



جامعة بجاية
Tasdawit n Bgayet
Université de Béjaïa

Université Abderrahmane mira de Bejaia
Faculté des sciences Humaines et Sociales
Département des psychologie et d'orthophonie

Mémoire de fin de cycle

EN VUE DE L'OBTENTION DU DIPLOME DE MASTER EN
PSYCHOLOGIE

Option : Psychologie de travail et organisation

Thème

Les conditions de travail et la nature des risques professionnels au sein de l'EPB

Réalisé par

HAMOU ALDJA YOUSRA

HAMIMECHE KAFIA

Encadré par :

Mm Slimani Naima

2021-2022

Remerciements

Un grand merci à toutes les personnes qui nous ont soutenues toutes ces années et qui nous ont permis d'arriver au bout de ce modeste travail. On leur doit beaucoup et ce court alinéa qui leur est dédié représente seulement une infime partie de ma reconnaissance.

Madame Slimani, on vous remercie pour la confiance et le soutien que vous m'avez offert ces dernières années ; par vos conseils et vos encouragements ; vous avez permis de réaliser un projet qui m'était cher ; durant ce travail de recherche ; on a apprécié vos qualités humaines d'écoute et de compréhension.

On souhaite remercier les enseignants, les psychologues qui nous ont accueillis dans leurs cours et à l'aide de leur expertise et leurs conseils, d'une grande valeur, nous ont permis d'affiner nos réflexions et de construire notre projet d'étude, On souhaiterait remercier tous les professeurs que j'ai rencontrés durant mon cursus universitaire et pour la confiance qu'ils nous ont accordés ces dernières années et pour le savoir qu'ils nous ont transmis.

Tous les moments privilégiés que nous avons partagés ces dernières années nous ont donné le courage d'avancer et ont rendu mon *égarement* moins difficile.

Et bien sûr le médecin de travail monsieur Mokhfi Lamine qui était toujours là pour nous aider et nous soutenir dans notre recherche ; on le remercie pour son ouverture d'esprit ; ses conseils ; son savoir ; et sa compréhension il était vraiment toujours là pour nous aider à réaliser cette étude .

Finalement je souhaite remercier les personnes qui comptent le plus dans notre vie : nos familles, nos amis et sans qui on n'aurait pas pu arriver là où on est aujourd'hui, leur soutien est incomparable et a été pour nous infiniment précieux et essentiel. Ils n'ont jamais cessé de croire en nous, de nous encourager, de nous aimer et ils nous ont aidés à surmonter les moments difficiles. On se sent privilégié de les avoir dans sa vie.

Les mots ne peuvent décrire combien on leur est reconnaissant et combien on les aime.

Dédicaces

Avec une profonde gratitude et un grand amour que je
dédie Ce travail à :

Ma très chère MAMAN et mon cher PAPA

Mes sœurs ratiba ; nassima ; chafia ; kanza ; zina ;
Sabrina mon frère Mahmoud.

Mes chères amis dida, faycel, Lidia et Meriem
Et bien sûr a mon binôme yousra

A tout ce que j'aime et tout ce qui m'aiment.

Dédicaces :

A ma famille :

Maman, celle qui a partagé avec moi tous les moments d'émotion durant mes 5 années d'études ; celle qui m'a tout donné ; qui n'a jamais cessé de me soutenir et de m'épauler pour que je puisse atteindre mon objectif.

Papa pour son soutien moral et ses conseils précieux tout au long de mes études qui a toujours veillé sur mon bien être pour que je puisse atteindre mon objectif .

Mes frères qui étaient toujours à mes côtés en me donnant leur confiance et leur encouragement pour surmonter les obstacles .

Mon mari ma source de motivation merci pour sa confiance ; son aide ; son soutien et sa présence à chaque instant .

Ma binôme pour sa entente et fidélité dans les moments difficiles tout au long de ce projet .

Ma grande famille mes tantes mes oncles mes cousins et cousines pour leur soutiens et leur aides .

Mes chers grands parents ahmed et Fatima que dieu leur donne une longue vie .

Ma belle famille pour leurs encouragements .

mes amis sans exception je vous aime .

je souhaite remercier les personnes qui comptent le plus dans ma vie ma famille mes amis et leur soutien est incomparable et étela pour moi. Ils m'ont t jamais cesse de croire en moi de m'encourager, de m'aimer et ils m'ont aidée à surmonter les moments difficiles. je sens privilège de les avoir dans ma vie.

La liste d'abréviation

ACT : améliorations des conditions de travail

AM : agent de manutention

CT : condition du travail

EPI : Equipements de protection individuelle

MCT : mauvaises conditions de travail

QVT : qualité de vie au travail

RB : risques biologiques

RC : risques chimiques

RC : risques corporels

RCD : risques des circulations déplacement

RE : risques électriques

RIE : risques d'incendie et explosion

RMMM : risques des manutentions manuelles et mécaniques

RMP : les risques des manutentions portuaires

RP : RISQUES PROFESSIONNELS

RP :risques psychologiques

RPD : risque physique des dockers

TR : les théories du risque

Sommaire

Introduction general -----

LA PARTIE THEORIQUE :

Chapitre 1 : le cadre méthodologique de la recherche

1. La problematique de recherche -----
2. Les hypotheses de recherche -----
3. Définition des concepts clés -----
4. Les objectifs de l'importance de recherche -----

Chapitre 02 : les risques professionnels au travail

1. La definition des risques professionnels -----
2. Les theories des risques -----
3. 3.1 La classification des risques professionnels -----
- A_ Les risque des circulations et déplacements -----
- b_ Les risque des circulations et déplacements -----
- C_ Les risques professionnels corporels -----
- D_ Les risques routiers :-----
- E_ Les risques d'incendie et d'explosion -----
- E_ Les risques chimiques -----
- F_ Les risques biologiques -----

4_ Les risques de la manutention portuaire 5 -----

_ Les principaux risques de la manutention portuaire -----

Pyramid des risques BRID -----

_Les facteurs humains et les risques professionnels : -----

Les facteurs psychologiques . -----

5 _ Les problèmes en milieu de travail qui peuvent affecter la santé mentale . -----

Chapitre 03 : les conditions de travail -----

1. Aperçu historique sur les conditions de travail -----
2. Définition des conditions de travail: -----

3. Approches théorique des conditions de travail -----
4. Les facteurs des conditions de travail -----
5. Les déférentes démontions des conditions de travail -----
6. Les acteurs de l'amélioration des conditions de travail -----
7. L'importance de l'amélioration des conditions de travail -----
8. Les mauvaises conditions de travail -----
9. Les conséquences des mauvaises conditions du travail -----

Chapitre 04 : la qualité de vie au travail .

1. Qualité de vie au travail (QVT) : d'où ça vient ; qu'est-ce que c'est -----
2. Historique de la qualité de vie au travail -----
3. Définition de qualité de vie au travail -----
4. Les facteurs déterminants de la qualité de vie au travail -----
5. Les projets d'amélioration de la qualité de vie au travail -----

Chapitre 05 : LA PARTIE PRATIQUE .

1. La méthode et technique de recherche

La pré-enquête : -----

Collecte des données : -----

la méthode et la technique utilisée : -----

La population et l'échantillon utilisé : -----

Les instruments de collecte de données : -----

2. Le guide d'entretien :-----

Axe 01 : les risques professionnels : -----

Axe 02 : les conditions de travail :-----

3. La présentation de l'organisation d'accueil-----

4. 1- Présentation des donnés personnelles de l'échantillon d'étude :-----

5. 02-Analyse et interprétation des donnés : -----

6. Discussion des hypotheses -----

Conclusion .-----

Annexe : -----

Liste bibilgraphique -----

Liste dabrviation -----

LE GUIDE D'Entretien -----

Rapport des accidents de travail . -----

Introduction

Introduction :

Le risque professionnel est dû à un facteur psychologique. De multiples facteurs interviennent dans la notion de

Qualité de vie au travail, avec l'influence de très nombreux aspects psychologiques, sociologiques et

Organisationnels, variables selon les individus (statut, âge, catégorie socioprofessionnelle, sexe..). En effet,

L'appréhension de la qualité de vie est tout à fait personnelle, en lien avec des attentes différentes selon les Collaborateurs d'une entreprise ou d'une organisation ; Pour que les salariés éprouvent de la satisfaction vis-à-vis de leur environnement, celui-ci doit répondre à leurs besoins. Ces besoins peuvent varier selon la tâche,

L'emploi, l'organisation et les préférences individuelles

Un environnement physique malsain et des conditions difficiles de travail ont aussi souvent associés aux problèmes de santé psychologique au travail ; les individus qui ont l'impression de travailler dans des conditions dangereuses pour leur santé ou leur sécurité peuvent voir leur niveau de tension psychologique augmenter.

Qu'il s'agisse de facteurs facilement décelables tels des niveaux élevés de bruit ou de chaleur ou de facteurs plus insidieux comme la pollution ; l'humidité ; un mauvais éclairage ; une configuration inadéquate du poste de travail ou le travail continu sur écran cathodique ces derniers peuvent entraîner des conséquences négatives sur le niveau de performance ; de satisfaction et de motivation au travail ;

Par conséquent, le meilleur environnement n'est pas celui qui obéit à des règles fixes, mais plutôt celui qui est conçu en tenant compte des besoins particuliers de chaque occupant. Les salariés ont aussi besoin de bonnes conditions de travail adaptées à leur type d'emploi, cela peut signifier de la quiétude pour favoriser la concentration, un accès facile aux autres membres de l'équipe .

Les conditions de travail sont des notions récentes puisqu'elles sont apparues au 19^{ème} siècle avec le développement industriel qui constituera le noyau dur autour duquel se construira progressivement le droit au travail ; avec des premières mesures de protection au bénéfice des travailleurs les plus fragiles : les femmes et les enfants. On regroupe sous cette appellation une

Multitude de disciplines qui ont toutes pour but de supprimer ou tout au moins limiter les effets nuisibles des activités humaines sur l'homme lui-même et son environnement.

L'amélioration des conditions de travail et les conséquences des risques professionnels est un sujet faisant l'objet des recherches dans plusieurs universités et des organisations tant étatiques et non étatiques car comme nous l'avons dit ; ce sont des notions récentes.

Ne pouvant rester indifférent à ce sujet de recherche, nous voudrions dans le cadre de ce travail pratique de gestion des ressources humaines, d'apporter notre pierre de contribution dans ce domaine à travers la réflexion thérapeutique axée sur le sujet : « Les conditions de travail et la nature des risques professionnels au sein de l'entreprise portuaire de Bejaia .

On a tenu d'étudier la réalité des conditions du travail dans l'entreprise qu'on a choisie, plus précisément sur les conditions de travail et la nature des risques professionnels.

La structure de notre travail est articulée en deux grandes parties : la partie théorique et la partie pratique.

La première partie comporte quatre chapitres le premier chapitre concerne le cadre méthodologique de la recherche à savoir : les raisons du choix du thème, objectifs de la recherche, la problématique, les hypothèses, la définition des concepts et notions clés, la technique et la méthode utilisées ...etc. Le deuxième chapitre porte sur les risques professionnels et le troisième chapitre sur les conditions de travail et enfin le cinquième chapitre porte sur la qualité de vie au travail .

La deuxième partie qui est la partie pratique concerne deux sections, la première section contient la présentation de l'organisme d'accueil et la deuxième section sera consacrée

pour la méthode, technique et les difficultés recentrées.

Enfin, on termine par une conclusion.

LA PARTIE THEORIQUE

*Chapitre 1 : le cadre
méthodologique de la
recherche*

Préambule :

Le titre de la recherche n'est jamais suffisant pour la présenter aux lecteurs. Ainsi, le premier chapitre de ce travail est consacré à la présentation de ses coordonnées comme les raisons du choix de thème, les objectifs de la recherche, la problématique avec les hypothèses, la définition des concepts clés, la méthode ainsi la technique d'investigation et à la fin les difficultés rencontrées .

❖ Les raisons du choix du thème :

Mon choix de traiter le thème de l'intégration des nouvelles recrues au sein de l'entreprise algérienne, est motivé par les raisons suivantes :

L'importance du thème par rapport à notre spécialité psychologie du travail et de l'organisation.

Les conditions de travail sont devenues l'objet de recherche de plusieurs organisations vu leur importance.

Découvrir ce que les conditions de travail ont fourni dans les entreprises.

Découvrir l'opinion des travailleurs vis-à-vis des conditions de travail dans leur entreprise.

Déterminer l'impact des conditions de travail sur les risques

Acquérir des nouvelles connaissances sur la vie professionnelle.

❖ **Les objectifs de la recherche :**

Il existe plusieurs objectifs que ce thème peut atteindre, mais nous envisagerons principalement :

- ❖ Identifier la qualité des conditions de travail dans l'entreprise.
- ❖ Connaitre les conditions de travail qui est le facteur déterminant des risques professionnels
- ❖ Comprendre comment le port a donné un climat favorable a ces employés.
- ❖ Déterminerquels facteurs les plus déterminants engendrant les risques professionnels
- ❖ (Facteurs physique et facteurs humains)
- ❖ Avoir une expérience sur le mode du travail afin de réaliser mon projet professionnel.

❖ **La problématique:**

Chaque entreprise ; quels que soient son secteur d'activité ; son historique ; son métier ; sa taille ; est par nature exposés a une multitude de risques professionnels (corporelle oumentale)qu'il convient d'identifier ; de comprendre et de maîtriser ;c'est pour cela elles occupent une place sans cesse croissante dans les préoccupations des responsables et des dirigeants d'entreprises.

Les risques professionnels est une éventualité permanente de toutes les situations de travail. Plus ou moins probable et dommageable selon a nature du travail et les conditions de travail dans lesquelles l'activité professionnelle est exercée ; c'est la cause capable de provoquer une atteinte mentale et physiquea la santé des salariés.

Les risques peuvent être classés selon leur nature donc on trouve que tout un risque professionnel se caractérise par des facteurs qui est un élément qui peut révéler le danger et entraine la survenue du risque professionnel comme par Exemple lesfacteurs organisationnels : méthodes de management ; exigences de productivité et de qualité ...

et les facteurs psychologiques : le stress ; la peur ; la phobie ; la démotivation qui ont des impacts sur les individus et sur l'organisation le stress par exemple est mécanisme complexe qui est souvent associé a la santé psychologique en milieu de travail .

Dans ce contexte ou les risques professionnel deviennent une problématique on pense qu'ils sont du a des mauvaises conditions de travail a partir de notre recherche ; nous avons trouvé que c'est important d'étudier les conditions de travail et la nature des risques professionnels au sein de l'entreprise.

Les conditions de travail jouent un grand rôle au rendement et à l'amélioration de la qualité de vie c'est un ensemble d'actions de moyens ; de méthodes et des supports planifiés a laide desquels les salariés sont incités a améliorer leur compétences et leur capacités mentales nécessaire a la fois pour atteindre les objectifs et de l'organisation sociale pour s'adapter à l'environnement et pour accomplir de façon adéquate leur taches actuelles et future.

Des tonnes d'études en psychologie de travail ont étaient menées afin de trouver des solutions et mettre fin a ce phénomène désastreux par contre elles nous ont ouvert des voies pour mettre en place des méthodes et des outils permettant de classifier la nature des risques professionnels en mettant en relations les causes et les effets sur la santé des travailleurs.

A partir de notre recherche, nous avons trouvé que c'est important d'étudier les conditions de travail Et la nature des risques professionnels au sein de l'entreprise portuaire de Bejaia ; dans le but

D'approfondir et de comprendre et traiter cette nouvelle thématique puisque on a remarqué que le Taux des risques et des accidents sont élevés chez les agents de manutentions et les opérateurs sur Engins déclarerpar le médecin de travail et chef de service gestion des risques.

Cependant, on a posé les questions suivantes :

Quelle est l'origine des risques professionnelles corporelles chez les agents de manutentions

Autrement dit :

-Est-ce que ces risques sont dus à des mauvaises conditions de travail ?

- Est-ce que le risque professionnel provoque-il une anxiété ?

❖ **Les hypothèses :**

Afin de tenter de répondre aux questions posées, il est utile de proposer des hypothèses qui ont un rôle important car elles apportent des réponses provisoires à la question posée.

Selon ANGERS Maurice : « L'hypothèse est essentiellement un énoncé qui prédit une relation entre deux ou plusieurs termes, entre deux ou plusieurs éléments d'une réalité ».(ANGERS Maurice, 1997,p 103).

« L'hypothèse est une proposition de réponse à la question posée. Elle tend à formuler une relation entre des faits significatifs. Même plus ou moins précise, elle aide à sélectionner des faits observés. Ceux-ci rassemblés, elle permet de les interpréter, de leur donner une signification vérifiée constituera un élément possible de début de théorie ».(GRAWITZ Madeleine, 2001, p398).

Pour mener notre recherche j'ai proposé des hypothèses qui sont des réponses provisoires à ma recherche :

L'hypothèse 01 :

Les risques professionnels sont dus à des mauvaises conditions de travail.

L'hypothèse 02 :

Le risque professionnel est dû à un facteur psychologique.

Définition des concepts clés :

❖ **Les conditions du travail :**

Sont l'ensemble des facteurs physiques, sociaux, et organisationnels qui influencent la satisfaction au travail ainsi que le bien-être. Les conditions de travail c'est l'ensemble des règles et des variables matérielles du milieu ou cadre dans lequel s'exécute le travail. On parle également de conditions de vie au travail. Les durées

de travailles, les rythmes de travail, le bruit ,la lumière ,l'humidité, la chaleur et la salubrité du cadre de travail, les conditions de sécurité, le règlement d'atelier ,le système de rémunération dans les condition de travail ,le comité d'hygiène et de sécurité, et le comité d'entreprise œuvrent en vue de l'amélioration des conditions de travail dans l'entreprise»

Selon LEPLAT Jacques « les conditions de travail résument l'ensemble des facteurs, à l'exclusion des caractéristiques individuelles des travailleurs, qui peuvent êtres influencer les conditions au travail. Ces facteurs representes dans l'ensemble des caractéristiques interne et externe dans lequel s'inscrit le travail.il sont multiples et interdépendants ». (PETIT François et DUBOIS Michel, 1998, P30).

❖ **Définition opérationnelle :**

Les conditions de travail regroupent la pénibilité, les horaires, le type de travail effectué l'ensemble des éléments qui affectent le bien-être et la santé des individus lors de la participation à l'activité productive.

❖ **La qualité de vie au travail :**

C'est un sentiment de bien-être au travail qui englobe l'ambiance ; la culture de l'entreprise ; l'intérêt du travail ; le sentiment de l'implication et de responsabilité et une valorisation du travail effectué ; se sentir en sécurité .

❖ **Les risques professionnels :**

Selon pierre GOGUELIN : le risque professionnel ; il faut entendre tout risque que l'on encoure ou que l'on fait encourir au tiers et aux biens du fait son activité en situation de travail dans et hors l'entreprise.

D'après abdel -halim BERRETIMA : le risque professionnel apparait non seulement comme un élément matériel extérieur provoquant une atteinte mentalecomme la peur ; la phobie ; la démotivation au travailleur ; mais également comme une notion théorique posant un problème à ma pensée juridique et a son objectivation intervenant dans la vie professionnelle des victimes.

❖ **Santé mentale :**

Aptitude du psychisme à fonctionner de façon harmonieuse agréable efficace et à faire face avec son plein état à une situation difficile en étant capable de retrouver son équilibre et aussi est une composante essentielle de santé, c'est un état de bien-être dans lequel une personne peut se réaliser, surmonter les tensions. (PETIT François et DUBOIS Michel, 1998, P13).

❖ **Les accidents au travail :**

Est considéré comme un accident du travail ; quelle qu'en soit la cause l'accident survenu par le fait ou l'occasion du travail à toute personne salarié ou travaillant ; à quelque titre ou en quelque lieu que ce soit ; pour un ou plusieurs employeurs ou chef d'entreprise.

❖ **La sécurité au travail :**

Le concept de sécurité au travail appuie son existence sur un postulat de départ assez simple ; toute activité professionnelle engendre des risques pour la sécurité d'un travailleur ; à des degrés plus ou moins élevés

(PETIT François et DUBOIS Michel, 1998, P30).

❖ **La souffrance au travail :**

La souffrance elle renvoie à la sensation douloureuse aiguë éprouvée par l'individu, c'est un ressenti subjectif qui difficilement comparable au plan interindividuel, ansai, un état de- mal être en France, cette dernière, qui se déploie sur un continu allant de la simple gêne à une mise en danger de la santé moral, peut apparaitre lorsqu'un état de stress n'est plus prédominant. Dans les deux cas, les causes sont multiples et variées absences de reconnaissance, ressenti négatif, situation de conflit ou d'hyper conflit, voire de violence interne relation interindividuelles au travail pathogènes, d'une manière générale, l'usage du terme souffrance et moins consensuel que celui de stress, car il li traduit une forme de vulnérabilité et provoque des réactions de rejet, notamment de la part de ceux qui dirigent les organisations. (HOUBOLD Bénédicte, 2008, P35).

❖ **Les situations de malaise au travail :**

Ce terme vogue recouvre, avec le stress et le harcèlement moral la plus part des plantes émises par les collaborateurs qui ressentent des tension dans leur travail, ce plaintes concernent les situation de mal-être, de ressentis négatifs en bien avec le travail, il s'agira la bien entendu, dépasser ces plaintes pour aller plus avant et comprendre ce qui fait tension , a fin de trouver les leviers opérationnels de résolution, l'enjeu sera également de ne pas enfermer des individus ou des collectifs dans un rôle de vidimes mais de leur permettre au contrainte de redevenir simplement acteurs de leur situation au travail. (HOUBOLD Bénédicte, 2008, P18).

Grande Dictionnaire de la psychologie Larousse, 2013, P256).

(Grande Dictionnaire de la psychologie Larousse, 2013, P70).

Chapitre 02 : les risques professionnels au travail

Chapitre 2 :

1_La définition du risque professionnel :

Le risque professionnel est une véritable question de santé publique sur lequel il est nécessaire de s'interroger tant les enjeux sociaux et stratégiques sont importants (Kouabenan, 2000). Cette réflexion pluridisciplinaire tente d'apporter sa contribution à l'explication de ce phénomène social alarmant.

Les risques professionnels dans l'entreprise :

désigne en droit, et de façon commune à d'autres disciplines, la Probabilité de réalisation d'un dommage. Le risque n'est donc pas la menace ou le danger, Mais sa mise en rapport calculé avec leurs conséquences. Il est en quelque sorte « une mesure de l'incertitude. Le risque professionnel répond à cette définition générale tout en présentant un caractère particulier en ce qu'il est lié au travail. Il peut être défini comme la probabilité d'une atteinte à la sécurité ou à la santé physique et mentale du travailleur, causée par le fait ou à l'occasion de son activité de travail.

