

Table des matières

| | |
|---|----|
| INTRODUCTION..... | 7 |
| 1. L'INVISIBILISATION DES PROBLÈMES DE SANTÉ DANS LES TPE..... | 15 |
| Endurer la douleur : un éthos au cœur des TPE..... | 16 |
| <i>Taire les douleurs et les peines : sublimer les pénibilités du métier..</i> | 17 |
| Indifférence et acceptation des douleurs physiques..... | 17 |
| Et côté santé mentale ? La « pression » et le « stress » des patron-nes et des métiers de service..... | 21 |
| <i>Une « endurance temporaire » : endurer encore un peu dans l'espoir de trouver mieux.....</i> | 24 |
| <i>Une « endurance contrainte » : endurer par crainte de ne rien trouver d'autre.....</i> | 27 |
| Se débrouiller pour éviter ou minimiser l'absence..... | 29 |
| <i>Des raisons morales et économiques.....</i> | 30 |
| « Le bon professionnel n'est jamais en arrêt »..... | 30 |
| Être solidaire de ses collègues et de son entreprise..... | 32 |
| Éviter les arrêts pour ne pas perdre de salaire, ni enrayer l'activité.... | 33 |
| <i>Contourner l'institution médicale et s'arranger en dehors de l'arrêt maladie.....</i> | 36 |
| La distance vis-à-vis des institutions médicales : contourner prescripteurs et prescriptions..... | 36 |
| Des dispositions à la débrouille pour « s'arrêter sans recourir à l'arrêt maladie »..... | 38 |
| <i>La mobilisation de multiples recours alternatifs pour se soulager et tenir.....</i> | 40 |
| Des petits recours pour se soulager au quotidien..... | 41 |
| La consommation de substances psychoactives comme petit moyen : le cas de la restauration..... | 43 |
| Le sport et le recours à des tiers pour prévenir l'usure..... | 44 |
| Conclusion..... | 46 |

| | |
|---|----|
| 2. PRÉVENTION OU RÉGULATION ? | 47 |
| Un sous-engagement dans la prévention institutionnelle | 48 |
| <i>Une prévention minimale face aux contraintes de l'activité</i> | 50 |
| « On est trop petit, c'est pas pour nous » | 50 |
| Contraintes économiques et techniques <i>vs</i> prévention | 54 |
| « Chacun fait comme il veut » | 57 |
| Se jouer des risques et des dangers : | |
| stratégies défensives et excellence professionnelle | 58 |
| <i>Des déclencheurs de démarches de prévention</i> | 60 |
| Les visites des corps d'inspection | 61 |
| Le contact avec l'accident et les corps abîmés | 63 |
| La peur de la souillure : l'influence de la vue et de l'odeur | 65 |
| Des patron-nes au profil gestionnaire | 67 |
| <i>Des objectifs économiques ou esthétiques aux effets préventifs</i> | 70 |
| Quand recherche de performance économique rime | |
| avec ergonomie | 70 |
| La recherche esthétique : une quête à double face | 71 |
| Déjouer et diluer les risques : le déploiement de pratiques | |
| de régulations des pénibilités | 72 |
| <i>User jusqu'à la corde : fatalisme et vigilance</i> | 73 |
| Une règle de comportement : « faire attention » | 73 |
| Quand le corps s'use, redoubler de vigilance et s'économiser | 77 |
| La transmission des savoir-faire de prudence : | |
| le rôle des plus expérimentés | 78 |
| <i>Diluer les pénibilités : des stratégies de prévention discrètes</i> | |
| <i>et intégrées à l'organisation</i> | 80 |
| Ventiler la pénibilité comme stratégie majeure | 81 |
| Temporiser ou déléguer les tâches les plus pénibles | 83 |
| Conclusion | 86 |
| 3. AU CARREFOUR DES ENJEUX DE SANTÉ ET DE TRAVAIL : | |
| ORGANISATION, COLLECTIF DE TRAVAIL ET AMBIANCE | 89 |
| Le poids de l'organisation du travail | |
| et des positionnements entrepreneuriaux | 90 |
| <i>Quand choisir ses chantiers et le rythme de l'activité</i> | |
| <i>détermine la santé dans le BTP</i> | 90 |
| Diversifier les chantiers pour diluer les pénibilités | 90 |
| Planifier pour éviter les pénibilités | 91 |
| <i>Quand l'organisation maximise les flux et alourdit les coûts</i> | |
| <i>pour la santé mentale : le cas d'un salon de coiffure</i> | 94 |

| | |
|---|-----|
| Flux incessant de clients : travail intense et qualité empêchée..... | 96 |
| Du surtravail émotionnel pour « accepter » le travail dégradé..... | 99 |
| Du surtravail émotionnel pour faire face à l'impatience et au mépris..... | 101 |
| <i>Quand le positionnement entrepreneurial évite des pénibilités à la source : le cas d'un bar-restaurant.....</i> | 104 |
| Carte réduite et équipements ergonomiques : | |
| des facteurs limitant l'intensité du travail..... | 105 |
| Quand sélectionner la clientèle limite les exigences émotionnelles | 106 |
| Dans les métiers de service : des femmes surexposées aux exigences émotionnelles et moins dotées pour y faire face..... | 112 |
| Le collectif de travail et la bonne ambiance, facteurs de prévention et de protection de la santé..... | 115 |
| <i>Le souci des patron-nes : créer un collectif de travail uni.....</i> | 116 |
| Trouver des salarié-es ajustés, éviter les « fortes têtes » | 116 |
| Les patron-nes travaillent et veillent à la cohésion du collectif de travail | 119 |
| <i>Bonne ambiance, bonne santé ? Mauvaise ambiance, mauvaise santé ?</i> | 122 |
| Deux indicateurs de la bonne ambiance au travail : | |
| la coopération et l'engagement affectif..... | 122 |
| Le collectif travail et la bonne ambiance, opérateurs de santé..... | 124 |
| Mauvaise ambiance, mauvais travail, mauvaise santé..... | 126 |
| Conclusion..... | 133 |
| CONCLUSION..... | 135 |
| BIBLIOGRAPHIE | 139 |
| REMERCIEMENT..... | 153 |