, oui. Oui. J'ai dû toucher le RMI un moment donné. Après les Beaux-Arts, entre la fin des Beaux-Arts, il y a eu cette période entre la fin des Beaux-Arts, donc fin 98 et puis l'hospitalisation, donc là j'ai un peu travaillé, un peu d'intérim, un peu voilà, l'ANPE. (...)

PACTE : Mais vous arrêtez les Beaux-Arts en quelle année ?

Monsieur X : Ça doit être 22 ans à peu près... À l'âge de 22 ans.

PACTE : En combien ?

Monsieur X : 98 peut-être. »

Ni le questionnaire ni un entretien aux multiples relances n'ont permis d'établir clairement le parcours de Monsieur X. Il reste bien des zones d'ombres autour de cette période entre 20 et 22 ans où il a connu ce grave trouble de santé qui a déterminé le reste de sa vie. Et l'enchaînement des passages importants de cette époque est difficile à reconstituer.

On pourrait penser ce cas exceptionnel. Mais nous avons rencontré plusieurs fois ces situations d'approximation y compris à propos de périodes récentes. Monsieur D déclare ainsi manipuler parfois des produits toxiques alors qu'il est employé de commerce et jamais alors qu'il est ouvrier de fabrication (dans les hauts-fourneaux et dans une usine fabricant de l'aluminium). L'extrait ci-dessous est un autre exemple du mode d'identification des périodes de l'itinéraire :

« Monsieur S : À la fin de mon Bac Pro, j'étais un mois, un mois et demi sans rien faire. J'attendais une réponse de la Mairie pour savoir s'ils me prenaient. Ils m'ont pris au mois d'octobre, mi-octobre, en remplacement, à mi-temps, jusqu'au mois de février. Après, au mois de février, ils m'ont mis à plein temps pendant, je ne sais plus combien d'années. Un ou deux ans. Deux ans je pense<sup>13</sup>. Et l'année passée au 1<sup>er</sup> mars, j'ai signé mon contrat, j'étais passé stagiaire donc. Il faut être un an stagiaire pour pouvoir être titulaire au 1<sup>er</sup> mars 2008. »

### **De possibles mécompréhensions des questions et items**

Dans certains cas, les éléments dont nous disposons nous amènent à nous interroger sur la compréhension de la question.

Nous avons déjà parlé de Madame O, qui nous a expliqué lors de la confrontation directe avoir entendu par « travail posté » le fait de travailler parfois le soir. Les questions sur les conditions de travail ont en effet posé des problèmes d'interprétation à certains interviewés.

Ainsi à propos de la latitude au travail, Monsieur S, a tenu deux positions radicalement opposées entre les deux modes de recueil de données. Il est jardinier-paysagiste dans une commune rurale depuis la fin de son bac professionnel dans le domaine. Il déclare au questionnaire « avoir très peu de liberté pour décider comment il fait son travail ». Pourtant lors de l'entretien, il décrit au contraire un poste où tous bénéficient d'autonomie.

« PACTE : Je ne me rends pas compte, vous avez une pression un peu, temporelle ?

Monsieur S : Non, moi quand mon chef part, il me dit je te donne ça, ça, ça. Si vous faites tout ça c'est bien. Donc on essaie ce que l'on nous donne. Si on en fait plus, tant mieux, si on n'y arrive pas, tant pis, de toute façon, c'est qu'il y a des raisons, c'est que c'était trop court. En principe, on...

PACTE : D'accord, donc vous n'avez pas de retombées si vous n'avez pas réussi ...

Monsieur S : Oh, bien non. Pourvu que l'on travaille, après... Mon chef me fait confiance là-dessus. En principe, pas de problème. Si cela n'a pas avancé, il y a forcément une raison, il y a eu de la casse de matériel, y'a eu des mouvements de personnel, on se sait jamais pourquoi, parce que l'on a été appelé sur une urgence ou, cela peut être plein de choses.

PACTE : Il y a une bonne ambiance ?

Monsieur S : Oui.

PACTE : Une certaine confiance ?

Monsieur S : Dans l'équipe, oui. Les personnes, on peut les laisser au travail, on sait qu'elles vont travailler. On leur dit de faire ça, en principe, on revient c'est fait.

PACTE : Les gens sont assez autonomes.

Monsieur S : Oui. »

Monsieur S a été interviewé lors de la première vague, nous n'avons donc pas réalisé de confrontation directe. Il est vrai également que nous n'avons pas posé exactement la même question. Mais lors de la passation du questionnaire, il a aussi déclaré pouvoir toujours employer pleinement ses compétences et faire un travail de qualité. On remarque que lors de l'entretien, l'autonomie décrite ne le concerne pas seul mais toute l'équipe. Enfin, à aucun moment dans l'entretien, même lorsqu'il a évoqué ses conditions d'apprentissage en alternance (dans la même équipe), il n'a fait mention de manque de

---

<sup>13</sup> C'est nous qui soulignons.

liberté pour prendre des décisions dans son travail. On peut alors s'interroger sur son interprétation et sa compréhension de la question.

Madame J a quant à elle modifié son appréciation de l'item « employer pleinement ses compétences ». Elle nous explique lors de la confrontation qu'elle peut y lire deux significations : des compétences liées à l'organisation du travail et au rapport hiérarchique qui lui laissent plus ou moins d'indépendance et des compétences personnelles liées à sa formation initiale<sup>14</sup>.

« PACTE : Je pouvais employer pleinement mes compétences.

Madame J : Parfois.

PACTE : Parfois ? Alors là, vous aviez répondu : « toujours ».

Madame J : Les fois où je peux employer pleinement mes compétences ?

PACTE : Oui.

Madame J : Eh bien, oui, mais ça dépend, de quelles compétences, en fait.

PACTE : Oui, parce que maintenant que vous avez évoqué...

Madame J : Mes compétences, j'en ai besoin, oui, toujours, puisque j'étais sous les ordres des chefs, bien sûr, mais assez... indépendante malgré tout, donc... Si c'est mes compétences de gendarme adjoint, oui, mais alors, si c'est mes compétences de formation scolaire, « parfois ».

PACTE : Oui. Oui, c'est ça. C'est-à-dire que c'était sous, sous-utilisé, vos compétences, par rapport...

Madame J : Oui, puisque ma formation ne correspondait pas vraiment à mon métier non plus, donc... »

Monsieur A répond positivement dans le questionnaire à la reconnaissance de son travail mais il nous explique lors de l'entretien la non reconnaissance de sa responsabilité de chef d'équipe par l'employeur. Travaillant depuis plusieurs années pour une entreprise de paysagisme, il a évolué dans son travail. Au début, il était exécutant et au fur et à mesure il a eu à gérer une équipe de travail et des chantiers de façon autonome. Cette évolution n'a jamais été reconnue par l'employeur par un changement de statut et une augmentation de sa rémunération, ce qui le conduit à démissionner. Ici, on comprend que la non reconnaissance est à l'origine de sa mobilité et ne pourrait pas être perçue dans l'analyse des liens entre conditions de travail et dynamique de l'itinéraire dans le questionnaire. Réalisé lors de la première vague, nous n'avons pu revenir sur ses déclarations et en comprendre le sens.

## ***2.2 Des réponses parfois sous forme de raccourci***

Certaines questions ont pu donner lieu à des réponses que nous qualifierions de « raccourci » dans la mesure où elles n'expriment qu'imparfaitement la situation décrite lors de l'entretien. Nous nous demandons si leur choix n'est pas le résultat d'une économie d'explication lors de la passation du questionnaire et d'une soumission à la logique des réponses fermées. Deux questions ont particulièrement donné lieu à des réponses fermées décalées par rapport au discours en entretien : la fin des études et les relations dans le travail.

### **La fin des études**

Plusieurs réponses étaient possibles pour expliquer l'arrêt des études : la lassitude des études, le besoin d'argent, un emploi trouvé, le niveau de formation souhaité, le refus d'une formation supérieure, la maladie grave, le soutien de famille, l'opposition familiale et autre. Les interviewés que nous allons citer en exemple ci-après ont choisi l'un de ces items au questionnaire mais en entretien, ils ont révélé des motivations plus diverses.

---

<sup>14</sup> On retrouve entre parenthèse les débats des experts sur la notion de qualification...

Madame V termine ses études en 2001 « en raison d'une rupture de son BTS en alternance » (réponse en clair du questionnaire). En fait en même temps qu'elle s'inscrit au BTS, elle passe les concours administratifs dont la gendarmerie qu'elle réussit. On aurait aussi bien pu la classer dans « a trouvé un emploi ». C'est un peu le cas de Madame W qui a déclaré avoir arrêté sa formation par lassitude des études alors qu'elle aurait (selon l'entretien) tout simplement présenté son dossier pour entrer à la gendarmerie et réaliser son rêve d'être militaire.

Monsieur H déclare aussi arrêter ses études par lassitude, ce qui est certainement vrai mais lors de l'entretien, cette lassitude s'est exprimée d'avantage à propos du contenu de la formation (« plus envie de faire ça ») et des situations d'échec scolaire qu'il a enchaînées.

Madame U déclare également avoir arrêté ses études par lassitude. Lors de l'entretien, elle évoque plutôt le fait qu'elle manquait d'argent pour faire des études plus poussées dans ce qui l'intéressait et qu'elle avait envie de gagner sa vie.

Monsieur S n'en avait pas vraiment marre des études mais de l'internat qu'il connaissait depuis plusieurs années.

L'item « lassitude des études » est-il apparu aux enquêtés suffisamment large pour englober leur cas sans qu'il soit nécessaire d'entrer dans le détail ?

### **La question des relations dans le travail**

Parmi les items proposés pour qualifier les conditions de travail, l'un d'eux portait sur les relations au travail. C'est sans doute celui où nous avons recueilli le plus de contradictions. Des entretiens il se dégage :

- Que cette question ne rend pas compte de l'état de l'équipe ou du collectif de travail, particulièrement quand la réponse est positive (« j'ai toujours/souvent de bonnes relations au travail avec mes collègues »).
- Qu'elle peut renvoyer au sentiment d'une « ambiance générale » ou à l'absence de conflit pour certains.
- Qu'on peut y répondre positivement même quand il n'y a pas de collègues accessibles.

Madame P et Monsieur T, sont respectivement assistante maternelle et conducteur de train en Île-de-France. L'un et l'autre déclarent avoir de bonnes relations au travail. Mais quand on les interroge sur leurs métiers, ni l'un ni l'autre n'a d'occasion de fréquenter d'autres professionnels. Madame P ne participe à aucune animation réunissant des assistantes maternelles, les seuls adultes qu'elle croise quotidiennement sont les parents des enfants qu'elle garde. Quant à Monsieur T, il fait état d'une grande souffrance liée à un sentiment de solitude permanente dans son travail : seul dans son train, ses relations aux usagers sont souvent très tendues et il n'a aucune occasion de croiser des collègues en raison de l'organisation des horaires.

« Monsieur T : De temps en temps, quand vous avez un autre conducteur qui prend votre train pour aller à tel ou tel endroit pour prendre un autre train, il va monter avec vous, mais sinon..., vous êtes tout le temps tout seul dans le train. Vous ne voyez jamais personne, vous êtes toujours tout seul dans la cabine de votre train. Vous prenez votre service, vous dites « bonjour » à ceux qui sont là et puis après, une fois que vous commencez votre journée... De temps en temps vous allez croiser, à Paris ou dans des grandes gares, quelqu'un, mais c'est tout. Vous allez juste le croiser, vous allez parler cinq minutes avec lui et voilà. Et après vous continuez votre journée de travail. »

« PACTE : Donc il y a peu de lieux finalement où vous discutez entre vous, entre conducteurs ou... ?

Monsieur T : Des lieux... Le problème... Ce n'est pas le problème des lieux, c'est le problème du fait qu'il n'y a jamais personne au même moment. Vous allez peut-être rencontrer dix personnes quand vous allez prendre votre service, mais vous conduisez votre train dix minutes plus tard. Donc de toute façon, vous n'allez pas rester à cet endroit-là pendant dix minutes. »

Six interviewés ont déclaré avoir souvent ou toujours de bonnes relations au travail au questionnaire mais présentent lors de l'entretien un tableau assez sombre de leur entourage professionnel.

Madame V, gendarme dans le corps administratif de soutien, critique l'hypocrisie et la compétition lors du questionnaire lui-même et plus encore pendant l'entretien. La seule personne avec qui elle s'entend est sa collègue directe avec qui elle se protège des médisances régulières des autres personnes du service (qui sèmeraient par exemple le doute sur la légitimité de ses arrêts maladie)<sup>15</sup>. Madame W est également gendarme et décrit aussi des collègues « égoïstes » : au travail c'est le chacun pour soi, il n'y a pas véritablement d'entraide et elle a dû apprendre son travail toute seule.

Madame Y, employée de bureau, déclare de bonnes relations et être reconnue dans son travail. Pourtant, dans la période qu'elle décrit, elle a demandé une mutation parce qu'elle subissait une « mise au placard » de sa chef avec laquelle la coopération s'avérait impossible. Et personne parmi ses collègues ne l'a soutenue. Madame U, éducatrice de jeunes enfants en crèche vit pendant deux années une expérience positive mais elle quitte cet emploi court pour se rapprocher de son mari, et aussi parce que les relations avec ses collègues commençaient à se dégrader.

« Madame U : Je suis partie parce que j'en avais assez. Je ne voulais plus. J'avais rencontré mon ami, depuis quelques années déjà, quand je faisais mes études au Havre. Donc, on se fréquentait depuis déjà quelques années, donc on avait l'intention de se mettre en ménage. Donc, eh bien cet événement où il commençait à y avoir trop d'histoires à la crèche, m'a poussé, enfin, déjà j'avais l'intention de venir, mais ça m'a aidé. »

Citons encore le cas un peu particulier de Madame Q, surveillante pénitentiaire qui passe un concours de lieutenant pénitencier pour fuir une relation professionnelle devenue amoureuse mais psychologiquement douloureuse.

Pour Monsieur B enfin, on trouve également une réponse positive au questionnaire (pour les relations au travail et pour la reconnaissance) alors qu'il existe d'importants conflits entre les jeunes et les anciens à propos de la maîtrise de l'informatique : géomètre de formation, il est relégué à des tâches de saisie de données.

« Monsieur B : À Lille le problème c'est qu'il y avait des anciens, qui ne pouvaient pas manipuler les ordinateurs et forcément le jeune était calé à l'ordinateur. Il faisait moins de tâches à l'extérieur. ».

Turn-over, relations hiérarchiques tendues, clivages de générations indiquant des difficultés à construire un véritable collectif de travail, nous avons rencontré fréquemment ces situations parmi des interviewés qui ont pourtant répondu positivement aux relations dans le travail. Nous reviendrons sur le rôle du collectif de travail dans la partie thématique de ce rapport, mais on peut noter que son évocation peut-être problématique dans le questionnaire.

---

<sup>15</sup> Sans parler du harcèlement moral qu'elle a connu au dans un des postes de cette période d'emploi long non décrit.

## 2.2 De la gravité de sa situation

Certaines questions du questionnaire comportaient une dimension d'évaluation de l'importance d'une situation ou d'un évènement. Dans la grille biographique, on demandait aux interviewés de nommer des évènements marquants pour leur itinéraire. Parmi ces évènements, on pouvait dénombrer des atteintes personnelles telles qu'une crise personnelle ou des violences subies<sup>16</sup>. Les accidents déclarés concernaient soit des accidents ayant perturbé la vie professionnelle (emploi, chômage, inactivité) soit des accidents « graves »<sup>17</sup>. On demandait également aux interviewés s'ils avaient connu des périodes d'hébergements précaires. Dans la plupart des cas l'évaluation de la gravité de l'évènement était laissée à l'appréciation de l'enquêté, d'où des réponses variables.

### Un changement « important »

Pour chaque période d'emploi égale ou supérieure à 5 ans, il était demandé aux interviewés s'ils y ont connu ou non « des changements importants dans le contenu ou les conditions de votre travail (changement d'équipement, d'horaires de travail, d'organisation du travail, changement de poste de travail, promotion) ». Dans le cas de périodes d'emplois longs, on leur demandait ensuite la nature du changement qu'ils pouvaient décrire en fonction du nombre d'années d'occupation de leur emploi : technologique (équipement, machine, outil), organisationnel (horaires, répartition des tâches), de poste ou d'activité, de durée du travail, de statut. Plusieurs réponses étaient possibles. Pour les périodes d'emploi court, il y avait un filtre sur une correspondance du changement à un changement d'employeur qui en cas de réponse positive ne prolongeait pas l'interrogation sur la nature du changement. S'ils déclaraient plusieurs changements, ils devaient choisir le ou les principaux.

Si l'on regarde la base de données dont nous disposons, on constate que les déclarations de changements sont un peu plus fréquentes dans les périodes d'emplois longs mais l'effectif est trop faible pour que l'on puisse en tirer des conclusions.

**Tableau 10 - Les déclarations de changements importants dans la base de données**

Avez-vous connu des changements importants ?	Emploi long	Emploi court
Non	16	6
Oui	15	4
Total périodes d'emploi dans la base de données <sup>18</sup>	31	65

Les 4 changements en situation d'emplois courts sont déclarés comme des changements d'employeurs. En ce qui concerne les emplois longs, 2 personnes ont évoqué des changements d'organisation, 7 des changements de poste, 1 un changement de durée du travail et 5 de statut.

Nous avons comparé ensuite les déclarations lors du questionnaire et à l'entretien. Globalement, la nature du changement est davantage précisée en entretien, notamment sur le poids de ces changements sur la dynamique de l'itinéraire ou la perception de la situation de travail. C'est essentiellement sur les emplois courts que se manifeste le plus grand écart de déclaration.

<sup>16</sup> Citons le cas d'une jeune femme (Madame Q) qui déclare des violences subies à l'école ou dans l'entourage pendant l'enfance pour parler du fait qu'elle était dans des établissements scolaires où les agressions étaient courantes même si elle n'en a pas subi personnellement. Elle ne l'évoque pas spontanément au cours de l'entretien.

<sup>17</sup> S29. Au cours de votre vie avez-vous eu un accident grave ?

<sup>18</sup> Sur 65 périodes d'emplois courts, 55 sont d'une durée inférieure à 5 ans (la question du changement n'a pas été posée), 6 n'ont pas contenu de changement et 4 en ont contenu.

Nous obtenons les écarts suivants :

**Tableau 11 - Comparaison des changements pour les périodes d'emplois longs**

Questionnaire		Entretien	
Nombre	Type	Nombre	Type
0		1	passé de manoeuvre à chef d'équipe
0		1	changement de poste
0		1	expansion du nombre de magasins
1	organisation	1	idem
1	statut	2	deux postes de travail et une formation
1	statut et poste	1	Idem
1	poste	2	1 poste et 1 organisationnel
1	statut et poste	1	statut, poste, conditions de travail (durée)
1	organisation, responsabilités	1	Idem
2	poste et durée	2	Idem
2	poste	2	Idem
5	statut	multiples	de toute nature : organisation, durée du travail, activité

Sur 12 périodes d'emploi long recueillies en entretien, on relève que les réponses sont homogènes pour 5 interviewés entre le questionnaire et l'entretien. 5 changements n'ont pas été déclarés lors du questionnaire. Parmi les changements déclarés ou non lors de la première vague, on retrouve la prédominance des changements de poste ou de statut, tant parmi les déclarations de l'enquête que parmi celles de la post-enquête. Le changement de poste ou d'activité n'a pas été mentionné dans la première phase dans 5 cas. Dans 2 cas, ce sont les évolutions des conditions de travail qui n'ont pas été citées. Dans un cas ce sont des changements organisationnels.

Monsieur H crée un magasin de vente de ski. Au bout de deux ans, il agrandit la surface de son magasin. 5 ans plus tard, il achète un deuxième magasin. Dans la grille, il est noté une période d'emploi court de 1996-1997 puis une période d'emploi long de 1997 jusqu'à maintenant sans aucun changement. Or dans la période d'emploi long, il a changé de fonction : il est passé de responsable d'un magasin seul à responsable de deux magasins avec la gestion de quatre salariés. Ce changement de fonction n'est pas sans conséquence pour lui sur l'augmentation de la charge de travail et le stress lié à une gestion plus complexe de son entreprise. L'enquêteur semble avoir considéré deux périodes d'emploi correspondant au premier changement (agrandissement de la surface) mais n'a pas noté le deuxième changement (augmentation de responsabilité), qui est certainement le changement le plus important pour l'interviewé.

Madame I déclare trois changements dans la période d'emploi long. Elle est infirmière depuis 1995. Elle commence par un emploi d'infirmière au bloc, salle de réveil. Puis suite à un changement d'organisation, elle demande sa mobilité en lien avec des difficultés de santé. Elle occupe alors un poste d'infirmière en maison de retraite. Elle quitte cet emploi au bout de 3 ans parce qu'elle ne supporte plus le renouvellement successif de contrats CDD. Sa mobilité ne s'arrête pas là : elle intervient dans une autre maison de retraite avant d'exercer dans un foyer pour handicapés où elle exerce des fonctions de cadre de santé.

Madame I « choisit » comme changements principaux les deux premiers changements de poste de sa carrière. Ce choix nous interroge à deux titres. D'une part, lors de l'entretien, il était évident pour elle que le changement le plus marquant de sa carrière était le passage à des fonctions d'encadrement. D'autre part, ces choix entraînent une sélection des périodes d'emplois les moins significatives en termes de conditions de travail pénibles et de conséquences pour la santé. Elle juge l'évolution de ses conditions de travail comme à l'origine de ses problèmes de santé (hypertension, fibromyalgie). Comment la notion de « changement principal » a-t-elle été expliquée ?

Si l'on compare les réponses au questionnaire et lors de l'entretien concernant les changements en période d'emplois courts, il faut d'abord préciser que 6 personnes ont maintenu une absence de changements lors de la post-enquête. Nous avons rencontré 3 des 4 personnes ayant déclaré un changement. Il s'agissait à chaque fois d'un changement d'employeur, ce qui explique que d'autres questions sur la nature du changement n'aient pas été posées. Lors des entretiens, on constate cependant l'intérêt d'accéder à l'ensemble des qualifications du changement. Dans deux cas, cela correspond en effet à des modifications conséquentes du statut social ou des conditions de travail.

**Tableau 12 - Comparaison des changements pour les périodes d'emplois courts**

Questionnaire		Entretien	
Nombre	Type	Nombre	Type
1	Changement d'employeur	1	Dégradation conditions de travail
2	Changement d'employeur	2	Idem
3	Changement d'employeur	3	Ascension professionnelle

Dans les cas de périodes d'emplois courts inférieures à 5 ans, la question sur le changement n'était pas posée. 7 périodes / 10 déclarées et interviewées ont été touchées par des changements. On constate qu'il s'agit dans tous les cas de changements conséquents et parfois multiples : nouveau poste, stabilisation du statut, évolution des conditions de travail, etc.

Monsieur G a une période d'emploi court inférieur à 4 ans et ne déclare donc aucun changement. Néanmoins il a un changement de statut et de nature d'activité dans cette période puisqu'il passe de gendarme de brigade polyvalent à une gendarmerie de montagne avec des tâches différentes.

Madame F ne déclare aucun changement pendant la période d'emploi court, qui dure 10 ans. Les conditions de travail décrites correspondent à l'emploi le plus souvent occupé dans la période, celui de serveuse. Mais on s'interroge sur la manière dont la notion de changement a pu être interprétée par cette jeune femme qui, sur la période, a occupé 10 postes différents dans plusieurs entreprises et avec des conditions de travail variées : vendeuse, serveuse, magasinier, etc. C'est également le cas de Monsieur T. Conducteur de train après avoir connu plusieurs emplois de caissier et vendeur dans la grande distribution, il n'a déclaré aucun changement à l'enquêteur. Il aurait pourtant pu en citer plusieurs : changement de statut, changements d'organisation de travail, changement d'horaires de travail, etc. Lors de l'entretien, nous lui repons la question :

« PACTE : Et donc vous avez connu des changements au cours de ces quatre années ?

Monsieur T : De quels changements vous parlez ?

PACTE : De toute nature, dans votre travail, dans votre vie de travail.

Monsieur T : Ça change tout le temps. Il n'y a pas une seule fois où..., enfin c'est... Ce n'est pas régulier, notre boulot. Des changements, en fait c'est quand il n'y en a pas que ce serait étonnant, parce que sinon, vos conditions de travail, elles changent tout le temps. Les horaires de vos trains changent tout le temps. »

La suite de l'entretien a porté sur les changements permanents d'horaires auxquels il est soumis en tant que conducteur. Nous nous interrogeons donc sur sa compréhension de la notion de changement, qui peut peut-être expliquer le décalage entre l'absence de changement déclaré lors du questionnaire et les nombreux changements vécus et exposés lors de notre rencontre.