Si le risque professionnel est susceptible d'entraîner maladies professionnelles et accidents du travail pris en charge en droit de la sécurité sociale, il peut désigner, plus largement, des atteintes potentielles à la santé ou à la sécurité qui ne sont pas réparées dans ce cadre. Dans le code du travail, il désigne les atteintes potentielles à la santé et à la sécurité, sans qu'elles ne recourent toujours

Le champ des accidents du travail et des maladies professionnelles. Au sens de la prévention, le risque professionnel est le risque lié à l'activité de travail, avéré ou parfois seulement suspecté, indépendamment de sa réalisation et de son éventuelle prise en charge par les mécanismes du droit de la sécurité sociale.

Cette définition du risque professionnel laisse deviner les rapports qui se nouent entre le risque, l'activité de travail et le pouvoir de l'employeur.

Le risque professionnel entretient un lien irréductible avec l'activité de travail. Celle-ci, comprise comme l'ensemble des gestes et des procédés techniques de production de biens ou de services au sein d'une entreprise, expose à des menaces variées. Ces dernières sont liées aux machines, aux équipements ou aux produits utilisés, mais aussi aux gestes eux-mêmes comme le montrent les troubles musculosquelettiques. Les contraintes temporelles et la discipline collective qu'implique l'activité exercée dans une entreprise peuvent également être génératrices de risques notamment psychosociaux. Ainsi, c'est dans l'activité de travail que naissent les dangers et les menaces qui forment le risque professionnel.

_« Risque », in Denis Alland et Stéphane Rials, Dictionnaire de la culture juridique, PUF, 2003, Paris, p. 1372-1374 ;

_ Florence Millet, La notion de risque et ses fonctions en droit privé, Univ. Paris X Nanterre, 1998, p. 1 et s. ; Nadège Voidey, Le risque en droit civil, PUAM, Aix-Marseille, 2005, p. 39 ;

_ Documentation française, Paris, 2011, p. 77-109.

_ Sur l'aspect calculé du risque : F. Ewald, op. cit., p. 175 et .

_ D. Le Breton, op. cit., p. 3.

2_ Les théories des risques professionnels :

La théorie selon KAST :

_ Selon KAST (1992), la théorie du risque vise à analyser et à automatiser en partie la prise de décision dans un univers incertain à travers la formalisation de l'incertitude et l'essai de représenter le comportement des décideurs.

Elle est dite normative, car elle permet la description et la prédiction. Elle repose sur deux bases, l'une mathématique (science exacte) et l'autre comportementale (science psychosociologique). La base mathématique concerne la théorie des probabilités qui permet de développer et quantifier l'incertitude pour la présenter sous forme d'un risque. La base psychosociologique se manifeste dans la théorie axiomatique de la représentation du comportement des décideurs. C'est la théorie de l'utilité espérée de NEUMANN et MONGENSTERN : les agents portent une évaluation sur la probabilité d'occurrence et sur les conséquences de leurs décisions.

_ Selon KAST (1992), la théorie du risque constitue un développement de la théorie décisionnelle individuelle. Ceux qui ont constitué la théorie du risque, telle qu'elle a été présentée par KAST, sont les théoriciens de la décision dont l'objectif est la représentation de l'incertitude ; Relative à la prise de décision. L'incertitude concernant l'impact d'une décision est associée une expérience aléatoire « situation de risque » pour laquelle est élaborée une distribution de probabilité définie sur les conséquences aléatoires possibles. Ces distributions, ainsi que la quantification des choix et des conséquences dans une situation incertaine, sont élucidées par l'utilisation de l'algèbre et de l'analyse mathématique.

la théorie selon BOUYSSOU :

Dans son ouvrage « Théorie Générale du Risque », BOUYSSOU (1997)

Est parti d'un questionnement sur la possibilité d'une théorie du risque :

« L'entreprise est hasardeuse, pourtant, il paraît nécessaire de fixer quelques principes communs, de préciser certaines règles du jeu, d'expliquer la manière d'évaluer, de gérer, et de réduire les risques ».

_Pour fonder sa théorie du risque, BOUYSSOU soulève cinq fondements. Le premier fondement stipule l'application des règles de la méthode de Descartes qui consiste à « diviser chacune des difficultés en autant de parcelles qui possibles et faire partout des dénombrements et des revues générales : conduire par ordre ses pensées est une nécessité quand on évalue des risques, ou quand on gère un système de risques ». Ce fondement permet de décrire, classer, comparer les Gestion différents ensembles de risques dont il est nécessaire d'apporter une part de rationalité dans leurs inventaires et leurs études. Le deuxième axiome consiste à prévoir l'existence possible de certains risques pour le moment.

Ces risques sont les conséquences inconnues à plus ou moins long terme d'un risque connu à un instant donné. BOUYSSOU donne l'exemple du SIDA. Cela nous amène à la nécessité de cerner la logique de développement particulière à tout risque et d'évaluer ses probabilités de croissance par différents modes de propagation, même si la connaissance du risque est partielle et incertaine. Cela constitue le troisième fondement de la théorie générale du risque. Toutefois, la quatrième repose, quant à lui, sur la volonté d'agir face à un risque. Autrement dit, à chaque risque étudié et évalué doit correspondre une volonté politique de décision et d'action. Le cinquième et dernier fondement consiste en l'évaluation du coût et des conséquences du risque. Ces coûts peuvent être provoqués par l'évaluation et les mesures prises pour gérer ce risque, ou par défaut du coût des conséquences engendrées par la non-considération de ce risque.

Assurances et gestion des risques/Insurance and risk management Vol. 86 (3-4)

3 _ La Classification des risques professionnels :

A_ Les risque des circulations et déplacements

Ces risques concernant les circulations et déplacements au sein de l'entreprise à l'intérieur une même unité géographique. Exemple : d'un service à un autre qu'ils soient dans le même bâtiment ou non ; Cette famille de risques regroupe les accidents liés au haut, fait pas, chutes de hauteur mais aussi les collisions des personnes avec des machines ou des engins de manutention. Sont aussi considérés tous les risques de chutes d'objets, les coincements et blessures liés aux portes et portails, aux voies d'évacuation et issues de secours .

A_ Les risque des circulations et déplacements

Ces risques concernant tous les risques liés à l'utilisation de matériel de manutention et à la manipulation mécanique d'objets Ils concernent aussi la manutention manuelle de charges qui se définit comme toute opération de transport ou de soutien d'une charge, par un ou plusieurs salariés, dont le levage, la pose, la poussée, le port ou le

déplacement d'une charge qui fait de ses caractéristiques ou conditions ergonomiques défavorables, comporte des risques.

Les manutentions manuelles et mécaniques peuvent entraîner les lésions grasses notamment en cas de heurt ou de collision avec des engins ou macériens.

Il y a un risque mécanique chaque fois qu'un élément en mouvement peut entrer en contact avec une partie du corps humain et provoquer un baliseur. Réciproquement, une partie du corps humain en mouvement peut entrer en contact avec un élément matériel (exemple : chute). Ces éléments sont mais souvent liés à des équipes mènent ou des machines mais peuvent également concerner des outils, des pièces, des charges, des projections de matériaux ou des fluides. La présence d'un risque mécanique peut donc être identifiée par la conjonction de 3 éléments : Un opérateur, un élément et l'énergie d'un mouvement

C_ Les risques professionnels corporels :

Cette famille de risques englobe tous les phénomènes physiques et les nuisances qui peuvent avoir un impact sur la santé humaine. Les risques physiques concernent tous les risques liés à l'utilisation de machines ou équipements professionnels (presse, outils, matériel divers, y compris les couteaux, les machines à découper...). Ils concernent aussi l'environnement de travail : bruit, ambiances lumineuses, vibrations, chaleur, froid... Les risques physiques vont engendrer un dommage sur tout ou partie du corps humain ainsi que les maladies professionnelles telles que les troubles vasculaires du système main bras, les effets des rayonnements sur la peau et les risques oculaires

L'activité physique mobilise l'appareil locomoteur pour se déplacer, transport, sauveur, bouger, tirer-pousser, actionner... il admet qu'une activité physique adaptée joue un rôle positif pour la santé physique, psychique, et Montale de l'individu et la santé publique d'une société. L'inactivité physique par contre est un facteur de risque de dégradation sanitaire émergent et majeur. Cependant, les activités physiques au travail restent souvent caractérisées par la pression temporelle, la répétitivité, des niveaux d'efforts et des gestuelles contraintes, soit l'inverse d'une (Activité physique de santé). Malgré les progrès techniques qui permettent d'alléger les tâches les plus dures, l'activité physique au travail reste l'une des principales causes d'accidents du travail, maladies professionnelles et l'inaptitudes au travail, elle est souvent à l'origine de fatigue, de douleurs qui dégradent le geste professionnel et la perception de la tâche provoquant des erreurs qui altèrent la qualité du travail, et également des accidents. (Traumatique, cardiovasculaire...) et, ou des atteintes de l'appareil locomoteur (lombalgies).

Les facteurs qui influencent les risques liés à l'activité physique de travail dépendent de l'individu, de l'environnement physique et psychosocial ainsi que de l'organisation

du travail. La prévention des risques liés à l'activité physique nécessite de convaincre l'entreprise s'engager dans une action de prévention de la construire par la mise en place de moyens, outils d'une méthode De conduire l'action au cours de temps et de l'évaluer à chaque étapes de son avancement Place une organisation du travail qui permette de rationaliser et de sécuriser les déplacements a intérieure et a l'extérieure de l'entreprise Ces risques concernant les déplacements des personnes a bord de véhicules routières (véhicules personnel ou de service ; camion ; camionnette ; 02 roues ...), sur les réseaux routière, a l'occasion de mission a l'extérieure de l'entreprise. Exemple : déplacement d'une entreprise a une autre, a l'atelier ou services externe, chez une cliente, un organisme, etc.

Les risques routiers :

Concerne aussi les trajets domicile / travail - travail / restaurant ou tout autre lieu ou le salarié prend habituellement ses repas. Les risques lie ou déplacement piétons occasionnels ou non (faire une course, aller a la poste ...) sont aussi a prendre en compte dans l'évaluation des risques. Les accidents de la route survenus en missions ou lors des trajets domicile /travail sont à l' origine des deux tiers des accidents du travail ayant entraîné la mort, ils sont la première cause de mortalité au travail et génèrent plusieurs millions de jours d'arrête. Ce sont les entreprises qui, les premiers subissent les couts occasionnes par ces accidents (taux AT, jours d'arrête de travail, assurances, frais judiciaires, amendes, désorganisation des services, immobilisation des véhicules, etc.....). Les accidents, qui ont lieu lors des déplacements privés des salariés génèrent, indirectement, des couts importants pour l'entreprise (jours d'arrêt de travail notamment).

D_ Les risques d'incendie et d'explosion :

Les risques d'incendie et d'explosion sont des sujets permanents de préoccupation pour de nombreuses entreprises. En effet, les incendies et les explosions sont à l' origine de blessures graves voire de décès, et de dégâts matériels considérables. Chacun de ces risques fait l'objet d'une démarche de prévention spécifique dont l'objectif prioritaire est d'agir avant que le sinistre ne survienne. L'incendie est le sinistre le plus connu de tous et sans doute celui pour lequel il existe le plus grand nombre de moyens de prévention. Dans le milieu industriel, les causes de sinistres incendie se répartissent ainsi : criminel 40%, électrique 25%, défaillance technique : 14%, négligence humaine :9%, travaux a feu nu : 7% , chauffage :5% .Même si depuis quelques années, on constate une baisse globale du nombre d'incendies industriels (sans doute due a l'effet incitatif des primes d'assurances), il y a paradoxalement un augmentation du nombre de gros sinistres 70% Des entreprises qui connaissent un sinistre important disparaissent dans 3 ans qui suivent et ce pour diverses raisons telles que : destruction des locaux, des stocks et outils de production,

la perte de données informatiques non sauvegardées, les sous-traitants qui se tournent vers d'autres fournisseurs, etc.

E_ Les risques chimiques

Ces risques concernent les produits, émissions, déchets chimiques (peintures, diluant, white spirit, essence de térébenthine, pyrèthre, amines aliphatique, acétone, xylène, acétate, de butyle, solvants ...). Sont inclus aussi dans cette famille de risques les lubrifiants, fluides découpe ou de laminage, acides ou bases, liquides cytogénétique, gaz sous pression, résines synthétiques (époxy, polyuréthanes, polyester non ...), les produits phytosanitaires (pesticides, herbicides, fongicides...). De la même façon les batteries de traction pour les véhicules électrique (charriots élévateurs) et /ou les batteries stationnaires pour l'alimentation en énergie etc... Appartiennent aux risques chimiques Les fumées (souder, gaz d'échappement...), les produits volatiles (huile chaude ...) ou les poussières (ciment, farine, sciure de bois...), tout comme l'utilisation d'outils en nickel, chrome ou cobalt et les gants en latex font partie de cette famille de risques Sont aussi concernés les produits d'entretien et les produits chimiques d'usage courant (colles, acétone, alcool...) également certaines produits d'usage professionnel. Les conséquences des accidents liés aux risques chimiques sont multiples et prouvent être grave : brulures, intoxications, allergies, irritations cutanées, atteintes des voies respiratoires, etc.

F_ Les risques biologiques :

Les agents biologiques (bactéries, champignons, virus...) prouvent être à l' origine de maladies chez L'homme : inflections, intoxication, allergies voire cancers. Les risques biologique concerne de multiples activité : les métiers de la santé, les services a la personne, l'agriculture, les industries agroalimentaires, les métiers de environnement ... L'évaluation des risques se fait en suivant la chaine de transmission a partir du (réservoir) d'agents biologiques jusqu'au travailleur exposé. La prévention des risques consiste a rompre cette chaine le plus en amont possible. La prévention passe par des mesures d'organisation du travail, de protection collective et individuelle, ainsi que d'information et formation du personnel. ces mesures de prévention doivent être adaptés adaptées à l'activité professionnelle considérée :

Du sang ou d'autres liquides biologiques visiblement teintés de sang :

_ fouille d'un individu ou d'un lieu Secours à une personne blessée

_ blessures infligée avec un objet piquant ou coupant qui aurait pu être en contact avec du sang

Blessure infligée avec un objet piquant ou coupant malpropre de la terre, de la poussière

Des micro-organismes contagieux aéroportés :

Manipulation de peaux, poils, crins, soies, d'animaux aux autres dépouilles animales

_ collecte et traitement des ordures, La salive d'un animal sauvage ou errant, ou morsure, Des eaux usées (travaux effectués, dans les égouts)

G_ Bruits :

Le bruit constitue une nuisance majeure dans le milieu professionnel .il peut provoquer des surdités mais aussi stress et fatigue qui, a la longue, ont des conséquences sur la santé du salarié et la qualité de son travail .pourtant, des moyens existent pour limiter l'exposition des travailleurs aux nuisances sonores.

Du traitement acoustique des locaux a L'encoffrement des machines bruyantes, les mesures collectives de lutttes contre le bruit sont les plus efficaces.

H_ Les risques électriques :

Dans notre société industrielle, l'électricité est la forme d'énergie la plus utilisée .les travailleurs sont amenés à utiliser du matériel électrique. Cela implique que toute entreprise peut être confronté a un accident d'origine électrique .si le nombre d'accidents liés a l'électricité diminue régulièrement, ceux-ci sont souvent très graves

le risque électrique comprend le risque de contact , direct ou non , avec une pièce nue sous tension , le risque de court-circuit , et le risque d'arc électrique .ses conséquences sont l'électrisation , l'électrocution ,l'incendie , l'explosion ...

La prévention du risque électrique du risque électrique repose, d'une part, sur la mise en sécurité des installations et des matériels électriques et, autre part, sur le respect des règles de sécurité lors de leur utilisation ou lors d'opération sur ou à proximité des installations électriques.

(sécurité industrielle/ ISET Jendouba /Ahmed meftah)

4_ Les risques de la manutention portuaire :

❖ Les dockers travaillant dans les installations portuaires ont un métier présentant de lourdes contraintes physiques, même s'ils recourent presque toujours à de nombreux engins de levage et de déplacement des charges. Les conditions de travail en extérieur

et/ou de nuit amplifient la fréquence et la gravité des risques physiques auxquels sont exposés les dockers.

Les dockers travaillant dans les installations portuaires ont un métier présentant de lourdes contraintes physiques, même s'ils recourent presque toujours à de nombreux engins de levage et de déplacement des charges, tels que grue, chariot élévateur automoteur, ...

Mais, même si les moyens de manutention mécaniques permettent de réduire les activités pénibles de manutention des dockers, les opérations conduites avec ces engins ne sont pas sans risques pour eux-mêmes ou leurs compagnons de travail : contraintes vertébrales, vibrations, traumatismes par contusions, écrasements, chutes...

Par ailleurs, les risques de l'élingage des charges ou ceux des autres accessoires de levage, rupture de l'élingue, déséquilibre et glissement de la charge, représentent de sérieux dangers pour le docker ou les travailleurs à proximité.

Enfin, l'utilisation de fongicides et pesticides pour protéger les denrées alimentaires ou végétales transportées, les fumigations de l'intérieur des conteneurs ou des cales des navires, les poussières de ciment, les vapeurs d'hydrocarbures exposent les dockers à des risques chimiques lors de la pénétration dans les conteneurs ou lors de la manipulation des marchandises en vrac.

Les conditions de travail en extérieur et/ou de nuit amplifient la fréquence et la gravité des risques physiques auxquels sont exposés les dockers.

Pour prévenir les risques de la manutention portuaire, l'application des mesures réglementaires et organisationnelles, l'entretien régulier des engins, la formation aux techniques et aux bonnes pratiques de port des charges et d'arrimage, les vérifications et la mise en œuvre de procédures de contrôle permettant de déceler toute détérioration ou déféctuosité des accessoires et des engins de levage, le respect des charges maximales d'utilisation et du bon alignement du centre de gravité, le port d'EPI appropriés (chaussures de sécurité, gants et casques de protection, combinaison de travail, gilet de signalisation, harnais, masque respiratoire) sont des mesures essentielles de réduction des dangers auxquels les dockers sont exposés et pour mieux lutter contre une sinistralité qui reste importante.

Pour chaque établissement portuaire, il convient d'évaluer les risques professionnels des dockers et de rédiger le Document Unique de Sécurité en appréciant à la fois l'environnement matériel et technique et l'environnement managérial et organisationnel.

La retranscription de cet état des lieux dans le Document Unique doit conduire à l'élaboration d'un plan de prévention correspondant aux risques identifiés et à l'information et à la formation des travailleurs.

5 _ Les principaux risques de la manutention portuaire

Les dockers (ou débardeurs) sont les travailleurs qui sont chargés de l'ensemble des opérations de manutention entre les navires et la terre, procédant au chargement ou au

déchargement des cargaisons des navires dans les ports de marchandises : ces opérations concernent principalement le transbordement de charges volumineuses, dont des conteneurs de plusieurs tonnes, des palettes, des produits en vrac, ...à l'aide d'appareils de manutention et de levage.

Le métier de docker comporte plusieurs taches différentes :

- A - préparation des accessoires de levage (élingues, chaînes, palonnier ...) et accrochage ou décrochage des charges pour l'embarquement ou le débarquement,
- B - manœuvre d'un chariot élévateur,
- C - guidage d'une grue ou d'un portique de manutention,
- D- accorage (fixation des véhicules ou des conteneurs, par des sangles ou des barres, sur les cargos),
- E - arrimage et le désarrimage des charges,
- F - utilisation d'une trémie pour charger ou décharger un vraquier,
- G- chargement et déchargement des bagages et des provisions pour les paquebots et navires de croisière,
- H- déplacement manuel de caisses et colis divers.

Les nouvelles méthodes de manutention, de transport par conteneur, de développement de la palettisation ont permis de réduire l'effort physique nécessaire aux déplacements de marchandises, avec une mécanisation devenue quasi intégrale dans la plupart des ports. Des systèmes d'unité de charge (groupement des colis pouvant être manutentionné en bloc) et la mécanisation des opérations de manutention ont modifié la configuration des navires, porte-conteneurs, transporteurs en vrac (vraquiers) ..., et ont entraîné une sophistication de plus en plus grande des infrastructures de manutention portuaire.

Les nouvelles méthodes de manutention exigent une certaine polyvalence des dockers, avec la nécessité d'une formation adaptée à des taches multiples et à la conduite d'engins : si les nouvelles techniques de manutention des cargaisons facilitent un travail physique très astreignant, elles exigent aussi une main-d'œuvre plus qualifiée à la fois pour la productivité et la sécurité du travail.

Les conditions de travail des dockers sont aussi influencés par le travail en extérieur quelles que soient les conditions climatiques (chaleur, froid, vent, givre, pluie) et par le travail de nuit, car les arrivages dans les ports peuvent être nocturnes et les horaires des marées peuvent conditionner le déchargement de nuit de certains navires.

Ces conditions de travail font qu'il est impossible d'éliminer tous les risques par la mise en place de protections collectives et il faut donc recourir impérativement aux équipements de protection individuelle :

- Des chaussures de sécurité répondant à la norme NF EN 345 antidérapantes, avec embout renforcé (type S3),
- Des gants de protection contre les risques mécaniques (norme NF EN 388), l'abrasion et la perforation,
- Un casque de protection (norme NF EN 397),
- Gilet de signalisation ou brassards luminescents,
- Protections auditives (coquille antibruit, bouchons d'oreille) en cas d'exposition à un bruit supérieur à 85 dB,
- Lunettes anti UV,
- Vêtements de travail adaptés aux conditions climatiques,
- Masque respiratoire avec filtre adapté, combinaison et gants de protection chimique en cas d'exposition chimique,
- Harnais muni d'un dispositif antichute en cas d'évolution en hauteur.

Les risques physiques du dock :

1- Les chutes

Les chutes de plain-pied par glissades du fait de sols souvent humides ou rendus glissant à la suite de salissures de déchets, ou par trébuchement sur des sols inégaux ou encombrés entraînent de nombreuses lésions physiques cutanées et/ou ostéoarticulaires : foulure, entorse, contusions, plaies cutanées et hémorragies, fractures. Ces risques sont aggravés par l'éventuelle chute du quai dans les eaux du port et risque de noyade et d'hypothermie.

