

Université Abderrahmane Mira- Béjaïa
Faculté Des Sciences Humaines et Sociales
Département de Psychologie et d'Orthophonie



جامعة بجاية
Tasdawit n Bgayet
Université de Béjaïa

Mémoire de fin de cycle

Thème :

*L'intensité Excessive du Travail est Source de
Pénibilité Psychologique*

*Etude réalisé auprès des salariés
de l'Entreprise Portuaire de
Béjaïa (EPB)*

En vue de l'obtention du diplôme de Master en Psychologie

Spécialité : Psychologie De Travail, De L'Organisation Et Gestion
Des Ressources Humaines

Réalisé par :

- BENCHARIF Abdelhak
- BENYAHIA Mohand

Encadré par :

- M^{eme} : SLIMANI Naima

Année universitaire : 2022/2023

Remerciement

On remercie dieu le tout puissant de nous avoir donné la santé et la volonté d'entamer et de terminer ce mémoire.

*Tout d'abord ce travail ne serait pas fini et n'aurais pas avoir le jour sans l'encadrement de madame **SLIMANI Naima** ; On la remercie vivement pour la qualité de son encadrement, pour sa patience sa rigueur et sa disponibilité durant la préparation de notre mémoire.*

Mes remerciements s'adressent également à tous nos professeurs pour leur générosité et la grande patience dont ils ont su faire preuve malgré leurs charges académiques et professionnelles.

On tient a remercier les membres du jury d'avoir accepté l'évaluation de ce travail ;

*On désire remercier spécialement madame **ABDI Samira**, pour son aide, ses encouragements, ses judicieux conseils, qui ont contribué à la réalisation de ce travail*

Enfin j'adresse mes sincères sentiments de gratitude et de reconnaissances à toutes les personnes qui ont participé de près ou de loin à la réalisation de ce travail.

*Je tiens à remercier tous les membres du staff de la direction Des Ressources Humaines de l'Entreprise Portuaire de Bejaia pour leur contribution dans la réalisation de ce travail de recherche, plus précisément madame **CHEBIB Nora** et **MOUSSA Samia** qui ont étaient derrière nous durant tout le long du stage pratique de cette recherche.*

Mohand et Abdelhak

Dédicaces

*Je dédie ce modeste travail à mes très chers parents qui m'ont soutenue
durant ce mémoire que dieu les garde ;*

Lahcene et Ifourah Chafika.

A mes très chères sœurs :

Soumia et Sheyma.

En particulier à mon neveu et ma nièce :

Ifourah Abdelmalek et Ifourah Noor Eline.

A la mémoire de mes grands- parents paternels :

Nouari et Redouane Fatiha qu'ils reposent en paix.

A mes chers grands-parents maternels :

Ifourah Nacer et Asloune Zoulikha.

A toute ma famille.

A mes meilleurs amis :

Kara Khaled et sa famille, Habibeche Sidali et sa famille, Bouridah Mohamed

Amine et sa famille.

A mon très cher binôme :

Benyahia Mohand.

Et a tous mes amis sans exception.

BENCHARIF Abdelhak.

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail

À ceux qui m'ont mis au monde, élevé, éduqué et ont tout fait pour que je réussisse dans mes études.

*Mes très **chères parents** que dieu les protèges Inchallah.*

*A Ma très Chère unique **Sœur Et Son mari Et Ses deux anges Sidra Et Ayoub.***

*A Mon chère Frère **Layachi** et sa femme, Sans oublié le p'tite Ange **Anes.***

*A mon chère frère **Habib** et sa femme.*

*A Ma chère **Wawa** que je n'oublierai jamais pour son soutien, conseil et encouragement, ainsi que toute sa famille.*

*A Ma Deuxième Maman, **Hassina** , Pour ses conseils et encouragements, Douaa ,Que dieu te protège inchallah ainsi que tout sa famille.*

*A Mon cousin adoré **Yacine**, Plutôt plus qu'un cousin il était toujours à mes côtés comme un Frère pour me soutenir Dans les moments difficiles.*

*Mes sincères dédicaces vont aussi A tonton **Djebar Et Moussa**, qui n'ont pas cessés de me conseiller, encourager et soutenir tout au long de mes études. Que dieu les protèges.*

*A Tout. Mes amis, **Dalid, Mahfoud, Aissa.***

*Sans oublier mon binôme et ami et frère **Abdlhak** pour son soutien moral, Sa patience et sa compréhension tout au long de ce projet.*

Sans oublié d'offrir mes sincères dédicace à mon encadreur

M^{me} Slimani Naima et M^{me} Abdi Samira

A tout personne qui nous a aidés de près ou de loin tout au long de notre Travail.

BENYAHIA Mohand

Liste des abréviations

Abréviations	Significations
EPB	Entreprise Portuaire De Bejaia
OMS	Organisation Mondiale De La Sante
RPS	Risques Psychosociaux
MP	Maladies Professionnelles
ISO	International Organization for Standardization / Organisation Internationale De Normalisation.
ESTEVE	Enquête Sante Travail Et Vieillessement
INSEE	L'institut National De La Statistique Et Des Etudes Economiques
CISME	Centre Interservices de Santé et Médecine du travail en Entreprise
SST	Service De Santé Au Travail
CREAPT	Centre De Recherches Sur L'expérience, L'âge Et Les Populations Au Travail
TMS	Troubles Musculo-Squelettiques
CMR	Cancérogènes, Mutagènes Et Reprotoxiques
CNA	Conseil National Des Assurances
SFC	Le Syndrome De Fatigue Chronique
INSPQ	L'institut National De Sante Publique Du Quebec
APSSAP	Association Paritaire Pour La Sante Et Sécurité Du Travail, Secteur Administration Provinciale
SPSS	(Statistical Package For The Social Sciences) Est Un Logiciel Utilise Pour L'analyse Statistique
CSN	Confédération des Syndicats Nationaux
CDG	Centre de la Gestion de la Fonction Publique territoriale d'Ill et villaine

La Liste des tableaux

N° de Tableau	Titre	Page
Tableau n°1	Statistique de l'échantillon selon le nombre.	74
Tableau n°2	Répartition de l'échantillon selon l'âge.	75
Tableau n°3	Répartition de l'échantillon selon l'expérience.	76
Tableau n°4	Répartition de l'échantillon selon le niveau académique	77
Tableau n°5	Répartition des travailleurs selon la profession	77
Tableau n°6	Résultats des principales sources de pénibilité	82
Tableau n°7	Résultats sur les aspects négatifs du travail.	83
Tableau n°8	Résultats sur la question qui concerne le sentiment d'être exploité.	84
Tableau n°9	Résultats sur la question devoir penser a trop de choses à la fois lors de la réalisation de travail.	85
Tableau n°10	Résultats sur l'apparition ou la diffusion de diverses formes de l'intensité de travail.	86
Tableau n°11	Répartitions des travailleurs selon les horaires de travail.	87
Tableau n°12	Résultats sur la question du poste qui demande une quantité excessive.	88
Tableau n°13	Résultats sur la question qui concerne le temps nécessaire pour accomplir son travail correctement	89
Tableau n°14	Résultats de la question qui concerne les contraintes de rythme de travail.	90
Tableau n°15	Résultats de la question qui concerne l'obligation de dépêcher pour faire votre travail.	91
Tableau n°16	Résultats sur la question qui concerne le rythme de travail qui impose une cadence.	92
Tableau n°17	Résultats sur la question qui concerne le retentissement sur la qualité de travail.	93
Tableau n°18	Résultats de la question qui concerne la fréquence ressentie de la pénibilité.	95
Tableau n°19	Résultats sur la question qui concerne les mesures prises pour faire face à la pénibilité.	96
Tableau n°20	Résultats sur la question qui concerne sur les symptômes déjà eu au travail.	97
Tableau n°21	Résultats sur la question qui concerne d'avoir le sentiment que son travail fait vieillir prématurément	99

Tableau n°22	Résultats sur la question qui concerne l'expression qui décrit votre situation quotidienne au travail	100
Tableau n°23	Résultats sur la question qui concerne l'expression qui décrit bien votre pénibilité au travail	101
Tableau n°24	Résultats sur la question qui concerne de quel impact de la pénibilité sur votre bien-être et votre qualité de travail	102
Tableau n°25	Résultats sur la question qui concerne La description de la pénibilité au travail	103

La Liste des figures

N° de Figure	Titre de figure	Page
Figure n°1	L'intensité exprimée selon Philippe Davezies par un trépied symptomatique	18
Figure n°2	Processus d'acheminement d'un navire	71

Sommaire

Remerciement

Dédicaces

Résumer de l'étude

Sommaire

Liste des abréviations

Liste des tableaux

Liste des figures

Introduction2

Partie Théorique

Chapitre I : Le Cadre méthodologique de la problématique

Préambule

1.1. La Problématique	7
1.2. Les hypothèses	10
1.3. Définition et opérationnalisations Des concepts Clés	10
1.4. Les Objectifs de la recherche	12
1.5. Les études antérieures.	12
1.6. Discussions des études antérieures.....	13

Résumé de chapitre

Chapitre II : Intensité excessive du travail

Préambule

2.1. L'intensification du travail au cours des dernières décennies.....	17
2.2. Définition de l'intensité au travail.....	17
2.3. L'intensification de travail c'est plus qu'avoir trop de travail	19

2.4. Les formes et mesures de l'intensité au travail	21
2.5. Les effets de l'intensité au travail.....	24
2.6. Les facteurs de l'intensification du travail	25
2.7. Les conséquences de l'intensification du travail.....	26
2.8. Les symptômes de l'intensification du travail.....	27
2.9. Intensité et rigidités	29
2.10. Les aspects psychologiques de l'intensification du travail	31
2.11. Les nouvelles organisations un travail plus intéressant mais plus intense	32

Résumé de chapitre

Chapitre III : Pénibilité au travail

Préambule

3.1. Aperçu historique sur la pénibilité au travail	37
3.2. Définition du concept de pénibilité du travail.....	39
3.3. Les déterminants de la pénibilité du travail.....	40
3.3.1. Charge de travail	41
3.3.2. Contraintes de travail.....	44
3.3.3. L'environnement de travail	45
3.3.4. Climat de travail	47
3.4. Les composantes subjectives de la pénibilité du travail.....	48
3.4.1. Les caractéristiques individuelles.....	48
3.4.2. Les caractéristiques organisationnelles	51
3.5. Les dimensions de la pénibilité du travail	52
3.5.1. La pénibilité physique.	52
3.5.1.1. Les facteurs de la pénibilité physique	53
3.5.1.2. Les effets de la pénibilité physique sur l'individu	54
3.5.2. La pénibilité psychique	55

3.5.2.1.	Les particularités de la pénibilité psychique	56
3.5.2.2.	Les causes de la pénibilité psychique	58
3.5.2.3.	Caractéristiques de la pénibilité psychique	61
3.6.	Prévention de la pénibilité au travail	62
	3.7. Le lien entre l'intensification et la pénibilité psychique.....	63
	Résumé de chapitre	

Partie Pratique

Chapitre IV : Méthodologie suivie sur le terrain

Préambule

4.1.	Présentation de lieu de l'enquête.....	66
4.2.	Missions et activités de l'EPB.....	69
4.3.	Présentation des différentes structures de l'EPB.....	72
4.4.	Les objectifs de la pré-enquête.....	72
4.5.	L'échantillon de l'étude.	74
4.5.1.	Les caractéristiques de l'échantillon.	75
4.6.	Méthodes et techniques utilisées.	78
4.6.1.	La méthode	78
4.6.2.	L'outil de mesure.....	79
4.6.3.	Le protocole de la recherche	79

Résumé de chapitre

Chapitre V : Analyse et interprétation des Résultats de la recherche

Préambule

5.1. Analyse et interprétation des résultats relatives aux hypothèses	82
5.1.1. Analyse et interprétation des résultats relatives à la première hypothèse	82
5.1.2. Analyse et interprétation des résultats relatives à la deuxième hypothèse	87
5.1.3. Analyse et interprétation des résultats relatives à la troisième hypothèse.....	93
5.2. Discussions des hypothèses.....	104
5.2.1. Discussions croisés des hypothèses.....	104
5.2.2. Discussions générales des hypothèses.....	106

Résumé de chapitre

Conclusion.....	109
------------------------	------------

La liste bibliographique

Annexes

Introduction

Introduction

Introduction

« *Le travail est l'essence de l'homme* ». Il s'agit d'une affirmation qui souligne l'importance fondamentale du travail dans la vie des individus. Le travail occupe une position prépondérante, car il influence directement la santé physique et mentale, ainsi que leur bien-être global. Dans les paragraphes suivants, nous explorerons divers aspects qui démontrent pourquoi le travail est essentiel dans la vie de chaque être humain.

Premièrement, il rapporte un revenu pour l'individu. Deuxièmement, le travail permet de s'intégrer dans la vie professionnelle. Troisièmement, le travail permet d'avoir un niveau d'estime de soi élevé. Par ailleurs, le travail existe dans plusieurs secteurs, à citer le secteur de la santé, précisément la santé mentale et parmi les métiers existants dans cette dernière, citons les psychologues de travail.

Les diverses réalités du travail ne sont pas neutres chez les salariés EPB. Leur vie se trouve profondément affectée par la nature de leur profession, la rémunération perçue, les conditions de travail aussi bien physiques que psychologiques. Selon les contraintes endurées ou les traitements favorables reçus, les travailleurs auront un ressenti négatif de leur activité ou inversement. Mais, à l'inverse, quelles sont les facteurs déterminant des conditions de travail pénibles ?

Les recherches sur la qualité de vie au travail mobilisent les apports de disciplines telles que la sociologie, la psychologie ou l'ergonomie. Et si cette question s'ancre dans des approches théoriques parfois anciennes, elle revêt désormais une dimension de politique publique importante.

Le Ministère du travail et de la Sécurité sociale reconnaît qu'en 2010, seules 17.000 entreprises sont conventionnées avec des établissements de santé. Du fait de la densité et de l'intensification de l'activité, le préjudice physique ou mental chez le salarié est parfois invalidant entraînant, en plus du cancer, de l'amiantose, de la silicose, ou d'autres maladies nouvellement reconnues comme professionnelles (telles que l'angoisse, la dépression, le stress ou le suicide), des pertes économiques à l'Etat, suivies d'incapacités physiques partielles ou permanentes, interrompant temporairement ou définitivement l'activité de la victime.

L'intensité excessive de travail peut être définie comme une situation dans laquelle les demandes et les pressions exercées sur les salariés dépassent leurs capacités physiques,

Introduction

mentales et émotionnelles, conduisant à une charge de travail insoutenable. Cela se caractérise par des exigences excessives en termes de quantité de travail, de rythme, de complexité des tâches, de délais serrés ou de contraintes émotionnelles (**Bakker, A. B., Dijkstra. 2005, P 165-185**).

La pénibilité au travail est un concept multidimensionnel qui fait référence aux contraintes physiques, mentales et organisationnelles auxquelles les travailleurs sont confrontés. Ces contraintes peuvent entraîner des effets néfastes sur la santé et le bien-être des salariés, ainsi que sur leur performance et leur satisfaction au travail. Dans le contexte spécifique de l'entreprise portuaire de Bejaia, il est essentiel de comprendre si l'intensité excessive de travail constitue une source de pénibilité pour les salariés, et d'explorer les conséquences de cette dynamique sur leur qualité de vie professionnelle.

De ce fait on a réalisé une étude sur la perception de l'intensité du travail et la pénibilité causé par cette dernier, on a choisi la méthode descriptive pour essayer de répondre aux questions de la problématique, en utilisant un entretien semi- directif et questionnaire Ainsi, notre travail est réalisé à partir de l'aménagement suivant: tout d'abord, la première partie sera consacrée à la théorie qui est subdivisée en trois chapitres,

Chapitre I: Cadre méthodologique de la recherche, Dans ce premier chapitre, nous aborderons le cadre méthodologique de notre recherche en psychologie du travail et des organisations, avec une attention particulière portée sur la gestion des ressources humaines. Nous commencerons par présenter la problématique de notre étude, les hypothèses qui guident nos investigations et les raisons qui ont motivé le choix de notre recherche. Ensuite, nous définirons les concepts clés qui seront utilisés tout au long de notre travail. Enfin, nous passerons en revue les études antérieures qui se sont intéressées à des aspects similaires, afin de positionner notre recherche dans le contexte existant.

Chapitre II: L'intensité excessive de travail, Dans ce deuxième chapitre, nous nous pencherons sur l'intensité excessive de travail. Nous commencerons par une présentation générale de ce concept, puis nous le définirons en nous appuyant sur les travaux de chercheurs spécialisés dans le domaine. Nous explorerons ensuite les conséquences de cette intensité sur les carrières professionnelles. Nous examinerons également les différentes formes de mesure de l'intensité excessive de travail, les facteurs qui y contribuent et les conséquences qu'elle engendre. Nous aborderons les symptômes associés, ainsi que les aspects psychologiques qui

Introduction

y sont liés. Enfin, nous conclurons ce chapitre en résumant les principales conclusions qui en découlent.

Chapitre III: La pénibilité au travail, Dans ce troisième chapitre, nous traiterons de la question de la pénibilité au travail. Nous débuterons en présentant un aperçu historique de ce concept, puis nous en donnerons une définition précise. Nous examinerons les déterminants et les composantes de la pénibilité, ainsi que les moyens de la prévention qui peuvent être mis en place. Nous étudierons également les caractéristiques spécifiques de la pénibilité au travail et son lien avec la santé psychique des travailleurs. Enfin, nous conclurons ce chapitre en récapitulant les principaux éléments abordés.

La deuxième partie de notre recherche comprendra la présentation de la partie pratique ainsi que l'exposition des résultats obtenus. Nous consacrerons ensuite une section à la discussion et à l'analyse approfondie de ces résultats. Enfin, nous clôturerons notre recherche par une conclusion générale qui ouvrira la voie à de futures recherches approfondies sur le sujet.

Partie
Théorique

Chapitre I

Le cadre méthodologique de la problématique

Préambule

Le présent chapitre se consacre à notre approche méthodologique de recherche, qui englobe un ensemble d'outils indispensables pour la collecte des données. En tant que chercheurs, nous avons posé une question initiale et formulé une problématique pour orienter notre étude. En énonçant des hypothèses, nous avons également établi les objectifs que nous nous efforcerons d'atteindre dans le cadre de notre recherche.

1.1. Problématique

Dans la plupart des sociétés humaines actuelles, le travail est devenu une nécessité pour plusieurs êtres humains, puisqu'il est le seul à permettre une vie indépendante.

Pour Karl Marx, le travail a des liens avec la liberté, il s'agit de repenser en profondeur la totalité de « la sphère de la production matérielle ». D'une façon générale, chez Marx, le travailleur est dépossédé de son travail qui lui procure un sentiment d'étrangeté. Il dit «le règne de la liberté commence seulement à partir du moment où cesse le travail dicté par la nécessité et les fins extérieures ». Par contre, la notion de travail est aujourd'hui intrinsèquement liée à l'idée de production et de développement, le travail c'est produire un effort et accomplir une tâche ou pour se perfectionner. Travailler a une importance sur plusieurs domaines de vie, Emmanuel Kant considère que le travail est un devoir envers soi-même, un devoir qui forme l'homme moralement parlant.

D'après POTOCKI Danielle,(1997, P6)« Le travail présente certaines caractéristiques, C'est une activité, insérée dans un processus d'échange, qui produit un bien ou un service. Elle se déroule dans un système social donné. Le travail implique un rôle social, c'est un facteur structurant la vie de l'individu, il est source de règles, de normes, de contraintes, de conflits. Il révèle des comportements, des habitudes, des sentiments ».

Le travail et l'intensification du travail sont étroitement liés. L'intensification du travail se produit lorsque la quantité de travail, l'effort requis et la pression exercée sur les travailleurs augmentent sans une augmentation proportionnelle des ressources ou du temps

disponibles. Ce phénomène est influencé par divers facteurs tels que les pressions de productivité, l'évolution technologique, la flexibilité du travail et la réduction des effectifs.

Dans un contexte concurrentiel, les organisations cherchent à augmenter leur productivité, ce qui se traduit par des objectifs de production élevés et des pressions pour atteindre des performances élevées. Les avancées technologiques peuvent également contribuer à l'intensification en augmentant les attentes de traitement rapide, le volume de travail ou les exigences d'adaptation aux nouvelles technologies.

L'intensification du travail telle quelle décrit par Watson et Rose(1994) fait référence à une augmentation de la quantité de travail, de l'effort requis ou de la pression exercée sur les travailleurs pour produire davantage, souvent sans une augmentation correspondante des ressources ou du temps disponibles.

L'intensité du travail est une notion couramment utilisée par les acteurs : salariés et leurs représentants, responsables de l'organisation du travail et de la gestion des ressources humaines, ergonomes, médecins du travail. L'idée d'intensité du travail est proche de celle d'effort, utilisée par les théoriciens et les praticiens des politiques d'incitation menées par les entreprises. Pourtant, il n'y a pas de définition claire et générale de l'intensité du travail. Cette absence résulte de la diversité des points de vue d'acteur et de la variété des formes de travail, variété encore accrue par les transformations récentes des modes de management. Il existe différentes formes d'intensité du travail correspondant à différentes façons, pour l'entreprise, de définir sa productivité.

La place de travail ne cesse de s'accroître, ce qui a poussé les chercheurs dans différents domaines à étudier l'environnement et les conditions dans lesquelles les salariés exercent leurs professions, ce qui nous a emmenés à mettre l'accent sur « *La pénibilité* ». La pénibilité au travail fait référence à la souffrance au travail qui est une notion opposée à celle de santé au travail. En effet, l'Organisation mondiale de la santé définit « la santé comme étant un état complet de bien-être physique, mental et social qui ne se limite pas seulement à l'absence de maladie ou d'infirmité »

l'intensification excessive du travail peut aggraver la pénibilité en augmentant la charge de travail, en générant des pressions pour la performance, en réduisant les marges de

manœuvre des travailleurs et en compromettant la récupération adéquate. Il est important de prendre en compte ces facteurs pour prévenir et atténuer la pénibilité du travail et préserver la santé et le bien-être des travailleurs.

La pénibilité se caractérise par une exposition à un ou plusieurs facteurs de risques professionnels susceptibles de laisser des traces durables, identifiables et irréversibles sur la santé. Ces facteurs sont liés à des contraintes physiques marquées, un environnement physique agressif ou à certains rythmes de travail. A l'inverse, lorsqu'elle est restrictive, la dimension psychique est mise en marge ou assimilée à la dimension physique. (**Mick Sédric N, P 9-10**).

La pénibilité du travail fait référence à la souffrance au travail qui est une notion opposée à celle de santé au travail. En effet, l'Organisation mondiale de la santé (**OMS, 1946**) définit la santé comme étant un état complet de bien-être physique, mental et social qui ne se limite pas seulement à l'absence de maladie ou d'infirmité.

La pénibilité du travail est un défi majeur qui nécessite une attention et des mesures appropriées. En investissant dans des environnements de travail sûrs, sains et respectueux, nous pouvons créer des conditions propices à la santé, au bien-être et à la satisfaction des travailleurs, favorisant ainsi une société plus équilibrée et prospère.

Notre étude est quantitative basée sur un questionnaire aléatoire stratifié, nous avons pu obtenir des réponses auprès de 40 ouvrières travaillant à l'entreprise portuaire de Bejaia (EPB). Nous avons essayé d'apporter un éclairage sur ce qui a fragilisé les ouvrières.

A partir des résultats de notre questionnaire et nous statistiques sur SPSS sur l'intensification et la pénibilité du travail, nous avons pu comprendre comment les ouvrières gèrent leur surcharge d'excitation quotidienne.

Notre sujet de mémoire concerne l'intensité excessive de travail est source de pénibilité chez les salariés de l'entreprise portuaire de Bejaia, nous avons délibérément omis de préciser dans quel service travaillent les ouvrières dans le titre de cette présente étude, pour nous laisser le choix dans la pratique. En effet, quand nous avons choisi notre thème, nous

n'avons pas encore une idée sur le terrain et sur les services qui allaient nous accorder de faire la pratique. Ceci dit, nous avons particulièrement un choix dans tous les services de travail, compte tenu de l'intensité du travail dans ce service.

Après beaucoup de documentations et après un temps de réflexion, nous avons donc établi notre question de départ et qui est la suivante :

- Comment l'intensité excessive du travail affecte-t-elle la pénibilité des salariés de l'entreprise portuaire de Bejaia et quelles sont les conséquences sur leur bien-être et leur santé ?

1.2. Les Hypothèses

Toute recherche scientifique doit s'appuyer sur des hypothèses, car un travail ne peut être considéré comme valide s'il n'est pas fondé sur une ou plusieurs hypothèses.

L'hypothèse est définie par Mace Gordon comme étant « *une réponse anticipée que le Chercheur formule à sa question spécifique de recherche* » (M, Gordon, 1988, p35)

Dans le but de renforcer et de traiter notre problématique, nous avons énoncé les hypothèses suivantes que nous chercherons à valider ou à réfuter au moyen de notre étude:

- 1- Les travailleurs se sentent submergés par les exigences permanentes et croissantes de leur travail ce qu'engendre une perte d'intérêt pour leur travail et un manque d'énergie.
- 2- Le travail entraine une perte de contrôle sur le temps de travail et les tâches à accomplir.
- 3- Les travailleurs expriment des pénibilités psychologiques résultant d'une intensité de travail excessive.

1.3. Définitions et opérationnalisations Des concepts Clés

- **Définition Théorique de L'intensité de travail**

Selon Fernex Alain L'intensification du travail peut se définir comme l'augmentation du volume de travail fourni dans la même unité de temps. L'intensification du travail peut revêtir des formes assez diverses, elle peut ainsi se manifester par un élargissement des

taches à réaliser, par un accroissement des rythmes de travail ou encore densification du travail. (Alain fernex, 1998, P11)

- **Opérationnalisation de la définition**

L'intensité au travail est caractérisée par les déterminants suivants : les exigences permanentes et croissantes de leur travail, et la perte d'intérêt dans leur travail et un manque d'énergie, ainsi la perte de contrôle sur le temps de travail et les tâches à accomplir.

- **Définition Théorique de La pénibilité au travail**

Selon **Serge Volkoff** : « *tout ce qui fait qu'un travail est vécu comme pénible par celui qui l'exerce* ». (2015, P87).

- **Opérationnalisation de la définition**

Dans notre étude La pénibilité au travail fait référence à la perception subjective des travailleurs quant à la perte de contrôle sur le temps de travail et les tâches à accomplir. Elle peut être mesurée à l'aide d'échelles ou de questionnaires portant sur des aspects tels que l'autonomie au travail, la flexibilité des horaires, la variété des tâches, ...etc.

- **Définition Théorique de La Pénibilité psychologique**

La pénibilité psychique définie comme un ressenti ou un vécu psychique de la situation de travail intenable dans le temps au regard des ressources individuelles, cela implique donc que ce vécu intenable peut non seulement se traduire par un certain nombre de symptômes ou d'indices, mais qu'il peut également évoluer vers un état psychique ou psychosomatique plus perceptible et plus manifeste ou de degré de souffrance plus élevé. (Ngoulou koubi, page76).

- **Opérationnalisation de la définition**

La pénibilité psychologique se réfère à la souffrance mentale et émotionnelle résultant de l'exposition à des conditions de travail stressantes, exigeantes et déséquilibrées sur le plan psychologique. Elle inclut des facteurs tels que la charge de travail excessive, les pressions de temps constantes, le manque de contrôle sur son travail, le manque de soutien social, les conflits de rôles et les exigences émotionnelles élevées. La pénibilité psychologique peut

entraîner des problèmes de santé mentale, de l'épuisement professionnel, de l'anxiété et de la dépression.

1.4. Les objectifs De la recherche

- Décrire l'intensité de travail excessive qui caractérise le quotidien professionnels des travailleurs face aux exigences permanents et croissants de travail.
- Décrire les conséquences de l'intensité de travail excessive sur la qualité de travail vu la perte de contrôle sur le temps et les tâches à accomplir.
- Décrire les symptômes ressentis par les travailleurs à l'égard de la souffrance d'un travail excessive qui les a conduits à un sentiment de pénibilité psychologique.

1.5. Les études antérieures

Thèse doctorat : «La pénibilité psychique dans les secteurs secondaire et tertiaire, ses manifestations et enjeux » réalisé par Mick Sédrick NGOULOU-KOBI, à l'Université de Picardie 2016.

L'étude menée par Mick Sédrick NGOULOU-KOBI à l'Université de Picardie en 2016 se penche sur la pénibilité psychique au travail et son impact dans les secteurs secondaire et tertiaire. L'objectif principal de cette recherche est de comprendre la fatigue mentale et de distinguer ses aspects de la pénibilité physique, en se concentrant sur le lien avec le stress et l'épuisement professionnel.

L'étude révèle que la souffrance psychique au travail est devenue une préoccupation majeure pour la santé des individus et pour les organisations. Elle met en évidence l'existence d'une pénibilité psychique spécifique présente dans tous les secteurs d'activité, qui se manifeste notamment par les risques psychosociaux (RPS).

Sur le plan théorique, l'étude propose une approche définitionnelle et un modèle conceptuel pour mieux appréhender la pénibilité du travail. Ce modèle permet de comprendre les processus d'apparition, de variation et d'évolution de la pénibilité psychique, offrant ainsi une meilleure compréhension de ses enjeux.

La méthodologie de l'étude comprend la création d'un instrument de mesure de la pénibilité du travail, comprenant 38 items répartis en 6 facteurs déterminants. En considérant à la fois les éléments liés à l'environnement de travail, les aspects liés au climat social ainsi que

les facteurs liés aux tâches et à l'organisation du travail Une validation de cet outil a été réalisée auprès de 200 salariés issus de divers secteurs d'activité, confirmant sa fiabilité en tant qu'échelle de mesure.

