

Revue africaine des Humanités



Revue Pluridisciplinaire du Département de Sociologie

ISSN : 2756-7680

© Presses Universitaires de Ouagadougou
03 BP 7021 Ouagadougou 03 (Burkina Faso)
Université Joseph KI-ZERBO



Volume 1 N° 002 - Juillet 2025

Administration

Directeur de publication
Alexis Clotaire Némoiby BASSOLÉ
Maître de conférences

Directeur adjoint de publication
Zakaria SORÉ, Maître de conférences

Secrétariat de rédaction

Dr Abdoulaye SAWADOGO
Dr George ROUAMBA
Dr Paul-Marie MOYENGA
Dr Miyemba LOMPO
Dr Adama TRAORÉ

Contacts

03 BP 7021 Ouagadougou 03 (BurkinaFaso)
Email : rah@ujkz.bf
Tél. : (+226) 70 21 27 18/78840523

Éditeur

Presses Universitaires de Ouagadougou
03 BP 7021 Ouagadougou 03 (Burkina Faso)

Volume 1 N° 002 - Juillet 2025

Comité scientifique

André Kamba SOUBEIGA, Professeur Titulaire, Université Joseph Ki-Zerbo, Alkassoum MAÏGA, Professeur Titulaire, Université Joseph Ki-Zerbo, Augustin PALÉ, Professeur Titulaire, Université Joseph Ki-Zerbo, Valérie ROUAMBA/OUEDRAOGO, Professeur Titulaire, Université Joseph Ki-Zerbo, Gabin KORBEOGO, Professeur Titulaire, Université Joseph Ki-Zerbo, Ramané KABORÉ, Professeur Titulaire, Université Joseph Ki-Zerbo, Fernand BATIONO, Professeur Titulaire, Université Joseph Ki-Zerbo, Patrice TOÉ, Professeur Titulaire, Université Nazi Boni, Ludovic O. KIBORA, Directeur de Recherches, Institut des Sciences des Sociétés, Lassane YAMEOGO, Professeur Titulaire, Université Joseph Ki-Zerbo, Jacques NANEMA, Professeur Titulaire, Université Joseph Ki-Zerbo, Aymar Nyenzenzi BISOKA, Professeur, Université de Mons, Issaka MANDÉ, Professeur, Université du Québec A Montréal, Magloire SOMÉ, Professeur Titulaire, Université Joseph Ki-Zerbo. Mahamadou DIARRA, Professeur Titulaire, Université Norbert Zongo, Relwendé SAWADOGO, Maître de conférences Agrégé, IBAM, Hamidou SAWADOGO, Maître de conférences Agrégé, IBAM, Patrice Réluendé ZIDOUEMBA, Maître de conférences Agrégé, Université Nazi Boni, Aly TANDIAN, Professeur Titulaire, Université Gaston Berger, Pam ZAHONOGO, Professeur Titulaire, Université Thomas Sankara, Didier ZOUNGRANA, Maître de Conférences Agrégé, Université Thomas Sankara, Salifou OUEDRAOGO, Maître de conférences Agrégé, Université Thomas Sankara, Oumarou ZALLÉ, Université Norbert Zongo, Driss EL GHAZOUANI, Professeur, Faculté des Sciences de l'Éducation, Université Mohammed V de Rabat/Maroc, K. Jessie LUNA, Associate Professor, Sociologie de l'environnement, Université d'État du Colorado - CSU.

Comité de lecture

Alexis Clotaire BASSOLÉ, Sociologie, Université Joseph Ki-Zerbo, Zakaria SORÉ, Sociologie, Université Joseph Ki-Zerbo, Seindira MAGNINI, Sociologie, Université Joseph Ki-Zerbo, Évariste BAMBARA, Philosophie, Université Joseph Ki-Zerbo, Issouf BINATÉ, Histoire des religions, Université Alassane Ouattara, Abdoul Karim SAÏDOU, Science politique, Université Thomas Sankara, Gérard Martial AMOUGOU, Science politique, Université Yaoundé II, Sara NDIAYE, Sociologie, Université Gaston Berger, Martin AMALAMAN, Sociologie, Université Peleforo Gon Coulibaly, Muriel CÔTE, Géographie, Université de Lund, Heidi BOLSEN, Littérature française, Université de Roskilde, Sylvie CAPITANT, Sociologie, Université Paris I Sorbonne, Sita ZOUGOURI, Sociologie, Université Joseph Ki-Zerbo, Désiré Bonfica SOMÉ, Sociologie, Université Joseph Ki-Zerbo, Alexis KABORÉ, Sociologie, Université Joseph Ki-Zerbo, Bouraïman ZONGO, Sociologie, Université Joseph Ki-Zerbo, Paul-Marie MOYENGA, Sociologie, Université Joseph Ki-Zerbo, George ROUAMBA, Sociologie, Université Joseph Ki-Zerbo, Taladi Narcisse YONLI, Sociologie, Université Joseph Ki-Zerbo, Habibou FOFANA, Sociologie du droit, Université Thomas Sankara, Raphaël OURA, Géographie, Université Alassane Ouattara, Paulin Rodrigue BONANÉ, Philosophie, Institut des Sciences des Sociétés, Marcel BAGARÉ, Communication, École Normale Supérieure, Fatou Ghislaine SANOU, Lettres Modernes, Université Joseph Ki-Zerbo, Cyriaque PARÉ, Communication, Institut des Sciences des Sociétés, Tionyélé FAYAMA, Sociologie de l'innovation, Institut de l'Environnement et de Recherches Agricoles, Any Flore MBIA, Psychologie, Université de Maroua, Ely Brema DICKO, Anthropologie, Université des Sciences Humaines de Bamako, Tamégnon YAOU, Sciences de l'éducation, Université de Kara, Madeleine WAYACK-PAMBÉ, Démographie, Université Joseph Ki-Zerbo, Zacharia TIEMTORÉ, Sciences de l'éducation, École Normale Supérieure, Mamadou Bassirou TANGARA, Économie et développement, Université des Sciences sociales et de Gestion de Bamako, Didier ZOUNGRANA, Sciences Économiques, Université Thomas Sankara, Salifou OUEDRAOGO, Sciences Économiques, Université Thomas Sankara, Saïdou OUEDRAOGO, Sciences de Gestion, Université Thomas Sankara, Yissou Fidèle BACYÉ, Sociologie du développement, Université Thomas Sankara, P Salfo OUEDRAOGO, Sociologie du développement, Université Joseph Ki-Zerbo, Yacouba TENGUERI, Sociologie du genre, Université Daniel Ouezzin Coulibaly, Désiré POUDIOUGOU, Sciences de l'éducation, Institut des Sciences des Sociétés, Amado KABORÉ, Histoire, Institut des Sciences des Sociétés, Kadidiatou KADIO, Institut de Recherche en Sciences de la Santé, Salif KIENDREBEOGO, Histoire, Université Norbert Zongo, Oumarou ZALLÉ, Économie des institutions, Université Norbert Zongo, Dramane BOLY, Démographie, Université Joseph Ki-Zerbo, Roch Modeste MILLOGO, Démographie, Université Joseph Ki-Zerbo, Béli Mathieu DAILA, Sociolinguistique, Université Daniel Ouezzin Coulibaly, Oboussa SOUGUE, Sémiotique, Université Nazi Boni, Hamidou SANOU, Université Daniel Ouezzin Coulibaly, Oumar SANGARE, Sociologie, Université de Laval, Canada, Genesquin Guibert LEGALA KEUDEM, Economie, Université Nazi Boni, Awa OUEDRAOGO/YAMBA, Anthropologie de la santé, Université Nazi Boni.