### **L'habitat précaire**

La notion « d'hébergement précaire » est appréciée de façon différenciée par les enquêteurs et les enquêtés et pourrait poser des difficultés quant à son interprétation. Dans le guide d'instruction, « un hébergement précaire est un hébergement insatisfaisant, une situation mal vécue rattachée à différents

aspects selon les personnes : inconfort ou/et instabilité ou/et insécurité ou/et étroitesse ou/et promiscuité ou/et insalubrité, etc. C'est la personne enquêtée qui apprécie. »

Cette appréciation de la personne a donné lieu à des interprétations très variées de la précarité de la situation. On peut noter en premier lieu des différences selon les personnes. Certains ont jugé précaires des situations relativement confortables. Madame V est hébergée quelques mois chez une tante qu'elle apprécie beaucoup avant de trouver un appartement. C'est aussi le cas de ce jeune homme, Monsieur H, qui est hébergé chez ses parents dans un studio au moment où il crée son entreprise.

Nous avons rencontré en revanche des situations de plus grande précarité qui ne sont pas mentionnées comme hébergement précaire dans les grilles biographiques. Une jeune femme, Madame F, indique seulement un premier logement indépendant dans la grille biographique. Alors qu'elle a vécu un épisode d'hébergement précaire assez long dans son itinéraire. Peu stabilisée au niveau de l'emploi, elle vit chez des copains, passe d'un appartement à un squat – ce qui correspond pour elle à une véritable période de vie de sans domicile fixe. Elle vit quelques temps chez son frère à Paris, pour trouver du travail. On note dans la grille un déménagement pour des raisons professionnelles sans savoir s'il s'agit de l'hébergement chez son frère ou de son logement autonome. Un autre enquêté, Monsieur B, n'a plus de logement après son divorce et se fait héberger à droite à gauche durant une année sans que cela soit mentionné dans la grille. L'absence d'information sur sa situation de logement précaire pourrait conduire à sous estimer les causes à l'origine de sa dépression et les choix professionnels qu'il fait ensuite de travailler à l'étranger.

Une même interviewée peut également traiter différemment différentes situations de précarité. Madame Q vivote de petits boulots en petits boulots après ses études. Elle habite tantôt chez ses parents tantôt chez des copains : « c'était l'horreur » nous dira-t-elle en entretien. Pourtant elle ne l'a visiblement pas mentionné à l'enquêteur. Dans la grille, c'est sa période à Chalons, alors qu'elle prend un poste de lieutenant pénitencier, qui correspond à un temps d'hébergement précaire. Elle a pourtant un logement indépendant, mais ses horaires de travail ne lui permettent pas d'accueillir sa fille. La notion de logement précaire englobe donc ici une dimension d'articulation vie travail/vie hors-travail.

### **L'accident grave**

L'approche en matière d'accidents reposait sur la distinction entre les accidents liés au travail (cause ou conséquences) et les accidents sans lien avec le travail. Nous avons recensés 4 accidents survenus dans le cadre de l'activité professionnelle et un accident survenu pendant le sport mais ayant des conséquences dans le travail, non déclarés dans le questionnaire.

Madame U, éducatrice en crèche, a eu un premier accident lors de son premier emploi (torsion dorsale) qui a généré des douleurs intercostales dont elle a subi longtemps les conséquences. Quelques années plus tard, elle chute dans les escaliers alors qu'elle est enceinte. Sans impact sur la grossesse, cet évènement lui provoquera d'importantes lombalgies qui l'empêchent encore de porter les enfants.

Monsieur G connaît une perte sérieuse de l'audition lorsqu'il travaille dans le BTP, mais ne le déclare pas.

Monsieur B, géomètre a eu une rupture des ligaments croisés (déjà fragile à cause du sport), lors d'un relevé sur le terrain. Cet accident a été reconnu comme un accident du travail avec un arrêt de deux mois mais cela n'a pas été déclaré dans le questionnaire.

En pratiquant du taïkwendo, Monsieur C se blesse à la hanche. Il en subit encore les conséquences au travail : douleurs lors de la station debout immobile, difficulté à effectuer certaines tâches. Pourtant il n'en a pas parlé à l'enquêteur. Il a, en revanche, bien décrit un accident de vélo survenu durant l'adolescence qui l'a blessé durablement à l'épaule.

En ce qui concerne les accidents sans lien avec le travail, on peut dire qu'ils ont été retenus de manière variable par les enquêtés et les enquêteurs. C'est particulièrement le cas des accidents survenus pendant l'enfance qui sont parfois déclarés, parfois ne le sont pas sans que l'on puisse savoir si c'est lié à la gravité. Monsieur G se casse le poignet pendant l'enfance, mais on ne le retrouve pas dans la base de données. Tandis que Monsieur H a eu accident au football sans conséquence ni séquelle qui est mentionné.

Cette jeune femme Madame F, serveuse, déclare un accident aux épaules en 2006, sans lien avec le travail dans le questionnaire, mais associé au travail lors de l'entretien. Elle ne déclare pas une entorse de genoux survenue peu de temps auparavant.

Nous n'avons pas toujours pu confronter les interviewés sur ces questions et quand nous l'avons fait, ils ne se souvenaient pas de leurs déclarations et peinaient à les commenter. En revanche, il nous paraît intéressant de relever le raisonnement sur la gravité que nous a expliqué une enquêtée à propos d'un événement marquant qu'elle avait cité dans la grille biographique mais pas lors du questionnaire ni au cours de la 1<sup>ère</sup> partie de l'entretien : un accident de voiture de ses parents.

« PACTE : Alors, vous avez noté, en 91, un accident de la route, de vos parents ?

Madame P : Ah oui, de mes parents, ah oui, ce n'est pas moi, exact.

PACTE : Et est-ce que c'est un événement, enfin, c'était au chapitre des événements importants, on vous demandait vous savez ?

Madame P : Oui, je me souviens très bien. C'était quand j'étais dans un grand magasin. J'étais au rayon lingerie, je me souviens très bien. Et en fait, oui, mes parents ont eu un très, très grave accident de la route, et alors aujourd'hui, avec du recul, je me dis, ça m'a touchée, oui, et non. Je pense que ça arriverait aujourd'hui, oui, ça me toucherait beaucoup plus vu l'importance de l'accident. Et là, c'est pareil, quand on est jeune, ce n'est pas que l'on n'aime pas ses parents, mais on donne moins d'importance à certaines choses. (...) Donc voilà, j'ai failli voir mon père mourir dans la nuit. Donc, c'est plein de choses qui ont fait que, aujourd'hui, je le vivrais certainement beaucoup plus mal. Là, bon, voilà, ça s'est passé, et aujourd'hui, ils en paient toujours les conséquences parce qu'il a été soigné à vie pour ça (...)

PACTE : D'accord. Et est-ce que ça n'a pas eu d'impact sur votre santé à vous ?

Madame P : Non, mais c'est vrai que c'est surprenant, enfin c'est surprenant, non. Mais non, moi voilà, j'ai vécu ce moment-là, je les ai vus le soir. Après, je savais qu'ils étaient soignés. Donc, voilà, je suis passée à autre chose. Donc, on s'inquiète moins si vous voulez, on a l'impression que ses parents, à 19 ans, ils sont immortels, donc, voilà, moi je me disais, ils étaient en pleine forme à ce moment-là. Donc physiquement, non, ça n'a pas eu d'impact plus que ça sur, non, non, pas sur moi. »

### **C'est grave vous croyez ?**

Nous avons enfin rencontré cette question de la gravité d'une situation à propos d'une exposition à des produits nocifs. Nous avons déjà parlé de Madame Q qui n'a pas déclaré à l'enquêteur une fausse couche qu'elle associe à la manipulation de produits toxiques en plasturgie.

Il semble que cette question sur l'exposition au produit toxique ait pu être mal comprise par certains enquêtés qui ont une représentation réduite des risques professionnels dans leur situation de travail. Certains individus développent des stratégies de déni du risque comme moyen de lutter contre le risque (Dejours, Cru). Ces stratégies sont le plus souvent collectives et construisent le métier. Employé comme ouvrier de fabrication, Monsieur D a travaillé un an et demi dans une usine de silicium (hauts fourneaux), puis dans les déchets radioactifs. Lors de l'entretien, nous avons eu le sentiment qu'il ne percevait pas les risques chimiques et ionisants pour sa santé. Après avoir évoqué son parcours dans la métallurgie et mentionné avec lui son contact régulier avec des produits toxiques, il demande soudain : « est-ce que c'est grave ? » et les conséquences pour la santé.

## **2.4 Évaluer sa situation personnelle**

À plusieurs reprises au cours du questionnaire, les enquêtés étaient amenés à juger de leur situation professionnelle et/ou personnelle par différents modes. Lors des entretiens, nous avons repris de manière plus ou moins systématique 3 de ces évaluations : celle concernant la place du travail<sup>19</sup>, celle à propos du choix et de la satisfaction de l'itinéraire et celle concernant le soutien social. Nous avons demandé aux interviewés d'évaluer leur situation au jour de l'entretien, puis après leur avoir restitué leurs réponses lors du questionnaire, nous leur demandions de commenter les écarts en termes d'évolution mais aussi de signification.

### **Satisfaction et choix de l'itinéraire<sup>20</sup>**

L'enquêteur présentait à l'enquêté une échelle allant de 0 à 10 où il devait noter son niveau d'accord avec les affirmations :

- Pour l'essentiel, j'ai choisi moi-même mon itinéraire professionnel.
- Pour l'essentiel, je suis satisfait de mon itinéraire professionnel.

On retrouve globalement les mêmes résultats entre les deux recueils de données. 18 interviewés sur 23 confrontés ont redonné les mêmes chiffres à un point près. 3 ont estimé une légère baisse soit dans la maîtrise soit dans la satisfaction et 3 une hausse. Parmi ceux qui ont déclaré une baisse, il y a Monsieur H, propriétaire de magasins de ski à qui la vie professionnelle sourit, mais qui s'inquiète de plus en plus de ses perspectives familiales : l'investissement que lui demande son travail rend difficile la construction d'une vie de couple. Il y a également Monsieur N qui, entre les deux phases de recueil des données, a redoublé sa deuxième année de psychologie, mais qui reste confiant dans la poursuite de son projet professionnel. Madame Z venait de connaître un aboutissement dramatique (sa mutation-sanction sur un poste polyvalent) à un conflit vieux de plusieurs mois avec sa direction.

Deux gendarmes jugent avec une plus grande satisfaction leur itinéraire. Madame J estime avec le recul que « finalement avec le peu d'étude » qu'elle a faites, qu'elle ne « s'en sort pas mal », surtout lorsqu'elle se compare à des amis aux parcours plus incertains.

Enfin citons Madame Q, inspecteur du permis de conduire depuis peu au moment où nous la rencontrons, heureuse d'avoir quitté l'administration pénitentiaire où les conditions de travail ont, selon elle, poussé son collègue au suicide, et pleine de projets de se stabiliser sur le plan du logement (après plus de 8 déménagements en quelques années) grâce à l'achat d'une maison. Son score passe de 2 pour le choix à 10.

Ceux qui ont maintenu leur évaluation ont aussi des choses à nous apprendre. On peut les regrouper en deux groupes : ceux qui ont déclaré 10 et ceux qui ont déclaré autour de 7. Les premiers réitèrent lors de l'entretien leur pleine satisfaction : « je ne changerais rien » (Monsieur N) et s'ils expriment des regrets c'est plutôt à propos de leurs études : autre orientation ou poursuite d'études plus longues. Autour de 7, ils reconnaissent souvent ne pas avoir tout maîtrisé mais ont globalement le sentiment d'avoir pu faire des choix à certains moments de leur vie, d'avoir fait le mieux qu'ils pouvaient faire. Leurs doutes proviennent souvent des incertitudes de l'avenir et de la faiblesse des perspectives devant eux :

« Madame P : Eh bien dans l'ensemble, je pense que j'ai plutôt choisi mon itinéraire, en règle générale. Du moins le commencement, je n'ai pas forcément choisi le quand ça s'arrêtait. Mais non, en règle générale, j'ai plutôt choisi mon itinéraire. Peut-être que le fait d'être nourrice, c'est imposé peut-

---

<sup>19</sup> Que nous traitons dans la partie thématique.

<sup>20</sup> On pourra se rapporter au tableau de confrontation en annexe 5 pour retrouver ces données interviewé par interviewé.

être plus, du fait que je voulais quelque chose où je m'occupais plus de mes enfants. Et quand on faisait, tous les points communs, on arrivait à un travail à la maison. Donc, comment, qu'est-ce que je peux faire pour travailler à la maison. Eh bien, je peux peut-être faire des boulots sur Internet, et puis il y avait ce job, bon voilà, nourrice. Donc, ça, peut-être que j'ai, voilà, ça s'est peut-être plus imposé. Ce n'est pas moi qui ai dit au départ, je veux être nourrice, c'est quand j'ai pris tous les éléments. Donc, je dirais, dans l'ensemble, je vais dire quoi, sept sur dix ».

## **Appui social**

Après avoir dressé un bilan de l'itinéraire, l'enquêteur posait un certain nombre de questions sur l'insertion sociale de l'enquêté. Parmi elles des questions sur le soutien social. Une question a retenu notre attention : à propos de discussions sur des choses personnelles ou pour prendre une décision difficile, on demandait à l'interviewé s'il avait besoin de beaucoup plus, plus, un peu plus ou suffisamment d'aide par rapport à ce qu'il recevait. La plupart des interviewés ont répondu qu'ils avaient suffisamment d'appui. Parmi ceux qui ont répondu négativement, nous avons recueilli à propos de cette question des réponses très variées. Madame Z, qui avait déclaré en avoir beaucoup plus besoin, nous a expliqué que son problème était qu'elle ne savait pas demander : à sa demande elle recevait suffisamment d'appui (très bonne intégration sociale), mais elle avait tendance à trop garder ses problèmes pour elle. Madame U pense qu'elle n'a pas assez de reconnaissance professionnelle, et c'est ce qu'elle a voulu signifier en répondant qu'elle n'avait pas assez de soutien social.

On le voit, la question de l'évaluation de sa situation peut être très variable selon les enquêtés, et de mêmes conditions d'existences pourront être qualifiées différemment. Les entretiens ne nous ont pas seulement permis de reprendre des questions posées lors de l'enquête. Ils nous ont donné accès aux conceptions de la santé, de l'itinéraire, du travail et des liens entre ces différents thèmes particulières aux jeunes que nous avons rencontrés. Saisir ces représentations éclaire également les réponses aux questions lors de l'enquête.

## **C. Approfondir les thèmes du questionnaire**

Mener des entretiens semi-directifs conduit à récolter du matériau riche dont l'analyse déborde la simple confrontation directe entre énoncés. La réalisation d'analyses de contenu thématiques nous a permis de reprendre un certain nombre de thèmes présents dans le questionnaire et de voir la manière dont ils étaient exprimés par les enquêtés. Notre objectif ici est d'apporter des questionnements forts sur l'interprétation des résultats statistiques. Nous avons retenu 4 thèmes principaux : la santé, les liens santé/travail, la dynamique de l'itinéraire et l'évaluation des situations de travail. À chaque fois, nous nous attacherons à décrire le point de vue des enquêtés, les constats qu'ils établissent et ce qu'ils jugent importants.

### ***1. La santé***

Le thème de la maladie est assez bien renseigné dans le questionnaire. On identifie les dates de début et de fin de la maladie, la nature, les liens avec le travail, la gêne occasionnée par les troubles, les séquelles, les conséquences sur la vie professionnelle. La comparaison entre les deux recueils de données met à jour un certain nombre de points qui pourront être utiles pour orienter les questionnements ultérieurs. En premier lieu, certains types d'incidents de santé n'ont pas été mentionnés lors de la passation du questionnaire. En second lieu, les échanges en entretien semi-directifs ont permis d'éclairer ce que les interviewés mettaient derrière la notion de « bonne santé ». Enfin, à la lumière des analyses de contenu, il nous a semblé que la santé, comme l'emploi, gagnait à être saisie dans une dynamique et qu'il était important de prendre en compte des trajectoires de santé.

## ***1.1 Quels évènements « disparaissent » des déclarations ?***

Plusieurs enquêtés n'ont pas précisé de troubles de santé dans le questionnaire et l'évoquent dans l'entretien. Plusieurs raisons peuvent être avancées : d'une part, la reconstitution, lors de l'entretien, de la dynamique de l'itinéraire en marquant à chaque étape un questionnement sur la santé perçue, facilite l'expression des troubles de santé, d'autre part, l'exploration approfondie de la période de l'enfance, des régulations entre le travail et le hors travail, des activités sociales peuvent amener l'enquêté à mieux situer des évènements de santé. Enfin, l'attention portée à la description de l'activité réelle de travail donne la possibilité à l'enquêté de prendre conscience de liens entre des contraintes de travail et des effets sur la santé au cours de l'entretien.

### **Les maladies héréditaires ou contractées pendant l'enfance**

Certaines maladies héréditaires ou contractées pendant l'enfance n'ont pas été citées dans le questionnaire et pourraient être génératrices de gêne dans le travail. C'est le cas de Madame O, qui a une maladie héréditaire qui atteint les muscles (atrophication) et qui génère de l'arthrose. Elle développe cette maladie plus jeune que d'ordinaire, même si, en 2008, elle n'en ressentait encore que des gênes occasionnelles. Employée de bureau, elle est amenée à travailler fréquemment avec l'outil informatique, ce qui nécessite un usage important de ses mains. Si elle ne ressent que quelques fatigues musculaires de temps en temps, elle sait que cela pourra poser un problème à court terme (elle a 35 ans). Pourtant elle préfère « ne pas y penser » ; d'ailleurs elle n'a pensé à en parler qu'en nous accompagnant sur le pas de la porte.

Il y a quelques années, Madame V a appris qu'elle avait une maladie chronique, la maladie de Casicheri (coliques néphrétiques) et une malformation rénale. Ce diagnostic a mis un nom sur des souffrances importantes qu'elle connaît depuis la fin de ses études quand elle est en situation de stress : d'intenses crises de coliques néphrétiques qui ont pu la conduire à l'hôpital à l'occasion d'une crise plus importante qu'elle met en lien avec des tensions fortes avec sa supérieure hiérarchique. Ni cet épisode, ni la maladie ne semblent avoir été décrits.

### **Les accidents et les atteintes à la santé mentale**

Un accident peut perturber la vie professionnelle ou conduire à la fin d'un emploi long ou court. Monsieur L a eu un très grave accident de moto. Il est reconnu maintenant comme handicapé, après deux ans de soins intensifs et plusieurs opérations chirurgicales. Cet accident a complètement changé le cours de sa vie. Il est dépendant de ses parents, qui s'occupent de lui, et n'est pas encore suffisamment en bonne santé pour occuper un emploi. Pour des cas d'accidents graves comme celui de Monsieur L, les liens entre accident et interruption de la vie professionnelle sont aisés à identifier et ont été bien renseignés dans le questionnaire. On retrouve donc dans cette catégorie beaucoup d'accidents de la route, de voiture, de moto ou de vélo. Cependant tous les accidents de la route ne sont pas déclarés. Par exemple, l'interviewé Madame P s'est fait renverser par une voiture et a dû suivre un traitement avec un ostéopathe pour des douleurs au niveau du cou. Elle souffre depuis cet évènement de douleurs chroniques aux cervicales.

Par ailleurs, les accidents comme les entorses du genou ou les ruptures de ligaments sont bien renseignés dans le questionnaire. Ils correspondent souvent à des périodes d'arrêt de 4 mois environ, suite à l'opération, avec une réadaptation fonctionnelle. Cependant, il arrive que des enquêtés n'aient pas fourni toutes les informations lors de la passation du questionnaire. Monsieur B n'a pas déclaré d'« accident », ni de maladie, mais a raconté lors de l'entretien avoir eu une rupture du ligament croisé sur son lieu de travail.

« Pacte : Avez-vous eu d'autres problèmes de santé que ceux évoqués sur le sommeil ?  
Monsieur B : Oh, je me suis cassé des ligaments, d'un genou.

Pacte : Au sport ?

Monsieur B : Je l'ai entamé au sport et je l'ai achevé à Grenoble en travaillant par une petite chute dans la neige. J'ai complètement cassé le tendon.

Pacte : Vous avez dû être opéré ?

Monsieur B : Oui, en mars 2005, j'ai été immobilisé deux mois. C'est très très douloureux.

Pacte : C'est long à remettre ?

Monsieur B : Oui.

Pacte : Vous l'avez déclaré en AT.

Monsieur B : Oui, même si j'avais entamé, parce que c'est à partir de ce jour-là que je ne pouvais plus marcher.

Pacte : Et par rapport à votre travail, le fait d'être en AT rapidement après votre embauche, est-ce que ça a posé des problèmes ?

Monsieur B : Non, aucun, ils m'ont fait confiance, ils sont venus à l'hôpital, non, je n'ai jamais eu de problème avec mon employeur pour ça. »

Déclaré accident du travail, il est étonnant que cet événement n'ait pas été déclaré dans le questionnaire, d'autant que la durée de récupération est longue. Madame U, quant à elle, a eu un accident du travail en 2001-2002 en chutant dans les escaliers pendant sa grossesse. Ce qui génère aujourd'hui d'importantes lombalgies avec conséquences dans le travail (douleurs et nécessité de faire attention à ses gestes).

Les autres accidents que nous avons recueillis lors de l'entretien et qui ne sont pas déclarés dans le questionnaire relèvent davantage d'accidents domestiques, sauf pour Madame Q, dont nous avons déjà parlé, qui a fait une fausse couche quand elle était dans la plasturgie. Certains de ces accidents domestiques n'ont pas de conséquences néfastes pour le travail. Monsieur T a eu deux accidents (l'un en scooter et l'autre avec un meuble qui lui est tombé sur la tête) mais qui n'ont pas eu de conséquences. En revanche, lorsque l'accident domestique ou lié à des activités extraprofessionnelles survient pendant une période d'emploi long ou court, les conséquences sur le travail peuvent se traduire par des arrêts de travail ou une inaptitude temporaire. Madame J s'est cassé le poignet au football et a dû s'arrêter pendant 6 mois car elle ne pouvait plus assurer ses tâches de gendarme.

Nous avons rencontré peu de cas de dépression parmi la population des jeunes, sauf dans deux cas où des événements douloureux dans la vie personnelle ou professionnelle ont été à l'origine de dépression. L'interviewé Monsieur B tombe en dépression suite à sa rupture de couple (« je ne sais pas à partir de quand on peut parler de dépression. J'avais le moral dans une chaussette »), mais aucun signe de dépression n'apparaît dans le questionnaire. Il a vécu 8 ans avec sa copine et ils avaient acheté ensemble un appartement.

Madame P nous a dit avoir été arrêtée deux jours pour des signes de dépression nerveuse en 2003 en raison d'un conflit sur une prime qui finit au prudhomme. Elle consulte ensuite une psychologue pendant plusieurs mois.

Les atteintes à la santé mentale s'expriment pour les jeunes par des angoisses et des difficultés de sommeil. Monsieur N ne déclare pas des problèmes d'insomnie en entretien alors qu'il l'avait cité dans le questionnaire : « Je n'ai jamais eu d'insomnie (...) je ne sais pas si ça compte, mais j'ai eu une bonne otite. Mais après, non, je n'ai jamais eu d'insomnie, je suis anxieux, mais à part ça non. ». Monsieur B, au contraire, n'évoque pas de « troubles du sommeil » dans le questionnaire, mais souffre de difficultés d'endormissement depuis sa séparation de couple et quand il a des situations conflictuelles au travail.

La catégorie des signes d'anxiété dans le volet santé du questionnaire ne décrit pas toujours les situations réelles des enquêtés. En effet, nous avons deux cas d'interviewés qui montrent que le lien entre ces signes et les conditions de travail ne va pas être évident à analyser. Dans le premier cas, les

conditions de travail d'un vendeur technicien, Monsieur E, sont correctement décrites dans le questionnaire. Elles se caractérisent bien par une intensification du travail dans un métier du secteur des services : travail sous pression, émotions à cacher, penser à trop de choses à la fois, penser au travail avant de dormir. Il ne décrit « pas de signes d'anxiété » mais lors de l'entretien, il dit que quand il est stressé par son travail, il est plus irritable à la maison. Dans le deuxième cas, Madame J dit avoir des signes d'anxiété, notamment « la panique en situation difficile à s'échapper » mais lorsqu'elle décrit ses conditions de travail elle n'indique pas un travail sous pression, ni de tension avec le public, alors qu'elle est gendarme.