En utilisant une approche méthodologique basée sur la triangulation des approches quantitatives, qualitatives et instrumentalisées, l'étude offre une vision approfondie de la pénibilité psychique au travail. Elle propose également une démarche collaborative avec les services de santé au travail, favorisant une compréhension plus globale de ce phénomène complexe dans différents environnements de travail.

Du point de vue pratique, l'étude permet d'effectuer un diagnostic global de l'entreprise et un diagnostic poste par poste de la pénibilité du travail. Elle met en évidence des situations atypiques dans différentes entreprises et souligne l'importance d'aménager les postes de travail pour réduire la charge physique dans le but de prévenir les problèmes de santé et les conséquences néfastes.

En conclusion, cette étude met en lumière l'existence d'une pénibilité psychique distincte de la pénibilité physique dans les secteurs secondaire et tertiaire. Elle souligne l'importance de prendre en compte le stress et l'épuisement professionnel, ainsi que les risques psychosociaux, dans la prévention et la gestion de la souffrance au travail.

Cette recherche contribue à l'enrichissement des connaissances théoriques, méthodologiques et pratiques sur la pénibilité du travail, tout en appelant à une prise de conscience globale de cette problématique pour le bien-être des individus et des organisations.

1.6. Discussion des Etudes antérieurs

Après Avoir examiné les principales études qui ont été réalisés sur l'intensité excessive est source de la pénibilité psychologique ces différents variables étudiées par plusieurs chercheurs dans Le contexte du travail. Nous avons constaté que ces études portaient sur la souffrance psychique au travail qui est devenue une préoccupation majeure pour la santé des individus et pour les organisations.

Ses études Elles mettent en évidence l'existence d'une pénibilité psychique spécifique présente dans tous les secteurs d'activité, qui se manifeste notamment par les risques psychosociaux (RPS), et les conséquences potentiellement insatisfaisantes de situations de travail intense. Nous avons formulé trois hypothèses : la première suggère que les travailleurs se sentent submergé par les exigences permanentes et croissantes de leur travail ce qu'engendre une perte d'intérêt pour leur travail et un manque d'énergie, la deuxième

hypothèse nous informant le travail entraîne une perte de contrôle sur le temps de travail et les tâches à accomplir, tandis que la troisième souligne que les travailleurs expriment des pénibilités psychologiques résultant d'une intensité de travail excessive.

Nos résultats de recherche ont confirmé partiellement ces hypothèses. Nous avons constaté que de nombreux travailleurs font face à une charge de travail excessive, une pression temporelle constante, ainsi que des symptômes fréquents de stress intense et de fatigue mentale. De plus, ils signalent souvent des contraintes de rythme de travail, une obligation de dépêcher pour faire le travail et un manque de contrôle sur les tâches à accomplir. Ces conditions contribuent à une pénibilité ressentie liée à l'intensité excessive du travail.

Il est important de trouver un équilibre entre les exigences professionnelles et la qualité de vie des travailleurs, tout en cherchant à minimiser les conséquences négatives potentielles de l'intensité excessive du travail. Nos résultats soulignent l'importance d'intégrer l'intensité du travail dans les discussions sur la pénibilité du travail et la flexibilité, et encouragent la poursuite de recherches qualitatives et quantitatives pour mieux comprendre les conditions dans lesquelles une forte intensité du travail peut affecter les parcours professionnels.

Résumé de chapitre

Dans ce chapitre, nous avons exposé de manière claire et précise les motivations et les objectifs de notre recherche. Nous avons formulé des hypothèses pertinentes et identifié les concepts clés qui joueront un rôle central dans notre analyse. En final, nous avons également pris en compte les études antérieures pertinentes, qui ont contribué à la construction de notre recherche actuelle et ont éclairé notre démarche scientifique.

Chapitre II

*L'intensité excessive du
travail*

Préambule

Dans ce chapitre, nous examinons l'impact de l'intensification du travail sur la santé mentale et la qualité de vie des salariés. L'intensification du travail, caractérisée par une charge de travail accrue, des délais serrés et des attentes croissantes, peut avoir des conséquences préjudiciables. Les travailleurs sont exposés à l'épuisement, à l'anxiété, à la dépression et à des TMS, entraînant des problèmes de bien-être psychologique.

Parallèlement, l'intensification du travail peut déséquilibrer la relation entre la vie professionnelle et la vie personnelle, créant ainsi des tensions dans les relations familiales, sociales et individuelles. Les longues heures de travail, la pression constante et le manque de temps libre contribuent à cette situation, posant un défi majeur pour parvenir à un équilibre satisfaisant.

Nous espérons contribuer à une meilleure compréhension de cette problématique et fournir des recommandations pratiques pour les organisations afin d'atténuer les effets néfastes de l'intensification du travail sur leurs employés.

2.1. L'intensification du travail au cours des dernières décennies

Les enquêtes sur les conditions de travail ont permis de mettre en évidence une intensification du travail (**Cartron, 2004**). Celle-ci a été très inégale selon les pays, à la fois dans son ampleur et dans son calendrier. En France, le mouvement d'intensification a débuté au milieu des années 1980. Il a été rapide jusqu'à la fin de la décennie suivante et, même si l'on semble connaître actuellement une pause dans l'intensification, la tendance ne s'est pas inversée depuis (**Bué et al, 2007**). La forme particulière d'intensité créée par les organisations hybrides a particulièrement progressé.

En 1984, 23 % des salariés étaient soumis à des contraintes de rythme industrielles, résultant de dispositifs destinés à assurer la régularité de la production : cadence automatique des machines, normes à respecter en un jour ou moins, *etc.* À la même date, 18 % étaient soumis à la nécessité de répondre immédiatement à la demande des clients. Ces deux types de contrainte tendaient à s'exclure : seulement 4 % des salariés connaissaient les deux. En 1998, les deux types de contraintes ont très fortement progressé : 45 % pour la contrainte industrielle, 54 % pour la contrainte marchande. Mais surtout de nombreuses organisations combinent organisation industrielle et organisation marchande et reportent sur leurs salariés les contraintes qui en résultent : 27 % d'entre eux subissent à la fois les deux types de contrainte. (**Amossé Thomas.gollac.Michel,2008,p60/61**).

2.2. Définition de l'intensité au travail

L'intensité de travail exprimé par Gollac (2005) comme Un triple rapport au temps, au marché, à l'organisation, la forme de l'accroissement de la contrainte temporelle : de la production ou de la « servuction » (bien, et/ ou service) à effectif constant, ou d'une diminution des effectifs à production constante. Rendements accrus, la conséquence de changements organisationnels de fond -- production allégée (**Gollac M, 2005 p195**).

Selon Karasek et Theorell, (1990), L'intensité de travail peut être définie comme la quantité d'efforts physiques, mentaux et émotionnels investis par un individu dans l'exécution de ses tâches professionnelles. Elle se mesure généralement par la charge de travail, le rythme de travail, les contraintes temporelles, la complexité des missions et les attentes de performance élevées.

Selon la pointe (2015), L'intensification du travail C'est un accroissement de l'intensité du travail marqué par :

- une augmentation du nombre de tâches à l'intérieur d'un cycle.
- une réduction de la porosité du travail (temps de récupération, transition entre deux tâches, temps morts);
- un accroissement et un cumul des contraintes. (LAPOINTE, P.A, CSN, 2015, p2).

Selon LAROUSSE c'est Une action de dépasser la mesure habituelle.

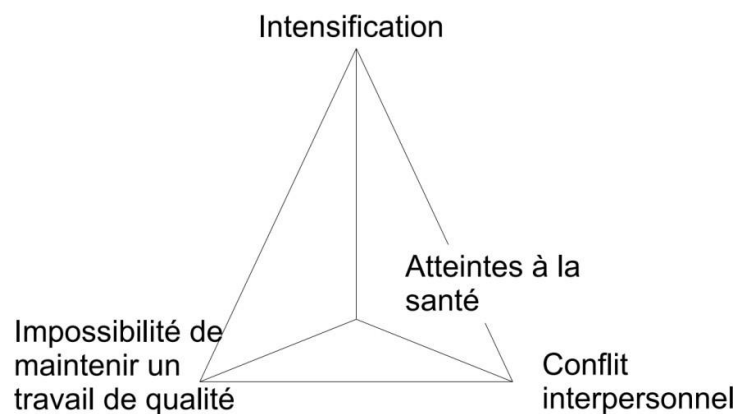
Selon le Réseau Francophone Formation Santé au Travail Le fait de travailler à des cadences élevées (augmentation du rythme, réduction du temps non directement productif) et le fait de travailler dans des délais serrés (échéances rapprochées, urgence permanente). (CDG 35, 2013, p3).

- Synonymes de l'intensification : accélération, accroissement, amplification, excédent, renforcement.

Selon les ergonomes, l'intensification désigne le degré de mobilisation forcée des capacités physiques et mentales pour tenir le poste, répondre aux contraintes de temps et aux objectifs. (CDG 35, 2013, p4)

- L'intensité exprimé par selon Philippe Davezies illustrée ci-dessous Dans ce trépied symptomatique :

FigureN°1 : Les trois éléments engendrent une intensification



Source : Philippe Davezies, 2007, p 33

- **Atteintes à la santé:** Accidents, envahissement de la vie personnelle et crises dans la famille.
- **Impossibilité de maintenir un travail de qualité:** dégradation d'indicateurs de qualité qui ne sont pas pris en compte par la direction mais qui ont souvent, à terme, un impact économique sérieux
- **Conflit interpersonnel:** accusation de harcèlement moral, conflits entre les agents eux-mêmes, (Philippe Davezies, 2007, p 33)

- **L'intensité du travail est liée**

- Aux objectifs fixés,
- Aux effectifs présents,
- À l'organisation de la structure,
- À la rapidité du changement,
- Au rythme de travail,
- Aux contraintes posturales,
- Au contact avec le public,
- À l'ambiance de travail. (CDG 35, 2013, p8).

2.3. L'intensification de travail c'est plus qu'avoir trop de travail (prévention santé)

L'intensification du travail, ce n'est pas seulement « plus » ou « trop » de travail ou une accélération du rythme du travail, cela peut être, entre autres, le manque de moyens pour faire un travail de qualité.

La course effrénée au déficit zéro et la chasse aux temps morts ont amené la révision de chacune des tâches pour amputer le temps imparti à leur réalisation afin d'être soi-disant « plus efficient » et de revoir les façons de faire et les règles. On attend des travailleurs qu'ils accomplissent ces tâches selon les nouvelles règles et les nouvelles façons de faire, ce qui devrait, en théorie, prendre moins de temps. Là où le bât blesse, c'est que les travailleurs ne

sont pas toujours consultés sur ces nouvelles procédures et que, malheureusement, les concepteurs de ces nouvelles façons de faire n'ont pas la connaissance approfondie de tout le travail réellement effectué pour arriver à un produit fini ou à un service rendu.

Si les travailleurs s'en tiennent à ce qui est prévu par les concepteurs, la performance de l'organisation en sera affectée. Face aux imprévus qui surviennent, au décalage entre le travail prescrit et à la réalité du quotidien, chaque jour, les travailleuses et les travailleurs s'impliquent et tentent de pallier ce manque de moyens en se servant de leur intelligence, de leurs compétences et de leur expérience. Mais aussi parfois, ils contournent les règles prescrites ou sortent des standards pour bien servir le patient ou le client ou pour obtenir un produit de qualité selon leurs valeurs pour, au bout du compte, être satisfaits du travail accompli.

Cependant, devant les multiples révisions des procédures et les suppressions de postes, déchirés entre ce qu'ils voudraient pouvoir faire et ce qu'on leur demande de faire, plusieurs n'y arrivent plus et abandonnent la bataille tandis que les autres jouent leur santé à tenter d'y arriver.

En plus, d'une augmentation des tâches et d'une diminution des moments pour souffler, l'intensification est caractérisée par la hausse et le cumul des contraintes (Lapointe, 2015). Celles-ci peuvent être temporelles (rythme, quotas), physiques (positions inconfortables, gestes répétitifs, vibrations), environnementales (bruit, température), psychologiques (faible autonomie, faible soutien du supérieur, faible reconnaissance, manque de moyens pour effectuer un travail de qualité, ambiguïté de rôle). Les contraintes psychologiques qualifiées de risques psychosociaux, particulièrement la surcharge de travail, mettent en péril à la fois la performance des organisations et la santé des employées (problèmes de santé psychologique, troubles musculo-squelettiques). Ceux-ci s'investissent corps et âme pour éviter le déclin de l'organisation, mais souvent au prix de leur santé.

Pour la plupart des entreprises ou des organisations, l'enjeu de la performance, de même que la santé et la sécurité psychologiques des employées, constituent des défis importants auxquels elles devront s'attarder dans les prochaines années (**la Pointe, PA, CSN, 2015, p2, 3**).

2.4. Les formes et mesures de l'intensité au travail

Une première forme d'intensité correspond à un travail homogène ou décomposable en un ensemble d'opérations homogènes : l'intensité désigne ici le nombre d'opérations par unité de temps. Elle est facilement mesurable et peut même être un objectif affiché pour le salarié, comme dans les systèmes de production dits « *taylorien* ». À l'inverse, dans les formes modernes d'organisation, la direction renonce de plus en plus souvent à décomposer ainsi le travail, qui devient une « *boîte noire* ». Seule est pilotée la relation entre les ressources (effectifs, matériels, *etc.*) et les objectifs. Dans ce cadre, l'intensité correspond au travail qu'il faut au salarié pour atteindre les objectifs avec les ressources dont il dispose. Par ailleurs, de nombreuses organisations poursuivent des buts multiples : par exemple assurer la régularité qualitative et quantitative de la production et en même temps répondre aux fluctuations qualitatives et quantitatives de la demande ; si tout ou partie de la conciliation de ces objectifs revient aux salariés, il en résulte une forme d'intensité qui a à voir avec la complexité du travail. Le changement organisationnel lui-même, par l'effort d'apprentissage et d'ajustement qu'il nécessite, est une source d'intensité du travail. Et un haut niveau d'intensité du travail tend à se perpétuer par un cercle vicieux de l'urgence et de l'impréparation : en mobilisant tout l'effort pour la tâche du moment, l'intensité du travail empêche de se préparer convenablement à la tâche future qui devra être exécutée avec moins de ressources, donc avec une plus grande intensité. Enfin, en dehors des contraintes venues de l'organisation, un travailleur peut de lui-même choisir de faire un effort élevé, par intérêt économique ou par intérêt désintéressé pour son travail.

La complexité de la notion d'intensité ne permet pas d'espérer disposer d'une mesure simple, précise ou complète de celle-ci, sauf peut-être en se limitant à analyser un très petit nombre de situations de travail. Deux types de mesure sont principalement utilisés dans la littérature. Les unes portent sur l'intensité subjectivement vécue par les travailleurs. Par exemple, dans l'enquête française sur les conditions de travail de 2005, on demande : « *Êtes-vous obligé de vous dépêcher ?* ». Dans l'enquête européenne, toujours sur les conditions de travail et également de 2005, on demande : « *Votre rythme de travail vous impose-t-il de travailler à un rythme très élevé ?* ». Une telle façon de faire a l'avantage d'être synthétique : peu important les sources de l'intensité, on en mesure directement la résultante. Mais elle n'est pas sans inconvénient. Notamment, de telles appréciations peuvent être influencées par

le degré général de satisfaction au travail, qui dépend en partie de facteurs sans lien direct avec son intensité.

Aussi utilise-t-on également des mesures plus objectives, le plus souvent en complément du questionnement subjectif. Ces mêmes enquêtes française et européenne sur les conditions de travail comportent par exemple une question qui entend préciser la variété des contraintes qui pèsent sur les rythmes de travail : « *Votre rythme de travail vous est-il imposé par la cadence d'une machine ou le déplacement automatique d'un produit ? (oui / non), des demandes extérieures du public ? (Oui / non), etc.* ». Ce type de mesure dépend peu de l'appréciation globale que les travailleurs portent sur leur travail. Certes, il peut arriver qu'un travailleur déclare qu'il doit respecter, par exemple, des délais d'un jour au plus tandis qu'un de ses collègues, dans la même situation de travail, ne les ressentira pas comme impératifs. Mais ceci n'est guère gênant car, de fait, dans cet exemple, les délais s'imposent au premier et pas au second. Par contre, ce genre de mesure ne permet de saisir que certaines formes d'intensité. De plus, on connaît l'existence de ces contraintes, pas leur niveau (Amossé T, Gollac M, 2008, P60).

Une intensification du travail peut aussi résulter de changements organisationnels plus profonds comme la « production allégée » (Lean production) qualifiée par (Philippe Askenazy, 1998) de « néostakhanovisme ». En confiant aux agents de production les tâches de maintenance, on supprime les arrêts de leur activité consécutifs aux opérations de maintenance. Dans la production allégée en équipes, les contrôles et la rectification des défauts sont confiés aux opérateurs qui s'entraident dans la réalisation de ces tâches : on évite ainsi les retouches en sortie sans avoir à subir des arrêts du flux de production pour retouches. Des ateliers de General Motors à ceux de Nummi (entreprise conjointe de General Motors et de Toyota), d'une organisation fordienne classique à une organisation en équipes de production allégée, la part d'activité effective (visible) est passée de 72% du temps de travail à 95 % (Adler et al, 1997). Une autre cause d'intensification du travail est l'hybridation des modes d'organisation industrielle et marchande (Gollac et Volkoff, 1996). Celle-ci paraît avoir été une tendance forte au cours des années quatre-vingt et quatre-vingt-dix. Le poids des logiques marchandes s'est accru dans les entreprises industrielles.

La transformation des liens entre managers et actionnaires axe la gestion sur le court terme et, par-là, sur l'ajustement au marché. La généralisation de la sous-traitance transforme des relations internes aux entreprises en relations entre entreprises. Les rapports marchands

ont pénétré à l'intérieur même des entreprises avec l'organisation client-fournisseur et relations entre services. Ce recours accru au marché ne s'est pas accompagné d'un allègement des contraintes industrielles. Au contraire l'externalisation d'activités a nécessité la transformation d'arrangements informels en normes formelles, par exemple à travers la certification ISO, l'inversement des activités traditionnellement niées sur le mode marchand se sont industrialisées, comme la distribution.

Les contraintes industrielles ont assez souvent pour effet d'obliger les salariés qui y sont soumis à travailler tout le temps à un rythme qu'ils jugent élevé. Le cumul de contraintes, critique des organisations modernes, se traduit typiquement par l'existence de périodes de pointe et le fait qu'il faut souvent, mais pas toujours, se dépêcher. Même si elles n'occupent pas tout le temps de travail, ces périodes de pointe sont gênantes et frustrantes : parmi les salariés dont le rythme de travail est régi à la fois par des contraintes industrielles et marchandes, un sur trois déclare n'avoir généralement pas le temps de faire correctement son travail ; la proportion n'est que d'un sur six parmi ceux qui sont à l'abri de ces contraintes.

Selon les enquêtes statistiques, les salariés soumis à une forte intensité du travail n'ont pas accès à des sources d'aide moins nombreuses ou moins diversifiées, mais pourtant ils disent plus souvent être obligés de se débrouiller tout seul dans des situations difficiles. Lorsqu'une grande partie des salariés d'une organisation travaillent dans l'urgence, il arrive que tous ceux qui pourraient à un certain moment apporter une aide à un travailleur donné soient hors d'état de le faire ou d'y consacrer suffisamment de temps : ils sont eux-mêmes débordés.

Devoir abandonner une tâche en cours pour une autre, urgente et non prévue cette exigence de disponibilité est très caractéristique des organisations marchandes. Elle peut être un élément de la professionnalité les secrétaires doivent savoir être disponibles tout en conduisant de multiples activités. Mais, lorsqu'il faut aussi respecter les exigences de régularité du travail industriel, changer de tâche est perçu comme une perturbation du travail.

Les contraintes multiples ou serrées empêchent les travailleurs d'anticiper le travail à venir et de s'organiser en conséquence. Le cumul de contraintes accroît le risque de recevoir des instructions contradictoires, déjà élevé en général dans les organisations industrielles. Ces instructions contradictoires traduisent aussi très spécifiquement l'intervention permanente de la hiérarchie. Or, paradoxalement, au moment où les lignes hiérarchiques sont censées

dépérir, où les instruments de pilotage de l'activité se raffinent et où l'autonomie des salariés s'accroît, c'est une fraction croissante, et considérable (29 %), des salariés qui déclarent que leur rythme de travail dépend de contrôles au moins quotidiens exercés par la hiérarchie. (M Gollac et S Volkoff ,2000,p70)

2.5. Les effets de l'intensité au travail

De nombreux travaux empiriques ont mis en évidence des effets néfastes de l'intensité du travail, du moins quand elle est excessive, sur la santé physique et psychique des salariés.

Les travaux pionniers et Karasek (1984) puis Karasek et Theørell (1990), complétés ensuite par de nombreuses études menées par ces auteurs ou leurs disciples, ont mis en évidence une augmentation à terme de la survenue de maladies, en particulier mentales et cardio-vasculaires, lorsque les exigences du travail sont, selon la perception du travailleur, fortes, que sa « *latitude décisionnelle* » (*job latitude*, incluant l'autonomie procédurale, les possibilités de perfectionner ses compétences, etc.) est faible et qu'il ne bénéficie que d'un faible soutien social (émotionnel et technique). Johannes Siegrist a élaboré une variante du modèle de Karasek : lorsque les exigences du travail, perçues par le travailleur, sont fortes et que la reconnaissance (économique et sociale) du travail est faible, les risques de maladie sont accrus (Siegrist, 1996). Ce modèle a également été validé empiriquement, y compris sur données de panel (Bosma *et al*, 1998 ; Niedhammer *et al*, 2004). D'autres travaux complètent ceux-ci en établissant un lien instantané entre intensité du travail et conditions de travail.

À l'issue d'une revue de la littérature anglophone, Wichert (2002) conclut à un lien positif entre intensité et pénibilités du travail. L'utilisation de sources indépendantes et de meilleure qualité confirme le lien, toutes choses égales par ailleurs, entre contraintes de rythme d'une part, pénibilités physiques et psychiques, nuisances et risques d'autre part (Gollac, 2005). Une forte intensité perçue du travail accroît aussi le risque d'exprimer une forte souffrance au travail (Baudelot *et al*, 2003). La littérature ergonomique explique bien le lien entre intensité du travail et conditions de travail (Leplat, Cuny, 1984). Les formes de travail qui conviennent aux personnes, qui leur permettent de maintenir leur santé et d'accroître leur capital humain sont très différentes d'un individu à l'autre (Laville, 1998). De ce fait les formes d'organisation qui créent une forte intensité du travail et limitent en conséquence la gamme des modes opératoires, conviennent bien à certains travailleurs, mais

très mal à d'autres. Les travailleurs à qui elles ne conviennent pas connaissent de mauvaises conditions de travail et sont menacés de troubles de santé.

Cependant, en raison de ce mode d'action, on peut supposer que l'effet de l'intensité n'est pas de dégrader uniformément les conditions de travail, mais d'augmenter leur variabilité interindividuelle, même au sein d'une catégorie de travailleurs occupant des postes analogues (Gollac, Volkoff, 2001). Et, de fait, ces mêmes travaux, ainsi que d'autres, mettent en évidence des effets positifs de l'intensité du travail. Lorsque les exigences du travail sont, toujours selon la perception du travailleur, fortes, mais que sa « latitude décisionnelle » ainsi que le soutien social dont il bénéficie sont également forts, il tend à connaître un « *développement personnel* » (Karasek, Theørell, 1990). Ce résultat est sans doute contestable, tant parce que les auteurs sous-estiment l'impact de la position sociale que parce que leur conception du développement personnel n'est pas exempte d'ethnocentrisme de classe. Néanmoins, il est conforté par d'autres observations (Baudelot *et al*, 2003) : une forte intensité perçue du travail va de pair, toutes choses égales par ailleurs, avec des gratifications symboliques.

Au total, conformément à ce que les travaux des ergonomes laissaient supposer, les effets de l'intensité du travail sont ambigus ou, plus exactement inégaux. En réponse à la question « *Seriez-vous heureux qu'un de vos enfants s'engage dans la même activité que vous ?* », qui mesure bien le bien-être au travail, les travailleurs qui rapportent une forte intensité de travail ne répondent guère moins « *oui* » que les autres, toutes choses égales par ailleurs : les « *Non, c'est trop dur* » des uns équilibrent les « *Oui, c'est un travail passionnant* » des autres . (Amossé T, Gollac M, 2008, P61).

2.6. Les facteurs de l'intensification du travail

Les changements

- Dans l'organisation de la production, notamment avec la diffusion des systèmes de flux tendus,
- Dans l'organisation du travail, notamment avec la polyvalence et de la flexibilité interne qu'elle autorise,
- Technologiques avec les progrès de l'automatisation et de l'informatisation,

- Les nouvelles politiques de gestion des ressources humaines -- d'évaluation individuelle ou d'incitation financière,
- Les politiques de downsizing,
- Les pratiques de réduction du temps de travail sans embauche compensatrice,
- Le déclin du pouvoir syndical,
- La précarisation des emplois et l'emploi contingent.

2.7. Les conséquences de l'intensification du travail

L'intensité au travail, définie comme la charge de travail et l'effort requis pour accomplir les tâches professionnelles, peut avoir des conséquences à la fois positives et négatives. Voici quelques-unes des conséquences courantes de l'intensité au travail :

Épuisement professionnel : Lorsque l'intensité au travail est constamment élevée, cela peut entraîner un épuisement professionnel, également connu sous le nom de burnout. Les personnes qui sont constamment soumises à une forte pression et à des demandes excessives peuvent ressentir de l'épuisement émotionnel, mental et physique.

Stress : L'intensité au travail peut générer un niveau élevé de stress. Les employés peuvent ressentir une pression accrue pour répondre aux attentes, respecter les délais et atteindre des objectifs ambitieux. Le stress prolongé peut avoir des effets néfastes sur la santé physique et mentale des individus.

Diminution de la satisfaction au travail : Lorsque l'intensité au travail est trop élevée, il peut y avoir une diminution de la satisfaction au travail. Les employés peuvent se sentir submergés et ne pas avoir suffisamment de temps pour se consacrer à des activités qu'ils apprécient. Cela peut entraîner une baisse de motivation et un sentiment de dévalorisation.

Baisse de la productivité : Paradoxalement, une intensité de travail excessive peut en réalité entraîner une baisse de la productivité. Lorsque les individus sont constamment stressés et épuisés, leur capacité à se concentrer et à maintenir des performances élevées peut diminuer. Cela peut également augmenter le risque d'erreurs et de baisse de qualité du travail.

Problèmes de santé : Une intensité au travail élevée peut avoir des conséquences sur la santé physique et mentale des individus. Le stress chronique peut contribuer au développement de

problèmes de santé tels que les troubles du sommeil, les maladies cardiovasculaires, les troubles anxieux et la dépression.

Turnover et absentéisme : Lorsque l'intensité au travail est excessive et que les employés ne parviennent pas à trouver un équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle, cela peut entraîner une augmentation du turnover (rotation du personnel) et de l'absentéisme. Les employés peuvent chercher des environnements de travail moins stressants et plus favorables à leur bien-être.

Il est important de noter que l'intensité au travail n'est pas nécessairement négative dans toutes les situations. Dans certains cas, un niveau modéré d'intensité peut stimuler la motivation et la performance. Cependant, il est crucial de trouver un équilibre entre les exigences professionnelles et les besoins personnels pour prévenir les conséquences négatives sur le bien-être des individus.

L'intensité excessive de travail peut générer des atteintes autant physiques que mentales, via le stress chronique, ainsi que des accidents du travail. Cette intensification est une cause de la dégradation des conditions de travail ressentie par les salariés. Toutes choses égales par ailleurs, l'intensité du travail est associée à une augmentation des pénibilités physiques et psychologiques et des risques.

La crise sanitaire a également affecté la santé des travailleurs, directement ou non. Une partie importante d'entre eux déclarent une augmentation des troubles du sommeil et des douleurs, surtout dans les métiers avec un recours fréquent au télétravail et les métiers essentiels au travail intense. Les conséquences de la crise sanitaire sur les conditions de travail **(Martine Siegrist J, 2017, P91-114)**

2.8. Les symptômes de l'intensification du travail

L'intensité au travail peut entraîner différents symptômes chez les individus. Voici quelques exemples courants de symptômes associés à une intensité excessive au travail :

Épuisement professionnel : Les personnes peuvent se sentir constamment fatiguées et épuisées, tant physiquement que mentalement. Cela peut s'accompagner d'une diminution de la motivation et d'un sentiment de cynisme à l'égard du travail.

Stress chronique : L'intensité au travail peut provoquer un stress constant, qui peut se manifester par des symptômes tels que des tensions musculaires, des maux de tête, des problèmes digestifs, des troubles du sommeil et une augmentation de l'anxiété.

Difficultés de concentration et de mémoire : Lorsque l'on est constamment soumis à une forte pression au travail, il peut être difficile de se concentrer et de se rappeler des informations importantes. Cela peut affecter la productivité et les performances au travail.

Irritabilité et sautes d'humeur : L'intensité au travail peut provoquer de l'irritabilité et des sautes d'humeur fréquentes. Les individus peuvent se sentir plus sensibles et réagir de manière excessive à des situations qui ne les auraient normalement pas affectés.

Problèmes de santé physique : Lorsque le stress lié à l'intensité au travail persiste sur une longue période, il peut entraîner des problèmes de santé physique tels que des douleurs musculaires, des troubles cardiovasculaires, une augmentation de la tension artérielle et une diminution du système immunitaire.