Sommaire

| | |
|--|----------|
| Les racines médiévales de l'analytique : la logique, le langage et la science théologique Damien DAMIBA | 9 |
| Art et cinéma d'Afrique : quête identitaire et mondialisation Calixte KABORE | 25 |
| L'usage des monnaies multiples comme facteur d'intégration régionale dans le bassin du lac Tchad Aboukar ABBA TCHELLOU | 37 |
| Corps en mouvement, voix en récit : étude de la migration féminine autonome entre sociologie et fiction Soumya TALBIOUI | 55 |
| Décentralisation et contraintes socio-culturelles au Nord-Cameroun : dynamiser les cultures pour le développement local Yadji MANA | 71 |
| Le leadership féminin au sein la Confédération Nationale des Travailleurs du Burkina (CNTB) : quelles stratégies de conciliation des rôles ? Sidkayandé Omer OUEDRAOGO et Yacouba TENGUERI | 87 |
| Mécanismes endogènes de résolution des conflits fonciers dans la commune rurale de Gounghin (Burkina Faso) Siaka OUATTARA, Sylvain TOUGOUOMA et Lydia ROUAMBA | 105 |
| Constructions discursives sur les connaissances médicales et profanes du sida : expériences et stratégies des malades du sida à Ouagadougou Boukaré ZIDOUEMBA et Salfo LINGANI | 121 |
| Analyse des logiques d'acteurs dans un essai de moustiquaire au Bénin : entre rigueur scientifique et réalités de terrain Daleb ABDOULAYE ALFA et Adolphe Codjo KPATCHAVI .. | 143 |
| Analyse sociologique des facteurs explicatifs du faible niveau d'information et de la participation de la population à la scolarisation de la jeune fille dans les villages péri-urbains de la ville de Zinder au Niger Zabeirou AMANI, Régis Dimitri BALIMA et Aboubacar ZAKARI | 163 |

| | |
|--|------------|
| Les nouvelles formes de délinquance virtuelle : la territorialité face à la cybercriminalité Maixent Cyr ITOUA ONDET et Stéphane ALVAREZ | 181 |
| Migration résidentielle et recomposition spatiale dans la commune rurale de Koubri (Burkina Faso) : Acteurs, stratégies et logiques de relocalisation Paul ILBOUDO, Kissifing Tihouhon Rodrigue HILOU et Ramané KABORE | 193 |
| L’impact de l’insertion professionnelle des jeunes diplômés au Maroc sur la réalisation du soi : Cas des centres d’appels Maha CHOUIEKH et Driss EL GHAZOUANI | 209 |
| Discours sur la sexualité : fait de quotidienneté chez les étudiants à Bukavu : Essai d’une praxéologie des identités sociales Wakilongo Wa Mulondani F, Nshokano Mwiha Prudence et Mushamalirwa Bahogwerhe Pacifique | 225 |
| L’échelle du consentement sexuel SCS-R et les risques dans les interactions sociales chez étudiants au Burkina Faso Brahima ZIO et Dimitri Régis BALIMA | 241 |
| La prise en charge sociale des personnes âgées en perte d’autonomie dans les familles à Ouagadougou (Burkina Faso) George ROUAMNA | 259 |

L'impact de l'insertion professionnelle des jeunes diplômés au Maroc sur la réalisation du soi : Cas des centres d'appels

Maha CHOUIEKH

Doctorante, Faculté des sciences de l'éducation, Équipe de recherche : Politique éducative et dynamiques sociales, Université

Mohammed V de Rabat, Faculté des sciences de l'éducation

chouiekhmaha@gmail.com

Driss EL GHAZOUANI

Enseignant-chercheur, Faculté des sciences de l'éducation, Équipe de recherche : Politique éducative et dynamiques sociales, Université

Mohammed V de Rabat, Faculté des sciences de l'éducation

Driss.elghazouani92@gmail.com

Résumé

Le présent article propose une réflexion approfondie sur l'impact de l'insertion professionnelle des jeunes diplômés sur leur réalisation de soi en s'appuyant sur une étude de cas centrée sur le secteur des centres d'appels. Adossée à un cadre théorique mobilisant les concepts d'insertion professionnelle, de satisfaction au travail et d'accomplissement personnel, la présente étude mobilise une approche quantitative fondée sur l'administration d'un questionnaire, visant à explorer les liens entre insertion professionnelle et réalisation de soi chez les jeunes diplômés administrés à un échantillon de jeunes professionnels intégrés dans ledit secteur.

Les résultats obtenus révèlent que la réalisation de soi est fortement conditionnée par la concordance entre les attentes initiales des individus et les caractéristiques effectives de leur poste, ainsi que par la qualité des interactions sociales, la reconnaissance institutionnelle et les perspectives de développement professionnel. Bien que la majorité des répondants expriment une satisfaction relative et une disposition à recommander leur emploi à d'autres, des manquements subsistent quant à l'impact réel de cette expérience sur leur épanouissement personnel des répondants. L'analyse met également en exergue le rôle différentiateur des variables sociodémographiques telles que l'âge, le niveau de formation ou encore la nature des fonctions exercées.

En croisant les résultats constatés avec les enseignements de la littérature scientifique, cette étude propose de contribuer à une meilleure compréhension des dynamiques entre insertion professionnelle et réalisation de soi, tout en soulignant la complexité des enjeux psychosociaux propres aux environnements professionnels contemporains, notamment celui des centres d'appels et proposant des pistes pour améliorer le bien-être et l'épanouissement des jeunes travailleurs dans ce cadre.

Mots-clés : réalisation de soi, insertion professionnelle, jeunes diplômés, satisfaction de soi, centre d'appel

Abstract

This article takes an in-depth look at the impact of young graduates' professional integration on their self-actualization, based on a case study focusing on the call center sector. Backed by a theoretical framework mobilizing the concepts of professional integration, job satisfaction and personal fulfillment, this research adopts a quantitative approach based on a questionnaire survey administered to a sample of young professionals integrated into these structures.