Les chutes de hauteur, suite à l'absence de garde-corps ou à des rambarde détériorées ou dans ou depuis des conteneurs, sont à l'origine de graves accidents.

2- Les manutentions manuelles

Les dangers sont liés à la nature des charges, au nombre excessif de manipulation et au mouvement de torsion, déplacement, soulèvement. Les lombalgies d'effort sont fréquentes lors de la manutention du matériel de calage et d'arrimage ou le transport d'outils ou de colis ou de bagages.

Non seulement les risques d'accidents de travail concernent le dos (lombosciatiques) mais aussi les membres inférieurs (entorses ...) ou les extrémités (coincement des doigts ...) et le vieillissement progressif des structures ostéoarticulaires peut aboutir à une inaptitude professionnelle, ce qui, de par leur fréquence et leur impact, tant médical que socioprofessionnel, constitue un problème majeur de santé au travail des dockers.

De plus, les surfaces anguleuses ou rugueuses, les chutes d'objets figurent parmi les causes de blessures, de lacérations, de contusions ou de traumatismes crâniens pendant les opérations de manutention manuelle. Le travailleur peut également subir ces blessures s'il tombe ou s'il entre en collision avec des objets.

3 - Les manutentions mécaniques

Les appareils et engins de levage de charges (grues, portiques...) représentent des risques majeurs pour la sécurité des travailleurs et des usagers sur les installations portuaires : les pertes ou chutes de charges manipulées, les bris de matériels et chutes d'objets divers, les trébuchements lors des déplacements sur marchepied, les chutes de hauteur ou en gravissant ou en descendant de l'échelle de montée.

Les risques d'accident vis à vis des tiers en cas de mauvaise manœuvre avec heurt du personnel du port avec la charge sont importants.

Les chariots automoteurs, engins de manutention équipés d'une fourche frontale permettant de soulever, de déplacer des palettes, des conteneurs ou des caisses, exposent les dockers à des situations de travail contraignantes.

L'exposition quotidienne du conducteur aux vibrations transmises à l'ensemble du corps, les nombreuses contraintes posturales dues au travail sur sol plus ou moins accidenté, le bruit permanent du moteur sont préjudiciables à sa santé : troubles musculo-squelettiques induits par les nombreuses rotations du tronc et de la tête, lombalgies liée aux vibrations, affections professionnelles provoquées par les bruits. Les déplacements et les manœuvres des engins sur la zone portuaire peuvent générer des risques de heurts avec les autres travailleurs à pied ou le public, des collisions avec d'autres engins ou avec un élément de bâtiment ou une structure de l'environnement de travail (dont retour de volant lorsque la roue heurte un obstacle).

Des risques de traumatismes sont provoqués par la chute de la charge (principalement depuis les fourches) ou en montant ou en descendant du chariot, et par l'éjection du siège et écrasement par le chariot lors d'un éventuel renversement.

4_Bruit :

Le bruit est d'abord un facteur de gêne. Mais les bruits, pour certaines fréquences et intensités,

Entraînent l'apparition brutale ou progressive d'une surdité irréversible par destruction des

Organes de Corti dans la cochlée.

Le bruit est une source d'inconfort, il entrave la communication oral, gêne l'exécution des tâches détectées, dans le cas d'exposition sur une longue période il peut provoquer une surdité irréversible.

5_Température :

Le travail en ambiance chaude et le travail en ambiance froide ont des conséquences sur la santé des travailleurs.

Les inadaptations à la chaleur apparaissent dès lors que les régulations mises en jeu sont

Dépassées et se traduisent par différentes pathologies comme le coup de chaleur, l'hyper pyrexie, la syncope de chaleur, des troubles du comportement avec de l'agitation jusqu'au délire, liés à la déshydratation et à des déficits sodiques. Les déficits sodiques sont aussi responsables de troubles cardiaques, de crampes, de convulsions, d'hypotension, etc. D'autres effets peuvent aussi être notés : œdèmes de chaleur, anidrose ou adiphorèse, miliaire (éruption cutanée au niveau des glandes sudoripares), etc. Enfin le travail à la chaleur augmente considérablement les risques d'infection microbienne (ventilation, courants d'air, aspersion, transpiration, etc.

6_ Risque lié au manque de formation :

C'est un facteur de risque d'accident ou de maladie professionnelle, consécutif à la Méconnaissance des bonnes pratiques de travail, des consignes de sécurité ou des règles de Prévention

7_-Risque d'incendie, d'exposition :

C'est le risque de brûlure ou de blessure de personne consécutive à un incendie ou à une

Explosion, ils peuvent entraîner des dégâts matériels et même humaine très importantes

8_ Les risques chimiques des dockers

Les dockers sont exposés à la toxicité de l'air lors de l'ouverture des conteneurs maritimes qui renferment des produits chimiques dangereux, notamment des produits de fumigation, des fongicides pour le bois, des pesticides pour les denrées alimentaires ou végétales notamment les céréales dont le soja, utilisés pour éliminer les champignons, rongeurs et insectes. En particulier, l'intérieur des conteneurs est régulièrement soumis à des gaz de fumigation, vapeurs désinfectantes (assainissement) ou toxiques (destruction des nuisibles) très nocives.

L'exposition des dockers à ces produits phytosanitaires est génératrice de risques chimiques par voie cutanée ou respiratoire et peut occasionner des troubles : maux de tête, nausées, vomissements, vertiges, paresthésie (trouble de la sensibilité) ; mais potentiellement à long terme, l'impact de ces substances sur la santé présente des risques cancérigènes, neurotoxiques, de perturbation endocrinienne (reprotoxicité) pour une exposition chronique et élevée. La manutention du vrac (produits solides tels que le charbon, le minerai de fer, les engrais,...), des cargaisons de ciment, exposent aussi aux poussières, dont celles de silice. Des risques pour les voies respiratoires (rhinite, bronchite, asthme) existent, ainsi qu'éventuellement la silicose.

Le travail de finition de cales de navire expose aux hydrocarbures dont l'inhalation des vapeurs affecte des organes cibles divers (irritations des yeux et de la gorge, nausées, maux de tête...) et renferme du benzène, benzopyrène ... qui sont des composés cancérogènes.

L'étiquetage des conteneurs et l'aération d'une durée suffisante avant de pénétrer dans les conteneurs susceptibles de risque chimique ainsi identifiés, le port d'un masque respiratoire avec filtre adapté, de combinaison et de gants de protection chimique sont des mesures de prévention à adopter systématiquement

Guide HSE de l'entreprise portuaire de Bejaia .

- OFFICIEL PREVENTION : Dossiers Protections collectives - Organisation - Ergonomie [Manutentions](#) : LES FORMATIONS Gestes et Postures ou PRAP (Prévention des Risques liées aux Activités Physiques)

- OFFICIEL PREVENTION : Dossiers Formation - Fiches Métier > La prévention des risques professionnels de l'élingage ;Mai 2013 .

❖ **Pyramide des risques de Bird :**

Cette pyramide a été élaborée par Frank E. Bird Jr à la suite d'une étude menée par la compagnie d'assurance Insurance Company of North America en 1969.

L'étude a porté sur 1 753 498 accidents déclarés par 297 entreprises. Celles-ci, qui représentaient 21 groupes industriels différents, employaient 1 750 000 personnes qui ont travaillé trois millions d'heures durant la période étudiée. Le principe de la pyramide de Bird exprime le fait que la probabilité qu'un accident grave survienne augmente avec le nombre de presque accidents et d'incidents. Par conséquent, si une entreprise réussit à réduire le nombre d'incidents au bas de la pyramide, le nombre d'accidents sera forcément réduit d'autant

Pyramide de Bird

- Le principe de la pyramide de Bird exprime le fait que la probabilité qu'un accident grave survienne augmente avec le nombre de presque accidents et d'incidents.
- De ce fait plus l'entreprise agit sur la base, moins elle se met en situation de connaître des accidents graves. Autrement dit, l'analyse des presque accidents et des incidents permet de mettre en évidence des séquences accidentelles non anticipées et potentiellement dangereuses. Et donc de concevoir des mesures de prévention appropriées.



Une entreprise qui ne travaille pas sur la base de la pyramide aura forcément des accidents.

❖ principes de la prévention des risques professionnels :

• Éviter les risques

Supprimer le danger ou l'exposition à celui-ci.

• Évaluer les risques qui ne peuvent pas être évités

Apprécier leur nature et leur importance afin de déterminer les actions à mener pour assurer la

Sécurité et garantir la santé des travailleurs

• Combattre les risques à la source

Intégrer la prévention le plus en amont possible, notamment dès la conception des lieux de

Travail, des équipements ou des modes opératoires.

• Adapter le travail à l'Homme

Concevoir les postes de travail et choisir les équipements, les méthodes de travail et de Production pour limiter notamment le travail monotone, cadencé ou pénible. Par exemple, la

Phase d'évaluation des risques peut permettre de repérer des plans de travail d'une hauteur

Inadaptée pour les salariés (entraînant des contraintes importantes et des efforts inutiles). Ce plan peut être surélevé ou abaissé pour diminuer le risque d'atteintes ostéoarticulaires.

- **Tenir compte de l'évolution de la technique**

Assurer une veille pour mettre en place des moyens de prévention en phase avec les évolutions techniques et organisationnelles

- **Remplacer ce qui est dangereux par ce qui ne l'est pas ou par ce qui l'est moins**

Éviter l'utilisation de procédés ou de produits dangereux lorsqu'un même résultat peut être obtenu avec une méthode présentant des dangers moindres (le remplacement d'un produit cancérigène par un produit moins nocif, ou l'utilisation de peintures sans solvant, par exemple).

- **Planifier la prévention**

Intégrer dans un ensemble cohérent la technique, l'organisation du travail, les conditions de

Travail, les relations sociales et l'environnement. En cas d'intervention de plusieurs entreprises sur un même lieu, organiser la prévention en commun.

- **Prendre des mesures de protection collective**

L'employeur doit donner la priorité aux mesures de protection collective. L'utilisation des

Équipements de protection individuelle intervient uniquement en complément des protections

Collectives si elles se révèlent insuffisantes.

- **Donner les instructions appropriées aux travailleurs**

Donner aux salariés les informations nécessaires à l'exécution de leurs tâches dans des conditions de sécurité optimales. Il s'agit notamment de leur fournir les éléments nécessaires à la bonne compréhension des risques encourus et ainsi de les associer à la démarche de prévention. Ces principes doivent être mis en œuvre en respectant les valeurs essentielles et les bonnes pratiques de prévention. Ces principes montrent le caractère plurifactoriel (organisationnel, humain, technique...) des risques professionnels.

Les équipements de protections individuelles :

_ Les chausseurs de sécurité répondant à la norme, antidérapante avec embout renforcé.

_ Des gants de protection contre les risques mécaniques.

_ Un casque de protection.

_ Gilet de signalisation ou brassards lumineuses.

_ Protection auditives (coquilles, bouchons d'oreilles) en cas d'exposition.

- _ Lunettes anti UV
- _ Vêtement de travail adapté aux conditions climatiques.
- _ masque respiratoire avec filtre adapté.
- _ Harnais muni d'un dispositif antichute en cas d'évolution en hauteur. ¹

¹ William Dab, manager santé et sécurité au travail, édition DUNOD, paris 2013, page 54 ,55.

<http://www.inrs.fr/demarche/principes-generaux/introduction.html>

6_Les facteurs humains et les risques professionnels :

Parmi les nombreuses et les grandes questions du travail à laquelle l'ergonomie contemporaine a contribué à apporter quelques éléments de réponse, il faut insister, dans un ouvrage de présentation générale, sur ce qui relève du facteur humain, qui a toujours été au centre des préoccupations de l'ergonomie. L'expression « facteur humain » mérite quelques éclaircissements. D'abord, elle relève d'une terminologie anglo-saxonne qui désigne précisément ce que nous appelons ergonomie (représentée aux États-Unis d'Amérique par la Human Factors and Ergonomics Society). Ensuite, elle permet de mettre l'accent sur l'importance de l'« élément humain » dans le complexe Homme × Tâche × Machine × Situation, élément qui n'a pas bénéficié, autant que les autres éléments, de progrès significatifs dans la façon dont il est considéré. Pour s'en convaincre, il suffit de constater comment la « variable humaine » devient fréquemment la « variable d'ajustement » dans une économie essentiellement axée sur le profit. Même si l'ergonomie n'a pas vocation à corriger les défauts ou les excès de la société, elle peut, par l'intérêt qu'elle lui porte et l'importance qu'elle lui accorde, redonner à l'homme une place significative dans le domaine du travail. Cette posture est évidemment illustrée par l'ampleur du courant de la théorie de l'activité au sein de l'ergonomie francophone. Dans cette optique, le présent chapitre permet d'exposer quatre thèmes, choisis parmi d'autres, pour illustrer la façon dont l'ergonomie traite ce facteur humain...

_Les mesures ci-dessus permettent rarement d'isoler tous les risques. On pense généralement que l'analyse de la prévention des accidents s'arrête là, parce qu'on estime que les travailleurs seront alors capables de se protéger eux-mêmes en se comportant «selon les règles». Cela signifie qu'à partir d'un certain moment, la sécurité et le risque dépendent des facteurs qui influent sur le comportement humain, à savoir les connaissances, les capacités, la possibilité et la volonté d'agir de façon que la sécurité soit assurée sur le lieu de travail. Examinons à présent le rôle de ces facteurs:

_ **Les connaissances :** Les travailleurs doivent d'abord connaître les différents types de risques, les risques potentiels et les dangers qu'ils peuvent rencontrer sur leur lieu de travail. Cela suppose généralement qu'ils aient un certain niveau d'instruction et de formation, ainsi qu'une certaine expérience professionnelle. Il faut également identifier, analyser, enregistrer et décrire les risques d'une manière facile à comprendre, pour que les intéressés sachent quand ils se trouvent dans une situation de risque particulière et sachent quelles conséquences peuvent entraîner leurs actions.

_ **La possibilité d'agir.** Il faut que les travailleurs puissent avoir un comportement sécuritaire, qu'ils soient capables de saisir les occasions qui leur sont offertes, sur les plans technique, organisationnel, physique et psychologique, d'agir. Il faut que la direction, l'encadrement et l'environnement appuient activement le programme de

sécurité, et s'intéressent en particulier à la prise de risques, à la conception et à l'adoption de méthodes de travail soucieuses de sécurité, à l'utilisation sans danger des outils appropriés, à une définition claire des tâches, à la définition et au respect de procédures de sécurité, et à l'élaboration d'instructions claires en vue de la manipulation en toute sécurité des équipements et matériaux.

_ **La volonté d'avoir un comportement sécuritaire** : Si les facteurs techniques et organisationnels jouent un rôle important dans la décision des travailleurs d'adopter un comportement assurant la sécurité, les facteurs culturels et sociaux jouent un rôle au moins aussi grand. Il y aura des risques si, par exemple, l'adoption d'un tel comportement est difficile ou demande beaucoup de temps, ou si elle n'est pas souhaitée par la direction ou les collègues ou non appréciée par eux. La direction doit véritablement s'intéresser à la sécurité, prendre des mesures pour en faire un objectif prioritaire et montrer une attitude positive envers la nécessité d'un comportement sécuritaire.²

Les facteurs psychologiques :

Définition des facteurs psychologiques :

Ces facteurs correspondent aux caractéristiques psychologiques qui peuvent mener à un niveau de jeu préjudiciable, tels les traits de personnalité, les styles d'adaptation, la perception de soi, les croyances et la présence de troubles de santé mentale. Le facteur décrit également les influences de l'apprentissage social, des expériences défavorables durant le travail

L'importance des facteurs psychologique :

Les caractéristiques psychologiques sont façonnées par la biologie d'une personne et par son environnement. Ce facteur permet de mieux comprendre en quoi ces caractéristiques individuelles, ainsi que les environnements sociaux, peuvent affecter le travail.

² Adams, J.G.U., 1985: *Risk and Freedom. The Record of Road Safety Regulation* (Londres, Transport Publishing Projects).

Priorité au facteur humain. [Alain Lancry](#) Dans [L'ergonomie\(2016\)](#), pages 40 à 68

La correspondance psychologique avec le travail est associée à :

- une diminution des plaintes somatiques
- un plus faible taux de dépression
- une meilleure estime de soi
- une image de soi plus positive
- un rendement amélioré
- une plus grande satisfaction professionnelle
- un taux plus élevé de maintien en poste³

9_ Les problèmes en milieu de travail qui peuvent affecter la santé mentale :

Il existe plusieurs problèmes importants qui affectent la santé mentale des employés. Divers facteurs sont associés à chacun de ces problèmes. Les organisations doivent prendre ces derniers en considération dans leurs efforts pour créer un milieu de travail propice à une bonne santé mentale

Stress : Le stress fait référence à une tension physique et psychologique susceptible d'avoir des effets néfastes pour une personne. Un **stresser** est une situation qu'une personne perçoit comme une menace, ce qui provoque une adaptation ou une réponse au stress. Le stress peut être associé à des situations plaisantes ou pénibles. Par conséquent, les effets du stress peuvent être positifs ou négatifs. Le stress n'est pas nécessairement mauvais - sans stress, il n'y aurait aucune productivité et aucun engagement. Le stress constitue un problème lorsque des personnes ne sont plus en mesure de faire face à une situation et qu'ils se sentent submergés.

Le stress au travail est causé principalement par un conflit entre **les exigences professionnelles et la gestion de la charge de travail** et **entre les efforts et les récompenses**. Un employé éprouvera un stress si les exigences professionnelles et la gestion de la charge de travail n'augmentent pas ou ne diminuent pas de façon proportionnelle. Il en va de même de la relation entre les efforts et les récompenses.

L'épuisement professionnel : est un état d'épuisement physique, émotionnel et psychologique causé par une exposition de longue durée à des situations professionnelles exigeantes. L'épuisement professionnel est le résultat d'un stress cumulatif. Nous sommes tous susceptibles de souffrir d'un épuisement professionnel.

³ GREO 2019 psychological factors summary french

Cependant, les emplois associés à des exigences élevées et à un faible soutien peuvent augmenter les risques d'épuisement professionnel et réduire l'engagement des employés.

Documentation ; CCHST 1997-2022 ; Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail

Et enfin on peut dire que L'apport de la santé psychologique à la performance peut s'expliquer selon la théorie « *Broaden-and-build* » de Fredrickson (2001 ; 2005). Selon cette théorie, vivre des émotions positives, au détriment d'émotions négatives, élargit le répertoire conscient de pensées et de comportements et favorise ainsi le développement de ressources personnelles et sociales (Bakker & Demerouti, 2008).

Favorise ainsi le développement de ressources personnelles et sociales (Bakker & Demerouti, 2008). En vivant plus d'émotions positives, les employés deviendraient ainsi plus créatifs et socialement intégrés (Staw & Barsade, 1993). En améliorant les ressources des enseignants, il est proposé qu'à moyen et long terme, la santé psychologique influence la performance.

Chapitre 03 : les conditions de travail

Préambule :

Les conditions de travail jouent un grand rôle au rendement ou à l'amélioration de qualité de service de travail . La performance de l'organisation repose essentiellement sur la performance des employés.

10. Aperçu historique sur les conditions de travail :

L'action sur les conditions du travail est peut être l'une des plus anciennes préoccupations de la GRH. La véritable action sur les conditions de travail a commencé à la fin des années 60 avec ELTON Mayo, selon lui l'efficacité de l'activité des salariés repose sur les considérations psychologique et sociales, les recherches en ergonomie ont démontré l'importance de l'adaptation de poste aux besoins psychologique de l'employé.

Pour ELTON Mayo la quantité et la qualité de travail réalisé dépendant de la capacité physique de l'environnement de travail, (CITEA U Jean Pierre, P157). Entre le début du XXe et le début du XXIème siècle, les conditions de travail 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 la 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 côté 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 côté 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: marché (théorie des différences compensatoires), action publique (réglementation), syndicats, travailleurs (phénomènes de défense). Entre 1955 et 1975 vingt ans marqués par une forte croissance et par la modernisation de l'outil industriel. Le taux d'accident de travail diminue d'une tierce grâce à ces progrès.

En 1973 on a consacré le concept des conditions de travail et crée l'agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT) dotant ainsi le ministre chargé du travail d'un instrument d'information et de conseil des entreprises.

La loi du 06 décembre 1976 pose le principe d'intégration de la prévention des risques professionnels à l'ensemble des situations de travail : locaux de travail, machines, appareils, produits utilisés, mais également formation pratique à la sécurité de chaque salarié à son poste de travail (selon Conditions de travail Bilan 2014, P74), ces orientations se trouvent complètes par des mesures visant à développer la concentration sur la prévention et les conditions de travail.

Au plan national, le dialogue dans la définition des politiques est renforcé et systématisé par la création du Conseil supérieur de la prévention des risques professionnels 1976 ; qui assure la concertation avec les partenaires sociaux jouant un rôle déterminant, et auquel se substitue, en 2009, le Conseil d'orientation sur les conditions de travail.

La loi du 23 décembre 1982 crée le comité d'hygiène, de la sécurité et des conditions de travail (CHSCT) dans l'entreprise instance représentative du personnel aux compétences élargies, qui remplace les anciens CHS la loi permet également aux salariés de se retirer d'une situation de travail présentant un danger grave et imminent pour leurs vies et leur santé (Conditions de travail Bilan 2014, P74).

11. Définition des conditions de travail:

Les conditions du travail se définissent comme l'ensemble des facteurs déterminants la conduite de travailleurs, elle intègre des éléments immédiats comme les contraintes de travail, les éléments contextuels (moyens de locomotion pour gagner le lieu de travail) et

les caractéristiques de salarié(louch claud, optic P147).

✓ Les conditions de travail sont tout ce qui entre dans le cadre du travail d'une personne, que ce soient son amplitude horaire, l'ergonomie de son lieu de travail, l'ambiance générale ou les avantages sociaux.

✓ c'est l'ensemble des facteurs qui influence les Conduits de travail, qui peuvent être bonnes ou mauvaises, dans tous ces Composants : environnemental, organisationnel etsociale.

12. **Approches théorique des conditions de travail**

Quatre grands théoriciens ont marqué de 1930 à 1970, Les travaux visant l'amélioration des conditions de travail : E. Mayo, A. Maslow, Mac Gregor et F. Herzberg. Ils appartiennent tous au grand mouvement des relations humaines.

Elton. MAYO : 1880-1949

Est l'un des premiers précurseurs du courant des relations humaines. En 1927. Mayo allait, par ses expériences, Démontrer l'influence des facteurs psychologiques sur la performance des travailleurs.