Isolement social : Les personnes soumises à une intense pression au travail peuvent se sentir isolées socialement, car elles ont peu de temps et d'énergie pour entretenir des relations en dehors du travail. Cela peut entraîner une diminution de la satisfaction générale et du bien-être.

Il est important de noter que ces symptômes peuvent varier d'une personne à l'autre et peuvent être influencés par des facteurs tels que la personnalité, les ressources personnelles et la capacité à faire face au stress. Si vous ou quelqu'un que vous connaissez présentez ces symptômes, il peut être utile de consulter un spécialiste en santé mentale ou un psychologue du travail pour obtenir un soutien et des stratégies d'adaptation appropriées.

Les symptômes de l'intensité de travail peuvent varier en fonction de la personne et de la situation. Selon l'INRS, les symptômes physiques peuvent inclure des douleurs (Coliques, TMS maux de tête, douleurs musculaires, articulaires, etc.), des troubles du sommeil, de l'appétit et de la digestion, des sensations d'essoufflement ou d'oppression et des sueurs inhabituelles.

D'autres symptômes liés à l'intensité de travail peuvent se traduire telle que :

- Douleur ou mal-être exprimé,

- Signe de démotivation au travail, ambiance de travail dégradée, stress, tensions interindividuelles,
- Turnover,
- Évolution en termes de vieillissement,
- Évolution de l'absentéisme (présentéisme non visible),
- Nombre de MP en lien avec les TMS,
- Évolution du nombre d'accidents du travail ou arrêts de travail pour maladie ordinaire,
- Nombre de restrictions d'aptitudes / contre-indications notées sur les fiches d'aptitudes,
- Nombre de demandes d'aménagement de poste ou d'équipements (réponses positives/refus). (Stanfled S, Candy B, 2003, P208-212) et (Trouillet R, et al 2013, P46).

2.9. Intensité et rigidités

L'agression représentée par les contraintes de temps serrées est aggravée quand s'y ajoute la nécessité d'une attention soutenue. L'organisme réagit alors par une contraction exagérée des muscles, une rigidification (Laville et al, 1973), cause de douleurs : les postures de travail sont vite ressenties comme pénibles. Dans le cas d'un travail répétitif, où ces postures varient peu, des douleurs, et peut-être des pathologies musculo-squelettiques vont se produire à la longue.

Or les situations de travail répétitif sous forte contrainte de temps et exigeant de l'attention sont de plus en plus fréquentes. C'est même un effet habituel de la combinaison des modes d'organisation marchand et industriel-bureaucratique. Dans l'automobile, le souci d'adapter la production à la demande conduit à proposer une gamme de modèles presque infinie du fait de la combinaison de nombreuses options. Chaque voiture produite, ou presque, est différente de la précédente. Les ouvriers des chaînes de montage voient leur attention sollicitée en permanence. Alors que le travail demeure pour l'essentiel répétitif, la diversité prend du temps : il faut lire des étiquettes, choisir les pièces à monter, on ne peut plus anticiper et préparer son travail aussi facilement puisqu'on ne sait pas exactement ce qu'on aura à faire. Cette perte de temps, même faible, aggrave la pression temporelle. La combinaison travail répétitif + contraintes de temps + attention soutenue se répand aussi dans le secteur tertiaire. Le traitement de formulaires administratifs sur écran entraîne souvent ce cumul. Les caissières de la grande distribution le subissent aussi (Alonzo, 1997 ; Prunier-

Poulmaire, 2000) : l'usage du scanner rend leur travail encore plus répétitif ; leur attention est mobilisée pour coordonner leurs gestes avec ceux du client ; le souci d'éviter une longue attente aux caisses, la gestion des effectifs au plus juste et l'imposition de normes de production engendrent de fortes contraintes de temps.

Dans la plupart des professions exposées à ce type de travail, on constate une augmentation des troubles musculo-squelettiques et autres «*maladies pour efforts répétés* ». Mais l'intensification du travail va surtout ébranler le compromis construit par chaque travailleur entre les objectifs de la production, les compétences dont il dispose et le souci de préserver sa santé. Travailler dans l'urgence restreint les marges de manœuvre et rend les pénibilités moins évitables. Quand il faut aller vite, on travaille de la façon la plus rapide et pas la plus commode. Pour garnir une voiture, il y a des positions qui conviennent à telle ou telle sonne, qui lui permettent de n'avoir pas trop mal au dos ou et des postures qui lui permettent d'aller le plus vite possible. Or ce ne sont pas les mêmes. Dans les hôpitaux, l'intensification du travail des aides-soignantes les conduit souvent à renoncer à l'usage du lève-malade pour déplacer les personnes hospitalisées (Villatte et al. 1993). D'une part cet engin est long à installer. D'autre part la gestion serrée de leur temps recentre leur activité sur les seuls actes techniques ; manipuler le malade est alors une façon d'avoir un contact avec lui.

L'impact de l'intensité du travail sur les conditions de travail est encore aggravé par le fait que le travail devient imprévisible. Il est devenu habituel qu'un routier voie son planning de livraison sans cesse modifié. Il va alors devoir manipuler davantage son chargement. Si de plus il est pressé, ce qui est presque toujours le cas, il manipulera les éléments du chargement d'une façon qui n'est pas forcément la meilleure pour sa santé. Sièges de per- ailleurs ;

Ces exemples ont une portée générale. L'urgence empêche de construire de bonnes conditions de travail. Changer de posture, souffler un instant, aménager son espace, choisir et trouver l'outil ou le document adapté, prendre correctement ses informations, s'assurer des coopérations utiles au bon moment, anticiper sur des tâches à venir pour éviter les situations d'urgence ou pour s'y préparer ces conduites souvent indispensables à la préservation de la santé sont rendues plus difficiles, voire impossibles par l'intensification du travail.

Le lien entre contraintes de rythme et conditions de travail est confirmé par des études statistiques. On peut, dans chaque profession, comparer les salariés qui cumulent des

contraintes de rythme de type industriel-bureaucratique et des contraintes de type marchand et les salariés qui échappent à ce cumul. Les conditions de travail déclarées par les premiers sont, en moyenne, sensiblement moins bonnes que celles déclarées par les seconds [Cartron, 2000]. L'intensification du travail est l'explication la plus plausible de certaines évolutions surprenantes mises en évidence par les enquêtes statistiques sur les conditions de travail, comme la progression du port de charges lourdes ou du travail à la chaleur.

L'intensité du travail perçue par les salariés d'un grand organisme de services a un lien non seulement avec la fatigue ou la nervosité, mais aussi avec les douleurs cervicales, par exemple, y compris en éliminant l'effet de l'âge, du sexe, du niveau hiérarchique ou même d'autres aspects des conditions de travail (Molinié et Volkoff, 2000). L'intensité du travail crée une infra pathologie (Derriennic et al, 1996). des petits troubles de santé qui ne sont pas nécessairement graves, mais perturbent l'existence quotidienne et la vie de travail, s'avèrent difficiles à supporter à la longue et entraînent une fragilisation de l'emploi. Aux États-Unis, les secteurs où de nombreuses entreprises ont adopté la «*production allégée* » connaissent une recrudescence dramatique des accidents du travail (Askenazy, 1998). D'autres études mettent en évidence les effets de l'intensité du travail sur la santé post professionnelle. Les ouvrières retraitées de la confection qui ont été rémunérées au rendement, ont une santé plus déficiente que celles qui ont été payées au temps (Vézina et al, 1989). (M Gollac et S Volkoff, 2000, p74).

2.10. Les aspects psychologiques de l'intensification du travail

Les conséquences désastreuses pour la personnalité d'un défaut d'autonomie ou de reconnaissance au travail ont été largement décrites par les psychologues et les sociologues. Ils sont aussi perçus par les travailleurs eux-mêmes. L'autonomie, comme la reconnaissance, est liée au sentiment de justice au travail (Dubet, 2005 ; Dubet et al, 2006). Et à la «*dignité des travailleurs* » (Lamont, 2002). En revanche, subjectivement, à court ou moyen terme, l'intensité du travail n'est pas forcément mal ressentie par tous (Baudelot et al, 2003). Certains travailleurs, salariés ou indépendants, soumis à une très forte pression dans leur travail, déclarent s'y investir beaucoup et en retirer de grandes satisfactions.

Cependant, lorsque le travail est intense, il n'est pas possible de se maintenir en retrait, ni sur le plan de l'activité ni psychologiquement. Si on réussit à prendre les choses à son compte, le travail peut être un élément de bonheur tout en envahissant la vie. En revanche,

quand les défenses de l'individu sont débordées, le travail devient le lieu de souffrances intenses. L'intensité du travail est donc un facteur de fragilisation. Il est difficile de maintenir durablement un auto-investissement heureux dans le travail. Ce genre d'investissement entraîne souvent des relations difficiles avec l'entourage professionnel ou familial. Il arrive aussi que l'investissement professionnel ne réponde pas aux désirs profonds de l'individu et qu'il ne soit qu'une réaction à la peur (même si cette réaction est vécue sur le mode du défi relevé) : peur de perdre son emploi, peur d'être rejeté par ses pairs. Il peut alors se révéler psychologiquement néfaste (Dejours, 2000). D'autre part, l'intensification produit une compression du travail (Clot, 1999c). L'intensité excessive du travail polarise l'activité du travailleur sur ce qui s'impose comme urgent. Elle restreint la place de l'anticipation, de l'imagination, de l'innovation personnelle. Ces restrictions de l'activité créatrice peuvent être supportées, voire appréciées sur le moment (Cartron, 2003), mais elles risquent de créer ou de renforcer des traits de personnalité finalement nuisibles à l'individu lui-même.

Les formes modernes de management, à travers notamment la gestion des emplois et des carrières, individualisent les salariés et les détachent du collectif. Elles leur reconnaissent une initiative, mais dans le respect de critères imposés par l'entreprise, non de normes sociales ou de règles de métier. Or le développement humain suppose une autonomie personnelle, mais aussi collective. La psychodynamique du travail montre l'importance du métier. L'épanouissement au travail est lié au sentiment de pouvoir agir et réaliser une œuvre (faire des choses qui restent) et aussi à celui de travailler dans une équipe qui s'entend bien. Le malheur au contraire est associé au sentiment d'iniquité, d'arbitraire, au désaccord entre le salarié et l'organisation sur le sens du travail. Privilégier la seule valeur économique du travail, mesurée selon des critères dont la rationalité n'est pas toujours évidente, peut apparaître comme un déni de l'activité réelle de travail. Il en résulte alors angoisse, sentiment d'égaré ou d'incompétence (Molinier et Flottès, 1999 ; Périlleux, 1998). (M Gollac et S Volkoff, 2000, p77).

2.11. Les nouvelles organisations un travail plus intéressant mais plus intense

Au cours des années 1980 et 1990, les organisations ont connu des évolutions majeures. Ces évolutions ont pris appui sur une transformation de la pensée managériale (Boltanski et Chiapello, 1999). Celle-ci a intégré des aspirations portées par les mouvements

de l'après mai 1968. Elle les a mises au service d'entreprises confrontées à une mutation de leur environnement économique.

Les liens entre managers et actionnaires se sont transformés ; les firmes fonctionnent en réseau (Veltz, 2000). La généralisation de la sous-traitance a transformé des relations internes aux entreprises en relations entre entreprises. Les rapports marchands ont même pénétré à l'intérieur des entreprises avec l'organisation client-fournisseur des relations entre services. Ce recours accru au marché a nécessité la transformation d'arrangements informels en normes formelles, par exemple à travers la certification ISO. Les préoccupations financières et marchandes se sont imposées dans les entreprises dont l'organisation industrielle ou bureaucratique visait à régulariser la production. Inversement, des activités traditionnellement organisées sur le mode marchand se sont industrialisées, comme la distribution (Alonzo, 1998; Julhe, 2006), les centres d'appel (Flichy et Zarifian, 2002) , la restauration rapide (Burnod, Cartron et Pinto, 2000) ou le transport routier.

Les nouvelles organisations sont donc souvent des composites. Conçues fréquemment dans la hâte, en réaction à des contraintes extérieures (du marché, de l'actionnariat), ces organisations sont loin d'être aussi bien maîtrisées que les anciennes, tant dans leur conception que dans leur fonctionnement (de Coninck, 2005). Leur complexité s'est reportée sur les opérateurs.

L'autonomie de ceux-ci s'est accrue : les procédures de travail leur sont moins souvent imposées, ils ont davantage d'initiative en cas d'incident. Leur champ d'action s'est étendu. Mais leur travail s'est intensifié (Gollac et Volkoff, 1996 ; Gollac, 2005 ; Askenazy, 2006). Cette intensification du travail a été relevée, sous des formes différentes, dans presque tous les pays développés [Green et McIntosh, 2001 ; Merllié et Paoli, 2001; Askenazy, 2002; Parent-Thirion et al, 2007). En France, contrairement à la plupart des autres pays pour lesquels des statistiques sont disponibles, l'intensification du travail paraît avoir été à la fois tardive et brutale, concentrée dans le temps : elle s'est produite surtout au cours de la seconde moitié des années 1980, puis s'est poursuivie au cours des années 1990 (Bué et al, 1999). L'intensité s'est maintenue à un niveau stable mais élevé, dans les premières années du troisième millénaire (Bué et al, 2007), et est finalement repartie à la hausse entre 2005 et 2013 (Algava et al, 2014).

La proportion de salariés soumis, dans leur travail, à des contraintes de rythme de type industriel (normes, cadence des machines) s'est considérablement accrue. Dans le même temps, les contraintes marchandes sur le rythme de travail (l'ajustement du travail à la demande) se sont généralisées. Et le pourcentage de salariés exposés à des contraintes de rythme à la fois industrielles et marchandes a progressé davantage encore, de 5 % en 1984 à 33 %.

En 2005 : alors que contraintes marchandes et contraintes industrielles tendaient à s'exclure en 1984, elles tendent désormais à se cumuler. Ce cumul crée une situation difficile : les contraintes se industrielles obligent souvent les salariés à travailler tout le temps à un rythme qu'ils jugent élevé ; ils ont de ce fait du mal à se préparer aux pointes engendrées par les contraintes marchandes. Parmi les salariés qui cumulent les deux types de contraintes, un sur trois déclare n'avoir généralement pas le temps de faire correctement son travail ; la proportion n'est que d'un sur six parmi ceux qui sont à l'abri de ces contraintes.

L'intensification du travail au cours des deux dernières décennies du xx siècle paraît être une des raisons majeures de la dégradation des conditions de travail déclarées par les salariés au cours de la même période.

Les formes modernes d'organisation rendent au travailleur une certaine autonomie ; mais à d'autres égards elles diminuent la maîtrise qu'il a de son travail et de sa vie. L'intensification du travail diminue la maîtrise instantanée de l'activité. La «flexibilisation» du temps de travail diminue la maîtrise du temps quotidien. La précarisation diminue la maîtrise de la trajectoire professionnelle. Chacune de ces formes de dépossession tend à aggraver les autres. Quand l'énergie du travailleur est accaparée par sa tâche du moment, il lui est plus difficile d'anticiper une mobilité, de se former, d'accumuler des connaissances sans but immédiat. Inversement, la mobilité subie et non anticipée rend plus difficiles encore à tenir les exigences de rythme. Les travailleurs se trouvent alors confrontés à des injonctions contradictoires : travailler au maximum de leurs capacités, gérer leur carrière sur le long terme. Il en résulte de l'angoisse, le sentiment d'être dans une impasse (Baudelot et al, 2003; Mamarbachi, 2007). (M Gollac, et al, 2007,2014, p66).

Résumé de chapitre

En conclusion de ce chapitre sur l'intensité de travail, il est clair que ce concept revêt une importance considérable dans le contexte de l'entreprise portuaire de Béjaïa, ainsi que dans de nombreuses autres organisations. Tout au long de ce chapitre, nous avons exploré divers aspects de l'intensité de travail, en examinant son évolution au fil des décennies, sa définition selon différents auteurs, ses conséquences sur les individus, ainsi que les symptômes qui peuvent en découler.

Nous avons également abordé la relation entre l'intensité de travail et la mobilité professionnelle, soulignant l'impact de l'intensité sur la capacité des individus à s'adapter et à évoluer dans leur carrière. De plus, nous avons étudié les différentes formes que peut prendre l'intensité de travail, en mettant en évidence les facteurs qui la favorisent ainsi que les aspects psychologiques qui y sont associés. Enfin, nous avons analysé la relation complexe entre l'intensité de travail et la rigidité organisationnelle.

À travers cette exploration, il est devenu évident que l'intensité de travail peut être source de pénibilité pour les salariés de l'entreprise portuaire de Béjaïa. Les conséquences de cette intensité peuvent se manifester tant sur le plan physique que psychologique, pouvant entraîner des problèmes tels que le stress, l'épuisement professionnel et la détérioration de la santé mentale.

En résumé, ce chapitre a permis de souligner l'importance de l'intensité de travail en tant que facteur de pénibilité chez les salariés de l'entreprise portuaire de Béjaïa. En comprenant les conséquences et les différents aspects liés à l'intensité de travail, les décideurs peuvent prendre des mesures appropriées pour créer un environnement de travail plus sain et plus équilibré. Les résultats de cette étude pourraient fournir des informations précieuses pour l'élaboration de politiques et de pratiques organisationnelles visant à améliorer la qualité de vie au travail et à favoriser le bien-être des salariés.

Chapitre III

La pénibilité au travail

Préambule

Dans ce chapitre, nous explorons la pénibilité au travail et son impact sur la santé physique et mentale des travailleurs. La pénibilité est liée à la souffrance au travail et requiert une définition claire et précise. Les différentes dimensions de la pénibilité, telles que la pénibilité physique, mentale, relationnelle et subjective, sont examinées pour mieux comprendre leurs conséquences sur le bien-être des travailleurs. Ce chapitre adopte une approche professionnelle et rigoureuse pour approfondir notre compréhension de la pénibilité au travail et proposer des solutions pour atténuer ses effets néfastes.

3.1. Aperçu historique sur la pénibilité au travail

Le terme de pénibilité est introduit dans le dictionnaire français par Dauzat en 1952. Il vient du mot pénible beaucoup plus ancien du XIII^e siècle et se rattache au champ sémantique de peine pour signifier ce qui se fait avec difficulté. Le mot peine prend à la fois le sens de souffrance physique et celui de souffrance morale. (Ngoulou-Kobi, 2016, p.13).

Selon le dictionnaire Le Grand Robert de la langue française, la plus ancienne trace du mot « *pénibilité* » figurant dans un document publié en France dans une édition du journal Le Monde de 1952. Ce mot a été construit par dérivation de l'adjectif « *pénible* ». Selon le même dictionnaire, la première trace écrite du mot « *pénible* » remonte à 1 112 et signifiait alors « *qui se fait avec peine, exige un effort, de la fatigue* ». Vers 1 165, le mot prend le sens de « *qui cause de la peine, de la souffrance et de la douleur* » et par extension, la pénibilité « *s'explique par une difficulté à supporter moralement ou est ennuyeux ou met mal à l'aise* ». (Poisson, 2008, p. 47).

En France, d'après la loi du 09 novembre 2010 de définition de la pénibilité en droit du travail. La loi pose désormais une définition légale de la pénibilité (nouvel article L. 4121 - 3 -1) qui repose sur deux conditions cumulatives : d'une part une exposition à un ou plusieurs facteurs de risques professionnels susceptibles de laisser des traces durables, identifiables et irréversibles sur la santé, d'autre part une liste limitative de ces facteurs qui retient les contraintes physiques marquées, un environnement physique agressif et certains rythmes de travail (Jolivet, 2011, p. 35).

De plus, cette loi comporte plusieurs dispositions visant à prévenir la pénibilité du travail. Elle généralise l'obligation de prévention de la pénibilité en précisant désormais : la

santé publique et l'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent des actions de prévention des risques professionnels et de la pénibilité au travail.

Les travaux de Arendt, philosophe allemande naturalisée américaine (1906-1975), ont mis en évidence la double origine de la notion de travail qui, dans les langues européennes, possède le plus souvent deux étymologies : *ponerein* et *ergazestai* en grec, *laborare* et *facere* en latin, *to labor* et *to work* en anglais, *arbeiten* et *wirken* en allemand, etc. (La condition de l'homme moderne, 1958). Cette dichotomie du même terme désignant l'activité humaine de production organisée renvoie à l'opposition du « *travail* » et de « *l'œuvre* », c'est-à-dire du travail appréhendé, d'une part, sous son aspect de peine, de fatigue et de perte d'autonomie du professionnel et d'autre part, sous son aspect d'accomplissement de soi, d'expression de la créativité de l'homme et de manifestation du fruit de sa liberté créative ou de son aptitude à transformer la nature et créer des richesses pour la collectivité. Dans ce cadre, Aristote avait ouvert cette voie en opposant *praxis* et *technè*. (Poisson, 2008). L'approche historique de la notion de pénibilité montre que la pénibilité du travail ne date pas d'aujourd'hui.

Elle existe depuis la genèse de l'Homme, mais le regard porté sur elle n'avait pas le même intérêt qu'au cours de ces trente dernières années. En effet, l'augmentation de l'espérance de vie dans la plupart des pays développés a conduit ces pays à chercher des solutions pour maintenir plus longtemps au travail des professionnels de la santé. En France par exemple, l'espérance de vie a atteint 80 ans en 2004. Dans ce contexte généralisé de l'augmentation de l'espérance de vie, les états membres de l'Union Européenne ont entrepris des démarches pour réviser leur arsenal juridique de protection sociale pour permettre à l'individu de rester plus longtemps au travail afin d'être en mesure de pouvoir continuer à financer des pensions de retraite. (Bouterfas, 2014, P22).

Puis, l'élaboration progressive de la notion de pénibilité du travail est indissociable des modalités d'action envisagées, en particulier de deux d'entre elles : la compensation via un départ anticipé « *pour la pénibilité* » et la prévention des expositions prolongées à des conditions de travail pénibles. Ces deux modalités, dont l'articulation est jugée essentielle par les organisations syndicales, sont dans la loi de novembre 2010 plutôt disjointes. (Jolivet, 2011, p.42).

3.2. Définition du concept de pénibilité du travail

La pénibilité du travail peut se définir comme le vécu ou le ressenti physique et/ou psychique insupportable et récurrent dans le temps d'un ensemble de facteurs relatifs à l'activité et/ou organisationnels et/ou environnementaux et/ou relationnels nécessitant la sollicitation excessive des ressources subjectives.

Cette approche définitionnelle contient aussi bien la dimension physique que psychique dont la distinction s'observe au niveau de la sphère du ressenti. Cette distinction entre ces deux dimensions de la pénibilité est également observable au niveau des facteurs relatifs à la nature de l'activité. En ce qui concerne d'autres caractéristiques définitionnelles de ce concept, il convient de souligner que le critère de récurrence est associé au temps afin de saisir non seulement la fréquence d'exposition du salarié à une situation de travail insupportable, car une exposition ponctuelle à ce type de situation de travail ne serait pas suffisante pour décréter une pénibilité à risque, mais aussi pour pouvoir envisager les conséquences de cette exposition dans le temps. C'est donc ce critère qui est déterminant pour pouvoir parler de la dégradation de l'état de santé du salarié. Il constitue en outre une piste crédible dans une démarche préventive de la pénibilité du travail et voire de l'élaboration des seuils de tolérance d'exposition. Quant aux ressources subjectives, il semble que dans toute activité humaine, il y a sollicitation directe ou indirecte des ressources individuelles et organisationnelles. Cependant, pour qu'elles aient un effet positif au sens de l'atténuation de la pénibilité ressentie et perçue, il faut que l'état de ces ressources soit apte à jouer pleinement son rôle de protecteur. Car si l'état de ces ressources est défaillant, il se produit un effet contraire qu'on peut désigner par un effet d'aggravation de la pénibilité. Aussi, lorsque cette sollicitation excessive des ressources subjectives est ponctuelle, la pénibilité provoque moins de dégâts que lorsqu'elle devient régulière et perdure dans le temps. Autrement dit, les ressources subjectives constituent donc des variables qui modèrent la pénibilité chez un individu. C'est donc à travers elles que l'on peut appréhender le caractère subjectif de la pénibilité. En effet, ce sont des ressources subjectives qui permettent de comprendre la différence entre deux salariés occupant le même poste et effectuant les mêmes missions dont l'un peine à tenir son poste et l'autre est zen, très à l'aise et n'éprouve aucune difficulté. (Mick Sédric Ngoulou-Kobi, 2022.p35)

Selon l'ergonome **Serge Volkoff** la pénibilité c'est « *tout ce qui fait qu'un travail et vécu comme pénible par celui qui l'exerce* » (2015, p87).

Selon l'OMS, la pénibilité au travail peut être considérée comme l'exposition à des facteurs de stress physiques, psychologiques ou sociaux dans l'environnement de travail, qui peuvent avoir un impact négatif sur la santé des travailleurs. Cela peut inclure des conditions de travail difficiles, des charges physiques lourdes, des contraintes de temps, des exigences émotionnelles élevées, un manque d'autonomie et de soutien, ainsi que des risques pour la sécurité et la santé.

L'OMS met également en avant l'importance de prévenir et de réduire les facteurs de pénibilité au travail, afin de promouvoir un environnement de travail sain et favorable à la santé mentale et physique des travailleurs. Cela peut être réalisé par le biais de politiques et de pratiques de gestion des risques, de la promotion de bonnes conditions de travail, de l'amélioration de l'ergonomie, de la formation et de la sensibilisation, ainsi que de l'accès à des mesures de soutien et de protection pour les travailleurs.

La pénibilité au travail est un concept qui est souvent abordé par les psychologues du travail et des organisations. Bien qu'il n'existe pas de définition universellement acceptée, les psychologues du travail considèrent généralement la pénibilité comme l'ensemble des contraintes et des facteurs de stress présents dans l'environnement de travail, qui peuvent avoir un impact négatif sur la santé mentale et physique des travailleurs.

Selon le psychologue du travail Philippe Zawieja, la pénibilité au travail désigne "l'ensemble des contraintes qui s'exercent sur le travailleur et qui font qu'il se trouve dans une situation difficile sur le plan psychique ou physique. (Zawieja, P5. (2013)).

3.3. Les déterminants de la pénibilité du travail

Le concept de pénibilité du travail est opérationnalisable à partir des caractéristiques qui lui donnent sens. Il s'agit des facteurs relatifs à l'activité, organisationnels, environnementaux et relationnels. Dans les facteurs relatifs à l'activité, on trouve la charge de travail, les contraintes de travail et la pression du travail. Les facteurs organisationnels renvoient aux contraintes organisationnelles. Les facteurs environnementaux comprennent l'environnement physique et les conditions matérielles de travail. Le climat social regroupe des rapports humains au travail et l'ambiance de travail. La déclinaison de ces différents facteurs étant effective, il sied de procéder la définition de chacun de ces facteurs.

3.3.1. Charge de travail

Le concept de charge de travail désigne la dépense énergétique devant être fournie par un individu pour parvenir à la réalisation de la tâche qui lui est assignée. Dans le même ordre d'idées, Barbara et Langa (2000) estiment que la charge de travail peut être appréhendée par le niveau de ressources de l'opérateur investies dans l'action. Ainsi, elle dépend du rapport des exigences de la tâche sur la capacité maximale de l'opérateur (capacité physique ou intellectuelle). En outre, ces deux auteurs soulignent que la charge de travail regroupe la charge physique et la charge mentale, car même un travail à dominance physique demande des capacités cognitives. De même, un travail purement cognitif demande également des efforts musculaires (l'informaticien par exemple, pour effectuer son travail se tient face à l'ordinateur, appuie sur le clavier, déplace la souris). Cependant pour toute tâche, un effort physique ou cognitif peut être plus important qu'un autre. On distingue ainsi, dans la littérature deux types de charge : la charge physique (coût des postures et de l'usage des muscles pour l'accomplissement de la tâche) et la charge mentale (fait référence au processus de perception et de traitement des informations lors de l'exécution de l'activité). Les travaux sur la charge de travail ont plus mis l'accent sur la charge mentale. Cette prédominance de cette charge sur l'autre est clairement illustrée par Leplat (2002) lorsqu'il affirme que la charge de travail a pour synonyme effort mental, coût cognitif, charge attentionnelle, astreinte mentale, ressources mentales, avant de préciser que la charge mentale est une notion d'interaction qui dépend à la fois des exigences de la tâche et des caractéristiques de l'opérateur et de sa compétence.

Pour Jourdan et Theureau (2002), la charge mentale ne peut se déduire directement des exigences. Car à de mêmes exigences peuvent correspondre des charges diverses selon le niveau de compétence et selon la procédure utilisée. Ici, intervient la notion d'activité variante qui désigne le fait qu'une même tâche peut être réalisée avec des procédures ou modes opératoires différents. Pour ces auteurs, la charge cognitive est liée à la réalisation d'une tâche donnée comme le niveau d'effort mental (la quantité de ressources) requis pour la réalisation d'une tâche par un individu donné. Quant à Hamon-Cholet (2004), la charge mentale recouvre toute une variété de coûts d'ordre cognitif (attention, complexité, mémorisation) et psychique (responsabilité, estime de soi, peur) qui peuvent bien entendu se cumuler et être encore renforcés par les modes d'organisation du travail (injonctions paradoxales, travail dans l'urgence). De fait, elle distingue deux dimensions de la charge mentale : « *La charge*

cognitive qui relève de l'utilisation des processus mentaux dans la prise et le traitement de l'information, la prise de décision, la mémorisation à court ou long terme et la charge psychique qui correspond au coût individuel relevant de la confrontation du travailleur, avec sa propre personnalité et sa propre histoire, avec sa tâche » (Hamon-Cholet, 2004, p. 89).