The results reveal that self-actualization is strongly conditioned by the match between individuals' initial expectations and the actual characteristics of their position, as well as by the quality of social interactions, institutional recognition and professional development prospects. Although the majority of respondents express relative satisfaction and a propensity to recommend their job, there are significant discrepancies as to the actual impact of this experience on their personal fulfillment. The analysis also highlights the differentiating role played by socio-demographic variables such as age, level of education and the nature of the duties performed.

By cross-referencing these observations with the findings of the scientific literature, this study contributes to a better understanding of the dynamics between professional integration and self-fulfillment, while highlighting the complexity of psychosocial issues specific to contemporary professional environments, particularly those of call centers, and proposing avenues for improving the well-being and self-fulfillment of young workers in this setting.

Keywords: self-actualization, self-fulfillment, professional integration, young graduates, self-satisfaction, call center

Introduction

Si les études sur l'insertion professionnelle se sont principalement concentrées sur des questions économiques telles que le taux de chômage ou la réussite de l'intégration dans le marché du travail(Guichard & Huteau, 2006) (Crozet & Morgand , 2021), peu de recherches ont examiné l'impact de cette insertion sur la réalisation de soi des jeunes employés, en particulier dans les secteurs jugés précaires comme celui des centres d'appels.

Dans un environnement économique souvent caractérisé par l'instabilité et la précarité, il devient essentiel d'examiner de manière approfondie la perception des jeunes diplômés de leur première expérience professionnelle et l'influence que celle-ci peut avoir sur leur épanouissement global.

L'insertion professionnelle des jeunes diplômés représente en effet un enjeu majeur dans le contexte socio-économique actuel, notamment dans des secteurs comme celui des centres d'appels, qui embauchent un nombre important de jeunes en début de carrière. Cette étude se propose d'analyser l'impact de l'insertion professionnelle des jeunes diplômés dans le secteur des centres d'appels, en examinant comment cette première expérience contribue à leur développement personnel (réalisation de soi) et à leur trajectoire professionnelle.

Le choix de se concentrer sur les centres d'appels repose sur plusieurs considérations : bien qu'ils offrent une insertion rapide dans l'emploi, ces environnements sont souvent associés à une forte

pression, à une répétitivité des tâches et à des conditions de travail contraignantes. Pourtant, ils peuvent aussi représenter une opportunité de développement pour les jeunes diplômés, notamment en matière de stabilité et d'apprentissage. Cette dualité rend nécessaire une analyse fine de leur impact sur le sentiment d'accomplissement des jeunes travailleurs.

Aujourd'hui, la conceptualisation de l'insertion professionnelle s'avère plus évasive que jamais, notamment en raison de son appel à s'élargir afin d'englober des trajectoires de plus en plus diversifiées, intégrant tant les phases éducatives que celles liées aux carrières individuelles. La validité scientifique de cette notion demeure sujette à questionnement et nécessite une réévaluation, dans un contexte où les "sphères" de l'éducation-formation et du travail sont engagés dans des métamorphoses profondes. Cela s'opère au prix d'écart de plus en plus prononcés entre, d'un côté, le fonctionnement structurel des institutions de formation et du marché du travail, et de l'autre et les cycles de vie des individus (Fédération des syndicats de l'enseignement, 2008, p.2).

Le taux de chômage des jeunes ayant un diplôme supérieur¹⁰ (40,3%) est près du double que celui des jeunes ayant un diplôme de niveau moyen¹¹ (20,7%) et plus de cinq fois que celui des jeunes sans diplôme (7,9%). Au niveau de la qualité de l'emploi, quoique seulement un jeune actif occupé sur quatre (24,7%) exerce un emploi formel¹², nous notons qu'il y a une nette amélioration de l'emploi des jeunes durant les deux dernières décennies. En 2000, 6,8% des jeunes actifs occupés âgés de 15-34 ans disposaient d'une assurance maladie liée à l'emploi, soit près du quart seulement du niveau observé en 2022 (HCP, 2022, pp. 3-5).

Ces données reflètent les défis persistants auxquels sont confrontés les jeunes sur le marché du travail au Maroc, d'où la nécessité de plus en plus accrue de politiques ciblées pour améliorer l'insertion professionnelle, en particulier pour les diplômés.

La tension entre l'aspiration à la réalisation de soi et les réalités changeantes du marché du travail souligne la pertinence d'analyser de près l'impact psychologique de ces transitions sur les jeunes diplômés. Ainsi, étudier l'insertion professionnelle des jeunes diplômés dans le cadre de cette transition vers le monde du travail offre une fenêtre intéressante pour comprendre comment ces dynamiques façonnent leur parcours de réalisation personnelle. Ceci souligne l'importance d'apporter des réponses adaptées susceptibles de soutenir cette génération dans la construction d'une identité professionnelle épanouissante malgré les défis intrinsèques à cette période de mutations économiques et sociales.

À partir de ce constat, notre article se propose d'explorer dans quelle mesure l'insertion professionnelle des jeunes diplômés au sein des centres d'appels affecte leur processus de réalisation de soi. À cet effet, l'étude s'articule autour de trois hypothèses principales, qui orientent l'analyse des relations entre l'intégration professionnelle

¹⁰ Niveau supérieur : baccalauréat, diplômes de cadres moyens et diplômes d'enseignement supérieur (facultés, grandes écoles et instituts).

¹¹ Niveau moyen : Certificats de l'enseignement fondamental, diplômes de qualification ou de spécialisation professionnelle.

¹² L'emploi formel est mesuré par la possession d'une couverture médicale liée à l'emploi par la personne active occupée.

dans les centres d'appels et l'épanouissement personnel des jeunes employés dans le contexte marocain.

- Les jeunes diplômés qui parviennent à une insertion professionnelle réussie dans les centres d'appel développent un sentiment d'accomplissement personnel plus élevé.
- Les caractéristiques structurelles et organisationnelles propres aux centres d'appel influencent significativement l'expérience professionnelle vécue par les jeunes diplômés.
- Les attentes personnelles et professionnelles des jeunes diplômés conditionnent leur satisfaction au travail ainsi que leur niveau de réalisation de soi dans le contexte des centres d'appel.

Démarche méthodologique

Cette étude adopte une approche quantitative visant à analyser l'impact de l'insertion professionnelle sur la réalisation de soi chez les jeunes diplômés employés dans les centres d'appels. Ce choix méthodologique permet de mettre en évidence des tendances générales et de mesurer statistiquement les relations entre les variables clés à partir d'un échantillon ciblé.

