

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA
FACULTE DES SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES
DEPARTEMENT DES SCIENCES SOCIALES

MEMOIRE DE MASTER

En vue de l'obtention du diplôme de master en psychologie
du travail et des organisations et G.R.H

Thème

L'impact des déterminants organisationnels sur la santé des salariés
Etude descriptive réalisée au sein de l'organisme
Tchin Lait « CANDIA » Bejaia

Réalisé par :

KHANOUCHE Walid

Encadré par :

AMRANE Hacene

Session Septembre

2020/2021

Sommaire

Liste des abréviations

Liste des tableaux

Introduction.....1

I- Partie théorique

Chapitre 1 : cadre méthodologique de la recherche

1) Problématique.....3

2) Hypothèses.....5

3) Définition des concepts clés.....5

4) Objectifs de la recherche.....7

5) Les raisons du choix du thème.....7

6) Difficultés rencontrées.....8

Chapitre 2 : Les risques psychosociaux

1) Définition des RPS.....9

2) Typologie des RPS.....10

3) Les principaux facteurs des RPS.....17

4) La prévention des RPS.....19

Chapitre 3 : Les conditions et l'organisation du travail

1) Les conditions de travail.....23

1-1) Historique et définition des conditions de travail.....23

1-2) Définition des conditions de travail.....24

1-3) Nature des conditions de travail.....25

1-4) Les composantes des conditions de travail.....27

1-5) L'évolution des conditions de travail.....	28
1-6) Les enjeux des conditions de travail.....	29
1-7) L'amélioration des conditions de travail.....	30
2) L'organisation de travail.....	32
2-1) Définition de l'organisation de travail.....	32
2-2) Les nouvelles organisations de travail.....	32
2-3) Les conséquences de l'intensification.....	33
2-4) Les bonnes et mauvaises organisations.....	33

II- Partie pratique

Chapitre 4 : Méthodologie suivi sur le terrain :

1) La pré enquête.....	34
2) La méthode et la technique utilisée.....	34
3) L'échantillon de l'étude.....	35
4) Présentation de l'organisme d'accueil, lieu d'étude.....	38

Chapitre 5 : Analyse et interprétation des résultats

1) Vérification des hypothèses.....	43
-------------------------------------	----

Conclusion

La liste bibliographique

Annexes

Liste des abréviations :

- ANACT : l'agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail.
- INRS : institut national de recherche et de sécurité.
- TMS : troubles musculo-squelettiques.
- PTO : psychologie de travail et des organisations.
- RPS : risques psychosociaux.
- IPRP : intervenants spécialisés dans la prévention des risques professionnels.
- OMS : l'organisation mondiale de la santé.
- CHST : comité d'hygiène et de sécurité des conditions de travail.
- SARL : société à responsabilité limitée.
- UHT : upérisation à haute température.
- PDG : président-directeur général.
- LD : latitude décisionnelle.

Liste des tableaux :

numéro	Titre du tableau	page
01	La répartition de notre échantillon selon le sexe	36
02	La répartition de notre échantillon selon le poste occupé	37
03	Défini le score calculé selon les trois axes du questionnaire de Karasek de chaque sujet.	42
04	Défini la classification des situations de travail selon le nombre de sujets et leurs scores de soutien social.	44

INTRODUCTION

Introduction :

Depuis ces dernières décennies, les conditions de travail alimentent de nombreux débats.

Beaucoup d'améliorations ont cependant vu le jour au cours des dernières années, tout d'abord, la prise en compte et l'évolution des risques professionnels sont devenue des politiques courantes qui se sont développés au sein des entreprises. La législation est à l'origine de cette évolution et de ce renforcement en termes de sécurité et de santé des salariés.

L'expression de « risques psychosociaux » est ordinairement utilisée pour discuter des questions de santé au travail. Cela s'explique par l'histoire du contexte de la prévention qui a fait d'abord prévaloir une approche de ces questions par les seuls facteurs liés aux individus, le concept s'est alors développé pour amplifier les facteurs organisationnels à l'origine des problèmes de santé au travail. Si le concept de « risque » pose problème compte tenu des présupposés sur la santé au travail qu'y sont rattachés, il est possible, pourtant, à certaines conditions d'utilisation de l'expression, de mobiliser les acteurs d'entreprises et de favoriser une approche large des questions de santé mentale au travail permettant de changer des facteurs liés aux organisations du travail.

Le stress se considère comme l'un des facteurs les plus graves des risques psychosociaux et le plus grand problème au travail au sein de l'entreprise, il met en détresse la santé physique et mentale et des salariés.

Pour faire face à cette thématique, les entreprises doivent prélever les mesures nécessaires pour l'amélioration des conditions de travail, qui influent sur le comportement de l'individu dans son travail, par l'estimation du climat social qui est un facteur essentiel pour arriver à la prévention de son personnel et d'assurer son bien être. Dans cela, concernant les mauvaises conditions de vie au travail, les entreprises doivent les prendre en considération en liaison avec le calcul des coûts.

Afin de bien mener notre étude et d'explicitier les différents éléments qui sont en relation avec notre thématique de recherche, nous avons réparti notre travail en chapitres. La partie théorique contient trois chapitres, le premier est réservé au cadre méthodologique qui illustre : la problématique, les hypothèses, les objectifs de la recherche et les difficultés rencontrés. Le deuxième chapitre présente : les différentes définitions des risques

psychosociaux, typologie, leurs facteurs et la prévention. Quant au troisième chapitre, est consacré aux conditions et à l'organisation du travail. La partie pratique englobe les deux derniers chapitres, le quatrième est occupé par la présentation de l'organisme d'accueil Thinalait (Candia), et le cinquième expose l'analyse et l'interprétation des données recueillies sur le terrain.

Enfin, notre étude sera achevée par une conclusion générale.

Partie théorique

CHAPITRE 1

Cadre méthodologique de la recherche

1) Problématique

Le lien entre le travail et la santé peut être appréhendé à partir de l'insertion professionnelle. Il convient alors de différencier la marge extensive qui est le fait de participer ou non au marché de travail de la marge intensive par le nombre d'heures de travail et, plus généralement les conditions de travail effectives.

Globalement être en emploi paraît bénéfique à la santé. La relation vertueuse entre emploi et état de santé peut transiter par différents canaux, tels que l'absence de comportements à risque, l'accès aux soins ou encore des conditions matérielles de vie favorables.

L'emploi, non seulement par les revenus, mais aussi par la couverture maladie complémentaire d'entreprise qu'il procure, réduit considérablement les difficultés d'accès aux soins et de protéger le salarié des risques qu'ils peuvent l'atteindre professionnellement et socialement.

Les risques professionnels font partie intégrante du monde du travail, le travailleur peut s'exposer aux multiples risques liés à la nature de son travail qui peut atteindre sa santé physique ou mentale lors de son activité professionnelle.

Parmi ces risques on trouve les risques psychosociaux qui désignent un ensemble de phénomènes affectant principalement la santé mentale mais aussi physique des salariés.

Selon Ariane Bilheran et Patrice Adam « les risques psychosociaux désignent les potentialités de telles situations, ils sont à évaluer en amont ». (Ariane Bilheran, et Patrice Adam, risques psychosociaux en entreprise, 2011, p. 01).

Les risques psychosociaux correspondent à des situations de travail ou sont présents, qu'on trouve souvent manifestants : le stress, des violences internes, harcèlement moral ou sexuel, conflits exacerbés entre des personnes ou entre des équipes, des violences externes commises sur les travailleurs par des personnes externes (insultes, menaces, agressions...). Et d'après ces risques quels sont les conséquences qui peuvent influencer sur la santé des travailleurs ?

Naturellement, le résultat l'impacte des travailleurs à ces risques peut avoir des conséquences sur leur santé, c'est bien qu'au terme de maladies cardio-vasculaires, de troubles musculo-squelettiques, de troubles anxio-dépressifs, d'épuisement professionnel (le burn-out)...

Et comme tous les risques physiques au travail, les risques psychosociaux entraînent une dégradation de la santé du salarié avec des arrêts maladies et des soins à prendre en charge.

En effet, la désorganisation des conditions de travail et de son fonction influent causalement les risques psychosociaux. À partir de là, comment ces conditions de travail et son organisation mettent en cause à ces risques ?

Dans ce but, les risques psychosociaux ont manifestés et émergés à travers la combinaison de différents facteurs (charge de travail, autonomie, les horaires de travail, les conflits de

valeurs...), qui ont profondément chargés des conditions et l'organisation du travail et la relation que les individus entretiennent avec la vie professionnelle.

Dans cela, peut-on dire que les entreprises sont impliquées par ces nouvelles mutations et contraintes comme l'intensification des risques lourds sur la santé des salariés ?

D'après Elodie Montreuil « l'apparition de nouvelles formes d'organisation du travail, l'évolution des pratiques managériales, l'individualisation des objectifs, l'intensification de travail, sont autant de facteurs qui ont eu un impact défavorable sur les conditions de travail et la pénibilité ». (Elodie Montreuil, prévenir les risques psychosociaux, 2011, p, 8).

Les travailleurs sont aujourd'hui plus stressés, surchargés, fatigués, ils n'arrivent plus à effectuer leur travail durant les heures normales de travail et ont de la difficulté à concilier le travail et leur vie personnelle.

D'après la revue de littérature constatée sur le phénomène des risques psychosociaux au travail il est spécifique de prendre un facteur très important de ces derniers qui est le stress basé sur le modèle de Karasek.

Le modèle théorique de Karasek a élaboré un outil valide et reconnu comme l'un des principaux outils d'évaluation des facteurs psychosociaux au travail, la variété de ce modèle a été proposée pour résumer le processus du stress et démontrer l'impact des facteurs organisationnels sur la santé physique et mentale des salariés. Pour lui les risques de tension psychologique et de maladie physique augmentent dans un environnement de travail exigeant lorsque les travailleurs ont peu de contrôle (latitude décisionnelle) sur ces exigences. La latitude décisionnelle dans le travail réfère à de construits : la possibilité d'utiliser ses compétences et ses qualifications ainsi que le pouvoir décisionnel, c'est-à-dire la possibilité de choisir comment effectuer son travail (Karasek et Théorell, 1990).

Selon Karasek, la détérioration de la santé au travail n'est pas directement fonction de l'accroissement des exigences. Elle dépend du degré de contrôle que l'individu exerce sur son activité, autrement dit de sa latitude de décision. Les risques sont autant plus élevés que la demande psychologique est forte et que la latitude décisionnelle est faible. Il affinera plus tard son modèle en le rendant tridimensionnel, en ajoutant un troisième axe qui est le soutien sociale. Ce dernier correspond au soutien socio-affectif et transactionnel des relations avec la hiérarchie et les subordonnés.

À cet effet, en voyons la structure sociaux-économique n'a seulement pas un effet sur les pays industrialisés mais aussi sur les pays en voie de développement comme notre pays (l'Algérie). Ces changements ont criés un climat socioprofessionnel défavorable qui se manifeste par le phénomène du stress qui touche les catégories professionnelles tel que cadres et agents d'exécution.

À fin de connaître plus sur les risques psychosociaux au travail on a bradé cette recherche sur le stress qui représente une dimension principale du phénomène, on s'est maintenu à une méthode et des techniques les plus similaires avec la qualité des informations.

Et dans ce fait, objectivement on est emmené curieusement à répondre aux questions suivantes pour ébrécher notre recherche : (tes questions doivent correspondre aux résultats obtenus)

- 1) Les salariés de l'entreprise Tchîn-lait (Candia) de Bejaia souffrent-ils du stress professionnel. Autrement dit, leur situation de travail exige-t-elle une forte demande psychologique et leur offre une faible latitude décisionnelle ?
- 2) Les salariés de l'entreprise Tchîn-lait (Candia) de Bejaia ont-ils un soutien social leur permettant de faire face au stress professionnel ?