Pour Jiménez-Narvaez (2007), la charge mentale de travail est un concept hypothétique qui représente le coût cognitif relatif à l'exécution d'une tâche par l'individu. Ainsi, il déclare que la définition de la charge mentale est centrée plus sur l'être humain que sur la tâche, en ce sens que la charge n'est pas une caractéristique inhérente à la tâche, mais plutôt le résultat de l'interaction entre les exigences de la tâche, les circonstances sous lesquelles sont développées les capacités, les comportements et les perceptions de l'opérateur. Autrement dit, cette charge est variable et modifiable en fonction d'une certaine série de variables accidentelles telles que les changements de l'environnement, les défauts du système, les erreurs auxquelles l'opérateur devrait réajuster sa réponse en fonction de la demande, mais aussi de ses propres perceptions, attentes et comportements.

De son côté, Lasfargues (2008) fait remarquer que l'usage du terme de charge est souvent ambigu, en ce sens qu'il peut référer au niveau d'exigence d'une tâche à un moment donné, ou aux conséquences de cette tâche. Il note que le schéma classique en ergonomie distingue en entrée la tâche et ses exigences d'une part et l'état de l'opérateur d'autre part, et en sortie un niveau de performance d'une part et des conséquences pour l'opérateur d'autre part. En suivant ce modèle général, il distingue la contrainte de l'astreinte : **(Mick Sédric Ngoulou-Kobi, 2022A.p37-46)**

- **La contrainte**

(Ou le niveau d'exigence) est définie par la tâche est formulée en termes d'objectifs à atteindre, de résultats attendus, de qualité à obtenir, etc. Pour une tâche donnée, la contrainte peut varier d'un moment à un autre, du fait de la fluctuation des exigences instantanées.

- **L'astreinte**

Est définie en référence à l'activité. Elle est fonction du degré de mobilisation (physique, cognitive, psychique) de l'opérateur. Pour certains auteurs, l'astreinte renvoie au coût mental résultant de la mobilisation de l'ensemble des fonctions mentales mises en jeu par l'opérateur pour réaliser une tâche. En outre, la documentation ergonomique a fait ressortir les dimensions de charge prescrite (charge fixée par l'entreprise qui est plus ou moins formalisée

par le contrat de travail ou par la définition de poste, voire verbalement par la hiérarchie) et de charge réelle (charge réelle qui rend compte du travail concret dans toute sa complexité). Au-delà de ces multiples dimensions de la charge de travail, cette notion connote également le volume temporel de travail qu'un salarié doit effectuer dans un intervalle de temps bien précis. Cependant, elle devient un indicateur de pénibilité de travail dans la mesure où cette charge de travail dépasse les capacités physiques et mentales de l'individu. De son côté, Amalberti (2001) comme bien d'autres auteurs, préfère utiliser la notion de ressources cognitives plutôt que celle de charge de travail pour toucher l'ensemble des activités cognitives de l'opérateur, car il estime que la charge s'étend au-delà de l'attention. Djibo, Vallery et Lancry (2006) distinguent la surcharge et la sous-charge de la notion de charge de travail. Ainsi, on parle de la surcharge selon ces auteurs lorsque l'organisme sollicite à l'excès ses ressources. Elle intervient dans une situation où l'organisme ne parvient plus à traiter toute l'information disponible. (Mick Sédric Ngoulou-Kobi, 2022A.p37-46)

- **Pression de travail**

La pression de travail est appréhendée à travers les variables de rythme et d'intensité de travail. En effet, le rythme de travail renvoie à la cadence d'effectuation d'une tâche de travail et l'intensité fait référence à la densité du travail, à l'augmentation des cadences de travail (Hatzfeld, 2004) et à la spontanéité de la charge de travail (Zeytinogh, Denton et Davies, 2006). Au cours de ce siècle, la pression de travail est également perçue à partir des enjeux du travail dont la polyvalence, la poly compétence, le juste à temps, l'automatisation et l'informatisation du travail, etc., constituent les maîtres mots qui caractérisent les organisations de travail actuelles. Elle est présente aussi bien au niveau du contenu de travail, des formes d'organisation de travail qu'au niveau de la stabilité de l'emploi. C'est dans cette perspective que Gollac (2005) souligne que la transformation des organisations, au cours des années 1980 et 1990, s'est accompagnée de l'apparition ou de la diffusion de diverses formes d'intensité du travail et que cette intensification est une cause de la dégradation des conditions de travail ressentie par les salariés. Par ailleurs, cet auteur déclare : *« L'intensité du travail ne peut, aujourd'hui, se réduire au contrôle du travail et aux cadences infernales dénoncées dans les années 1970, même si celles-ci n'ont pas disparu. Elle est aussi liée à la fixation d'objectifs ou d'effectifs sans tenir compte des réalités du travail, à la complexité des organisations, à la rapidité du changement. Elle s'auto-entretient par un cercle vicieux de l'urgence et de l'impréparation »*.

Certains auteurs parlent d'intensité-débit qui serait encore présente dans l'industrie automobile (Gorgeu et Mathieu, 2001), et qui se répand dans les commerces et services notamment au niveau des caisses des hypermarchés (Prunier-Poulmaire, 2000), dans les centres d'appel (Flichy et Zarifian, 2002), dans la restauration rapide ou aux guichets de certaines administrations. Ces différents types d'activités s'exercent sous une pression accrue et dans un rythme intense. Pour Valeyre (2001), la pression réside aussi bien dans les objectifs ou le niveau d'effectifs fixés par la direction que dans les aléas de la production susceptibles de jouer le même rôle en créant une intensité événementielle. Quant à son évaluation, Gollac (2005), note que l'intensité se mesure en opération par unité de temps en prenant en compte les notions de production et d'effort. De fait, dès qu'on s'éloigne de cette équivalence entre production et effort, définir l'intensité devient difficile, en ce sens que production et performance ne sont plus proportionnelles à la charge de travail.

En somme, l'intensification a pour corollaire la pression de travail qui constitue une expression de la pénibilité en ce sens que ces différents indicateurs contribuent à rendre l'activité humaine plus intense, plus exigeante et partant plus pénible. Ce rapport entre intensité/pression de travail et pénibilité a été souligné par certains auteurs comme Gollac (2005) qui déclare : « [...] *l'intensité du travail est associée à une augmentation des pénibilités physiques et psychologiques et des risques et peut donc correspondre à un investissement de soi gratifié et gratifiant, tout en induisant un risque de souffrance mentale plus élevé* » (Mick Sédric Ngoulou-Kobi, 2022A.p37-46)

3.3.2. Contraintes de travail

Le concept de contraintes de travail ou d'exigences de travail renvoie à l'ensemble des obligations caractérisant chaque emploi et poste de travail. On y trouve associées à cette notion les contraintes horaires, marchandes (Carton et Gollac, 2006), de rendement ou de production, d'hygiène, de qualité, etc. Ainsi, pour ces deux auteurs les notions de rythme de travail et de contraintes contiennent les normes de production horaires ou quotidiennes, les cadences automatiques des machines, le déplacement automatique du produit, etc. Pour Jourdan et Theureau (2002), les exigences renvoient aux conditions externes à l'activité faisant partie de la tâche. De fait, lorsque ces exigences ne correspondent pas aux attentes individuelles et paraissent exagérées, il y a l'expression d'un vécu contraignant non avoué et donc difficile au travail. Il faut également souligner que la notion d'exigences de travail fait aussi référence aux nouvelles pratiques de l'activité professionnelle occasionnées par

l'intrusion des technologies de l'information et de la communication (TIC) qui ont modifié les environnements de travail, la communication, le management et la temporalité du travail (Isaac, Campoy et Kalika, 2007). En effet, la généralisation des TIC dans le travail quotidien des salariés n'est pas sans heurts. Elle recommande la maîtrise des différentes modes de communication, l'instantanéité, la réactivité et le traitement rapide du flux d'informations reçues avec des délais très courts, l'accélération des processus, l'ubiquité, etc. qui a pour effet l'accélération du rythme de travail, la densification ou l'intensification du travail et du temps de travail.

Pour sa part, Shaijaremwana (2007) dénonce les contraintes occasionnées par l'idéologie d'excellence prônée dans les organisations actuelles qui exige toujours plus et toujours mieux, soit pour les clients, soit pour les actionnaires, soit pour l'ensemble des partenaires. Cette idéologie repose selon l'auteur sur la méthode de Kanban dont le principe de base est de produire avec 5 zéros : 0 délai, 0 stock, 0 panne, 0 défaut et 0 papier. Cette méthode impose donc des règles de production rigides, réduisant l'autonomie du salarié et conduisant à une aliénation du poste de travail. En outre, le sondage réalisé en 1998 par l'Eurotechnopolis Institut et les travaux de certains chercheurs comme Ettighoffer et Gérard (2003) mettent en exergue les contraintes temporelles qui accroissent la perception de la souffrance au travail chez le salarié. En effet, la gestion quotidienne des grands groupes et des PME en mode d'état d'urgence permanent exige aux travailleurs de suivre des règles pour rester compétitifs : réagir immédiatement, parer au plus pressé en permanence, valoriser au plus haut point l'action immédiate et travailler au-delà de l'horaire légal sans demander de compensation financière. Ce qui fait que les « [...] Occidentaux se sentent de plus en plus pressés, débordés de sollicitations et d'informations à traiter, assaillis par les délais à respecter, soumis à une pression de moins en moins supportable. Ainsi, les statistiques montrent qu'ils sont 63 % à mettre cette impression d'accélération dans le travail et dans la vie quotidienne sur le compte des technologies, de l'information et de la communication (TIC) ». (Mick Sédric Ngoulou-Kobi, 2022A.p37-46) .

3.3.3. L'environnement de travail

Cette notion englobe à la fois les conditions matérielles de travail (ensemble du dispositif matériel et logistique mis à disposition du salarié pour accomplir son travail) et l'environnement physique (chaleur, froid, bruit, hygiène, sécurité, etc.) dans lequel le travail

est effectué. L'environnement de travail dans sa globalité contribue à son niveau à la perception de la pénibilité du travail en ce sens qu'à défaut de contribuer au bien-être au travail, il favorise l'insatisfaction qui constitue un indicateur du mal-être au travail. L'environnement physique peut être appréhendé à travers les conditions climatiques. En effet, il est difficile, voire ardu, de travailler sous des températures extrêmes. Par exemple, le travail au froid dont le seuil de température froide est tributaire des critères sociaux, économiques, des conditions naturelles du climat et surtout de la dépense énergétique (Bittel et Savourey, 2004) est défini par ces deux auteurs comme étant les conditions climatiques qui entraînent des pertes thermiques supérieures à celles habituellement observées dans l'environnement de travail dit « normal ou standard » correspondant pratiquement à une activité de bureau dans un environnement thermique confortable chez un homme légèrement vêtu (sous vêtement, pantalon chemise, veste légère). De cette lecture, on retient globalement que les températures inférieures à 18-20 °C peuvent être considérés comme froides (Bittel et Savourey, 2004).

Le travail en situation extérieure est cependant fonction des conditions climatiques du moment où des variations journalières et saisonnières. A cela s'ajoutent les contraintes liées à la présence ou pas du vent et de sa vitesse. Bien que des protections thermiques obligatoires résistent et supportent les températures ou les conditions climatiques sévères, il n'en demeure pas moins que ces protections s'accompagnent des inconvénients notables connus sous le nom de « *coût de la protection caractérisé par la pénibilité liée à une dépense énergétique importante au travail du fait de la surcharge pondérale due au port des vêtements de protection limitant des déplacements, des mouvements corporels ainsi qu'une réduction de la dextérité manuelle* » (Bittel et Savourey, 2004, p. 126). Parmi les situations de travail extérieur pénibles figure également le travail en altitude. En effet, le travail en altitude est décrit par Bittel et Savourey (2004) comme plutôt difficile, en ce sens que l'altitude est un milieu hostile pour l'activité physique du fait de l'hypoxie engendrée par la baisse de la pression partielle de l'oxygène dans l'air, elle-même liée à la baisse de la température barométrique. Ainsi, ils déclarent que « pour une même région, l'intensité du froid est plus importante en altitude qu'en plaine et l'hypoxie d'altitude diminue l'efficacité des moyens de lutte physiologique contre le froid en altérant la sensibilité des centres thermorégulateurs hypothalamiques et en diminuant la possibilité de la production de chaleur de le...et/ou l'exophysique » .

Le concept d'environnement de travail fait également référence à la notion de conditions de travail qui renvoie globalement au dispositif matériel et logistique mis à disposition du salarié pour accomplir avec efficacité son travail. Concrètement, il s'agit des locaux : bureau, fauteuil, l'éclairage, la température du milieu, les moyens informatiques (téléphone, ordinateur, imprimante, photocopieur, scanner, etc.), technologiques appropriés et bien d'autres. Tous ces éléments matériels contribuent à l'optimisation des compétences d'un salarié et paradoxalement leurs manquements participent à la perception de la pénibilité du travail et d'autres maux comme mes RPS. (Mick Sédrick Ngoulou-Kobi, 2022A.p37-46)

3.3.4. Climat de travail

Le climat de travail renvoie selon le consultant en conduite de changement Jacques Kédochim à une représentation des relations existant entre l'entreprise et ses collaborateurs forgés au fil du temps par la perception qu'ont ces derniers de la façon dont on les considère, les gère, les fait participer et les informe, etc. Il renvoie chez Parker et al. (2003) à une représentation cognitive individualisée et organisée de la structure, des processus et des événements qui composent un environnement de travail. Cette représentation résulte des perceptions des individus à l'égard du contexte dans lequel ils évoluent. Il prédit de fait les conduites individuelles (Brunet et Savoie, 1999) et les comportements d'agression observés en milieu de travail (Migneault, Rousseau et Boudrias, 2009).

C'est dans cette optique que Lewin (1951) a émis la formule selon laquelle la conduite individuelle au travail (C) serait fonction de l'environnement (E) et de l'individu (P) : $C = f(E \times P)$. Pour Fourgous et Iturralde (1991), il désigne un ensemble de caractéristiques objectives et relativement permanentes de l'organisation perçues par les individus appartenant à l'organisation, qui servent à lui donner une certaine personnalité et qui influencent le comportement et les attitudes de ses membres. Roy (1989) le considère comme la résultante de la perception partagée par les membres d'une organisation de l'ambiance qui y règne, au regard de la façon dont ils sont traités et gérés au sein de cette organisation.

Par ailleurs, le concept de climat de travail comporte un certain nombre de composants se rapportant, selon Jones et James (1979), à la tâche, au rôle, aux collègues de travail, au supérieur immédiat et à la direction de l'organisation. D'autres auteurs comme Roy (1989) ajoutent à ces composantes du climat de travail : la réalisation de soi au travail comprenant trois sous-dimensions dont l'autonomie qui fait référence au degré de latitude accordé à

l'employé dans l'exécution de ses tâches, l'épanouissement au travail qui consiste en la possibilité pour l'employé de développer son plein potentiel au travail par l'entremise des tâches qu'il effectue et la considération, définie comme la reconnaissance donnée à l'employé face à sa contribution. Cependant, le climat de travail est susceptible d'affecter le bien-être et l'ambiance au travail.

En effet, défini comme ensemble de perceptions des individus de leur contexte de travail, plusieurs études ont montré que ces perceptions peuvent exercer un effet déterminant sur des attitudes et des comportements des individus au travail, le climat de travail est associé à la somme des ambiances qui règnent en milieu de travail et se traduisant par l'ensemble des tensions issues de différents rapports internes (c'est-à-dire entre collaborateurs : hiérarchiques et collègues) et externes (c'est-à-dire avec les usagers) dans le cadre professionnel. Ainsi, lorsque ce climat est délétère et tendu, l'accomplissement de la tâche quotidienne du salarié devient difficile, voire même pénible. (Mick Sédric Ngoulou-Kobi, 2022A.p37-46).

3.4. Les composantes subjectives de la pénibilité du travail

Les composantes font référence aux caractéristiques ou aux ressources subjectives de la pénibilité du travail qui sont de deux ordres. En effet, d'un côté, nous avons les caractéristiques individuelles qui contiennent des variables telles que l'âge, l'état de santé, le genre, la formation, l'ancienneté et par principe la personnalité. De l'autre côté, nous avons les caractéristiques organisationnelles qui font référence au rapport de l'individu au travail. Ce groupe comprend plusieurs variables parmi lesquelles le sens du travail et la satisfaction globale au travail qui constituent des variables du rapport au travail indispensables et pertinentes pour saisir la variabilité interindividuelle de la pénibilité. Dans cette partie, nous présenterons dans un premier les caractéristiques individuelles et dans un deuxième temps, nous aborderons les caractéristiques organisationnelles. (Mick Sédric Ngoulou-Kobi, 2022 .p54)

3.4.1. Les caractéristiques individuelles

Les caractéristiques individuelles renvoient pour la plupart à des variables génériques et de ce point de vue, il ne paraît pas intéressant de revenir sur la définition stricto sensu de ces notions, mais il serait plutôt question de les traiter dans une approche croisée avec le terme de souffrance au travail qui est plus générale que celui de pénibilité afin de saisir leur rôle dans cette problématique.

La notion de souffrance au travail renvoie au mal-être au travail, au malaise au travail (Davezies, 2004) et au fait de ne pas se sentir bien dans son travail. Elle fait appel à l'analyse de l'impact de l'activité humaine sur l'humain. Cette analyse vise généralement la mise en cause des facteurs déterminant cette souffrance au travail, les conséquences de cet état de fait sur la société, l'organisation et sur l'humain, principal artisan du travail ou de l'activité mise en œuvre. Elle s'intéresse également à la façon dont cette relation au travail est perçue, interprétée et vécue par le collectif de travail et par chacun des membres de ce collectif. Car la réalité du travail relève avant tout du vécu personnel, au regard des valeurs, des trajectoires, des attentes de chacun. Toutefois, la mise à disposition des mêmes moyens de travail lui confère, en partie, un caractère de vécu collectif. Cette distinction entre vécu subjectif et collectif conduit à poser le problème de la subjectivité de la perception et du vécu du travail. Laquelle subjectivité amène à comprendre ou à s'interroger sur les différences de perception de souffrance au travail entre deux individus mis dans les mêmes conditions de travail, dont l'un le vit mal et l'autre plutôt bien. Cette différence semble être liée aux caractéristiques individuelles de la personne. En effet, nous ne sommes pas tous conçus avec les mêmes potentialités. A ce sujet, Stora (2010) affirme que « *les êtres humains sont inégaux face au stress et la résilience est différente d'un sujet à un autre* ». Cette thèse ne se limite pas seulement au stress professionnel, elle concerne aussi bien les autres RPS que la pénibilité. De fait, on peut dire que cette différence de vécu et de perception de ces maux peut être expliquée à la fois par les facteurs organisationnels, environnementaux, etc., mais également par les caractéristiques de la personne dont l'âge, l'état de santé, la personnalité, la formation, etc. Sur ce lien, les comportementalistes américains B.S. Dohrenwend et B.P. Dohrenwend (1974) ont montré que la perception du stress par les individus dépendait de deux grandes catégories de variables : les facteurs personnels tels que les seuils de sensation biologique et psychologique, intellectuelle, la capacité verbale, le type de personnalité, les défenses psychologiques, l'expérience passée et certains sens de maîtrise de son propre destin (locus of control) et les facteurs externes tels que l'âge, le niveau scolaire, le revenu, l'occupation professionnelle, etc. Ainsi, on s'accorde avec Stora (2010) pour dire que les individus dotés de plus de qualités, de qualifications et de ressources que les autres, sont plus aptes à faire face aux situations de pénibilité et du mal-être au travail de façon générale. Au regard de ce qui précède, il convient d'évoquer respectivement les rapports entre ces caractéristiques et la souffrance au travail en général et en particulier la pénibilité. Par ailleurs, la rareté des travaux portant essentiellement sur ces caractéristiques individuelles fait en sorte que certains

indicateurs seront développés dans un même point de lecture que d'autres. Ils sont articulés autour des cinq points suivants :

Ils s'engagent, dans un contexte professionnel axé aujourd'hui principalement sur l'impératif de la performance individuelle, prend des formes relativement contrastées : « *une majorité d'hommes y apparaît plus vulnérable que les femmes, moins disposées à souffrir* ». Car d'après cet auteur, le rôle existentiel du travail salarié ne semble pas revêtir la même valeur chez la plupart des femmes. L'explication à cette fragilité plus prononcée chez le genre masculin est liée au fait que « *la situation d'impasse psychique est alors évidente chez les hommes. Elle laisse peut-être pressentir la conséquence inattendue d'une domination masculine qui peut finalement s'avérer être à double tranchant lorsque la transformation du monde professionnel conduit à ce que nous nommons la castration sociale* » (Séhili, 2004, p. 147).

Les résultats de ses travaux concordent avec ceux de Conroy (1989) qui ont montré que le taux de prévalence du suicide en milieu professionnel était plus important chez les hommes que chez les femmes. En outre, la littérature fournit également d'autres travaux qui montrent que les femmes sont plus vulnérables que les hommes. A ce sujet, les travaux de Bertin, Deriennic et Groupe ESTEV (2001) réalisés à partir des enquêtes ESTEV de 1990 et 1995 montrent que « (...) *le pourcentage de sujets exprimant un sentiment de solitude, un sentiment de lassitude et un sentiment d'inhibition augmente de façon statistiquement significative avec l'âge et les femmes salariées sont plus souvent concernées que les hommes*».

Dans ce même ordre d'idées, les résultats de l'avant-dernière enquête décennale santé de l'INSEE (2003) sur un échantillon de 25713 personnes âgées de 17 ans et plus montrent que les femmes perçoivent plus fréquemment leur santé de façon défavorable et que la morbidité déclarée est croissante avec l'âge et toujours d'un niveau plus élevé chez les femmes que chez les hommes. La notion de morbidité désigne l'écart subjectif ou objectif à un état de bien-être physiologique ou psychologique. Cet écart est apprécié différemment selon la personne ou l'institution qui en juge. Cette vulnérabilité du genre féminin comparativement au genre masculin a également été observée dans les résultats de l'enquête 2003 d'un groupe de médecins du CISME (Centre Interservices de Santé et Médecine du travail en Entreprise) qui est un organisme-conseil des SST (Service de santé au travail), en

collaboration avec les chercheurs du CREAPT (Centre de recherches sur l'expérience, l'âge et les populations au travail) sur les relations santé-travail des salariés de 50 ans et plus afin de voir si ces relations avaient un lien avec les sorties d'emploi (Bardot, 2008). (Mick Sédric Ngoulou-Kobi, 2022.p54)

3.4.2. Les caractéristiques organisationnelles

Il existe plusieurs caractéristiques organisationnelles permettant d'appréhender la variabilité interindividuelle de la pénibilité du travail. Parmi ces caractéristiques, nous avons retenu la satisfaction au travail et le sens du travail. Ces deux variables d'attitude au travail semblent les plus pertinentes pour saisir la subjectivité de la souffrance au travail :

– La satisfaction globale au travail

La satisfaction globale au travail est le fait de se sentir physiquement et psychologiquement bien dans son travail. Elle se traduit de façon générale par l'appréciation des conditions dans lesquelles on effectue son travail, la qualité des rapports avec les différents collaborateurs, le sentiment d'équité en termes de reconnaissance et de rétribution, d'autonomie dont on jouit pour accomplir son travail et le sentiment de justice de promotion reconnu par le salarié dans son organisation.

– Le sens au travail ses conceptions et son rapport à la santé au travail

La souffrance au travail est une question à forte connotation subjective. Ce caractère subjectif constitue une difficulté pour une évaluation purement objective du phénomène. En effet, la pénibilité, considérée dans cette étude comme une forme manifeste de la souffrance au travail, fait référence à ce qui est vécu et ressenti. Or le vécu ou le ressenti relève de la subjectivité qui permet d'apprécier les différents degrés de vécu, de ressenti, d'atteinte ou non, des seuils de tolérance entre les individus exerçant le même métier, la même fonction, le même poste de responsabilité et mis dans les mêmes conditions de travail. Ces différences de degré de vécu, de ressenti, d'atteinte, etc. ou non sont, non seulement, fonction des caractéristiques individuelles, mais également des représentations qu'on a de son travail, du sens attribué au travail et de la valeur qui lui est accordée. (Mick Sédric Ngoulou-Kobi, 2022.p54)

3.5. Les dimensions de la pénibilité du travail :

La pénibilité du travail est un concept multifactoriel. L'analyse de la littérature sur sa genèse montre que la pénibilité est une forme de souffrance au travail. En effet, la pénibilité relève du ressenti et du vécu quelle que soit sa nature. De cette approche conceptuelle, il ressort deux dimensions : la pénibilité physique et la pénibilité psychique. Ces deux dimensions de la pénibilité bien que constituant un tout indissociable au regard de l'étroitesse de la frontière qui existe entre le somatique et le psychique, il n'en demeure pas moins qu'elles constituent deux faces d'un phénomène aux réalités distinctes. C'est dans cette perspective qu'il convient de présenter de façon succincte la dimension physique, ses causes et ses effets sur l'individu avant de traiter la dimension psychique qui constitue l'objet même de cette étude recherche. (Mick Sédric Ngoulou-Kobi, 2022.p64)

3.5.1 La pénibilité physique

La pénibilité physique est la dimension de la pénibilité du travail la plus connue et qui bénéficie d'un large consensus au niveau de la littérature. Elle existe dans l'activité humaine depuis le commencement de l'histoire de l'humanité et perdure jusqu'à nos jours malgré les avancées techniques et technologiques que le monde du travail a connues au cours de son histoire. Cette pénibilité est très présente dans les secteurs d'activité primaire et secondaire. Le secteur primaire est un secteur économique basé sur l'exploitation des ressources naturelles telles que l'agriculture, la sylviculture, la pêche, l'industrie minière, pétrolière, etc. De façon globale, il s'agit donc de l'ensemble des activités qui produisent des matières premières. Quant au secteur secondaire, il renvoie à l'industrie manufacturière et regroupe toutes les activités de transformation des matières premières issues du secteur primaire. Cependant, il n'est point question de revenir ici sur son histoire ni sur la variété définitionnelle déjà abordée dans les parties précédentes.

Il s'agit dans cette partie de présenter les facteurs qui l'occasionnent et de traiter les conséquences qu'elle engendre. Avant de présenter les facteurs de la pénibilité physique, il convient de dire qu'à notre sens cette dimension de la pénibilité renvoie au vécu ou au ressenti insupportable sur le plan physique et récurrent dans le temps d'un ensemble de facteurs relatifs à l'activité et/ou organisationnels et/ou environnementaux nécessitant la sollicitation excessive des ressources subjectives. Autrement dit, les facteurs en cause ici occasionnent un insu portabilité du travail sur le plan physique dans le temps.

En d'autres termes, il y a pénibilité physique lorsque l'individu ressent des difficultés au niveau des ressources physiques à tenir dans le temps son activité professionnelle dans le contexte de son exécution. Cette définition met en cause un certain nombre de facteurs qu'il convient de préciser la nature. (Mick Sédric Ngoulou-Kobi, 2022.p54)

3.5.1.1. Les facteurs de la pénibilité physique

La pénibilité physique résulte de plusieurs facteurs. Ces facteurs peuvent provenir de l'activité elle-même, des facteurs environnementaux et des facteurs organisationnels. A ce sujet, Pastore-Chaverot (2012), déclare : « *Les causes de la souffrance physique professionnelle sont multiples, principalement de l'ordre des conditions de travail et de la nature des tâches effectuées par le salarié* ».

Pour cet auteur, les facteurs qui occasionnent cette souffrance physique sont de deux ordres. Il s'agit, d'une part des conditions de travail et d'autre part de la nature de l'activité effectuée qui détermine cette pénibilité. En ce qui concerne les facteurs relatifs aux conditions de travail, Pastore-Chaverot (2012), met en cause l'ergonomie des postes et la proximité avec les produits dangereux et nocifs.

Quant aux facteurs relatifs à l'activité du salarié, il cite le port de charges lourdes et la répétition des gestes. Pour Sarnin (2007), cette pénibilité est liée aux conditions matérielles de travail relatives à la conception des postes : aménagement, outils mis à disposition, à l'environnement physique particulier : bruit, éclairage, ventilation, ambiance thermique, humidité, toxicité et vibrations, aux facteurs organisationnels comprenant les horaires de travail, et aux facteurs relatifs à l'activité, tels que la charge physique qui fait référence au port de charges lourdes, le rythme et la cadence de travail auxquels le salarié est astreint. Parmi ces nombreux facteurs, on y trouve également l'intensification du travail que Zarifian (1995), appelle la productivité débit. Cette intensification renvoie selon Gollac (2005), aux cadences infernales, à la fixation des objectifs sans tenir compte des réalités du travail, à la complexité des organisations, à la rapidité du changement et au travail à la commande. Par ailleurs, l'approche du législateur résume assez bien l'ensemble de ces facteurs associés à la pénibilité physique en 9 facteurs articulés autour de 3 axes d'analyses à savoir : les facteurs liés aux contraintes de rythme de travail qui comprennent le travail de nuit, le travail en équipes successives alternantes et le travail répétitif ; les facteurs liés aux contraintes physiques marquées qui couvrent la manutention manuelle, les postures pénibles, les vibrations mécaniques, et les facteurs liés à l'environnement agressif lorsque le salarié est

exposé aux agents chimiques dangereux, aux poussières, aux fumées, aux températures extrêmes et au bruit. En somme, plusieurs études et enquêtes s'accordent à conclure que l'exposition prolongée aux différents facteurs précités a des effets dévastateurs sur la santé du salarié. (Mick Sédric Ngoulou-Kobi, 2022.p65).