L'étude repose sur un design transversal, permettant de recueillir des données sur une période déterminée afin d'observer les liens existants entre l'insertion professionnelle et la réalisation de soi. Cette approche fournit une vision globale des facteurs influençant l'épanouissement personnel des jeunes dans leur environnement professionnel actuel.

La population ciblée est composée de jeunes âgés de 18 à 40 conformément à la définition élargie de la jeunesse retenue dans certains rapports nationaux (HCP, 2021), occupant des postes dans différents centres d'appels situés dans la région Tanger-Tétouan-Al Hoceima. L'étude a porté sur un échantillon de 70 participants travaillant dans différents centres d'appels de la région Tanger-Tétouan-Al Hoceima. Le recrutement a été effectué par un échantillonnage non probabiliste, facilité par la collaboration de responsables des ressources humaines ayant accepté de diffuser le questionnaire en ligne auprès de leurs employés. La taille de l'échantillon a été jugée suffisante pour identifier des tendances significatives dans une démarche exploratoire.

La présente recherche adopte une démarche quantitative, visant à mesurer l'effet de l'insertion professionnelle sur la réalisation de soi. Un questionnaire standardisé a été élaboré spécifiquement pour cette étude, comportant des questions fermées à choix multiples et des échelles, permettant une quantification des perceptions. Ce questionnaire a été auto-administré en ligne via Google Forms, et diffusé grâce à la collaboration de responsables des ressources humaines dans plusieurs centres d'appels. La collecte s'est déroulée sur une période de deux semaines, dans le respect des principes d'anonymat et de confidentialité.

Les données recueillies ont été analysées à l'aide du logiciel SPSS, selon une logique descriptive (fréquences, pourcentages, moyennes)

visant à identifier les tendances générales. Ce choix se justifie par la nature exploratoire de l'étude, axée sur les perceptions subjectives d'un échantillon donné.

Résultats

L'analyse des réponses de 70 jeunes diplômés travaillant dans des centres d'appels révèle plusieurs tendances liées à leur insertion professionnelle, leur satisfaction au travail et leur réalisation de soi. L'objectif était de comprendre comment ces jeunes diplômés perçoivent leur parcours professionnel dans ce secteur spécifique.

1. Profil sociodémographique des participants

La majorité des répondants sont jeunes : 35,7 % ont entre 20 et 25 ans, suivis par 32,9 % ayant entre 18 et 20 ans (Tableau 1). Cela traduit une population majoritairement en début de carrière. En termes de genre, la répartition est équilibrée avec une légère majorité d'hommes (52,9 % contre 47,1 % de femmes).

Sur le plan éducatif, les niveaux les plus fréquents sont le Master (35,7 %) et le Baccalauréat (30 %), confirmant que la majorité des employés de centres d'appels interrogés sont relativement qualifiés (Tableau 2). Toutefois, 24,3 % disposent d'une Licence et 4,3 % d'un Doctorat, révélant une diversité de parcours.

Tableau 1 : Répartition des participants selon l'âge

| | | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|---------|--------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| de Vali | 18- | 23 | 32,9 | 32,9 | 32,9 |
| de | 20 | | | | |
| | 20- | 25 | 35,7 | 35,7 | 68,6 |
| | 25 | | | | |
| | 25- | 13 | 18,6 | 18,6 | 87,1 |
| | 30 | | | | |
| | 30- | 9 | 12,9 | 12,9 | 100,0 |
| | 35 | | | | |
| | Tot al | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Tableau 2 : sexe des participants

| | | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|-------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | Femme | 33 | 47,1 | 47,1 | 47,1 |
| | Homme | 37 | 52,9 | 52,9 | 100,0 |
| | Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Tableau 3 : Répartitions des participants selon le niveau d'études

| | | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|--------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | autre | 4 | 5,7 | 5,7 | 5,7 |
| | Baccalauréat | 21 | 30,0 | 30,0 | 35,7 |
| | Doctorat | 3 | 4,3 | 4,3 | 40,0 |
| | Licence | 17 | 24,3 | 24,3 | 64,3 |
| | Master | 25 | 35,7 | 35,7 | 100,0 |
| | Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

La forte concentration de jeunes âgés entre 18 et 25 ans (68,6 % au total) s'explique par la nature même des emplois en centre d'appels, qui attirent majoritairement une population jeune en quête d'une première expérience professionnelle rapide. Cette tranche d'âge correspond souvent à la période post-universitaire ou de recherche d'une première insertion sur le marché du travail.

De plus, la légère majorité masculine (52,9 %) observée peut refléter une tendance où les hommes, comme les femmes, considèrent le travail en centre d'appels comme une opportunité accessible. Toutefois, cette quasi-parité peut également signaler que le secteur ne discrimine pas fortement selon le genre pour l'accès aux postes.

En ce qui concerne le niveau d'étude, la forte présence de diplômés de Master (35,7 %) et de Baccalauréat (30 %) illustre que les centres d'appels recrutent aussi bien des jeunes ayant un niveau d'études élevé que des profils moins avancés, ce qui montre leur ouverture à différents parcours académiques.

2. Motivations professionnelles et choix de l'emploi

La stabilité professionnelle est la principale motivation évoquée (32,9 %), suivie par les horaires flexibles (18,6 %) et la possibilité de développer des compétences en communication (17,1 %) (Tableau 3). Notons que le "salaire attractif" n'arrive qu'en quatrième position (11,4 %), ce qui montre que d'autres facteurs qualitatifs sont prioritaires. L'absence d'alternative sur le marché du travail est aussi

une motivation pour 17,1 % des répondants, soulignant un contexte d'insertion parfois constraint.

Tableau 4 : Raisons principales du choix de l'emploi en centres d'appels

| | | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcen cumulé |
|--------|--|-----------|-------------|--------------------|----------------|
| Valide | C'est un travail qui s'adapte à mes compétences en communication et en langues. | 1 | 1,4 | 1,4 | 1,4 |
| | Faute de ne pas être en capacité de financer mes études supérieures, je me suis orienté vers la voie professionnelle | 1 | 1,4 | 1,4 | 2,9 |
| | horaires flexibles | 13 | 18,6 | 18,6 | 21,4 |
| | Je n'ai pas trouvé un autre emploi | 12 | 17,1 | 17,1 | 38,6 |
| | Opportunité d'emploi stable | 23 | 32,9 | 32,9 | 71,4 |
| | Possibilité de développer des compétences en communication | 12 | 17,1 | 17,1 | 88,6 |
| | Salaire attractif | 8 | 11,4 | 11,4 | 100,0 |
| | Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

La place relativement importante accordée aux horaires flexibles et au développement des compétences en communication confirme que les jeunes diplômés recherchent aussi des emplois qui leur permettent d'acquérir des compétences transférables et de maintenir un équilibre de vie acceptable. Enfin, la part de ceux ayant choisi ce travail par défaut traduit les difficultés d'insertion persistantes sur le marché du travail marocain.