2) Les hypothèses : (les hypothèses sont des réponses provisoires aux questions posées que tu vas vérifier)

- 3) La situation de travail des salariés de l'entreprise Tchîn-lait (Candia) de Bejaia exige une forte demande psychologique et leur offre une faible latitude décisionnelle. Ainsi, ils souffrent d'un niveau de stress élevé ?
 - Les salariés de l'entreprise Tchîn-lait (Candia) de Bejaia ont un soutien social de la part de la hiérarchie et de collègues leur permettant de faire face au stress professionnel ?

3) Définition des concepts clés :

Un concept selon Kant : « est un moyen de juger, c'est-à-dire un universel, une forme de classe sous laquelle on peut souligner » (O. Hamelin, Essai sur les éléments principaux de la représentation, 1907, p. 30).

1. La notion de risque :

D'après Éric Zolla : « on considère le risque comme un indicateur de vraisemblance de la réalisation d'un danger », c'est-à-dire que le risque est un danger éventuel plus ou moins prévisible (Éric Zolla, La gestion des risques dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux, 2017, p. 21).

Elle est défini aussi par Nichan Margossiane « l'éventualité d'un évènement future, susceptible de causer généralement un dommage, une altération ; c'est donc la probabilité de l'existence d'une situation dangereuse pouvant conduire à un évènement grave » (Nichan Margossiane, risques professionnels, 2^{ème} édition Dunod, paris, 2003, p. 01).

Définition opératoire :

La notion de risque comprend deux éléments, d'une part, il y a la probabilité qu'un évènement engendre des conséquences négatives. D'autre part, il y a la sévérité de ces conséquences dans les entreprises.

2. La définition opérationnelle de psychosociaux :

Le mot psychosociaux, peut être lié aux dommages, dont les RPS se concrétisent pas des troubles psychologiques, « sociaux » revoyant éventuellement à des troubles de l'insertion sociale ou demeurant vide de sens.

Selon Cooley en 1902, La communication a été définie comme « le mécanisme par lequel les relations humaines existent et se développent » (Gustave et Nicolas Fischer, les concepts fondamentaux de la psychologie sociale, 2020, p. 193).

3. La santé :

L'organisation mondiale de la santé (OMS) définit la santé comme un état complet de bien être physique, mentale et sociale, et pas seulement par une absence de maladie ou d'infirmité, ainsi qu'elle est multidimensionnelle. Cette définition se trouve dans le préambule de 1946 à la constitution de l'OMS (Éric Lajarge, Hélène Debiève, Zhour Nicollet, Santé publique, 2013, p.13).

D'après Jakarta en 1997, « la santé est un endroit fondamental de l'être humain et un facteur indispensable au développement sociale » (Michel Morin, Spirale, 2006/1 n°37, p.29).

4. Risques psychosociaux :

Les risques psychosociaux sont « un ensemble de déséquilibres potentiels, d'origine variée (organisationnelle, relationnelle, sociale), susceptible d'engendrer une altération de l'intégrité physique et de la santé mentale, en fonction de la durée et de l'intensité d'exposition » (Franck Brillet, Isabelle Sauviat, Emilie Soufflet, Risques psychosociaux et qualité de vie au travail, 2017, p.39).

Définition opérationnelle :

On peut dire que les risques psychosociaux mettent le salarié en danger au en situation de risque par son intégrité physique et mentale, quant ces risques manifestent un niveau élevé de : stress, d'épuisement professionnel, de violence, d'harcèlement...etc.

5. Le stress :

D'après Jones et Bright en 2001 : d'un point de vue historique, l'origine latine du mot est « stringere », signifiant « tendu de façon raide, serré ». Elle correspond à la première acception du stress : « un état de souffrance en rapport avec les difficultés causées par un environnement, s'est vue nommé « strain ».(Marc Lassagne, Julien. P, Anne. R, Christian. T, L'évaluation économique du stress au travail, 2012, p. 9).

Et selon Hans Selye, le stress peut être défini comme « la réaction immédiate, biologique, physiologique et psychologique d'alarme, de mobilisation et de défonce de l'individu face à une agression ou une menace » (Selye Hans, le stress de la vie, édition Galli, paris, 1975, p. 425).

Définition opérationnelle :

On peut dire que le stress est un ensemble des réactions produites par l'organisme pour s'adapter à une situation précise, grâce à des mécanismes biologiques, comme la sécrétion de certaines hormones, et psychologique, comme la mise en place de stratégies de défense.

6. Le burn-out :

Le terme anglais de burn out est couramment assimilé en français à l'expression « épuisement professionnel ». La traduction littérale de l'anglais signifie « brûler entièrement, consumer » et désigne l'état dans lequel une personne se trouve lorsque toutes ces ressources se sont consumées dans son activité professionnelle (Véronique Haberey et Knuessi, les concepts en sciences infirmières, 2012, p.101).

Le verbe anglais to burn signifie littéralement « griller » dans le contexte d'un circuit électrique. Métaphoriquement, le terme burn out désigne la réduction en cendres d'un objet combustible et l'épuisement d'un carburant d'une fusée avec la surchauffe du moteur et le risque d'explosion, en terminologie aérospatiale (Élisabeth Grebot, les pathologies au travail, 2019, p. 111).

Définition opérationnelle :

L'épuisement professionnel ou le (burn out) est un stress chronique qui peut frapper l'ensemble des professionnels. Il a des conséquences néfastes au niveau de l'individu, des relations interindividuelles, de l'organisation de travail.

4) Objectifs de recherche :

Chaque recherche ou étude scientifique ambitionne des objectifs et buts à atteindre dans le bon sens, dans cela nous avons choisis ce thème, pour avoir des idées concrètes et préalables pour faire une exploration du risque psychosociale « le stress » chez les salariés de l'entreprise Tchik-lait (Candia).

Dans notre réalisation du mémoire de fin d'étude, nous avons sélectionné le risque psychosocial, ce qui est un sujet intéressant et considéré comme un objet de recherche préoccupant de plusieurs organisations vu son importance dans le domaine de ressources humaines, et par estimation nous avons tenté notre étude pour diminuer les risques psychosociaux qui sont un obstacle sur le développement humain dans l'entreprise et cette dernière elle-même.

5) Les raisons du choix du thème :

Parmi les raisons et intérêts qui nous ont penchés à choisir ce thème qu'on peut citer notamment :

- Le sujet de risques psychosociaux qui provoquent la santé des salariés est un thème d'actualité et très sérieux pour toute organisation.

- Découvrir la nature des risques psychosociaux au travail par observation.
- Joindre le milieu professionnel pour voir certaines connaissances en gestion des ressources humaines.
- Tant que le monde professionnel est notre seconde démarche, grâce à cette étude notre insertion serait plus au moins aisée et facile.

6) Les difficultés rencontrées :

Nous savons tous que chaque travail nécessite des efforts et des pour le réaliser, cependant, aussi des difficultés, des obstacles et des empêchements qu'on rencontre, mais avoir la conviction et la volonté ça dépasseras ces épreuves avec l'aide du dieu tout puissant.

Pendant la construction de mon étude j'ai rencontré des difficultés tels que :

- Le manque de moyens de transport dans la région où j'habite pour partir à l'entreprise.
- Les autres préoccupations comme le travail et les autres activités que j'exerce à part les études.
- La circonstance causée de la crise sanitaire que le monde a sue.
- Le règlement intérieur de l'entreprise Tchir-lait et le manque de liberté.
- Durant le stage pour estimer bien la partie pratique de ma recherche, j'ai rencontré des difficultés dans la distribution des questionnaires, car suite à des ordres du personnel je n'ai pas arrivé à entretenir le nombre voulus pour effectuer la recherche commodément.

Conclusion :

Pendant ce chapitre on a embrasé la problématique, les hypothèses et les concepts clés, ainsi que les objectifs, les raisons du choix de notre thème de recherche et les difficultés rencontrées durant notre étude. Après avoir disposer ce chapitre, on va passer à la partie théorique.

CHAPITRE 2

Les risques psychosociaux

1) Définitions des risques psychosociaux :

Introduction :

Même si ces risques sont initialement apparus dans les années 1970 avec les changements profonds du monde du travail, Valléry et Leduc (2014, p. 3) considère que l'expression « risques psychosociaux » est apparue récemment dans les préoccupations des professionnels de la santé au travail. Son émergence est située au cours des années 2000 comme une extension du vocable « stress », qui a servi de cadre de référence.

Largement utilisée, la notion des RPS n'a pas pour autant une acception claire et univoque dans l'usage qu'en font les acteurs sociaux. Les différentes définitions réservées aux RPS montrent que l'expression « risques psychosociaux » reste polysémique, tel que cela est indiqué au travers les définitions suivantes :

Les RPS dont à l'interface entre l'individu et sa situation de travail d'où le terme de risque psychosocial. Sous l'entité RPS, on entend « stress » mais aussi « violence interne », « harcèlement moral », « harcèlement sexuel » et « violence externe » exercées par des personnes extérieures à l'entreprise à l'encontre des salariés.

Selon le rapport du collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, la notion de RPS au travail désigne des risques pour la santé, créés par le travail à travers des mécanismes sociaux et psychiques. Elle désigne selon le même rapport (p.30) « les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental ». (Gollac & Boudier, 2011).

L'expression de « risques psychosociaux » renvoie à des contextes de travail et de risques variés : surcharge de travail, contraintes excessives de temps mais aussi perte de repères, difficulté à trouver du sens au travail, conflit de valeurs. Elle rappelle surtout que la santé psychique n'est pas seulement une dynamique individuelle, mais qu'elle se construit dans la relation aux autres : par la reconnaissance, la possibilité d'échanges et de coopération dans le travail, avec le soutien des collègues et la hiérarchie. (Site de l'ANACT, agence Nationale pour l'Amélioration des Condition de Travail).

D'un point de vue réglementaire, les RPS englobent les expositions des salariés d'une entreprise à des dangers qui pourrait être à l'origine d'une atteinte et d'une dégradation temporaire ou durable de leur santé psychique et mentale, mais aussi une atteinte à leur santé physique (pathologies directement liées comme les troubles du sommeil, de la concentration, l'irritabilité, les atteintes cardiovasculaires, tachycardie, les troubles musculo-squelettiques, les troubles psychosomatiques).

2) Typologie des risques psychosociaux

Les risques psychosociaux se trouvent à la jonction de l'individu et de sa situation de travail, c'est bien qu'ils désignent un ensemble de phénomènes affectant principalement la santé mentale mais aussi physique des travailleurs. Ils peuvent se manifester sous diverses formes tels que :

3-1) Le stress :

Depuis de nombreuses années, cette notation a pénétré la culture d'entreprise, donnant lieu à une littérature abondante, mais pas toujours très éclairante. Le terme de « stress » paraît être unanimement reçue et il n'est personne qui tôt au tard n'y ait eu recours, à tort ou à raison, pour décrire un état généralement désagréable, avec des manifestations organiques et psychologiques souvent difficiles à cerner. Nous tenterons de mieux définir ce qu'il en est de cette notion.

A) Définitions :

Provenant du sentiment de ne pas atteindre les exigences ou les attentes demandées. Un état de stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement, et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. (La définition du stress selon l'accord national interprofessionnel de 2008).

Selon Hans Selye, le stress peut être défini comme « la réaction immédiate, biologique, et psychologique d'alarme, de mobilisation et de défense de l'individu face à une agression ou à une menace », c'est une réaction éphémère qui est utile, permettant de faire un choix de façon adapté à la situation. (Croc, 1999, p 422).

Selon la définition médicale, il s'agit d'une séquence complexe des situations provoquant des réactions psychologique, psychosomatique. Par extension tous ces incidents sont également qualifiés de stress, Dans le langage courant, on parle de stress positif ou négatif, le stress est différent de l'anxiété, celle-ci est une émotion alors que le stress est un mécanisme de réponse pouvant amener différentes émotions, dont l'anxiété.

Pour Lazarus et Folkman : « le stress psychologique au travail est une réponse de l'individu devant les exigences d'une situation pour laquelle il doute de disposer des ressources nécessaires pour y faire face » (Lazarus et Folkman, 1984).