3.5.1.2. Les effets de la pénibilité physique sur l'individu

Plusieurs travaux tirent une sonnette d'alarme sur les conséquences de la pénibilité physique sur la santé de l'individu. En effet, comme le souligne Sarnin (2007), l'exposition aux contraintes physiques entraîne à court terme des maux de tête, des problèmes digestifs, de la sur ou sous-alimentation, des troubles de sommeil, de la fatigue chronique, des douleurs musculaires, des rougeurs utriculaires, des grincements de dents, des tics musculaires, des affections chroniques, des dysfonctionnements sexuels, des diarrhées, et à long terme, il peut survenir les maux suivants : l'hypertension, les maladies cardiovasculaires, les attaques d'apoplexie, le diabète, les ulcères, les maladies infectieuses et les troubles musculo-squelettiques (Djeriri et Chamoux, 2012). D'autres auteurs estiment que la pénibilité physique peut avoir des effets irréversibles et réduire l'espérance de vie (Gollac et Volkoff, 2000 ; Poisson, 2008) sans ou avec incapacité (Lasfargues, 2005 ; Struillou, 2003 ; CGT, 2008). Pour certains, les contraintes physiques du travail peuvent occasionner les troubles cardiaques et le stress (Hélaridot et Linhart, 2008). Elle peut également entraîner comme le souligne Struillou (2003), une usure prématurée et irréversible. Pour Landré (2008), cette pénibilité occasionne non seulement les troubles musculo-squelettiques (TMS), mais elle est également la cause de plusieurs maladies professionnelles. C'est dans ce sens que Trinquet (2009), souligne que s'il est vrai que le machinisme, l'automatisation, la mécanisation, etc., ont amélioré certaines conditions de travail, surtout les plus physiques et musculaires, il n'en demeure pas moins que les situations de travail actuelles caractérisées par les nouvelles formes d'organisation de travail et la précarité de l'emploi et du travail dégradent de façon continue les conditions générales de travail et cela a pour effet l'aggravation des TMS, surtout des maladies professionnelles graves avec l'exposition de plus en plus fréquente aux produits cancérigènes, mutagènes et reprotoxiques (CMR) ; mais elles entraînent aussi l'aggravation des risques psychosociaux (RPS). C'est dire que les conditions de travail, quelle que soit leur nature, n'engendrent pas seulement la pénibilité physique dont les effets affectent le plus souvent la santé physique, mais également la pénibilité psychique et ses corollaires. Ce

caractère indissociable des effets du travail sur l'individu a été relevé par plusieurs auteurs comme Gollac (2005), qui affirme :

Les contraintes de rythme industrielles bureaucratiques sont associées à une augmentation des pénibilités physiques, de la plupart des risques (de fait, les accidents apparaissent plus fréquents), de certaines nuisances et de nombreuses pénibilités psychologiques. Les normes de qualité chiffrées précises sont caractéristiques du mode industriel d'organisation, mais à la différence des normes de quantité, l'effort qu'elles engendrent n'est pas du type intensité-débit. Elles accroissent massivement les pénibilités psychologiques. Les risques perçus sont accrus ainsi que la survenue effective d'accidents : il ne s'agit donc pas d'un simple effet d'objectivation des risques liés à la mise en place des dispositifs de gestion de la qualité. Le souci de la qualité peut entrer en conflit avec celui de la quantité ou de la satisfaction immédiate de la demande. Souvent, ce conflit n'est pas suffisamment pris en charge par l'organisation et se traduit par des instructions contradictoires et des interruptions perturbatrices.

Cet auteur montre avec pertinence l'impossibilité de dissocier le somatique et le psychologique dans l'activité humaine. Autrement dit, ces deux sphères de l'humain interfèrent, à des degrés divers, aussi bien dans l'accomplissement de l'activité du travail quel que soit le secteur d'activité, mais également dans le vécu des contraintes du travail. Dans cette perspective, la dimension psychique mérite donc une attention toute particulière au regard du fait non seulement de sa récurrence, mais également du manque d'un véritable intérêt porté en son endroit (**Mick Sédrick Ngoulou-Kobi, 2022.p66**).

3.5.2. La pénibilité psychique

La pénibilité psychique est la dimension de la pénibilité du travail qui cause plus de difficulté aux scientifiques, aux partenaires sociaux, au patronat et aux gouvernants en matière d'évaluation ou de diagnostic, de prévention et de prise en charge. D'ailleurs, même si on l'évoque de façon superficielle dans la littérature, elle demeure une boîte noire pour le législateur et pour certains. La conséquence de cette complexité à saisir cette dimension de la pénibilité du travail fait que celle définie par le législateur et transcrite dans le Code du travail français et dans le code de sécurité sociale français ne fait référence qu'à la pénibilité physique. Or cette reconnaissance partielle de ce phénomène complexe ne constitue pas une approche durable ni pérenne si l'objectif visé par les gouvernants européens est de permettre aux individus de rester plus longtemps au travail. Quoi qu'il en soit, la pénibilité psychique est

bien présente aussi bien dans le secteur tertiaire que dans le primaire et le secondaire. De fait, elle peut dans certaines situations de travail cohabiter avec la pénibilité physique.

Mais cette possible cohabitation ne signifie pas qu'elle n'est pas distincte. D'ailleurs, elle renvoie à notre sens au vécu ou au ressenti psychique ou mental insupportable et récurrent dans le temps d'un ensemble de facteurs relatifs à l'activité et/ou organisationnels et/ou environnementaux et/ou relationnels nécessitant la sollicitation excessive des ressources subjectives. Autrement dit, il y a pénibilité psychique lorsque les aptitudes et les ressources psychiques, intellectuelles ou cognitives de l'individu peinent à tenir la situation de travail dans laquelle il accomplit son travail. Cette situation de travail peut relever des contraintes relatives à l'activité, à l'organisation de travail, à l'environnement de travail et/ou des facteurs relationnels. Ces différents facteurs ont été développés dans la partie portant sur l'opérationnalisation du concept de pénibilité du travail, il n'est plus utile d'y revenir. Il est donc question ici d'une simple présentation de cette dimension de la pénibilité et de préciser l'objet cette étude de recherche. (Mick Sédric Ngoulou-Kobi, 2022,p67).

3.5.2.1 Les particularités de la pénibilité psychique

Les caractéristiques de la pénibilité psychique peuvent être appréhendées à travers les axes d'analyse qui définissent le concept de travail acharné. Ainsi, il renvoie d'une part aux caractéristiques de l'activité de travail, à son organisation, à son climat social et à son environnement de travail, et d'autre part aux ressources subjectives qui réunissent les caractéristiques individuelles et organisationnelles. Une analyse du contexte de leur émergence a permis de mettre en évidence un certain nombre de facteurs qui caractérisent cette dimension de privation. Celles-ci incluent, entre autres, la pression de travail, les restrictions de travail, les exigences réglementaires, la charge de travail, etc. Au-delà de ces facteurs, il existe également des conditions physiques disponibles pour atteindre les objectifs fixés, car leur insuffisance peut constituer une contrainte supplémentaire. En effet, « *les challenges dictés, souvent irréalistes et donc inatteignables en matière d'objectifs et/ou de délai, de moyens mis à disposition, associant parfois des injonctions paradoxales, prennent à revers l'estime de soi et l'idée que se font ces personnes de l'estime d'autrui*» (Djeriri, et Chamoux2012, p.123 ,156).

De même, les conditions d'environnement physique, telles que les intempéries, le bruit, etc. Bien qu'ils déterminent plus de pénibilité physique; mais peuvent également favoriser une augmentation de pénibilité mentale. En fait, lorsque l'environnement physique

ne permet pas à une personne d'exprimer de manière optimale ses compétences cognitives et ses capacités dans l'accomplissement de ses tâches, cela peut conduire à des tensions internes et à de la frustration pouvant conduire à un affaiblissement de la confiance en soi et à un sentiment accru de douleur psychologique. Enfin, cette dimension de la pénibilité du travail que certains absorbent à la pénibilité vécue. Lasfargues, G. (2005). Par celui-ci a une forte signification intrinsèque. En fait, les caractéristiques subjectives participent au contraste interpersonnel de la pénibilité en général et de la dimension psychologique en particulier. Elles constituent pour certaines des ressources et pour d'autres des facteurs aggravant.

Elles sont de deux ordres, à savoir les caractéristiques individuelles et les caractéristiques organisationnelles. Pour illustrer l'intérêt de considérer ces deux catégories de variables dans la compréhension de la pénibilité du travail, nous nous référons à Djeriri et Chamoux qui définissent: « *Les personnalités dites vulnérables sont également à citer parmi celles qui présentent un fond dépressif évoluant dans l'ombre, plus ou moins bien pris en charge médico-psychologiquement, et ayant ou non du soutien au travail et/ou en dehors du travail. Selon les situations, ces personnes décompensent beaucoup plus précocement pour des contraintes psychologiques d'ordre professionnel et extraprofessionnel peu importe, mais s'inscrivent dans des périodes longues avec des rechutes*» (Djeriri et Chamoux 2012, P 127).

Cela signifie que l'état de santé ou le type de personnalité et bien d'autres caractéristiques individuelles permettent de comprendre la subjectivité de la pénibilité du travail, quelle que soit sa dimension. La prise en compte des caractéristiques subjectives de la pénibilité à un double intérêt, car non seulement elle facilite la compréhension de ce phénomène complexe, mais elle permet également d'aborder la question des seuils et de la variabilité individuelle.

Le concept de seuil fait référence à la limite au-delà de laquelle il existe un risque pour la santé. Dans le contexte de la pénibilité, il est difficile de définir précisément un seul seuil de pénibilité à la lumière de la double dimension des différentes réalités, de leur nature multifactorielle et de leur enracinement. La difficulté concernant son caractère bidimensionnel tient au fait que la dimension physique et la dimension psychologique renvoient à deux domaines d'analyse différents. Le caractère multifactoriel est difficile, car la multiplicité de ces facteurs et la variété des situations de travail qui les entraînent ne permettent pas de parler du seuil de pénibilité. Quant à la nature subjective, il est judicieux de l'inclure dans l'outil de diagnostic. La dimension psychologique ne contient pas d'outils de mesure scientifiquement reconnus en tant que tels. Dans ce contexte, il est trop tôt pour parler de seuil. En d'autres

termes, la principale préoccupation concernant cette dimension de la difficulté est le développement d'un outil de mesure fiable. Cette lecture de la complexité de la détermination des limites inférieures de la pénibilité psychique ne signifie pas une impossibilité, mais elle rappelle simplement que nous devons prendre en compte ces critères pour arriver à une échelle plus proche de la réalité de ce phénomène. Pour ce faire, il faut faire des choix, par exemple en écartant certaines variantes de caractéristiques individuelles complexes et en ne gardant que les plus importantes et les plus faciles à évaluer. Cependant, ces caractéristiques individuelles sélectionnées ne doivent pas être placées au même niveau d'analyse que les facteurs déterminants du travail. Parce qu'ils sont secondaires et ne servent qu'à expliquer la différence de score de la pénibilité entre les sujets. **(Leclerc, et all 1990).**

3.5.2.2. Les causes de la pénibilité psychique

Le concept de manifestations doit être apprécié au sens médical pour définir les symptômes. De ce point de vue, on peut regarder le stress, l'épuisement professionnel, la dépression, le suicide au travail, etc. En tant que manifestations ou phénomènes qui reflètent leur présence dans l'organisation. Ces pathologies sont acceptées comme RPS, et nous pouvons donc conclure par analogie que la douleur psychologique a ses manifestations. Néanmoins, chacun de ces aspects est en soi un sujet d'étude approfondie. En fait, il ne nous a pas semblé opportun d'incorporer toutes ces maladies ainsi que les douleurs psychologiques dans une même étude, d'autant plus que nous n'avions ni le temps ni les moyens d'une telle ambition. Dans ce contexte, il était nécessaire de faire une sélection pour que le RPS soit préservé en tant que manifestation de pénibilité psychique. Nous avons choisi le stress et l'épuisement professionnel car nous disposons d'outils de mesure et pour la facilité de passation.

- Le stress au travail

Selon Selye H(1956), Le stress est un concept difficile à expliquer. Il est au cœur des problèmes psychosociaux au travail, et depuis de nombreuses années un sujet de recherche et de discussion dans plusieurs domaines de recherches fondamentales et appliquées. Ainsi, Le terme de stress a été utilisé pour la première fois dans le milieu médical autour des années 1920. Il désigne une réponse adaptative non spécifique de l'organisme face à une situation nouvelle.

Pour Lazarus et Folkman, le stress provient d'une relation particulière entre la personne et l'environnement, relation qui est évaluée par l'individu comme dépassant ses ressources et menaçant son bien-être. Aussi, selon eux, le stress ne dépendrait pas de l'individu, ni de l'environnement, mais de l'état cognitif du sujet qui évalue chaque situation et sa capacité à s'adapter. Quelques années plus tôt, Lazarus proposa, le concept de « coping » « faire face à », ce dernier est centré sur le problème et vise à contrôler ou modifier directement la situation stressante par une action. Lazarus, R.S, & Folkman, S, (1984).

Par ailleurs, il est notifié dans la littérature que l'un des déclencheurs du stress est l'absence de contrôle et l'incertitude. Ainsi, une situation sera plus stressante si la personne a moins de connaissance et de compréhension possible sur les événements futurs. Par ailleurs, dans le modèle Syndrome Général de l'Adaptation, Selye⁴⁵ décrit la dernière phase du stress comme la phase d'épuisement désignant la fin de la vie. A partir de cette dimension terminale du stress, trois formes d'épuisement liées au travail ont été mises en lumière : burnout (épuisement professionnel), le syndrome de fatigue chronique et le karoshi. Selye, H, (1956). (Maslach, C. 1976 P16-22).

- **Le Burnout (épuisement professionnel)**

Le terme burnout « *est un verbe anglais qui signifie : échouer, s'user, devenir épuisé devant une demande trop importante d'énergie, de force, de ressource* » 46. D'un autre point de vu, le burnout est « un état émotionnel dans lequel le travailleur perd ses sentiments de positivité (optimisme), sa sympathie et son respect envers les clients. Cet épuisement moral s'accompagne souvent d'un épuisement physique, de maladies et de troubles évoluant sur un mode psychosomatique ». Autrement dit, l'épuisement professionnel appelé par les Anglo Saxons le Burned-out (brûlé au travail) ou encore le Karōshi (mort par la fatigue au travail) au Japon, serait la conséquence d'une surcharge émotionnelle occasionnée par la pression qui résulte de l'entourage ou s'exerce la mission.

Ceci dit, L'épuisement professionnel renvoie au manque d'énergie, au sentiment que les ressources émotionnelles sont épuisées. La personne est vidée nerveusement, n'est plus motivée par son travail qui devient une corvée. Elle ne réalise plus le travail qu'elle effectuait auparavant, ressent frustrations et tensions. L'épuisement professionnel est souvent lié au stress et à la dépression. Autant les conceptions théoriques que les résultats empiriques lui donnent un rôle central dans le processus de syndrome d'épuisement professionnel. Par ailleurs, le burnout ou l'épuisement professionnel est également appréhendable sous la

forme d'une fatigue chronique et du Karoshi qu'il convient d'en faire un bref rappel descriptif. (Maslach, C. 1976 P16-22).

- **Le syndrome de fatigue chronique (SFC)**

D'après **Shaijarernwana**, il constate que comparer au burnout qui correspond aux troubles émotionnels à cause de l'environnement, le SFC concerne plutôt des problèmes organiques. Ainsi, Le syndrome de fatigue chronique (SFC) est une autre maladie de fatigue proche du burnout, son diagnostic révèle l'existence d'une fatigue chronique persistante ou récidivante, évoluant depuis au moins six mois, la présence de quatre ou plus des huit symptômes suivants: trouble de la mémorisation ou de la concentration intellectuelle, pharyngite, adénopathies non indurées cervicales ou axillaires, myalgies, poly-arthralgies sans gonflement ni raideur, céphalées inhabituelles, sommeil non réparateur, apparition d'un malaise durant plus de 24 heures après le moindre effort physique. Ce syndrome touche surtout les jeunes cadres dynamiques et il est autrement dénommé syndrome de yuppies. Cependant, son étiologie demeure encore inconnue. (**Shaijarernwana, 2007**).

- **Le Karōshi :**

Le terme Karōshi est un mot japonais qui signifie la mort par excès de travail. C'est un état de syndrome d'épuisement nerveux provoqué par le travail qui peut mener à la mort dans les quinze jours suivants un épisode de stress important. Il touche particulièrement les travailleurs japonais qui ont des horaires de travail illimités, connus par leur mode de vie stressant et autodestructeur. C'est la crise cardiaque qui est la cause de la mort pour la plupart des victimes.

Par ailleurs, au-delà de leur caractère symptomatique, le stress et l'épuisement professionnel peuvent également être appréhendés comme des effets ou encore des corollaires de la pénibilité psychique. Cette conception du rapport entre la pénibilité et les RPS en général ou plus particulièrement le stress et l'épuisement professionnel, permet d'aborder la question des enjeux de cette dimension de la pénibilité.

Cependant, avant d'aborder ces questions, il est important de revenir sur certaines approches théoriques susceptibles d'expliquer le phénomène de pénibilité au travail (**Hamajima, N, 1992, 445-448**).

3.5.2.3 Caractéristiques de la pénibilité psychique

Les caractéristiques de la pénibilité psychique sont appréhendables à travers les axes d'analyse qui définissent le concept de pénibilité du travail. Ainsi, elles renvoient d'une part aux caractéristiques de l'activité du travail, de son organisation, du climat social et de l'environnement de travail, et d'autre part aux ressources subjectives qui regroupent les caractéristiques individuelles et organisationnelles. L'analyse du contexte de son émergence a permis de mettre en évidence un certain nombre de facteurs qui caractérisent cette dimension de la pénibilité. Il s'agit entre autres de la pression de travail, des contraintes de travail, des exigences organisationnelles, de la charge de travail, etc. Au-delà de ces facteurs, il y a également les conditions matérielles mises à disposition pour atteindre les objectifs assignés, car l'insuffisance de ces derniers peut en constituer une contrainte de plus. En effet, « *les challenges dictés, souvent irréalistes et donc inatteignables en matière d'objectifs et/ou de délai, de moyens mis à disposition, associant parfois des injonctions paradoxales, prennent à revers l'estime de soi et l'idée que se font ces personnes de l'estime d'autrui* » (Djeriri et Chamoux, 2012, p. 127).

De même, les conditions de l'environnement physique à savoir les intempéries, les vibrations mécaniques, le bruit, etc. bien qu'elles déterminent plus la pénibilité physique ; mais ces caractéristiques de l'environnement physique peuvent également favoriser l'accroissement de la pénibilité psychique. En effet, lorsque l'environnement physique ne permet pas à l'individu d'exprimer de façon optimale ses compétences et ses aptitudes cognitives dans l'accomplissement de ses missions, cela peut créer des tensions internes en soi et de la frustration qui peuvent conduire à la fragilisation de l'estime de soi et accroître la perception de la pénibilité psychique. Enfin, cette dimension de la pénibilité du travail que certains assimilent à la pénibilité vécue (Lasfargues, 2005) a une forte connotation subjective. De fait, les caractéristiques subjectives participent à la variabilité interindividuelle de la pénibilité en général et de la dimension psychique en particulier. Elles constituent pour certaines des ressources et pour d'autres des facteurs d'aggravation. Elles sont de deux ordres, à savoir les caractéristiques individuelles et les caractéristiques organisationnelles, lesquelles nous ne reviendrons pas sur leur contenu qui a été détaillé plus haut. Pour illustrer l'intérêt de la prise en compte de ces deux catégories de variables dans l'appréhension de la pénibilité du travail, nous nous référons à Djeriri et Chamoux (2012) qui précisent : « *Les personnalités dites vulnérables sont également à citer parmi celles qui présentent un fond dépressif*

évoluant dans l'ombre, plus ou moins bien pris en charge médico-psychologiquement, et ayant ou non du soutien au travail et/ou en dehors du travail. Selon les situations, ces personnes décompensent beaucoup plus précocement pour des contraintes psychologiques d'ordre professionnel et extraprofessionnel peu importe, mais s'inscrivent dans des périodes longues avec des rechutes ».

C'est dire que l'état de santé ou encore le type de personnalité et bien d'autres caractéristiques individuelles permettent de saisir la subjectivité de la pénibilité du travail quelle que soit sa dimension. La prise en compte des caractéristiques subjectives de la pénibilité à un double intérêt, car elle facilite non seulement la compréhension de ce phénomène complexe, mais elle permet également d'aborder la question des seuils et de la variabilité individuelle. (Mick Sédric Ngoulou-Kobi, 2022, p73).

3.6. Prévention de la pénibilité au travail

Le Code du travail prévoit une obligation générale de sécurité qui incombe à tous les professionnels. À ce titre, il doit évaluer et prévenir l'ensemble des risques professionnels auxquels sont exposés ces professionnels. Lorsque les mesures de prévention se révèlent insuffisantes, certains risques sont facteurs de pénibilité. Au-delà de certains seuils d'exposition, la loi prévoit la mise en place d'actions spécifiques et instaure des mécanismes de compensation au bénéfice des salariés concernés.

D'après le journal officiel dans l'article 21 toute personne a droit à la protection, à la prévention, aux soins et à l'accompagnement qu'exige son état de santé, en tous lieux et à toutes les étapes de sa vie. Elle ne peut faire l'objet de discrimination dans l'accès à la prévention ou aux soins en raison, notamment de son origine, de sa religion, de son âge, de son sexe, de sa situation sociale et familiale et de son état de santé ou de son handicap. Envisager la pénibilité du travail, c'est donc renvoie aux enjeux des conditions de travail et des voies et moyens de leur amélioration, avant même de considérer les solutions à proposer en terme de compensation ou de réparation. C'est aussi envisager toute la complexité et la diversité des facteurs qui interviennent soit d'ordre physique ou d'ordre psychologique, de façon directe ou indirecte, dans l'exercice du métier des psychologues cliniciens du secteur public et qui vont impacter celui-ci de telle manière qu'il sera ressenti et vécu comme un métier pénible. C'est cette complexité et cette diversité qui exige une gestion de la pénibilité sur le long terme, à travers l'affirmation politique de l'importance de la prévention et de l'aménagement des postes de travail. (Assemblée national, pénibilité au travail, 2010).

3.7. Le lien entre l'intensification et la pénibilité psychique

L'intensification du travail est étroitement liée à la pénibilité psychique. Lorsque les exigences professionnelles deviennent plus élevées, les travailleurs peuvent ressentir un stress accru et une pression intense, ce qui peut affecter leur santé mentale. L'intensification se traduit par une charge de travail plus importante, des délais serrés, une pression constante pour atteindre des objectifs élevés et une surveillance étroite de la performance. Ces facteurs peuvent conduire à des problèmes tels que le stress, l'épuisement professionnel, l'anxiété et la dépression. Les effets négatifs de la pénibilité psychique peuvent se manifester sous la forme d'une diminution de la satisfaction au travail, d'une détérioration de la santé mentale globale et d'une difficulté à concilier vie professionnelle et vie personnelle. Il est important pour les employeurs de prendre en compte ces risques et de mettre en place des mesures pour prévenir et atténuer les conséquences néfastes sur la santé mentale des travailleurs.

Résumé de chapitre

La pénibilité au travail se caractérise par une exposition du professionnel à un risque dans le cadre de l'exercice de sa profession, susceptible de lui provoquer un problème de santé : contraintes physiques, contraintes liées à l'environnement ou au rythme de travail. De ce fait, le professionnel soumis à un facteur de risque énuméré par la loi oblige son service employé à lui ouvrir un compte personnel de prévention de la pénibilité au travail. Cette pénibilité sera investie et explorée dans cette recherche à l'aide des données de l'entretien clinique, un vécu pénible au travail, mais grâce à l'outil psychométrique qu'on peut repérer la pénibilité chez ces professionnels de la santé mentale.

Partie
Pratique

Chapitre IV

Méthodologie de la recherche

Préambule

Ce chapitre a pour objectif de présenter l'organisme d'accueil dans lequel j'ai effectué mon stage. Il s'agit de l'Entreprise Portuaire de Bejaïa, une entreprise spécialisée dans les marchandises maritimes. Nous commencerons par présenter l'historique et les missions de l'entreprise, ainsi que sa structure organisationnelle. Nous décrirons ensuite les différents services et départements de l'entreprise, ainsi que leurs fonctions respectives. Enfin, nous aborderons les projets et les réalisations récentes de l'entreprise.

4. 1. Présentation De lieu de l'enquête

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 3ème port pétrolier. Il est également le 1er 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 hygiène et sécurité au travail.

4. 1. 1. Historique de création de l'EPB

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 Saldae romaine devient un port d'embarquement de blé du grenier de Rome, ce n'est qu'au XIème 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.

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 susmentionné 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'État, 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.

4. 1. 2. Situation géographique

Le Port de Bejaïa 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 2750m.
- 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. Lavant 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. : la route nationale N°9(route de Sétif), et la route nationale N°24 (route de Béjaïa), qui traverse la vallée de la Soummam, Bouira, puis Alger à l'ouest, ou Bordj Bou Arréridj 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 de la ligne Béni Mansour - Bejaia, créée en 1889. L'interconnexion, à Beni Mansour, avec la ligne Alger - 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.

4. 2. Missions et activités de l'EPB

4. 2. 1. 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.

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

4. 2. 2. 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'aconage 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.

4. 2. 3. Ces services

- Le remorquage
- Le pilotage
- Le lamanage

Il consiste à amarrer ou désamarrer le navire de son poste d'accostage.

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 4ème 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 :

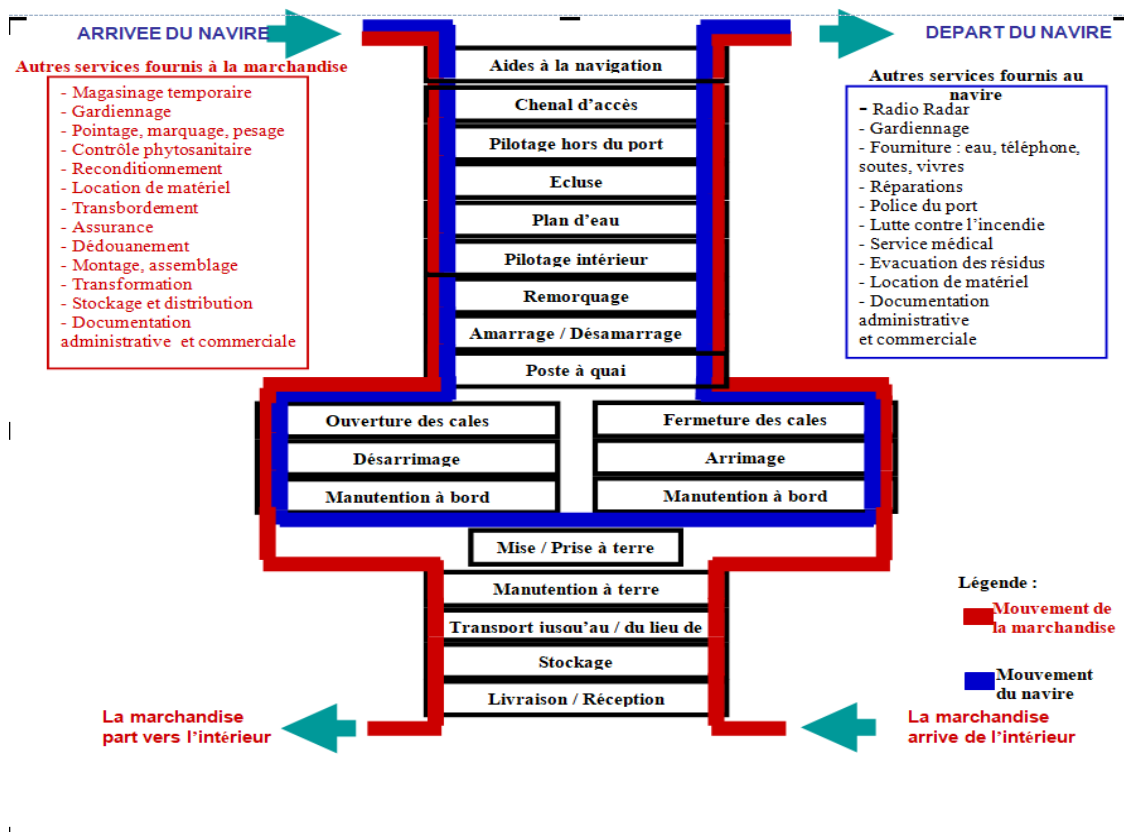
- L'enlèvement des déchets des navires et assainissement des postes à quai
- L'avitaillement en eau potable.
- Le pesage des marchandises (ponts bascules).
- La location de remorqueurs ou vedettes (pour avitaillement des navires, transport de l'assistance médicale, assistance et sauvetage en haute mer).

4. 2. 4. 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 identifiées par le remorquage, le pilotage et le lamanage.

Figure N° 02 : Processus d’acheminement d’un navire



Source : document interne de l'EPB

4. 3. Présentation des différentes structures de l'EPB

(Organigramme Général de l'Entreprise Portuaire de Béjaïa En annexe).