3. Réussite de l'insertion professionnelle

90 % des participants estiment avoir réussi leur insertion professionnelle dans les centres d'appels (Tableau 4). Parmi eux, l'acquisition de compétences techniques (50 %) et le soutien de l'entreprise (27,1 %) sont les deux principaux leviers de réussite.

Toutefois, pour les 10 % ayant échoué, les principales difficultés mentionnées sont le manque d'opportunités d'évolution, les conditions de travail difficiles, et le manque de formation préalable.

Tableau 5 : Taux de réussite de l'insertion professionnelle dans des centres d'appels

| | | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|-------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | Non | 7 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | Oui | 63 | 90,0 | 90,0 | 100,0 |
| | Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Figure 1 : Raisons de réussite de l'insertion professionnel

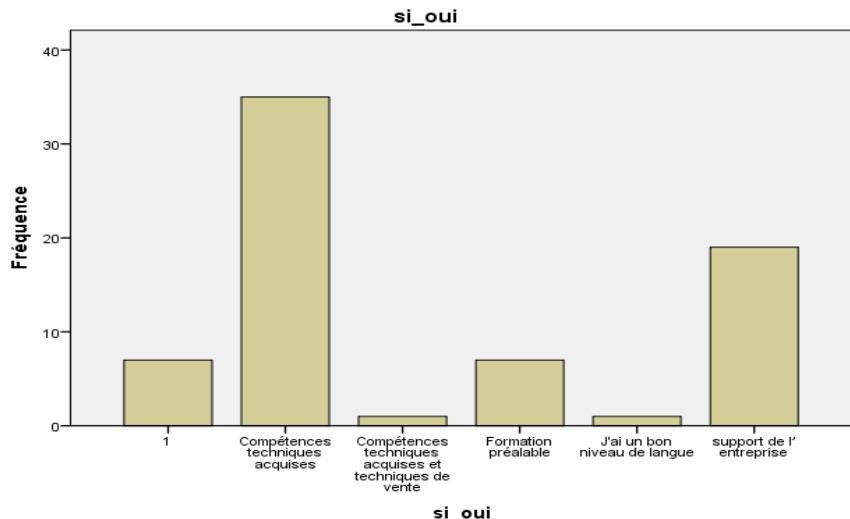


Tableau 6 sentiments d'accomplissement des répondants

| | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|---------------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | | | | |
| 1-3 non satisfait | 3 | 4,3 | 4,3 | 4,3 |
| 4-6 peu satisfait | 15 | 21,4 | 21,4 | 25,7 |
| 7-8 satisfait | 44 | 62,9 | 62,9 | 88,6 |
| 9-10 très satisfait | 8 | 11,4 | 11,4 | 100,0 |
| Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Les résultats montrent que 90 % des répondants estiment avoir réussi leur insertion professionnelle dans les centres d'appels. Ce taux élevé s'explique par plusieurs facteurs : d'abord, 50 % évoquent l'acquisition de compétences techniques, ce qui répond à leur besoin de développement professionnel immédiat. Ensuite, 27,1 % soulignent l'importance du soutien de l'entreprise, notamment via les formations internes et l'encadrement de proximité.

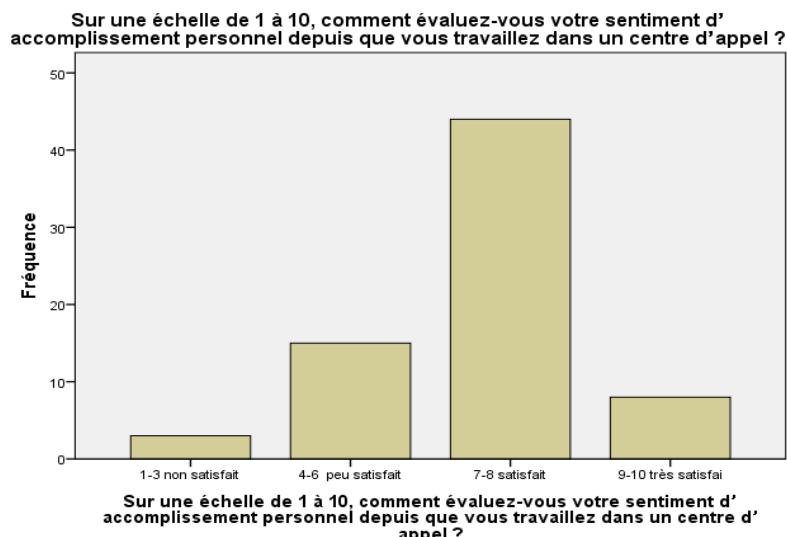
Cette réussite est aussi à interpréter dans un contexte où les jeunes diplômés valorisent avant tout la première expérience professionnelle, même si elle n'est pas parfaitement alignée avec leur spécialisation académique. Toutefois, le fait que 10 % signalent un échec d'insertion (du principalement à un manque de perspectives d'évolution ou des conditions de travail difficiles) rappelle que cette réussite reste fragile et dépendante de la qualité du management et des possibilités d'évolution proposées.

4. Réalisation de soi et satisfaction

L'évaluation du sentiment d'accomplissement personnel révèle que 62,9 % des répondants sont satisfaits et 11,4 % très satisfaits (Tableau 5). Cela confirme une relation généralement positive entre emploi en centre d'appels et sentiment de réalisation de soi.

La satisfaction globale au travail suit une tendance similaire : 71,4 % se déclarent satisfaits et 12,9 % très satisfaits.

Figure 2 sentiments d'accomplissement des répondants



Cela confirme que l'accès à un emploi stable, même sous pression, contribue de manière significative au développement d'un sentiment d'utilité et d'autonomie professionnelle.

Cette satisfaction est renforcée par le fait que 71,4 % des répondants sont globalement satisfaits de leur travail. Cela peut s'expliquer par plusieurs éléments : l'importance accordée aux compétences relationnelles dans les centres d'appels, la reconnaissance immédiate via les indicateurs de performance, ainsi qu'un sentiment de progression rapide, même dans des postes perçus comme transitoires. Cependant, il est important de noter que malgré cette satisfaction apparente, le stress ressenti par une majorité d'employés pourrait à terme limiter cet accomplissement personnel si des conditions de travail durables et valorisantes ne sont pas mises en place.

5. Attentes professionnelles et conciliation vie personnelle

Concernant l'adéquation entre emploi et attentes, 28,6 % estiment que leur emploi correspond en grande partie à leurs attentes professionnelles et personnelles, tandis que 27,1 % restent neutres (Tableau 6).