Le stress au travail est un processus résultant de la confrontation entre l'individu et l'organisation et qui se manifeste par l'activation de processus physiologiques, cognitifs, psychologiques, psychiques et sociaux qui structurent et guident l'activité. (Vaxevanoglou, 2002).

B) Le modèle de Karasek :

Le modèle de Karasek permet de faire un lien entre le vécu du travail et les risques que ce travail fait courir à la santé. Il s'appuie donc sur l'évaluation pour chaque salarié l'intensité de la demande psychologique à laquelle il est soumis, la latitude décisionnelle dont il dispose, et le soutien social qu'il reçoit sur son lieu de travail. La demande psychologique est évaluée par la quantité de travail, son intensité et son caractère plus ou moins morcelé tels qu'ils sont ressentis par les salariés. La latitude décisionnelle renvoie aux marges de manœuvre dont le salarié estime disposer pour peser sur les décisions dans son travail, aux possibilités d'utiliser et aussi de développer ses compétences. Tant qu'au soutien social décrit l'aide dont peut bénéficier le salarié, de la part de ses supérieurs hiérarchiques ou de ses collègues. Le modèle de Karasek a été testé par questionnaire dans deux études, l'une suédoise (Johnson, 1971, cité dans Karasek, 1979), et l'autre américaine (University of Michigan Quality of Employment Survey, 1972, cité dans Karasek, 1979).

Karasek (1979) souligne que deux courants se sont développés, de manière totalement indépendante, autour de l'étude des effets psychosociaux des situations de travail. L'un centré sur les facteurs de tensions au travail et l'autre sur le degré de liberté décisionnelle de l'acteur au travail. Cette ignorance réciproque explique, selon Karasek, l'incapacité des deux perspectives théoriques à expliquer certains des constats faits. (Gomez, Chevallet, 2011, p.13)

3-2) L'épuisement professionnel « burn out » :

L'épuisement professionnel, aussi connu sous le nom de « burn out », est un concept qui a fait couler beaucoup d'encre au cours des deux dernières décennies. En recensant les écrits portant sur ce phénomène, on remarque que la documentation, en le définissant et en le décrivant, a contribué à développer un vaste cadre conceptuel. Bien que les domaines de la psychologie, de la sociologie ainsi que du travail social aient tous abordé cet objet d'étude, peu de recherches ont été menées auprès de sujets et plus précisément auprès d'intervenant(e)s franco-ontarien(e)s.

Selon notre recherche théorique on tentera de présenter quelques définitions qui permettront de comprendre ce phénomène.

A- Définitions de l'épuisement professionnel «burn out » :

L'épuisement professionnel considère, comme des états de fatigue physique, émotionnelle et intellectuelle, se traduisant généralement par un affaiblissement physique, une exténuation émotionnelle, des sentiments d'impuissance et de désespoir, ainsi que par le développement chez le sujet d'une attitude négative aussi bien vis-à-vis de lui-même que de son travail, de la vie des gens (Pines, 1982, p.27).

La définition de Gervais (1991) varie de la précédente en ce qu'il s'assure de dire que c'est le travail qui est la source de l'épuisement physique et émotionnel. Il qualifie la personne atteinte de « victime d'un syndrome », syndrome engendré par l'accumulation de tensions entre l'employé et son emploi. La manifestation de ce syndrome résulte en symptômes tels que des sentiments d'échecs, une diminution d'efficacité et la perte d'intérêt pour l'emploi.

Le Larousse le définit, comme un état de fatigue extrême. Il n'est donc pas étonnant de constater que les auteurs parlent tous de « fatigue » lorsqu'ils décrivent ce problème.

Pour V. Pezet Langevin (2002), le burn-out apparaît comme une conséquence possible, spécifique, du stress au travail. Pour Vézina le burn-out serait une pathologie de niveau 2.

Ce syndrome a été analysé à l'origine sur des professionnels de l'aide. Maslach et Jackson (1981) ont proposé un modèle, aujourd'hui dominant, des manifestations du burn-out, appréhendées par un questionnaire (Maslach et Jackson, 1986).

B- Le modèle de Freudenberger 1980 :

Fait d'un engagement excessif, répondant à une demande trop intense, la cause du burn-out, désigné comme « la maladie du battant ». Les salariés les plus engagés sont aussi les plus exposés car, dictées par l'idéalisme et la recherche de buts tels que la reconnaissance et la gratitude, leurs attentes sont rapidement attaquées par la confrontation à la réalité et la routine (Freudenberger. De sorte que le burn-out est « un état de fatigue et de frustration, de dépression, provoqué par l'engagement dans une cause, un mode de vie ou une relation et qui échoue à produire les résultats escomptés » (**Freudenberger, Richelson, 1980, p.13**).

3-3) La souffrance au travail :

Pour de nombreux auteurs, la souffrance au travail a pour origine l'organisation du travail et les outils de gestion des ressources humaines mis en œuvre. Dans les organisations, l'évaluation individuelle et les pressions sur les salariés génèrent la disparition des solidarités qui leur permettaient de surmonter la souffrance au travail (notamment Dejours, 1998, 2006). Résoudre la question de la souffrance au travail en milieu professionnel implique d'en saisir correctement les causes.

Définitions :

Le travail, surtout s'il impose des procédures ou des contraintes étrangères à l'individu, est nécessairement source de souffrance : efforts non naturels, confrontation au réel qui résiste, reconnaissance insuffisante de l'inventivité et des efforts, etc. mais face à cette souffrance, pour limiter les atteintes à la santé, les individus, et quand l'organisation de travail le permet (temps de coprésence, pas trop de turn-over, pas de chasse aux « temps mots »), les équipes mettent en place des mécanismes de défense individuelles ou collective visant à atténuer l'angoisse et les tensions psychologiques qui impactent la santé. (Christophe Dejours, 1993).

Dans l'ouvrage « Sociologie de la souffrance », la souffrance est associée à la pure intériorité, à la perte de sens, à l'incapacité de communiquer avec les autres, de trouver auprès d'eux réconfort, sollicitude ou refuge, de construire une interprétation partagée. (Jean Foucart, 2003).

3-4) Le harcèlement moral :

Introduction :

Le harcèlement moral semble être une réalité au sein des entreprises. Il est difficile d'évaluer son importance car en la matière les transactions secrètes sont nombreuses et les dénonciations ne sont pas évidentes à réaliser.

Définitions :

L'expression harcèlement moral au travail désigne un processus d'agression à caractère essentiellement psychologique n'entrant pas dans la stricte catégorie du harcèlement sexuel, et qui survient entre des personnes d'une même organisation. Ce processus se définit par trois traits principaux sur lesquels s'accordent la plupart des chercheurs : des actes hostiles posés de manière répétitive et pendant une certaine durée par un auteur (le harceleur) à l'encontre d'une autre personne (le harcelé), des conséquences néfastes pour cette personne, est une dissymétrie de position entre harceleur et harcelé. (Daniel Faulx, Pascal Detroz, Dans « le travail humain », 2009, p.155).

Le code du travail définit le harcèlement moral, comme une manifestation d'assignements répétés qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptibles de porter atteinte aux droits de la personne du salarié au travail et sa dignité, d'alerter sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.

On retrouve donc deux notions caractéristiques pour désigner le harcèlement moral : d'une part des agissements répétés, d'autre part la détérioration des conditions de travail. Par ailleurs, il faut noter qu'il existe plusieurs types de harcèlement moral. En effet, le harcèlement peut être vertical ascendant (harcèlement du chef par ses subordonnés, vertical descendant (harcèlement des subordonnés par les chefs), ou horizontal (harcèlement par un collègue de même niveau).

3-5) Le harcèlement sexuel :

Le harcèlement sexiste et sexuel en milieu de travail est une sorte de guerre des nerfs, n'ayant rien à voir avec les petits accros de la vie professionnelle. Il s'agit de comportements, manifestement volontaires, d'une ou de plusieurs personnes, à l'endroit d'un autre individu ou d'un groupe : collègues, subalternes ou cadre hiérarchique. Les formes des

violences subies sont telles qu'elles peuvent dégrader les conditions de travail, humilier, maltraiter, voire briser les personnes qui les subissent.

Définitions :

Selon le ministère Français du travail, de l'emploi et de l'insertion, le harcèlement sexuel est le fait d'imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou comportements à connotation sexuelle ou sexiste qui soit portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante (l'article 222-33 du code pénal).

Le harcèlement sexuel est un enchaînement d'agissements hostiles et à connotation sexuelle, dont la répétition et l'intensité affaiblissent psychologiquement la victime. Il peut viser à intimider la victime, à la dominer, ou à obtenir un acte sexuel. Le concept juridique s'est forgé dans plusieurs pays à partir du rapport sur le harcèlement sexuel « Sexual Harassment of Working Women » de l'avocate (Catherine Mackinnon 1979).

Le harcèlement sexuel est une violence fondé sur des rapports d'intimidation ou de domination, dans le cadre des relations de travail, cette violence recouvre de nombreux comportements et propos, en distingue deux types : le harcèlement sexuel résultant de la répétition d'actes intimidants ou dégradants et celui provenant d'un fait unique. (L'article L1153-1 du code du travail).

3-6) Le suicide et tentative de suicide au travail :**Introduction :**

Depuis cinq ans environs, les suicides sur le lieu de travail ou en lien avec les situations de travail font régulièrement irruption sur la scène médiatique, mais c'est depuis les années 1990 que des cas de suicide de ce type ont été rapportés par les médecins de travail. Ce phénomène représente un véritable défi pour les professionnels de la santé au travail. Son analyse impose de tenir compte simultanément des enjeux subjectifs de travail et de ses conditions collectives qui restent encore trop souvent opposées.

Définitions :

Selon l'institut national français de recherche et de sécurité (INRS), de nombreuses études épidémiologiques ont établi un lien entre des contraintes de travail génératrices de stress chronique, un déséquilibre entre une forte exigence psychologique et l'absence de marges de manœuvres, les situations de harcèlement ou de violence, peuvent provoquer l'entraîner un état dépressif. Celle-ci peut, ensuite, favoriser un passage à l'acte suicidaire.

Le suicide au travail sera qualifié d'accident du travail dès lors qu'il survient au temps et au lieu du travail. Notons cependant que certains suicides sur le lieu de travail peuvent être complètement indépendants de la situation professionnelle, le lieu du travail fournissant alors une occasion pour passer à l'acte, ce peut correspondre aussi à un choix pour que les proches ne soient pas confrontés à la découverte du corps. (Sophie Morin, 2017).

3-7) Les troubles musculo-squelettiques :

Les troubles musculo-squelettiques (TMS) se manifestent progressivement et peuvent entraîner la perte de fonctionnement d'un système musculo-squelettique. Ces troubles se manifestent par des douleurs et des gênes dans les mouvements qui, sans mesures de prévention, peuvent entraîner à terme une incapacité au travail et dans la vie quotidienne.

Définitions :

L'expression « troubles musculo-squelettiques » regroupe un ensemble de maladies localisées au niveau ou autour des articulations : poignets, coudes épaules, rachis ou encore genoux. Ces pathologies concernent les muscles, tendons et gaines tendineuses, les nerfs, les bourses séreuses, les vaisseaux sanguins, les articulations, les ligaments, à la périphérie des articulations des membres supérieurs, de la colonne vertébrale et des membres inférieurs. (Ministère français du travail, de l'emploi et de l'insertion, 2010).

Les troubles musculo-squelettiques (TMS) sont des pathologies des tissus mous (muscles, tendons, nerfs). Ils se manifestent chez les travailleurs par des douleurs, voire des atteintes physiologiques pouvant aller jusqu'à des incapacités fonctionnelles générant des gênes dans leur travail et leur vie professionnelle. Les facteurs à l'origine de ces troubles sont de trois ordres : biomécanique, organisationnels, et psychosociaux. (Sardine Caroly, Aurélie Landry, Psychologie du Travail et des Organisations, 2019, p.437).