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

4. 3. 1. DIRECTION GENERALE (DG)

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

- ❖ Direction du Système de Contrôle Interne (DSCI)
- ❖ Département Marketing (DM)
- ❖ Département des Affaires Juridiques (DAJ)
- ❖ Cellule Projet Exploitation des Activités Commerciales (CPEAC)

4. 3. 2. DIRECTION GENERALE ADJOINTE (DGA) :

- ❖ Direction Finances et Comptabilité (DFC)
- ❖ Direction Ressources Humaines (DRH)
- ❖ DIRECTION ACHATS (DA)
- ❖ Gestion des Stocks (GS)
- ❖ Direction Digitalisation et Numérique (DDN)
- ❖ Direction Exploitation (DE)
- ❖ Direction Maintenance (DM)
- ❖ Direction Domaine et Développement (DDD)
- ❖ Direction Capitainerie (DC)

4. 4. Les objectifs de la préenquête

La pré-enquête nous permet de :

- Connaissance de notre domaine d'investigation.
- Formuler les hypothèses
- Déterminer les concepts à définir
- Déterminer les méthodes et techniques utilisées
- Déterminer le type et la taille de l'échantillon.

Une pré-enquête est une première visite sur le terrain (Simon N. Roy .2004. P 24).

La pré-enquête est une étape très importante, elle est considérée comme une étape préparatoire de l'enquête, car il nous a permis d'explorer le terrain d'étude pour mieux déterminer les variables de l'étude

Afin de mener à bien notre recherche, nous avons L'Entreprise Portuaire de Bejaïa, nous a donné l'opportunité de concevoir et d'entreprendre nos objectifs de recherche. Également considérée comme une étape importante mener toute recherche scientifique dont le but est de se familiariser avec le domaine de recherche, clarifier les questions et les hypothèses, et déterminer notre population de recherche.

Les premiers jours de notre visite sont consacrés à la pré-enquête. À ceci durant cette période, nous avons pu faire des observations qui nous ont permis d'analyser le poste de travail " chef de service de prestations sociales " et des conditions de travail.

Nous avons aussi posé des questions à plusieurs membres du personnel de l'EPB, on a d'abord interrogé pour tester la faisabilité de notre recherche. Chose qui nous a fournies des informations précieuses pertinentes à nos sujets de recherche. Nous avons également collecté documents de l'entreprise, ce dernier nous permet également de collecter des informations complémentaires pour identifier nos enjeux, notre évolution hypothèses, en choisissant des méthodes et des techniques appropriées à notre sujet de recherche.

Notre enquête a pris un mois et demi (45 jours), du 12 février 2023 jusqu'au 28 mai 2023.

Nos investigations sur site ont été réalisées au sein de l'Entreprise Portuaire de Bejaïa qui se situe à la baie de la ville de Béjaïa, considérée comme le 1er port d'Algérie en marchandises générales et 3ème port pétrolier, est nous avons pu visiter plusieurs fois la DRH avec le terrain et l'environnement dans l'ordre chronologique, travailler, observer et interroger certains postes pour recueillir des informations nécessaires pour notre sujet de recherche.

4. 5. L'échantillon de L'étude

❖ Description de l'échantillon

Tableau N01 : Statistiques

		Statistiques		
		Nombre des salariés	Nombre des travailleurs de bureau	Nombre des travailleurs de terrain
N	Valide	40	20	20
	Manquant	0	0	0

Les données personnelles ont été traitées à l'aide des statistiques descriptives qui nous a fait ressortir les caractéristiques suivantes : l'âge, niveau académique, l'expérience, etc...Par contre le genre n'était pas une caractéristique de l'échantillon car les travailleurs du terrain ne contiennent aucun travailleur du genre féminin.

▪ Commentaire

Nous avons adopté dans cette présente recherche l'échantillon aléatoire stratifié.

Nous avons transmis 40 questionnaires dont 20 réservés aux personnels administratifs et l'autre moitié pour le personnel du terrain.

C'est la partie de l'univers qui sera effectivement étudiée qui permettra extrapolation de connaître la totalité ; les caractéristiques de la totalité de l'univers (Loubet, 2000, P 67). La sélection des échantillons est déterminée par le sujet de mémoire que nous avons.

A la livraison, j'ai récupéré les copies du questionnaire valable pour le traitement a l'aide du logiciel de traitement de données statistiques (SPSS).

4.5.1. Les caractéristiques de l'échantillon

❖ L'Age

Tableau N02 : Répartition De L'Echantillon Selon L'Age

		L'âge du salarié			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	36-44	15	37,5	37,5	37,5
	45-54	18	45,0	45,0	82,5
	55-65	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

On constate que, l'échantillon enquêtée varie entre l'âge de 36ans à 65ans, et sont repartis en trois catégories suivantes : Pour la première catégorie d'âge entre 36ans à 44ans on constate un effectif de 15 employés avec un pourcentage de 37.5%, pour la deuxième catégorie âgée de 45ans à 54ans on constate un effectif de 18 employés avec un pourcentage de 45.0%, et enfin la troisième catégorie d'âge de 55ans à 65ans constate 7 employés avec un pourcentage de 17.5%.

▪ **Commentaire**

Donc la majorité des salariés sont des travailleurs âgés ou séniors.

❖ **Le sexe**

Notre questionnaire de recherche ne constitue pas du genre et du sexe.

❖ **Expérience****Tableau N03** : Répartition De L'échantillon Selon L'expérience.

		Années d'expérience			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1-10	1	2,5	2,5	2,5
	11-20	25	62,5	62,5	65,0
	21-30	11	27,5	27,5	92,5
	31-40	2	5,0	5,0	97,5
	41 et plus	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

D'après le tableau N03 on constate que nous avons reparti l'expérience professionnelle en 5 catégories dont la première d'une année à 10ans d'expérience qui constitue d'un employé avec un pourcentage de 2.5%, la deuxième catégorie de 11ans a 20ans qui contient 25 employés avec un pourcentage de 62.5%, la troisième catégorie de 21ans a 30ans qui contient 11 employés avec un pourcentage de 27.5%, la quatrième catégorie de 31ans a 40ans qui contient 2 avec un pourcentage de 5.0% et la cinquième catégorie de 41ans et plus qui contient 1 employé avec un pourcentage de 2.5%.

▪ **Commentaire**

Donc la majorité des salariés sont des travailleurs de 11 à 20 ans d'expérience, en deuxième position les travailleurs de 21 à 30 ans.

❖ Niveau Académique

Tableau N04 : Répartition De L'échantillon Selon Le Niveau Académique

		Niveau académique			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Primaire	3	7,5	7,5	7,5
	Moyen	11	27,5	27,5	35,0
	Secondaire	15	37,5	37,5	72,5
	Universitaire	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

D'après le tableau N04 Nous constatons que nous avons reparti le niveau académique en 4 catégories dont le premier niveau est le primaire qui contient 3 employés avec un pourcentage de 7.5 %, le deuxième niveau est le moyen qui contient 11 employés avec un pourcentage de 27.5%, le troisième niveau est le secondaire qui contient 15 employés avec un pourcentage de 37.5% et le quatrième niveau est l'universitaire qui contient 11 employés avec un pourcentage de 27.5%.

▪ Commentaire

Donc en premier place nous constatons que le niveau secondaire avec 37.5 % a cause des postes supérieurs du terrain et les postes inférieurs du bureau et en deuxième place le niveau universitaire qui sont les postes supérieurs du bureau.

❖ Profession actuelle

Tableau N° 05 : Répartition Des Travailleurs Selon La Profession

	Fréquence	Pourcentage
Travailleur manuel	14	35,0
Travailleur de bureau	20	50,0
Autre	6	15,0
Total	40	100,0

▪ Description

Sur un échantillon total de 40 personnes, nous constatons que 35% d'entre elles sont des travailleurs manuels, ce qui correspond à 14 personnes. Cela suggère que le secteur des travailleurs manuels est représenté de manière significative dans cet échantillon. Les travailleurs manuels se caractérisent généralement par des emplois nécessitant une expertise technique ou manuelle, tels que les artisans, les ouvriers du bâtiment ou les mécaniciens.

Environ la moitié des personnes interrogées, soit 50% de l'échantillon, sont des travailleurs de bureau, soit un effectif de 20 personnes. Cela indique une présence importante de professionnels exerçant des emplois administratifs, de gestion ou liés aux services de bureau. Les travailleurs de bureau sont généralement impliqués dans des tâches administratives, la communication interne et externe, la gestion des dossiers, ou la coordination des opérations de bureau.

Enfin, 15% des personnes interrogées, soit 06 personnes, ont déclaré avoir une autre profession. Il s'agit d'un groupe minoritaire, mais il est important de noter qu'il existe une diversité de professions en dehors des travailleurs manuels et des travailleurs de bureau dans cet échantillon. Il serait utile d'obtenir plus d'informations sur les professions spécifiques mentionnées dans cette catégorie "autre" afin de mieux comprendre les différentes carrières représentées.

Cet échantillon révèle une répartition diversifiée des professions actuelles, avec une forte présence de travailleurs manuels et de travailleurs de bureau. Cette analyse fournit une première compréhension des dynamiques professionnelles au sein de l'échantillon, mais une exploration plus approfondie des données pourrait permettre une analyse plus précise et des insights supplémentaires.

4.6. Méthodes et techniques utilisées**4. 6. 1. La méthode**

Rappelons que notre problème de recherche vise à décrire comment les salariés de l'Entreprise Portuaire de Béjaïa se sentent submergés par les exigences permanentes et croissantes de leurs travail ce qui conduit à une perte d'intérêt pour leur travail et manque d'énergie, ceci s'ajoute à une perte de contrôle sur le temps de travail et les tâches à accomplir et comment tout cela mène à une pénibilité psychologique au travail et identifier les salariés soumis à l'intensité et à la pénibilité de travail. Pour mener à bien cette étude, nous

privilégions une approche quantitative basée sur un questionnaire aléatoire stratifié portant sur un échantillon standard représentatif de notre population cible. Nature et but de notre thème qui nous a guidés vers cette méthode.

4. 6. 2. L’outil de mesure

Le questionnaire a pour fonction principale de donner à l’enquêteur une extension plus grande et de vérifier statistiquement jusqu’à quel point sont généralisables les informations et les hypothèses préalablement constituées. (COMBESSIE Jean-Claude. 2003. P 38)

Notre questionnaire est standard, car chaque liste contient des questions pour chaque variable. Il comprend deux types de questions ; Les questions fermées sont où les répondants devaient choisir entre des réponses préconstruites, par exemple, "oui" ou "non", où faire un choix par la question supposée.

Le questionnaire contient 4 variables sur les données personnel dont l’âge, l’expérience, le niveau académique et la profession.

Il contient en totale 20 questions dont devisé en 3 axes, le premier axe contient 5 questions, le deuxième axe 7 questions et le troisième axe contient 8 questions.

4. 6. 3. Le protocole de la recherche

La recherche scientifique est une étape de rédaction de chaque chercheur, qui peut soumettre à certains avantages et difficultés qui font partie du déroulement de son enquête scientifique, La recherche scientifique est une activité de production du savoir exposée à des contrariétés comme toute activité sociale. (Gauthier Benoit. 2003. P 26).

Le protocole de la recherche est un processus suivi par le chercheur dans lequel il décrit les différentes étapes d'une recherche. Au cours de notre phase de recherche, nous avons été confrontés à un certain nombre de avantages et inconvénients, notamment comme suit :

➤ Les Avantages

Notre recherche nous a permis d'obtenir les avantages suivants :

- Explorer le monde du travail.
- Connaissance de l’Entreprise Portuaire de Béjaïa.

- L'attente et l'écoute des salariés de l'entreprise.
- Explorer les caractéristiques de la vie professionnelle.

➤ **Les Inconvénients**

- Difficulté à se déplacer sur le site d'investigation.
- Difficulté à se souvenir d'un nombre suffisant de questionnaires distribués pour notre analyse.
- Peu de salariés à enquêter en raison d'une surcharge de travail.
- Le manque de livres liés à notre sujet de recherche.
- La grosse difficulté est d'avoir un avis favorable de l'Entreprise Portuaire de Béjaïa.

Résumé de chapitre

À la fin de cette section sur la méthodologie, y compris la sélection nos études de population et nos échantillonnages, ainsi que pour déterminer les méthodes et les techniques lié à notre enquête, nous passons à l'étape suivante qui comprend l'exploitation de données recueillies sur le terrain pour l'analyse.

Chapitre V
Analyse et
interprétation des
résultats de la rcherche

Préambule

Le présent chapitre a pour objectif de présenter les résultats de l'étude menée sur l'intensification excessive au travail est source la pénibilité chez les salariés et d'en faire une analyse approfondie. Nous avons recueilli les données auprès de 40 travailleurs et avons utilisé une approche quantitative basée sur un questionnaire managérial portant sur un échantillon stratifié représentatif de notre population cible. Les résultats ont été analysés à l'aide de logiciel SPSS. Nous avons ensuite interprété les résultats en fonction des objectifs de l'étude et des hypothèses formulées. Cette analyse nous permettra de répondre aux questions de recherche posées dans le premier chapitre et d'apporter une contribution significative à la littérature existante sur « *comment l'intensité excessive affecte-t-elle la pénibilité des salariés de l'EPB et quelles sont les conséquences sur leur bien-être et leur santé ?* »

5.1. Analyse et interprétation des résultats relatives aux hypothèses

5. 1. 1. Analyse et interprétation des résultats relatives à la première hypothèse

❖ **Sources qui déterminent votre travail excessif :**

Tableau N° 06 : Résultats Des Principales Sources De Pénibilité

	Fréquence	Pourcentage
Charge de travail excessive	5	12,5
Pression temporelle ou constante pour atteindre des objectifs	5	12,5
Manque de reconnaissance ou de valorisation	3	7,5
Relations conflictuelles avec les collègues ou la hiérarchie	5	12,5
Manque d'autonomie dans le travail	1	2,5
Monotonie du travail	2	5.0
Responsabilités excessives ou délicates	6	15,0
Changements fréquents dans les tâches ou -les priorités	6	15.0
Exposition à des situations stressantes	7	17,5
Aucune source de pénibilité au travail	0	0
Total	40	100,0

▪ Description

Selon les données fournies dans le tableau des sources de pénibilité au travail, nous pouvons analyser en détail les différentes sources mentionnées :

Sur un échantillon total de 40 personnes, nous constatons que plusieurs sources de pénibilité ont été identifiées par les participants :

17,5% des personnes, soit 7 personnes, font référence à l'exposition à des situations stressantes comme une source de pénibilité. Cela peut inclure des environnements de travail stressants, des interactions difficiles avec des clients ou des situations de crise.

Environ 15% des personnes, soit 6 personnes, évoquent les responsabilités excessives ou délicates comme une source de pénibilité. Des tâches exigeantes ou un niveau de responsabilité élevé peuvent accroître la pression et le stress associés au travail.

15% des personnes, soit 6 personnes, mentionnent les changements fréquents dans les tâches ou les priorités comme une source de pénibilité. L'instabilité ou l'incertitude quant aux attentes et aux objectifs du travail peut être source de stress et de difficultés.

Cette analyse met en évidence les différentes sources de pénibilité mentionnées par les participants, allant de la charge de travail excessive et de la pression temporelle aux relations conflictuelles et à l'exposition à des situations stressantes. Il est important de tenir compte de ces facteurs pour comprendre les défis auxquels les employés sont confrontés et prendre les mesures appropriées pour améliorer les conditions de travail et promouvoir le bien-être au sein de l'organisation.

❖ Aspect négatif du travail :

Tableau N° 07 : Résultats Sur Les Aspects Négatifs Du Travail

	Fréquence	Pourcentage
Souvent	8	22,5
Parfois	15	37,5
Rarement	7	17,5
Jamais	9	22,5
Total	40	100,0

▪ Description

Sur un échantillon total de 40 personnes, nous constatons que 37,5% des personnes, soit 15 personnes, rapportent parfois rencontrer des aspects négatifs dans leur travail. Cela indique qu'ils connaissent des périodes où des aspects négatifs se manifestent, mais ce n'est pas une situation constante. Et environ 22,5% des personnes, soit 9 personnes, déclarent ne jamais rencontrer d'aspects négatifs dans leur travail. Cela implique qu'ils ont une expérience globalement positive et ne ressentent pas ou rarement des éléments négatifs dans leur environnement professionnel.

Pour la dernière en égalité avec la précédente, 22,5% des personnes, soit 9 personnes, déclarent souvent rencontrer des aspects négatifs dans leur travail. Cela suggère qu'ils sont régulièrement confrontés à des éléments négatifs qui peuvent affecter leur expérience professionnelle et leur bien-être au travail.

Ces résultats indiquent une diversité de perceptions quant aux aspects négatifs du travail parmi les participants. La majorité des enquêtés rencontrent parfois des aspects négatifs, tandis que d'autres les rencontrent rarement. Il revêt une grande importance de procéder à l'analyse de ces données afin de saisir pleinement les défis particuliers auxquels les collaborateurs sont confrontés, et d'entreprendre les actions nécessaires pour améliorer leur expérience au travail et favoriser leur bien-être professionnel.

❖ Sentiment d'être exploité par son travail

Tableau N° 08 : Résultats Sur La Question Qui Concerne Le Sentiment D'être Exploite

	Fréquence	Pourcentage
Souvent	11	27,5
Parfois	9	22,5
Rarement	9	22,5
Jamais	11	27,5
Total	40	100,0

▪ Description

27,5% des personnes, soit 11 personnes, déclarent souvent ressentir un sentiment d'être exploité dans leur travail. Cela suggère qu'ils éprouvent fréquemment le sentiment que leur

travail est injustement exploité ou qu'ils sont soumis à des conditions de travail qui ne sont pas équitables. Avec même valeurs, 27,5% des personnes, soit 11 personnes, déclarent ne jamais ressentir de sentiment d'être exploité dans leur travail. Cela implique qu'ils ont une expérience de travail où ils se sentent équitablement traités et ne perçoivent pas d'exploitation. 22,5% des personnes, soit 9 personnes, rapportent parfois ressentir un sentiment d'être exploité. Cela indique qu'ils connaissent des périodes où ils peuvent se sentir exploités, mais ce n'est pas une situation constante. De même, 22,5% des personnes, soit 9 personnes, affirment rarement ressentir un sentiment d'être exploité. Cela suggère qu'ils ont généralement une expérience de travail où ils ne se sentent pas exploités, bien que cela puisse parfois se produire.

Ces résultats mettent en évidence une diversité de perceptions quant au sentiment d'être exploité dans le travail parmi les participants. Certains ressentent souvent ou parfois ce sentiment, tandis que d'autres le ressentent rarement. Il est essentiel de considérer ces informations afin d'évaluer les méthodes de travail, l'équité organisationnelle et les liens professionnels, dans le but de promouvoir un milieu de travail juste et respectueux.

❖ Devoir penser a trop de choses à la fois

Tableau N° 09 : Résultats Sur La Question Devoir Penser A Trop De Choses A La Fois Lors De La Réalisation De Travail

	Fréquence	Pourcentage
Oui, la majorité du temps	19	47,5
Oui, chaque situation critique	11	27,5
Non, pas tout le temps	9	22,5
Non	1	2,5
Total	40	100,0

▪ Description

47,5% des personnes, soit 19 personnes, déclarent ressentir la majorité du temps le besoin de penser à trop de choses à la fois. Cela suggère qu'ils sont souvent confrontés à des situations où ils doivent gérer simultanément de multiples tâches, informations ou responsabilités, ce qui peut être stressant et exigeant sur le plan cognitif.

Environ 27,5% des personnes, soit 11 personnes, déclarent ressentir ce besoin chaque fois qu'ils se trouvent dans une situation critique. Cela indique qu'ils se sentent particulièrement submergés lorsque la pression est élevée ou lorsqu'ils sont confrontés à des situations urgentes et importantes.

Et 22,5% des personnes, soit 9 personnes, affirment ne pas ressentir ce besoin tout le temps, ce qui suggère qu'ils sont capables de gérer efficacement leurs tâches et leurs pensées, mais qu'il peut y avoir des moments où cela devient plus difficile.

Ces résultats mettent en évidence le fait que de nombreux participants ressentent fréquemment ou régulièrement de devoir penser à trop de choses à la fois, ce qui peut avoir un impact sur leur charge cognitive et leur bien-être au travail. Il est crucial de prendre en considération ces informations pour évaluer les charges de travail, les stratégies de gestion du temps et du stress, et aussi pour offrir un soutien adéquat aux employés, afin de les aider à faire face à ces exigences cognitives élevées.

❖ L'apparition ou la diffusion de diverses formes d'intensité de travail

Tableau N°10 : Résultats Sur L'apparition Ou La Diffusion De Diverses Formes De L'intensité De Travail

	Fréquence	Pourcentage
Fixation d'objectifs ou d'effectifs pour tenir compte des réalités du travail	9	22,5
L'urgence et de l'impréparation	16	40,0
Nature de l'activité effectuée	11	27,5
Perturbation du travail	4	10,0
Total	40	100,0

▪ Description

Tableau N°10, présentant 40% des personnes, soit 16 personnes, évoquent l'urgence et l'impréparation comme facteurs contribuant à l'intensité du travail. Cela indique que les délais serrés, les demandes urgentes ou l'absence de planification adéquate peuvent augmenter la pression et créer une charge de travail intense.

27,5% des personnes, soit 11 personnes, attribuent l'intensité du travail à la nature de l'activité effectuée. Cela suggère que certaines tâches ou certaines professions sont

intrinsèquement exigeantes, nécessitant une concentration intense, un effort physique important ou une capacité à gérer des situations complexes.

22,5% des personnes, soit 9 personnes, mentionnent que l'intensité du travail est due à la fixation d'objectifs ou d'effectifs qui prennent en compte les réalités du travail. Cela suggère que les objectifs ou les attentes de rendement élevé peuvent contribuer à une charge de travail intense, nécessitant une productivité accrue pour atteindre les résultats attendus.

Ces résultats mettent en évidence la diversité des facteurs qui contribuent à l'intensité du travail. La fixation d'objectifs élevés, l'urgence et l'impréparation, la nature de l'activité et les perturbations du travail sont tous des éléments qui peuvent créer une charge de travail intense pour les employés. Il est influent de prendre en compte ces facteurs lors de la conception des tâches et de l'organisation du travail, afin d'établir un équilibre optimal entre la productivité et le bien-être des employés.

5.1. 2. Analyse et interprétation des résultats relatives à la deuxième hypothèse

❖ Heures de travail

Tableau N° 11 : Répartitions Des Travailleurs Selon Les Horaires De Travail

	Fréquence	Pourcentage
Entre 30 et 40 heures	20	50,0
Entre 40 et 50 heures	18	45,0
Plus de 50 heures	2	5,0
Total	40	100,0

▪ Description

Nous constatons que 50% d'entre elles travaillent entre 30 et 40 heures par semaine, ce qui correspond à 20 personnes. Cela suggère que la plage horaire de 30 à 40 heures est la plus fréquente dans cet échantillon. Ces personnes peuvent avoir des emplois à temps partiel ou des horaires de travail réguliers qui correspondent à cette gamme d'heures.

Environ 45% des personnes interrogées, soit un effectif de 18 personnes, travaillent entre 40 et 50 heures par semaine. Cela indique une proportion importante de travailleurs à plein temps qui ont des horaires de travail standard de 40 heures ou légèrement plus.

Ces personnes peuvent occuper des postes à temps plein dans divers secteurs d'activité et peuvent être régies par des réglementations ou des normes spécifiques en matière de temps de travail.

Seulement 5% des personnes interrogées, soit 2 personnes, travaillent plus de 50 heures par semaine. Il s'agit d'un groupe minoritaire dans cet échantillon. Travailler plus de 50 heures par semaine peut indiquer un niveau d'engagement professionnel élevé ou des circonstances spécifiques liées à l'emploi, telles que des délais serrés ou des responsabilités accrues.

Cet échantillon révèle une répartition des heures de travail avec une majorité de personnes travaillant entre 30 et 40 heures, suivies d'un groupe important travaillant entre 40 et 50 heures par semaine.

Il est nécessaire de souligner que la répartition des heures de travail peut varier selon les secteurs d'activité, les réglementations locales et les préférences individuelles. Cette analyse offre une première compréhension des dynamiques horaires au sein de l'échantillon, mais une exploration plus approfondie des données pourrait permettre une analyse plus précise et fournir des informations supplémentaires.

❖ Demande de travail excessive

Tableau N° 12 : Résultats Sur La Question Du Poste Qui Demande Une Quantité Excessive

	Fréquence	Pourcentage
Souvent	19	47,5
Parfois	14	35,0
Rarement	5	12,5
Jamais	2	5,0
Total	40	100,0

▪ Description

Selon les données fournies dans le tableau de la demande de travail excessive, 47,5% des personnes, soit 19 personnes, déclarent souvent faire face à une demande de travail excessive. Cela suggère qu'ils sont régulièrement confrontés à une charge de travail élevée qui

peut être difficile à gérer et qui peut avoir un impact sur leur bien-être et leur équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

Environ 35% des personnes, soit 14 personnes, rapportent parfois être confrontées à une demande de travail excessive. Cela indique qu'ils connaissent des périodes où la charge de travail est plus élevée, mais ce n'est pas une situation constante.

12,5% des personnes, soit 5 personnes, affirment rarement être confrontées à une demande de travail excessive. Cela suggère que, dans l'ensemble, ils font face à une charge de travail raisonnable et ne sont pas fréquemment submergés par des demandes excessives.

Ces résultats mettent en évidence une prévalence significative de la demande de travail excessive parmi les participants, avec près de la moitié d'entre eux signalant qu'ils sont souvent confrontés à cette situation. Il est remarquable de tenir compte de ces informations afin d'évaluer l'impact sur la santé des employés, ainsi que d'identifier des mesures visant à réduire la surcharge de travail et à favoriser un équilibre sain entre vie professionnelle et vie privée.

❖ Temps nécessaire

Tableau N° 13 : Résultats Sur La Question Qui Concerne Le Temps Nécessaire Pour Accomplir Son Travail Correctement

	Fréquence	Pourcentage
Totalement le temps nécessaire	8	20,0
J'ai le temps nécessaire	17	42,5
Un temps limité	11	27,5
Pas le temps	1	2,5
Totalement pas le temps nécessaire	3	7,5
Total	40	100,0

▪ Description

Sur un échantillon total de 40 personnes ; 42,5% des personnes, soit 17 personnes, déclarent avoir un temps limité pour effectuer leur travail. Cela indique qu'ils estiment disposer d'un temps suffisant pour accomplir leurs tâches dans des délais raisonnables, bien que cela puisse être légèrement ajusté pour certains.

. Et 27,5% des personnes, soit 11 personnes, estiment avoir un temps nécessaire pour effectuer leur travail. Cela suggère qu'ils ont un temps limité pour accomplir leurs tâches et qu'ils pourraient ressentir une certaine pression ou être confrontés à des délais serrés.

20% des personnes, soit 8 personnes, estiment avoir totalement le temps nécessaire pour effectuer leur travail. Cela suggère qu'ils ont suffisamment de temps pour accomplir leurs tâches sans se sentir pressés ou surchargés.

7,5% des personnes, soit 3 personnes, déclarent ne pas du tout avoir le temps nécessaire pour effectuer leur travail. Cela suggère qu'ils sont totalement submergés par leur charge de travail et qu'ils ne parviennent pas à accomplir leurs tâches dans les délais requis.

Seulement 2,5% des personnes, soit 1 personne, déclarent ne pas avoir le temps nécessaire pour effectuer leur travail. Cela implique qu'ils se sentent extrêmement pressés et qu'ils ont du mal à gérer leur charge de travail dans le temps imparti.

Ces résultats mettent en évidence une diversité de perceptions quant à la disponibilité du temps nécessaire pour accomplir le travail. Alors que certains estiment avoir suffisamment de temps, d'autres se sentent pressés ou débordés par leurs responsabilités professionnelles. Il est utile de tenir compte de ces informations pour évaluer la gestion du temps au sein de l'organisation et mettre en place des mesures appropriées afin d'aider les employés à mieux gérer leur charge de travail et à maintenir un équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle.

❖ Contraintes de rythme de travail

Tableau N° 14 : Résultats De La Question Qui Concerne Les Contraintes De Rythme De Travail

	Fréquence	Pourcentage
Souvent	27	67,5
Parfois	7	17,5
Rarement	6	15,0
Total	40	100,0

▪ Description

On a 67,5% des personnes, soit 27 personnes, déclarent être souvent confrontées à des contraintes de rythme de travail. Cela suggère qu'ils sont régulièrement soumis à des pressions

de temps, à des délais serrés ou à des demandes qui nécessitent une cadence de travail rapide. Et environ 17,5% des personnes, soit 7 personnes, rapportent parfois être confrontées à des contraintes de rythme de travail. Cela indique qu'ils connaissent des périodes où la cadence de travail s'accélère, mais ce n'est pas une situation constante.

15% des personnes, soit 6 personnes, affirment rarement être confrontées à des contraintes de rythme de travail. Cela suggère qu'ils ont une certaine flexibilité dans la gestion de leur temps et qu'ils ne sont pas fréquemment soumis à des pressions de rythme de travail élevées.

Ces résultats mettent en évidence une prévalence élevée de contraintes de rythme de travail parmi les participants, avec la grande majorité d'entre eux déclarant être souvent confrontés à ces contraintes. Cela peut avoir un impact sur leur niveau de stress, leur épuisement professionnel et leur bien-être général. Il est marquant de prendre en compte ces informations pour évaluer l'organisation du travail, les ressources disponibles et la charge de travail, dans le but de favoriser des conditions de travail plus équilibrées et de prévenir les risques associés aux contraintes de rythme élevées dont la perte de contrôle de temps et les tâches à accomplir.