### **Les conduites addictives**

Certains interviewés nous ont confié des conduites addictives (drogue, alcool, tabac, jouer sur internet) comme moyen de réponse à leur mal être ou à des difficultés liées au travail. Mais ce n'était pas des informations faciles à saisir lors des entretiens, soit parce que nous n'étions pas à l'aise pour poser la question ou approfondir, soit parce que l'enquêté était gêné d'en parler.

Monsieur D, après avoir décrit un emploi dans une entreprise de traitement du silicium où les relations étaient conflictuelles avec ses collègues, nous confie qu'il a des difficultés de sommeil et qu'il fume plus quand il est énervé.

« Monsieur D : je fume plus, oui.

PACTE : Oui, vous fumez plus. Vous le sentez ?

Monsieur D : Oui, oui.

PACTE : Et là, quand vous êtes dans des périodes d'inactivité, est-ce que vous fumez plus ?

Monsieur D : Non, pas spécialement, non.

PACTE : C'est très en lien avec votre anxiété en fait.

Monsieur D : Oui, assez. »

Ces conduites peuvent être donc liées aussi aux conditions de travail. C'est notamment le cas de Madame F, qui a travaillé comme serveuse dans un bar de nuit.

« Madame F : Non, non. Non, ça je ne prends pas de médicament. J'ai arrêté les drogues dures quand j'étais au bar, après j'ai arrêté.

PACTE : D'accord. Quand il y a eu votre enfant ?

Madame F : Un peu avant.

PACTE : Un peu avant ?

Madame F : Un petit peu avant oui.

PACTE : Et vous n'avez pas eu des conduites d'alcool ou de choses comme ça ?

Madame F : Non, après j'ai arrêté aussi. C'était à peu près à la même période. J'ai arrêté quoi. Donc là-dessus... Bon, j'ai arrêté, je bois un verre, hein.

PACTE : Ce n'était plus dans...

Madame F : Ce n'était plus dans l'abus...

PACTE : Dans le quotidien ?

Madame F : Non, non. Tout à fait. Et, oui, parce que ça aussi ça fait partie du travail. En restauration, la drogue et l'alcool. Ca c'est, il ne faut pas se leurrer... À part les brasseries de jour ou éventuellement pas branchées du tout ou quoi mais tous, tous les boulots, si c'est un peu branché, si c'est la nuit et tout... Il ne faut pas que l'on me la fasse !

PACTE : C'est à la fois dans le milieu. C'est comme ça.

Madame F : Oui, le milieu est comme ça. Maintenant, je n'en ai pas pris non plus, je n'étais pas tous les soirs à fond, d'accord. Mais bon, c'était régulier. C'était assez courant. Voilà. Donc, après ça je n'étais, oui, « pas terrible ». Grosse déprime. Et puis je ne savais pas quoi faire, vraiment pas quoi faire de la vie. »

## **1.2 Être en bonne santé**

Nous nous sommes posées la question « Qu'est-ce qu'être en bonne santé pour les interviewés ? ». En effet, parler de la santé est souvent décrit en termes de troubles ou de pathologies. Or la santé, dans notre définition, comprend également la santé, comme source d'épanouissement et de bien-être. Pour Madame Q, après le suicide de son collègue, « c'est être en vie ». Mais ce cas extrême ne reflète pas la réalité de nos enquêtés. Se sentir en bonne santé, c'est ne pas ressentir de gêne et de douleur ou ne pas prendre de médicament. C'est aussi avoir eu des douleurs par le passé que l'on a plus ou moins bien gérées et que l'on oublie avec le temps. Ceci nous amène à une autre question : À partir de quel moment considèrent-ils qu'ils doivent consulter, qu'ils ne vont pas bien ?

### **Ne pas ressentir de gêne ou douleur**

Pour les plus jeunes que nous avons rencontrés, être en bonne santé c'est d'abord ne pas ressentir de gêne ou de douleur dans sa vie quotidienne. « N'avoir aucun problème », « n'avoir mal nulle part » sont des vécus mis en lien avec des pratiques ou une hygiène de vie qui pourrait protéger.

Les conditions de vie passées peuvent par exemple être citées par les enquêtés comme un capital de ressources pour la santé. Ceci est particulièrement vrai pour les interviewés qui ont vécu dans un milieu agricole où les conditions de vie sont perçues comme bonnes.

« PACTE : Vous avez travaillé à la ferme, est-ce que vous avez des problèmes de dos ou de main, de poignet ou de coude ?

Monsieur B : Non, au contraire ça m'a fortifié. Je crois que si je n'avais pas fait ça, je serai moins développé. Je ne suis pas souvent malade. Je suis... En fait, on est tous les 4 en bonne santé. On est des gaillards comme on dit.

PACTE : C'est vrai que ça joue aussi sur la santé.

Monsieur B : C'est plus l'alimentation aussi, j'avais lu que l'alimentation c'est 50 % de la santé, et c'est vrai que nous, on avait des bovins, des porcs, donc de temps en temps on tuait une bête pour la garder pour nous, et déjà elles n'avaient jamais mangé des saloperies, c'était que de l'herbe. On n'a quasiment pas acheté aux magasins, les pommes de terre, les légumes, tout. »

Paysagiste et s'occupant encore de la ferme des grands parents (foin, bois), Monsieur A hérite d'une bonne santé familiale. Il n'a pas mal au dos, malgré le travail en force à l'extérieur « ça doit venir de mon grand père qui n'a jamais eu mal au dos, qui n'a toujours pas mal au dos. Ça doit venir de là. Mais bon pour l'instant, je suis jeune, on verra dans quelques années. »

Le travail est source d'un maintien de sa bonne santé pour Monsieur G, qui est gendarme et doit faire du sport dans le cadre de son activité.

« PACTE : D'accord. Et niveau santé, actuellement, comment vous êtes au niveau de votre santé ?

Monsieur G : Je touche du bois. Tout va bien.

PACTE : Tout va bien ?

Monsieur G : Tout va bien, oui. Pourvu que ça dure. Je suis fumeur, donc, mais tout va bien. Pour le moment tout va bien. Bon, comme je fais un peu de sport à l'extérieur, comme je vous ai dit, une fois par semaine, on a du sport, on a des horaires de sport qui sont prévus dans le cadre du travail. Donc on court, on s'oxygène, enfin, donc c'est bien. On fait un peu de sport, pas des masses, mais on en fait un peu. Minimum quatre heures par semaine. »

Il aime son travail et nous faisons l'hypothèse qu'il est en bonne santé aussi par un bon équilibre de vie et des aspirations professionnelles fortes pour faire carrière dans la gendarmerie. Être en bonne santé, c'est alors aussi avoir la possibilité de progresser et de prendre du plaisir dans son travail. Mais les enquêtés ne l'ont pas exprimé de façon si explicite dans les entretiens.

Les activités sportives et les sorties sont souvent citées par la population des jeunes comme un enjeu de santé. Monsieur R (24 ans) n'a aucune douleur, ne prend aucun médicament, n'a aucune limitation. Il « évacue son stress » par le sport et les sorties avec les copains.

### **Ne pas prendre de médicament**

La prise de médicament peut être considérée par les enquêtés comme un symptôme de maladie. Pour le dire autrement, tant que l'on ne ressent pas le besoin de se soigner c'est que l'on est en bonne santé. Par exemple, Monsieur S est paysagiste et n'a pas de douleur sauf de temps en temps (dos, articulations) mais pas au point de prendre des médicaments : « je m'inquiérais si je devais prendre des médicaments ».

### **Ces maux que l'on oublie**

Il s'agit ici d'évoquer les cas de gens qui se déclarent en bonne santé pendant l'entretien et le questionnaire mais qui au fil de l'entretien nous dévoilent des problèmes de santé. En façade tout va bien, mais dans la discussion, les douleurs ou maladies chroniques avec lesquelles les interviewés apprennent à vivre, sont évoquées.

#### **- Les douleurs**

Madame J se perçoit dans un très bon état de santé dans l'entretien et le questionnaire mais il semblerait que, dans son cas, les douleurs physiques et morales indiquent un état de santé plutôt moyen. Face à des exigences et de contraintes fortes dans le travail, les douleurs peuvent être atténuées par une prise en charge médicale. Elle note une douleur de dos dans le questionnaire, mais lors de l'entretien, elle explique l'évolution de cette douleur « j'ai mal depuis pas mal d'années et c'est de pire en pire... les douleurs sont intermittentes ». Elle a fait la demande récemment de faire un IRM. Elle se perçoit pourtant dans un très bon état de santé.

Monsieur N a des douleurs au torse et la poitrine, des insomnies, de la fatigue, des problèmes digestifs mais se déclare en « très bonne santé ». Cet écart entre la perception d'une bonne santé et les signes cliniques de douleurs nous interrogent sur la représentation de la santé pour les enquêtés.

#### **- Ces maladies avec lesquelles on vit**

Comme nous l'avons vu précédemment, les maladies héréditaires se caractérisent pour certains interviewés par des maladies chroniques. Ici nous insisterons sur la façon de vivre des maladies chroniques et la manière de les gérer.

Monsieur T a des infections des oreilles qui nécessitent des curetages réguliers : « J'ai des espèces d'abcès aussi dans les oreilles, donc de temps en temps ça s'infecte, donc je suis obligé, on est obligé de les cureter, de les nettoyer... C'est vrai que j'ai pas mal de problèmes au niveau de l'endormissement... » Mais on observe que ce qui est saillant pour lui c'est les problèmes d'endormissement, qui ont plus d'impacts sur son travail de conducteur de train. Nous faisons l'hypothèse qu'un individu ayant plusieurs problèmes de santé va ressentir d'avantage les douleurs intenses du corps ou gênantes dans la vie quotidienne et attribuer une faible estimation aux autres douleurs.

Madame P et Monsieur X souffrent tous les deux de troubles assez graves de la santé mentale (une insomnie grave et une schizophrénie). Au moment de l'entretien, les réveils nocturnes de Madame P sont hebdomadaires et elle jongle avec des médicaments qui l'aident à dormir et des nuits sans aide médicalisée. Lors de la passation du questionnaire, elle a minimisé l'importance de ses insomnies : pas

de conséquences dans sa vie personnelle ou au travail. Elle explique cette sous-déclaration par un long rejet de l'insomnie comme « problème de santé ».

« Madame P : Eh bien le problème, c'est que je ne m'en suis pas préoccupée avant, parce que je vivais avec. C'était devenu, voilà, ça faisait partie de moi. Je me suis dit bon, voilà, j'ai des insomnies (...) Et puis à un moment donné, comme je ne voulais pas rentrer sur le plan médicamenteux et je pense que l'erreur que j'ai faite, c'est de peut-être pas donner assez d'importance à ça, et de me dire « bon, voilà, tu es insomniaque, tu vis avec, tu mourras avec ». Voilà, c'est ce que j'ai dû me dire, donc je n'ai rien fait pour. À part un verre de lait de temps en temps le soir, mais voilà, ça ne soigne pas une insomnie. Jusqu'au jour où ça a pris de plus en plus d'importance. »

Monsieur X quant à lui a dû apprendre à vivre avec la schizophrénie. Le traitement qu'il suit et le suivi médical lui assurent une certaine stabilité et lui permettent de vivre presque normalement. Lorsqu'on l'interroge sur son état de santé, il se déclare en très bonne santé.

#### - Ce qui fait qu'on reste en bonne santé malgré une vie difficile

La santé ne se dégrade pas forcément dans les périodes les plus éprouvantes de la vie. Madame Q est en situation très difficile quand elle prend son poste de lieutenant pénitencier à Macon : elle vient d'accoucher d'un enfant sans père, qu'elle ne peut pas prendre avec elle car ses conditions de travail la sollicitent 20h/24h. C'est sans doute la période la plus dure de sa vie. Pourtant elle se souvient d'une santé parfaite à cette époque : « Je ne sais pas, je n'y pensais pas. Parce que je venais d'accoucher, j'avais ma fille qui était loin, donc je luttais pour elle. ».

Des explications psychologiques sont avancées : face à une situation de stress majeur, les individus ont des ressources insoupçonnées qui leur permettent de tenir. La crise est gérée par la mise en œuvre de ses capacités, le soutien adéquat de l'entourage, et l'espoir de voir une issue à sa situation.

### **Consultations et traitements**

Plusieurs interviewés ont eu des problèmes de santé nécessitant un traitement médical. Pour eux, la prise de médicaments ou l'arrêt des médicaments quand ça va mieux, est conçu comme un moyen d'être en bonne santé.

Une autre façon de se percevoir en bonne santé est de refuser un traitement médicamenteux qui pourrait être significatif de l'existence d'une pathologie. C'est une stratégie défensive (Dejours). Ici, il ne s'agit pas de considérer la prise en charge comme un moyen de gérer sa santé mais plutôt d'interroger les craintes et les angoisses de nos enquêtés face à une prise en charge médicale, jugée lourde.

Plusieurs interviewé ont indiqué pendant l'entretien avoir peur des médicaments comme les anxiolytiques (Madame P). Certains d'entre eux expliquent avoir eu des parents dépendants à des médicaments plus ou moins forts et ne pas vouloir reproduire ce schéma médical. C'est le cas de Madame O, dont la mère était alcoolique et consommait beaucoup de médicaments pour la santé mentale, modèle qui effraie encore sa fille. Les médecines alternatives, comme l'acupuncture ou l'homéopathie, peuvent apparaître comme des solutions moins inquiétantes.

La peur de consommer des médicaments forts, symptôme de maladie, est évoquée en rapport à des situations de risque de dépendance. Par ailleurs, on observe chez certains enquêtés l'arrêt de médicament pour différentes raisons. Madame Q a arrêté les anxiolytiques car son médecin estimait qu'ils ne lui faisaient pas d'effet mais qu'elle avait tous les effets secondaires.

Le médecin du travail a été sollicité dans quelques cas. Mais il n'a pas semblé apporter véritablement une aide pour les enquêtés, soit parce que la pathologie n'était pas suffisamment avancée pour faire constater une restriction d'aptitude, soit parce que les solutions de mobilité pour préserver la santé étaient faibles.

Madame F est serveuse dans la restauration et a mal à l'épaule : « En fait au début je suis passée à la médecine du travail, j'avais vraiment mal. Elle, elle n'a pas... Le médecin très bien... Pour elle, ce n'était pas suffisant pour être reclassée professionnellement. Donc, il a fallu que je trouve une autre solution, parce que je ne pouvais pas continuer à travailler, j'avais vraiment mal. Lui, de toute façon, ça l'arrangeait parce qu'il ne pouvait pas me garder, donc, en somme on s'est arrangés. Il m'a licenciée. »

### ***1.3 Une dynamique de santé***

Nous décrivons ici le fait que comme pour l'itinéraire, la santé n'est pas une photographie à un instant t mais un processus avec des situations de dégradation, de reconstruction, de stabilisation. Le questionnaire ne permet pas véritablement dans sa conception de comprendre les dynamiques de la santé. Les processus mis en œuvre entre le passé, le présent, le futur, dans une approche diachronique de la santé, nous renseignent sur les articulations que fait l'interviewé entre les différents événements de sa vie personnelle.

#### **Maladies d'enfant – maladies d'adulte**

Quelques cas relatent des maladies contractées pendant l'enfance, qui se sont prolongées à l'âge adulte et qui peuvent être encore présentes.

Madame P connaît des troubles du sommeil, enfant : elle est somnambule pendant plusieurs années. À l'âge adulte, elle a un sommeil normal, jusqu'à ce qu'elle soit placée en situation de très forte pression aux résultats. À partir de ce moment-là, démarrent des insomnies qui ne vont faire qu'empirer et qui n'étaient pas résolues au moment de l'entretien.

#### **Une dégradation progressive**

Avec la prise d'âge, certaines difficultés de santé, qui étaient bénignes, deviennent de vrais problèmes de santé, qui empoisonnent la vie des enquêtés. Cette évolution négative de la santé nécessite des adaptations et de trouver des modes de gestion pour apprendre « à vivre avec ».

Au début, Madame P ne prend pas au sérieux ces insomnies. Au cours de l'entretien, elle en parle un peu comme d'une grippe « c'est quelque chose que j'ai dû attraper pendant cette période de stress où tout ce que je n'arrivais pas à résoudre pendant la journée, j'essayais de le résoudre la nuit. » ; puis comme quelque chose avec lequel il faut vivre. Mais les crises d'insomnies se multiplient. De quelques nuits par mois, la fréquence augmente en une dizaine d'années à des nuits inférieures à 5h plusieurs fois par semaine. Ce n'est qu'après un accident de voiture, qui lui fait prendre conscience que son manque de sommeil a un impact sur sa sécurité, qu'elle décide de consulter son médecin généraliste. Elle a alors le sentiment de ne plus pouvoir gérer ce problème seule : « Et c'est quelque chose que je traîne avec moi comme un boulet, aujourd'hui. ».

De même Monsieur T connaît ses premières crises d'insomnie à l'époque où l'incendie de la maison de ses parents vient faire voler en éclat les équilibres familiaux (séparation, décès d'un proche, cités dans les événements marquant l'enfance). Au départ, il vit ces troubles du sommeil comme un avantage : il peut travailler ses cours et supporter le difficile rythme que lui impose l'articulation études en classes préparatoires et petit boulot de caissier en grande distribution. Jamais vraiment disparues, les insomnies deviennent source d'angoisse et de mal-être quand il prend son poste de

conducteur de train de banlieue. Le stress lié au travail le conduit à refaire toute la nuit les événements de la journée, les rares périodes de sommeil étant perturbées par des cauchemars mettant en scène des collisions de train et autres accidents. Sa manière de gérer ses troubles de sommeil consiste à « jouer » avec les horaires irréguliers que lui impose son travail : enchaîner un ou deux nuits blanches et récupérer plus tard en journée par exemple. Et sur le long terme ?

« PACTE : Et donc vous pensez que c'est tenable, sur la longue durée, cette situation ?

Monsieur T : Après, je ne sais pas. C'est comme tout. Le corps change... Mais c'est vrai que sur la durée, de toute façon, j'espère que, à 50 et quelques balais, je n'aurai pas non plus encore à conduire des trains à 4h du matin ou à 3h et demie du matin. Après, bon c'est vrai que sur Saint-Lazare, ce n'est pas vraiment le cas. Après, normalement les roulements sont faits pour qu'il y ait de moins en moins de lever tôt le matin comme ça, à partir d'un certain âge. »

Madame Q est aujourd'hui atteinte de troubles digestifs graves (vomissements et perte d'appétit), mais elle ne parvient pas bien à comprendre l'origine de ses soucis de santé, sinon qu'elle les attribue à « une accumulation progressive de problèmes ».

### **Des effets cumulés dans le travail et hors-travail**

La santé est aussi à concevoir dans les équilibres entre la sphère travail et la sphère hors travail. Il existe des cas où le processus dynamique de gestion de la santé se trouve entremêlé entre ces deux sphères qui alimentent réciproquement une dégradation/construction du sentiment de préservation personnelle. Alors qu'elle présente des signes de dépression (pleurs, insomnies, perte d'appétit), Madame U doit faire face à la dépression de son mari qui tente de se suicider. Remonte alors la tentative de suicide de son père pendant son enfance : les histoires s'entremêlent et Madame U « ne peut plus faire face ».

À l'inverse, Madame K « tient le coup » parce que son mari est lui-même tombé en dépression. Tous les deux dans des secteurs de la vente très compétitifs, les tentatives de suicide se succèdent dans leur lieu de travail à cause d'un management très dur. Madame K se décrit comme usée, épuisée et fatiguée par son travail. Celui-ci l'envahit même la nuit, où elle fait des insomnies de plus en plus graves. Mais les difficultés de santé de son mari et l'annonce récente d'une maladie neurologique de son premier fils n'apparaissent paradoxalement pas comme des événements supplémentaires pouvant conduire à une dégradation de sa santé. Au contraire, ils lui donnent l'envie de se battre et de ne pas sombrer à cause du travail.

La santé est essentiellement appréhendée dans le questionnaire SIP au travers de photographies au moment de l'interview et à différentes périodes de l'itinéraire professionnel. En ce qui concerne les moins de 35 ans, dont les choix de description de périodes étaient souvent limités en raison de la durée de leur emploi, la reconstitution d'un itinéraire de santé risque d'être difficile. Lors des entretiens, c'est parfois grâce à des relances où nous demandions systématiquement à quand remontaient les premiers signes des troubles de santé énoncés, que nous avons pu accéder à cette conscience des interviewés d'une certaine continuité.

## ***2. Les liens santé/travail***

6 personnes sur 26 avaient déclaré un lien entre leur santé et leur travail lors de l'enquête par questionnaire. Parmi ces liens déclarés, on trouve deux handicaps qui ont eu des conséquences pour l'entrée sur le marché du travail, deux fins d'emploi en raison de santé et deux maladies sans séquelles mais en lien avec le travail (difficultés de circulation sanguine, par exemple). Lors des entretiens nous avons recueilli bien plus de verbalisations sur les liens santé-travail. Il nous a semblé que bien souvent les interviewés connaissaient ces liens (ils ont pu en parler à des collègues ou des proches), mais que cette connaissance n'avait pas encore pris un caractère de diagnostic établi.

Le questionnaire permet à plusieurs reprises de mesurer les liens entre santé et travail. Par exemple, la question posée régulièrement : « avez-vous quitté cet emploi à cause de problème de santé ? ». Si la personne a déclaré au moins une fois que sa vie professionnelle avait été perturbée à cause d'un problème de santé, on lui demande de décrire en quoi le problème de santé a conduit à des changements dans le travail, des ruptures du contrat de travail, la fin d'une période d'emploi long ou court, le passage ou le prolongement dans une période d'inactivité, ou l'interruption d'une formation ou d'un apprentissage. Mais le questionnaire explore aussi la situation de non emploi comme pouvant être source de difficultés de santé. C'est le cas de Madame F qui tombe en dépression au bout de deux ans de chômage.

Les enquêteurs devaient reprendre les problèmes de santé dans l'ordre chronologique et posaient systématiquement la question « selon vous, ce problème de santé serait-il causé ou aggravé par vos conditions de travail ? ». Il s'agit donc, à partir d'un problème de santé exposé, de remonter aux causes possibles dans le travail. La démarche que nous avons retenue pour l'entretien est identique sur la description chronologique des événements de santé, mais nous avons adopté la posture inverse sur la description des liens entre santé et travail, c'est-à-dire une description des conditions de travail dans chaque emploi, suivie d'un questionnement sur les conséquences possibles en matière de santé. Cette approche des liens entre santé et travail dans l'entretien ont donné lieu à des explications fines de la part des interviewés.

### ***2.1 Quels liens l'enquête établit entre son travail et sa santé ?***

Quels sont les éléments du travail qui sont perçus par les interviewés comme ayant un impact sur leur santé ? Nous avons été frappées, dans les entretiens d'une population jeune de l'enquête de SIP, de retrouver de façon massive les tensions avec la hiérarchie comme source de difficultés de santé. Dans les entretiens, les interviewés évoquent aussi une charge de travail excessive comme source de problèmes de stress. On observe également une vie personnelle désorganisée par le travail. Des équipes de travail conflictuelles sont à l'origine de tensions fortes pour les jeunes, notamment dans les phases d'apprentissage du métier. Les atteintes physiques sont élevées du fait que notre population des jeunes est affectée le plus souvent à des postes à risques dans l'entreprise, que les anciens ou âgés ne veulent plus faire.

#### **Tensions avec la hiérarchie**

Les conflits avec la hiérarchie revêtent différentes formes. Ils peuvent s'inscrire dans des relations interpersonnelles difficiles, ou toucher davantage le niveau de l'organisation du travail. Notre constat est que, face à ses tensions avec la hiérarchie, nos interviewés développent une multitude de troubles de la santé.

## Conflits interpersonnels

Nous entendons par conflits interpersonnels, les situations où le salarié décrit un conflit qui l'oppose, lui seul, à l'un de ses supérieurs en raison de problèmes de « compréhension réciproque », de « mauvaise entente », etc. Nous avons retrouvé ces situations à plusieurs reprises. Ceci peut s'expliquer par la surreprésentation de périodes de démarrage de la vie professionnelle, qui sont souvent décrites par les interviewés comme des apprentissages de l'autorité et du respect de la hiérarchie (Monsieur N, Madame P). Cet apprentissage peut se traduire par des conflits personnels où s'expriment la recherche de marges de manœuvre, et la volonté d'évoluer dans l'entreprise. Les problèmes de santé apparaissent lorsque les relations sont conflictuelles avec la hiérarchie. Au moment où sa chef la harcèle, Madame V a 3 crises de coliques néphrétiques avec 1 mois ½ d'arrêt de travail et 3 hospitalisations. Elle fait le lien entre son travail et sa santé, car elle connaît cette réaction de crise de coliques néphrétiques quand elle est stressée. Son chef est une collègue promue, qui la prend en grippe assez rapidement.