3) Les principaux facteurs des risques psychosociaux :

Le domaine de la psychologie du travail et des organisations (PTO) s'est intéressé aux dangers présents sur les lieux de travail dès sa création. Initialement, les facteurs de risque au travail se sont articulés autour des dangers physiques liés à l'environnement, mais dès les années cinquante, les recherches en PTO se sont intéressées aux facteurs psychologiques pouvant représenter un danger au travail. Ces recherches évoluèrent ensuite rapidement aux cours des années soixante.

4-1) Les exigences de travail :

Ce facteur est composé de deux éléments : intensité de temps de travail. La notion d'intensité renvoie aux exigences stressantes reprises par le modèle de Karasek et de Siegrist.

Le temps consacré au travail est mesuré par la durée du temps passé au travail et l'organisation de ce temps. Cette variable est particulièrement difficile à opérationnaliser car beaucoup d'employés ne travaillent pas à horaires fixes, ou encore, se sentent obligés de continuer leur travail en dehors d'un temps « normal ». Certains individus peuvent sentir sous pression de travailler en dehors de ces horaires, que cette pression provienne de l'extérieur (exigences organisationnelles) ou de l'intérieur (exigences personnelles et standards de conduite). (Gollac, 2011, Risques Psychosociaux et Qualité de Vie au Travail, p.133).

4-2) Les exigences émotionnelles :

Le travail émotionnel consiste, dans l'interaction avec les bénéficiaires du travail, à maîtriser et façonner ses propres émotions, à fin de maîtriser et façonner les émotions des bénéficiaires du travail.

Le rapport de Gollac met en évidence quatre domaines distincts rattachés aux exigences émotionnelles : la relation avec les public, c'est par les interactions avec le public qui demandent le plus souvent une maîtrise importante des émotions ; le contact avec la souffrance, si la relation avec le public est relativement commune aux différentes professions, le contact avec la souffrance l'est moins ; le fait de devoir cacher ses émotions, c'est de dissimuler ses émotions peut s'avérer nécessaire, non seulement pour les professions ou l'employé doit cacher sa propre réaction émotionnelle à son interlocuteur qui peut être en souffrance ;

Et le vécu de la peur, que certains métiers impliquent un niveau élevé de la peur et donc de ressentir de la peur. (Gollac, 2011, Risques Psychosociaux et Qualité de Vie au Travail, p.143).

4-3) Le manque d'autonomie :

Elle désigne la possibilité pour le travailleur d'être acteur, et non passif, vis-à-vis de son travail, de sa participation à la production de la conduite de sa vie professionnelle. Elle peut s'exercer dans le choix de la façon de travailler, dans la capacité à prendre des initiatives face à des situations non prévues mais aussi dans celle d'interrompre momentanément son travail à un moment choisi.

L'autonomie dépend des marges de manœuvre accordée au salarié par l'organisation du travail, dans les modes d'exécutions du travail, dans le contenu des tâches, etc. Cette dimension comprend également les possibilités qu'ont les travailleurs d'acquérir, de maintenir et de valoriser la compétence dans le travail.

4-4) Les rapports sociaux au travail :

Les rapports sociaux au travail englobent les relations interpersonnelles entre les salariés au sein de l'entreprise ainsi que celle entre les salariés et l'entreprise qui les emploie. Il sont : la qualité des relations entre collègues et la capacité collective de travail à intégrer de nouveaux salariés ; le soutien apporté par les supérieurs hiérarchiques alors subordonné face donc difficultés professionnelles qu'ils rencontrent ; l'impossibilité de débattre du travail de résoudre les désaccords par le dialogue et l'arbitrage et la valorisation par l'entreprise des compétences des salariés et des efforts accomplis au travers de différentes formes de reconnaissance du travail.

4-5) Les conflits de valeurs :

L'axe concernant les conflits de valeurs sur le lieu de travail implique les différentes formes ethniques adossées par plusieurs personnes de l'entreprise et les conflits éventuels provenant de ces différences. L'empêchement d'un travail de qualité est souvent vécu par l'employé comme une atteinte personnelle à ses valeurs propres. Enfin, la perception que son travail n'a peu ou pas d'utilité met l'individu dans un conflit important dans sa vie quant au sens qu'il peut attribuer à celle-ci. (Risques Psychosociaux et Qualité de Vie au Travail, p.136).

4-6) Insécurité de la situation de travail :

L'insécurité de l'emploi et du travail et c'est un facteur de risque pour la santé du salarié dans la mesure où elle réduit le sentiment de maîtrise de la situation. Elle comprend :

L'insécurité socio-économique, les risques pesant sur la pérennité de l'emploi, sur le maintien du niveau de salaire ou sur le déroulement jugé normal de la carrière. Autrement dit, peur de perdre son emploi, de subir des retards dans les versements des salaires, contrats précaires ;

Le risque de changement non maîtrisé de la tâche et des conditions de travail, ça concerne l'incertitude sur l'avenir de son métier, peur de devoir changer de qualification ou de métier sans y être préparé.

4) La prévention des risques psychosociaux :

Vu la complexité du phénomène des RPS sa prévention n'est pas une démarche simple. Elle consiste à mettre en place une démarche à plusieurs étapes qui implique plusieurs acteurs de l'entreprise. Une démarche à six étapes proposées par Valléry et Leduc (2012), semble intéressantes et nécessitent d'être présentés :

5-1) Préparer :

Cette première étape nécessite quatre conditions essentielles pour la réussite de la démarche de prévention et assurer l'application des mesures de prévention :

- Mobiliser des acteurs internes dont on trouve la direction, l'encadrement (contremaitre, chef de service, responsable de secteur...), instances représentatives du personnel, employés. Externes dont on trouve médecin du travail, inspection du travail, intervenants spécialisés dans la prévention des risques professionnels (IPRP), consultants, experts...
- Désigner un responsable de projet en charge l'animation, la coordination, la participation des acteurs pour assurer l'avancée de la démarche au cours de différentes phases et étapes.
- Constituer un comité de pilotage de projet pour rassembler les acteurs mobilisés et pour s'occuper du cadrage de la démarche, du recueil des données, de leur appréciation au juste, de la diffusion des conclusions auprès des travailleurs et assumer enfin la prise de décision.

- Identifier un référent décisionnaire.

5-2) S'accorder :

La prévention des RPS est une démarche socialement construite qui nécessite, comme on l'a déjà souligné, l'implication et l'engagement de différents acteurs de l'entreprise. Cette étape permet de se mettre d'accord sur l'origine de l'action de prévention, de préciser les situations de travail qui vont être abordées et la terminologie à utiliser pour caractériser les RPS. Elle doit permettre aussi d'indiquer les objectifs visés. Elle repose donc sur un débat social qui permet la mise d'un accord de méthode, qui définit un cadre de dialogue social favorable à la prévention des RPS.

5-3) Repérer :

Elle consiste à recueillir les données sur le terrain. Cette phase est constituée de deux étapes : « pré diagnostic » et « diagnostic ». Le pré diagnostic est une étape d'exploration qui doit permettre l'identification des situations de travail qui peuvent générer des tensions excessives portant atteinte à la santé des salariés ou à la performance de l'entreprise. Elle permet aussi d'avoir un premier aperçu des RPS et de leur nature, d'objectiver afin d'éclairer l'ensemble des acteurs engagés dans la démarche, de relever des aspects de travail à interroger d'une manière systématique.

Le diagnostic vise à établir une cartographie précise des RPS, c'est-à-dire à préciser l'ampleur du problème, identifier les déterminants du travail à l'origine des atteintes à la santé et repérer les groupes de salariés en difficulté pour définir des cibles d'action prioritaires. Lors de cette étape les méthodes d'autoévaluation sont utilisées en plus des méthodes d'observation de travail réel et d'entretiens individuels et collectifs, selon les spécificités des situations de travail, des caractéristiques des travailleurs.

5-4) Elaborer :

Cette étape consiste à la construction des mesures de prévention. Ces dernières peuvent être classées selon trois niveaux de prévention :

- Niveau primaire qui consiste à adapter le travail à l'homme (adapter les horaires de travail, les objectifs quantitatifs et qualitatifs de production, les moyens de travail...). L'enjeu est la transformation des situations de travail.

- Niveau secondaire qui consiste à adapter l'homme au travail en lui donnant les moyens de faire face aux facteurs des RPS (formation à la gestion du temps de travail, à la gestion du stress).
- Niveau tertiaire qui consiste à repérer les conséquences de l'exposition aux risques par des solutions comme une structure post-traumatique pour des travailleurs ayant subi une agression ou une cellule d'écoute psychologique hors de l'entreprise.

La prévention primaire constitue le niveau d'action à privilégier. Sa mise en œuvre peut s'articuler avec les deux niveaux, qui ne peuvent constituer des solutions à eux seuls.

5-5) Appliquer :

Cette phase se caractérise par l'application des mesures définies dans le plan d'action. Selon les niveaux de prévention suscités, les changements induits dans le travail sont plus au moins perceptibles. Le premier niveau de prévention suppose une transformation des situations de travail dont les changements peuvent être perceptibles par les opérateurs et générer une certaine résistance quant à leur acceptation. Aussi, il convient de définir des modalités d'accompagnement pour assurer leur intégration aisée dans le travail quotidien. Celles-ci peuvent s'opérationnaliser via des sessions de formation, des séances de simulation et des procédures du tutorat.

5-6) Piloter :

Il s'agit de définir des indicateurs qui vont permettre d'apprécier, dans le temps, l'évolution d'exposition des travailleurs aux RPS. Le suivi doit s'appuyer sur des indicateurs issus de la gestion des ressources humaines (absentéisme, turnover, mouvements sociaux...), du service de santé au travail et du fonctionnement de l'entreprise. L'évaluation se rapporte au suivi de l'efficacité des mesures de prévention définies dans le plan d'action, à l'aide des indicateurs de dépistage identifiés dans les phases de pré diagnostic et de diagnostic grâce aux outils d'évaluation.

Deux enseignements peuvent être dégagés à partir de cette présentation des différentes phases de prévention des RPS. Le premier est en relation avec la conduite de la démarche, le deuxième correspond aux actions de prévention à mettre en œuvre dont les niveaux sont complémentaires.

5) Conclusion :

Il est à souligner que les RPS est un phénomène complexe, multifactoriel et difficile à cerner. La diversité des approches disciplinaires des RPS explique l'absence d'une définition stable et univoque. La typologie des facteurs de risque proposés semble intéressante à exploiter dans l'identification des sources des RPS au travail. C'est bien que l'enjeu de la gestion des RPS est à la fois humains, social, économique et même politique. Les RPS constituent non seulement un obstacle majeur à la productivité et à l'efficacité des organisations, mais sont aussi néfastes vis-à-vis des fondements et des valeurs de travail pour les générations actuelles et futures.

CHAPITRE 3

Les conditions et l'organisation du travail

Introduction :

Les personnes aspirent non seulement à trouver un travail, mais un bon travail. Salaires, temps de travail organisation et conditions de travail, dispositions pour équilibrer la vie professionnelle et les demandes de la famille et la vie hors du travail.

1) Les conditions de travail :**Historique des conditions de travail :**

Entre le début du siècle 20 et le début du siècle 21, les conditions de semblent s'être améliorées avec la disparition progressive de tâches insalubres et l'amélioration des conditions d'hygiène et de sécurité. D'autre part, de profondes mutations dans l structure de l'emploi en France ont elles-mêmes eu des répercussions sur l'organisation du travail, avec notamment la montée en puissance des services.

La dématérialisation du travail intervenue à partir des années 1970 semble limitée. D'un coté des contraintes physiques sont écartées, des conditions de sécurité sont améliorées, les tâches les plus contraignantes peuvent être écartées (peinture par exemple), mais d'un autre coté cela exige des équipements lourds et coûteux et donc une maintenance importante. Les conséquences sont donc à nuancer puisque cela entraîne une hausse des horaires de nuit, de nouvelles postures contraignantes.