❖ Obligation de dépêcher pour faire le travail

Tableau N° 15 : Résultats De La Question Qui Concerne L'obligation De Dépêcher Pour Faire Votre Travail

	Fréquence	Pourcentage
Souvent	15	37,5
Parfois	13	32,5
Rarement	10	25,0
Jamais	1	2,5
Mon travail ne nécessite pas de l'intensité	1	2,5
Total	40	100,0

▪ Description

Selon les résultats, 37,5% des personnes, soit 15 personnes, déclarent souvent ressentir une obligation de se dépêcher pour faire leur travail. Cela suggère qu'ils sont fréquemment

confrontés à des contraintes de temps et à des pressions pour terminer leurs tâches rapidement. Environ 32,5% des personnes, soit 13 personnes, rapportent parfois ressentir une obligation de se dépêcher pour faire leur travail. Cela indique qu'ils connaissent des périodes où ils doivent accélérer le rythme de travail, mais ce n'est pas une situation constante.

25% des personnes, soit 10 personnes, affirment rarement ressentir une obligation de se dépêcher pour faire leur travail. Cela suggère qu'ils ont généralement suffisamment de temps pour accomplir leurs tâches et ne sont que rarement soumis à des contraintes de temps strictes.

Ces résultats mettent en évidence la prévalence d'une obligation de se dépêcher pour faire le travail parmi les participants, avec une proportion significative de personnes déclarant ressentir souvent cette pression. Il est massif de tenir compte de ces informations pour évaluer l'impact sur la charge de travail qui cause une perte de contrôle au travail, en conséquence ne pas faire le travail convenablement, la qualité du travail et le bien-être des employés. Des mesures appropriées doivent être mises en place pour gérer efficacement les contraintes de temps, afin de promouvoir un environnement de travail plus équilibré et moins stressant.

❖ Rythme de travail impose une cadence

Tableau N °16 : Résultats Sur La Question Qui Concerne Le Rythme De Travail Qui Impose Une Cadence

	Fréquence	Pourcentage
Fernale	4	10,0
Infernale	7	17,5
Supportable	7	17,5
Insupportable	22	55,0
Total	40	100,0

▪ Description

D'après le tableau N°16, La majorité des personnes soit 55% des participants, estiment que la cadence du rythme de travail est insupportable. Cela suggère qu'ils ressentent une

pression et un rythme de travail très élevés, qui peuvent être difficiles à gérer et entraîner une charge de travail excessive et un stress important.

Et 17,5% des personnes, soit 7 personnes, estiment que la cadence du rythme de travail est infernale. Cela indique qu'ils ressentent le rythme comme étant extrêmement rapide, intense et difficile à suivre.

De même, 17,5% des personnes, soit 7 personnes, estiment que la cadence du rythme de travail est supportable. Cela implique qu'ils perçoivent le rythme comme étant raisonnable et gérable, sans être excessivement rapide ou stressant.

Par contre, 10% des personnes, soit 4 personnes, estiment que la cadence du rythme de travail est infernale. Cela suggère qu'ils perçoivent le rythme comme étant rapide, mais gérable et supportable

Ces résultats mettent en évidence le fait que la majorité des participants considèrent le rythme de travail comme étant insupportable, ce qui peut avoir des conséquences négatives sur leur bien-être et leur santé. Il est glorieux de tenir compte de ces informations pour évaluer la charge de travail, la productivité et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Des mesures appropriées peuvent être mises en place pour réduire le rythme de travail, améliorer la gestion du temps, fournir des ressources adéquates et offrir un soutien approprié, dans le but de favoriser un environnement de travail plus équilibré et moins stressant pour les employés.

5. 1. 3. Analyse et interprétation des résultats relatives à la troisième hypothèse

❖ Quel retentissement de la pénibilité sur la qualité de travail

Tableau N° 17 : Résultats Sur La Question Qui Concerne Le Retentissement Sur La Qualité De Travail

	Fréquence	Pourcentage
Erreurs	13	32,5
Oublis	8	20,0
Retards	6	15,0
Manque de concentration	13	32,5
Total	40	100,0

▪ Description

32,5% des personnes, soit 13 personnes, indiquent que la pénibilité au travail entraîne des erreurs dans leur travail. Cela suggère que les conditions difficiles ou stressantes peuvent affecter la précision et la qualité des tâches accomplies, ce qui peut avoir des conséquences négatives sur la performance globale.

En égalité, 32,5% des personnes, soit 13 personnes, font état d'un manque de concentration dû à la pénibilité au travail. Cela indique que les conditions stressantes ou exigeantes peuvent perturber la capacité à se concentrer pleinement sur les tâches, ce qui peut affecter la qualité du travail.

Et 20% des personnes, soit 8 personnes, mentionnent que la pénibilité au travail entraîne des oublis. Cela indique que la charge de travail excessive ou les contraintes liées à la pénibilité peuvent avoir un impact sur la mémoire et la capacité à se rappeler de certaines tâches ou informations importantes.

Finalement, 15% des personnes, soit 6 personnes, déclarent que la pénibilité au travail entraîne des retards. Cela suggère que les contraintes de temps ou la pression exercée peuvent rendre difficile le respect des délais ou l'exécution des tâches dans les délais impartis.

Ces résultats mettent en évidence les répercussions négatives de la pénibilité sur la qualité du travail des participants. Les erreurs, les oublis, les retards et le manque de concentration sont des conséquences fréquentes de la pénibilité, ce qui souligne l'importance de prendre des mesures pour réduire la pénibilité et améliorer les conditions de travail. Cela peut inclure la mise en place de stratégies de gestion de la charge de travail, le soutien psychologique, la formation sur la gestion du stress et l'amélioration des processus de travail pour favoriser une meilleure qualité de travail.

❖ **Fréquence ressentie****Tableau N° 18 : Résultats De La Question Qui Concerne La Fréquence Ressentie De La Pénibilité**

	Fréquence	Pourcentage
Stress intense	9	22,5
Fatigue mentale	6	15,0
Anxiété	4	10,0
Dépression	2	5,0
Insomnie	7	17,5
Burn-out	4	10,0
Autre	5	12,5
Aucun symptôme	3	7,5
Total	40	100,0

▪ **Description**

Sur un échantillon total de 40 personnes, nous distinguons en premier lieu 22,5% d'entre elles ressentent un stress intense, ce qui correspond à 9 personnes. Cela suggère que le stress intense est un symptôme assez répandu dans cet échantillon. Le stress intense peut être causé par divers facteurs tels que des exigences élevées au travail, des problèmes personnels ou des pressions sociales.

En ce qui concerne d'autres symptômes, nous observons que 17,5% des personnes (soit 7 personnes) souffrent d'insomnie.

Presque 15% des personnes interrogées, soit 6 personnes, déclarent ressentir de la fatigue mentale. La fatigue mentale peut résulter d'une surcharge de travail, d'un manque de repos adéquat ou de l'épuisement émotionnel. Ce symptôme peut avoir un impact sur la concentration, la productivité et le bien-être général.

Ces conditions peuvent avoir des causes variées, telles que des facteurs génétiques, des événements de vie stressants ou des déséquilibres chimiques dans le cerveau. Il est important de noter que l'anxiété et la dépression sont des problèmes de santé mentale qui peuvent nécessiter un soutien et un traitement appropriés.

Ces résultats mettent en évidence une variété de symptômes ressentis par les personnes interrogées dans cet échantillon. Il est important de prendre en compte ces problèmes de santé mentale et physique et de proposer un soutien adéquat, comme des mesures de gestion du stress, des conseils ou un accès à des professionnels de la santé si nécessaire.

❖ Mesures de pénibilité

Tableau N°19 : Résultats Sur La Question Qui Concerne Les Mesures Prises Pour Faire Face A La Pénibilité

	Fréquence	Pourcentage
Oui, j'ai parlé a ma hiérarchie ou à un représentant du personnel	7	17,5
Oui, j'ai demandé un aménagement des conditions de travail	3	7,5
Oui, j'ai suivi une formation sur la gestion du stress ou la prévention des RPS	1	2,5
Oui, j'ai demandé un congé pour raisons de santé liées au travail	8	20,0
Oui, j'ai utilisé les ressources de soutien disponibles dans mon entreprise	3	7,5
Non, je ne savais pas quelles mesures prendre	12	30,0
Non, je ne considère pas que la pénibilité au travail soit un problème	5	12,5
Autres (précisez) : _____	1	2,5
Total	40	100,0

▪ Description

Selon les données fournies dans le tableau des *mesures de pénibilité*, nous pouvons analyser en détail les actions prises par les personnes pour *faire face à la pénibilité au travail* :

Sur un échantillon total de 40 personnes, nous constatons que 12 personnes, soit 30% de l'échantillon, ont déclaré ne pas savoir quelles mesures prendre pour faire face à la

pénibilité au travail. Cela peut indiquer un manque de sensibilisation ou d'information sur les ressources et les actions disponibles pour soutenir les employés confrontés à des conditions de travail pénibles.

Environ 20% des personnes interrogées, soit 8 personnes, ont demandé un congé pour des raisons de santé liées au travail. Cela suggère que certaines personnes ont ressenti le besoin de prendre du temps pour se reposer ou récupérer en raison de la pénibilité de leur emploi.

17,5% d'entre elles ont déclaré avoir parlé à leur hiérarchie ou à un représentant du personnel concernant la pénibilité au travail, ce qui correspond à 7 personnes. Cela suggère que certaines personnes ont pris l'initiative de discuter de leurs préoccupations liées à la pénibilité avec des personnes en position d'autorité dans l'organisation.

En conclusion, cet échantillon révèle différentes actions prises par les personnes pour faire face à la pénibilité au travail, allant de la communication avec la hiérarchie ou les représentants du personnel à la demande de congés pour raisons de santé liées au travail. Cependant, une proportion notable de personnes ne savait pas quelles mesures prendre ou ne considérait pas la pénibilité au travail comme un problème. Il est essentiel de sensibiliser davantage sur les mesures disponibles et d'encourager un environnement de travail sain et favorable.

❖ Symptômes de troubles psychologiques

Tableau N° 20 : Résultats Sur La Question Qui Concerne Sur Les Symptômes Déjà Eu Au Travail

	Fréquence	Pourcentage
Oui, fréquemment	14	35,0
Oui, occasionnellement	15	37,5
Non, jamais	11	27,5
Total	40	100,0

▪ Description

Selon les données fournies dans le tableau N20 des symptômes de troubles psychologiques, nous pouvons analyser en détail la fréquence de ces symptômes :

Sur un échantillon total de 40 personnes, nous constatons qu'environ 37,5% des personnes interrogées, soit 15 personnes, déclarent ressentir occasionnellement des symptômes de troubles psychologiques. Cela indique que ces symptômes se manifestent de manière intermittente ou à des moments particuliers pour ces individus. Ils peuvent être liés à des facteurs spécifiques tels que des situations stressantes, des événements de vie difficiles ou d'autres circonstances.

35% d'entre elles déclarent ressentir fréquemment des symptômes de troubles psychologiques, ce qui correspond à 14 personnes. Ces symptômes peuvent inclure des signes d'anxiété, de dépression, de stress intense ou d'autres problèmes de santé mentale qui sont présents de manière régulière chez ces personnes.

Environ 27,5% des personnes interrogées, soit 11 personnes, déclarent ne jamais avoir ressenti de symptômes de troubles psychologiques. Cela suggère qu'une partie de l'échantillon ne rapporte pas l'expérience de tels symptômes jusqu'à présents.

Il est important de noter que les symptômes de troubles psychologiques peuvent varier considérablement d'une personne à l'autre et qu'ils peuvent être influencés par de nombreux facteurs individuels et environnementaux. Les symptômes peuvent également être temporairement exacerbés en périodes de stress intense ou de perturbations dans la vie quotidienne.

Cette analyse met en évidence la prévalence des symptômes de troubles psychologiques dans cet échantillon, avec une proportion importante de personnes signalant une fréquence élevée ou occasionnelle de ces symptômes. Il est crucial d'offrir un soutien adéquat en matière de santé mentale, notamment en mettant à disposition des ressources, des services de counseling ou des programmes de bien-être, afin d'aider les individus à faire face à ces problèmes de santé mentale.

❖ **Le travail fait vieillir****Tableau N° 21** : Résultats Sur La Question Qui Concerne D'avoir Le Sentiment Que Son Travail Fait Vieillir Prématurément

	Fréquence	Pourcentage
Souvent	15	37.5
Parfois	10	25.0
Rarement	13	32,5
Jamais	2	5
Total	40	100,0

▪ **Description**

37.5% des personnes, soit 15 personnes, estiment que le travail les fait souvent vieillir. Cela suggère qu'ils ressentent régulièrement les effets du vieillissement liés à leur travail, tels que le stress, la fatigue ou d'autres facteurs qui peuvent avoir un impact négatif sur leur bien-être.

32,5% des personnes, soit 13 personnes, estiment que le travail les fait rarement vieillir. Cela suggère qu'ils ressentent occasionnellement les effets du vieillissement liés à leur travail, mais cela ne constitue pas une préoccupation majeure dans leur expérience professionnelle.

En évidence, 25% des personnes, soit 10 personnes, estiment que le travail les fait parfois vieillir. Cela indique qu'ils ressentent périodiquement les effets du vieillissement liés à leur travail, mais ce n'est pas une situation constante.

Et 5% des personnes, soit 2 personnes, affirment que le travail ne les fait jamais vieillir. Cela implique qu'ils ne ressentent pas les effets négatifs du vieillissement liés à leur travail ou qu'ils ont trouvé des moyens de gérer ces effets de manière efficace.

Ces résultats mettent en évidence une diversité de perceptions quant à l'impact du travail sur le vieillissement parmi les participants. Certains estiment que le travail les fait souvent ou parfois vieillir, tandis que d'autres estiment que cela se produit rarement ou jamais. Il est important de prendre en compte ces informations pour évaluer les facteurs qui contribuent à l'impact du travail sur le vieillissement, tels que la charge de travail, le stress, l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, ainsi que pour mettre en place des mesures

appropriées visant à préserver la santé et le bien-être des employés tout au long de leur carrière.

❖ **Expression qui décrit votre situation quotidienne**

Tableau N° 22 : Résultats Sur La Question Qui Concerne L'expression Qui Décrit Votre Situation Quotidienne Au Travail

	Fréquence	Pourcentage
Galère	12	30,0
Pression	19	47,5
Tension	9	22,5
Total	40	100,0

▪ **Description**

47,5% des personnes, soit 19 personnes, utilisent le terme "pression" pour décrire leur situation quotidienne. Cela indique qu'ils ressentent un niveau élevé de pression dans leur travail, que ce soit en termes de délais à respecter, de résultats attendus ou d'attentes élevées, ce qui peut engendrer du stress et de la tension.

30% des personnes, soit 12 personnes, utilisent le terme "galère" pour décrire leur situation quotidienne. Cela suggère qu'ils rencontrent des difficultés, des obstacles ou des problèmes fréquents dans leur travail, ce qui peut rendre leur quotidien plus compliqué.

Finalement, 22,5% des personnes, soit 9 personnes, utilisent le terme "tension" pour décrire leur situation quotidienne. Cela suggère qu'ils ressentent un niveau de tension élevé dans leur travail, ce qui peut être lié à des relations professionnelles tendues, des situations conflictuelles ou un environnement de travail stressant.

Ces résultats mettent en évidence une perception largement répandue de difficultés, de pression et de tension dans la situation quotidienne des participants. Cela suggère un environnement de travail exigeant et potentiellement stressant. Il est substantiel de considérer ces informations lors de l'évaluation des sources de pression et de tension, et également pour mettre en œuvre des mesures adéquates en vue de réduire le stress et de favoriser un environnement de travail plus favorable et équilibré. Cela peut impliquer la gestion de la charge de travail, l'amélioration des relations professionnelles et la promotion de stratégies de gestion du stress.

❖ **Expression qui décrit votre vécu de pénibilité****Tableau N° 23 :** Résultats Sur La Question Qui Concerne L'expression Qui Décrit Bien Votre Pénibilité Au Travail

	Fréquence	Pourcentage
Souffrance au travail	14	35,0
Mal être au travail	12	30,0
Malaise au travail	9	22,5
Se sentir bien	5	12,5
Total	40	100,0

▪ **Description**

35% des personnes, soit 14 personnes, utilisent le terme "souffrance au travail" pour décrire leur vécu de pénibilité. Cela suggère qu'ils ressentent une détresse émotionnelle ou physique importante liée à leur travail, ce qui peut engendrer un sentiment de douleur, de stress ou d'épuisement.

Et 30% des personnes, soit 12 personnes, utilisent le terme "mal être au travail" pour décrire leur vécu de pénibilité. Cela indique qu'ils ressentent un sentiment général de malaise, de mal-être ou de désagrément dans leur environnement de travail, ce qui peut être lié à divers facteurs, tels que le stress, les relations professionnelles ou les conditions de travail.

Finalement, 22,5% des personnes, soit 9 personnes, utilisent le terme "malaise au travail" pour décrire leur vécu de pénibilité. Cela suggère qu'ils ressentent un sentiment de malaise, d'inconfort ou de gêne dans leur travail, ce qui peut être dû à des aspects spécifiques de leur environnement ou de leurs tâches professionnelles.

Ces résultats mettent en évidence une diversité de ressentis quant à l'expérience de pénibilité au travail parmi les participants. Certains décrivent une souffrance importante, un mal-être ou un malaise, tandis que d'autres parviennent à trouver un certain bien-être malgré la pénibilité. Il est notable de prendre en compte ces informations pour évaluer les facteurs qui contribuent à la pénibilité, identifier les sources de souffrance et de malaise, et mettre en place des mesures appropriées visant à améliorer la santé et le bien-être des employés sur leur lieu de travail.

❖ **Quel impact de la pénibilité sur votre qualité de travail ?****Tableau N° 24 : Résultats Sur La Question Qui Concerne De Quel Impact De La Pénibilité Sur Votre Qualité De Travail**

	Fréquence	Pourcentage
Perte d'anatomie	19	47,5
Perte du professionnalisme	9	22,5
L'accomplissement du soi	6	15,0
L'expression de créativité	6	15,0
Total	40	100,0

▪ **Description**

D'après les résultats dans le tableau N°24, 47,5% des personnes, soit 19 personnes, mentionnent une perte d'autonomie due à la pénibilité. Cela suggère que les conditions de travail difficiles ou stressantes peuvent entraîner une diminution de la liberté d'action et de la capacité à prendre des décisions autonomes, ce qui peut affecter le bien-être général au travail.

Et 22,5% des personnes, soit 9 personnes, évoquent une perte de professionnalisme liée à la pénibilité. Cela indique que les contraintes de travail ou les conditions difficiles peuvent avoir un impact sur la capacité à maintenir des normes professionnelles élevées, ce qui peut affecter la satisfaction et la qualité du travail réalisé.

15% des personnes, soit 6 personnes, mentionnent une diminution de l'accomplissement de soi en raison de la pénibilité. Cela suggère que les conditions de travail pénibles peuvent entraver le développement personnel, la satisfaction et le sentiment d'épanouissement au travail. De même, 15% des personnes, soit 6 personnes, font état d'une limitation de l'expression de leur créativité due à la pénibilité. Cela indique que les contraintes de travail ou l'environnement stressant peuvent restreindre la capacité à développer des idées nouvelles ou à exprimer pleinement sa créativité dans le cadre professionnel.

Ces résultats mettent en évidence l'impact négatif de la pénibilité sur le bien-être et la qualité de vie au travail des participants. La perte d'autonomie, la diminution du professionnalisme, la limitation de l'accomplissement de soi et l'expression limitée de la créativité sont des conséquences fréquentes de la pénibilité, ce qui souligne l'importance d'identifier et de prendre des mesures pour améliorer les conditions de travail et préserver le

bien-être des employés. Cela peut inclure des ajustements organisationnels, des formations en gestion du stress, des mesures de soutien psychologique et des initiatives visant à favoriser un environnement de travail épanouissant et propice à la créativité.

❖ **Selon vous quelle est l'expression qui décrit votre pénibilité au travail**

Tableau N° 25 : Résultats Sur La Question Qui Concerne La Description De Pénibilité Au Travail

	Fréquence	Pourcentage
La fatigue	26	65,0
La lassitude	8	20,0
La peine	6	15,0
Total	40	100,0

▪ **Description**

65% des personnes, soit 26 personnes, ont utilisé l'expression "la fatigue" pour décrire leur pénibilité au travail. Cela suggère que la fatigue physique ou mentale est une composante significative de la pénibilité qu'ils ressentent dans leur travail.

20% des personnes, soit 8 personnes, ont utilisé l'expression "la lassitude" pour décrire leur pénibilité au travail. Cela suggère un sentiment d'épuisement émotionnel ou de désintérêt vis-à-vis du travail en raison des conditions difficiles ou stressantes auxquelles ils sont confrontés.

Finalement, 15% des personnes, soit 6 personnes, ont utilisé l'expression "la peine" pour décrire leur pénibilité au travail. Cela peut renvoyer à un sentiment de tristesse, de frustration ou de détresse causé par les exigences du travail ou l'environnement de travail.

Ces résultats mettent en évidence les différents aspects émotionnels de la pénibilité au travail, notamment la fatigue, la lassitude et la peine. Ces expressions reflètent les conséquences psychologiques et émotionnelles de la pénibilité, ce qui souligne l'importance de prendre des mesures pour réduire la pénibilité et préserver la santé et le bien-être des travailleurs. Cela peut inclure la mise en place de stratégies de gestion du stress, l'amélioration des conditions de travail, la promotion d'un équilibre entre vie professionnelle

et vie personnelle, et le soutien psychologique aux employés confrontés à la pénibilité au travail.

5. 2. Discussion des hypothèses

5. 2. 1. Discussion croisée des hypothèses

En analysant les différentes tables fournies, nous pouvons établir des liens entre elles et tirer les conclusions suivantes concernant l'analyse des facteurs liés au travail et leur impact sur les employés :

- 1. Profession actuelle et Heures de travail :** La majorité des employés (50,0 %) sont des travailleurs de bureau, suivis par les travailleurs manuels (35,0 %). En ce qui concerne les heures de travail, 50,0 % travaillent entre 30 et 40 heures par semaine, tandis que 45,0 % travaillent entre 40 et 50 heures.
- 2. Fréquence ressentie et Symptômes de troubles psychologiques :** Une part importante des employés présente des symptômes de problèmes psychologiques liés au travail. Les symptômes les plus couramment signalés sont le stress intense (22,5 %) et la fatigue mentale (15,0 %). Cela souligne l'importance de prendre en compte les problèmes de santé mentale sur le lieu de travail.
- 3. Mesures de pénibilité :** Un nombre significatif d'employés ont pris des mesures pour faire face aux difficultés liées au travail. Seulement 7,5 % ont parlé à leurs supérieurs hiérarchiques ou à des représentants du personnel, tandis que 20,0 % ont demandé un congé pour des raisons de santé liées au travail. Cependant, un pourcentage notable (30,0 %) ne savait pas quelles mesures prendre pour faire face à ces difficultés.
- 4. Sources de pénibilité :** Les principales sources de difficultés liées au travail signalées par les employés comprennent une charge de travail excessive (12,5 %), une pression temporelle ou constante pour atteindre les objectifs (12,5 %) et des responsabilités excessives ou délicates (15,0 %). Ces facteurs indiquent la présence d'une charge de travail et d'une pression élevée, susceptibles de contribuer au stress lié au travail et à des résultats négatifs.
- 5. Demande de travail excessive et Temps nécessaire :** La majorité des employés (47,5 %) font souvent face à une demande de travail excessive, tandis que 42,5 % estiment disposer du temps nécessaire pour accomplir leurs tâches. Ces résultats indiquent la

présence de défis liés à la charge de travail et éventuellement des problèmes de gestion du temps.

6. **Contraintes de rythme de travail et Obligation de dépêcher pour faire le travail :** La majorité des employés (67,5 %) sont souvent confrontés à des contraintes dans leur rythme de travail et se sentent souvent obligés de se dépêcher pour terminer leur travail. Cela suggère la présence de défis liés au temps et de facteurs de stress potentiels affectant la qualité du travail.
7. **Aspect négatif du travail et Sentiment d'être exploité :** Un nombre important d'employés (57,5 %) éprouvent occasionnellement ou souvent des aspects négatifs de leur travail et se sentent exploités. Cela met en évidence l'importance de traiter les facteurs contribuant à l'insatisfaction professionnelle et aux perceptions d'exploitation.
8. **Devoir penser à trop de choses à la fois :** Une proportion considérable d'employés (47,5 %) ressent fréquemment le besoin de penser à plusieurs choses à la fois, ce qui peut avoir un impact sur leur capacité de concentration et potentiellement contribuer au stress lié au travail.
9. **Le travail fait vieillir et Rythme de travail impose une cadence :** Une part significative des employés (50,0 %) ressentent des facteurs liés au travail qui contribuent à un sentiment de vieillissement ou de stress. La majorité (55,0 %) trouve le rythme de travail imposé comme insupportable, ce qui indique un impact potentiellement négatif sur leur bien-être et leur équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.
10. **Expression qui décrit votre situation quotidienne et Expression qui décrit votre vécu de pénibilité :** Les expressions les plus couramment utilisées pour décrire les situations quotidiennes de travail sont "pression" (47,5 %) et "galère" (30,0 %). En ce qui concerne l'expérience de pénibilité au travail, les expressions les plus couramment utilisées sont "fatigue" (65,0 %) et "lassitude" (20,0 %).

Ces conclusions mettent en évidence la présence de divers facteurs de pénibilité au travail, tels que la charge excessive, la pression temporelle, les responsabilités excessives, les contraintes de rythme et les aspects négatifs du travail. Ces facteurs ont un impact sur la santé mentale, le bien-être, la satisfaction au travail et la qualité du travail des employés. Il est donc important de prendre des mesures pour atténuer ces facteurs et promouvoir un environnement de travail sain et équilibré.

5. 2. 2. Discussion générale des hypothèses

- **Discussion de la première hypothèse**

Les travailleurs se sentent submergés par les exigences permanentes et croissantes de leur travail ce qui engendre une perte d'intérêt pour leur travail et un manque d'énergie.

L'analyse des données confirme partiellement cette hypothèse. Les résultats montrent que de nombreux travailleurs font face à une charge de travail excessive (12,5 %) et à une pression temporelle constante pour atteindre des objectifs (12,5 %). De plus, une partie significative des employés ressentent fréquemment des symptômes de stress intense (22,5 %) et de fatigue mentale (15,0 %). Ces données suggèrent que les travailleurs peuvent en effet se sentir submergés par les exigences de leur travail, ce qui peut entraîner une perte d'intérêt et un manque d'énergie.

- **Discussion de la deuxième hypothèse**

Le travail entraîne une perte de contrôle sur le temps de travail et les tâches à accomplir.

Cette hypothèse est étayée par les résultats de l'analyse. Les travailleurs signalent souvent des contraintes de rythme de travail (67,5 %) et une obligation de dépêcher pour faire le travail (70,0 %). De plus, un pourcentage élevé d'employés (47,5 %) affirme souvent devoir penser à trop de choses à la fois, ce qui suggère un manque de contrôle sur les tâches à accomplir. Ces données confirment que le travail peut effectivement entraîner une perte de contrôle sur le temps de travail et les tâches, ce qui peut avoir un impact négatif sur le bien-être des travailleurs.

- **Discussion de la troisième hypothèse**

Les travailleurs ressentent une pénibilité face à l'intensité excessive du travail.

Cette hypothèse est également soutenue par les résultats de l'analyse. Les travailleurs signalent fréquemment des contraintes de rythme de travail (67,5 %) et une obligation de dépêcher pour faire le travail (70,0 %). De plus, une proportion significative d'employés (55,0 %) trouve le rythme de travail imposé comme insupportable. Ces résultats indiquent clairement que les travailleurs ressentent une pénibilité liée à l'intensité excessive du travail.

Résumé de chapitre

Les résultats de l'analyse soutiennent les trois hypothèses formulées. Les travailleurs se sentent effectivement submergés par les exigences permanentes et croissantes de leur travail, ce qui peut entraîner une perte d'intérêt et un manque d'énergie. De plus, ils font face à une perte de contrôle sur le temps de travail et les tâches à accomplir. Enfin, ils ressentent une pénibilité due à l'intensité excessive du travail. Ces conclusions soulignent l'importance de mettre en place des mesures pour atténuer ces facteurs de pénibilité et promouvoir un environnement de travail sain et équilibré.



Conclusion

Conclusion Générale

Conclusion générale

Au cours de l'étude, nous avons pu identifier de l'intensification excessive chez les salariés de l'Entreprise Portuaire de Bejaïa et les moyens déployés pour prévenir.

En utilisant la méthode descriptive qui est basée sur l'analyse quantitative, afin de mesurer plus en détail notre sujet de recherche.

D'après notre analyse des résultats, nous constatons que les salariés de la DRH au sein de l'EPB souffrent de la pénibilité au travail à cause de l'intensification excessive. Ceci confirme notre première hypothèse.

Notre recherche montre que l'intensification excessive des salariés influence sur la pénibilité au travail Et d'après notre analyse des résultats concernent la deuxième hypothèse, qui dit que les salariés se sentent submergés par les exigences permanentes et croissantes de leur travail est confirmé.

Nous dirons que L'intensification excessive du travail peut avoir un impact négatif sur la santé et le bien-être des travailleurs. Les employeurs ont l'obligation d'identifier et de prévenir la pénibilité en recherchant et évaluant l'exposition potentielle de leurs salariés aux facteurs de risques professionnels relevant du dispositif spécifique de compensation, la réglementation prévoit également des mesures pour prévenir et compenser la pénibilité liée aux contraintes physiques marquées, à l'environnement physique agressif et aux rythmes de travail (**démarche prévention de la pénibilité, site INRS**). Et entraîne chez les travailleurs une perte d'intérêt pour leur travail et un manque d'énergie, ceci confirme la troisième hypothèse.