Madame V : au bout d'un moment je lui ai dit « bon, et bien il faudrait, tu peux me dire ce que tu veux, de toutes façons, on ne se parle plus ». On travaille dans le bureau l'un en face de l'autre, on ne s'adressait même plus la parole, jusqu'au jour où, il y a eu un revirement de situation, et que tout le monde lui a tourné le dos, et elle s'est aperçue que, finalement, bien, ses amis, ce n'était pas ses amis, et que, moi, elle m'avait pourri pendant six mois mais que au fond, voilà.

Moi, question professionnel, elle me posait une question, elle me demandait de faire quelque chose, je le faisais. Elle s'est rendu compte, bien, finalement qu'elle avait peut-être un peu mal joué. Mais bon, comme je dis, les gens font ce qu'ils veulent. Moi, elle ne me parlait plus, je ne lui parlais plus, enfin. Je veux dire, elle me demandait quelque chose, je le faisais, mais cela restait pur professionnel. Mais bon ce n'est pas... Moi je n'aime pas travailler dans cette ambiance.

« PACTE : Et cela générerait des problèmes de santé justement pour la, enfin je ne sais pas ...

Madame V : Alors, j'ai eu des petits soucis de santé mais qui n'avaient rien à voir, enfin, je pense que la situation a contribué à cela mais bon... Je fais des coliques, des crises de coliques néphrétiques. Généralement j'en fais pas mal quand je suis angoissée, stressée. Et puis, bon, bien là, comme il y avait mauvaise ambiance, j'ai fait plusieurs crises, j'en ai fait trois en un mois. »

Monsieur E, vendeur de ski technicien, attribue son problème de thyroïde au stress provoqué par son employeur « en fait, ce que j'ai eu à cette période-là, le problème de thyroïde, est sans doute dû à la façon dont ça s'est terminé avec mon employeur ». Le magasin de ski où il travaille, a eu changement de directeur. Le passage du père au fils a changé beaucoup de choses dans ses conditions de travail avec une conception différente du travail, qui l'on conduit à démissionner : « Pas vraiment conflictuel, mais une façon de travailler, des décisions qui n'allaient pas dans mon sens. Parce que moi je considère comme ... voilà, le travail. Voilà, c'était ça, et puis je suis quelqu'un qui a beaucoup de principes, je suis prêt à accepter beaucoup de choses dans mon travail, je suis prêt à faire beaucoup d'efforts, il n'y a aucun problème, mais bon, quand on me fait du chantage, je ne suis plus d'accord. Voilà. »

Nous citerons ici d'autres exemples recueillis dans les entretiens :

- Madame Y subit un harcèlement de sa chef, jeune promue avec laquelle elle n'arrive pas à s'entendre sur une méthode de travail. Progressivement écartée des réunions, des lieux de décisions, elle se trouve de plus en plus isolée et perd ses repères quant à sa professionnalité. Irritable à la maison et au travail, elle sent la nécessité de quitter le service et demande une mutation interne. Même si elle le pense nécessaire, ce changement l'inquiète : les quelques échanges avec ses futures responsables ne la rassurent pas sur ses compétences d'assistante. Et lorsque, quelques années plus tard, au retour de son congé maternité, elle découvre une réorganisation de son service et le changement de directeur, elle

renoue avec ces angoisses antérieures. Les temps d'ajustement avec son nouveau responsable sont longs, elle devient nerveuse. Ce n'est qu'au bout de six mois que l'un et l'autre parviendront à s'entendre sur le rôle de Madame Y et sur le travail qui est attendu d'elle.

- Madame U décrit une situation de conflit durable avec la présidente de l'association de parents qui dirige la crèche où elle travaille. Démarrées en 2003, à propos de la suppression d'une prime exceptionnelle, les tensions étaient toujours fortes au moment de l'entretien. Elle lie très clairement sa dépression (ou déprime : pleurs quotidiens, insomnies, perte d'appétit) à l'assignation de cette responsable au conseil des prud'hommes.

### Niveau plus organisationnel

Les tensions avec les responsables trouvent également leur origine dans l'organisation même du travail qui laisse peu de place à l'autonomie, où la hiérarchie est conçue comme une fonction de sanction et de contrôle et où l'absence de soutien des supérieurs fait peser de multiples responsabilités sur les seules épaules des interviewés.

Elles s'expriment à travers l'absence de soutien, le manque d'autonomie et de responsabilité. Monsieur H est confronté à une hiérarchie culpabilisante qui n'intervient que pour sanctionner et qui entrave les relations entre conducteurs. Madame P est en tension avec sa hiérarchie, car elle se trouve dans une situation de faible autonomie et de non reconnaissance de ses responsabilités par la hiérarchie. Madame Q n'est pas soutenue par sa hiérarchie dans les conditions de réalisation de son travail. Sa santé se dégrade progressivement à cause du stress et de l'absence de soutien de la hiérarchie. Infirmière dans un foyer de handicapés en Suisse, Madame I se trouve confrontée non seulement à un changement de population par rapport à son ancien emploi (infirmière en maison de retraite) mais aussi à des difficultés d'intégration dans l'équipe, liée à un manque de professionnalisme des aides-soignantes. Elle n'est pas soutenue par l'infirmière chef, et fait le lien entre une fibromyalgie diagnostiquée quelques mois après son arrivée sur le poste et le stress qu'elle ressent à cette période.

### **Une charge de travail excessive, des problèmes de stress**

Nous évoquerons dans la partie sur l'évaluation de la situation de travail les aspects d'intensification du travail que nous avons observés chez nos enquêtés. Dans cette partie, nous montrerons en quoi une charge excessive de travail est source de problèmes de santé, qui se manifestent de façon variée (insomnie, hypertension, perte de poids, etc.).

- Madame I a des problèmes d'hypertension quand elle est en période de surmenage : « je pense que j'avais dû accumuler trop de...surcharge vraiment de travail, voilà. Bon, surmenage, hyper-tension. Mais ça s'est réglé assez vite. En 10 jours...j'avais dû avoir un arrêt d'une dizaine de jours. Et puis c'était bon ».

- Monsieur H déclare des « troubles du sommeil » dans le questionnaire et il précise lors de l'entretien la nature de ses troubles qu'il met en lien avec le stress provoquant pour lui des difficultés d'endormissement. La perte de poids (7-8 kilos) et le « grincement de dents la nuit » sont d'autres symptômes de stress pour lui, qui se manifestent en période de suractivité.

« PACTE : Oui, et au niveau sommeil, vous n'avez pas de difficulté de sommeil dans cette période de stress, là ?

Monsieur H : Eh bien moi, je ne dors pas de trop. Voilà, c'est pas mal. Non, je n'arrive pas à m'endormir. J'ai vu un truc à la télé l'autre fois, sur...Oui, il paraît que le stress, c'est pas mal aussi.

PACTE : Et puis surtout quand on est stressé comme ça.

Monsieur H : Eh bien j'ai même un appareil pour dormir parce que sinon, je me lime les dents. Donc, là, j'ai acheté un truc de boxe, parce que le truc du dentiste...Enfin, j'ai été faire un truc chez le dentiste, je lui ai demandé, il m'a dit qu'il y avait des appareils, mais j'ai fait ça il y a cinq ans. En fin de compte, c'est un, ils prennent les empreintes. C'est moulé dans une espèce de silicone, je ne sais

pas...et puis, une nuit, je l'ai cassé le truc. Donc, 150 € Eh bien j'ai acheté un truc tout con de boîte, pour aller faire de la boîte, là, 5 € Le problème, c'est que ça ne tient pas toujours dans la bouche, vu que c'est assez gros. Mais je le bousille pareil, le truc. Tellement je suis stressé. La nuit, ça fait ça. Et puis bon, le dentiste, il m'avait dit, si je continue, si je ne mets pas un truc, de toute façon, à quarante piges, je n'ai plus de dent. »

- Madame Q est confrontée à une charge excessive dans son travail, liée à la pression des détenus dont elle s'occupe en tant que lieutenant pénitencier, mais aussi à l'ambiance qui règne dans la prison depuis le suicide de son collègue. Lorsqu'elle prend plus de responsabilité en occupant un poste de direction d'un centre de semi-liberté, un mois après la passation du questionnaire, elle est hospitalisée pour de graves migraines.

### **Une vie personnelle désorganisée par le travail**

Les conditions de réalisation du travail sont telles dans certaines situations qu'elles conduisent à une désorganisation dans la vie personnelle, qui peut être à l'origine de troubles de santé. Monsieur T, conducteur de train, a des horaires de travail qui changent tout le temps. Il ne peut rien prévoir pour organiser des activités sociales, il n'a pas de dimanche et parfois n'a pas de temps de prendre son repas. Ces conditions de travail ne lui permettent pas d'avoir une vie saine : sommeil perturbé, repas irréguliers.

L'envahissement du travail dans la sphère personnelle conduit au sentiment de ne pas se réaliser dans la vie privée. Quand Madame P était directrice régionale, elle dormait avec son téléphone portable sous son oreiller car en cas de braquage d'une bijouterie la nuit elle devait y aller (parfois à plus de 200 km de chez elle). Le fait de devoir toujours être disponible conduit pour elle au sentiment de ne plus avoir de vie privée. Nous avons déjà évoqué le cas de Madame Q lors de son premier poste de lieutenant pénitencier, qui n'a pu élever sa famille tant son travail l'accaparait.

### **Des équipes de travail conflictuelles**

L'absence de collectif joue sur la santé des salariés. L'équipe n'est pas toujours source de satisfaction, elle peut se retourner contre l'individu en contraintes délétères pour sa santé. Par exemple pour Monsieur D, la mauvaise ambiance de l'équipe joue sur son vécu psychologique du travail et se manifeste par de l'énervement, de l'agitation, du stress et des troubles du sommeil. Il ne déclare pas de signe d'anxiété, ni de problème de sommeil dans le questionnaire. Il explicite ses symptômes au cours de l'entretien parce que nous systématisons le questionnement sur les conditions de réalisation du travail avec l'état de santé correspondant à chaque période d'emploi. C'est ainsi que l'interviewé vient à faire le constat de la présence de troubles de santé quand l'ambiance au sein du collectif de travail n'est pas bonne.

« Monsieur D : Tant que j'étais en intérim, ça se passait très bien, et puis embauché, en fait ça se tirait carrément dans les pattes. Et puis c'était une ambiance qui ne me convenait plus. Et donc les gens se tiraient dans les pattes pour avoir ces places de chef... Et c'est vrai qu'au lieu de... Je ne connaissais pas les gens, forcément, qui travaillaient le mieux, qui étaient les mieux vus, mais ceux qui racontaient un peu tout et n'importe quoi sur le dos des autres. Et c'est vrai que... Enfin, moi, ce n'est pas du tout comme ça que je conçois le travail. Je préfère être, on va dire, avec quelqu'un que je vais peut-être qualifier de tête de con, mais qui fait un bon travail, plutôt que quelqu'un qui va me lécher les bottes et qui derrière n'en fera pas grand chose, en fait.

PACTE : Est-ce que vous avez, au cours de cette période, eu des difficultés de santé ?

Monsieur D : Non, non.

PACTE : Mal de dos, problèmes d'endormissement, allergies, troubles digestifs ?

Monsieur D : Moi je rentrais chez moi, j'étais énervé. J'étais énervé, quand on me parlait, je n'avais pas envie de parler. Oui oui, ça joue. On passe quand même du temps. Je passais plus de huit heures

par jour dans cette boîte, donc forcément... Quand ça va bien, bon, tout va bien, mais quand ça va mal, par contre ça se ressent quand on rentre chez nous. Et puis problèmes d'endormissement, surtout sur du travail où ça se passait mal.

PACTE : Oui, quand il y a des conflits ?

Monsieur D : Oui, oui oui, enfin oui.

PACTE : Ce sont plutôt quels types de difficultés ? Endormissement ou c'est réveil nocturne ?

Monsieur D : Non, endormissement, et puis réveil aussi. Une fois que je suis endormi, par contre..., quand j'ai du mal à me réveiller et que je me dis que je n'ai plus envie d'y aller... »

## **Des atteintes physiques**

Les facteurs d'exposition sont bien décrits dans le questionnaire mais ils ne correspondent pas toujours au choix de description du poste des enquêtés. Il arrive donc que d'autres postes occupés dans la période d'emploi longs ou courts soient source d'exposition à des facteurs de risque et ne soit pas décrits dans le questionnaire.

- Monsieur G fait plusieurs petits boulots dans le BTP avant de devenir gendarme. Il attribue sa baisse d'audition au travail bruyant tel que l'utilisation d'un marteau-piqueur.

- Madame F dit pendant l'entretien que ces douleurs à l'épaule sont liées au travail de serveuse et de magasinier. Elle ne déclare pas d'accident du travail, malgré une chute au travail, aggravant ses douleurs à l'épaule, qui l'a conduit par la suite à un licenciement pour problème de santé. Elle décrit ce licenciement sans lien avec le travail dans le questionnaire.

- Les maux de dos sont corrélés pour Madame J avec la nature du travail : conduite en voiture, resté debout au poste de garde, port de l'arme avec le ceinturon. Mais le questionnaire n'aborde pas véritablement la nature de son activité, qui permettrait de faire le lien avec la santé.

- Madame Q est atteinte d'un scorbut lié à sa vie en prison, qu'elle contracte en période de fatigue.

« Madame Q : Alors je faisais des, j'ai un scorbut, des trucs qui n'existent pas, enfin qui existent ! Donc le médecin vient me voir, j'étais de permanence en plus. Il vient me voir chez moi et puis il me dit « qu'est-ce qu'il vous arrive ? ». Je dis « je n'ai pas pu vous appeler, c'est quelqu'un d'autre qui a appelé parce que, sinon, je n'avais pas la force ». Et puis, voyant mon état, il m'a fait ouvrir la bouche, il m'a dit « c'est un truc qui n'existe plus ou qui existe très rarement, je vous explique, c'est un scorbut, c'est les vagabonds, c'est les marins... ». C'est des déficiences de vitamines. Mais à haute dose. Vous pouvez perdre la vie. Il m'a dit « c'est simple, je vais vous donner deux tubes comme ça de vitamines à avaler tout de suite ».

PACTE : Mais, parce que vous vous nourrissiez mal à ce moment-là ?

Madame Q : Le stress, j'étais très stressée. Et puis la fatigue, la fatigue. Quand vous êtes tellement fatiguée, vous n'avez pas le courage. Alors je mangeais peut-être moins mais je mangeais quand même, j'ai toujours mangé. Mais peut-être que ça ne s'assimilait pas si bien que cela en fait. »

## **2.2 Les risques du métier**

Certains métiers sont plus à risque que d'autres à cause de conditions de travail particulièrement difficiles. Dans quelques cas, les enquêtés ont bien conscience des risques liés à l'exercice d'une profession particulière (problèmes de dos par exemple), les collègues plus âgés témoignant de ces évolutions physiques possibles. Mais ils ne déclarent pas songer à se protéger, rejetant à plus tard la gestion de ces risques : on retrouve une forme de normalisation de la pathologie du métier qui est d'autant plus importante que la jeunesse apparaît encore comme une protection en soi. Par exemple, Monsieur S a des lombalgies qui sont associés aux risques de manutention dans son métier de jardinage. Sa gestion de ces douleurs s'enracine dans l'expérience professionnelle : se remémorer de temps en temps les leçons de son stage geste et posture, regarder les plus anciens et se dire qu'il y a « encore du temps ». Monsieur R est dessinateur industriel et cite comme maladie fréquente de son métier les douleurs aux yeux et à la tête à cause du travail sur écran. Il ne se sent pas concerné et n'envisage aucune démarche de prévention pour s'en prémunir.

Monsieur D travaille plus de deux ans dans un supermarché. Il fait beaucoup de manutention et se trouve debout et en déplacement toute la journée. Il a des douleurs de lombalgie, qu'il banalise comme faisant partie des risques propres au métier : « J'ai eu, on va dire, quelques problèmes de dos quand j'étais en supermarché. Enfin, des problèmes, disons que j'avais mal, il y a des moments où j'avais mal. Je pense que c'était plus musculaire qu'autre chose ». Le déni du risque et de ses liens avec le travail est une façon de pouvoir tenir dans certains métiers éprouvants physiquement.

### **2.3 La gestion de la santé au travail**

Les liens entre santé et travail s'expriment également dans les entretiens à travers la manière dont les salariés trouvent ou pas des solutions dans le travail pour diminuer ou mieux vivre leurs problèmes de santé. Ces questions étaient peu abordées dans le questionnaire SIP<sup>21</sup>, elles éclairent pourtant de manière intéressante toute une série de problématiques liées à l'itinéraire (une solution est de quitter l'emploi, de demander une mutation), aux conditions de travail et aux relations professionnelles, à l'existence ou non d'un soutien collectif.

#### **Mettre le travail à distance**

La façon dont les enquêtés gèrent les problèmes de santé sont multiples. Il peut s'agir de trouver les moyens de mettre à distance le travail pénible. La première façon de le faire est de quitter le poste de travail pour se préserver.

- Monsieur T quitte la grande surface de bricolage où il est vendeur parce qu'il n'en peut plus : « j'ai laissé s'accumuler jusqu'au ras-le-bol parce que je savais pas vraiment quoi faire d'autre ».

- Madame P démissionne après le rachat de son entreprise par un grand groupe, qui a occasionné une réorganisation importante des magasins, et aboutit à une refonte de la structure dirigeante dont elle faisait partie, et dont elle a été écartée.

- Madame U démissionne parce que les relations professionnelles s'étaient tellement dégradées que ce n'était plus tenable.

- Monsieur D fait le choix de l'intérim pour pouvoir s'extraire plus facilement de conditions de travail qu'il juge pénibles. Il ne reconduit pas sa mission et demande à la société d'intérim de travailler dans une autre entreprise.

Mettre le travail à distance ne se réduit pas seulement à l'éviction de la situation de travail difficile. Les enquêtés trouvent aussi des moyens de compensation dans la sphère familiale ou de loisirs. Par exemple, Monsieur C est commercial. Il est soumis à une pression forte dans son travail et fait du sport pour libérer les tensions.

« Monsieur C : À un moment donné, dans les multiples patrons que j'ai eu là-dedans, il y en a eu un qui était un nouveau jeune patron, donc lui aussi il découvrait son métier, je pense qu'il devait manquer d'habileté, et moi, un peu tête de bourrique, on est rentré un peu en frontal, donc pas facile... Oui, voilà, oui, des périodes difficiles des fois.

PACTE : Et pour vous, ça se traduit comment, au niveau physique ?

Monsieur C : Un peu moins de sommeil peut-être, oui, ça, ça m'est arrivé à une époque. Un peu moins de sommeil. On va dire que derrière ça s'est bien... J'avais arrêté un peu le sport à un moment donné. Ça m'a bien aidé quand j'ai repris, quand j'ai repris fortement le sport. J'ai beaucoup fait de

---

<sup>21</sup> La possibilité d'associer un changement à un souhait de « préservation de la santé » n'était proposée qu'à ceux qui avaient préalablement déclaré que le changement était dû à des problèmes de santé.

Taekwondo aussi, quand j'étais jeune. Et j'ai repris le Taekwondo en Auvergne, au bout d'un an et demi. Je pense que j'ai bien fait de le faire. Voilà.

PACTE : Ok. Ça permet de décharger.

Monsieur C : Oui oui, bien sûr, bien sûr, bien sûr. Non mais c'est clair. Ce sont des entreprises où, oui, c'est vrai, c'est du stress. »

Madame K, commercial sur une plateforme d'appel téléphonique pour une grande entreprise, essaie de gérer le stress en intensifiant sa pratique sportive. Elle fait plus de séances de yoga pour se détendre. C'est aussi le choix de Madame O pour s'imposer de passer moins de temps au travail : l'assiduité aux cours de sport l'oblige à prendre systématiquement son vendredi.

### **Faire reconnaître ses limites**

Gérer ses problèmes de santé au travail, cela peut être aussi les faire reconnaître par l'entreprise et obtenir des aménagements. Ils sont peu nombreux à y penser. Seule Madame U a fait reconnaître après ses deux accidents qui fragilisent ses lombaires qu'elle doit limiter le port de charge. Comme la crèche est petite, le personnel éducatif doit toute la journée manutentionner les meubles pour transformer la salle de jeu en cuisine puis en dortoir, etc. Madame U participe mais elle avance son statut d'éducatrice (et pas d'auxiliaire de puériculture) qui ne l'oblige pas à porter les enfants pour se préserver.

### **Quand le problème devient collectif**

Les régulations mises en œuvre par le collectif de travail apparaissent comme une autre façon de préserver la santé. Elles reposent sur une coopération entre les membres de l'équipe pour défendre une position collective face à la direction et obtenir des moyens d'amélioration des conditions de travail.

Dans le centre d'appel où travaille Madame K, les conditions de travail sont particulièrement dégradées avec les nouveaux modes de management fondés sur la pression de la vente, le contrôle des salariés et un climat de compétition entretenu par les chefs d'équipe. Quatre salariés sur 150 ont fait des tentatives de suicide sur le lieu de travail. Suite à ces événements, l'équipe s'est mobilisée pour alerter le médecin du travail de l'état de dégradation de la santé. « Notre médecin du travail qui lui n'a jamais pris position... Moi, plusieurs fois dans son cabinet, on était plusieurs à pleurer. Rien. Là, ça y est, il est monté au créneau à Paris pour tirer la sonnette d'alarme. Enfin, ils ont changé de manager et depuis qu'ils ont changé de manager, les méthodes sont beaucoup plus douces. Les objectifs sont là mais, à la rigueur, que l'on n'ait pas nos objectifs, pour nous, ce n'est pas grave, mais on n'est pas dans ce cercle, c'est un peu plus doux. Les méthodes sont plus douces donc on est en train de se dire ils sont quand même... »

Après la passation du questionnaire, Madame U et son équipe ont découvert la présence d'antennes relais à quelques mètres de la terrasse où elles avaient coutume de sortir les enfants. Un collectif regroupant une partie du personnel et des parents s'est mobilisé contre ces antennes, en s'opposant à la présidente et à la directrice de l'établissement favorables à un maintien des activités de plein air. Leurs actions ont consisté dans un refus de sortir sur la terrasse (ce qui entraîne une réduction de l'espace de travail et des conditions de travail difficiles), des pétitions, une saisie du médecin du travail avec constitution de dossiers médicaux individualisés pour prouver les atteintes à la santé générées par ces antennes (fatigue, migraines, infertilité, etc.).

## Quand le malade est montré du doigt

Il arrive dans certains cas que le salarié soit soupçonné par l'employeur de simuler une maladie. C'est le cas de Madame V, qui, à deux reprises dans son itinéraire, est remise en cause sur ses difficultés de santé par l'employeur et ses liens possibles avec le travail. Précédemment, nous avons parlé de ces coliques néphrétiques en lien avec des situations de harcèlement, qui lui ont été reprochées par sa chef.

« Madame V : Ce n'était pas rien, qu'en fait je simulais, comme si je faisais cela pour me rendre intéressante.

Madame V : Quand je suis retournée au travail, on est obligé de passer par le médecin militaire quand on a une longue absence, je suis arrivée avec mon dossier médical, il me dit vous avez raison, je paie un urologue, histoire de dire que je vais voir un urologue, je paie l'hôpital pour dire que je me suis fait hospitaliser trois fois. Au bout d'un moment, ils lui ont dit « tu ferais peut-être mieux d'arrêter, parce que son dossier médical il est béton, elle a les radios, les compte rendus, il ne faut peut-être pas exagérer » Généralement quand un spécialiste vous arrête, ce n'est pas pour rien.

PACTE : Bien sûr.

Madame V : Bon, mais cela c'est partout pareil. Même à Melun, c'est le même style d'idées « vous avez quelque chose, c'est que vous simulez », donc comme cela...

PACTE : Ah bon.

Madame V : Oh, bien oui. Moi, j'ai eu une entorse au genou, on m'a dit que je le faisais exprès. Pour ne pas faire les cérémonies. J'ai eu un mois d'arrêt, on m'a dit que je simulais. Ce n'était pas vrai. »

Il existe d'autre façon de montrer du doigt un salarié. C'est en le mettant en compétition avec les membres de son équipe. Madame K est commerciale sur une plateforme téléphonique, et lorsqu'elle n'atteint pas le résultat (chiffre d'affaire de vente), elle subit une pression forte de la part de son encadrement et montre des signes d'anxiété proche de la dépression. « Alors, « aujourd'hui Madame K, tu vas travailler ça », on est sans arrêt quelque part montrée du doigt et on ralentit l'équipe, puisque forcément, on est aussi jugé par équipe. Donc si je suis le maillon faible de l'équipe... »

Cette pression sur les salariés peut conduire à un climat de suspicion et de dénonciation qui perturbe les effets reposants du congé maladie auquel on a droit. Dans l'entreprise où travaille, Madame O, le patron ne manque pas de faire des réflexions aux collègues quand un salarié s'absente, pour suggérer sa paresse ou sa simulation. Lorsque son médecin lui prescrit son premier arrêt de travail à la suite d'une « quasi rupture d'anévrisme », elle passe sa semaine à s'inquiéter de la manière dont ce sera perçu au travail. La rencontre, au cours de son arrêt, d'une collègue, alors qu'elle emmène son fils à l'école, génère des commérages dont elle entend parler jusque chez elle, commérages qui la déstabilisent encore plus.