L'insertion de l'outil informatique est également un exemple des effets ambivalents que le progrès peut apporter. D'un côté, celui-ci apporte un certain degré d'autonomie pour le travailleur et réduit également les contraintes physiques (pour les ouvriers par exemple). Cependant ils sont également mis directement en contact avec le marché : une nouvelle contrainte psychologique. Acteurs concernés : marchés (théorie des différences compensatoires), action publique (réglementation), syndicats, travailleurs (phénomènes de défense).

Introduction :

Les personnes aspirent non seulement à trouver un travail, mais un bon travail. Salaire, temps de travail, organisation de travail, dispositions pour équilibrer la vie professionnelle et les demandes de la famille et la vie hors du travail, non-discrimination et protection contre le harcèlement et la violence au travail sont des éléments centraux de la relation de travail et de la protection des travailleurs, et influent aussi sur la performance économique. Les conditions de travail couvrent un vaste éventail de sujets et de questions, depuis le temps de travail (heures travaillées, périodes de repos et horaires de travail) jusqu'à la rémunération, en passant par les conditions physiques et les demandes psychologiques sur le lieu de travail.

1-1) définitions des conditions de travail :

Les conditions de travail considérées comme des conditions pathogènes se situent à la frontière entre le travail et la santé. Elles sont des conséquences sur les risques d'accidents ; elles peuvent directement provoquer certaines maladies ou comme facteur de risque en favoriser d'autres tout en ayant une influence sur le bien-être. Les conditions de travail sont donc des déterminants de l'espérance de vie, de l'absentéisme et des maladies professionnelles.

Le terme « conditions de travail » renvoie à l'environnement dans lequel vivent les travailleurs sur leur lieu de travail. Il intègre la notion de pénibilité et de risques encourus dans l'exercice du travail (Gollac et Volkoff, 2007).

Les conditions de travail suivant de trois échelons : les facteurs indirects, les facteurs représentatifs de l'environnement du travail et les facteurs décrivant les conditions réelles dans lesquelles s'accomplit le travail (Hazem, 2005).

Pour l'organisation mondiale de la santé (OMS) sur les conditions de travail, insiste que le bien être au travail, est un état d'esprit caractérisé par une harmonie satisfaisante entre un côté les aptitudes, les besoins et les aspirations du travailleur, et de l'autre les contraintes et les possibilités du milieu du travail.

1-2) Nature des conditions de travail :

Le cadre temporel du travail est un sous-ensemble important des conditions de travail, il est d'une grande variété en particulier dans l'industrie avec les rythmes imposés ou le travail posté, mais aussi dans des services comme la restauration ou les hôpitaux. Rentre aussi dans ces paramètres, la durée des déplacements quotidiens entre le domicile et le lieu de travail.

Citons le type d'horaires, la variabilité de la durée quotidienne de travail, les pauses et congés, les heures supplémentaires, le travail de nuit et les horaires décalés, le temps partiels, l'empiètement du travail sur le temps de loisir, etc.

Les rythmes imposés et autres paramètres plus spécifiquement liés à la productivité relèvent de la pression temporelle, ils sont un facteur aggravant des autres conditions vécues ou peuvent transformer de simples exigences qualitatives en contraintes préjudiciables, une déficience partielle en situation ingérable.

A- Contraintes physiques :

Les contraintes physiques sont étroitement liées aux tâches effectuées et à l'environnement :

- Mécanique (efforts, posture pénible, attention permanente, gestes et déplacements répétitifs, secousses et vibrations, etc.) ;
- À diverses nuisances, polluants ou agents chimiques ou biologiques (courants d'air ou intempéries, bruits, poussières et fumées, températures et humidité anormales, produits chimiques volatils, toxiques, radiations, agents pathogènes,...) ;
- De blessures ou d'accidents qui entrent pour une part dans les contraintes physique, l'évaluation des risques étant en partie psychologique.
- Les facteurs architecturaux tels que les conditions d'éclairage (naturel ou artificiel) ou la qualité des locaux (exiguïté, éléments esthétiques, qualité de la climatisation, vue sur l'extérieur,...) font partie des paramètres physiques.

B- Sollicitations psychologiques :

Les sollicitations psychologiques ou psychosociales sont les traits de l'activité et de son cadre qui aboutissent au stress si elles excèdent les capacités de l'individu. Elles peuvent être étroitement liées à l'activité (exigences cognitives) ou dépendre de conditions plus larges (responsabilité, peur latente de l'erreur, rapports interindividuels et ambiance de travail notamment), voire très larges comme la crainte d'être licencié.

C- Avec le public :

Avec le développement des activités tertiaires, les activités qui comprennent une interaction quelconque avec un public sont de plus en plus nombreuses, on estime à deux tiers la proportion des employés concernés.

La relation habituelle à un public ajoute de nouveaux paramètres aux composantes temporelles, physiques et mentales des conditions de travail, aux exigences hiérarchiques, toutes exigences qui peuvent ne s'accorder que partiellement avec les conceptions personnelles du salarié.

D- Conditions sociales :

Cette catégorie regroupe indistinctement les facteurs qui dépendent des conditions générales du travail et de l'emploi dans la société et que l'individu amène avec lui lors de son embauche ou par exemple si l'offre de l'emploi se raréfie. Ces facteurs se rattachent aux sollicitations psychologiques dans la mesure où l'excès de la demande sur l'offre durcissant la dépendance du salarié à son emploi (en fonction du type de contrat de travail) accroît son niveau de tension psychique.

Ces conditions sont d'autant plus prégnantes que le salarié est lui-même fortement dépendant de son emploi pour des raisons personnelles (chef de famille, dettes, expérience de chômage...), et qu'il ne dispose pas par ailleurs que de bonnes possibilités d'un nouvel emploi.

E- Situations particulières :

Tous les individus ne sont pas égaux face aux exigences et contraintes d'une activité, ce qui souligne l'importance de :

- L'orientation et de la sélection professionnelle pour l'accord de l'emploi aux capacités individuelles ;
- Préoccupations ergonomiques pour l'adaptation des tâches et des postes ;
- Formation professionnelle pour une meilleure maîtrise et une plus grande autonomie.

Certaines catégories de personnes présentant une vulnérabilité particulière sont particulièrement sensibles aux conditions de travail :

- Les personnes handicapées ;
- Les personnes souffrant de maladies chroniques ou à évolution lente ;
- Les femmes enceintes ;
- Les personnes qui peuvent être considérées comme psychologiquement fragiles (état dépressif, dépendance alcoolique...) ;
- Les personnes susceptibles de souffrir de discriminations ou de pression particulières (tâches ou métiers dévalorisés, débutants, intérimaires...).

F- Effet de l'âge :

Le vieillissement des effectifs nécessite des aménagements dans l'organisation du travail. En effet, le parcours travail d'un salarié montre que la constitution physique d'un salarié se modifie avec l'âge. Le salarié âgé peut rester tout aussi performant, tant de point de vue de la qualité que de l'exécution, simplement ses gestes devront être plus adaptés, (exemple d'un ouvrier sur une chaîne qui adapte ses positions pour éviter de recourir à des membres plus fragiles, pour aménager sa façon de faire, l'espace de travail doit donc être important).

1-3) Les composantes des conditions de travail :

Les conditions de travail sont composées de facteurs multiples :

A- Facteurs physiques et environnementaux :

Ils concernent les règles relatives à l'organisation et à la gestion de l'entreprise.

B- Facteurs organisationnels :

Ils concernent les règles relatives à l'organisation et à la gestion de l'entreprise.

C- Facteurs sociaux :

Les facteurs sociaux dépendent des relations de travail, souvent conditionnées par le style de management et la qualité de communication interne.

D- Facteurs psychologiques :

Ils résultent des situations professionnelles qui engendrent des répercussions sur la santé psychologique des salariés.

1-4) L'évolution des conditions de travail :

En un siècle, les conditions de travail ont énormément changés. Temps de travail, conditions salariale, santé et sécurité, la plupart des acquis l'ont été au terme de luttes farouches.

Les entreprises poursuivent un objectif de rentabilité. L'évolution de contexte économique et sociale les oblige à s'adapter en modifiant leurs moyens et méthodes. Ces changements entraînent une transformation des emplois, des postes de travail, et par conséquent, des conditions de travail. Leurs principales origines sont technologiques et organisationnelles, commerciales et sociales.

A- Les évolutions technologiques et organisationnelles :

- **Exemple :** Le développement du travail en réseau, de la communication à distance, induit par la généralisation des nouvelles technologies de l'information.

B- Les évolutions commerciales :

- **Exemple :** l'intensification de la concurrence, apparition de nouveaux besoins, exigences de la clientèle.

C- L'évolution sociale :

- **Exemple :** réaménagement des horaires et des temps de travail lié à la réduction de la durée de travail.

1-5) Les enjeux des conditions de travail :

Selon que l'on place du point de vue de l'entreprise ou des salariés, les enjeux ou intérêts des conditions de travail sont différents, voire contradictoires.

1-5-1) Les enjeux pour l'entreprise :

Pour l'entreprise, les enjeux sont de quatre ordres : économiques, organisationnels, humains et juridiques :

A- Les enjeux économiques :

Réduire les coûts de production, dont le coût du travail occupe une part importante, constitue un des objectifs de l'entreprise, tout en accroissant la productivité du travail.

B- Les enjeux organisationnels :

Réduire les stocks ou les délais de traitement des commandes, afin de rester compétitive, tout en réduisant la durée du travail, nécessite de la part de l'entreprise de réorganiser le travail.

C- Les enjeux humains :

Les conditions de travail liées au secteur d'activité de l'entreprise influent sur l'attractivité de cette dernière en matière de recrutement. En revanche, la qualité des conditions de travail dans une entreprise constitue un atout pour fidéliser et stabiliser les salariés.

D- Les enjeux juridiques :

Les conditions de travail s'inscrivent dans un cadre réglementaire que l'entreprise est tenue de respecter.

1-5-2) Les enjeux pour le salarié :

Pour les salariés, les enjeux des conditions de travail concernent la santé et la sécurité et la motivation :

A- La santé et la sécurité :

Certains métiers et conditions de travail peuvent être très dangereux pour la santé du salarié et parfois même pour sa vie.

B- La motivation au travail :

Les conditions de travail influent sur la motivation des salariés et leur comportement au travail et, par conséquent, sur leur cohésion au profit de l'entreprise, comme l'envie d'aller travailler, de faire le maximum, le désir de rester dans l'entreprise.

En revanche, de mauvaises conditions de travail engendrent un désintérêt, voire une dépression, un absentéisme, ou l'envie de quitter l'entreprise.

1-6) L'amélioration des conditions de travail :

Le début des années 1970 marque une évolution dans la prise en compte des conditions de travail. Les actions d'amélioration sont envisagées comme des mesures d'accompagnement à la restructuration d'activités ou à l'introduction de nouvelles technologies. L'agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT) a été créée en 1973, elle aide les entreprises à développer des projets innovants en matière de changement et d'organisation du travail.

La loi sur l'amélioration des conditions de travail précise les obligations des entreprises. Les partenaires sociaux-représentants du personnel, médecins de travail, comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHST) doivent être associés aux débats.

L'amélioration des conditions de travail s'articule autour de trois axes, les installations de travail et l'organisation, les postes de travail et la santé :

A- Les installations de travail et l'organisation :

La conception des installations relative à un poste doit être faite simultanément à celle de l'organisation du travail.

B- Les postes de travail :

L'optimisation d'un poste de travail répond aux critères suivants :

- **Concilier productivité et santé :** c'est-à-dire prendre en compte les tâches à effectuer, les contraintes, les cadences, les facteurs environnementaux ;
- **Aménager les espaces :** de façon à assurer les déplacements nécessaires aux activités, laisser l'accès au matériel et au mobilier, prévoir des espaces destinés à la détente ;

- **Adapter les facteurs d'ambiance :** (acoustique, éclairage, couleur, chaleur, climatisation) à la réalisation des activités professionnelles.