Alors que c'était l'influence de l'éclairage de l'atelier sur la production accomplie par un petit groupe de travailleuses qui était étudié, L'expérience montra que le simple fait de s'intéresser à ces travailleuses, de leur parler, de les traiter avec égard, permettait d'améliorer les performances. On découvrait ainsi une équation qui allait devenir célèbre : que la satisfaction des besoins psychologiques des travailleurs permettait d'améliorer la rentabilité du système de production²⁴.

D'après ces expériences, ELTON Mayo a déduit qu'il y'avait deux catégories de changements :

- Ceux introduits délibérément qui concernent le travail et son organisation.
- Ceux progressifs spontanés dans les interactions sociales à l'intérieur de groupe.

D'après E. Mayo, Ces changements s'expliquent par les variables psychologiques suivantes:

- Le commandement: avoir une attitude plus confiante envers l'encadrement grâce au passage d'un style autoritaire à un style plus participatif.
- Le statut social : donner plus d'importance aux ouvriers, en les impliquant et en leur permettant l'échange d'informations avec leurs responsables renforce leurs sentiment d'appartenance.

- La cohésion du groupe: l'effet de donner la liberté au travailleur et l'amélioration dans le groupe ; favorise l'entente et les liens dans l'équipe; qui n'était pas le cas les faisant travailler à la chaîne.
- Les objectifs de groupe : le fait de faire responsabiliser les ouvriers au travail, les encourager à viser les mêmes finalités.
- Leadership : la favorisation des dialogues entra groupes sur le vécu du travail avait donné naissance à un processus d'influence qui est en dehors du temps de garde.
- Le sentiment de la sécurité : Dans ses emplois et l'influence du système de rémunération.

Abraham. H. Maslow : 1908-1970

H. Maslow s'inscrit dans le prolongement des travaux d'Elton Mayo, et il est l'inventeur du concept de hiérarchie des besoins humains, et un besoin d'ordre supérieur ne peut être satisfait que si le besoin d'ordre inférieur l'a été²⁶. Dès que les besoins élémentaires, besoins physiologiques et besoin de sécurité sont satisfait, l'individu veut accéder à d'autres catégories de satisfactions : Il cherche l'appartenance à un groupe, il tient à être reconnu comme ayant une identité propre, il souhaite s'accomplir dans son travail.

Enfin, ce dernier s'il a atteint ses objectifs, c'est la possibilité de se développer, de progresser qui devient sa préoccupation majeure. Cette théorie a conduit Maslow à proposer un modèle qui sous forme d'une pyramide en hiérarchisant les besoins en cinq (05) niveaux :

- Besoins physiologique ou besoins fondamentaux d'existence (avoir faim, soif, sommeil).
- Besoins de sécurité et de protection physique (avoir un abri, un emploi).
- Besoins sociaux ou d'appartenance (être accepté, être compris, être aimé, donner, recevoir).
- Besoins d'estime de soi (être utile, être reconnu, être valorisé, être respecté).
- Besoins de réalisation de soi et d'accomplissement (être créatif).

Chapitre 03 : ----- les conditions de travail

Parmi ces besoin il ya le besoin de sécurité en deuxième (2eme) lieu qu'il s'agit la sécurité de l'emploi l'un des conditions au travail, le niveau d'agressivité dans les relations professionnelles et du sentiment globale d'ordre.



Schéma : La pyramide de MASLOW A.

Douglas Mac GREGOR : 1960-1970

Dans les années 1960-1970, Mac GREGOR développe une théorie du management qui oppose deux(02) conceptions de l'homme au travail. Dans ses théories X et Y, imposent deux images de travailleurs, telles que se représentent les employeurs. L'une, est la théorie X, est celle de l'ouvrier paresseux, auquel on ne peut confier de responsabilité, et qui doit être contrôlé en permanence. C'est l'ouvrier classique de l'organisation scientifique du travail. L'autre est celle d'un ouvrier désireux d'acquérir des responsabilités souhaitant s'épanouir au travail, ayant l'esprit créatif.

Selon Mac GREGOR c'est l'image que l'on se fait du travailleur qui aura un travailleur de confiance, qui lui laisse des responsabilités le verra capable d'en prendre.

Frederick Herzberg : 1923-2000

F. Herzberg détermine les facteurs qui sont source de satisfaction au travail sont différentes de se qui sont sources d'insatisfaction, il montre que les circonstances qui conduisent à l'insatisfaction est ce n'est pas parce qu'on supprimant les causes d'insatisfaction au travail d'un individu qu'on le rendra satisfait et motivé. Ces recherches le conduisent à élaborer la théorie des deux (02) facteurs ou théorie bi factoriel.

- Les facteurs source d'insatisfaction (facteurs d'hygiène) : c'est la base de la bonne santé des relations humaines dans leur lieu de travail, ce sont les relations avec les supérieurs, et avec les collègues, les avantages sociaux, le salaire et conditions matérielles de travail.
- Les facteurs source de satisfaction (facteurs intrinsèques) : ce sont les facteurs dynamique, il s'agit des possibilités de carrière, des responsabilités, la reconnaissance, la considération, l'estime des autres, de l'appréciation exprimée des performances et du sentiment de pouvoir se réalisé.

13. Les facteurs des conditions de travail:

Parmi les facteurs qu'on trouve fréquemment dans les méthodes d'analyse des conditions de travail, nous pouvons citer :

L'environnement du travail:

Ensemble des facteurs constitués par L'environnement physique ou humain qui influencent un employé dans L'exécution de son travail, comme, l'éclairage, la chaleur, la sécurité, le groupe De travail... l'environnement du travail ne doit pas nuire aux employés et il doit Leurs permettre d'exécuté leurs tâches dans de bonne condition physiques et Psychologiques.

L'espace de travail:

L'espace de travail constitue un outil de travail, Nécessaire à la production de toute activité. C'est la surface dont le salarié a Besoin pour réaliser ses tâches, que ce soit dans le travail de conception ou D'exécution. Les grandes entreprises attribuent une grande importance aux Espaces de travail, car la psychologie humaine est attachée a sont entourage.

La santé et la sécurité au travail:

La santé et la sécurité de l'homme au Travail repose sur l'anticipation et la sensibilisation afin de minimiser les Accidents de travail.

La santé et la sécurité au travail désigne la qualité d'hygiène qui caractérise le milieu du travail, le degré d'exposition a des produits Chimiques et toxiques, la pénibilité physique et les charges lourdes.

L'organisation du travail:

recouvre un vaste ensemble d'éléments se trouvant en interaction, comme, la planification des tâches quotidiennes (vitesse, Ordre et lieu d'exécution des tâches), l'organisation du temps de travail (heures de début et de fin du travail, pauses...) ces éléments sont regroupés au sein d'une structure régulée (entreprise, organisation ou un service), disposant d'un système de communication pour faciliter la circulation de l'information, dans le but présumé de répondre à des besoins ou d'atteindre des objectifs déterminés.

La charge de travail:

Représente la quantité du travail (physique ou Intellectuelle) qu'un travailleur peut accomplir en toute efficacité et sans se mettre en danger, Cette charge contient deux dimensions :

La charge physique:

C'est une dépendance énergétique nécessaire pour effectuer un travail ;

La charge mentale:

C'est l'ensemble des opérations mentales effectuées par un travailleur lors de son activité professionnelle : efforts de concentration, de compréhension, d'adaptation, d'attention et de minutie, Accomplissements de tâches de traitement d'informations, mais aussi pressions psychologiques liées aux exigences de rapidité, délai, qualité d'exécution... Ces différentes dimensions de la charge de travail ne sont jamais complètement séparées.

Il n'existe pas de travail purement manuel ou purement Intellectuel.

Les sollicitations physiques font toujours appel à des exigences Mentales plus ou moins fortes. La charge de travail peut être composée de trois Catégories:

➤ La charge prescrite, elle est considérée comme une contrainte et correspond à une demande de l'organisation à fin de concrétiser un ou plusieurs objectifs, Elle se traduit par une exigence de performances et des procédures à mettre en œuvre.

La charge de travail prescrite évolue dans le temps et se transforme dans le quotidien

du travail ;

➤ La charge réelle, ou astreinte, englobe les processus, les compromis et les Stratégies pour surmonter les contraintes du travail et de l'organisation.

Elle Prend aussi en compte le travail non réalisé, qui attend ou qui est en retard et les Évènements variables affectant l'activité;

➤ La charge vécue, est ce qui est ressenti par l'individu face à sa propre Charge de travail en lien avec le travail prescrit.

Le temps de travail:

C'est la durée que chaque salarié passe au travail, Le temps de travail inclut les pauses et les intervalles de travail.

Le temps de travail Effectifs est la durée de présence du salarié dans l'entreprise à la disposition de Son employeur et pour l'exécution de ses tâches. La durée légale de travail a Diminué de 39 heures par semaine en 1998 à 35 heures par semaine en 2002.

Le sens du travail:

C'est la manière dont le salarié perçoit son travail Qu'elle soit positive ou négative.

C'est à l'entreprise que revient la responsabilité De promouvoir cette perception afin de stimuler l'efficacité des salariés dans la Réalisation de leurs tâches.

14. Les différentes dimensions des conditions de travail:

✓ **L'intensité:**

Il peut s'agir d'exigences quantitative, nombre d'opération à réaliser par unité de temps délais serrés cumul de tâches urgentes , à ce la peut s'ajouter une dimension plus qualitative , liée à la complexité de ces tâches ainsi en 2007, 23 % des actifs estiment qu'on leur demandait toujours ou souvent une quantité de travail excessive, et 45% disaient devoir toujours ou souvent penser à trop de choses à la fois.

✓ **Le manque d'autonomie:**

Les exigences de travail sont plus ou moins gérables selon la possibilité qu'a n'a pas un travailleur d'être acteur et non passif vis-à-vis de son travail sa participation à la production, la conduite de sa vie professionnelle cette possibilité est moindre quand le niveau de qualification est plus bas.

Ainsi en 2007, 29% des ouvriers considéraient que souvent ou toujours ils ne disposaient

que de très peu de liberté pour décider comment faire leur travail alors que cette proportion valait 20% dans l'ensemble des actifs occupés or un manque d'autonomie, par lui-même mais surtout combiné avec de fortes exigences du travail favorise s'il se prolonge la survenue de maladies cardiovasculaires et nuit à la santé mentale. En outre, une faible autonomie au travail est néfaste pour les capacités intellectuelles et l'autonomie dans la vie en général un cercle vicieux peut se créer ainsi car les capacités des salariés à bâtir des projets professionnels s'en trouvent amoindries ce qui tend à les enfermer dans des situations où les marges d'action sont réduites.

✓ **Conflits de valeurs:**

Ils surviennent lorsque ce qu'on demande à un travailleur de faire est en opposition avec ses normes professionnelles, sociales ou subjectives. Ainsi 6% des actifs occupés estiment qu'ils doivent toujours ou souvent faire dans leur travail des choses qu'ils désapprouvent, cette proportion s'est élevée à un tiers lorsqu'on y inclut les salariés déclarant avoir parfois de tels conflits éthiques.

L'effet de ces conflits sur la santé mentale a été notamment analysé par des médecins du travail ils peuvent dans les cas extrêmes amener au suicide en particulier dans des situations d'isolement mais sans aller jusqu'à ces conséquences tragiques les personnes confrontées à ce difficile arbitrage peuvent adopter des stratégies défensives telles que l'hyperactivité ou le cynisme.

Se développent ainsi des formes de culpabilité objective associées aux situations où l'on se compromet sans en avoir initialement conscience dans un système qu'on réprouve

15. Les acteurs de l'amélioration des conditions de travail :

Les conditions de travail jouent un grand rôle au rendement ou à l'amélioration de qualité de service rendu. La performance de l'organisation repose essentiellement sur la performance des employés. Il existe plusieurs acteurs qui contribuent à l'amélioration des conditions de travail.

➤ **La Médecine du travail :**

La médecine du travail est spécialisée dans la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles. Son rôle est d'analyser les risques, de conseiller et former les travailleurs ainsi qu'a contrôler leur santé.

La médecine du travail est financée par les employeurs, les partenaires sociaux exercent un contrôle sur son organisation et son fonctionnement. La prévention porte essentiellement sur les:

- Risques d'accident liés à l'activité (chute de hauteur, erreur de manipulation de véhicules et engins de levage, risque d'écrasement et de plaies liés aux pièces en mouvement) ;
- Risques liés a la posture : levage de charge, position assise durant une longue durée ;
- Risques lies aux émanations de produits dangereux ;
- Problèmes liés au travail sur écran d'ordinateur.

Le Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail :

Dans les entreprises comptant plus de 50 salariés, un comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) est élu par les délégués du personnel et le comité d'entreprise. Cette instance représentative du personnel est présidée et animée par l'employeur ou son représentant.

Le CHSCT a pour mission de contribuer a la protection de la santé physique et mentale et de la sécurité des salariés de l'établissement et de ceux mis à sa disposition par une entreprise extérieur, y compris les travailleurs temporaires, ainsi qu'a l'amélioration des conditions de travail, notamment en vue de faciliter l'accès des femmes à tous les emplois et répondre aux problèmes liés à la maternité.

Il a également pour mission de veiller à l'observation des prescriptions législatives et réglementaire prises en ces matières. Le bilan de l'hygiène et de la sécurité dans l'entreprise, le plan d'activité annuel établi par le médecin du travail, ainsi que le programme annuel des actions envisagées dans ce domaine par le chef d'établissement, programme construit sur la base du document unique d'évaluation des risques sont communiqués au CHSCT.

➤ **L'inspection du travail :**

Les inspecteurs du travail sont chargés de veiller à l'application des dispositions du code du travail et des lois et règlements non codifiés relatifs au régime du travail, ainsi qu'à celles des conventions et accords collectifs de travail. A coté de cette mission, ils disposent aussi d'un rôle de conseil aux employeurs et aux salariés pour cette application ainsi que pour l'organisation du rapport social dans l'entreprise.

Ils interviennent, également, comme conciliateur à l'occasion de la négociation des conventions collectives ou du règlement de conflit collectif de travail.

Enfin, ils endossent le rôle d'arbitre lorsque certaines difficultés surgissent au moment de la désignation de représentants du personnel dont le licenciement éventuel ne peut intervenir qu'avec son accord.

➤ **L'Agence national pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT)**

Le réseau ANACT (ANACT et ARACT Associations Régionales ou Antennes pour l'amélioration des conditions de travail) a pour vocation d'améliorer à la fois la situation des salariés et l'efficacité des entreprises, et de favoriser l'appropriation des méthodes correspondantes par tous les acteurs concernés. Il aide les entreprises et les autres organisations à développer des projets innovantes touchant au travail. Son programme d'activité est défini dans un contrat de progrès signé avec l'état.

16. Pénibilité au travail : facteurs de risque définis par le Code du travail

✓ **Contraintes physiques marquées :**

- **Manutentions manuelles de charges :** c'est-à-dire toute opération de transport ou de soutien d'une charge dont le levage, la pose, la poussée, la traction, le port ou le déplacement, qui exige l'effort physique d'un ou de plusieurs travailleurs

- **Postures pénibles :** définies comme positions forcées des articulations

- **Vibrations mécaniques :** transmises aux mains et aux bras et celles transmises à l'ensemble du corps

✓ **Environnement physique agressif**

- **Agents chimiques dangereux,** y compris les poussières et les fumées

Activités exercées en **milieu hyperbare**

- **Températures extrêmes**
- **Bruit**
- ✓ **Rythmes de travail**
- **Travail de nuit** sous certaines conditions
- **Travail en équipes successives alternantes**, communément appelé travail posté (comme par exemple les 3 x 8 ou 2 x 12)
- **Travail répétitif** caractérisé par la réalisation de travaux impliquant l'exécution de mouvements répétés, sollicitant tout ou partie du membre supérieur, à une fréquence élevée et sous cadence contrainte

17. **Les champs des conditions de travail**

Les conditions de travail contiennent trois champs qui sont complémentaires :

- les conditions physiques de travail ;
- les conditions mentales de travail ;
- les horaires de travail.

➤ **Les conditions physiques du travail**

Contiennent les conditions d'hygiène et de sécurité, se sont les premiers reconnues dans le monde de travail.

➤ **Les conditions mentales du travail**

Présentent la préoccupation principale des psychologues, ces derniers se transforment et génèrent des niveaux risques. **Les horaires du travail**

Constituent une dimension transversale des conditions du travail, mais plus l'argent aussi de la qualité de la vie, ces derniers qui présentement s'allègent et se diversifient sans vraiment s'améliorer, modelait, non seulement le travail, mais aussi et plus encore.

Le temps de travail c'est la durée que chaque salarié passe au travail, Le temps de travail inclut les pauses et les intervalles de travail. Le temps de travail Effectifs est la durée de présence du salarié dans l'entreprise à la disposition de Sont employeur et pour l'exécution de ses tâches. La durée légale de travail a Diminué de 39 heures par semaine en 1998 à 35 heures par semaine en 2002.

18. L'importance de l'amélioration des conditions de travail

La survie de l'entreprise et sa bonne santé économique dépendent essentiellement de trois facteurs : son aptitude de bonne gestion, sa compétence dans son domaine d'activité et sa capacité créer et entretenir un bon climat social. Il est inutile que l'entreprise soit compétente dans les deux premiers cas, si elle ne prend pas en considération le troisième cas, l'entreprise doit offrir des conditions de travail acceptables au mieux attrayantes pour ses salariés.

L'apparition du concept conditions de travail va nous permettre de s'intéresser au travailleur, à ce qu'il devient pour son travail qu'à par sa production. Il est temps de refuser une augmentation de la production qui se fait au dépend de la santé et des possibilités de développement personnel et culturel.

Partant du point de vue de ceux qui pensent qu'il y a une convergence d'une amélioration des conditions de travail et l'efficacité de système productif ; permet de réaliser des gains de productivité appréciables ; et aussi c'est un nouveau domaine de l'action patronal ; dont les objectifs fondamentaux sont de nature économique.

Dans ce cas-là on a pris en compte des conditions de travail par la direction de l'entreprise amené à une meilleure gestion des ressources humaines et cela permet d'éliminer les conflits sociaux, turnover, absentéisme, améliorer la qualité, réduction des rebuts et le volume de la production dépend beaucoup plus du rendement individuel de l'ouvrier, et ce dernier dépend de l'intérêt porté à son travail qui peut lui éviter des grosses pertes de production.

L'amélioration des conditions de travail est devenue un élément de compétitivité industrielle et sachant bien que l'amélioration des conditions de travail pourrait avoir un effet bénéfique sur le conflit des travailleurs sans avoir un effet direct sur le rendement. Les travailleurs soumis à des mauvaises conditions de travail vont leur faire payer très cher aux entreprises en exigeant des salaires très élevés ou bien par des comportements coûteux, il y a lieu à signaler que la réduction de la durée hebdomadaire du travail entraîne un accroissement de la productivité et que la qualité du produit s'améliore quand la durée du travail diminue. L'amélioration des conditions de travail n'est pas un objet de négociation aussi simple que le salaire ou la durée du travail.

Il implique des considérations technico-économiques plus complexes, présentées comme des contraintes lors de la négociation, et dont les syndicats ont rarement les moyens d'étudier le degré de flexibilités bien que ; lors de l'implantation d'amélioration des conditions de travail l'étendue des problèmes soumis réalité assez variable. Et dans le cas où l'entreprise ne peut pas améliorer les conditions de travail, les deux parties peuvent nouer une collaboration saine par un système de don partiel et de contre dont, à chaque fois que l'employeur augmente le salaire de ses travailleurs, ses derniers offriront une production très élevé. Face aux problèmes sociaux posés par certaines catégories de salaire l'élévation du temps d'activité féminine, et le malaise des cadres traduisent une transformation de la demande ; l'entreprise ne doit pas avoir le rendement financière comme un seul objectif, mais il faut satisfaire les besoins de l'homme et ne pas l'inciter à consommer d'avantage.

19. Les mauvaises conditions de travail

C'est tout travail dur, salissant, pourtant des pénibilités physique ou psychologiques, travaillés dans des postures pénible, poste des charges lourdes, donc des taches difficiles ou pénibles: évoque surtout l'exposition à des facteurs de risques psycho-sociaux : rythme de travail imposé (par cadencement ou surveillance continue), intensité de travail (devoir toujours se dépêcher, ne pas pouvoir quitter son travail des yeux, être soumis à des urgences obligeant à changer de tâche), charge mentale et conflits éthiques (subir un excès de travail ou un manque de reconnaissance, faire des choses que l'on désapprouve), Autonomie dans le travail et qualité (ou absence de qualité) du management et des relations de travail ; mais aussi manipuler ou être en contact avec des produits toriques.

La mauvaise condition de travail sont celles dans laquelle les travailleurs construit une activité de travail défavorable à sa santé.

La mauvaise qualité de l'emploi est le problème majeur auquel sont confrontés les marchés mondiaux du travail, des millions de personnes étant contraintes d'accepter de travailler dans des mauvaises conditions, avertit un rapport de l'Organisation internationale du travail(OIT45).

Les données recueillies pour le rapport Emploi et questions sociales dans le monde Tendances 2019montrent que la majorité des 3,3 milliards de personnes qui occupaient

un emploi en 2018 déplorent l'absence de sécurité économique, de bien-être matériel et d'égalité de chances. Qui plus est, les progrès réalisés pour réduire le chômage à l'échelle de la planète ne sont pas synonymes d'amélioration de la qualité de l'emploi. Ce rapport relève qu'un certain nombre de déficits majeurs en matière de travail décent perdurent, et tire la sonnette d'alarme : au rythme actuel des progrès effectués, l'objectif du travail décent pour tous, tel qu'énoncé dans les objectifs de développement durable (ODD).

20. Les conséquences des mauvaises conditions du travail

De nombreuses professions sont exposées à des agents biologiques capables de provoquer une infection, une allergie ou une intoxication. Les travailleurs en contact avec des animaux vivants sont également concernés au risque de maladie infectieuse s'agitent, dans les élevages intensifs de porcs et de volailles, l'exposition à des poussières organiques et à des toxines. Susceptibles de provoquer des allergies. Le nombre des salariés qui fait de l'effort physique ou qui subit des contraintes physiques augmente. C'est le port (action de porter) de charges lourds, mouvement douloureux ou fatigants, postures pénibles, déplacement pied long ou fréquents, station debout prolongée qui enchainent un risque d'atteinte à la santé des salariés.