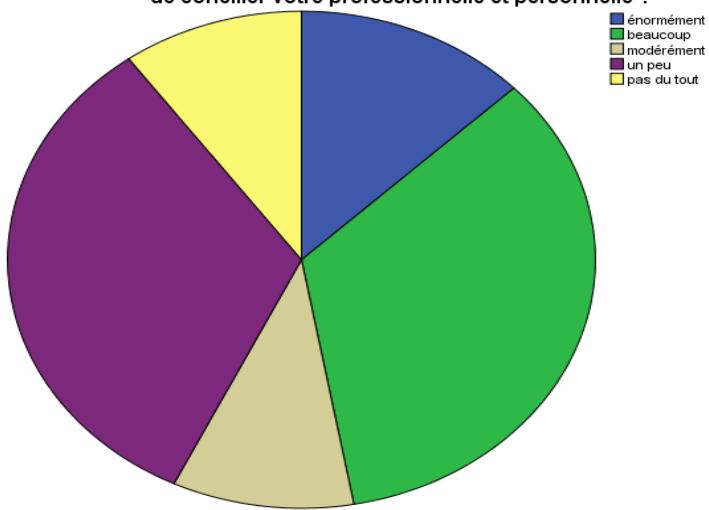
Sur la conciliation travail-vie personnelle, 47,2 % la jugent bonne à très bonne, mais 10 % la considèrent comme très difficile.

Tableau 7 correspondance de la vie pro/perso avec les attentes

| | | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|-----------------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | 1-2 (pas du tout) | 6 | 8,6 | 8,6 | 8,6 |
| | 3-4(partiellement) | 17 | 24,3 | 24,3 | 32,9 |
| | 5(neutre) | 19 | 27,1 | 27,1 | 60,0 |
| | 6-7(en grande partie) | 20 | 28,6 | 28,6 | 88,6 |
| | 8-10(complètement) | 8 | 11,4 | 11,4 | 100,0 |
| | Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Figure 3 Évaluation de la conciliation entre vie professionnelle et personnelle

A quel point pensez-vous que votre emploi dans un centre d'appels vous permet de concilier votre professionnelle et personnelle ?



Cela révèle que pour une majorité relative, l'emploi en centre d'appels ne comble qu'imparfaitement leurs ambitions professionnelles initiales. Cette situation peut s'expliquer par la nature même des emplois proposés dans les centres d'appels : bien qu'ils offrent une insertion rapide sur le marché du travail, ces postes sont souvent perçus comme temporaires, peu valorisants en termes de perspectives de carrière, et fortement standardisés, ce qui limite leur capacité à répondre aux attentes de réalisation professionnelle.

En ce qui concerne la conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle, 34,3 % des répondants jugent qu'elle est **bonne** (6-7 sur l'échelle), et 11,4 % la considèrent **très bonne** (8-10). Ce résultat peut être lié à la flexibilité relative des horaires dans certains centres d'appels, ce qui permet aux jeunes diplômés de mieux gérer leurs engagements personnels parallèlement à leur emploi.

Néanmoins, 10 % des participants estiment que la conciliation est très difficile, ce qui peut être imputé aux plages horaires étendues, aux charges de travail imprévisibles, et aux contraintes de performance qui caractérisent ce secteur.

Tableau 8 l'influence perçue de la satisfaction au travail sur la réalisation de soi

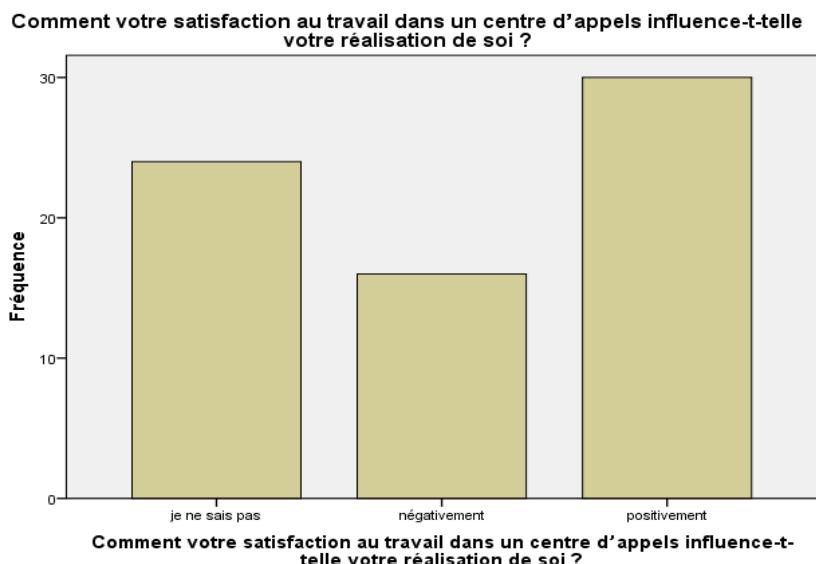
| | | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|----------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | je ne sais pas | 24 | 34,3 | 34,3 | 34,3 |
| | Négativement | 16 | 22,9 | 22,9 | 57,1 |
| | Positivement | 30 | 42,9 | 42,9 | 100,0 |
| | Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

6. Impact de la satisfaction au travail sur la réalisation de soi

42,9 % des répondants pensent que leur satisfaction au travail influence positivement leur réalisation personnelle, tandis que 22,9 % évoquent un impact négatif, et 34,3 % restent incertains.

Cela montre que, bien que majoritairement positif, l'effet du travail sur l'épanouissement personnel varie fortement selon les perceptions individuelles.

Figure 4 l'influence de la satisfaction sur la réalisation de soi



Les résultats montrent que 42,9 % des répondants estiment que leur satisfaction au travail influence positivement leur réalisation personnelle. Ce chiffre témoigne d'une reconnaissance partielle, mais significative du rôle que joue l'environnement professionnel sur l'épanouissement individuel.

Ce constat s'inscrit dans une perspective où la satisfaction au travail est considérée comme un levier essentiel pour la construction identitaire et l'accomplissement de soi, comme l'ont souligné des chercheurs tels que Maslow (1954) et Amant (2021). Lorsque les individus perçoivent leur travail comme une source de valorisation personnelle et de développement de compétences, leur niveau de bien-être global tend à s'élèver.

Cependant, la part non négligeable des participants (22,9 %) qui perçoivent un impact négatif, ainsi que les 34,3 % qui restent incertains ("je ne sais pas"), soulignent que le lien entre satisfaction professionnelle et réalisation de soi n'est ni automatique ni universel. Il dépend fortement de facteurs contextuels tels que :

- La qualité des tâches confiées,

- Le degré d'autonomie laissé à l'employé,
- Le soutien managérial ressenti,
- La reconnaissance symbolique (félicitations, promotions).