C- La santé :

L'évaluation et la prévention des risques professionnels (maladies et accidents du travail) sont des obligations faites aux entreprises. Elles passent par la formation et l'information des salariés. L'amélioration des conditions de travail fait appel à l'ergonomie, cette discipline scientifique étudie les interactions entre les facteurs humains et les autres composantes d'un système (par exemple le poste de travail), afin d'améliorer le bien-être des individus et l'efficacité globale du système.

Conclusion :

Les conditions de travail sont caractérisées par des composantes physiques et environnementales, organisationnelles, sociales et psychologiques. Elles ont une forte incidence sur le comportement des salariés, leur santé, leur sécurité, leur motivation au travail, et par conséquent sur les performances de l'entreprise. Les retombées pour l'entreprise se traduisent en termes économiques, organisationnels, humains et juridiques. Elles représentent donc un enjeu important. Leur amélioration constitue un avantage social pour les individus, mais également économique pour l'entreprise.

2- L'organisation de travail :

Introduction :

L'organisation est primordiale pour réussir à mettre en place de bonnes conditions de travail, elle rassemble toutes les notions qui permettent l'établissement de méthodes de partage des tâches, de communication et de management au sein de l'entreprise. Il existe de nombreuses façons d'organiser le travail au sein de la société, elles visent toute l'optimisation de la productivité et l'atteinte des objectifs déterminés.

2-1) Définitions de l'organisation de travail :

L'organisation de travail est un ensemble d'éléments en interaction, regroupés au sein d'une structure régulée, ayant un système de communication pour faciliter la circulation de l'information, dans le but de répondre à des besoins et d'atteindre des objectifs déterminés.

C'est la définition des tâches, leur attribution à des ressources humaines, leur planification et les méthodes et moyens mis en œuvre pour les réaliser. Mais le cadre est plus large que cela, le concept touchant aussi à la définition de l'environnement de travail, des conditions de travail, de l'emploi du temps des salariés, leur répartition dans le bon service, etc. Bref de l'organisation de la vie en entreprise.

2-2) Les nouvelles organisations :

Sont en revanche plus exigeante sur le plan de l'intensité. En effet, S.Volkoff distingue deux types de contraintes, industrielle et marchande.

La contrainte industrielle se traduit par des normes de production fixées pour les salariés. La contrainte marchande se constitue par le besoin d'adaptation à la demande. Alors qu'au début des années 1980 les deux contraintes étaient distinctes, celles-ci tendent de plus en plus à s'accumuler, c'est bien que l'exigence d'une productivité minimale pour le salarié avec de surcroît adaptation aux périodes de pointes (Cf. Thomas Coutrot).

Pour les salariés, cela se traduit par des rythmes élevés et des situations d'urgence perturbatrices et néfastes sur le plan nerveux.

2-3) Les conséquences de l'intensification :

Hausse des rythmes, donc surcroît d'efforts requis. L'intensité accrue est ressentie par l'organisme comme une agression, celui-ci réagit alors par une rigidifiassions, c'est-à-dire une contraction des muscles, cause des douleurs.

L'urgence ne permet nécessairement pas d'adopter des postures optimales. C'est le cas en particulier pour les emplois cumulant les deux types de contraintes, que ce soit dans l'industrie automobile (travail à la chaîne et diversification) et dans les services (santé, distribution).

À terme, cela peut se concrétiser par des infra-pathologies (des pathologies non graves à court terme mais qui peuvent se transformer en gêne constante à long terme, comme pour les cervicales...). Par comparaison, les enquêtes statistiques montrent clairement la différence avec les salariés ne subissant pas ces contraintes.

Les aspects psychologiques sont en revanche plus importants. À court/moyen terme, certains individus vont trouver cette intensification stimulante, vont s'investir d manière plus forte dans leur travail au risque de déborder sur la vie privée. À long terme cependant, les défenses des individus peuvent être débordées. Le surcroît d'investissement peut se révéler alors nuisible, lié à la peur de perdre son emploi ou de ne pas être estimé à la hauteur.

2-4) Bonnes et mauvaises organisations :

La qualité des conditions de travail découle directement des choix d'organisation, si les pièces arrivent en retard sur une chaîne, il faudra les montrer en urgence, si une intervention sur un chantier nécessite plusieurs corps de métier, il faut une bonne coordination pour éviter un certain nombre de risques, de même pour le guichetier soumis à la clientèle. Une distance entre groupes sociaux dans l'entreprise peut freiner directement les possibilités de mettre en place une bonne organisation.

Partie pratique

Chapitre 4

Méthodologie suivi sur le terrain

1- La pré-enquête :

Dans toute recherche la pré-enquête est une phase très importante et incontournable parce que pendant cette étape : on oriente vers la précision des questions, notre problématique et concerner nos hypothèses, la méthode et les techniques suivies qui seront adéquates à notre thème de recherche ainsi que le recueil des informations et de connaître la population d'étude.

On ne peut faire une recherche scientifique sans qu'on fasse une pré-enquête sur le terrain comme étape primaire pour récolter des données sur le thème de notre recherche et de faire des suppositions sur notre problématique et nos hypothèses. Notre enquête a été réalisée au niveau de l'unité Tchín-lait (Candia) avec un ensemble de salariés dans le service de production parmi des agents d'exécution et des chefs d'équipes, du 01 de mois de mai 2021 au 31 de même mois 2021. Pour qu'on a arrivé à rentrer à cette unité dans les normes on a essayé de contacter le directeur du personnel et le directeur du service de production pour avoir leurs accord et la décision d'entrer et de contacter les travailleurs de se secteur et ça durant notre stage pratique. L'enquête n'été pas facilement réalisé et de façon indésirable cela due à l'occupation et l'indisposition des travailleurs et grâce a leurs compréhension on nous a disposé un peut de leurs temps pour répondre a nos questions.

2- La méthode et la technique utilisée :

Dans tout un travail de recherche, l'utilisation de la méthode et les techniques adéquates au thème et au terrain son indispensables et primordiales, à fin de répondre à la problématique posée et la vérification des hypothèses émises.

• La méthode utilisée :

La partie pratique est très importante dans l'étude scientifique, puisqu' elle nous apporte des vérités et des informations sur la réalité sociale et psychologique, mais pour la réalisation, il faut suivre une méthode bien précise, car chaque étude demande des étapes méthodologiques qui correspondent à la nature des informations demandées et aussi il n'ya pas dans la réalité une méthode opérationnelle unique sur laquelle on peut compter seulement pour dévoiler la réalité, c'est bien que les méthodes sont différentes.

Dans notre étude sur l'impacte des déterminants organisationnel sur la santé des salariés au sein de l'unité Tchín-lait (Candia) bir slam, on a opté pour une méthode descriptive exploratoire. Selon MAURICE Angers, la méthode descriptive est « une méthode qui vise à

mesurer le phénomène à l'étude, les mesures peuvent être ordinales du genre (plus grand ou plus petit que), ou numérique avec usage de calcul. La plupart des recherches en sciences humaines utilisent les mesures, il en est ainsi, quand on fait usage d'indices, de taux, de moyenne, ou plus généralement, d'outils que fournit la statistique » (ANGERS.1997.P60).

- **Les techniques utilisées :**

Pour la réalisation de notre recherche, nous avons adopté la technique suivante :

- **Le questionnaire :**

La détermination de la technique utilisée dépend de la méthode effectuée, on constate que la technique la plus adéquate à l'étude quantitative est le questionnaire qui est un mode d'investigation plus pratique. Le questionnaire est défini comme « une technique directe d'investigation scientifique utilisée auprès d'individus qui permet de les interroger de façon directive et de faire un prélèvement quantitatif en vue de trouver des relations mathématiques et de faire des comparaisons chiffrées ». (ANGERS.1997.367).

On a basé sur le questionnaire de Karasek qui mesure le Burn-out (l'épuisement professionnel) qui comporte 26 questions qui sont divisées par rapport à trois dimensions, à fin de catégoriser les sujets selon les quatre situations, tendu, détendu, actif et passif. C'est questions sont réparties : 09 pour la demande psychologique, 09 pour la latitude décisionnelle, 08 pour le soutien sociale. Les réponses proposées sont : « pas du tout d'accord, pas d'accord, d'accord, tout à fait d'accord ».

3- L'échantillon de l'étude :

L'échantillon détermine l'ensemble de personne à interroger et un extrait d'une population plus large appelée « population mère », la population de référence et selon LOUBERT : « C'est la partie de l'univers qui sera effectivement étudié et qui permettra extrapolation de connaître la totalité ; les caractéristiques de la totalité de l'univers ». (LOUBERT.2000.p61)

L'échantillon visé dans notre recherche est l'ensemble de salariés, qui travaillent dans le service de production au sein de l'unité « Tchîn-lait » (Candia l'unité de Bejaïa bir slam).

Notre population mère est constituée de 280 salariés permanents répartis en plusieurs catégories socioprofessionnelles dans plusieurs services entre cadres, agents de maîtrise et ouvriers de production...Ets.

Alors pour répondre à nos objectifs, on a entamé une enquête sur le terrain en s'appuyant sur un échantillon composé de quinze (15) salariés, on a interrogé les volontaires qu'on a rencontrés dans le service de production.

Selon le choix de l'unité, nous a permis de toucher l'échantillon suivant :

Trois (3) opérateurs conditionnement, trois (3) opérateurs sur emballage et un (1) opérateur procès, quatre (4) agents polyvalents, un (1) chef d'atelier et un (1) d'équipe, un (1) agent d'hygiène et un (1) technicien de maintenance préventif.

3-1- Présentation des caractéristiques de l'échantillon de l'étude :

Tableau 01 : la répartition de l'échantillon selon le sexe :

Sexe	Fréquence	Pourcentage %
Masculin	15	100
Totale	15	100

Source : enquête sur terrain.

Le tableau en haut nous montre que nous avons juste fréquenté les salariés du sexe masculin. C'est bien que l'absence de sexe féminin (les femmes), veut dire que les salariés qui travaillent dans le service de production est le sexe masculin (les hommes).

Tableau 02 : La répartition de notre échantillon selon le poste occupé :

Poste occupé	Fréquence	Pourcentage %
Chef d'atelier	1	6,6
Chef d'équipe	1	6,6
Opérateur conditionnement	3	20
Opérateur procès	1	6,6
Opérateur sur emballage	3	20
Technicien de maintenance	1	6,6
Agent d'hygiène	1	6,6
Agent polyvalent	4	26,6
Totale	15	100

Source : enquête sur terrain.

D'après ce deuxième tableau, nous montre les différentes catégories socioprofessionnelles représentées dans notre échantillon de recherche, elles sont représentées comme suite : 6,6 % un chef d'atelier, chef d'équipe, opérateur procès, technicien de maintenance et agent d'hygiène qui ont un même pourcentage; 20 % sont un opérateur conditionnement et un opérateur sur emballage ; et dernièrement 26 % sont des agents polyvalents.

D'après les résultats de ce tableau, on remarque que la catégorie socioprofessionnelle la plus enquêté est des agents polyvalents que représente un pourcentage supérieur par rapport aux autres catégories qui est 26,6 %, puis vient les opérateurs conditionnement et opérateurs sur emballage avec un pourcentage de 20%, après les chefs d'atelier et d'équipe, opérateur procès, technicien de maintenance et agent d'hygiène avec un pourcentage inférieur au deux premiers qui est 6,6 %, et on constate que ces dernières catégories sont moins enquêtés que les autres.

4- Présentation de l'organisme d'accueil, lieu d'étude :

- Présentation de l'unité Tchén lait « Candia » :

5-1- Historique et situation géographique :

Tchén-lait est une société privée de droit Algérien (SARL), implanté sur l'ancien site de la limonaderie Tchén- Tchén.

Cette dernière était à l'origine d'une entreprise familiale spécialisée dans les boissons gazeuses depuis 1954, ayant de fait une longue expérience dans le conditionnement des produits sous forme liquide.

C'est à l'arrivée des grandes firmes multinationales sur le marché des boissons gazeuses, qu'elle a révisé sa stratégie d'où l'idée de reconversion vers le lait UHT qui a donné naissance à Tchén lait sous label « Candia ».