C'est le port (action de porter) de charges lourds, mouvement douloureux ou fatigants, postures pénibles, déplacement pied long ou fréquents, station debout prolongée qui enchainent un risque d'atteinte à la santé des salariés.

C'est la manutention (action de manipuler des marchandises) manuelle de charge et la contrainte physique au travail qui est à l'origine du plus grand nombre de lésions (déchirures). Les salariés qui manipulent des charges lourds, à la longue peuvent se produire des atteintes de la colonne vertébrale des hernies discales, des sciatiques. Ce phénomène est constaté dans l'ensemble des pays industrialisés. Le bruit subi au cours du travail est la cause de nombreuses maladies. Le risque le plus évident est celui de troubles de l'audition, allant jusqu'à la surdité.

Le travailleur peut être victime d'épuisement professionnel (un sentiment de fatigue intense). Les conditions de travail sont d'une manière générale l'environnement dans lequel les employés vivent sur leur lieu de travail ; On peut dire aussi c'est l'ensemble

Chapitre 03 : ----- les conditions de travail

des facteurs sociaux, psychologiques, environnementaux, organisationnels et physiques qui caractérise un environnement de travail pour le salarié.

*Chapitre 04 : la qualité de vie
au travail .*

Qualité de vie au travail (QVT) : d'où ça vient ; qu'est-ce que c'est ?

On entend de plus en plus parler du concept de « QVT ». La qualité de vie au travail est devenu un enjeu central, mais il n'existe pourtant pas de consensus autour de cette question . Bien-être au travail, « bonheur » au travail, qualité de vie au travail... Ces notions fourre-tout semblent renvoyer à la QVT. En effet, l'appréhension de la qualité de vie est tout à fait personnelle, en lien avec des attentes différentes selon les collaborateurs d'une entreprise ou d'une organisation.

1. Historique de la qualité de vie au travail :

Depuis 1972 la définition de la qualité de vie au travail a été en constante évolution. Concept très souple, convient-il de le préciser, il a été élargi, au fil du temps, de façon à y inclure de plus en plus d'aspects de la vie au travail. Il n'existe pas actuellement une définition de la QVT qui soit partagée par la majorité de ceux qui s'intéressent à ce sujet. Thorsrud⁴ prétend même que la définition de la QVT varie d'un pays à l'autre selon l'héritage historique et culturel, voire même selon le contexte socio-économique. La littérature traitant de la QVT révèle l'existence de deux tendances.

Une première qui s'inscrit dans le prolongement des travaux des chercheurs de l'école des ressources humaines, qui associent la QVT à la satisfaction des besoins de l'individu. La seconde qui lie la QVT à l'approche socio-technique.

Décrivons rapidement ce qui caractérise ces deux écoles de pensée ; Einar THORSRUD, «Qualité de la vie au travail, signe d'une évolution culturelle ; Si l'intérêt pour la QVT en France est récent, le terme « Quality of work life » est utilisé pour la première fois aux États-Unis par Irving Bluestone, employé de General Motors à la fin des années 60 ⁽¹⁾. La firme mettait déjà en place un programme pour évaluer le niveau de satisfaction des employés afin d'augmenter leur productivité. La première Conférence Internationale sur la qualité de vie se tient en 1972 dans l'état de New York. La nécessité de coordonner les efforts des chercheurs et organismes concernés pour la création d'un corpus théorique solide sur la QVT est partagée par plusieurs acteurs. Quatre aspects d'une définition de la QVT apparaissent alors : intégrité physique, intégrité psychique, développement du dialogue social et équilibre vie au travail et vie hors travail

En 2007, l'ANACT, dans le cadre d'une semaine d'échanges autour des conditions de travail, a défini six facteurs clés de la QVT :

- les relations sociales et de travail ;
- le contenu du travail ;
- l'environnement physique de travail ;
- l'organisation du travail ;
- la réalisation et le développement professionnel ;
- la conciliation entre vie professionnelle et vie privée.

En 2013, l'ANI (accord national interprofessionnel) propose cette définition de la qualité de vie au travail : « un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail,

les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué ».Trois ans plus tard, la loi Rebsamen inclut le thème de la QVT dans le champs de la négociation annuelle obligatoire des entreprises. La QVT devient ainsi incontournable dans les principes de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE).

On comprend alors que la QVT est vue comme un principe systémique et transversal, reposant sur des éléments objectifs, et qui articule optimisation des intérêts général et particuliers et performance économique des entreprises.

Plus précisément, L'ANACT et le HAS définissent la QVT comme « l'ensemble des conditions dans lesquelles les salariés exercent leur travail, leur capacité à s'exprimer et agir sur le contenu de celui-ci. »

61% des milléniales (les personnes nées entre personnes nées entre 1980 et 2000) estiment que la QVT est plus importante que le salaire . Elle est donc incontournable aujourd'hui.

Nous avons exprimé lors d'un précédent articlenos réticences à parler de « bonheur » au travail. Au-delà de la dimension irréaliste, le caractère préjudiciable de l'expression.

Si l'entreprise est responsable du bien-être de ses collaborateurs, elle n'est pas tenue de leur apporter le bonheur qui lui relève de l'intime. Par ailleurs, subordonner une notion aussi personnelle que le bonheur à des logiques productivistes pourrait apparaître comme cynique...

C'est dans la perspective de la qualité de vie au travail que Cyconia choisit de s'inscrire : le bien-être en entreprise est le cœur de notre métier.

1. Dupuis, G., Martel, JP., Voirol, C., Bibeau, L., Hébert-Bonneville, N. (2009) La qualité de vie au travail : Bilan des connaissances. CLIP
2. Viateur Larouche et Johanne Trudel, La qualité de vie au travail et l'horaire variable, Relations industrielles, Volume 38, numéro 3, 1983
3. Réseau de l'Anact et des Aract pour l'amélioration des conditions de travail, La qualité de vie au travail en 2007, Édition spéciale.
4. LOI n° 2015-994 du 17 août 2015 relative au dialogue social et à l'emploi
5. Adecco, Le feeling « À quoi ressemble l'entreprise rêvée des millenials ? », 2017

2. Définition de qualité de vie au travail :

La qualité de vie au travail (QVT) en santé regroupe l'ensemble des actions permettant de concilier l'amélioration des conditions de travail pour les salariés et la performance globale des établissements de santé. Ces actions permettent d'accompagner les professionnels tout en garantissant la sécurité des soins, la qualité des soins et la santé des professionnels.

La HAS - en partenariat avec l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (Anact)

1. Une démarche de qualité de vie de travail a pour enjeu le développement de l'attractivité de l'entreprise, l'amélioration de la créativité de salarié :

Le risque professionnel est dû à un facteur psychologique.

L'attention portée à la gestion des risques psycho-sociaux dans l'entreprise s'est ainsi accrue, sous la pression grandissante des salariés, des pouvoirs publics et de l'impact sur l'image de marque dans l'opinion d'une médiatisation négative (suicides au travail etc.).

Mais, pour créer un milieu de travail sain, attractif et productif, il ne suffit pas seulement d'éviter de créer des conditions de souffrance au travail, il faut aussi développer la qualité de vie au travail, qui permet d'accroître le bien-être et la productivité des salariés et de les fidéliser.

Une démarche de qualité de vie de travail, initiée par un projet participatif et collaboratif, évaluée par des indicateurs de suivi des plans d'action, pilotée par un well-being manager, a pour enjeu le développement de l'attractivité de l'entreprise, l'amélioration de la créativité, de l'engagement, de la motivation professionnelle et de la fidélisation des salariés, tout autant que la réduction des effets destructeurs et pathogènes du stress au travail (maladies cardio-vasculaires, troubles gastro-intestinaux, états d'anxiété et dépressifs...) et la diminution de l'absentéisme.

➤ Le nouveau contexte socio-économique de la qualité de vie au travail

Les nouvelles conditions de travail éliminent peu à peu les travaux les plus pénibles physiquement, les plus répétitifs, les situations sans aucune initiative du type de celles qui prévalaient jusqu'au milieu du XXème siècle. Et pourtant, paradoxalement, la dégradation de la qualité de vie au travail, voire la souffrance, est un thème très souvent évoqué par des travailleurs de plus en plus nombreux, ce que démontrent plusieurs études sur le bien-être des salariés au travail.

Même si les conditions matérielles peuvent être satisfaisantes et confortables (rémunérations correctes et lieux de travail agréables), de nombreuses enquêtes font état d'une hausse constante de la fréquence et de l'intensité des facteurs de stress qui provoquent des risques psychosociaux en augmentation et une insatisfaction au travail

grandissante.

En fait, le bien-être au travail ne dépend pas que des caractéristiques physiques inhérentes au métier et aux moyens de prévention collectifs et individuels mis en œuvre pour se prémunir de la pénibilité ou des risques chimiques, biologiques..., mais aussi de la charge mentale endurée lors de l'activité professionnelle et des pressions psychologiques liées aux exigences de rapidité, délai, qualité d'exécution, à l'obéissance aux ordres de la hiérarchie et à la gestion des relations avec les collègues et les tiers.

Or, si les contraintes et pénibilités physiques sont plutôt en régression dans beaucoup de métiers du fait de la mécanisation et de l'automatisation des tâches, les contraintes organisationnelles (travail de nuit, horaires de travail atypiques, travail isolé, intérimaire, en sous-traitance ...) et les contraintes psychologiques (contrôle et rythme de travail, style de management, violence interne et externe au travail) tendent à augmenter : c'est pourquoi l'évolution des conditions de travail apparaît contrastée, avec son influence sur la perception de la qualité de vie au travail des salariés. Car, bien évidemment, il s'agit d'une notion subjective.

En effet, loin du seul aspect de la rémunération, la qualité de vie au travail est fonction de très nombreux facteurs, mais sur lesquels la gestion des ressources humaines peut agir : dans un contexte entrepreneurial de plus en plus concurrentiel, avec des critères de rentabilité de plus en plus exigeants, la prise en compte de la qualité de vie au travail dans la pratique managériale devient essentielle dans des systèmes organisationnels qui se complexifient et demandent une grande réactivité, pour améliorer la motivation et la fidélisation des salariés. La multitude d'expérimentations et de pratiques empiriques en entreprise, s'accordent pour conclure que la qualité de vie au travail est basée sur toute une série de conditions de travail favorables : les conditions matérielles, horaires, locaux, statut, rémunération, avantages sociaux ... sont nécessaires mais insuffisantes ; des composantes psychologiques telles que le sentiment d'accomplissement, la reconnaissance de ses supérieurs et de ses pairs, la progression individuelle, le contenu du travail adapté aux capacités et à la personnalité, la jouissance d'autonomie et de responsabilité au niveau de celle que l'on est capable d'assumer, sont tout aussi importantes.

La recherche de qualité de vie au travail s'inscrit aussi dans une société où le travail est une valeur déclinante, qui perd de l'importance aux yeux des salariés, dans des entreprises où la mobilité géographique et fonctionnelle des salariés est désormais plus fréquente, où il devient plus difficile d'intégrer des objectifs personnels à ceux d'une entreprise où on ne fait que passer : une bonne qualité de vie au travail vient alors pallier les risques de démotivation, de désengagement du travailleur vis-à-vis de son entreprise.

- Les nouveaux aspects économiques influant sur la qualité de vie au travail

Dans un contexte de mondialisation, entraînant tout à la fois concurrence exacerbée et nécessité de rentabilité financière élevée,

- la gestion des ressources humaines basée sur la stabilité et la sécurité d'emploi est remise en cause avec une hausse des incertitudes (externalisation des tâches et menaces de délocalisations, contrats courts...).
- les contraintes de temps, de quantité et de complexité du travail génèrent des exigences croissantes de rendement et de productivité contrôlées par des reporting réguliers qui pointent les écarts, avec pour conséquence une surcharge mentale. La flexibilité du travail est imposée avec des exigences d'horaires ajustés en fonction de la demande et le travail en horaires décalés. Le nomadisme des travailleurs est accru avec des déplacements et éloignements du domicile fréquents.
- la focalisation des dirigeants sur les tableaux de bord financiers se fait au détriment de leur réflexion sur la gestion des ressources humaines.
- un environnement en constante mutation oblige souvent les entreprises à de profondes évolutions dans leur appareil productif, des modifications dans leur catalogue de produits et/ou technologies utilisées, des changements dans les segments de clientèle desservie... qui créent souvent une véritable rupture, changement d'organisation, de systèmes de gestion, d'outils et méthodes de production, redéploiement d'effectifs,... d'où anxiété, sentiment de perte des repères, de savoir-faire ou de pouvoir.
- A mesure de la tertiarisation de l'économie et du fait que les tâches administratives, intellectuelles et relationnelles deviennent de plus en plus nombreuses et primordiales, on assiste à une intensification de la charge mentale qui est provoquée par les nouvelles technologies informatiques, la formalisation généralisée des procédures de travail (exigences des certifications, des normes de qualité, juste-à-temps...), l'adaptation rapide aux nouveaux logiciels, qui imposent une vigilance, une précision accrues et constantes, des exigences émotionnelles fréquentes et accrues dans des métiers de plus en plus relationnels.
- L'exigence de disponibilité constante par le truchement du téléphone ou de l'ordinateur portable devient la norme.

Face à ce contexte, l'inadaptation croissante des méthodes de management traditionnelles accroît la crise de confiance des salariés envers leur entreprise et leurs managers. Pourtant, la confiance est au cœur des enjeux personnels et organisationnels et par suite, de qualité de vie au travail. Dans de nombreuses entreprises, un signe net du manque de confiance est le creusement d'un fossé entre les niveaux hiérarchiques, qui se manifeste par divers symptômes de mal-être : tensions relationnelles, désinvestissement, comportements désabusés, agressifs ou cyniques. Les errements éthiques de certains dirigeants d'entreprise participent aussi au malaise général du leadership, car le lien de confiance se construit sur l'exemplarité de ceux qui sont en situation de commander.

- Les nouveaux aspects sociologiques influant sur la qualité de vie au travail

Plusieurs mutations sociétales entraînent aussi de nouveaux modes de vie, d'attitudes des salariés et donc de nouvelles attentes vis-à-vis des entreprises, qui, si elles ne sont pas du tout satisfaites, engendrent du mal-être au travail.

- dans une société où la qualité de vie est une valeur croissante et où la frontière entre la vie professionnelle et la vie privée est de plus en plus poreuse du fait du développement des outils de travail nomade, les salariés sont en quête de solutions proposées par leur employeur pour les aider à gérer leurs temps de vie (managingwork life balance). Si les contraintes de la vie quotidienne parasitent la journée de travail, engendrent du stress, cela peut peser sur le bien-être et sur la productivité des salariés. En particulier avec l'augmentation de la proportion des jeunes femmes au travail, l'absence politique de conciliation travail-famille est porteuse de mal-être au travail. Les femmes sont traditionnellement beaucoup plus sensibles à la qualité de vie au travail mais pour les jeunes hommes, les menaces sur l'équilibre vie professionnelle/vie privée deviennent désormais aussi un souci majeur, car ils sont amenés à collaborer à la vie familiale et domestique beaucoup plus que par le passé.
- dans une tendance de notre société vers un individualisme croissant, l'absence de reconnaissance des personnes dans leur singularité est facteur de mal-être.
- avec l'élévation générale du niveau d'études pour la plupart des employés, le ressentiment de faire une tâche parcellaire, peu gratifiante sur un plan intellectuel, sans accomplissement personnel ni progression individuelle dans un travail inadapté à ses capacités et à sa personnalité, nuit profondément à la qualité de vie au travail.
- les managers tenaient traditionnellement leur leadership de leur pouvoir hiérarchique qui était lié à leur fonction. Aujourd'hui, les jeunes travailleurs n'acceptent plus une autorité qui se contente d'imposer, il s'agit de convaincre ses subordonnés. A défaut, chefs et collaborateurs souffrent de la situation conflictuelle qui en résulte.
- les conflits entre les valeurs personnelles, éthiques ou morales, et les pratiques de l'entreprise, portant sur la justice organisationnelle (népotisme, ...) ou distributive (rémunérations disproportionnées...), sur les fraudes fiscales, les corruptions, les promesses commerciales abusives, les pollutions environnementales, les discriminations et inégalités, les harcèlements dont on est témoin, peuvent générer un mal-être au travail : sentiments de complicité, de culpabilité importants face à des actes de plus en plus mal tolérés dans la société et de plus en plus dénoncés dans les médias.

➤ **Les facteurs déterminants de la qualité de vie au travail**

De multiples facteurs interviennent dans la notion de qualité de vie au travail, avec l'influence de très nombreux aspects psychologiques, sociologiques et organisationnels, variables selon les individus (statut, âge, catégorie socioprofessionnelle, sexe..), les pays (développés ou non, anglo-saxons, latins, asiatiques...) et le type d'entreprise (secteur industriel ou tertiaire...). Les contraintes de temps, la quantité et la complexité et les dangers du travail font clairement partie des facteurs déterminant la qualité de vie au travail, mais ces facteurs évidents sont loin d'être les seuls, notamment parce qu'il y a la présence d'interactions avec d'autres personnes au travail, à l'intérieur de l'entreprise, chefs, pairs ou subordonnés, ou à l'extérieur, clients, fournisseurs, prestataires...

Les conflits au travail, les exigences émotionnelles, qu'ils soient relatifs au rôle, à la fonction ou à l'autonomie dans la structure de l'entreprise ou aux valeurs (éthique, image du métier...) détériorent la qualité de vie au travail.

Les violences internes (abus d'autorité, harcèlements moral ou sexuel) et externes au travail (agressions verbales ou physiques des tiers à l'entreprise) sont des facteurs aggravant le mal-être au travail.

Enfin, les mauvaises ambiances physiques de travail (sonores, thermiques, lumineuses, ergonomiques...) ou organisationnelles (travail de nuit, isolé, les jours fériés, heures supplémentaires, ...) conditionnent aussi bien évidemment la qualité de vie au travail.

A l'inverse, le soutien social au travail, l'aide et la reconnaissance de la part des supérieurs ou des collègues, en diminuant la charge mentale, améliore la qualité de vie au travail : compte tenu des capacités intellectuelles de l'individu et de l'organisation mise en place dans l'entreprise (technique, administrative), sa motivation agit directement sur le poids de la charge mentale qu'il ressent en mobilisant au mieux ces capacités psychiques.

De même, le plaisir ressenti de faire une tâche utile et/ou gratifiante sur un plan intellectuel, le sentiment d'utilité sociale, d'efficacité personnelle et d'estime de soi, améliorent sensiblement la qualité de vie au travail.

En résumé, l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT) a retenu six dimensions individuelles déterminantes pour la qualité de vie au travail :

- **relations sociales et professionnelles** : reconnaissance du travail, respect, écoute, considération des collègues et de la hiérarchie, information, dialogue social et participation aux décisions ;
- **contenu du travail** : autonomie, variété des tâches, degré de responsabilité ;
- **environnement physique du travail** : sécurité, bruit, chaleur, éclairage, propreté, cadre spatial ;
- **organisation du travail** : qualité de la prescription du travail, capacité d'appui de l'organisation dans la résolution des dysfonctionnements, démarches de progrès organisationnel, pénibilité, charge de travail, prévention des risques professionnels ;
- **réalisation et développement professionnel** : rémunération, formation, validation des acquis, développement des compétences, sécurité des parcours professionnels ;
- **conciliation entre vie au travail et vie hors travail** : rythme et horaires de travail, vie familiale, accès aux services, loisirs, transports...

Parmi des déterminants fréquents du mal-être au travail, on note souvent :

- absence de prescription (contours des tâches et des responsabilités imprécis) et démission de la part de la hiérarchie (contrôle seulement in fine et sur des critères flous ou arbitraires),
- poids des logiques contradictoires (par exemple coûts et délais versus qualité, l'opérateur final devant les arbitrer...), des objectifs inatteignables,

- renvoi à l'individu et non au problème : traitement des situations stressantes par le ressenti (il faut s'adapter personnellement ...) plutôt que par la résolution du problème,
- hypersollicitation, poids, affirmé écrasant, de la logique de la loi du marché et de la concurrence, pression temporelle (« juste à temps », « flux tendu », zéro panne, zéro délai, zéro papier, zéro stock et zéro défaut), l'urgence omniprésente,
- changement permanent et à tout prix (d'organisation mais aussi de lieux, d'horaires ...) qui casse les collectifs de travail existants,
- absence d'intégration (ignorance du fonctionnement, des orientations et des résultats de l'entreprise), de reconnaissance des savoirs engagés au travail et des résultats obtenus (absence d'évaluation ou sous forme unique de sanctions, pas de récompenses),
- mépris pour la rectitude devant des actes heurtant les valeurs morales ou les sentiments de justice,
- comportements individuels pervers de responsables hiérarchiques ou de collègues, lié à du harcèlement moral ou sexuel (réel ou ressenti comme tel).

Un salarié malheureux dans son travail se met en retrait ou en opposition, il a le sentiment d'un travail dévalorisé, voire inutile ; il cumule des sentiments d'oppression, d'exploitation et d'injustice ; le travail est ressenti comme une forme d'aliénation et il s'engage souvent dans des revendications collectives et de résistance, larvée ou active, préjudiciable au groupe de

➤ **Accroître la qualité de vie au travail**

Une insatisfaction au travail grandissante, qui nuit à la fois à la santé des travailleurs et à l'efficacité de l'entreprise, justifie l'adoption de mesures techniques et organisationnelles, principalement dans le domaine du management, de l'information et de la participation du personnel pour améliorer la qualité de vie au travail : cela doit être inclus dans un plan d'action des Ressources Humaines.

La mise en place d'une politique RH spécifique pour améliorer la qualité de vie au travail et développer ainsi l'attractivité de l'entreprise, fidéliser ses collaborateurs, susciter leur engagement, leur créativité, est un des principaux défis face à des salariés de moins en moins motivés et de plus en plus volatils.

Améliorer les conditions d'emploi traditionnelles (rémunérations fixes et variables, avantages sociaux et en nature...) sont certes toujours d'actualité, mais les salariés, et en particulier les plus jeunes et talentueux, font de plus en plus souvent des choix de carrière également fondés sur des facteurs tels que l'aménagement du temps de travail, la flexibilité des horaires, la satisfaction émotionnelle au travail, le pouvoir de décision et l'autonomie dans leur structure organisationnelle...

Les entreprises cherchant à améliorer la motivation de leurs salariés par leur satisfaction au travail ont donc intérêt à utiliser un panel de pratiques de gestion des ressources humaines, et plus seulement celles liées aux rémunérations et avantages sociaux : reconnaissance du travail effectué, développement du leadership, entreprise apprenante, informations d'ordre stratégique (situation du marché, niveau des ventes, résultats financiers), participation aux décisions, modalités de travail flexibles...