Si la plupart des enquêtés ont déjà des troubles de santé, il n'en reste pas moins que le travail peut être source de santé dans certaines conditions. C'est le cas des personnes dont le parcours est ascensionnel. La progression des niveaux de responsabilité en passant de postes en postes est motivante et donne de l'énergie pour assumer les contraintes et exigences du travail. Il existe aussi des cas où le travail est tout simplement source de satisfaction, sans avoir pour autant un parcours ascensionnel. La situation de travail offre des possibilités de développement des compétences. Les individus acquièrent de l'expérience, de l'aisance professionnelle et ils sont fiers de leur travail. Le travail participe à la construction de leur identité. Nous avons particulièrement pu noter ces aspects lors de la fin des entretiens, lorsque nous avons demandé aux interviewés « et si c'était à refaire, qu'est-ce que vous feriez autrement ? ». Ils répondent « non, ce ne serait pas à refaire », « j'aime mon travail ». Par exemple, Madame I a été promue infirmière cadre. Même si le niveau de responsabilité et le stress sont plus élevés dans sa nouvelle fonction, elle est satisfaite de son travail et a le sentiment de se réaliser pleinement : « Ce n'était pas du tout une orientation que je pensais faire. Parce que cadre ça ne m'intéresse pas en fait. Moi j'aime trop ce côté relationnel et tout ça. Et puis en fait, bien, je mélange les deux. Autant je suis sur le côté soin, autant je suis sur le côté gestion. J'aime beaucoup. »

### ***3. Dynamique de l'itinéraire***

L'approche retenue pour décrire l'itinéraire professionnel dans l'enquête SIP consiste à énumérer chronologiquement des périodes d'emploi grâce à deux outils, la grille biographique et un questionnaire sur ces périodes. Lors des entretiens, nous avons choisi de conserver cette approche chronologique en commençant par aborder l'enfance puis la formation et les différents emplois du premier au dernier. La semi-directivité de l'entretien introduit de la souplesse. Lorsqu'on les laisse exposer leur itinéraire de manière assez libre, les enquêtés nous donnent accès à des informations riches pour comprendre une orientation, un choix ou un non choix en établissant des liens, des cohérences entre les différents moments mais aussi les différentes scènes de leur vie.

#### ***3.1 Un premier constat : l'intrication permanente de la vie professionnelle et personnelle***

Dans le questionnaire SIP, les éléments « hors travail » pouvant influencer l'itinéraire sont essentiellement présents à travers l'exposé des événements survenus pendant l'enfance, les activités sociales et l'item sur la conciliation du travail avec les obligations familiales dans la description des conditions de travail. Nous avons vu dans la partie précédente que la sélection de cette question pouvait s'avérer complexe. Lors des entretiens, nous avons pu constater en outre que l'intervention des dimensions hors-travail dans le parcours dépassaient largement ces questions de conciliation.

Qu'il s'agisse de choisir une orientation, un travail, de progresser dans son métier, de se stabiliser, de se reconverter, de gérer des tensions dans l'entreprise, de « craquer » psychologiquement et/ou de se reconstruire, toutes ces dimensions d'une vie de travail peuvent mobiliser des événements et des acteurs de la scène privée. Et bien souvent il est difficile d'interpréter les événements en termes professionnels ou personnels tant les événements s'enchaînent et se répondent mutuellement.

Prenons l'exemple de Madame O qui commence sa vie professionnelle par un poste d'assistante commerciale dans l'entreprise où travaille sa future belle-mère. Madame O pense ressembler à son père : acharnée au travail, elle ne sait pas ménager ses efforts. Sa jeunesse, son enthousiasme la conduisent à accepter toujours plus de responsabilités dans cette PME encore dirigée par un patron et ses enfants. Son mari, cadre dans l'informatique, investit lui-même beaucoup dans sa vie professionnelle et rentre souvent tard le soir.

Cette régulation conjugale semble tenir jusqu'à la naissance de leur premier enfant. Madame O souffle pendant son congé maternité et se rend compte qu'elle donne beaucoup à son travail. Elle reprend après la durée de congé légale « un peu à contre-cœur ». La reprise est dure. À peine 9 mois après la naissance du premier, elle avorte d'une seconde grossesse non désirée. Son mari toujours absent, elle surinvestit d'avantage encore dans son travail, notamment auprès de son chef direct, fils du patron, qui ne se prive pas pour lui confier toujours plus de tâches. Jalousies conjugales, tensions autour de la gestion familiale, les conflits au sein du couple sont de plus en plus fréquents. La construction de leur maison génère également des conflits et s'avère un projet très lourd à porter. Les dossiers s'empilent sur le bureau de Madame O, elle a le sentiment qu'elle est la seule sur qui on peut vraiment compter.

Quelques semaines après le questionnaire, alors que son chef lui fait une remarque qu'elle juge injustifiée, elle s'effondre : le médecin lui diagnostiquera « une quasi-rupture d'anévrisme ». Depuis déjà plusieurs mois, les insomnies, la perte de cheveux et de poids manifestaient déjà des signes de mal-être. Un psychologue la prend en charge, son mari consulte également. Au moment où nous la rencontrons, tous les deux tentent de reconstruire à la maison et au travail de nouvelles règles du jeu. Comment évoque-t-elle cette crise ? Sa présentation est un va-et-vient permanent entre la vie au travail et la vie à la maison ; la crise : « des problèmes personnels liés au travail », « une remontée des éléments du travail dans la vie personnelle », « une contamination du travail à la maison ». Des vécus comme celui de Madame O, nous pouvons en citer d'autres : Madame U, Madame P, ou encore

Madame Q. L'histoire s'écrit peut-être plus souvent au féminin, car, dans notre échantillon, les hommes sont plus souvent célibataires que les femmes (9 hommes célibataires / 13 contre 1 femme /13).

L'intrication des scènes professionnelles et privées se manifeste également en termes de gestion de situations conflictuelles au travail : le rapprochement géographique du fiancé donne la force de quitter un milieu de travail où l'on ne sent pas bien (Madame P, Madame Q), une grossesse arrive à un point nommé pour quitter une situation de harcèlement (Madame V), pour prendre de la distance face à des transformations organisationnelles menaçantes (Madame P). C'est aussi, comme nous le verrons plus loin, un congé parental pour se désengager temporairement d'un marché du travail où on ne trouve plus d'issue.

La vie personnelle est porteuse d'évènements qui viennent modifier la vie au travail et au-delà parfois toute l'identité professionnelle. La naissance des enfants est, à ce titre, l'item qui revient le plus souvent dans la population des jeunes (Monsieur E, Madame F) comme événement marquant de l'itinéraire. Ceci s'explique aisément par le fait que cela correspond à cette étape de vie de la parentalité pour nos interviewés.

Cependant, le manque de stabilité affective (Monsieur A, Monsieur H) peut conduire à un sentiment de solitude et des craintes pour l'avenir. Par exemple, Monsieur D a deux périodes de couple décrites dans la grille biographique et il ne parle que de la dernière période, omettant la première. Sa première période de couple correspond à l'époque où il est en emploi court. Deux événements marquent cette période : des conflits interpersonnels ou des formes de violence subie (y compris harcèlement). On ne sait si ces événements sont reliés à la sphère professionnelle ou privée. Mais l'interviewé semble avoir du mal à évoquer cette partie de son itinéraire qui semble douloureuse pour lui.

L'arrivée d'un enfant conduit les interviewés à reconsidérer leurs conditions de travail. La conciliation travail et hors travail devient difficile lors de l'arrivée du premier enfant (Monsieur E) ou du deuxième enfant (Madame K). Certains décident de se stabiliser dans l'emploi (Monsieur E), alors qu'ils passaient rapidement d'un emploi à l'autre. La garde des enfants par les grands-parents est un mode de gestion qui s'élabore en référence aux expériences passées de garde par la famille (Monsieur E, Madame I). Par ailleurs, l'achat d'une maison ou d'un appartement peuvent réorienter des choix professionnels par rapport à la disponibilité et les déplacements (Monsieur E, Madame I).

On observe au sein du couple des régulations entre la vie travail et hors travail qui repose sur un aménagement des horaires de travail. Le changement de poste est choisi pour avoir des horaires réguliers plus compatibles avec la vie familiale. (Madame I, Madame M). Il existe souvent une régulation des horaires au sein des couples. Son mari a un emploi stable et c'est elle qui change d'emploi avec des horaires variables (Madame I).

La vie extra-professionnelle, ce sont aussi des amis sur qui on peut s'appuyer pour compenser les effets néfastes du travail ou tout simplement dissiper le stress accumulé (Monsieur R, Monsieur T, Madame Z). Le déracinement peut, à l'inverse, être source de dégradation de la santé mentale (Monsieur H et Monsieur B).

Dans les sous-parties qui suivent, nous réaborderons cette dimension hors-travail et verrons comment elle intervient dans le façonnement de l'itinéraire à côté d'autres paramètres. Elle se manifeste, en tout cas, en premier lieu à travers les évènements de l'enfance.

### ***3.2 L'enfance***

La partie du questionnaire sur les événements pendant l'enfance est assez complète, notamment grâce à la présence d'une réponse ouverte qui permet des réponses libres. Par exemple, Madame F a été placée à la DDASS suite à des problèmes familiaux graves, que l'on retrouve dans les différents items du questionnaire. Cependant, la nature du problème n'est pas précisée et revêt une importance sur ses choix de vie. Sa mère était alcoolique et depuis qu'elle-même a un enfant, elle ne veut pas toucher à l'alcool pour « ne pas plonger, dit-elle, comme sa mère ». Ceci implique d'abandonner certains emplois de serveuse qu'elle a occupé et où la consommation d'alcool ou de drogue relève de la culture professionnelle.

Comme pour les autres items, les événements marquants ne sont pas systématiquement évoqués. Monsieur D n'a pas déclaré de « décès d'un proche dans les événements de l'enfance ». Pourtant il a été marqué par le décès de son frère alors qu'il était petit : reconstitution familiale, divorce des parents. À l'inverse, Monsieur E ne parle pas durant l'entretien d'un « problème de santé grave d'un proche » qu'il avait mentionné dans le questionnaire.

Mais ce que nous retenons surtout des entretiens sur ce sujet est le lien que les enquêtés établissent fréquemment entre ces événements de l'enfance et la suite de leur parcours. C'est une maladie pendant le lycée qui empêche de faire de bonnes études (Madame V), l'incendie de la maison familiale qui oblige à abandonner des classes préparatoires et une vocation d'ingénieur mécanique. Ce sont des déplacements permanents pour suivre une carrière des parents qui génèrent un sentiment d'insécurité et de constant déracinement et empêchent de se stabiliser. Dans certains entretiens, tout se passe comme si ces événements de l'enfance ou de l'adolescence avaient verrouillé le destin et entraîné dans une histoire que l'on a du mal à faire sienne. Ce verrou peut jouer dans un sens positif également, comme dans le cas de Madame F qui compense une situation familiale désastreuse par une volonté de réussir ses études.

Quand ils ne jouent pas un rôle structurant de l'itinéraire à venir, les événements de l'enfance peuvent surgir à certains moments de l'itinéraire. Nous avons déjà parlé de la dépression de Madame U qui éclate quand s'entremêlent des conflits au travail, la tentative de suicide de son mari et le souvenir de celle de son propre père.

Mais l'influence de l'enfance sur l'itinéraire ce peut-être aussi une enfance stable et heureuse à la campagne.

### ***3.3 L'entrée dans la vie professionnelle déterminante***

Dans le questionnaire SIP, l'entrée dans la vie professionnelle est abordée essentiellement à travers une interrogation sur les raisons de l'arrêt des études. Les interviewés peuvent énoncer leur envie de travailler, le fait qu'ils ont trouvé un travail, leur lassitude pour les études ou encore tout événement explicatif (question ouverte). Les travaux en sociologie de la jeunesse (Dubet, 1993,1994 ; Galland, 1992, Mansuy, M., 2004) ont bien mis en avant comment les premières expériences du marché du travail pouvaient avoir un impact fort sur les itinéraires : stabilisation progressive dans un métier pour les uns, enchaînement de situations de précarité pour les autres. Nos analyses des entretiens montrent comment des dimensions un peu sous-estimées dans le questionnaire comme les stages ou les « petits boulots » ont une influence certaine sur le parcours, mais aussi sur la manière de le vivre et de s'y sentir « en bonne santé ».

## **La vocation**

En premier lieu, il convient de parler de ces cas, pas si rares dans notre échantillon (7/26) où l'entrée dans la vie professionnelle n'est que l'accomplissement d'une vocation développée dès l'enfance. Madame W et Madame V rêvaient d'entrée dans l'armée depuis leur jeunesse. La première se renseigne très tôt sur les démarches à suivre et sa formation est totalement orientée vers ce but : avoir un bac pour entrer comme gendarme volontaire. Le père de la seconde étant dans l'armée de l'air, elle connaît la démarche, mais l'opposition paternelle va ralentir quelque peu la réalisation de son vœu : une année à l'université, puis le démarrage d'un BTS, permettent de prendre suffisamment d'autonomie vis-à-vis des parents pour s'approprier pleinement la question de son avenir et imposer son choix de passer les concours de l'armée.

Monsieur S passe toute son enfance dans une ferme de la Loire. Le travail avec la nature est pour lui une évidence et c'est au collègue que l'idée du jardinage et des espaces verts lui vient en discutant avec son voisin dans le métier. À partir de là, ses études (bac professionnel en espaces verts), ses stages et ses premiers pas dans le monde du travail apparaissent comme le déroulement naturel de son projet. Monsieur A, élevé dans la ferme de ses grands parents, rêve de reprendre la ferme mais il est trop jeune. Il s'oriente dans un métier à l'extérieur : paysagiste, après avoir échoué un concours à l'ONF.

Madame I est également élevée par sa grand-mère, ses parents étant trop occupés par leur travail. Elle s'occupe d'elle quand elle rentre en maison de retraite. Elle veut faire un métier dans le social. Conseillé par un ami éducateur, elle fait l'école d'infirmière. Madame M a choisi le métier d'infirmière dès qu'elle était jeune, après qu'elle ait voulu soigner son père malade du pancréas.

Les contacts précoces de Madame Z avec le milieu hospitalier (mère ASH, maladie de proches) forment à l'âge de 12 ans sa conviction de devenir infirmière. Son baccalauréat obtenu, elle « court » s'inscrire aux concours des écoles d'infirmières de la région parisienne. Elle en réussit 2/3 et son parcours, ensuite, se déroule sans encombre : réponses positives à toutes ses candidatures, un premier poste choisi en fonction de ses propres orientations professionnelles : « j'étais aux anges de trouver ce poste ». Sa motivation l'aidera à supporter bien des évolutions préoccupantes de l'hôpital, à s'engager dans de multiples formations pour approfondir sa compétence professionnelle. Ce n'est finalement que récemment que ce parcours de rêve connaît un premier écueil lorsqu'un violent conflit avec sa hiérarchie lui vaut une mutation sanction en polyvalence.

Citons encore le cas de Monsieur X qui peignait régulièrement depuis l'âge de 12 ans, et dont la question de l'orientation artistique ne posera même pas de problème dans une famille très éloignée de cet univers, tant sa vocation est évidente.

## **Le rôle des stages**

Dans un article récent, M. Mansuy (2004) montre l'influence significative des stages sur l'insertion professionnelle : on fait souvent « carrière » dans le secteur où l'on a commencé à travailler. Dans le questionnaire, les stages pouvaient être repérés dans la grille biographique si l'enquêteur inscrivait en parallèle une période d'emplois courts et une période de formation. Comme nous l'avons vu dans la partie 1, l'alternance n'a pas toujours été bien renseignée. De même, beaucoup de stages de fin d'études sont d'une durée inférieure à 6 mois.

Or, pour beaucoup d'enquêtés, ces stages sont de véritables premiers emplois. Il n'est d'ailleurs pas rare que le stage soit suivi, directement ou de manière un peu décalée dans le temps, d'une embauche. 9 enquêtés ont réalisé des stages inclus dans leur formation initiale. Si l'on exclut les 3 infirmières, dont le processus de recrutement à la sortie de l'école est particulier, on comptabilise 4 propositions d'embauche (et 3 effectives) dans l'entreprise d'accueil du stagiaire ; un stage a débouché sur une embauche dans une entreprise concurrente.

Pour la plupart des enquêtés concernés, les stages sont des temps essentiels d'apprentissage des savoir-faire mais aussi des savoir-être propres à un métier et à une entreprise. Ils sont aussi un lieu de confrontation du projet formé en situation scolaire avec la réalité du travail : dans la plupart des cas, ils viennent confirmer les choix d'orientation ; parfois, au contraire, ils sont l'occasion d'une remise en question. C'est le cas de Madame Y qui, à l'occasion de son stage, découvre qu'elle n'a pas véritablement le niveau de compétences que requièrent les emplois en lien avec son BTS informatique et gestion. À la sortie de son stage, elle s'oriente vers des emplois moins qualifiés de gestionnaire et exclut volontairement la carrière d'informaticienne. Validation du choix, validation ou non des compétences, la proposition d'embauche arrive, quant à elle, comme une reconnaissance importante de la valeur professionnelle de la personne.

À travers les entretiens, on peut dire que les stages – et particulièrement l'alternance professionnelle – semblent construire un socle solide d'identité professionnelle et de sentiment de reconnaissance de ses compétences. Ces repères pourraient doter les enquêtés de repères et de confiance professionnelle qui paraît les protéger un peu mieux – et relativement durablement – que les autres des difficultés des conditions de travail, des aléas de l'organisation du travail. Citons le cas des infirmières, qui connaissent des situations organisationnelles souvent difficiles dès leur entrée sur le marché du travail, mais qui semblent développer des mécanismes professionnels de défense (mobilité entre services pour Madame I, surinvestissement pour Madame Z) qui leur permettent de « tenir » sur le plan de la santé.

### **Les premiers petits boulots : effets positifs et négatifs**

Certains enquêtés commencent leur vie professionnelle par ce qu'il est courant d'appeler des « petits boulots » : emplois peu qualifiés qu'ils occupent souvent pour gagner leur vie, sans pour cela qu'ils forment le projet de s'y installer. Ces premiers postes sont presque tous des emplois courts<sup>22</sup> et, lorsque l'enquêté les a multipliés, on ne peut qu'en retracer le nombre à partir des données du questionnaire. Pourtant, comme les stages, ces premiers pas dans la vie professionnelle peuvent être décisifs pour la suite du parcours, dans le sens où ils orientent la pente de la trajectoire.

Pour certains interviewés, ces premiers emplois sont des temps de socialisation à la vie professionnelle en général : apprentissage d'une relation hiérarchique, de la nécessité de respecter une certaine discipline quand on est à un âge où l'on privilégie la fête et les amis. Ce n'est d'ailleurs pas un hasard si des situations de travail très proches seront jugées différemment selon qu'elles rassemblent ou pas des jeunes avec lesquels partager une ambiance, voire des loisirs. Ainsi Monsieur T garde un souvenir très partagé de ses années dans la première grande entreprise de vente de matériel de bricolage où il a commencé sa vie professionnelle : un travail peu enrichissant, mais une ambiance de jeunes au sein de laquelle il a pu se faire des amis fidèles qu'il fréquente encore. Comparativement, son expérience dans une seconde grande surface du même type où les relations entre collègues étaient plus professionnelles, donne lieu à bien moins de description et apparaît comme bien moins intéressante, malgré le fait qu'il ait pu évoluer en passant d'un travail de caisse à celui de la vente en rayon.

Monsieur N commence par un emploi de manutentionnaire en suivant les traces de son cousin, mais la pénibilité physique le lui fait vite abandonner pour un poste de serveur dans un restaurant. Là aussi, le travail est jugé trop dur en raison de la discipline que ses employeurs exigent de lui. Après quelques mois de tâtonnements, il décide de reprendre des études, et lorsque nous le rencontrons, il redouble sa deuxième année de Licence de psychologie. Pour payer son logement indépendant, il travaille comme pizzaiolo, et trouve toutes les qualités à ce travail. Quand on lui demande de comparer avec son premier poste dans la restauration, il évoque plusieurs éléments, parmi lesquels le fait qu'il soit en cuisine et a le sentiment de mieux maîtriser les choses, et le fait d'être « entre jeunes » dans un petit snack.

---

<sup>22</sup> S'il n'y a pas changement d'employeur, ils peuvent être englobés dans une période d'emploi long.

« Madame Q : [à propos de son travail chez Mac Do] C'est celle qui a permis de se sociabiliser. Parce que l'on rencontre beaucoup de monde. Beaucoup de jeunes. Donc ça permet, c'est une activité qui sociabilise. Qui fait la référence à la hiérarchie en même temps, qui reste dans le domaine humain parce que, maintenant, la nourriture c'est très lié à l'humain et le commerce. Il y a un ensemble, sous des apparences un peu simplistes comme ça, il y a pas mal de choses quand même dans ce boulot-là qui est basique. Mais, oui, ça permet de se sociabiliser. Je l'ai fait 6 mois quand même, donc. »

À propos de Monsieur N, on pourrait se demander si sa meilleure perception de l'emploi de pizzaiolo ne provient pas également du fait qu'il n'a plus le même statut : il est étudiant. Nous avons en effet constaté que ce n'était pas la même chose prendre un petit boulot de façon temporaire, pour gagner un peu d'argent « en attendant de trouver mieux », et de s'y installer. Nous avons rencontré une personne dont le profil s'apparentait au professionnel de l'intérim que décrit Faure-Guichard (1999) : un enracinement dans la situation d'intérimaire qui permet de ne pas s'engager dans des échanges salariaux. Il s'agit de Monsieur D, qui nous explique choisir de travailler en intérim pour pouvoir changer d'entreprise « dès que ça passe mal ». Cette gestion de l'emploi lui donne également des possibilités de construire de l'expérience dans des métiers divers. Au moment où il pourrait se stabiliser dans une entreprise, des difficultés relationnelles apparaissent.

Associés à des difficultés scolaires, l'enchaînement de petits boulots ou l'impossibilité de faire autre chose conduisent à un certain sentiment d'impuissance, assez perceptible dans certains entretiens. Nous pouvons retracer quelques cas d'enchaînements de situations déstabilisantes professionnellement et personnellement. Des ruptures scolaires à la fin des études secondaires conduisent à une insertion précaire sur le marché du travail, les petits boulots et autres missions d'intérim s'enchaînant parfois pendant plusieurs années, sans que les individus semblent en mesure d'y inscrire un sens. Dans 3 cas, on peut se demander si la succession des emplois n'est pas une manière de gérer le désintérêt, l'ennui ou les situations conflictuelles dans le poste occupé, ces deux motifs étant fréquemment cités comme motif de passage à un autre poste. Parmi ces jeunes au parcours incertain, on constate que, même une fois une certaine stabilité dans l'emploi obtenue, le sentiment d'absence de maîtrise de son destin prédomine.

Monsieur R illustre bien cela. Formé au niveau bac+2 en dessin industriel, il commence sa vie professionnelle par un stage qui lui apporte beaucoup, tant sur le plan de l'insertion sociale que du métier. À la fin de son stage, l'entreprise en mauvaise posture économique ne peut lui proposer un poste. Il cherche alors dans sa branche, mais sans succès. Au bout de quelques mois, il accepte des missions d'intérim, parfois dans sa qualification, parfois comme ouvrier d'usine, « parce qu'il fallait bien travailler ». Cette incertitude sur son avenir le déstabilise profondément : doute sur la valeur de sa formation (« on nous a vendu du pipeau »), doute sur son attrait pour le métier. Au moment où nous le rencontrons, il manifeste le souhait de changer de métier, en s'orientant vers le technico-commercial comme quelques-uns de ses amis, mais quelques relances sur la question montrent vite que ce projet n'est pas encore très élaboré. Il traduit plutôt une remise en cause de ses choix antérieurs et de son parcours professionnel.