C'est en 1999 qu'une franchise Candia est née en Algérie, devenue fonctionnelle en 2001. Cette laiterie moderne construite sur une superficie totale de 3000 m², situé sur la route nationale n°12 à l'entrée ouest de la ville de Bejaïa (Bir-Slam).

Les installations des machines ont été effectuées par la société française Tétra pack. L'unité est dotée d'un équipement ultra moderne, de très grande capacité sous la marque Candia, 25 tests de contrôle sont effectués quotidiennement d'une manière permanente et régulière par le laboratoire Tchén-Lait durant tout le cycle de fabrication. En plus de ces tests de qualité, le lait UHT est consigné durant 72 heures avant sa commercialisation, pour avoir la garantie d'un lait stérile.

5-2- Organisation :

A- La laiterie :

Est gérée par un PDG qui dirige les différents services incluant l'administration générale, service technique et commerciale. L'unité fonctionne avec un effectif total de plus de 120 personnes entre cadres, agents de maîtrise et ouvriers de production, 24/24 heures avec trois équipes de production :

- Première équipe : de 5h du matin à 13h ;
- Deuxième équipe : de 13h à 21h ;

- Troisième équipe : de 21h à 5h du matin.

B- L'organigramme :

La gestion de l'unité est subdivisée en plusieurs directions :

- Direction commerciale ;
- Direction administration générale ;
- Direction finances et comptabilité ;
- Direction marketing ;
- Direction production ;
- Direction maintenance ;
- Direction laboratoire.

C- Produit de l'unité :

- Lait UHT demi-écrémé format 1L : 16% de MG ;
- Lait UHT entier format 1L : 26% de MG ;
- Lait UHT écrémé « Silhouette » à teneur garantie en vitamines : B1, B6, E et enrichi en vitamine D, format 1L : 0% de MG ;
- Lait UHT écrémé vitaminé « Viva » à teneur garantie en vitamine : A, B1, B2, B3, B5, B6, B8, B9, B12, E, D, format 1L : 0% de MG ;
- Lait UHT au chocolat « Candy-choco », format 1L et 20cl ;
- Lait UHT additionné de jus de fruits (orange-ananas et pêche-abricot), format de 1L et 20cl.

D- Capacité de production de l'unité :

- Format 1L : 400.000 litres/jour ;
- Format 20cl : 30.000 litres/jour.

5-3- Les services des directions de l'unité :

A- Direction générale :

- **Direction marketing :**
- Service approvisionnement ;
- Service calculs des coûts ;
- Service promouvoir la diffusion massive des produits.

B- Direction finances et comptabilité :

- **Division commerciale :**
- Service de vente ;
- Service de gestion des stocks ;
- Service de marketing ;
- Service de personnel ;
- Services de paies ;
- Service des moyens généraux ;
- Service de direction.

C- Direction administration générale :

- Assistant ;
- Service analytique ;
- Service matière.

D- Direction maintenance :

- Service entretien mécanique ;
- Service télémécanique ;
- Service de gestion de pièces de rechange.

E- Direction laboratoire :

- Service contrôle et suivi de la qualité au traitement ;
- Service suivi de la qualité au conditionnement.

F- Direction production :

- Service traitement ;
- Service conditionnement.

G- Direction ressources humaines :

- Directeur des ressources humaines ;
- Secrétaire ;
- Chargée de l'accueil et de l'orientation ;
- Service social ;
- Service pays ;
- Service formation et recrutement.

CHAPITRE 5

Analyse et interprétation des résultats

Tableau 03 : défini le score calculé selon les trois axes de questionnaire de Karasek, de chaque sujet.

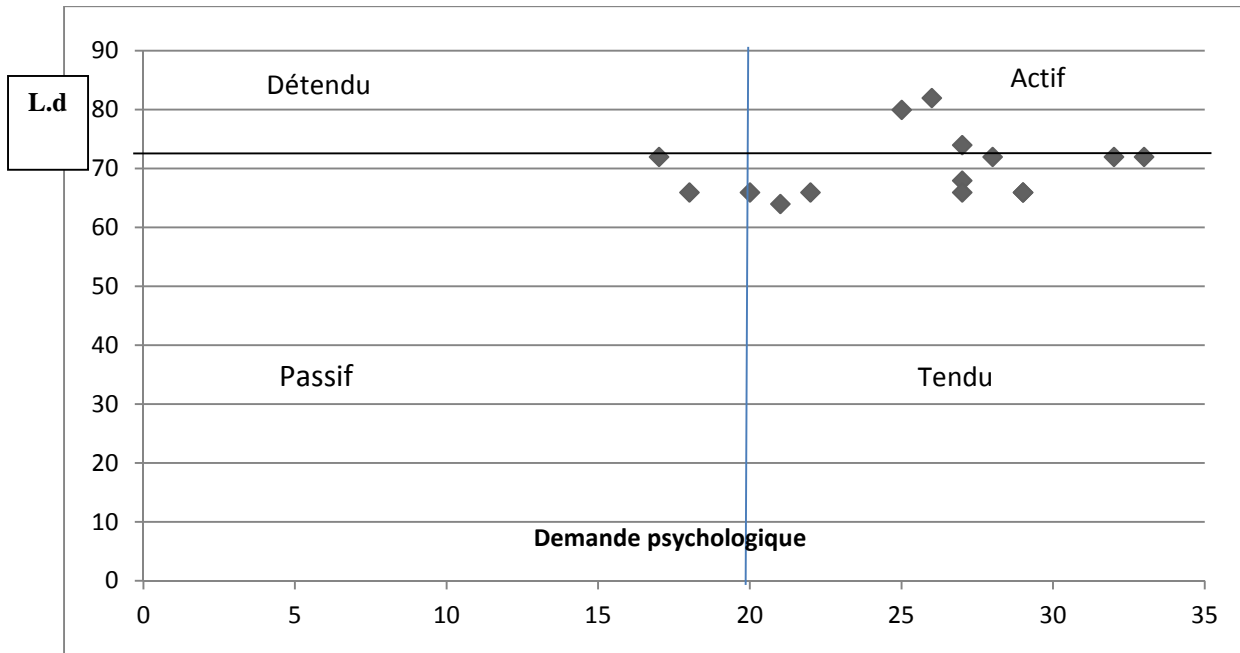
Sujets	Demande psychologique	Latitude décisionnelle	Soutien sociale
Sujet n°1	27	74	22
Sujet n°2	29	66	26
Sujet n°3	17	72	18
Sujet n°4	21	64	25
Sujet n°5	27	68	24
Sujet n°6	32	72	26
Sujet n°7	28	72	31
Sujet n°8	22	66	25
Sujet n°9	29	66	26
Sujet n°10	20	66	25
Sujet n°11	33	72	26
Sujet n°12	25	80	28
Sujet n°13	26	82	31
Sujet n°14	27	66	25
Sujet n°15	18	66	25

D'après le tableau n°3 en haut, qui nous montre le score calculé de chaque sujet selon les trois axes : demande psychologique, latitude décisionnelle et soutien social, on a constaté que cinq sujets ont le score de demande psychologique élevé supérieur à 20 et la latitude décisionnelle inférieure à 71, c'est bien que ces sujets selon Karasek sont dans le cadran « tendu », et donc considèrent en situation de « Job strain » ou « tension au travail ». Tant qu'au soutien social on voit que y'en a deux sujets qui ont un score inférieur à 24 donc un faible soutien social, qui ont besoin d'encadrement, de l'impacte relationnel soit avec les supérieurs hiérarchiques, avec les collègues ou bien un soutien familiale.

1) Vérification de la première hypothèse :

« La situation de travail des salarié de l’entreprise Tchîn-lait (Candia) de Bejaïa exige une forte demande psychologique et leur offre une faible latitude décisionnelle. Ainsi, ils souffrent d’un niveau de stress élevé ».

Figure 01 : graphe de classification de situations de tension au travail selon les deux axes, latitude décisionnelle et la demande psychologique.



Selon ce graphe ci-dessus, on distingue quatre situations de travail : détendu, tendu, actif et passif, d’après le croisement des deux axes : latitude décisionnelle et demande psychologique, et on a déterminé les sujets qui sont dans chaque situations selon ses coordonnées.

Dans la situation « détendue », on voit qu’il y a un seul sujet qui a un score forte de latitude décisionnelle qui est supérieur à 71, et un score faible de demande psychologique qui est inférieur à 20, selon Karasek ce sujet n’est pas considéré en situation de « Job strain » ou de « tension au travail ».

Alors que dans le cadran « tendu », on constate qu’il y a six sujets qui sont dans cette situation, qui on donc le score de demande psychologique forte qui est supérieur à 20 et latitude décisionnelle faible inférieur à 71, et donc ces sujets selon Karasek, sont considérés en situation de « Job strain », comme risquent d’un stress élevé.

Dans la situation « actif », on voit que se trouvent aussi six sujets. Qui ont une forte demande psychologique supérieure à 20 et une forte latitude décisionnelle supérieure à 71.

Quant à la situation « passif », comme en voyant dans le graphe, on remarque qu'il y a deux sujets. C'est bien qu'il on un faible score des deux axes, inférieur à 71 dans la latitude décisionnelle et inférieur à 20 dans la demande psychologique.

2) Vérification de la deuxième hypothèse :

« Les salariés de l'entreprise Tchîn-lait (Candia) de Bejaïa ont un soutien social de la part de la hiérarchie et de collègues leur permettant de faire face au stress professionnelle ».

Tableau 04 : définit la classification de situations de tension au travail ou le cadran, selon le nombre de sujets et leurs scores de soutien sociale.

Situation	Sujet	Soutien social
Tendu	Sujet 2	26
	Sujet 4	25
	Sujet 5	24
	Sujet 8	25
	Sujet 9	26
	Sujet 14	25
Passif	Sujet 10	25
	Sujet 15	25
Détendu	Sujet 3	18
Actif	Sujet 1	22
	Sujet 6	26
	Sujet 7	31
	Sujet 11	26
	Sujet 12	28
	Sujet 13	31

D'après ce tableau, on constate que les sujets qui sont dans les situations « tendu » (sujet 2, 4, 5, 8, 9, 14), et « passif » (sujet 10 et 15), ont le score de l'axe : soutien social qui est supérieur à 24, donc ils ne sont pas en situation d'Isostrain.

Alors que dans les situations « détendu » et « actif », on voit que le sujet 3 dans la situation « détendu » qui a le score 18 qui est inférieur à 24, est aussi en situation de « Job strain », selon Karasek ce sujet considère alors en situation d'« Isostrain ». C'est bien que l'Isostrain est la combinaison d'une situation de « Job strain » ou « tension » au travail » et un faible soutien sociale, inférieur à 24. Quant au sujet 1, qui a un faible soutien social qui est 22 et pas en situation de « Job strain » car sa latitude décisionnelle est supérieure à 71 et la demande psychologique supérieure à 20.

Alors selon Karasek il n'est pas en situation d'Isostrain.

CONCLUSION

Conclusion :

À travers notre étude que nous avons réalisée au sein de l'entreprise Tchín-lait (Candia) qui se base sur le thème « l'impact des déterminants organisationnels sur la santé des salariés », avec l'accord cédé de la part du personnel en vu de la confidentialité préservée, nous avons peu vérifié nos hypothèses empestées dans la recherche.

Le variable des risques psychosociaux et sa dimension de stress, nous l'avons employés toute au long de notre recherche, et nous avons tentés de faire un lien avec les salariés de l'entreprise, par rapport aux conditions et l'organisation du travail.