La prise en compte de la qualité de vie au travail dans la pratique managériale devient essentielle, pour respecter les contraintes économiques et financières, mais aussi à cause de l'évolution du contexte social, à une époque où le travail a changé de sens, dans des systèmes organisationnels qui se complexifient et demandent une plus grande réactivité et motivation.

Par ailleurs, si la qualité de vie au travail n'a pas encore d'impact en termes d'obligations juridiques de l'employeur, il existe une demande sociale forte, relayée par le pouvoir politique, visant à développer des modes d'organisation du travail innovants capables de concilier l'efficacité et l'intérêt du travail, à l'instar de ce qui se passe dans les pays anglo-saxons et scandinaves, et, en France, les marges de progrès en ce domaine sont très importantes (accord interprofessionnel au niveau national sur la qualité de vie au travail).

Pour les cadres, il faut détecter ceux qui ont des talents de leader, puis les former à développer leur potentiel de leadership, ou ceux qui ont des capacités de gestionnaire ou d'expertise pour les nommer à des postes qui conviennent à leur profils ; faire évoluer un bon expert et le nommer manager de son équipe, sans que ses qualités de leadership n'aient été validées, est une erreur : dans ce cas, l'entreprise perd un bon expert et promeut un mauvais manager, qui aura des difficultés personnelles dans son emploi. De même, le profil d'un bon gestionnaire correspond rarement avec celui d'un

leader : bien concevoir, faire respecter et appliquer des procédures dans une situation stabilisée n'est pas la qualité recherchée pour un leader qui doit impulser et conduire le changement, fixer de nouveaux objectifs et les faire partager avec confiance. Par contre, le leader sait s'entourer d'experts et de gestionnaires de valeur.

C'est pourquoi les Directions des Ressources Humaines doivent se munir d'outils structurés qui leur permettent d'identifier les différentes capacités de leurs cadres, afin qu'ils puissent s'épanouir dans des postes adaptés à leur profil et ne pas souffrir sinon : pour chaque niveau de responsabilité et d'expérience, il est nécessaire d'observer la façon dont les cadres s'engagent, comment ils font face aux changements et aux turbulences, la manière dont ils jouissent du respect et de la confiance des membres de leur équipe et de leurs pairs, comment ils clarifient leur vision et la communiquent, influencent et mobilisent leur collègues de travail. Il existe pour cela des méthodes pour détecter le potentiel des collaborateurs, comme le 360° feedback.

- L'évolution des styles de management

Hormis les ambiances de travail dangereuses, l'intensité des facteurs de stress est principalement causée par le style de management.

Le stress permanent a des effets destructeurs et pathogènes sur les individus qui y sont soumis, mais les troubles comportementaux qui en résultent rejaillissent également sur toute la structure entrepreneuriale (chute du rendement et de la qualité pour un ouvrier, perte de clientèle pour un agent commercial, perte d'autorité pour un chef de service, perte de créativité pour un chercheur ...) avec de surcroît un turn-over de la main d'œuvre et un taux d'absentéisme élevés.

Le stress managérial est du aux méthodes de management, à la gestion des ressources humaines et aux changements d'organisation.

Les pratiques liées à l'organisation du travail, les types d'organisation et de contrôle sont cruciaux pour expliquer l'efficacité relative des entreprises en matière de qualité de vie au travail. Ils sont d'autant plus importants qu'ils concernent l'intégralité de l'effectif, car les facteurs individuels ne viennent que moduler leur impact.

Les méthodes issues du behaviorisme stipulant que la satisfaction est un apprentissage résultant de l'apparition d'une conséquence positive (récompense) ou négative (punition) à la suite d'un comportement donné ne sont pas totalement délaissées, malgré leur caractère simpliste dans une société complexifiée (caricaturées en méthode bâton /carotte). Le modèle de gestion induit est le taylorisme, qui souligne comme facteurs de motivation le salaire (la carotte, par la prime au rendement notamment), la peur de la sanction répressive en cas d'indiscipline ou d'insuffisance (le bâton), avec des effets pervers comme les défauts de qualité cachés.

Le manque d'autonomie (et contrôle tatillon) de ce type de management est un facteur de souffrance psychique important.

En effet, la surveillance permanente du salarié, assortie de systèmes de punition sanctionnant le relâchement de l'effort soumet les salariés à un stress important, facteur d'improductivité plus que de motivation à bien faire.

Par contre, l'utilité de complimenter les collaborateurs pour un travail bien exécuté, un projet mené à son terme avec efficacité est très grande pour développer la motivation et la satisfaction. Un salarié qui se sent apprécié est plus motivé.

Par ailleurs, un manager participatif favorise la satisfaction des collaborateurs : il utilise un mode d'animation et de conduite des individus et des équipes qui suscite leur engagement et leur contribution à l'innovation permanente et au progrès des performances de l'entreprise. En cohérence avec les objectifs de l'entreprise, il s'appuie sur la prise en compte des attentes et des aspirations des membres du personnel et favorise leur motivation. La légitimité du manager repose alors sur sa proximité relationnelle mais surtout sur sa capacité à apporter une vraie valeur ajoutée, il sait guider le collaborateur, le stimuler sans imposer.

Si la clarté et l'ambition des objectifs sont particulièrement importantes, ceux-ci doivent être néanmoins atteignables, sinon des échecs flagrants et répétés seraient démotivants. La motivation est très liée au sentiment d'accomplissement personnel, le plaisir de maîtriser et réussir ce que l'on fait.

Différentes méthodes de gestion industrielle ou administrative, regroupées sous le terme de « Lean Management » ou « gestion au plus juste » visent à la fois à l'augmentation de la productivité par réduction des coûts, des délais et des stocks (flux tendus, « juste-à-temps ») et amélioration de la satisfaction au travail par développement de l'autonomie et de la participation du personnel : mais, les méthodes du Lean Management peuvent aussi détériorer les conditions de travail si elles sont mal mises en œuvre, appliquées de manière directive, sans concertation, par un changement brutal : l'intensification du rythme de travail et de charge mentale sans réelles marges de manœuvre aboutit alors à une recrudescence de mal-être au travail. Le Lean Management ne peut avoir de succès que lorsqu'il s'insère dans une culture d'entreprise prête à une telle transformation : l'état d'esprit et les comportements des managers disposés à laisser leurs subordonnés s'exprimer et prendre des initiatives, leur qualité d'écoute, un climat de travail sain et pas seulement court-termiste sont indispensables pour un tel changement d'envergure. A défaut, il faut envisager de renouveler les structures hiérarchiques trop autoritaires, strictement attachées aux décisions par voie descendante (top-down) et totalement rétives à l'inverse (bottom-up).

L'efficacité dépend de l'implication initiale de la hiérarchie, mais aussi du suivi des idées : la démarche d'innovation participative doit s'accompagner de véritables débats et de retours, à la fois dans l'application des suggestions et dans un système de récompense pour éviter des démarches participatives ressenties comme biaisées ou manipulées, au terme d'une concertation tronquée dans un cadre contraint de discussion ne permettant le débat que sur des activités ponctuelles, avec une autonomie seulement en apparence et des décisions prétendument consensuelles.

L'évolution inquiétante de certaines méthodes modernes de management contribuent aussi à mettre en évidence les effets délétères de nouvelles organisations qui, paradoxalement, prônent l'autonomie et la responsabilité individuelle, sans en fournir la formation ni les moyens, ce qui est ressenti comme un facteur majeur d'agression psychique : sentiment d'inefficacité / d'incompétence / perte de l'estime de soi / doute

de la valeur de son travail en comparant les résultats obtenus avec la norme imposée par la hiérarchie.

- Une entreprise apprenante

L'entreprise traditionnelle est souvent trop vaste et trop hiérarchisée pour que soient réunies les conditions favorables à l'échange de connaissance et au développement personnel des collaborateurs, qui est fondamental pour leur qualité de vie au travail. Il s'agit aussi d'évoluer vers la constitution de communautés transversales, au sein desquelles les échanges de pratiques se font sans formalisme hiérarchique, et où l'apprentissage est intense. Au mode opératoire hiérarchique inadapté, car cloisonnant, peut succéder un mode multidimensionnel, intégrant les réseaux afin que les meilleures idées et pratiques soient mises en œuvre. La gestion de la connaissance nécessite alors une rupture avec les modèles traditionnels des organisations, avec des modifications qui touchent tous les niveaux et passe par des attentes de nouvelles polyvalences, par la constitution d'équipes pluri-métiers (management par projet).

Toutefois, ceci peut entraîner, d'une part, une remise en question des expertises et d'autre part éloigner les acteurs de leur communauté professionnelle : les acteurs peuvent ainsi être mis dans des situations d'autonomie excessive, voire en situation d'incompétence, avec des missions ambiguës, des objectifs incohérents. C'est pourquoi, le management doit assurer des actions de coaching d'équipe et motiver les salariés à collaborer non dans les structures verticales hiérarchiques, mais dans des structures horizontales fonctionnant par projets, cellules de circulation du savoir qui se distinguent de l'organisation classique de l'entreprise, pour tendre vers une organisation apprenante : maintenir et développer les savoir-faire, favoriser l'innovation et l'apprentissage et les contributions, avoir des collaborateurs qui se trouvent en situation d'avoir des promotions de qualification par des échanges et des acquisitions transversales ...

- La formation et l'information des employés

Le développement des compétences par la **formation** permet à l'individu d'améliorer sa performance, de développer ses capacités professionnelles, son expertise et par conséquent son estime de lui-même ainsi que l'estime des autres. Ainsi, développer les compétences du personnel est positif à la fois pour l'organisation (amélioration de la compétence et de la performance du personnel) et pour les individus (satisfaction des besoins d'estime de soi) : des actions de formation proposées aux salariés leur prouvent que l'entreprise pense à eux, à leur avenir et à leur développement personnel et professionnel, leur offre un milieu de travail stimulant, dans lequel ils peuvent mettre leurs connaissances à jour afin de poursuivre leur progression, ce qui améliore leur sentiment d'appartenance, leur motivation et leur qualité de vie au travail. **L'information**, par le biais de la communication interne adaptée à l'auditoire, est un des facteurs de reconnaissance et de valorisation du travail accompli, en mettant au

point des stratégies et moyens (écrits, audiovisuels, Intranet ...) pour valoriser les salariés et leur entreprise : expliquer la politique générale et exprimer des objectifs, commenter les résultats des projets internes, les succès technologiques et commerciaux. Sans tomber dans les pièges de l'autocongratulation systématique et béate qui décrédibiliserait les messages...

- La conciliation vie professionnelle - vie privée

La conciliation vie professionnelle - vie privée permet de gérer efficacement les multiples responsabilités du salarié au travail, dans son foyer et dans sa communauté, tout en maintenant sa bonne santé physique et psychologique.

Il s'agit de créer de la souplesse dans les rythmes et les structures de travail et de proposer des services aux salariés.

Des politiques de travail plus souples nécessitent en contrepartie plus de contrôle négocié et accepté par les employés et les responsables hiérarchiques, ce qui alimente le dialogue social et la coopération des partenaires.

Ces politiques ne peuvent pas être uniformes et elles doivent pouvoir s'adapter aux besoins de chaque catégorie de personnel et selon les moments de l'existence (congés spécifiques pour les événements de la vie familiale, congés sabbatiques, télétravail, temps partiel choisi...).

Les souplesses peuvent porter sur la durée, les horaires et les lieux de travail : ces flexibilités supposent des moyens de gestion des temps de travail et de communication performants, par exemple pour la technologie qui permettra à un employé de travailler à domicile.

Les services aux salariés procurés par les entreprises ne sont pas tous nouveaux, certains sont même très anciens, comme les logements pour les travailleurs, les transports de ramassage, les restaurants, les places de parking...

D'autres sont récents, du moins en France, car déjà bien implantés dans le monde anglo-saxon : ces nouveaux services, tels les conciergeries, les crèches, les salles de sport d'entreprise, les services de bien-être (espaces détente, massages...) sont un nouveau levier de management pour améliorer la qualité de vie et le climat social au sein de l'entreprise entraînant meilleures fidélisation, implication et productivité des salariés.

Les atouts de cette politique RH de mise en œuvre de nouveaux services aux salariés sur leur lieu de travail, proviennent de leur désir d'améliorer leurs conditions de vie en limitant les sources de stress, par exemple liées à la pression des obligations familiales : les actifs contraints par le rythme de la vie moderne ou, dans une très large majorité, le couple travaille tous les deux, sont souvent accaparés par leurs activités professionnelles, au détriment de leur vie personnelle, ce qui est facteur de stress et de démotivation.

Il y a des avantages directs, mais aussi indirects pour l'entreprise, et ceci pour un coût modeste, au minimum celui de l'abonnement à ces services, puisque la prestation elle-même, est facturée au salarié qui bénéficie par ailleurs d'incitations fiscales. On peut citer :

- Augmenter la productivité des salariés en les délestant des contraintes de leur vie quotidienne, en limitant les coûts cachés liés au traitement de ces contraintes sur leur lieu de travail, et en les rendant plus disponibles et concentrés sur leurs missions professionnelles,
- Diminuer l'absentéisme et le stress au travail, avec les désorganisations du travail induites,
- Se doter d'une image moderne et attractive, celle d'une entreprise soucieuse du bien-être de ses salariés, plus dynamique et plus proche des salariés, ce qui est de nature à diminuer les tensions sociales,
- Développer l'image de responsabilité sociale de l'entreprise et construire un outil de communication externe innovant (vers les futurs collaborateurs à forte valeur ajoutée, la presse et les collectivités locales...).

- La prévention des harcèlements

La direction d'entreprise doit être attentive à tout indicateur qui pourrait révéler une situation de harcèlement moral ou sexuel et a l'obligation de faire cesser celui-ci lorsqu'il se manifeste. L'employeur a en effet un rôle majeur dans la violence subie au travail du fait de l'organisation du travail et des rapports entre individus et entre individu et hiérarchie.

La prévention des harcèlements consiste :

- à faire savoir qu'aucune attitude laxiste n'existera face à des agissements harceleurs,
- à repérer les comportements potentiellement pervers d'un supérieur hiérarchique et en discuter avec lui pour l'avertir des dérives à éviter,
- rompre l'isolement / écouter les plaintes du harcelé ou les témoignages (en particulier ceux des Délégués du Personnel dont une mission consiste à exercer toute action pour la protection de la santé des salariés et tout pouvoir de signalement), et utiliser les compétences et les attributions du médecin du travail.
- affirmer les compétences du CHSCT également dans le champ de la santé mentale. Celui-ci a un pouvoir d'investigation et peut avoir recours à un expert agréé.

➤ **Les projets d'amélioration de la qualité de vie au travail**

Un projet d'amélioration de la qualité de vie au travail décrit une mission que s'assigne l'entreprise, définit le plan d'action à mettre en œuvre pour la mener à bien : ce projet a pour vocation de donner un dessein et de guider l'action, en fédérant le personnel de l'entreprise, suscitant le désir d'agir ensemble de manière cohérente.

Un projet d'amélioration de la qualité de vie au travail (QVT) s'inscrit dans une dynamique qui requiert de la pédagogie, une démarche participative et collaborative. Il s'agit de rendre les salariés de l'entreprise conscients des enjeux et acteurs, de susciter un nouvel état d'esprit dans l'entreprise partagé par la plus grande partie du personnel, face à un enjeu consensuel ressenti comme important : ce projet résulte d'une démarche destinée au personnel qui a pour but de le motiver, d'assurer sa cohésion, et vise à mobiliser les énergies de tous vers un objectif commun d'amélioration de la qualité de vie au travail.

Les conditions de réussite passent par la sensibilisation, la demande et la participation des salariés, ce qui constitue un levier essentiel pour la mise en œuvre de l'action, conditionnée par la perception des avantages potentiels pour tous.

Un projet QVT peut être déterminé par une réaction face à des indicateurs d'alerte tels une augmentation de la fréquence et de la gravité des accidents du travail et maladies professionnelles, une aggravation des indicateurs de santé négatifs (troubles musculo-squelettiques, cardio-vasculaires, accidents en mission, dépressions...), hausse du taux d'absentéisme et du turn-over ou face à une crise comme des accidents mortels ou des suicides sur le lieu de travail, révélant une organisation et un management pathogènes : le projet doit alors être mené avec une certaine urgence, souvent dans un climat social dégradé et/ou sous la contrainte de revendications. La demande croissante de diminution des risques professionnels engendre beaucoup de mouvements sociaux qui revendiquent l'amélioration de la qualité de vie au travail, avec de plus en plus la problématique de la prise en compte de la souffrance psychologique au travail (stress, harcèlements...). Le CHSCT peut proposer d'effectuer une enquête de psycho-dynamique du travail auprès du personnel pour étudier les déterminants de la souffrance générée par le travail lorsque les symptômes apparaissent au vu d'indicateurs d'alerte : dans un climat généralement tendu et passionnel, le lancement d'un projet QVT est alors susceptible de créer des espaces de dialogue pour favoriser la compréhension et trouver des solutions.

Les facteurs-clé de succès du projet QVT reposent sur les qualités suivantes :

- Disposer de données factuelles, repousser les opinions toutes faites, viser à l'appropriation des solutions sur une base rationnelle structurée et documentée, éloigner la charge affective et/ou émotionnelle qui contribue à brouiller la compréhension mutuelle : il faut éviter les opinions simplistes ayant un caractère d'évidence menant à des mesures dérisoires ou vaines, il faut se méfier d'une opinion majoritaire ou exprimée véhémentement ou pathétiquement qui n'est pas nécessairement juste, il faut avoir une connaissance précise de la réalité du travail et des personnes (aspirations, compétences, contraintes personnelles...).
- Permettre l'adhésion et la coopération active des acteurs de l'entreprise : beaucoup de décisions managériales privilégient une démarche de réalisation de changement « top-down ». Même en veillant au préalable à son acceptation, ceci explique bon nombre d'échecs, car cela néglige la compréhension et l'appropriation par les acteurs qui sont concernés. Des démarches participatives privilégient le brainstorming, le travail en groupe et l'action collective et misent sur l'influence mutuelle entre les personnes.

- Connaître les meilleures réalisations dans des activités similaires à l'extérieur : le projet QVT doit donner l'occasion de le faire. Le repli sur soi est très fréquent dans les entreprises, générant parfois une culture d'inafaillibilité : l'organisation croit avoir des compétences de gestion des ressources humaines excellentes, sans qu'aucun benchmarking ne l'atteste.

Le déroulement d'un projet QVT comporte trois étapes : le lancement et la constitution d'une équipe animée par un chef de projet, l'évaluation de l'existant et la recherche des meilleures pratiques, l'élaboration des solutions d'amélioration avec des plans d'action, par exemple des initiatives favorisant la conciliation travail-vie personnelle, un guide des services accessibles aux salariés... A la fin de chaque étape, un Comité de Pilotage du projet évalue et valide les analyses et les propositions au cours de réunions formelles avec l'équipe.

Ce Comité de Pilotage composé généralement de deux membres de la Direction, par exemple le Directeur des Ressources Humaines et le Directeur de la Production pour un établissement industriel, doit avoir pouvoir de décision.

Le chef de projet doit posséder une bonne connaissance de l'entreprise, il peut identifier les bons interlocuteurs. Il faut privilégier un acteur reconnu professionnellement pour son leadership : capacité de travail en groupe, d'écoute, de synthèse ...

L'équipe du projet comporte au moins une personne ayant quelque compétence RH, un membre du CHSCT en plus de personnes appartenant aux différentes catégories professionnelles pour avoir une équipe représentative. Il faut éviter néanmoins d'avoir une équipe trop nombreuse, pour ne pas diluer les responsabilités : elle devra de toutes les façons réaliser toutes les enquêtes et analyses nécessaires auprès du reste du personnel. Le recours à des expertises extérieures sera du ressort des décisions de l'équipe et, si nécessaire, un apport d'un cabinet de consultant RH est souvent utile pour l'accompagnement méthodologique, l'animation, et l'expérience accumulée.

Le chef de projet doit non seulement veiller à la clarté et à l'efficacité des plans d'action, mais aussi à que ceux-ci soient réalistes, atteignables, sinon des échecs flagrants et répétés seraient sources de décrédibilisation et de conflits futurs.

Le chef de projet a un rôle de modérateur et de conciliateur au sein du groupe car les objectifs doivent être définis en tenant compte de l'évaluation des solutions soumise nécessairement à des arbitrages, des exigences légales bien sur, mais aussi des réalités financières de l'entreprise : l'effort économique doit être a priori supportable, l'analyse coût/efficacité pertinente. A considérer néanmoins, dans l'approche économique, que les coûts à consentir entraînent généralement aussi des gains de productivité et de qualité.

Le comité de pilotage va alors statuer en réunion plénière sur la validité des propositions du chef de projet, demander éventuellement des études complémentaires ou faire des amendements et décider effectivement de leur mise en application, du montant et de l'échéancier des ressources allouées, après accord définitif du chef d'établissement. Les plans d'action décrivent les objectifs, les modalités, les délais, les

moyens et les responsables de mise en œuvre : le chef de projet est généralement responsable du suivi et devient le « well-being manager ». Un comité d'évaluation peut aussi être constitué au sein du CHSCT.

La démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail nécessite de disposer d'indicateurs de suivi des plans d'actions, indicateurs de perception des salariés, indicateurs de fonctionnement et indicateurs de santé au travail, parmi lesquels :

- Taux de fréquence (TF) : nombre d'accidents avec arrêt de travail supérieur à un jour, survenus au cours d'une période annuelle pour un million d'heures travaillées (pour ne prendre en compte que les accidents liés au travail qui requièrent un traitement allant au-delà des premiers soins).
- Taux de gravité (TG) : nombre de journées indemnisées pour 1 000 heures travaillées (c'est-à-dire le nombre de journées perdues par incapacité temporaire pour 1 000 heures travaillées)
- Indice de fréquence (IF) : nombre d'accidents avec arrêt pour 1 000 salariés.
- Taux d'absentéisme hors congés légaux et conventionnels
- Turn-over
- Rythmes et horaires de travail, aménagement du temps de travail, anticipation de la charge de travail, temps partiel choisi
- Organisation des différents types de congés, prise en compte de la parentalité
- Les indicateurs de mesure de résultat qui montrent dans quelle mesure les objectifs QVT ont été atteints, en calculant l'écart des réalisations par rapport aux objectifs des plans d'actions.
- Réponses à des questionnaires d'évaluation collective (type scores de la méthode de Karasek)

Certains cabinets de conseil proposent de calculer un indice composite (qui agrège plusieurs ratios en les pondérant de façon différenciée) pour obtenir une évaluation globale donnant une note générale QVT : celle-ci a surtout une valeur au niveau de la communication interne ou externe.