### **3.4 Le choix d'un travail**

Les stratégies de salariés pour préserver leur santé peuvent être multiples. Comme on l'a vu précédemment, parmi celles-ci se pose la question d'exercer ou non un travail : est-ce que je prends ce travail, sachant les difficultés auxquelles je serai exposé ? Est-ce que je reste dans ce travail, compte-tenu des expositions ? Comment je passe d'un emploi à un autre ? Les réponses à ces questions sont fondamentales pour reconstituer la dynamique d'un parcours. Elles apportent un autre éclairage sur la manière dont les salariés gèrent les risques du travail auxquels ils peuvent être confrontés.

#### **Le rôle de l'entourage**

Nous avons systématiquement interviewé les enquêtés sur les raisons pour lesquelles ils avaient choisi leurs postes, même lorsqu'il s'agissait d'emplois de courte durée. Il est intéressant de noter l'importance de l'entourage dans ces décisions. L'entourage joue un rôle de deux manières : il est source d'inspiration, et il est un appui culturel et financier.

Qu'il soit le résultat d'une vocation ou, à l'opposé, d'une absence d'orientation professionnelle fixée, la recherche d'emploi s'appuie fréquemment sur les exemples de l'entourage. 7 interviewés nous ont explicitement déclarés qu'ils avaient cherché leur emploi dans tel ou tel secteur pour « faire comme un ami » ou sur les conseils d'un proche. La famille, bien entendu, est un lieu important de formation du choix. Madame V veut être militaire comme son père, Madame J a un frère gendarme, Monsieur N cherche son premier petit boulot dans le stockage, comme son oncle, Madame Q passe le concours de la fonction publique pénitentiaire sur les conseils de sa mère qui est dans la fonction publique hospitalière. Mais les amis peuvent également être à l'origine des choix. Monsieur B devient géomètre sur les conseils d'un ami, Madame P a l'idée de devenir assistante maternelle après en avoir discuté avec des plusieurs amies qui lui avaient occasionnellement confié la garde de leurs enfants. Et plus étonnant encore, Monsieur T est contacté par la SNCF parce qu'un de ses amis avait envoyé son CV sans l'en avertir.

L'entourage, et particulièrement le milieu familial, offre également un réel soutien culturel (au sens d'une pré-socialisation) et financier à l'orientation. Madame U estime avoir la chance d'être la « petite dernière » : elle sera la seule de la fratrie que les parents pourront soutenir lorsqu'elle décidera de reprendre ses études pour devenir éducatrice. De même, Monsieur H aura pu compter sur ses parents (l'un d'eux est médecin) financièrement, mais aussi intellectuellement, pour créer son entreprise alors qu'il est en situation d'échec scolaire.

Mais, dans d'autres cas, la situation familiale influence le choix d'entrée rapidement dans la vie active pour être autonome et apporter un soutien financier aux parents : famille nombreuse d'origine étrangère (Monsieur G), parents agriculteurs (Monsieur B), situation économique difficile (Monsieur T). Car suivre les pas d'un proche n'est pas la seule explication donnée par les interviewés pour expliquer comment ils raisonnent leurs choix pour rechercher et/ou accepter un travail.

#### **L'intérêt financier**

Bon nombre d'entre eux évoquent l'attrait d'un salaire régulier pour expliquer les raisons pour lesquelles ils ont choisi tel ou tel emploi. Le souhait d'acquérir rapidement une autonomie amène certains enquêtés à prendre n'importe quel travail sans construction d'un projet professionnel : « je suis rentrée dans la gendarmerie vraiment pour trouver du travail. J'étais tellement pressée de trouver du travail, j'aurais pris n'importe quoi » (Madame J). C'est particulièrement le cas de ceux qui entrent sur le marché du travail par des « petits boulots ». Monsieur L commence comme chauffeur-livreur pour apporter un salaire dans une famille qui connaît de graves difficultés économiques. C'est aussi le cas de Monsieur T qui laisse son CV « par hasard » dans une boutique de bricolage à côté de chez lui.

Mais le petit boulot peut également être perçu comme une ressource financière, qui permet à certains jeunes de « faire la fête » (Monsieur D, Madame F). L'itinéraire s'organise autour de cette possibilité de se faire plaisir, avec parfois le choix d'un travail pouvant allier des dimensions de travail et de hors-travail, comme le fait d'être serveuse dans un bar de nuit (Madame F).

L'apport financier se prolonge pour des personnes en poste qui aimeraient quitter leur entreprise, mais ont de vives craintes à propos de l'état du marché du travail et de leur valeur sur celui-ci. Madame O, assistante commerciale dans une PME, regarde régulièrement les offres d'emploi, mais sa faible qualification (bac professionnel), et le décalage important entre son titre et le contenu dans son travail (d'importantes responsabilités), la questionne sur ses chances de trouver un poste qui lui offre au moins l'équivalent salarial : « J'ai eu l'envie de partir de cette société, parce que, quand vous avez autant de travail, et qu'il n'y a pas de solutions qui sont apportées, et que c'est à vous d'apporter des solutions, alors que ça paraît flagrant que l'on croule sous le boulot. Donc j'ai eu envie de partir. (...) J'ai regardé mais je ne vois pas ce que je peux trouver. Quand je regarde avec mon diplôme, des postes d'assistante commerciale, le salaire c'est pas ça. J'ai quand même un 13<sup>ème</sup> mois... Mon salaire il n'est pas mirobolant, mais ailleurs c'est encore moins. »

Écoutons Monsieur T : « Le travail en lui-même ne m'intéresse pas plus que ça. Je n'ai jamais rêvé d'être conducteur de train, je n'ai jamais rêvé de travailler à la SNCF. Les avantages de la SNCF, à l'époque, franchement, ça me passait au-dessus de la tête. Le seul intérêt de la chose, mais qui était..., enfin qui est toujours important, c'était le salaire. C'est vrai qu'il y avait pas mal de contrepartie à donner : les fériés, les vacances, tout ça. Mais c'est vrai que le salaire n'était pas du tout le même que celui que j'avais à l'époque. Donc quand on vous propose pratiquement de doubler, voire tripler, votre salaire... ».

### **Un équilibre, un choix raisonnable**

Le salaire entre dans un calcul qui comprend également le coût du déplacement et les avantages pratiques qu'offre l'emploi. La dynamique de l'itinéraire est en effet marquée par des choix professionnels qui peuvent relever d'une meilleure gestion de la sphère familiale, une recherche de compromis entre ses désirs et ce qu'il est réellement possible de faire. Madame O reste aussi dans l'entreprise parce qu'elle a peu de temps de transport, son vendredi de libre, et peut-être surtout qu'elle se trouve dans un univers connu et bien maîtrisé, même s'il est coûteux en investissement.

Deux femmes de notre échantillon ont choisi de se reconverter dans des emplois moins rémunérateurs, pour l'une d'elles avec un prestige social bien plus faible, mais qui offraient l'avantage, au moins en apparence, de moins les exposer aux pressions, au stress et à une impossible conciliation vie familiale/vie professionnelle. Inspecteur du permis de conduire, c'est, pour Madame Q, un petit travail tranquille, sans perspectives, avec un salaire faible mais qui lui permet d'avoir des horaires normaux, « d'avoir une vie ». Assistante maternelle, c'est, pour Madame P, un compromis raisonnable entre son refus de subir à nouveau la pression qu'elle a connu dans la vente, la possibilité d'élever ses enfants, et le besoin de travailler. Mais, dans les deux cas, ces compromis ne sont pas totalement satisfaisants du point de vue de l'identité, et au cours des deux entretiens, l'une et l'autre ont évoqué l'hypothèse de ne pas continuer indéfiniment. Madame Q regrette de ne pouvoir progresser professionnellement (« je ne me vois pas faire cela à 50 ans »), quant à Madame P, elle envisage même que cette tension identitaire soit à l'origine de l'aggravation de ses insomnies. L'extrait d'entretien ci-dessous traduit bien cette ambiguïté du choix du raisonnable et de ses effets sur la santé.

« Les avantages, c'est que je profite. C'est que je ne suis pas embêtée par les embouteillages le matin. C'est quand il y a du soleil, je peux sortir de chez moi, on ne peut pas forcément sortir de son bureau. Je n'ai pas de pression, voilà. Ça, c'est surtout ce à quoi je voulais échapper. C'était la pression que l'on peut vous mettre pour avoir ces fameux résultats, ces fameux chiffres et c'est toujours en faire plus parce que ce n'est jamais assez. Et ça, je n'en pouvais plus. Ça me sortait par les yeux. (...) Et

puis, le fait bon, d'être avec des enfants, ce n'était pas désagréable. (...) Et donc, dans les inconvénients, c'est le fait de ne pas sortir de chez moi. Voilà, c'est, moi qui adorais prendre ma voiture le matin, aller à droite, à gauche, partir dans tous les sens. Tout d'un coup, je me dis, bon, je profite, c'est bien. Mais il y a un moment donné où j'ai besoin d'aller dans un magasin, dans un centre commercial (...) et puis là où il y a eu, j'ai fait un gros travail. Je pense qu'il y en encore un peu à faire, mais ça a été, la pilule est plus facilement avalée, même s'il n'y avait pas de reconnaissance au niveau de ma hiérarchie. J'avais des reconnaissances au niveau de mon équipe. J'étais reconnue, j'avais un poste à responsabilités. Aujourd'hui, en tant que nourrice, il n'y a plus ça. Il n'y a plus cette fierté, ce statut de cadre, dirigeant, faire partie du comité, enfin pas du comité de direction mais de l'équipe dirigeante. Et donc, ça a été un peu long à faire ce deuil de dire, tu n'as pas, tu ne vas pas avoir les mêmes reconnaissances sociales. Ce ne sera pas le même statut. (...) [à propos des insomnies] Jusqu'au jour où ça a pris de plus en plus d'importance, alors avec un petit sourire en coin, gentiment, sans, le médecin m'a dit « mais est-ce que ce n'est pas lié à votre travail actuel ? », « peut-être ».

PACTE : Celui que vous faites maintenant ?

Madame P : Voilà, le fait qu'il n'y ait pas, est-ce que, au fond de moi, il y a ce sentiment que je ne fais pas ce que je devrais, je ne suis pas là où je devrais être. Voilà, ça, c'est une question à laquelle je n'arrive pas à répondre. Elle m'a mis un point d'interrogation là-dessus, sans faire de la psychologie, mais voilà. Donc, je pense que j'ai quand même une meilleure qualité de vie qu'avant. Ça, c'est indéniable, donc, mais alors est-ce que si demain, je changeais de travail, est-ce que ça irait mieux ? »

### Partir / Rester

Dans de précédentes recherches (Cholez, 2001 ; Caroly, Cholez, 2006), nous avons pu montrer que l'absence de mobilité pouvait être corrélée avec un plus grand risque de développer des problèmes de santé. Le manque de perspective ou des situations répétées d'échecs professionnels déstabilisent l'identité personnelle et peuvent conduire à des positions de retrait dans le travail (Sainsaulieu, 1988, Dubar, 1991).

Si on rapporte le nombre d'emplois que les interviewés nous ont déclaré à une année, on obtient le tableau suivant :

**Tableau 13 - Distribution du taux de mobilité annuel**

Taux de mobilité	
0.07 à 0.24	7
0.25 à 0,49	11
0.5 à 0.74	4
Plus de 0.75 (max. 1.66)	4

*Nota : en 2008, 3 interviewés ont une carrière < à 4 ans, 9 entre 5 et 9 ans, 9 entre 10 et 14 ans et 5 > à 15 ans*

On constate que près de la moitié des enquêtés ont un taux de mobilité qui va de 1 emploi tous les 4 ans à pratiquement 1 emploi tous les 2 ans (la moyenne est à 0.43) et 8 enquêtés ont un profil de mobilité qui correspondrait à un changement d'emploi à un rythme inférieur à deux années. Ces chiffres traduisent bien la situation particulière en termes d'entrée sur le marché du travail de la population de notre échantillon.

Pour autant, tout le monde n'a pas connu de mobilité importante, et la stratégie du départ n'est pas la seule pour pallier à la lassitude qui peut se créer sur un poste de travail. Pour certains, c'est à travers la prise de responsabilités, qui croît avec l'âge et l'expérience, que se renouvelle l'engagement dans le travail (Monsieur A, Monsieur C, Monsieur H ou encore Madame I). Pour d'autres, c'est dans l'investissement dans le collectif de travail, par exemple en jouant un rôle de formateur auprès des

novices, qu'évolue dans la durée le rôle professionnel. C'est le cas de Monsieur E, qui a connu des déboires dans sa carrière de professionnel des loisirs de montagne, et pour qui mettre ses compétences au service des autres est un nouveau challenge, et constitue une nouvelle ressource dans la dynamique de son itinéraire. Mais ces redéfinitions du rôle professionnel au sein de l'entreprise ne sont possibles que si l'organisation et la division du travail le permettent. Certains salariés nous ont dit leurs inquiétudes de vieillir en l'absence de toutes perspectives visibles d'évolution depuis leurs postes de travail.

Nous avons vu dans la partie B que certains interviewés avaient établi un bilan différent de leur itinéraire lors de la passation du questionnaire et lors de l'entretien. Nous avons regardé si l'augmentation et la diminution pour ces quelques enquêtés, pouvaient s'expliquer par une dégradation des conditions de travail et/ou des évolutions de l'état de santé. On observe que l'évaluation de l'itinéraire en terme de satisfaction et de choix est plus négative quand les interviewés ont eu une dégradation de leur santé (perte de l'audition pour Monsieur G, troubles du sommeil pour Monsieur H, handicap pour Monsieur L), qui s'accompagne, pour l'un d'entre eux, d'une diminution de ses marges de manœuvre dans le travail (Monsieur H). Tandis que l'évaluation de l'itinéraire semble davantage positive, lorsque les personnes trouvent dans leur emploi un moyen de développer leur compétence et se sentent mieux reconnus par leur hiérarchie et leurs collègues de travail (Monsieur A, Monsieur C, Madame J). Ici, ce sont les bonnes conditions de travail qui ont mises en avant, plus que la santé. En effet, Madame J a de plus en plus mal au dos.

### **Le maintien d'une cohérence dans le parcours**

Comprendre la dynamique de l'itinéraire, c'est aussi analyser la manière dont les salariés construisent de la cohérence dans leur parcours. Leur identité professionnelle est d'autant plus solide qu'ils parviennent à maintenir une pérennité de leur identité pour soi, à travers les changements qu'ils connaissent (Dubar, 1991). Il est intéressant, à ce sujet, de relever que cette cohérence peut s'établir sur des aspects essentiels qui caractérisent un travail (un métier d'ordre et d'uniforme), comme sur des aspects plus larges comme l'administration publique, ou relativement secondaires : Madame P établit un lien entre ses études artistiques et son travail de directrice de magasin qui nécessite de concevoir des vitrines.

Lors de l'entretien, cette dernière nous a fourni un récit intéressant du tâtonnement qui entoure sa reconversion dans la garde d'enfants après son congé parental. Ses hypothèses de projets s'établissent autour de la combinaison de ses expériences antérieures (Madame P est une ancienne cadre commerciale dans les boutiques de bijouterie) : acheter un magasin de vêtements pour enfants, travailler pour une agence immobilière car c'est de la vente et elle administre depuis plusieurs années, à ses heures perdues, les biens immobiliers de sa tante, formatrice d'employés dans les services à la personne qui lui permettraient de poursuivre les aspects management et droit du travail qu'elle a touchés quand elle était animatrice de son réseau de vente en l'appliquant au domaine qu'elle connaît maintenant bien. À partir d'autres travaux sur l'identité sociale et professionnelle, nous faisons l'hypothèse que la possibilité de construire cette cohérence est un facteur de santé. Pour Madame P, nous l'avons vu, ce nouveau métier d'assistante maternelle est décidément trop éloigné de son ancienne identité : « Entre la vie que je menais avant et la vie de nourrice, même la vie de femme au foyer, il y a un pont quoi. C'est le jour et la nuit. Et quand je dis, je veux être nourrice, tout le monde m'a dit « mais pas toi. Ce n'est pas que tu n'aimes pas les enfants, c'est que ce n'est pas ta vie, ce n'est pas toi ».

### **3.5 Parcours**

Pour conclure cette partie sur la dynamique de l'itinéraire, nous pensons utile d'exposer deux parcours l'un ascensionnel, l'autre d'incertitudes et de doutes. Le premier rend bien compte d'une logique d'enchaînement de postes dans la recherche de nouvelles perspectives, de nouveaux « challenges » qui

renouvellent l'épreuve de soi et permettent une progression sociale. Le second traduit la manière dont des ruptures précoces peuvent inscrire l'individu dans une situation instable et insécurisante de manière prolongée.

### **Un parcours ascensionnel**

Le parcours ascensionnel se caractérise par une entrée souvent réussie dans le monde du travail. Les salariés montrent un intérêt pour leur travail et acceptent de prendre des responsabilités. La prise de risque fait partie des « challenges » que prennent les personnes pour pouvoir évoluer. La montée en charge de travail, la pression est souvent forte, d'autant quand elle s'accompagne d'un système de promotion dans l'entreprise. Dès que l'ennui apparaît, ou que la personne a le sentiment d'avoir fait le tour du poste et d'avoir cumulé suffisamment d'expérience, on observe une recherche d'un nouveau poste.

Monsieur C est embauché comme promoteur de vente suite à un contrat de qualification avec un distributeur de tabac. Il avait obtenu ce contrat qualification en sortant major de sa promotion. Après 10 mois d'armée écourtée, il ne retourne pas chez son employeur qui lui a fait un contrat d'embauche. Il prend le risque de chercher un autre emploi, c'est son premier challenge. « J'avais d'excellentes relations avec la directrice nationale des ventes qui m'a dit que j'étais le bienvenu quand je voulais. C'est le moment, en sortant de l'armée, d'essayer de faire autre chose. C'est moi qui me suis dit : est-ce que tu vas à la facilité ? ou est-ce que tu en profites pour découvrir quelque chose de nouveau ? J'aurais pu retourner dans cette entreprise-là si je l'avais souhaité. ». Il trouve un emploi de promoteur de ventes de chocolat, café dans la grande distribution (supermarchés). Il voulait mettre un pied dans la distribution pour apprendre un autre type de vente. Au bout de 6 mois, sa société se fait racheter par un grand groupe de l'alimentaire, et il bascule dans le service « sucre » de l'entreprise. Après un an passé dans cette entreprise, il change d'entreprise pour le même groupe et devient chef de secteur, avec une prise en charge des hypermarchés. « Le niveau de responsable et les enjeux sont plus importants, on demande des compétences plus importantes... Le niveau de négociation est plus délicat ». Chaque changement d'emploi s'accompagne pour lui d'un déménagement. Il reste 5 ans chef de secteur, et décide « d'en sortir » à cause de l'évolution de ses conditions de travail : de plus en plus de manutention, moins de marges de manœuvre dans les négociations. C'est son deuxième challenge. Au bout de 2 ans, il y avait eu une fusion dans l'entreprise et il avait été promu dans un autre enseigne. Le système de promotion le fait ressortir parmi les premiers.

« Je suis rentré chez H parce que là aussi il y a eu des fusions, en janvier 2006, oui c'est ça, 2006. Là aussi ça participe un peu à des hasards, à des choix, à des prises de risque si on veut, enfin on peut appeler ça comme on veut. Chez C, donc, en tant que chef de secteur... C'est une entreprise qui est très structurée, dans laquelle vous avez ce qu'on appelle des potential reviews, des notes de fin d'année. En gros, vous êtes évalué sur votre façon de travailler à 50 % sur le comportemental, autant que sur les résultats. Alors bien évidemment les résultats comptent, mais le comportement aussi. Ils sont en permanence en train de regarder comment les gens évoluent et quel potentiel les gens ont. Ils se posent en permanence la question : « Quel est le potentiel des gens ? » Il y a dans ces structures-là ce qu'on appelle des potential reviews. C'est-à-dire qu'une fois par an, vous avez votre patron, le patron du patron, ses homologues à son niveau à lui, le DRH, qui se réunissent, qui s'échangent. Tout ça pour essayer que ce soit le plus objectif possible, parce que c'est toujours très compliqué d'évaluer un collaborateur, d'être objectif, c'est très très compliqué. Donc ils se donnent les moyens de garder cette objectivité-là. Et en fait, ils partent du principe qu'ils doivent savoir en permanence si jamais Untel démissionne, s'en va, évolue, n'importe quoi, on doit savoir en permanence qui va où au cas où. Ils sont tout le temps dans la projection. Ça évite les surprises, ça permet... Ah mais ils ont une politique de ressources humaines... Si vous souhaitez évoluer, vous savez, tous les ans, où vous en êtes. Si vous souhaitez évoluer, après, à chacun de travailler pour évoluer dans les points à améliorer pour éventuellement un jour évoluer. Après les gens ont ou pas le potentiel. Je voulais aller au-delà de chef de secteur ».

Sur 128 commerciaux, il ressort parmi les 6 potentiels évolutifs et ça lui permet de prendre un poste au-dessus. Il était intéressé par le poste d'analyse des ventes. Après le job testing, deux ont été retenus parmi les 6, et pas lui. Il se fait alors débaucher de l'entreprise pour changer complètement de métier, délégué commercial (vente de verres de lunettes pour des centrales de distribution aux opticiens. C'est son troisième challenge. Ce travail est l'occasion de sortir de la grande distribution et d'avoir une nouvelle expérience. Quand nous l'avons rencontré lors de l'entretien, il avait plusieurs propositions d'emploi à l'extérieur, et allait passer un entretien le soir même pour l'animation d'un réseau de distributeur optique.

### **Un parcours fragilisé**

Monsieur T est un lycéen brillant dans le dijonnais, et a pour projet d'entrer dans une école d'ingénieur en mécanique parisienne. Accepté dans une classe préparatoire à Paris, il prend son premier logement indépendant et réussit brillamment sa première année. Au cours de sa deuxième année, de graves problèmes financiers de ses parents suite à l'incendie de la maison familiale, viennent mettre fin à ce parcours jusqu'ici sans embûches. À la suite de ces événements, des tensions déchirent sa famille, puis il y a le décès d'un proche<sup>23</sup>. Monsieur T connaît alors ses premières crises d'insomnie. Ses parents ne pouvant plus financer ses études, il prend le premier travail à temps partiel qu'il trouve à côté de chez lui : caissier dans un magasin de la grande distribution du bricolage. Pendant 6 mois, il va concilier ses études en classe préparatoire et ce travail, mais ce sera un échec. À la fin de l'année scolaire, son employeur lui propose un temps plein qu'il accepte : fin du rêve de la grande école de mécanique.

Il va rester encore un an dans ce magasin, un an où se côtoient les moments joyeux liés à l'amitié qu'il y trouve parmi ses collègues et de profondes crises d'angoisse, qui trouvent leur origine dans des questionnements sur son avenir. Le regard qu'il juge hautain des clients lui renvoie en permanence l'image d'un travail répétitif et « abrutissant ». Les insomnies sont bien installées et la fatigue s'accroît de jours en jours. Un jour il « pète les plombs » et décide de ne plus se rendre à son travail « cela ne correspondait pas à ce que je voulais faire ».

L'armée arrive à un point nommé : il part au service militaire sans résoudre vraiment la question de son itinéraire professionnel, et, à la sortie, lorsqu'il cherche un emploi, il se rend dans une autre grande surface de bricolage. Manque de qualification, plus de projet d'avenir, la grande distribution lui permet de « payer les factures ». Au moment de son embauche comme caissier, il négocie une promotion au poste de vendeur, qu'il juge plus attractif, et il obtient cet avancement au bout de quelques mois. Il restera deux années dans cet emploi, dans lequel il ne s'investit pas du tout.

Le compagnon d'une amie de son premier travail lui propose d'entrer à la SNCF, mais il refuse. Cet ami choisit alors d'envoyer son CV, et de constituer le dossier de pré-embauche sans lui en parler. Un jour, Monsieur T reçoit une convocation de la SNCF pour un entretien. Le processus de recrutement qu'il nous décrit est lent et peu contrôlable par les candidats. Pendant six mois, il passe des tests et des entretiens sans savoir à quel métier il postule. C'est aux termes de ce délai que la SNCF lui propose un poste de conducteur de train. La manière dont il nous décrit cet épisode est très révélatrice de son sentiment d'absence totale de maîtrise de son itinéraire : « Après, de toute façon, voyant le processus d'embauche à la SNCF, ce n'est pas du tout évident de refuser ou d'accepter directement. On dit : « On va attendre, on assure, et puis après on va bien voir ce que ça va donner, parce que... » De toute façon, vous êtes parti pour six mois, l'embauche, avec cinq ou six convocations différentes, et on ne sait pas ce que ça peut donner à la fin, donc... La seule chose, c'est que je n'ai pas pris la décision d'arrêter directement dès le départ. J'avais dit : « Je verrai bien ce que ça donnera si vraiment ils me prennent et ce que je ferai. » (...) Ils ne m'avaient envoyé qu'un seul dossier, c'était pour être

---

<sup>23</sup> Nous avons limité nos questions au strict minimum sur ce sujet car l'émotion de Monsieur T s'est rapidement manifestée.

conducteur de train. Donc, entre guillemets, « je n'avais pas vraiment le choix », je n'avais que le choix d'accepter d'aller aux convocations pour ce boulot-là ».