Alors qu'il est sérieux également de convoquer que les facteurs des risques psychosociaux renvoient à des contextes de travail et de risques plus variés, surcharge de travail, contraintes excessives du temps, difficultés à trouver du sens au travail, conflits de valeurs...etc. ces risques au travail son devenus un sujet inévitable dans les politiques sociales des organisations, et de terme de la conception de leurs systèmes de motivation et de mobilisation de ressources humaines. C'est bien que la santé psychique des salariés de l'unité Tchín-lait (Candia) n'est pas seulement un axe individuel pour l'entreprise, mais qu'elle se construit avec un impact relationnel avec les autres, par la possibilité d'échanges et de collaboration dans le travail, et plus effectivement le soutien des collègues et de la hiérarchie. Pour cela des actions de prévention pour une réduction optimale des facteurs des risques psychosociaux est indispensable.

C'est à la fin des années soixante-dix, que Robert Karasek, s'intéresse à l'autonomie des salariés dans les tâches qu'ils ont à réaliser et à leurs conséquences en termes de santé. Il à eu le mérite de concevoir un modèle bidimensionnel permettant de comprendre le fonctionnement de l'individu à son poste de travail avec la possibilité d'être acteur et non passif. Un troisième paramètre complète ce modèle par la suite, qui est le soutien social. Il est conçu comme l'interaction de l'individu avec son environnement professionnel et ses possibilités d'action ou non dessus. En 1979 Karasek conçoit dans son modèle appelé « demande control model » pour déterminer le stress ou « job strain » pour le salarié selon deux dimensions : les exigences de travail « job demand » et latitude décisionnelle « job control », il considère que la coexistence d'exigences au travail et d'une faible latitude décisionnelle conduit à une charge mentale difficile à gérer avec une insatisfaction professionnelle.

On conclusion, dans notre étude menés, sur les déterminants organisationnels sur la santé des salariés dans l'unité Tchén-lait de Bejaïa, s'est retourné satisfaisants sur leurs santé. On vu des résultats que nous avons obtenus vérification des hypothèses que nous avons pilier et notre analyse.

Finalement, pour travailler il est bien avantageux d'être en bon santé, c'est bien que moralement et physiquement pour que l'individu puisse gérer certaines situations dans le monde de travail, pour cela les entreprises doivent veiller sur les bonnes organisations et instaurer des bons conditions de travail, pour soutenir la santé de l'individu et de la mettre parmi ces considérations principales par des mécanismes de préventions efficaces, car le travail est l'un des besoins et obligations de l'individu dans la vie car il est l'axe qui le mène à gérer ses besoins et réaliser ses objectifs.

**LISTE
BIBLIOGRAPHIQUE :**

Liste bibliographique :

- **Les ouvrages :**

1. Lerouge, L. (2009). Risques psychosociaux au travail. Paris : L'Harmattan.
2. Chapelle, A. (2018). Risques psychosociaux et qualité de vie au travail. Malakoff : Dunod.
3. Daniel Faulx , Pascal Detroz, Le travail humain, 2009, p.155.
4. Gollac, 2011, Risques psychosociaux et qualité de vie au travail, p.133.
5. Montreuil Elodie, Prévention des risques psychosociaux, Dunod, paris, 2011.
6. Ariane Bilheran, et Patrice Adam, risques psychosociaux en entreprise, 2011, p. 01.
7. O. Hamelin, Essai sur les éléments principaux de la représentation, 1907, p. 30.

- **Les articles :**

1. DARES, Représentatif de la population active française, ministère chargé du travail, 1998. Risques psychosociaux au travail : une problématique européenne – janvier 2010 / réf. EUROGIP-47/f.
2. Karasek, R, Theorell, T. (1990). « healthy work. Stress, productivity, and the reconstruction of working life ». Basic book. New York. Enquête « conditions de travail » auprès d'un échantillon de vingt mille personnes.
3. L'article 222-33 du code pénal.
4. L'article L1153-1 du code du travail.
5. <http://travail-emploi.gouv.fr/>.
6. <http://travail-emploi.revues.org/5490>.
7. <https://www.cairn.info/psychologie-du-travail-et-des-organisations-9782100738113.htm>.

ANNEXES

2.6 La gestion de l'unité

La gestion de l'unité est subdivisée en plusieurs directions :

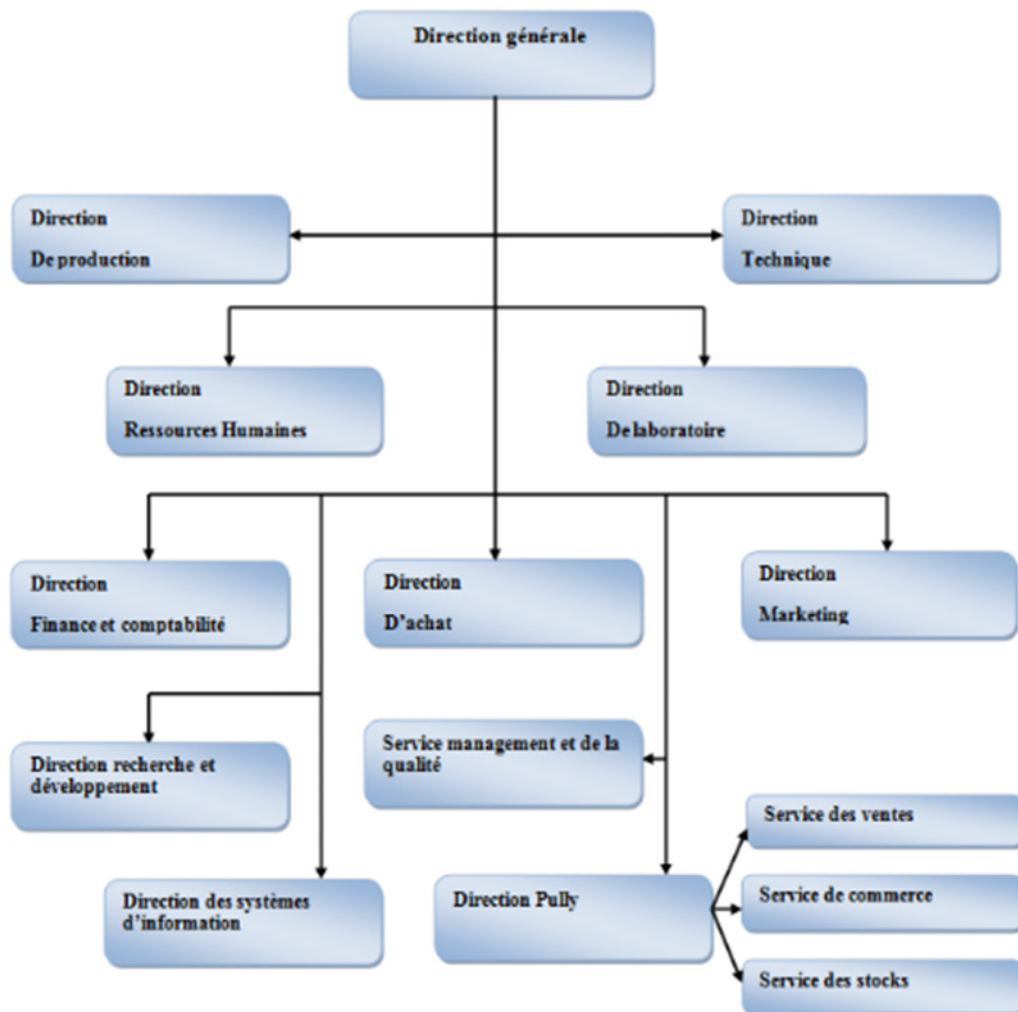


FIGURE 2.2 – Organigramme générale de Tchou-Lait[8].

QUESTIONNAIRE DE KARASEK

POUR MESURER LE BURN-OUT DANS VOTRE ENTREPRISE

IL Y A 26 REPONSES UNIQUES A APPORTER AUX 26 QUESTIONS CI-DESSOUS

VOTRE POSITION SE TROUVE EN BAS DU QUESTIONNAIRE (UNE FOIS REMPLI)

Mettez un X dans LA case qui correspond le mieux à votre réponse voir ICI ==>

X

VOUS POUVEZ FAIRE UN COPIER COLLER DE LA CASE L2 AVEC LE X EN EXEMPLE

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord	Contrôle
Q1 <i>Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles</i>		X			1 réponse
Q2 <i>Dans mon travail, j'effectue des tâches répétitives</i>			X		1 réponse
Q3 <i>Mon travail me demande d'être créatif</i>		X			1 réponse
Q4 <i>Mon travail me permet souvent de prendre des décisions moi-même</i>	X				1 réponse
Q5 <i>Mon travail demande un haut niveau de compétence</i>		X			1 réponse
Q6 <i>Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail</i>			X		1 réponse
Q7 <i>Dans mon travail, j'ai des activités variées</i>		X			1 réponse
Q8 <i>J'ai la possibilité d'influencer le déroulement de mon travail</i>	X				1 réponse
Q9 <i>J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles</i>			X		1 réponse
Q10 <i>Mon travail demande de travailler très vite</i>		X			1 réponse
Q11 <i>Mon travail demande de travailler intensément</i>				X	1 réponse
Q12 <i>On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive</i>			X		1 réponse
Q13 <i>Je dispose du temps nécessaire pour exécuter correctement mon travail</i>			X		1 réponse
Q14 <i>Je reçois des ordres contradictoires de la part d'autres personnes</i>		X			1 réponse
Q15 <i>Mon travail nécessite de longues périodes de concentration intense</i>				X	1 réponse
Q16 <i>Mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées, nécessitant de les reprendre plus tard</i>			x		1 réponse
Q17 <i>Mon travail est très « bousculé »</i>		x			1 réponse
Q18 <i>Attendre le travail de collègues ou d'autres départements ralentit souvent mon propre travail</i>			X		1 réponse
Q19 <i>Mon supérieur se sent concerné par le bien être de ses subordonnés</i>			X		1 réponse
Q20 <i>Mon supérieur prête attention à ce que je dis</i>			X		1 réponse
Q21 <i>Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à bien</i>		X			1 réponse
Q22 <i>Mon supérieur réussit facilement à faire collaborer ses subordonnés</i>		X			1 réponse
Q23 <i>Les collègues avec qui je travaille sont des gens professionnellement compétents</i>		X			1 réponse
Q24 <i>Les collègues avec qui je travaille me manifestent de l'intérêt</i>				X	1 réponse
Q25 <i>Les collègues avec qui je travaille sont amicaux</i>				X	1 réponse
Q26 <i>Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener les tâches à bien</i>				X	1 réponse

IL YA SYMPTOME DE BURN-OUT QUAND LES 3 SCORES SONT EN DESSOUS DES 3 SEUILS RECOMMANDES

autonomie décisionnelle 20
 + utilisation des compétences 26
 = **latitude décisionnelle 46**

BONNE LATITUDE DECISIONNELLE SI SUPERIEUR A 70

demande psychologique 25

BONNE DEMANDE PSYCHOLOGIQUE SI SUPERIEUR A 21

soutien social de la hiérarchie 10
 + soutien social des collègues 14
 = **soutien social 24**

BON SOUTIEN SOCIAL SI SUPERIEUR A 24

Résumé :

Dans notre modeste travail, nous avons adopté le thème « l'impact des déterminants organisationnels sur la santé des salariés ». Nous avons tentés à travers d'identifier l'influence des conditions et l'organisation de travail sur la santé des travailleurs, et plus spécifiquement nous avons employés le variable des risques psychosociaux et sa dimension de stress tout au long de notre recherche, et de faire un lien avec les salariés de l'entreprise « Tchîn-lait » où « Candia » de Bejaïa qui nous a accueilli pour notre étude pratique, par rapport à son organisation et ses conditions de travail. Suite à notre étude menée dans cette entreprise, s'es retournée satisfaisant sur la santé de ses salariés en vu de notre analyse et résultats obtenus.

Abstract :

In our modest work, we adopted the theme « the impact of organizational determinants on employee health ». we tried to identify the influence of working conditions and work organization on workers health, more specifically we used the psychosocial risk variable and its stress dimension throughout our research, and to do a link with the employees of the company "Tchin-lait" or "Candia" from Bejaïa who welcomed us for our practical study, in relation to its working conditions and organization. And in our study conducted in this company, there is satisfactory return on the health of its employees, as we have seen from our analysis and the results obtained.