Dans les centres d'appels, où le travail est souvent normé, sous pression commerciale, et marqué par la répétitivité, cette diversité des perceptions est logique. Certains jeunes diplômés y trouvent une opportunité d'apprentissage et de responsabilisation ; d'autres vivent cette expérience comme dévalorisante, car peu alignée avec leurs aspirations professionnelles ou leurs compétences

7 Autres perceptions : recommandation, stress et confiance

- 55,7 % recommanderaient probablement un emploi similaire à un ami.
- 84,3 % se sentent soutenus par leur équipe.
- 87,2 % affichent un niveau de confiance moyen à très élevé dans leur travail.

Toutefois, 38,6 % des répondants sont incertains quant à leurs perspectives d'évolution professionnelle, 31,4 % n'en voient pas, et seuls 30 % en perçoivent.

| Tableau 9 recommandations de l'emploi | | | | |
|---------------------------------------|--------------|-------------|--------------------|--------------------|
| | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
| Valide | non | 5 | 7,1 | 7,1 |
| | oui | 26 | 37,1 | 44,3 |
| | probablement | 39 | 55,7 | 100,0 |
| Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Les résultats révèlent que 55,7 % des répondants recommanderaient probablement un emploi en centre d'appels à un ami, et 37,1 % répondraient "oui" directement. Ce niveau relativement élevé de recommandation témoigne d'une expérience professionnelle perçue positivement par une majorité, malgré les contraintes du métier.

Cette tendance peut s'expliquer par plusieurs éléments :

- La stabilité de l'emploi, recherchée par de nombreux jeunes diplômés confrontés à un marché du travail tendu au Maroc.
- La possibilité d'acquérir rapidement des compétences en communication, en gestion de la pression, et en service client, compétences particulièrement transférables à d'autres secteurs.

En parallèle, le soutien au sein de l'équipe est également fortement souligné : 84,3 % des répondants affirment se sentir soutenus par leurs collègues et leurs supérieurs.

Cependant, le niveau élevé de stress reste une problématique majeure : 60 % rapportent un stress important, ce qui est cohérent avec les spécificités du travail en centre d'appels (cadence imposée, exigences de performance, gestion d'appels difficiles).

Discussion

Les résultats de la présente étude révèlent plusieurs éléments significatifs concernant l'insertion professionnelle des jeunes diplômés dans les centres d'appels et leur impact sur la réalisation de

soi. L'analyse approfondie des données a permis de détecter des liens complexes entre insertion professionnelle réussie, satisfaction au travail, équilibre entre vie professionnelle et personnelle, attentes professionnelles, et épanouissement personnel.

1. Insertion professionnelle et accomplissement personnel (H1)

Les données indiquent qu'une large majorité des répondants ayant réussi leur insertion professionnelle déclarent un niveau élevé d'accomplissement personnel. Près de 74 % des participants se disent satisfaits à très satisfaits de leur expérience, ce qui confirme l'hypothèse H1. De plus, 62 % estiment pouvoir utiliser leurs compétences personnelles dans leur emploi actuel, et 76 % expriment une satisfaction globale par rapport à leur situation professionnelle.

Ces résultats soulignent que, dans un environnement structuré, les centres d'appels peuvent offrir de véritables opportunités de développement personnel et de valorisation des compétences. En effet, comme observé dans d'autres études (Tremblay-Barrette, 2006 ; Boudrias et al., 2014), l'utilisation active des compétences, ainsi que l'autonomie perçue dans l'exécution des tâches, renforcent directement le sentiment d'accomplissement professionnel.

Cependant, les résultats mettent également en lumière certaines fragilités structurelles du secteur. Un niveau élevé de stress est rapporté par 71 % des répondants, et seuls 30 % déclarent avoir une perspective claire d'évolution professionnelle. Ces limites révèlent que, bien que l'insertion puisse initialement favoriser l'épanouissement, elle reste exposée à des tensions durables qui peuvent nuire à la pérennité de cette dynamique positive.

La perception de confiance au travail, mesurée par un niveau de confiance moyen élevé pour 87 % des participants, joue également un rôle déterminant dans le sentiment d'accomplissement. Comme souligné dans notre mémoire, la confiance personnelle est un levier crucial pour maintenir une motivation élevée malgré des conditions parfois exigeantes.

2. Conditions de travail et expérience professionnelle (H2)

L'analyse des perceptions relatives à la conciliation entre travail et vie personnelle montre des résultats contrastés. Près de 47,1 % des répondants estiment que leur emploi leur permet une bonne à très bonne conciliation, tandis que 10 % jugent cette conciliation difficile, voire inexistante.

Cela confirme partiellement l'hypothèse H2 : bien que certains aspects organisationnels tels que la flexibilité des horaires soient perçus positivement, d'autres caractéristiques comme l'intensité du stress et la rigidité des évolutions de carrière impactent négativement l'expérience professionnelle vécue.

les conditions spécifiques des centres d'appels — cadence imposée, pression sur les résultats, contacts fréquents avec des clients difficiles — participent à un climat de travail potentiellement stressant. Ce contexte nécessite la mise en place de politiques internes de soutien psychologique, de gestion du stress et de promotion de la qualité de vie au travail (QVT), conformément aux recommandations d'Émilie Amant (2021) sur la nécessité d'un environnement soutenant pour prévenir la souffrance psychosociale.

Enfin, le sentiment de soutien perçu au sein de l'équipe (rapporté par 84,3 % des répondants) agit comme un facteur modérateur important : les employés qui se sentent épaulés par leurs collègues et supérieurs manifestent globalement un meilleur équilibre travail-vie personnelle et une meilleure résistance au stress.

3. Attentes, satisfaction et réalisation de soi (H3)

Les résultats montrent que 52,9 % des participants estiment que leur emploi répond partiellement ou en grande partie à leurs attentes professionnelles et personnelles, et 42,9 % reconnaissent que leur satisfaction au travail influence positivement leur réalisation personnelle. Cela valide l'hypothèse H3 : l'alignement entre attentes initiales et réalité du poste conditionne en grande partie la satisfaction et l'épanouissement des employés.

La propension des répondants à recommander un emploi en centre d'appels à un ami (55,7 % "probablement", 37,1 % "oui") témoigne également d'une reconnaissance implicite de la valeur de leur expérience professionnelle.

La comparaison de nos résultats avec les travaux antérieurs met en évidence plusieurs convergences significatives. Les études de Tremblay-Barrette (2006) et de Boudrias et al. (2014) avaient déjà démontré que des facteurs tels que l'âge, le niveau de scolarité, la fonction professionnelle et les conditions de travail influencent la satisfaction au travail. De manière similaire, nos résultats montrent que les jeunes diplômés occupant des postes permettant la valorisation de leurs compétences expriment une satisfaction élevée et un sentiment renforcé d'accomplissement personnel.