Son entrée à la SNCF, il la vit, là encore, comme un retardement de l'épreuve de son jugement sur ce non-choix : un an de formation en classe et en accompagnement d'un conducteur, qui lui permettent de voir une grande diversité de situations de travail et d'apprendre les aspects les plus techniques de son travail. Il découvre l'importance de la maîtrise des procédures, mais aussi, déjà, les responsabilités en matière de sécurité qui pèseront sur ses épaules et l'irrégularité des horaires. À l'issue de sa formation, il est affecté dans une gare parisienne sur une ligne de banlieue. Il obtient un logement à loyer modéré dont les fenêtres donnent sur les rails.

Au moment où nous le rencontrons, il exerce depuis 2 ans. Le rapport qu'il semble entretenir avec son travail est rempli de souffrance et de sentiment d'impuissance. Les horaires irréguliers, l'incertitude permanente sur les plannings, les agressions des usagers, la solitude dans le train, la peur des accidents, le manque de contacts avec des collègues rendent l'emploi de plus en plus difficile à tenir. Et Monsieur T témoigne d'une situation de travail que les chercheurs spécialisés dans l'étude des conditions de travail (Askenazy, Cartron, Coninck, Gollac, 2006) ont bien montré : un rejet du travail, de l'identité qu'il confère et de ses conditions d'exercice, couplé avec un nécessaire engagement pour mener à bien sa tâche. Tout au long de l'entretien le récit de Monsieur T est une tension entre son désamour pour ce travail, son refus d'être assimilé à la culture cheminote, et, en même temps, un débordement permanent du travail sur sa vie privée : pas de jours de repos fixes, aggravation des insomnies pendant lesquelles il repense à sa journée, enjeux de sécurité qui n'autorisent pas l'attitude de retrait, et comme fond sonore les mille et un bruits des trains arrivant à la gare à proximité de chez lui... Ce vécu douloureux du travail est renforcé / nourrit le sentiment d'être bloqué sur le plan de sa vie professionnelle. Il se demande qui pourrait bien l'embaucher avec une telle étiquette SNCF.

Monsieur T nous semble une illustration éclairante de ces parcours brisés par des événements de la fin de l'adolescence, et qui ne parviennent pas à se reconstruire une identité pour soi acceptable. On mesure à travers son récit combien ce décalage entre ses aspirations et sa situation réelle l'empêchent de s'engager dans son parcours, mais aussi de construire des stratégies de défense (insertion dans un collectif par exemple) et de préservation de sa santé face aux conditions de travail délétères qu'il connaît.

#### ***4. Évaluation de la situation de travail***

La valeur accordée au travail est source d'identité, mais nous avons observé à plusieurs reprises que l'évaluation des conditions de travail dépend beaucoup des situations de travail dans lesquelles exerce l'individu. Les contraintes et les exigences de certains postes de travail conduisent les salariés à des situations d'impasse ne permettant pas de s'épanouir. Nous avons été frappées de rencontrer dans plusieurs entretiens, notamment dans le secteur des services, des personnes confrontées à des conflits de buts pouvant être à l'origine d'une activité empêchée.

##### ***4.1 Quelle perception de la situation de travail ?***

La représentation des conditions de travail évolue pour les enquêtés en fonction de leur situation actuelle « avec le recul, on ne voit pas les choses de la même façon qu'à l'époque » (Madame J). Les réponses au questionnaire ne sont donc pas stables, elles sont situées à un moment donné, et posent la question de la référence que prend l'enquêté pour répondre.

## **Une perception qui change au cours de l'emploi**

Dans le questionnaire SIP, on demandait aux enquêtés de décrire leurs conditions de travail dans un emploi ou une période d'emploi (pour les emplois courts). Les variations au cours de l'emploi pouvaient être saisies à l'aide de l'interrogation sur les changements. Lors des entretiens, nous nous sommes aperçues que d'autres éléments, du ressort de l'évolution du rapport entre le salarié et son emploi, pouvaient également faire varier la perception des conditions de travail et leur restitution.

Prenons le cas de Madame P. À 20 ans et en deuxième poste, elle prend la direction d'un petit magasin de bijouterie. Impressionnée par la responsabilité qu'on place entre ses mains, elle se lance avec enthousiasme dans l'aventure. Dans le questionnaire, la description qu'elle en fait est très positive et, lors de l'entretien, elle nous décrit aussi des premiers temps idylliques. Mais au bout de quelques années, la routine s'installe, et elle souhaite changer de fonction et progresser. À partir de ce moment, des défauts majeurs de son travail, qu'elle n'avait pas relevés jusqu'ici, apparaissent nettement : magasin exigü, sans cesse exposé au regard des clients, absence de toilettes, localisation isolée, difficulté à faire progresser les ventes. L'opération de synthèse qu'elle a effectuée pour restituer ses conditions de travail en réponses fermées, masque l'évolution de sa perception au cours de l'emploi, perception qui est sensible à ses perspectives professionnelles.

## **Une description mal restituée des emplois secondaires en périodes d'emploi court**

Pour des questions de limitation de la durée de passation du questionnaire SIP, il a été choisi de ne pas évoquer toutes les conditions de travail rencontrées par l'individu, ni tous les changements vécus. Les conditions de travail des périodes d'emplois courts concernaient soit l'ensemble de la période, soit la profession occupée avant et après (pour des périodes d'emplois courts > 5 ans) le changement, soit l'emploi actuel. Dans le guide d'instruction aux enquêteurs, il était précisé que la profession principale était prioritairement celle exercée le plus longtemps, et, en cas exceptionnel de difficulté à la situer, celle qui aurait marqué le plus significativement l'itinéraire. Ce choix méthodologique qui privilégie la durée de l'exposition a pour conséquence de perdre des informations sur des expositions aussi ou plus significatives, mais sur des durées plus courtes.

Monsieur E décrit une période d'emploi court de vendeur au cours de laquelle il n'a pas de difficultés concernant ses horaires. Mais lors de l'entretien, il évoque plusieurs postes de vendeur de ski pendant cette période, et l'un d'eux l'expose à des journées de 11h de travail, qu'il estime être le principal élément de pénibilité de la période.

Madame F énonce 5 emplois durant sa période d'emploi court (1995-2005) et cite comme profession principale l'activité de vendeuse. Elle ne déclare aucun changement. La description de ses conditions de travail ne révèle aucune exposition. Lors de l'entretien, elle évoque 11 emplois, dont un dans la restauration qui la soumet à des horaires de nuit difficiles (qui vont avoir des effets sur sa santé et l'amener à démissionner), un emploi de vendeuse pour France Loisirs qu'elle quitte rapidement, car contraire à son éthique, un emploi de magasinier dans un entrepôt de logistique du froid, où elle dit porter des charges lourdes et où elle souffre de la basse température. En réalité son itinéraire sur cette période est un enchaînement de postes non qualifiés dans des secteurs très variés qu'elle quitte car elle ne supporte pas les conditions de travail. La description des expositions à des conditions de travail pénibles peut être très variable selon l'emploi que les interviewés ont décrit.

## ***4.2 Les conditions de travail décrites***

Les conditions de travail sont finement décrites dans les entretiens. Elles se caractérisent par l'intensification du travail, l'impossibilité de réaliser son travail avec soin, une perte de sens et de valeurs professionnelles, des changements organisationnels permanents.

## **Intensification du travail et pression aux résultats**

L'intensification du travail rend le travail plus pénible. Elle se matérialise par des temps de plus en plus serrés (délais inférieur à l'heure, répondre immédiatement à la demande du client), une rationalisation du travail ou des nouveaux modes de production créant une pression importante sur les individus.

Dans le secteur des services, l'introduction d'objectifs commerciaux et le contrôle du salarié font partie du mode de management actuel. Madame K est conseillère clientèle commerciale depuis plusieurs années et a senti cette évolution de ses conditions de travail : « mais j'ai une phrase d'accueil à faire, j'ai une articulation à faire dans mon entretien. C'est-à-dire qu'à un moment donné je dois prendre la main, tout ça, ça s'apprend, c'est des techniques de vente, tout ça je dois le mettre en place. Et on est minuté. On est écouté. On est sans arrêt écouté. Sans arrêt écouté pour ... Et minuté avec des objectifs. Un temps de retrait, un temps de pause... C'est fatiguant. Il y a des jours où on arrive. Au téléphone, on sait que l'on ne va peut-être pas beaucoup vendre, mais on est aussi fatigué, et bien il faut quand même que l'on soit toujours comme il faut... Il faut sans arrêt, sans arrêt. Et c'est difficile d'être toujours... Ca ça fait partie du travail où on est en retrait, en permanence, il faut que l'on dise si on est en retrait, par exemple en gestion, quand on fait notre travail de gestion, on ne doit pas dépasser 20 % dans le mois. Donc on fait des suivis tous les jours. Donc, par exemple, j'ai des dossiers à faire, si je dépasse, on me dit, pourquoi tu as dépassé ... Et on regarde tout... ».

Dans le secteur du commerce, on observe une énorme pression liée au système de production et d'évaluation de l'activité de travail. « Être toujours le meilleur », « rentrer dans le moule » constituent des contraintes sources d'usure morale.

Monsieur C est chef de rayon dans un grand supermarché. « Les chefs de rayon, normalement, qui sont censés être mes interlocuteurs, mes clients, avaient de moins en moins de latitude de négociation et de responsabilité. Moralité : si eux ont moins de marge de manœuvre, le mien, de métier, par conséquent, ça pourrait aussi. Donc le métier me plaisait de moins en moins, j'ai dit : « Grande distribution, ça y est, tu t'es fait plaisir, tu as déjà vu ce que c'était, maintenant il faut en sortir ». Ce sont des métiers usants parce que... Quand je vous dis qu'une entreprise ça fait énormément grandir les gens, on parle beaucoup de potentiels, de comportements, de valeurs, mais, par contre, oui, c'est dur, c'est fatigant. Et physiquement, parce que je vous dis, le métier devient de plus en plus de la manutention. Et intellectuellement, parce qu'il faut toujours, entre guillemets, « être le meilleur ». Oui c'est fatigant. C'est fatigant, et c'est même écrasant, ce genre d'entreprise. Moi vraiment, j'encourage vraiment tout le monde à y passer parce que c'est super formateur. Je ne pourrais pas faire aussi bien ce que je fais aujourd'hui si je n'étais pas passé par là, c'est une évidence. »

Madame P travaille aussi dans le commerce et subit la pression aux résultats plus qu'elle ne la gère.

« Madame P : C'était la pression que l'on peut vous mettre pour avoir ces fameux résultats, ces fameux chiffres, et c'est toujours en faire plus, parce que ce n'est jamais assez. Et ça, je n'en pouvais plus. Ça me sortait par les yeux. Je n'ai plus ça, cette pression en disant : tu es obligée de... »

PACTE : Ce qui fait que l'on est un peu le...

Madame P : Se lever en disant, oh là, là, qu'est-ce qui va encore me tomber, qu'est-ce que je peux faire, je n'arrive pas à vendre plus de truc, comment je peux faire, essayer de trouver la solution miracle. Donc, c'est cette pression que l'on vous met en vous disant « vous ne faites jamais assez, vous ne faites jamais assez ».

Il ne faut pas restreindre cette pression aux résultats uniquement au secteur commercial. Les normes de productions plus élevées touchent en réalité tous les secteurs d'activité. À l'hôpital, Madame Z est, elle aussi, soumise à une pression de la rentabilité hospitalière, qui se traduit par une diminution du personnel et des médecins de moins en moins présents. Monsieur T, conducteur de train doit répondre

à des normes de délais et de sécurité plus fortes : les trains ne peuvent pas arriver en retard, la sécurité ne peut pas être défaillante. Les conducteurs de train engagent leurs responsabilités dans l'atteinte de la performance.

### **Un travail empêché**

Les contraintes et les exigences de certains postes de travail conduisent les salariés à des situations d'impasse ne permettant pas de s'épanouir. Nous avons été frappées de rencontrer dans plusieurs entretiens, notamment dans le secteur des services, des personnes confrontées à des conflits de buts pouvant être à l'origine d'une activité empêchée.

Par exemple, Madame K : « Et en même temps, la boîte, elle nous dit « oui, oui, il faut faire de la qualité mais on veut de la productivité ». Donc nous, on leur dit « ce n'est pas possible les deux ». Nous, c'est notre boîte, quelque part, on a travaillé pour elle, on a donné, et on veut faire de la qualité. Et en gros, vous dites ce n'est pas possible, mais il faut faire les deux. On reste sur la productivité puisque l'on n'est noté que sur la productivité, que sur les chiffres de ventes, de nombre d'appels-heure, etc. Nous, on a une éthique, c'est nos clients, on ne peut pas. Il y a des choses que l'on veut faire correctement. Donc, en fait c'est un petit peu difficile, cette période. ».

Le conflit de but se situe pour cette commerciale entre faire un travail de qualité et faire de la productivité. Pour d'autres interviewés, le manque de moyens est source de situation critique pour réaliser correctement son travail. Madame V est gendarme et décrit une situation « surréaliste » où, en 2008, elle traite des dossiers de 2003. Le manque de personnel et un responsable hiérarchique absent sont source de désorganisation, et lui permettent pas de faire un travail de qualité. Deux infirmières, Madame Z et Madame I sont amenées à faire du travail « à la chaîne » quand leur travail demanderait davantage de relations avec les patients, valeurs originelles de leur métier de soignant. De plus, les bouleversements du secteur hospitalier, les problèmes récurrents de moyens et de personnels sont des obstacles importants à la réalisation d'un travail de qualité.

Cette thématique du travail empêché pourrait se retrouver à travers l'item « je peux faire un travail de qualité » des conditions du travail actuel. Son exploitation sera limitée concernant les moins de 35 ans, car il est fréquent que ce soit le tableau réduit des conditions de travail qui ait été présenté (en cas d'emploi court) et l'item n'y figurait pas. De plus, notre confrontation entretien/questionnaire nous conduit à nous interroger sur une interprétation de cette question en termes de qualités personnelles : quelques-uns ont déclaré « toujours » à cette question alors même qu'ils décrivaient en entretien ces situations de travail empêché. Ont-ils pensé qu'on leur demandait si leur travail était de qualité ? Ont-ils perçu la dimension organisationnelle de cette question ?

### **La perte du sens du travail**

La valeur accordée au travail est source d'identité, mais nous avons observé à plusieurs reprises que l'évolution des conditions de travail conduit à une perte de sens dans les situations de travail dans lesquelles l'individu n'exerce pas pleinement son activité en accord avec ses valeurs personnelles et professionnelles.

Infirmière, Madame I occupe un premier emploi dans un bloc opératoire sans avoir reçu véritablement de formation.

« Madame I : Conditions de travail difficiles et puis, et puis mal payé. Ils nous arrivaient en hiver de faire des 15 heures d'affilée au bloc, et puis avec des conditions de travail .... Je dirais que cela perturbait mes valeurs... de travail.

PACTE : Par rapport à votre choix professionnel initial.

Madame I : Oui. Oui.

PACTE : Qu'est-ce qui était en décalage ?

Madame I : On était livré à nous même, je veux dire. Pour moi c'était un manque de sécurité total. Je n'avais aucune formation en salle de réveil, par exemple. Normalement c'est les infirmières anesthésistes. Ca on ne fait pas, dans leur école. Les spécialisations après. Donc on se retrouvait toute seule en salle de réveil. Avec une grosse responsabilité, voilà. Donc voilà, ça plus... »

La description de conditions de travail difficiles par manque de sécurité, ou des actes professionnels antinomiques aux valeurs professionnelles, n'est pas perceptible dans le questionnaire quand il s'agit des conditions de travail décrites lors d'un changement dans la période d'emploi. Seule la description des conditions actuelles de travail permettait d'avoir accès à des conditions de travail contraire à l'éthique professionnelle.

Travailler dans des situations de perte de sens conduit bien souvent le professionnel à démissionner, ou à construire des stratégies défensives. Nous avons précédemment évoqué les difficultés du secteur commercial. Madame K relie les problèmes de santé ressentis par elle et ses collègues sur la plateforme de vente, non seulement à cause des incivilités des clients, mais aussi à cause d'une organisation du travail qui ne les soutient pas, et qui ne leur permet pas de construire un véritable sens à leur travail.

« Madame K : Alors, il y a beaucoup de gens qui craquent parce que, disons que quand c'est ... Il y a des gens qui sont bien mais même les gens qui sont bien craquent. C'est-à-dire que même les gens qui sont vendeurs, qui ont fait un BTS de vente, craquent sous le poids de la productivité, et puis c'est des métiers où il faut sans arrêt se contenir. On n'a pas le droit nous de... Le client téléphone, il est infect. On va en boutique, c'est ce qu'ils nous disent, il se calme. Ils ont un face à face, et les hommes en boutique, il y a quand même, dès qu'ils sentent que ça va un peu loin, bon, ça se calme. Au téléphone, les gens se lâchent. Donc, on a une productivité, on a un nombre d'appels à prendre. Bon, quand en prend un dans la journée, ça va, c'est rien, mais quand on en prend plusieurs, c'est vraiment... »

PACTE : Difficile, oui. Mais quand vous dites « ils sont infects », c'est quoi, c'est de l'agressivité, c'est ça ?

Madame K : Oui, oui. C'est de l'agressivité. Ou on se fait insulter, ils hurlent, ils crient. Bon, on a tous un seuil. Il y en a qui supportent. On ne peut pas racrocher donc, ça c'est le côté...

PACTE : Et vous, vous dites « c'est limite, mais je tiens » ? Comment vous faites alors, finalement, pour tenir ?

Madame K : Et bien, quand ça ne va pas, c'est arrivé une fois, quand ça ne va pas, je vais voir mon médecin. Une fois c'est arrivé, mais, disons, au travail, je tiens parce que l'on est très solidaire entre nous. Parce que ce qui est difficile, c'est la productivité, etc. Moi, je sais qu'il suffit que j'aie un déséquilibre dans ma vie familiale, et là je ne tiendrais pas. »

### Des changements organisationnels

Les changements sont sous-représentés dans le questionnaire. En effet, les interviewés ne pouvaient pas déclarer autant de changements qu'ils en rencontraient dans leur parcours (voir. partie 1). Quand ces changements conduisent à une évolution du statut, on observe des effets importants sur l'évolution des conditions de travail.

- Monsieur C est commercial pour une grande entreprise qui est soumise à un marché concurrentiel impliquant des mutations rapides, des rachats de groupe ou d'enseigne, des changements d'organisation du travail. Ces différents changements sont à l'origine d'évolution des conditions de travail dans son poste de vendeur : plus de déplacement professionnel, changement de produits, nature des échanges avec les clients de plus en plus compétitifs, etc.

- Monsieur H commence par une création d'entreprise, et se retrouve rapidement propriétaire de deux magasins. Sa charge de travail a augmenté, ainsi que son amplitude horaire, le retard dans les papiers administratif, le stress lié à la gestion du personnel : « ça fait dix ans qu'on ne respire plus ».

## **Un échange salarial en panne**

La question du salaire évalué à l'aune des conditions de travail apparaît dans plusieurs entretiens. Certains interviewés acceptent des conditions de travail intenses et le salaire ne compense pas leur effort fourni. Ils acceptent de prendre beaucoup de responsabilités, de s'investir, de s'engager pour l'entreprise, mais le salaire est perçu comme une non reconnaissance de leur travail.

Après sa crise personnelle, Madame O a commencé à mettre dans la balance le contenu de son travail qu'elle estime d'un niveau de cadre et son salaire qui ne dépasse pas 1 200 euros par mois. Monsieur T ne trouve plus son compte dans l'échange pénibilité/salaire, malgré un salaire intéressant dans l'entreprise où il travaille. Le salaire ne permet plus de compenser des contraintes devenues trop délétères pour la santé.

### ***4.3 Les formes de régulation***

En matière de conditions de travail, le questionnaire SIP est fortement centré sur les expositions à des situations à risque. Peu de questions permettent véritablement d'appréhender la manière dont les enquêtés se saisissent de ces conditions de leur activité et les aménagent, ou les détournent, pour mieux vivre au travail<sup>24</sup>. Les jeunes que nous avons rencontrés développent très peu de pratiques de freinage. Pour autant, avec l'expérience et l'âge ils développent des régulations individuelles et participent à des régulations collectives. On s'interroge donc ici sur les modalités mises en œuvre par les salariés pour réguler leurs situations de travail de plus en plus critiques : Quel est le rôle de l'expérience ? Quel est le rôle du collectif de travail ? Notre hypothèse est que ces régulations sont essentielles pour préserver sa santé et qu'à exposition identique, des salariés ne développeront pas les mêmes troubles de santé selon qu'ils parviennent ou non à se dégager des marges de manœuvre.

#### **L'expérience permet de tenir à distance la pression**

Des régulations sont observées pour faire face à des situations de travail vécus négativement. Par exemple, Madame J dit qu'elle ne travaille « jamais » sous pression alors qu'elle avait déclaré « parfois » dans le questionnaire. Lors de la confrontation durant l'entretien, elle explique cet écart par une meilleure assurance dans l'exercice de son métier.

Madame U préfère faire le « deuil » du travail parfait.

« Madame U : Moi, à un moment donné, quand j'étais, par exemple, toute jeune, à la crèche parentale, eh bien je ramenaient du travail à la maison, je préparais des activités pour les enfants le lendemain, parce que, quand on est avec les enfants, on n'a pas le temps. Maintenant, je ne le fais plus du tout, parce que j'ai une vie de famille, et que ma vie de famille, c'est essentiel. (...) »

PACTE : Du coup, ça veut dire quoi, ça veut dire que vous êtes mieux organisée au niveau du travail par exemple ?

Madame U : Ça veut dire que j'accepte de ne plus ramener, et de travailler huit heures par jour, et de ne pas être parfaite dans mon travail. Ça veut dire que j'ai reconnu qu'il y a des limites que je ne pourrais pas dépasser, que je n'ai pas à dépasser, parce que je suis payée pour huit heures et que je pense que je m'investis déjà beaucoup dans mon travail, mais mes semaines font déjà 40 heures. Et je ne pourrais pas faire plus. Il y a un temps pour chaque chose. »

On comprend ainsi que lorsque nous demandons aux interviewés si « le travail est plus important que tout » la plupart répondent qu'il est aussi important qu'autre chose. Investi fortement dans son travail, Monsieur H répond dans le questionnaire que son travail est plus important que tout. Malgré cela il souligne pour lui la difficulté à concilier travail et hors travail et, notamment, à trouver les moyens de

---

<sup>24</sup> La faible latitude décisionnelle (dans le questionnaire, l'item « dans ma tâche j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail »), pouvant être conciliée avec le développement de pratiques de freinage ou de contournement.

fonder une vie de couple. Nous remarquons qu'au-delà de conditions pénibles de travail, la plupart des interviewés qui répondent « le travail est autant important qu'autre chose », ont des enfants et confirment que le travail n'est pas la seule source d'identité « ma vie privée, je ne la sacrifierai pas pour mon travail, c'est certain » (Madame J).

Des régulations plus fines sur la gestion du processus de travail sont également décrites par les interviewés. Madame K doit respecter des scripts quand elle parle avec le client, qui entrent parfois en contradiction avec les besoins de l'utilisateur. Sa stratégie construite avec l'expérience est de mener l'entretien téléphonique à sa façon.

« Madame K : En ce moment, dans toutes les grosses sociétés, c'est ce qu'ils appellent «ACT» « accueillir, écouter, trouver la solution, écouter et satisfaire le client ». Donc pour arriver à cette ACT, en fait, on y arrive avec des phrases clés. Alors en fait, moi personnellement, je ne travaille pas du tout avec les primes. Je n'en fais pratiquement pas. Comme je parle beaucoup, j'accompagne le client, ce n'est pas du tout en cohérence avec ... Alors quelques fois je ne peux pas parce que le client il arrive pour un souci technique, je ne vais pas aller rebondir sur de l'internet. Ce n'est pas possible. ».