L'accord national interprofessionnel sur la qualité de vie au travail

L'accord de Juin 2013, expérimental et pour une durée de trois ans, contient toute une série de mesures, à travers la mise en œuvre de groupes de discussion, pour favoriser l'expression des salariés sur la qualité de vie au travail et la négociation sur les moyens de l'améliorer à partir d'un diagnostic préalable partagé : par exemple, carrière des salariés en congé parental, à temps partiel, usage des Technologies de l'Information et de la Communication, stress au travail, harcèlements, autonomie ..., l'accord porte notamment sur la conciliation des temps personnel et professionnel mais aussi sur l'égalité professionnelle.

OFFICIEL PREVENTION : La notion de charge mentale au travail (illustration de la matrice « exigences de travail / degré d'autonomie » et du questionnaire de Karasek)

Aout 2013

Chapitre 05 : LA PARTIE PRATIQUE .

Présentation de l'organisme d'accueil

Le port de Bejaia joue un rôle très important dans les transactions internationales vu sa place et sa position géographique.

Aujourd'hui, il est classé 1er port d'Algérie en marchandises générales et 3^{ème} port pétrolier. Il est également le 1^{er} port du bassin méditerranéen à avoir obtenu, en 2000, la certification ISO 9001.2000 pour l'ensemble de ses prestations, et à avoir ainsi installé un système de management de la qualité. Cela constitue une étape dans le processus d'amélioration continue de ses prestations au grand bénéfice de ses clients. L'Entreprise Portuaire a connu d'autres succès depuis, elle est notamment certifiée à la Norme ISO 14001 :2004 et au référentiel OHSAS 18001 :2007, respectivement pour l'environnement et l'hygiène et sécurité au travail.

Historique

Bejaia, une ville, un port,

Au cœur de l'espace méditerranéen, la ville de Bejaia possède de nombreux sites naturels et vestiges historiques datant de plus de 10 000 ans, ainsi que de nombreux sites archéologiques recelant des objets d'origine remontant à l'époque néolithique.

Bejaia joua un grand rôle dans la transmission du savoir dans le bassin méditerranéen, grâce au dynamisme de son port, la sécurité de la région, la bonne politique et les avantages douaniers. Bougie a su attirer beaucoup de puissants marchands.

La Saldæ romaine devient un port d'embarquement de blé du grenier de Rome, ce n'est qu'aux XI^{ème} siècle, que Bgaieth, devenue Ennaceria, pris une place très importante dans le monde de l'époque ; le port de Bejaia devient l'un des plus importants de la méditerranée.

La réalisation des ouvrages actuels débuta en 1834, elle fut achevée en 1987. C'est en 1960 qu'a été chargé le premier pétrolier d'Algérie.

Le port de Béjaïa aujourd'hui est réputé mixte ; hydrocarbures et marchandises générales y sont traitées. L'aménagement moderne des superstructures, le

développement des infrastructures, l'utilisation de moyens de manutention et de techniques adaptés à l'évolution de la technologie des navires et enfin ses outils de gestion moderne, ont fait évoluer le Port de Béjaïa depuis le milieu des années 1990 pour être classé aujourd'hui second port d'Algérie.

Historique de création de l'EPB

Le décret n°82-285 du 14 Août 1982 publié dans le journal officiel n° 33 porta création de l'Entreprise Portuaire de Béjaïa ; entreprise socialiste à caractère économique ; conformément aux principes de la charte de l'organisation des entreprises, aux dispositions de l'ordonnance n° 71-74 du 16 Novembre 1971 relative à la gestion socialiste des entreprises et les textes pris pour son application à l'endroit des ports maritimes.

L'entreprise, réputée commerçante dans ses relations avec les tiers, fut régie par la législation en vigueur et soumise aux règles édictées par le sus mentionné décret.

Pour accomplir ses missions, l'entreprise est substituée à l'Office National des Ports (ONP), à la Société Nationale de Manutention (SO.NA.MA) et pour partie à la Compagnie Nationale Algérienne de Navigation (C.N.A.N).

Elle fut dotée par l'Etat, du patrimoine, des activités, des structures et des moyens détenus par l'ONP, la SO.NA.MA et de l'activité Remorquage, précédemment dévolue à la CNAN, ainsi que des personnels liés à la gestion et au fonctionnement de celles-ci.

En exécution des lois n° 88.01, 88.03 et 88.04 du 02 Janvier 1988 s'inscrivant dans le cadre des réformes économiques et portant sur l'autonomie des entreprises, et suivant les prescriptions des décrets n°88.101 du 16 Mai 1988, n°88.199 du 21 Juin 1988 et n°88.177 du 28 Septembre 1988.

L'Entreprise Portuaire de Béjaïa ; entreprise socialiste ; est transformée en Entreprise Publique Economique, Société par Actions (E.P.E-S.P.A) depuis le 15 Février 1989.

Situation géographique

Le Port de Béjaia jouit d'une situation géographique privilégiée. Bien protégé naturellement, sa rade est l'une des plus sûres de la rive sud de la méditerranée. Son positionnement au cœur de la méditerranée occidentale et au centre de la côte algérienne lui confère d'importants atouts et une place privilégiée sur les routes maritimes, où il a su y capter un important trafic.

Le port de Béjaïa, est délimité par :

- Au nord par la route nationale N°9.
- Au sud par les jetées de fermeture et du large sur une largeur de 2 750m.
- A l'est par la jetée Est.
- A l'ouest par la zone industrielle de Bejaia.

❖ Mouillage

Connue pour être l'une des meilleures de la côte algérienne, la rade de Bejaia offre d'excellentes potentialités en matière de protection et des fonds propices à un bon mouillage, avec des profondeurs allant de 10m à plus de 20m . Abrisée de tous les vents sauf du nord est à l'est, la rade est limitée par une ligne imaginaire s'étendant du Cap Carbon au Cap Aokas. Pour les pétroliers la zone de mouillage est située à l'est du Chemin d'accès.

❖ Accès au Port

- La passe principale d'accès est large de 320m et draguée de 10 à 13.5m. Elle est formée par les deux musoirs du jet.
- La passe Abdelkader, large de 110m et draguée à 12m
- La passe de la Casbah, située entre le vieux port et l'arrière port, sa largeur est de 125m et draguée à 12m

❖ Bassins du Port

Le Port de Bejaia est constitué de trois bassins :

- Bassins de l'avant Port : Sa superficie est de 75 hectares et ses profondeurs varient entre 10m et 13.5m. L'avant Port est destiné à traiter les navires pétroliers.
- Bassins du vieux Port : Sa superficie est de 25 hectares et ses profondeurs de quai varient entre 6 et 8m.
- Bassins de l'arrière Port : Sa superficie est de 55 hectares et les tirants d'eau varient entre 10m et 12m.

Liaisons terrestres (routes et ferroviaires).

- Béjaïa est desservie par plusieurs routes nationales https://fr.wikipedia.org/wiki/Route_nationale. : la route nationale N°9 (route de Sétif), et la route nationale N°24 [https://fr.wikipedia.org/wiki/Route_nationale_24_\(Alg%C3%A9rie\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Route_nationale_24_(Alg%C3%A9rie)) (route de Béjaïa), qui traverse la vallée de la Soummam, Bouira <https://fr.wikipedia.org/wiki/Bouira>, puis Alger <https://fr.wikipedia.org/wiki/Alger> à l'ouest, ou Bordj bou Arréridj https://fr.wikipedia.org/wiki/Bordj_Bou_Arreridj à l'est. Un projet d'autoroute est en cours de réalisation pour désengorger la route de Béjaïa, axe principal entre la capitale et l'Est du pays, et permettre de relier la ville et son port, l'un des plus importants d'Algérie, à l'autoroute Est Ouest algérienne.

- Béjaïa possède une gare ferroviaire, terminus [https://fr.wikipedia.org/wiki/Terminus_\(dernier_arr%C3%AAt\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Terminus_(dernier_arr%C3%AAt)) de la ligne Béni Mansour - Béjaïa https://fr.wikipedia.org/wiki/Ligne_de_Beni_Mansour_%C3%A0_Bejaia, créée en 1889. L'interconnexion, à Beni Mansour, avec la ligne Alger - Skikda https://fr.wikipedia.org/wiki/Ligne_d%27Alger_%C3%A0_Skikda, permet l'accès à l'ensemble du réseau ferroviaire algérien par des liaisons directes à la capitale algérienne, à l'ouest, et à Sétif, au sud-est.

Missions et activités de l'EPB

❖ Ses Missions

La principale mission du port c'est d'assurer le transit des marchandises et des passagers dans les meilleures conditions de sécurité, de coût et de délai.

La gestion, l'exploitation et le développement du domaine portuaire sont les principales missions de l'EPB, c'est dans le but de promouvoir les échanges extérieurs du pays. Elle se doit d'assumer la police et la sécurité au sein du port.

Elle est chargée des travaux d'entretien, d'aménagement, de renouvellement et de création d'infrastructures.

L'EPB assure également des prestations à caractère commercial, à savoir ; le remorquage, la manutention et l'acconage.

❖ Ses Activités

Les principales activités de l'entreprise sont :

- L'exploitation de l'outillage et des installations portuaires.
- L'exécution des travaux d'entretien, d'aménagement et de renouvellement de la super structure portuaire.
- L'exercice du monopole des opérations d'acconage et de manutention portuaire.
- L'exercice du monopole des opérations de remorquage, de pilotage et d'amarrage.
- La police et la sécurité portuaire dans la limite géographique du domaine public portuaire

Description des services

1- L'acheminement des navires de la rade vers le quai : Dans certains cas exceptionnels, d'arrivée massive en rade, les navires restent en attente dans la zone de mouillage (rade) jusqu'à obtention de l'autorisation de rejoindre un poste à quai. Cette dernière est délivrée après une conférence de placement qui se tient quotidiennement au niveau de la Direction Capitainerie.

L'acheminement des navires se fait par des opérations d'aide à la navigation identifiée par le remorquage, le pilotage et le lamanage.

2- Le remorquage : Il consiste à tirer ou à pousser le navire, pour effectuer les manœuvres d'accostage, de déhalage ou d'appareillage du navire. Il consiste également à effectuer les opérations de convoyage et d'aide dans l'exécution d'autres manœuvres.

3- Le pilotage : Il est assuré de jour comme de nuit par un pilote spécialisé et est obligatoire à l'entrée et à la sortie du navire. Il consiste à assister le commandant dans la conduite de son navire à l'intérieur du port.

4- Le lamanage : Il consiste à amarrer ou désamarrer le navire de son poste d'accostage.

5- Les opérations de manutention et d'aconage pour les marchandises : elles consistent en :

- Les opérations d'embarquement et de débarquement des marchandises.
- La réception des marchandises.
- Le transfert vers les aires d'entreposage, hangars et terre-pleins, ports secs.
- La préservation ou la garde des marchandises sur terre-pleins ou hangar et hors port.
- Pointage des marchandises.
- La livraison aux clients.

La manutention et l'aconage sont assurés, par un personnel formé dans le domaine. Il est exercé de jour comme de nuit, réparti sur deux vacations de 6h à 19h avec un troisième shift optionnel qui s'étale entre 19h et 01h du matin. Pour des cas exceptionnels, un 4^{ème} shift peut être exploité. Ce dernier peut s'étaler jusqu'à 7 h du matin.

D'autres prestations sont également fournies aux navires et aux clients telles que :

- L'enlèvement des déchets des navires et assainissement des postes à quai.

- L'avitaillement en eau potable.
- Le pesage des marchandises (ponts bascules).
- La location de remorqueurs ou vedettes (pour avitaillement des navires, transport de l'assistance médicale, assistance et sauvetage en haute mer).

L'EPB est organisée selon des directions fonctionnelles et opérationnelles :

DIRECTION GENERALE (DG) :

Elle est chargée de concevoir, coordonner et contrôler les actions liées à la gestion et au développement de l'entreprise.

1. Direction du Système de Contrôle Interne (DSCI) :

- Aider l'organisation à atteindre ses objectifs en évaluant ses processus de management des risques et de gouvernance de l'entreprise ;
- Evaluer le dispositif de contrôle interne de l'entreprise ;
- Apporter des conseils et de l'assistance pour améliorer les activités ;
- Donner une assurance à l'entreprise sur le degré de maîtrise de ses opérations ;
Proposer des pistes d'amélioration ;
- Elaborer les tableaux de bord de gestion qui répondent aux objectifs fixés par la Direction Générale ;
- Analyser les écarts et l'interprétation des résultats liés aux différentes activités ;
- Elaborer les rapports de gestion ;
- Contribuer dans des actions de sensibilisation et de formation à la prévention des risques de pollution, à la protection de l'environnement, la santé des travailleurs et à l'intervention d'urgence.

2. Département Marketing :

- Définir des objectifs et de la stratégie de l'action commerciale de l'entreprise, ainsi que les principes fondamentaux d'une politique marketing, en accord avec la Direction Générale et avec la stratégie de développement de l'entreprise.
- Définition une politique de pricing pour l'ensemble des prestations, permettant à l'entreprise d'être compétitive et rentable.
- Définir une stratégie et d'une politique de communication (interne et externe), en accord avec la stratégie de développement de l'entreprise.
- Analyser des caractéristiques et l'évolution du marché.

3. Département des Affaires Juridiques : qui est chargé de :

- Assurer le suivi de l'évolution de la législation et de la jurisprudence ;
- Assurer la gestion des litiges liés à toutes les activités de l'entreprise ;
- Assurer la présentation de l'entreprise devant toutes les instances judiciaires et administratives ;
- Mettre en place des couvertures d'assurance du patrimoine et responsabilités civiles de l'entreprise ;
 - Assurer la veille juridique et le recensement des textes réglementaires relatifs à l'activité de l'entreprise ainsi que leur diffusion.

4. Cellule Projet Exploitation des Activités Commerciales :

- Coordonne et assure le contact avec les différentes interfaces du projet de mise en exploitation commerciale des espaces commerciaux de la gare maritime.
- Participe à l'élaboration des procédures de gestion de la future activité.
- Participe aux réflexions liées à la vision stratégique aux fins de la mise en exploitation des espaces commerciaux de la gare maritime.

- Participe aux différentes écritures administratives du projet (Courrier, convention, cahier des charges ...).
- Accompagne le projet dans le suivi budgétaire et le reporting.

I.DIRECTION GENERALE ADJOINTE (DGA) :

1. DIRECTION FINANCES ET COMPTABILITE (DFC) : Elle est chargée de :

- La tenue de la comptabilité.
- La gestion de la trésorerie (dépenses, recettes et placements).
- La tenue des inventaires.
- Le contrôle de gestion (comptabilité analytique et contrôle budgétaire).

2. DIRECTION RESSOURCES HUMAINES (DRH) :

Elle est chargée de prévoir, d'organiser et d'exécuter toutes les actions liées à la gestion des ressources humaines en veillant à l'application rigoureuse des lois et règlement sociaux. Elle assure les tâches suivantes :

- La mise en œuvre de la politique de rémunération, de recrutement et de la formation du personnel.
- La gestion des carrières du personnel.
- La gestion des moyens généraux (achats courants, parc autos, missions, ...etc.).
- La médecine du travail et les prestations sociales.
- La mise en œuvre, le maintien et l'amélioration continue du Système de Management Intégré (plans projets et indicateurs de mesure).
- L'animation et la coordination de toutes les activités des structures dans le domaine QHSE.

- La Contribution active à l'instauration et au développement d'une culture HSE au sein de l'entreprise et de la communauté portuaire.

3. DIRECTION ACHATS (DA) :

La mission principale de la direction est de satisfaire les besoins des clients internes, en obtenant la meilleure performance des fournisseurs (Qualité / Coût / Délais / Services) et en optimisant les coûts complets.

Les objectifs de la fonction « achats » sont les suivants :

- La négociation du prix d'achat des prestations courantes.
- L'augmentation de la qualité des produits.
- La pérennisation des relations avec les fournisseurs pour augmenter la sécurité.

L'approvisionnement a pour but de répondre aux besoins de l'entreprise en matière de produits ou de services nécessaires à son fonctionnement. Il consiste à acheter, au bon moment et au meilleur prix, les quantités nécessaires de produits de qualité à des fournisseurs qui respecteront les délais.

La gestion des stocks :

- Gérer et optimiser la gestion des stocks (entrées et sorties des marchandises) pour minimiser le niveau de stocks sans risquer la rupture ;
- Concevoir et coordonner l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement dans les délais impartis ;
- Mettre en place le stockage des produits (surface, rangement, rotation des produits) en fonction des services et de la demande des clients ;
- Superviser le traitement des commandes en veillant au respect des coûts et des délais ;
- Réaliser et aménager l'endroit impartit au stockage de la marchandise dans un souci de repérage et d'accès rapides aux produits les plus demandés par ces clients ;

- Définir et mettre en œuvre le plan d'approvisionnement, assurer les commandes, la réception, le stockage, la préparation et la distribution des marchandises et des produits nécessaires aux utilisateurs, en optimisant les stocks ;
- Eviter tout excès de stockage en gardant une marge de manœuvre pour ne pas être en rupture de stock d'un produit tout en garantissant la disponibilité permanente des marchandises.

4. DIRECTION DIGITALISATION ET NUMERIQUE (DDN) :

- La réalisation du schéma directeur par la conduite des projets d'informatisation en veillant à la cohérence fonctionnelle et technique ainsi qu'à la qualité et la sécurité des systèmes d'information.
- La mise en œuvre des systèmes d'information à la fois flexibles et fiables ;
- Le management des évolutions des systèmes d'information et des projets informatiques ;
- L'excellence opérationnelle et l'optimisation des fonctions de soutien de la direction.

5. DIRECTION EXPLOITATION (DE) :

Elle est chargée de prévoir, organiser, coordonner et contrôler l'ensemble des actions de manutention et d'acconage liées à l'exploitation du port. Elle abrite les départements suivants :

- **Manutention :** Qui comprend les opérations d'embarquement, d'arrimage, de désarrimage et de débarquement de marchandises, ainsi que les opérations de mise et de reprise des marchandises sous hangar, sur terreplein et magasins. La manutention est assurée par un personnel formé dans le domaine. Elle est opérationnelle de jour comme de nuit, répartie en deux *shifts* (*période de travail d'une équipe*) de 6h à 19h avec un troisième *shift* opérationnel qui s'étale entre 19h et 01h du matin. Pour cas exceptionnels, ce dernier peut s'étaler jusqu'à 7h du matin.

▪ **Acconage :**

❖ **Pour les marchandises :**

- La réception des marchandises.
- Le transfert vers les aires d'entreposage des marchandises.
- La préservation ou la garde des marchandises sur terre-plein ou hangar.
- Marquage des lots de marchandises.
- Livraison aux clients.

❖ **Pour le service :**

- Rassembler toutes les informations relatives à l'évaluation du traitement des navires à quai et l'estimation de leur temps de sortie ainsi que la disponibilité des terres pleins, et hangars pour le stockage.
- Participer lors de la Conférence de Placement des Navires (CPN) aux décisions d'entrée des navires et recueillir les commandes des clients (équipes et engins) pour le traitement de leurs navires.

❖ **Zones logistiques extra portuaires :**

- Rapprocher la marchandise du client final.
- Décongestionner les surfaces dans l'enceinte portuaire.
- Réduire les temps d'attente en rade des navires dus au manque d'espace d'entreposage, et réduire ainsi les surestaries.
- Développer le transfert de masse des marchandises par voie ferroviaire.
- Réduire les congestions sur les routes et réduire l'émission de gaz polluants.

6. DIRECTION MAINTENANCE (DM) :

Les principaux métiers sont :

❖ **Maintenance Engins :**

- L'approvisionnement en pièces de rechanges ;

- La maintenance des équipements ;
- La planification des affectations.

❖ **Maintenance navale :**

- la maintenance des remorqueurs.

7. DIRECTION DOMAINE ET DEVELOPPEMENT (DDD) : A pour tâches :

- Amodiation et location de terre pleins, hangar, bureaux, immeubles, installations et terrains à usage industriel ou commercial.
- Enlèvement des déchets des navires et assainissement des postes à quai.
- Pesage des marchandises (pont bascule).
- Avitaillement des navires en eau potable.
- Organiser, superviser et mettre à disposition les ressources nécessaires pour le traitement des voyageurs (Passagers/Auto passagers- Arrivées/Départ).
- Elaborer les procédures de gestion et la documentation nécessaires à l'exploitation du parking à étages, du centre commercial, de de l'espace polyvalent et des diverses occupations à usage commercial et administratif de la gare maritime.
- Arrêter et mettre en œuvre les actions nécessaires pour l'élaboration de l'étude d'aménagement, la réalisation des travaux et la mise en exploitation commerciale du centre commercial et de l'espace polyvalent.
- Assurer l'entretien et maintenance des différentes installations et équipements de toute la gare maritime, soit par l'élaboration et le suivi des relations contractuelles et conventionnelles ou par les moyens propres de l'entreprise.
- Organiser et déployer les diligences nécessaires pour assurer des activités d'animation commerciale et promotionnelle au sein du centre commercial et de l'espace polyvalent.

8. DIRECTION CAPITAINE (DC) :

Elle est chargée de la sécurité portuaire, ainsi que de la bonne régulation des mouvements des navires, et la garantie de sauvegarde des ouvrages portuaires.

Elle assure également les fonctions suivantes :

- **Remorquage** : cette activité consiste essentiellement à remorquer les navires entrants et sortants.

Les prestations sont :

- Le Remorquage portuaire.
 - Le Remorquage hauturier (haute mer).
 - Le Sauvetage en mer.
-
- **Pilotage** : La mise à disposition d'un pilote pour assister ou guider le commandant du navire dans les manœuvres d'entrée, de sortie. Cette activité s'accompagne généralement de pilotines, de canots et de remorqueurs.
 - **Amarrage** : Cette appellation englobe l'amarrage et le désamarrage d'un navire. L'amarrage consiste à attacher et fixer le navire à quai une fois accosté pour le sécuriser. Cette opération se fait à l'aide d'un cordage spécifique du navire.
 - **Accostage** : Le port met à la disposition de ces clients des quais d'accostage en fonction des caractéristiques techniques du navire à recevoir.