Un point saillant ressort de cette étude : l'importance pour les jeunes diplômés de percevoir une cohérence entre leur parcours académique et les missions professionnelles qui leur sont confiées. Cette perception conditionne leur implication, leur satisfaction et leur engagement à moyen terme. En effet, ceux qui déclarent utiliser régulièrement leurs compétences déclarent aussi un plus fort sentiment d'accomplissement personnel.

Ce constat rejoint les travaux de Guichard et Huteau (2006), qui insistent sur la notion de "sens au travail" dans les premières expériences professionnelles, essentielles pour la construction de l'identité professionnelle. Ainsi, l'intégration des compétences acquises dans le cadre du travail quotidien constitue un facteur de valorisation personnelle, qui peut compenser les manques liés à l'environnement ou aux perspectives d'évolution.

Par ailleurs, nos observations rejoignent les conclusions d'Émilie Amant (2021), qui souligne l'importance d'un environnement de travail soutenant pour favoriser l'épanouissement professionnel. La qualité de vie au travail (QVT) apparaît ainsi comme un levier essentiel permettant de concilier engagement et bien-être, tout en atténuant les effets négatifs du stress et de la démotivation. Nos résultats s'alignent pleinement sur ces constats, bien qu'ils mettent aussi en lumière des spécificités propres au contexte des centres d'appels : un niveau de stress élevé et des perspectives d'évolution souvent limitées, appelant à des stratégies d'accompagnement adaptées pour soutenir durablement le bien-être des jeunes diplômés.

De même, nos résultats font écho à une étude (Pittet & Pache, 2010) l'insertion professionnelle des diplômés de la HEP-VS, qui

soulignait l'importance de l'adéquation entre formation initiale, attentes professionnelles et conditions effectives d'insertion. À l'instar de cette recherche, notre étude démontre que l'intégration dans un environnement correspondant aux attentes favorise la satisfaction au travail ainsi que la réalisation personnelle.

Ainsi, notre analyse confirme que, si l'insertion professionnelle dans les centres d'appels constitue un vecteur important d'accomplissement personnel et de satisfaction pour de nombreux jeunes diplômés, ces effets positifs demeurent conditionnés par la capacité des organisations à répondre aux besoins d'épanouissement, à offrir un environnement de travail qualitatif, et à tracer des perspectives claires d'évolution professionnelle. L'alignement entre attentes individuelles, qualité de vie au travail et projet professionnel s'impose donc comme un levier stratégique pour renforcer durablement la réalisation de soi au sein de ce secteur. Ces résultats invitent à repenser les politiques d'insertion professionnelle pour mieux soutenir les jeunes dans d'autres secteurs émergents.

Conclusion

Cette étude visait à explorer l'impact de l'insertion professionnelle des jeunes diplômés dans les centres d'appels sur leur réalisation de soi. Les résultats obtenus montrent que, malgré les contraintes structurelles du secteur (stress, perspectives d'évolution limitées...), une insertion réussie peut contribuer significativement à un sentiment d'accomplissement personnel et à une satisfaction professionnelle globale.

Les caractéristiques organisationnelles des centres d'appels, telles que la flexibilité horaire ou la diversité des tâches, constituent des leviers importants pour concilier vie professionnelle et personnelle. De plus, l'alignement entre les attentes initiales des jeunes diplômés et les réalités du poste occupé joue un rôle déterminant dans leur bien-être au travail.

Ces constats soulignent l'importance d'intégrer les besoins des jeunes diplômés dans les bonnes pratiques de gestion des ressources humaines, afin de favoriser leur épanouissement professionnel dès les premières étapes de leur insertion. Certes, une attention accrue portée à l'environnement de travail, aux opportunités de développement personnel et au soutien managérial pourrait renforcer l'engagement et la performance à long terme dans ces secteurs comme celui des centres d'appels.

Enfin, cette étude ouvre la voie à d'autres travaux de recherche, notamment dans des secteurs d'activités variés ou à travers des approches longitudinales, susceptibles d'observer l'évolution de la réalisation de soi et de l'insertion professionnelle des jeunes dans un contexte économique et social en constante mutation.

Références bibliographiques

- Amant, É. (2021). L'épanouissement professionnel comme un tremplin au développement personnel. HAL.
- Beltrame, F. (2021). Les intérêts professionnels selon John L. Holland. Open Journal Edition.

- Boudrias, J.-S., Savoie, A., & Brunet, L. (2014). La satisfaction au travail : facteurs et impacts sur le bien-être des employés. *Revue québécoise de psychologie*, 35(1), 137–157.
- Crozet, P., & Morgand, A. (2021). L'insertion professionnelle des diplômés de l'enseignement supérieur : de la mise à l'agenda politique aux implications organisationnelles dans le management universitaire. *Actes du colloque AIRMAP, [Atelier 4]*. AIRMAP.
- Culture, I. n. (2003). L'insertion sociale et professionnelle des jeunes « désengagés ». *Observatoire Jeunes et Société*.
- Damien, C., & Demeuse, M. (2017). Comment rendre une école réellement orientante. *De Boeck Supérieur*.
- Fédération des syndicats de l'enseignement. (2008). *Insertion professionnelle, Bilan final*.
- Guichard, J., & Huteau, M. (2006). *L'orientation scolaire et professionnelle* (5e éd.). Paris : Dunod.
- HCP. (2021). Note à l'occasion de la Journée Internationale de la Jeunesse : caractéristiques sociodémographiques, économiques et sociales des jeunes. Rabat.
- Igamane, S. E., & Bousbaa, A. (2020). Précarité de l'emploi des jeunes : Cas des employés des centres d'appel de Casablanca, Fès et Meknès. *Collection RSSI 2018*.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York, NY : Harper & Row.
- Maslow, A. H. (2003). *Devenir le meilleur de soi-même*. Groupe Eyrolles.
- Memain-Srado, Z., & Brice-Arnaud. (2018). L'insertion professionnelle par l'auto-emploi : cas des jeunes diplômés redistributeurs de services du numérique dans la commune d'Adjamé. *UFR des Sciences de l'Homme et de la Société (SHS)*.
- Mircea Vultur, O. J. (2003). L'insertion sociale et professionnelle des jeunes « désengagés ».
- Pittet, C., & Pache, S. (2010). L'insertion professionnelle des jeunes diplômés de la HEP-VS : Une analyse des premières expériences professionnelles. *Revue suisse des sciences de l'éducation*.
- Tremblay, G., & Barette, L. (2006). La satisfaction au travail chez les jeunes travailleurs des emplois précaires.
- Tremblay-Barrette, L. (2006). Étude sur la satisfaction au travail d'un groupe de travailleurs œuvrant dans un ministère québécois au Saguenay–Lac-Saint-Jean. Université du Québec à Chicoutimi (UQAC).