La gestion des affects est une stratégie développée dans les activités de relation de service où les émotions sont fortes dans les situations de travail rencontrées. Monsieur G est gendarme : « Et bon, même si on voit des choses qui choquent, on n'y fait pas attention. On n'est pas là pour se morfondre sur quelque chose. Même si on est quand même humains, bon, il y a des choses qui restent un peu... mais bon, on fait abstraction de tout ça. »

### **Quel rôle des collectifs de travail ?**

Le développement des compétences n'est possible qu'à certaines conditions de pratique réflexive (Falzon, 1994), de possibilités de construire du travail collectif et du collectif de travail pour réorganiser le travail (Caroly, 2006), de façons de répartir le travail en fonction de la pénibilité des tâches et de l'efficacité des agents (au sens de préservation de la santé) (Florès, Isnard, 1992 ; Gaudart, 1996 ; Pueyo, 1999). Les compétences se transforment non seulement sous l'effet de l'expérience acquise et de l'âge (Weill-Fassina), mais aussi sous l'effet du travail collectif. Bien que la coopération et l'entraide ne puissent être imposées, la gestion de la santé des salariés et de l'efficacité dépendent d'une problématique de moyens d'une activité collective.

La « relation de travail dans l'équipe » est jugée bonne dans le questionnaire mais on observe un turnover important, ou des relations hiérarchiques tendues, des clivages de génération indiquant des difficultés à construire un véritable collectif de travail. Le questionnaire ne semble pas rendre compte des nuances apportées par les interviewés sur les conditions d'un travail collectif.

Le mode de fonctionnement du collectif de travail peut autoriser réellement l'activité de chacun des membres qui le composent, alors même que toute notion de collectif est niée concrètement dans la conception matérielle et organisationnelle de la situation de travail. Par exemple, une opératrice de centre d'appel d'une société de téléphonie (Madame K) montre que les régulations collectives mises en œuvre dans son équipe sont remises en cause par l'organisation temporelle de la pause, imposée par leur responsable.

« Madame K : Ma collègue, par exemple, quand j'ai un cas difficile, un cas client, si je n'y arrive pas, elle va le prendre. Elle va prendre le relais derrière. Donc, elle va prendre du temps sur son temps de travail à elle pour prendre le client que j'ai et que je suis en difficulté. C'est ... On se soutient moralement, parce que l'on a droit à 10 mn le matin, 10 mn l'après-midi, de pause. Et si on a un souci, on en parle entre nous et le fait d'en parler, ça fait du bien parce que l'on n'est pas tout seul. Alors que le système de la société, c'est que l'on soit isolé, c'est-à-dire que l'on prenne des pauses individuellement. Et donc, on arrive quand même à prendre nos pauses à 3 ou 4, ce qui fait que l'on parle, on parle ensemble, et ça c'est ce qu'essaie de casser évidemment le groupe. »

Le recours au collectif est une ressource pour l'activité individuelle et collective. Les bonnes relations avec l'équipe sont conçues comme la nécessité d'un collectif de travail pour pouvoir tenir face à l'évolution des contraintes de travail. C'est le cas de cette infirmière, Madame I, qui travaille dans une maison de retraite avec une population vieillissante, de plus en plus dépendante.

« Madame I : Alors moi, moi, ça me plaisait, j'aimais beaucoup l'équipe. On était une bonne équipe. On s'entendait très bien. C'est une bonne expérience. Après, il faut pouvoir tenir en gériatrie aussi, ce n'est pas rien, je pense. Il ne faut pas tenir plus de 5 ans en gériatrie.

PACTE : Quand vous dites « il faut tenir », c'est par rapport à quoi ?

Madame I : Par rapport au travail, par rapport à la routine. C'est très routinier. C'est pénible, il y a une pénibilité parce que les personnes désorientées c'est assez lourd aussi. Pénibilité physique aussi parce que il y a quand même des manutentions, des choses comme ça. Donc, dans des endroits comme cela, ce qui fait tenir, c'est vraiment l'ambiance de travail.

PACTE : C'est l'ambiance.

Carine : Oui.

PACTE : Et là vous aviez une bonne équipe.

Carine : Oui. Oui. »

Monsieur E est vendeur de skis et a fait plus d'une dizaine d'employeurs. Il change à chaque saison. Lorsque l'équipe est un véritable collectif de travail, il se sent bien, et évalue positivement sa situation de travail. « Au niveau du personnel, ça allait. Entre nous, ça se passait très bien. ». Il aime les ambiances familiales, les petites structures.

Les conditions du collectif de travail sont donc celles de passer du temps ensemble, des possibilités de dégager des marges de manœuvre facilitant la réalisation du travail, de répartir la charge de travail. Le travail collectif a pour fonction de mettre en commun les connaissances et les compétences, mais il a à une autre vocation, celle de l'échange entre les jeunes et les anciens. Le travail collectif, dans certaines conditions, permet à la fois un soutien en situation difficile et une préservation de la santé. Nous avons vu précédemment combien les relations conflictuelles au sein du collectif de travail avaient des effets sur la dégradation de la santé. Ici, nous voudrions insister sur les conditions d'apprentissage sur le poste, comme un moyen de transmission de l'expérience entre les jeunes et les âgés. L'apprentissage des savoirs et des savoirs faire est l'un des supports d'échange entre les générations partageant un même métier.

Lors des entretiens, nous avons pu détailler avec les interviewés les conditions d'apprentissage à chaque poste occupé. Madame K a eu une formation à chaque changement de poste dans l'entreprise, qui correspondent, en réalité, à des changements de profession : secrétariat, puis comptabilité et commercial. Son entreprise lui donne non seulement les moyens d'acquérir de nouvelles compétences, mais envisage aussi l'apprentissage sur le long terme avec un tuteur.

« Madame K : J'ai eu une formation, oui. En étant ici, je suis remontée à Paris en formation. J'ai eu diverses formations, à Grenoble, à Paris, sur mon poste et j'avais un tuteur en fait sur mon poste.

PACTE : Pour vous apprendre ? Pendant combien de temps ça a duré avec le tuteur ?

Madame K : Oh, le tuteur, peut-être trois mois, on va dire, en soutien. Mais c'est resté finalement tout le temps mon tuteur, on a travaillé ensemble 6 ans, et c'était tout le temps un peu mon, c'était un peu le pilier de l'équipe, donc c'était lui qui, quand j'avais un souci, il était toujours là, quand j'avais un problème. ».

Dans d'autres situations, l'apprentissage se fait sur le tas, sans réel accompagnement du salarié. Madame I occupe un premier poste d'infirmière au Bloc, elle n'a pas eu de temps d'apprentissage avec un collègue, elle est livrée à elle-même avec beaucoup de responsabilité en salle de réveil. Ce manque d'apprentissage constitue une expérience négative en début de parcours.

L'apprentissage ne se fait pas que par mimétisme. La transmission n'est pas une intériorisation simple des gestes de l'imité par l'imitateur. « Apprendre un geste, c'est le retoucher en fonction des contextes hétérogènes qu'il traverse. » (Clot, 1999). Dans certains métiers spécialisés, comme géomètre Monsieur B, « le métier ça s'apprend », et ça prend du temps.

« PACTE : Dans le gros cabinet, comment vous avez été accueilli ? On vous a transmis un certain nombre de choses sur le travail ?

Monsieur B : Ouais, pratiquement je ne savais pas grand-chose en sortant du BTS, il fallait tout apprendre sur place. C'est sûr. On a des connaissances techniques, on a les trucs, on a les bagages, mais ce n'est pas ça qui fait qu'on sait réagir face à une situation vraiment professionnelle.

PACTE : Et là, comment vous avez été accueilli, qui vous a formé en fait ?

Monsieur B : Ça a été, bref, un collègue haut gradé dans la boîte qui a pas mal expliqué, qui prenait son temps, et puis les collègues prenaient leur temps. Donc, transmission, c'est plus, c'est les collègues, quoi.

PACTE : On vous a accompagné sur le terrain.

Monsieur B : Ouais, il y avait toujours quelqu'un qui accompagnait sur le terrain. »

Le tutorat a duré 6 mois avant que Monsieur B puisse prendre son autonomie sur les dossiers.

## Conclusion

La confrontation entre des réponses aux questionnaires et le discours de l'enquêté au moment de l'entretien est riche d'enseignements pour questionner à la fois des items du questionnaire qui ont pu gêner les enquêteurs ou prêter à des interprétations difficilement accessibles parmi les enquêtés. Nous avons été frappées par exemple par la signification que les enquêteurs et les enquêtés pouvaient donner aux catégories de l'emploi, des changements, de la conciliation travail et hors travail, ou des signes de dépression.

Si la grille biographique est intéressante pour saisir les différentes périodes, nous avons encore des questions sur les filtres insérés dans le questionnaire qui rendent difficile la reconstitution (même avec l'interviewé) du lien entre les conditions de travail décrites dans le questionnaire et l'emploi déclaré. Lors de la première phase, un de nos soucis récurrent était d'identifier dans le récit que nous avons recueilli l'emploi qui correspondait à celui décrit lors de la passation du questionnaire. Ce problème est sans doute particulièrement présent pour des enquêtés de moins de 35 ans, dont la carrière dépasse rarement la dizaine d'années, et qui appartiennent à une génération qui a connu une insertion plus laborieuse sur le marché du travail.

Un certain nombre d'écarts restent à ce jour encore inexplicables. D'une part, n'ayant organisé la confrontation entre les informations du questionnaire et celles obtenues dans l'entretien qu'au cours du déroulement de notre recherche (à mi-parcours), nous ne pouvons pas toujours comprendre ces écarts pour tous les interviewés rencontrés. Quand nous avons pu organiser cette confrontation, nous avons parfois constaté que les interviewés eux-mêmes ne parvenaient pas à comprendre leurs propres réponses.

Néanmoins la confrontation s'est avérée très intéressante et utile à mener. Même si nous avons quelques réserves sur les biais qu'elle comporte (effets de mémoire, risque de recherche de justification des réponses, réponse en terme de désirabilité sociale), nous nous sommes aperçu en réalité que les interviewés comprenaient très bien la démarche et la trouvaient même intéressante, étaient tout à fait capables de se remémorer leurs réponses et de les expliquer (« à l'époque je pensais ainsi », « ce jour-là mon mari était présent »), et que leurs commentaires nous permettait d'accéder plus finement que le guide d'entretien à leurs représentations des liens entre santé et travail, de la dynamique de leur itinéraire et de la gestion de leur santé en fonction de leur perception de leurs conditions de travail.

Nous avons choisi une approche dynamique de la trajectoire professionnelle et de la construction de la santé. Approcher l'itinéraire de manière dynamique permet d'éclairer d'une autre manière le sens d'une trajectoire. Cela vient questionner deux des choix méthodologiques forts du questionnaire SIP : la reconstitution du parcours professionnel à partir de périodes et la définition de l'emploi à travers la continuité de la relation à l'employeur. Nous avons beaucoup d'interrogations sur le découpage emploi long et emploi court. Des périodes de « petits boulots » inférieures à 6 mois sont gommées dans l'enquête, or nous avons vu qu'elles peuvent apparaître au cours de l'entretien comme des temps forts d'orientation professionnelle ou de construction de l'identité professionnelle. À l'échelle d'un parcours de 10 ans environ, des emplois de 3-4 ans sont fréquemment vécus comme des emplois stables et de longue durée.

La définition de la période d'emplois courts (5 ans) semble donc un peu large pour rendre compte des parcours d'insertion des moins de 35 ans. Photographie à un moment t de leur histoire, elle englobe trop fréquemment des périodes d'emplois « de fortune » et de véritables insertions professionnelles. C'est le cas de Monsieur H qui n'a pas exercé depuis suffisamment longtemps son travail de conducteur de train au moment de l'enquête pour qu'il passe en emploi long. Pourtant il correspond à un véritable tournant dans sa trajectoire. Citons aussi le cas Monsieur R qui exerce depuis 2 ans en

CDI son métier de dessinateur industriel après des missions non-qualifiées en intérim, de Monsieur S, jeune fonctionnaire stagiaire de la FPT, de Madame U dont la période d'emplois courts englobe la découverte de la petite enfance avec un contrat d'auxiliaire de puériculture et son premier vrai travail d'éducatrice, de Madame Y qui entre dans une filiale de la grande entreprise où elle travaille aujourd'hui lors de sa période d'emploi court.

Toujours à propos de la période d'emplois courts, on pourra questionner la pertinence d'interroger les interviewés sur leurs conditions de travail à travers une synthèse de la période ou en lien avec des changements. Nous avons vu que la limitation du nombre de changements induisait parfois des choix peu représentatifs tant des expositions à des pénibilités que des expériences influentes du parcours. La synthèse conduit souvent à des raccourcis qui masquent les éléments de dynamique de l'itinéraire : phases d'apprentissage, phases d'usure et d'ennui par exemple. Un exposé des conditions de travail les plus marquantes de l'itinéraire n'aurait-il pas été préférable ? Les liens entre santé et itinéraire faiblement décrits dans le questionnaire souffrent peut-être du manque d'une description plus fine des conditions réelles d'activités déterminantes dans le parcours

Aux termes de cette post-enquête sur un échantillon très restreint de salariés de moins de 35 ans, nous constatons que la santé de ces jeunes n'est pas bonne (5/26 seulement se déclarent en très bonne santé). Nous avons découvert une population déjà atteinte par des troubles de santé, dans la plupart des cas en lien avec les conditions de travail. L'évolution des exigences du travail, avec ce qu'elle recouvre de pénibilité, de pression temporelle, de contrôle du salarié et de travail fortement contraint, voir empêché dans ses possibilités d'action, en est une grande partie la cause. Mais d'autres facteurs doivent être pris en compte : les effets d'évènements issus de l'enfance ou de la fin de l'adolescence (maladie héréditaire, événement marquant pendant l'enfance, activité à la ferme, petits boulots dans le BTP, etc.), l'insertion professionnelle toujours un peu plus repoussée avec des accumulations d'emploi relativement courts et aux conditions de travail difficiles.

Les jeunes de moins de 35 ans que nous avons rencontrés présentent des profils d'itinéraire variés, des expositions diverses à des conditions de travail plus ou moins bien gérées pouvant être à l'origine de difficultés de santé. L'engagement des jeunes, ou leur investissement « parfois effréné » dans la situation de travail pour pouvoir évoluer dans l'entreprise qui les embauche, ou pour être reconnu par leurs pairs et leur hiérarchie se trouve être également présent dans la dynamique de construction de santé. Si cet investissement est accompagné d'un apprentissage et d'un soutien du collectif de travail, nous observons de bonnes conditions de réalisation de soi dans le travail et d'épanouissement. À l'inverse, les jeunes livrés à eux-mêmes par manque de formation et de coopération entre les jeunes et les anciens peuvent être pris dans des conflits importants de valeurs et ne plus trouver un sens à leur travail, qui peut être la source d'une dégradation de leur santé.

### **Synthèse des écarts constatés**

- Des difficultés à dater le début de l'itinéraire et à qualifier les formations professionnalisantes.
- Des réponses décalées aux questions portant sur les relations entre collègues, l'appui social ou la fin des études.
- Quelques confusions temporelles.
- Une sous-estimation des événements de l'enfance (et de l'influence des proches) et de l'entrée dans la vie professionnelle (stage et petits boulots) qui ont un rôle fort dans l'itinéraire.
- Une dynamique de l'itinéraire difficile à reconstituer en raison de la perte d'informations concernant des postes occupés sur des durées courtes particulièrement en emploi long (continuité de la relation à l'employeur) et du sens qui est donné à l'itinéraire.
- Un manque d'information sur l'articulation vie travail/vie hors-travail dans l'itinéraire et dans les événements de santé.
- Une perte d'information sur les expositions en termes de conditions de travail quand plusieurs emplois ont été occupés successivement sur une période de moins de 5 ans.
- Une sous-estimation des changements importants au cours de l'itinéraire professionnel.
- Une sous-déclaration d'événements de santé bien gérés, ou sans conséquence pour la vie quotidienne.
- Une sous-estimation des liens entre la santé et le travail, particulièrement en ce qui concerne les troubles de la santé mentale.
- Une perte d'information concernant les stratégies de préservation de sa santé et de régulation face à des conditions de travail difficiles.

## Bibliographie

- Askenazy, P., Cartron, D., de Conninck, F., Gollac, M., (2006). *Organisation et intensité du travail*. Paris, Toulouse, Éditions Octares, Le travail en débat.
- Baudelot, C., Gollac, M. (2002). Travailler pour être heureux ? Le bonheur et le travail en France, Paris : Fayard.
- Canguilhem, G. (1984). *Le normal et le pathologique*. Paris : PUF.
- Caroly, S., Cristofari, M.F., Mardon, C. (2008). Un événement de santé dans le parcours professionnel Rétrospective sur les interactions vie professionnelle et vie personnelle ou familiale. INED (à paraître).
- Caroly S., Clot Y. (2004). Du travail collectif au collectif de travail. Des conditions de développement des stratégies d'expérience. Comparaison de deux bureaux. *Formation et Emploi*, n° 88, 43-55.
- Caroly S., Weill-Fassina A. (2004). Évolutions des régulations de situations critiques au cours de la vie professionnelle dans des activités de relations de service. *Travail Humain*. tome 67, n° 4/200, 304-327
- Caroly, S. (2002). « Gérer les règles et le client » : implication des cadres dans les modalités d'ajustement des règles pour une organisation efficiente. In *Les évolutions de la prescription*. Actes du 37ème Congrès de la Société d'ergonomie de langue française. Aix-en-Provence, 276-284.
- Caroly, S. (2002). Différences de gestion collective des situations critiques dans les activités de service selon deux types d'organisation du travail. *Pistes*, vol.4, n° 1, <http://www.pistes.uqam.ca>
- Caroly, S., Cholez, C., (2007). À quelles conditions la mobilité est-elle source de santé ? Cas des personnels de La Poste, *XIVèmes journées d'étude sur les données longitudinales dans l'analyse du marché du travail*, Orléans 30 et 31 mai 2007.
- Caroly, S., Cholez, C., Kouassi, J.B. (2006). *Mobilité et Santé au travail à La Poste*. Rapport de recherche CRISTO/Mission de la Recherche La Poste, septembre 2006, 147 p.
- Cholez, 2001, *Une culture de la mobilité : trajectoires et rôles professionnels des chauffeurs-livreurs de messagerie et fret-express*, Thèse de 3<sup>ème</sup> cycle, Sociologie, Université de Tours, J. CAPRON (dir.) et F. BOURDARIAS (co-dir.), 702p.
- Cholez, 2002, « Cheminer dans la ville, cheminer dans sa vie. Pratiques et trajectoires professionnelles des chauffeurs-livreurs en milieu urbain », *Espace et Sociétés*, n°108-109, pp.115-130.
- Clot, Y. (1999). *La fonction psychologique du travail*. Paris : PUF.
- Clot, Y. (2003). Le collectif dans l'individu ? In G. Vallery & R. Amalberti (Dir.). *Modèles et pratiques de l'Analyse du travail. 1988-2003, 15 ans d'évolution*. Actes du XXXVIIIème Congrès de la SELF. Paris : SELF.
- Coutarel, F., Daniellou, F., Dugué, B., Landry, A., Caroly, S., Cholez, C., Roquelaure, Y., Douillet, P. (2006). *Sustainable prevention of musculoskeletal disorders : methodological aspects of a project on assessment of the efficiency of interventions*. Proceedings of The IEA Congress 2006 (Posters), 9-14 juillet, Maastricht The Netherlands.
- Cru, D., Dejours, C. (1983). Le savoir-faire de prudence dans les métiers du bâtiment. *Cahiers Médico-Sociaux*, 27, 239-247.
- Davezies, P., Cassou, B., Laville, A. (1993). Transformations avec l'âge et activité de travail. *Archives de maladies professionnelles*, 54(3), 190-197.
- Delbos, G., Jorion, P. (1984). *La transmission des savoirs*. Paris : Ed. de la Maison des Sciences de l'Homme, 310p.
- Dubar, C. (1991). *La socialisation, Construction des identités sociales et professionnelles*. Paris : Armand Colin, 276p.
- Dubet, F. (1993). *La galère : jeunes en survie*. Paris : Point.
- Dubet, F. (1994). *Dimensions et figures de l'expérience étudiante dans l'université de masse*. Revue Française de sociologie. 35 (4), oct.-déc. pp. 511-532.
- Duru-Bellat M., Kieffer A., (2006), « Les deux faces – objective/subjective – de la mobilité sociale », *Sociologie du travail*, Vol. 48, n °4, pp. 455-473.

- Falzon, P. (1994). Les activités métafonctionnelles et leur assistance. *Le Travail Humain*, vol.57, n° 1, pp.1-23.
- Faure-Guichard, C. (1999). Les salariés intérimaires, trajectoires et identités. *Travail et emploi*, n° 78, pp.1-20.
- Flageul-Caroly, S. (2001). *Régulations individuelles et collectives des situations critiques dans un secteur des services : le guichet de la Poste*. Paris V : Thèse d'ergonomie EPHE- LEPC.
- Florès, J.L. (1996b). L'évolution des concepts et de la demande en matière de handicap au travail : les enjeux pour l'ergonomie. In *Evolution et Innovation en Ergonomie, Colloque ADEO*, Orsay le vendredi 31 Mai 1996, pp. 24- 33.
- Florès, J.L. & Isnard, E. (1992). *Étude des situations de travail à forte charge physique des individus vieillissants travaillant aux remontées mécaniques des stations d'hiver*, Rapport pour le Ministère de la Recherche et de la Technologie. Lyon I : Université Claude Bernard.
- Gaudart, C. (1996). Transformations de l'activité avec l'âge dans des tâches de montage automobile sur chaîne. *Thèse de doctorat d'ergonomie*. Paris 5ème : École Pratique des Hautes Études.
- Grosjean, M. & Sarnin, P. (2002). Les parcours professionnels. *Éducation permanente*, n° 150 : 9-22
- Hughes, HC. 1996 (1970). *Le regard sociologique. Textes réunis et présentés par J.M. Chapoulie*. Paris : Éditions de l'EHESS, 344p.
- Laville, A., & Volkoff, S. (1993). Âge, santé, travail : le déclin et la construction. In Ramaciotti, D., & Bousquet, A., *Ergonomie et Santé*, Actes du XXVIIIème congrès de la SELF, Genève, septembre 1993, UMTE/ ECOTRA, p. XXIX-XXXV.
- Mansuy, M. (2004) L'influence du secteur du premier emploi sur la trajectoire professionnelle, *Notes Emploi Formation*, CERREQ, enquête « génération 98 », n° 10, 43p.
- Marchand, O. (2006), « Mobilité professionnelle : de quoi parle-t-on ? », communication dans le colloque *Les mobilités professionnelles : une réponse aux tensions du marché du travail ?* organisé par le Centre d'Analyse Stratégique et le Conseil d'orientation pour l'emploi, Paris, juin 2006
- Oddonne, I. (1991). *Psychologie de l'organisation du travail*. Traduit de l'italien, 1999, texte dactylo.
- Paumès, D., & Pèlerin, C. (1993). Apprendre... est-ce une aptitude réservée aux jeunes ? *Formation Emploi*, n° 41, 43-54.
- Pueyo, V. (1999). Régulation de l'efficacité en fonction de l'âge et de l'expérience professionnelle dans la gestion du contrôle qualité de la sidérurgie. *Thèse de doctorat d'ergonomie*. Paris 5<sup>ème</sup> : École pratique des hautes études.
- Sainsaulieu, R. (1988). *L'identité au travail*. Paris : Presse de la fondation nationale des sciences politiques, 476p.
- Saurel-Cubizolles, M.J., Bardot, F., Berneron, B., Fromet, M., Lasfargues, G., Minois, M.C., Monfort, C., Robida, C., Rondeau du Noyer, C., Derriennic, F. (2001). État de santé perçue et perte d'emploi. In *Travail, Santé, Vieillesse : relations et évolutions*. Colloques des 18 et 19 novembre 1999. Paris. Toulouse : Octarès, 53-66
- Thébaud-Mony, A., Boujasson, L., Levy, M., Lepetit, C., Goulimaly, P., Carteron, H., Vincenti, M. (2003). Parcours-travail et cancers professionnels. Recherche-action en Seine Saint Denis, *PISTES*, vol.5, n° 1, mai 2003
- Vermersch P. (1994). *L'entretien d'explicitation en formation initiale et continue*. Chateau-Gontier, ESF.
- Volkoff, S. & Thébaud-Mony, A. (2000). Santé au travail : l'inégalité des parcours. In Leclerc, A., Fassin, D., Grandjean, H., Kaminski, M., Lang, T. (eds). *Les inégalités sociales de santé*. Paris, Éditions La Découverte, INSERM, 349-361.
- Volkoff, S. (2006). L'ergonomie et les chiffres de la santé au travail : ressources, tensions et pièges. Toulouse : Octarès.
- Volkoff, S., (2006). Montrer la pénibilité : le parcours professionnel des éboueurs, *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°163, 62-71.
- Weill-Fassina, A, Pastré, P. (2004). Les compétences professionnelles et leur développement. (pp 213-232). In Falzon, P. *Ergonomie*. Paris : PUF.