Les infrastructures et les équipements

▪ Les infrastructures portuaires :

- Trois postes spécialisés peuvent recevoir des pétroliers allant jusqu'à 260m LHT avec un tirant d'eau maximum de 12,8 m.
- 19 postes à quai d'un tirant d'eau maximum 11,50 pour les navires transporteurs de marchandises divers, d'essences de vrac liquides ou solides, de colis de conteneurs de passages, véhicules ou animaux vivant.
- 01 poste à quai RO/RO pour la réception des navires rouliers et les car-ferries
- 01 poste spécialisé gazier / huilier
- Port de pêche abritant des chalutiers et des petits métiers.
- Mini port de plaisance.
- Dock flottant pour la réparation navale d'une capacité de 15000 tonnes.

▪ Les principaux équipements :

- Des grues mobiles sur roues de 40 à 90 tonnes de capacité.
- Des grues de quais de 15 à 80 tonnes de capacité.
- Des pelles mécaniques utilisables dans les cales des céréaliers.
- Deux ponts-bascules pour camions et wagons, d'une capacité de 60 à 100 tonnes.
- Des bennes preneuses.
- Des chariots élévateurs à 2,5 à 28 tonnes de capacité de levage.
- steakers de 36 à 45 tonnes pour le traitement des conteneurs.
- Tracteurs RoRo et remorques.
- Equipement de lutte anti-pollution (barrage anti-pollution d'une largeur de 900m, dispersant marin, laboratoire spécialisé.....etc.).
- Pompes à grains (250 tonnes/heure).

➤ Les conditions de travail et la nature des risques professionnels.

Préambule :

Le présent chapitre expose les différents résultats de l'étude soit les résultats des données patrimoine social et organisationnel sur les risques professionnels et conditions de travail des enquêtés de notre étude ainsi des hypothèses suivies d'une analyse et interprétation des résultats relatifs a nos hypothèses de recherche

1- Présentation des données personnelles de l'échantillon d'étude :

Tableau n°1 : la répartition des enquêtés selon leur âge :

AGE	FREQUENCE	POURCENTAGE
Entre 20 et 30 ans	04	33.33 %
Entre 31 et 40 ans	05	41.66%
Entre 41 ans et plus	03	25 %
TOTAL	12	100 %

On remarque dans le tableau ci-dessus que le taux des salariés âgés de 20 a 30 ans est avec un pourcentage de 33.33 % ; le taux des salariés âgés de 31 et 40 ans est avec un pourcentage de 41 .66% ; le taux des personnes âgés entre 41 ans et plus est avec un pourcentage de 25%

D'après les données précédentes ; on constate que la catégorie d'âge de 31 et 40 ans est la plus dominante dans l'entreprise .

Tableau n°2 : La particularité des enquêtés selon le statut professionnel :

LE STATU PROFESIONNEL	FREQUENCE	POURCENTAGE
OM	02	16 .66%
OMS	02	16.66 %
GRUTIER	01	8.33 %
CHAUFFEUR	01	8.33 %
CHEF D'EQUIPE	01	8.33 %
MECANICIEN	01	8.33 %
CO NTRE MAITRE	01	8.33 %
AGENT D'ASSINISEMENT	01	8.33 %
CHEF DE SECTION	01	8.33 %
CONDUCTEUR DE CANOT	01	8.33 %
TOTAL	12	100 %

On remarque dans le tableau ci-dessus que le taux des OM et OMS est le plus élevé avec un

Pourcentage de 16 %33 ; suivis du taux des autres statuts professionnel de 8.33 %

Donc on constate que dans notre échantillon ; le nombre des agents OM et OMS est le plus élevé au nombre des autres statuts professionnels .

Tableau n°3 : la répartition des enquêtés selon leur niveau d'étude

NIVEAU D'ETUDE	FREQUENCE	Pourcentage
Primaire	00	0%
Moyen	06	50 %
Secondaire	05	41 . 66 %
Universitaire	01	8.33 %
Total	12	100 %

On relève du tableau ci-dessus que la catégorie du niveau moyen est de 50 % tandis que le

Niveau secondaire est de 41.66 % alors que le niveau universitaire est de 8.33%

Cet écart entre ces catégories peut s'expliquer par le fait que le travail chez l'EPB n'exige pas

Un certain niveau.

Tableau n°4: la particularité de la population d'enquête selon l'ancienneté :

EXPERIENCE PROFESSIONNEL	FREQUENCE	POURCENTAGE
Moins de 5 ans	03	25 %
De 5 et 10 ans	03	25 %
De 10 et 15 ans	06	50 %
TOTAL	12	100 %

A partir de ce tableau on relève que la catégorie de 10 et 15 ans d'ancienneté représente le

Plus grand taux qui est de 50 % ; la catégorie de de 5 et 10 ans ainsi que la catégorie de

Moins de 5 ans d'ancienneté représente un taux de 25 % .

On constate d'après les données présentes dans le tableau ci-dessus que la catégorie de 10 A 15

ans représente le taux le plus élevé ce qui nous laisse penser que l'EPB travaille sur la

Fidélisation de ses salariés .

02-Analyse et interprétation des données :

Selon Manzi : « si les conditions de travail sont bonnes, on remarque moins d'absences, moins

de fatigue physique ou nerveuse, moins de risques d'accidents ou maladies, un accroissement

de la production et de bonnes relations subordonnés - supérieurs ». Ces conditions de travail

désignent d'une manière générale l'environnement dans lequel les employés vivent sur le lieu

de travail. La qualité des conditions de travail résulte du choix et moyens de l'employeur ou

du travailleur indépendant, ces choix sont influencés par sa perception de contexte, ses valeurs

et son éthique personnelle.

La première hypothèse :

Les risques professionnels est du a des mauvaises conditions de travail.

- Lors des entretiens exécutés avec les enquêtés nous avons mis en avant les principaux facteurs des conditions de travail.

La première question : que pensez-vous des conditions de travail mis a votre

Disposition ?

D'après les réponses des salariés enquêtés nous constatons que la majorité des salariés trouve qu'ils ont des bonnes conditions au travail un des interrogés déclare :<< ...oui on a

des bonnes conditions de travail ils nous donnent des équipements de protection en double ;

La deuxième question : dans le cadre de fonction appliquez-vous les nouvelles techniques ?

D'après l'ensemble des réponses des salariés nous constatons que la majorité des enquêteurs ont fait une formation déclare t- il :

« ...la formation m'a permis d'accéder à des techniques, et des méthodes que je ne connaissais

pas avant... ». « ...toutes les formations que j'ai faites m'ont apporté un plus pour éviter le

danger De mon poste de travail ... », de plus « ...les formations m'ont permis d'améliorer mes

Compétences... ».moi personnellement, je n'ai jamais fait une formation, c'est avec le

temps que j'ai appris ».

La troisième question : êtes-vous motivés ?

La rémunération et l'amour de travail c'est les facteurs principaux qui motive les salariés comme déclare l'enquêteur : J'aime bien mon travail et je suis satisfait de ma rémunération . je suis là depuis 2012 j'étais un agent de manutention et tellement j'aime mon travail et grâce a mes efforts maintenant je suis un chef d'équipe

La quatrième question : Etes-vous informés par vos responsables sur les risques qui

Touche votre santé et sécurité ?

Dans ce cas-là plus part des enquêtés sont informés par les risques sur leur santé et sécurité comme le confirme déclare << Oui chaque 6 mois ils font des actions de préventions ; ils nous Expliquent et ils nous donnent des consignes a respecter et nous préviens des risques et Contrôle toujours

La deuxième Hypothèse :

Le risque professionnel est dû à un facteur psychologique.

- Nous allons présenter les résultats de notre deuxième hypothèse :

La première question : Avez-vous subi un choc ; traumatisme ; émotionnelle ?

La majorité disent qu'ils subissent des chocs et des traumatismes du a des accidents mortelle et des blessures ; des arrêts cardiaques ; des chutes ; des écrasements déclare l'un des enquêteurs :

<< ... Oui bien sûr ; il Ya des risques dangereux surtout quand il y'a trop de navires et la marchandise qu'on doit soulever les conteneurs afin de les déplacer sur les quais en utilisant les matériels adaptés comme les chariots élévateurs ; les portiques de manutention ; les grues portuaires ... D'ailleurs on a subi un choc de notre collègue qui a été victime d'un accident mortel ; il conduisait le Clark en opération de levage de la marchandise ; elle est tombée sur lui a cause de la charge ...

Ladeuxième question : Sentez-vous que votre santé est affectée par votre travail ?

La majorités leur santé s'est affectée par leur travail ;le fait de lever ; poser ou déposer des charges implique des efforts physiques et parfois des positions de travail inconfortable elles sollicitent les os, les articulations et aussi les articulations qui peuvent provoquer des accidents au travail comme le déclare l'un des enquêteurs (agent polyvalent et chef de sécurité) << ... Oui bien sur je souffre de mal au dos (hernie) puisqu'ils y'a des efforts

physiques d'une mauvaise posture et il y'a même des blessures corporelles dans les mains et les pieds ..

La troisième question : respectez-vous les exigences de votre poste ?

Dans l'ensemble ce n'est pas tout le monde qui respecte les exigences de leur poste ; surtout dans le parc a bois y'a un manque de communication et c'est ce qu'ils causent des accidents mortels ; Tout déplacement, à l'intérieur et à l'extérieur de la zone logistique a pied ou a bord d'un engin expose le salarié a des risques déclare-il l'un des enquêteurs :

Chauffeur des semi-remorques :<< ... le déplacement et la circulation en transférant les conteneurs cause des accidents surtout dans le parc a bois à cause d'une mauvaise communication il y'a eu toujours des écrasements et des accidents de la route.

La quatrième question : Etes-vous informés des risques sur votre santé et sécurité ?

D'après les réponses de la majorité des salariés ils sont tous informer sur les risques et la plus

part ils sont conscients ce qui peut arriver comme conséquences déclare l'un des enquêteurs :

<< Oui bien sûr surtout les risques biologiques par rapport des incendies qui cause des explosions suite à une fuite de gaz ; l'utilisation des produits chimiques ...

Les risques biologiques engendrent des maladies ; comme des allergies ; des infections respiratoires ; des maladies cardiovasculaires et même des cancers confirme

<< ... oui bien sûr on est informés puisque notre santé est touchée par des risques biologiques par exemple dans les deux premières années chaque salarié est touché par l'humidité et elle fragilise notre santé ; J'ai des collègues qui ont des troubles respiratoires comme l'asthme et des troubles musculaires comme l'arthrose et rhumatisme et surtout les maladies cardiovasculaires et un autre risque biologique qui est dû à la poussière on a un manque de visibilité ...

La cinquième question : êtes-vous stressé en travaillant ?

D'après la majorité des réponses de nos enquêteurs disent qu'ils sont stressés et ils ont le sentiment de la peur toujours à cause des risques qui pourront subir à tout moment ; et ils sentent l'insécurité dans leur poste la preuve les risques psychologiques sont les éléments qui portent atteinte à l'intégrité physique et à la santé mentale des salariés au sein de leur environnement professionnel déclare l'un des enquêteurs : <<... le sentiment de la peur on le sent tous les jours ; puisque il y'a plusieurs risques donc à tout moment il peut avoir un accident . .. << ... on sent le stress des fois à cause de la fatigue physique ; la charge ; des problèmes familiaux

La vérification des hypothèses :

D'après notre étude menée sur les conditions de travail et la nature des risques professionnelles au sein de l'entreprise EPB et après les données recueillies, et les analyses que nous avons effectuées, il nous apparaît possible de confirmer nos deux hypothèses.

Discussion de la première hypothèse :

Pour la première hypothèse qui est : « . Les risques professionnels est dû à des mauvaises conditions de travail. Nous déduisons qu'elle est infirmée D'après les enquêtés, nous

constatons que les conditions de travail sont favorables et qu'ils donnent de l'importance et ils assistent toujours à les actions de préventions ; les agents de manutention déclarent que l'entreprise donne de l'importance aux conditions de travail des salariés et qu'ils sont très performants cela justifie la satisfaction suite au rendement au travail et un bon salaire.

D'après le résultat obtenu sur le terrain on peut dire que notre hypothèse : Les conditions de travail au sein de L'EPB sont favorables pour l'exercice de leurs tâches professionnelles par rapport à les réponses des enquêtés on arrive à démontrer que notre hypothèse est confirmée puisque tous les données déterminent nos résultats.

Discussion de la deuxième hypothèse « Le risque professionnel est dû à un facteur psychologique. Nous déduisons qu'elle est confirmée. D'après les enquêtés, nous constatons que les risques professionnels influencent sur le bien-être physique et mental des salariés, la peine se caractérise par une exposition du travailleur à un ou plusieurs facteurs de risques professionnels liés à des contraintes physiques marquées, un environnement physique dangereux ; certains rythmes de travail sont liés à des facteurs de risques professionnels humains et organisationnelles. Concluons que les risques professionnels ; Même si la majorité des risques sont conceptuellement incontrôlables, vu que l'on ne peut jamais connaître tous les antagonismes et synergies susceptibles de se produire à court, moyen ou long terme, ni même savoir si l'on est en train d'agir suffisamment pour prévenir un dommage

Le poste le plus touché est le poste de dockeur ; donc le personnel manutentionnaire reste le

Secteur d'activité le plus exposé aux accidents de travail sont les plus concernés. À la lumière de cette analyse, il est important de rappeler certaines mesures de prévention

Indispensables qui sont : Sensibilisation, éducation et formation des travailleurs sur les risques liés à la manipulation des objets lourds, et les meilleures solutions proposées, permettra la prévention de ce risque et d'autres risques éventuellement. Adapter des bonnes postures au travail Équiper les travailleurs des EPI adaptés aux tâches réalisées.

Conclusion générale

Ce mémoire contribue à les conditions de travail et la nature des risques professionnels ; nous avons pu constater que la sécurité et la prévention des risques professionnels qui sont le masque de protection contre les risques professionnels. Toutes les organisations industrielles et de services ont pour objectif de préserver les éléments de production, en particulier les ressources humaines, qui constituent la ressource stratégique de toutes les institutions, en vue de la stabilité émotionnelle et psychologique des travailleurs et de leur sentiment de sécurité. À cette fin, un ensemble de mesures de santé et de sécurité au travail ont été mises au point pour protéger le travailleur des Risques, des accidents du travail et des maladies professionnelles et que Les conditions de travail jouent un grand rôle au rendement ou à l'amélioration de la qualité du service rendu. La performance de l'organisation repose essentiellement sur la performance des employés. Il est possible pour des organisations d'avoir les mêmes technologies et les personnes qualifiées au même titre mais lorsque les conditions de travail sont différentes, les résultats seront aussi différents.

Nous avons quelques propositions pour aider les organisations à fin de prévenir ou limiter les risques professionnels : maintenir une bonne justice et miser sur le bien-être au travail ; mettre des actions de sensibilisation qui empêchent le stress et les conflits ; former les employés pour qu'ils gèrent mieux leur travail ; recruter des employés ayant une bonne maîtrise des machines .

Liste bibliographique

Les ouvrages :

- ANGERS Maurice ,1997, P103.
- GRAWITZ Madeleine, 2001, P398.
- PETIT François et DUBOIS Michel,1998, P30 .
- HOUBLOND Bénédicte ;2008 ,P35 .
- PETIT François et DUBOIS Michel,2008, P14 .
- CITEA U jean Pierre ,P157 ;
- CONDITIONS DE TRAVAIL Bilan 2014,P74.
- Louch Claude ; optic P147.
- _Florence Millet, La notion de risque et ses fonctions en droit privé, Univ. Paris X Nanterre, 1998, p12 .
- Nadège Voidey, Le risque en droit civil, PUAM, Aix-Marseille, 2005, p. 39.
- William Dab, manager santé et sécurité au travail, édition DUNOD, paris 2013, p54 ,55.
- Priorité au facteur humain. Alain Lancry Dans [L'ergonomie\(2016\)](#), p 40 à 68.

Liste des dictionnaires :

- Grand dictionnaire de la psychologie Larousse ;2013.p70.

Guide HSE de l'entreprise portuaire de Bejaia .

SITE INTERNET :

OFFICIEL PREVENTION : La notion de charge mentale au travail (illustration de la matrice « exigences de travail / degré d'autonomie » et du questionnaire de Karasek Aout 2013

Annexes

RAPPORT DES ACCIDENTS DE TRAVAIL DE L'ANNEE 2021

TYPE D'ACCIDENT	NOMBRE
ACCIDENT SUR LE LIEU DE TRAVAIL	53
ACCIDENT DE TRAJET	13
TOTAL	66

AGE :

AGE	NOMBRE
25 – 35	06
35 -45	17
45 -55	24
55 ans et plus	06
TOTAL	53

La tranche d'âge la plus touchée est entre 45 et 55 ans

ANCIENNETE :

ANCIENNETE	NOMBRE
00 – 05	05
05 – 10	34
10 – 15	11
15 ans et plus	3
TOTAL	53

Les plus touchés ont entre 05 et 10 ans d'ancienneté

POSTE DE TRAVAIL :

POSTE DE TRAVAIL	NOMBRE
------------------	--------

OM	25
OMS	03
MECANICIEN	03
CARISTE	02
GRUTIER	
GPS	01
CHAUFFEUR	04
CHEF D'EQUIPE	
CONTRE MAITRE	
CHEF DE SECTION	
MAGASINIER	
AGENT D'ASSAINISSEMENT	01
GARDIEN	
MATELOT	03
CONDUCTEUR DE CANOT	
POINTEUR	
CHEF BATEAU	01
MACON	
SOUDEUR	
PEINTRE	
GESTIONNAIRE	03
CAPITAINE REMORQUE	01
CHEF MECANIQUE	03
CHEF DE QUAI	01
GRAISSEUR	01

CHEF ATELIER	01
TOTAL	53

Le poste le plus touché est l'OM

LIEU D'ACCIDENT DE TRAVAIL :

LIEU D'ACCIDENT	NOMBRE
POSTE 17	02
POSTE 19	01
POSTE 21	01
POSTE 11	01
EMBAUCHE	
REMORQUAGE	03
POSTE 16	03
POSTE 26	
MAGASIN	
POSTE 24	
POSTE 13	02
POSTE 14	07
POSTE 18	06
POSTE 23	
POSTE 10	01
POSTE 08	06
POSTE 13	
DSI	
PARC A BOIS	

GARE MARITIME	
PARC DMA	
GARAGE MECANIQUE	01
ATELIER MECANIQUE	02
BRISE DE MER	
DG	01
MAGASIN CENTRAL	
CTMD	01
POSTE 25	02
PORT PETROLIER	02
BUREAU ZLEB	01
GARAGE CLARK	02
POSTE 22	02
PILOTAGE	01
SOCIALE	01
PORT SEC	01
P15	01
GARAGE BACHAGE	01
VESTIAIRE	01
TOTALE	53

Les postes les plus touchés sont le poste 14 .08 et 18

NATURE DES LESIONS :

NATURE DES LESIONS	NOMBRE
TSLO	20
FRACTURE	07
POLY TRAUMA	
ENTORSE	08
LUMBAGO	09
PLAIE ET ECRASEMENT	06
DECHIRURE MUSCULAIRE	
LUXATION	01
REACTION URTICARIENNE	
AMPUTATION	
PROJECTION DE SUBSTANCE	
PERTE DE SUBSTANCE	
ARACHEMENT ONGLE	01
FRACTURE-LUX	01
TOTALE	53

La TSLO est la lésion la plus prépondérante

LOCALISATION DE LA DOULEUR :

LOCALISATION	NOMBRE
MEMBRE SUPERIEUR	<u>13</u>
MEMBRE INFERIEUR	22
RACHIS +BASSIN	12
CRANIO FACIAL	03

TRONC	03
TOTAL	53

Le membre inferieur est le plus touché

Le guide d'entretien :

Axe 01 : les risques professionnels :

- Êtes-vous informés des risques sur votre santé et sécurité ?
- Quelles sont les mesures de préventions des risques professionnels ?
- Est-ce que vous avez subi un choc ou une phobie ou peut être une peur ?
- Êtes-vous stressé en travaillant ?
- Êtes-vous motivés pour travailler ? pourquoi ? les motifs ?
- Dans le cadre de fonction, appliquez-vous les nouvelles techniques ?
- Respectez vous les exigences de travail de votre poste ?

Axe 02 : les conditions de travail :

- Que pensez vous des conditions de travail à votre disposition ?
- Pensez-vous avoir des propositions pour améliorer vos conditions ?
- Sentez vous que vos responsables se préoccupe de votre santé ?
- Trouvez vous les conditions de travail pénible ?
- Le nombre d'agents est-il suffisant ?
- Est-ce que les équipements utilisés sont-ils adaptés aux exigences de travail des agents

résumé

Cette thèse contribue aux conditions de travail et à la nature des risques professionnels ; Nous avons vu que la sécurité et la prévention des risques professionnels qui sont le masque de protection contre les risques professionnels Toutes les organisations industrielles et de services visent à préserver les éléments de production, Les conditions de travail jouent un rôle majeur dans la performance ou l'amélioration de la qualité du service de travail. La performance de l'organisation est essentiellement basée sur la performance des employés. D'où la question des conditions de travail, de la santé et de la santé et de la

La sécurité des employés a fait l'objet de plusieurs études en psychologie du travail

Les études obtenues dans nos recherches sur les risques professionnels et nous permettent de rassembler les informations nécessaires et de comprendre les principaux risques qui peuvent émerger sur le lieu de travail, conclure à de mauvaises conditions de travail, et leurs résultats sur la santé des travailleurs et leur bien-être. Connaître les causes des accidents du travail et des maladies professionnelles est l'objectif de nos études, notre étude s'appuie sur les risques liés à l'environnement de travail de la société portuaire de Béjaïa et s'appuie sur les dockers pour constater que les risques les plus dominants sont les risques physiques et psychologiques.

abstract

This thesis contributes to working conditions and the nature of occupational risks;

We have seen that safety and prevention of occupational risks which are the protective mask against occupational risks All industrial and service organizations aim to preserve the elements of production, Working conditions play a major role in the performance or improvement of quality of work service. The performance of the organization is essentially based on the performance of employees. So the question of working conditions, health and

Employee Safety has been the subject of several studies in occupational psychology

The studies obtained in our research on occupational risks and we allow to assemble necessary information and to understand the main risks that can emerge in the workplace, conclude to poor working conditions, and their results on the health of workers and their well-being. Knowing the causes of work accidents and occupational diseases is the objective of our studies, our study is based on the risks related to the working environment of the port company of Bejaïa and based on the dockers to find that the most dominant risks are the physical and psychological risks.