Dans le secteur de la santé et de l'aide aux personnes, l'intensification du travail est une cause essentielle de la dégradation des conditions de travail perçues par les salariés qui entraîne une perte de contrôle sur le temps de travail et les tâches à accomplir, Cette dernière confirme notre quatrième hypothèse (**La pénibilité au travail dans les EHPAD, site cairn.info**).

Nous avons examiné l'intensification excessive au travail et son impact sur la pénibilité au travail. Notre objectif était de comprendre les conséquences psychologiques, physiques et organisationnelles de ce phénomène sur les travailleurs. Les résultats de cette recherche mettent en évidence l'importance de prendre en compte l'intensification excessive

Conclusion Générale

dans la gestion des ressources humaines et dans la conception des politiques de santé et de sécurité au travail.

Nos analyses ont révélé que l'intensification excessive est associée à une augmentation significative de la charge de travail, du stress et de l'épuisement professionnel. Les travailleurs confrontés à des demandes excessives sont plus susceptibles de souffrir de problèmes de santé tels que les troubles musculo-squelettiques, les troubles du sommeil et les problèmes cardiovasculaires. De plus, cette intensification excessive peut entraîner une diminution de la motivation, de la satisfaction au travail et de l'engagement organisationnel, ce qui peut avoir un impact négatif sur la productivité et la performance globale de l'entreprise.

Il est essentiel que les organisations reconnaissent les dangers de l'intensification excessive et prennent des mesures pour atténuer ses effets. Cela peut inclure l'adoption de politiques de gestion du temps et de charge de travail équilibrées, la promotion de la flexibilité et de l'autonomie au travail, ainsi que la sensibilisation et la formation des employés et des gestionnaires sur les risques liés à l'intensification excessive. Les gestionnaires jouent un rôle clé dans la création d'un environnement de travail sain et équilibré, en favorisant une culture organisationnelle qui valorise le bien-être des employés et en mettant en place des mécanismes de soutien appropriés.

En conclusion, l'intensification excessive au travail a un impact significatif sur la pénibilité au travail, tant sur le plan individuel que sur le plan organisationnel. Il est impératif de mettre en œuvre des stratégies de gestion qui reconnaissent et adressent ce problème, afin de préserver la santé et le bien-être des travailleurs, tout en favorisant une performance et une productivité durables. La psychologie du travail offre des perspectives et des outils précieux pour comprendre et aborder ces défis, et son intégration dans les politiques et les pratiques de gestion est essentielle pour créer des environnements de travail sains et épanouissants.



*Liste
Bibliographie*

Liste Bibliographie

Livres :

- Amossé T, Chardon O., (2006), « Les travailleurs non qualifiés : une nouvelle classe sociale ? », *Économie et Statistique*, n° 393-394. DOI : 10.3406/estat.2006.7148.
- Amossé T., Gollac M., (2007), « Intensité du travail et trajectoire professionnelle : le travail intense est-il soutenable ? », *Document de travail du CEE*, n° 93.
- ASKENAZY P. [2001], « Innovative Workplace Practices and Occupational Health and Safety in the United States », *Industrial and Economic Democracy*.
- ASKENAZY P. [2002], *La croissance moderne : organisations innovantes du travail*, Paris, Economica.
- ASKENAZY P. [2004], *Les désordres du travail*, Paris, Le Seuil.
- Askenazy P., Caroli E., Marcus V., (2002), « New organizational practices and working conditions: evidence from France in the 1990's », *Recherches économiques de Louvain*, n° 1-2. DOI : 10.3917/rel.681.0091.
- Auriat N., (1996), « Les défaillances de la mémoire humaine », *Cahier*, n° 136, PUF – Ined.
- Bakker, A. B., Dijkstra, M. T., & Demerouti, E. (2005). Work intensity, stress, and well-being: Exploring the moderating role of self-efficacy. *Journal of vocational behavior*.
- Baudelot C., Gollac M., Bessière C., Coutant I., Godechot O., Serre D., Viguié F., (2002), *Travailler pour être heureux ?*, Fayard.
- Bewley T., (1999), *Why wages don't fall during a recession*, Harvard University Press.
- Bosma H., Peter R., Siegrist J., Marmot M., (1998), « Two alternative job stress models and the risk of coronary heart disease », *American Journal of Public Health*, n° 171 (5-6). DOI : 10.2105/AJPH.88.1.68.
- Bué J., Coutrot T., Hamon-Cholet S., Vinck L., (2007), « Conditions de travail : une pause dans l'intensification du travail », *Premières Synthèses*, n° 01.2, Dares.

Liste Bibliographie

- Cartron D., (2004), « L'intensification du travail », in Bué J., Coutrot T., Puech I. (coord.), *Conditions de travail : les enseignements de vingt ans d'enquêtes*, Octarès.
 - Chardon O., (2002), « La qualification des employés », *Document de travail de l'Insee*, n° F 0202.
 - COMBESSIE Jean-Claude, 2003 *La méthode en sociologie*, 3 Edition, Paris.
 - COMBESSIE Jean-Claude, *La méthode en sociologie*, 3 Edition, Paris, sans année.
 - Crépon B., Iung N., (1999), « Innovations emploi et performance », *Document de travail de la Direction des études et synthèses économiques*, n° 9904, Insee.
 - Desrosières A., Thévenot L., (1988), *Les catégories socioprofessionnelles*, La Découverte. DOI : 10.3917/dec.desro.2002.01.
 - Dex S., (1995), « The reliability of recall data: a literature review », *Bulletin de méthodologie statistique*, n° 49. DOI : 10.1177/075910639504900105.
 - Djeriri, K., & Chamoux, A. (2012). Les facteurs de la souffrance au travail, l'approche du médecin du travail : constat et témoignage d'un médecin du travail à propos de la souffrance au travail en France en 2010. Dans P. Bardelli & J. Allouche, *La souffrance au travail : quelle responsabilité de l'entreprise ?* Paris, France : Armand colin.
 - Docherty P., Forslin J., Shani A.B., (2002), *Creating Sustainable Work Systems: Emerging Perspectives and Practice*, Routledge. DOI : 10.4324/9780203890028.
- FERNEX ,Alain ,Intensité du travail , définition , mesure, évolution :premiers repérage , études et recherches, L'ISERES,n°169 ,février ,paris,1998.
- GOLLAC M. [1997], « Des chiffres insensés ? Pourquoi et comment on donne un sens aux données », *Revue française de sociologie*, 38 (1).
 - GOLLAC M. [2005], « L'intensité du travail : formes et effets », rapport CEE.
 - GOLLAC M. et VOLKOFF S. [2001], « Intensité et fragilité », dans JEANNOT G. et VELTZ P. (dir.), *Le travail entre l'entreprise et la cité*, Éditions de l'Aube.

Liste Bibliographie

- Gollac Michel, Serge Volkoff, «Les conditions de travail», édition la Découverte, 2000.
- Gollac Michel, Serge Volkoff, Loup Wolff «Les conditions de travail» ,3^{ème} édition, édition la Découverte, 2007,2014.
- Gollac M., (1997), « Des chiffres insensés », *Revue Française de Sociologie*.
- Gollac M., (2005), « L'intensification du travail : formes et effets », *Revue économique*, n° 2.
- Gollac M., Volkoff S., (1996), « Citius, altius, fortius, l'intensification du travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 1996.
- Gollac M., Volkoff S., (2001), « Intensité et fragilité », in Jeannot G. et Veltz P. (coord.), *Le travail entre l'entreprise et la cité*, Éditions de l'Aube.
- Insee (2005), « Enquête sur la formation et la qualification professionnelle 2003 », *Insee Résultats et Sociétés*, n° 48.
- Jean-Marie de KETELE et Xavier ROEGIERS, (2009).*Méthodologie de recueil d'information*, Editions de BOOCK, 4ème édition, Paris.
- Jean-Marie de KETELE et Xavier ROEGIERS, 2009.*Méthodologie de recueil d'information*, Editions de BOOCK, 4ème édition, Paris.
- K. Djeriri et A Chamoux Les facteurs de la souffrance au travail, l'approche du médecin du travail (2012).
- Karasek R, (1984), « Characteristics of Task Structure Associated with Physiological Stress and Cardio-Vascular Diseases », *Annals of the American Conference of Governmental Industrial Hygienists*, vol. 8.
- Karasek R., Theorell T., (1990), *Healthy Work: stress, productivity, and the reconstruction of the working life*, Basic Books.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. Basic Books.

Liste Bibliographie

- LAPOINTE, P.A. (2015). D'où vient l'intensification du travail? Conférence prononcée à Bilan et perspectives CSN
- Laville A, (1998), *L'ergonomie*, PUF, 6^e édition corrigée.
- Leclerc, A., Papoz, L., Bréart, G., & Lellouch, J. (1990). Quelques définitions épidémiologiques. Dans *Dictionnaire d'épidémiologie*. Paris, France : Frison Roche Ed.
- Leplat J, Cuny X, (1984), *Introduction à la psychologie du travail*, PUF.
- LOUBET, delbayle (jean- louis) 2000, initiation aux méthodes des sciences sociales, éd l'harmation, paris.
- LOUBET, delbayle (jean- louis), initiation aux méthodes des sciences sociales, éd l'harmation, paris 2000
- Mace, Gordon. Guide d'élaboration d'un projet de recherche. Québec : les Presse de l'Université Laval, 1988.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behaviors*, 5.
- Millanvoye M., Pueyo P., (2006), « Organisation du travail, vieillissement des salariés et intensification du travail », in Askenazy Ph., Cartron D., de Coninck F, Gollac M. (coord.), *Organisation et intensité du travail*, Octarès, Toulouse.
- Molinié A.-F, (2003), « Interroger les salariés sur leur passé professionnel : le sens des discordances », *Revue d'Épidémiologie et de Santé publique*, n° 51.
- Niedhammer I., Teck M.L., Starke D., Siegrist J., (2004), « Effort-Reward Imbalance Model and self-reported health: Cross-sectional and prospective results from the GAZEL Cohort », *Social Science & Medicine*, vol. 58, n° 8.
- Pailhé A., (2006), « L'intensité du travail s'allège-t-elle avec l'âge ? », in Askenazy Ph, Cartron D, de Coninck F., Gollac M. (coord.), *Organisation et intensité du travail*, Octarès, Toulouse.
- Paugam S., (2000), *Le salarié de la précarité. Les nouvelles formes de l'intégration professionnelle*, PUF. DOI : 10.4000/osp.3380

Liste Bibliographie

- Potocki Malicet Danielle « Eléments Sociologie du Travail et de, l'Organisation » 1997.
- Pueyo V, (1999), *Régulation de l'efficience en fonction de l'âge et de l'expérience professionnelle*, thèse de doctorat d'ergonomie, EPHE.
- Rubin D, (1974), « Estimating causal effect of treatments in randomized and nonrandomized studies », *Journal of Educational Psychology*, n° 66. DOI : 10.1037/h0037350
- Siegrist J, (1996), « Adverse health effects of high effort – low reward conditions at work », *Journal of Occupational Health Psychology*, n° 1.
- SIMON N. Roy. 2004, « L'étude de cas » in, (sous la direction de BENOIT Gauthier), la recherche sociale de la problématique à la collecte des données, 4eme Edition, Québec.
- SIMON N. Roy. 2004. « L'étude de cas » in, (sous la direction de BENOIT Gauthier), la recherche sociale de la problématique à la collecte des données, 4eme Edition, Québec,
- Thélot C, (1990), « L'erreur de mémoire sur la situation professionnelle », in *Les ménages : mélanges en l'honneur de J. Desabie*, Insee.
- Valeyre A, (2004), « Forms of work intensification and economic performance in French manufacturing », *Eastern Economic Journal*, vol. 30, n° 4.
- Wichert I, (2002), « Job insecurity and job intensification: the effects on health and well-being », in Burchell B., Ladipo D., Wilkinson F. (dir.), *Job Insecurity and Work Intensification*, Routledge.

Liste Bibliographie

Articles et revues :

- "Symptoms of Work-Related Stress: A Systematic Review" Stansfeld, Stephen; Candy, Bridget, Occupational Medicine, volume 53, n° 3, 2003.
- "The Consequences of Work Intensity: A Systematic Review and Meta-Analysis" Smith, Martin J.; Siegrist, Johannes, Work & Stress, volume 31, numéro 2, 2017.
- «Les autres « Pénibilités », Fragilisation de la santé, et vécu du travail en fin de vie active », Retraite Et société, Serge Volkoff, n° 72, 2015.
- Bakker. A, B, Dijkstra ,& Demerouti,E , Work intensity , stress,and well-being : Exploring the moderating Role of self-efficacy .Journal of vocational behavior,2007.
- L'entreprise algérienne a l'épreuve de l'expérimentation, Revue Prévention et Ergonomie,Dr Berretima Abdel-Halim ,Laboratoire de prévention et d'ergonomie,n°5, tome01 ? Université d'Alger 2, 20-30 avril, 2012.
- LAPOINTE, P.A, 2015, D'où vient l'intensification du travail? Conférence prononcée à Bilan et perspectives CSN.
- Les symptômes de l'intensité au travail : État des lieux et perspectives" Trouillet, Régine; Lapeyre-Mestre, Maryse; Zawieja, Philippe Perspectives Interdisciplinaires sur le Travail et la Santé (PISTES), v15, n° 1, 2013.
- Philippe Davezies, Intensification, le travail rétréci, Revue Santé et Travail (n°57, janvier 2007).
- Revue économique, L'INTENSITÉ DU TRAVAIL, Formes et effet Michel Gollac 2005, 2005/2 Vol. 56.
- Travail et emploi, Intensité du travail et mobilité professionnelle Thomas Amossé, Michel Gollac, n°113 janvier mars 2008.

Liste Bibliographie

Mémoires et Thèse:

- Bouterfas, N. (2014). Vers un modèle de la santé psychologique au travail des agents du social et de l'insertion : quels inducteurs organisationnels, psychosociaux et personnels sur le bien-être, la détresse et l'épuisement (thèse de doctorat). Université de Lille. Repéré à <https://hal.archives-ouvertes.fr/tel-01199389> .
- Hamajima, N. (1992). Karoshi and causal relationships. Japanese Journal of Public Health, n°39.
- Lasfargues, G. (2005). Départs en retraite et travaux pénibles. L'usage des connaissances scientifiques sur le travail et ses risques à long terme pour la santé (Rapport de recherche n°19). Noisy-le-Grand, France : Centre d'études de l'emploi.
- Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). Stress, Appraisal and Coping. New York, US: Springer.
- Mick Sédric NGOULOU-KOBIL, (2016).pénibilité psychique dans les secteurs secondaire et tertiaire, ses manifestations et enjeux : Etude réalisée à la société agroalimentaire P et à la chambre consulaire professionnelle A. (thèse de doctorat).université de Picardie.
- Selye, H. (1956). The stress of life. New York, US: McGraw-Hill Paperbacks.
- Shaijarearnwana, P. (2007). Etudes exploratoires des effets bénéfiques de la méditation sur le stress professionnel : Enquête auprès des pratiquants bouddhistes zen en France. (Thèse de doctorat, Université Louis Pasteur Strasbourg I, Strasbourg, France).

Documents :

- Documents interne entreprise portuaire de Bejaia (EPB).

Liste Bibliographie

Sites:

- Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail secteur administration provinciale
https://apssap.qc.ca/wpcontent/uploads/2017/02/APSSAP_GuideSantePsycho.pdf .
- Comment convaincre votre employeur de l'importance de la prévention des troubles de santé psychologiques sans trop vous fatiguer ,Confédération des syndicats nationaux (CSN),Natacha Laprise, 1 juin 2017, <https://www.csn.qc.ca/prevention-sante-psychologique/> .
- D'où vient l'intensification du travail ? conférence prononcé à bilan et perspectives CSN La Pointe .P.A .2015 . www.csn.qc.ca
- <https://travail-emploi.gouv.fr/sante-au-travail/prevention-des-risques-pour-la-sante-au-travail/article/risques-psychosociaux#:~:text=Les%20risques%20psychosociaux%20sont%20d%C3%A9finis,et%20aux%20relations%20de%20travail>
- <https://www.agir-mag.com/ressources-humaines-penibilite-au-travail.html>
- <https://www.dialogue-social.fr/articles-par-themes/qualite-de-vie-au-travail/page-56>
- <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/travail/79284#:~:text=1.,chose%20%3A%20Travail%20manuel%2C%20intellectuel.&text=2.,r%C3%A9mun%C3%A9r%C3%A9e%20%3A%20Vivre%20de%20son%20travail.>
- <https://www.passeportsante.net/sante-mentale/travail?doc=penibilite-travail-faut-savoir>
- Jolivet, A. (2011). Pénibilité du travail : la loi de 2010 et ses usagers par les acteurs sociaux. La revue de l'Ires. 3 (70), 33-60. <https://doi.org/10.3917/rdli.070.0033>
- La pénibilité au travail dans les EHPAD... Et si le management.. ; <https://www.cairn.info/revue-gestion-et-management-public-2021-1.htm>.
- La rencontre de CDG 35, l'intensification des rythmes de travail et ses conséquences sur la santé 10septembre 2013

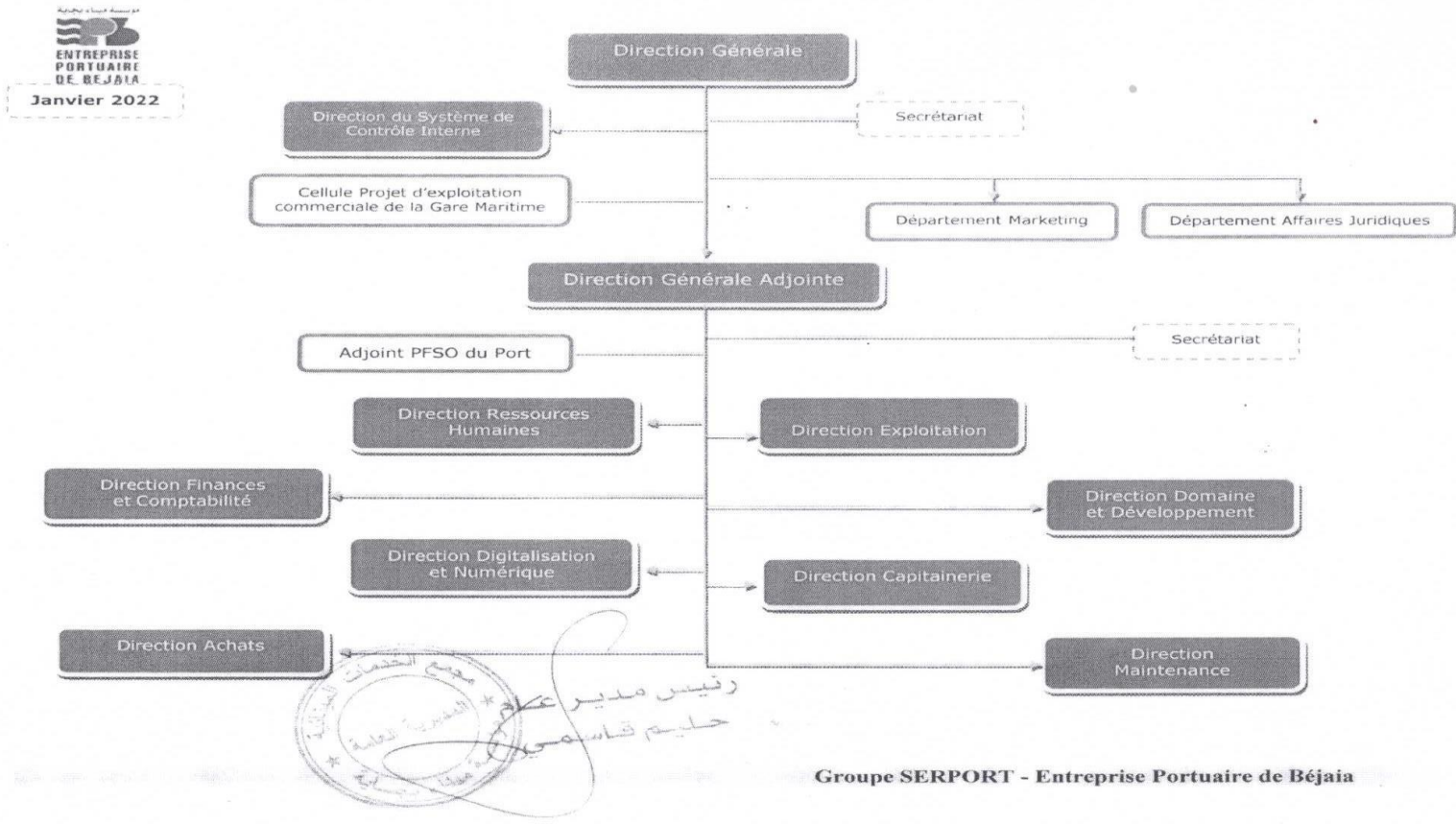
Liste Bibliographie

- Pénibilité au travail. Ce qu'il faut retenir - Démarches de prévention
<https://www.inrs.fr/demarche/penibilite/ce-qu-il-faut-retenir.html>.
- Pénibilité au travail. Prévention de la pénibilité - INRS.
<https://www.inrs.fr/demarche/penibilite/prevention-de-la-penibilite.html>
- Poisson, J-F. (2008).le site En conclusion des travaux de la mission sur la pénibilité au travail. (Tome 1). <http://www.assemblee-nationale.fr/13/pdf/rap-info/i0910-ti.pdf>



Annexes

Organigramme Générale de l'entreprise Portuaire de Bejaia





جامعة بجاية
Tasdawit n Bgayet
Université de Béjaïa

Questionnaire :

❖ Présentation de la recherche :

Le sujet de notre mémoire est **L'intensification excessive de travail est source de pénibilité psychologique**. Durant notre recherche nous essayons d'évaluer l'impact de l'intensification excessive de travail sur la pénibilité chez les salariés au sein de l'ENTREPRISE PORTUAIRE DE BEJAIA (EPB). Ce questionnaire nous permettra de mieux comprendre et approfondir nos recherches sur l'état mental de ces travailleurs. Les réponses aux questions seront confidentielles et anonymes lors de chaque questionnaire.

Les annexes



Questionnaire N°



Age :

Niveau académique :

Formation :

Années d'expériences dans le domaine :

Années d'expériences au niveau de l'entreprise :

Date :

Commentaire :

Quelle est votre profession actuelle ?

- a) Travailleur manuel (par exemple : ouvrier, artisan)
- b) Travailleur de bureau (par exemple : employé de bureau, professionnel)
- c) Travailleur du secteur de la santé (par exemple : infirmier, médecin)
- d) Travailleur du secteur de l'éducation (par exemple : enseignant, chercheur)
- e) Autre (précisez) : _____

❖ Questions relatives à la première hypothèse :

1- Quelles sont les principales sources de pénibilité au travail auxquelles vous êtes confronté(e) dans votre environnement professionnel ? Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent.

- a) Charge de travail excessive
- b) Pression temporelle ou pression constante pour atteindre des objectifs
- c) Manque de reconnaissance ou de valorisation
- d) Relations conflictuelles avec les collègues ou la hiérarchie
- e) Manque d'autonomie dans le travail
- f) Monotonie du travail
- g) Responsabilités excessives ou délicates
- h) Changements fréquents dans les tâches ou les priorités
- i) Exposition à des situations stressantes (par exemple : urgences, conflits)
- j) Autre (précisez) : _____
- k) Aucune source de pénibilité au travail.

2- Avez-vous déjà interrompu fréquemment une tâche pour une autre non prévue qui constitue un aspect négatif du travail ?

- a) Souvent
- b) Parfois
- c) Rarement
- d) Jamais

3- L'apparition ou la diffusion de diverses formes d'intensité de travail est déterminée par :

- a) Fixation d'objectifs ou d'effectifs pour tenir compte des réalités du travail
- b) L'urgence et de l'impréparation
- c) Nature de l'activité effectuée
- d) Manque de moyens pour faire un travail de qualité
- e) Perturbation du travail (pour répondre aux clients, etc...)

4- Avez-vous le sentiment d'être exploité(e) ?

- a) Souvent
- b) Parfois
- c) Rarement
- d) Jamais

5- Pensez-vous à trop de choses à la fois lors de la réalisation de votre travail ?

- a) Oui, la majorité du temps
- b) Oui, chaque situation critique
- c) Non, pas tout le temps
- d) Non

❖ *Questions relatives à la deuxième hypothèse :*

6- Combien d'heures travaillez-vous en moyenne par semaine ?

- a) Moins de 30 heures
- b) Entre 30 et 40 heures
- c) Entre 40 et 50 heures
- d) Plus de 50 heures.

7- Votre poste vous demande une quantité excessive de travail ?

- a) Souvent
- b) Parfois
- c) Rarement
- d) Jamais

8- Vous ne disposez pas du temps nécessaire pour accomplir correctement votre travail ?

- a) Totalement le temps nécessaire
- b) J'ai le temps nécessaire
- c) Un temps limité
- d) Pas le temps
- e) Totalement pas le temps nécessaire

9- Subissez-vous des contraintes de rythme de travail ?

- a) Souvent
- b) Parfois
- c) Rarement
- d) Jamais

10- Etes-vous obligé de vous dépêchez pour faire votre travail ?

- a) Souvent
- b) Parfois
- c) Rarement
- d) Jamais
- e) Mon travail ne nécessite pas de l'intensité

11- Votre rythme de travail impose de travailler par une cadence :

- a) Fervale
- b) Infernale
- c) Supportable
- d) Insupportable

12- Quel retentissement de la pénibilité sur la qualité de travail ?

- a) Erreurs
- b) Oublis
- c) Retards
- d) Manque de concentration

❖ *Questions relatives à la troisième hypothèse :*

13- Au cours du dernier mois, à quelle fréquence avez-vous ressenti l'une ou plusieurs des situations suivantes au travail ? Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent.

- a) Stress intense
- b) Fatigue mentale
- c) Anxiété
- d) Dépression
- e) Insomnie
- f) Burnout
- g) Autre (précisez) : _____
- h) Aucun de ces symptômes.

14- Avez-vous déjà pris des mesures pour faire face à la pénibilité au travail ? Si oui, lesquelles ? Si non, pourquoi ?

- a) Oui, j'ai parlé à ma hiérarchie ou à un représentant du personnel
- b) Oui, j'ai demandé un aménagement des conditions de travail
- c) Oui, j'ai suivi une formation sur la gestion du stress ou la prévention des risques psychosociaux
- d) Oui, j'ai demandé un congé pour raisons de santé liées au travail
- e) Oui, j'ai utilisé les ressources de soutien disponibles dans mon entreprise (par exemple : service de santé au travail, cellule d'écoute)
- f) Non, je ne savais pas quelles mesures prendre
- g) Non, je ne considère pas que la pénibilité au travail soit un problème
- h) Autre (précisez) : _____

15- Avez-vous déjà eu des symptômes de troubles psychologiques (tels que stress, anxiété, dépression, etc.) liés à votre travail actuel ?

- a) Oui, fréquemment
- b) Oui, occasionnellement
- c) Non, jamais.

16- Avez-vous le sentiment que votre travail vous vieillit prématurément ?

- a) Souvent
- b) Parfois
- c) Rarement
- d) Jamais

17- Quelle expression qui décrit bien votre situation quotidienne au travail ?

- a) Galère
- b) Pression
- c) Tension

18- Quelle expression qui décrit bien votre vécu de pénibilité au travail ?

- a) Souffrance au travail
- b) Mal être au travail
- c) Malaise au travail
- d) Se sentir bien

19- Quel impact de la pénibilité sur votre bien être et votre qualité de travail ?

- a) Perte d'anatomie
- b) Perte du professionnalisme
- c) L'accomplissement du soi
- d) L'expression de créativité

20- Selon vous quelle est l'expression qui décrit votre pénibilité au travail ?

- a) La fatigue
- b) La lassitude
- c) La peine

Merci d'avoir participé à ce questionnaire sur l'intensification excessive et la pénibilité au travail. Vos réponses seront utilisées dans le cadre de notre recherche pour mieux comprendre les défis auxquels les travailleurs font face et pour proposer des solutions visant à améliorer leur bien-être psychologique et physique au travail.

L'intensité Excessive du Travail est Source de Pénibilité Psychologique

Résumé

“La présente étude se concentre sur l'impact de l'intensité excessive au travail sur la pénibilité psychologique. À l'aide d'un questionnaire stratifié, nous avons enquêté sur 40 employés, dont 20 travaillant en bureau et d'autres dans des domaines tels que la GRH, la manutention et le dock au sein de l'entreprise EPB, où l'intensité et les exigences de travail sont élevées. Notre objectif était de décrire l'intensité excessive au travail, ses conséquences sur la qualité du travail en raison de la perte de contrôle sur le temps et les tâches, ainsi que les symptômes ressentis par les travailleurs.

Cette recherche éclaire la relation entre l'intensité excessive au travail et la pénibilité psychologique, soulignant les risques pour la santé mentale des employés. Nous recommandons la mise en place de mesures visant à réduire l'intensité excessive et à favoriser des environnements de travail équilibrés et sains.

En conclusion, ce mémoire offre une meilleure compréhension des conséquences de l'intensité excessive au travail sur la santé mentale et suggère des pistes d'intervention et de prévention.”

The Excessive Intensity of Work is a Source of Psychological Hardness.

Abstract

“This study focuses on the impact of excessive work intensity on psychological hardship. Using a stratified questionnaire, we surveyed 40 employees, including 20 working in offices and others in fields such as HR, handling, and dock work within the EPB company, where work intensity and demands are high. Our objective was to describe excessive work intensity, its consequences on work quality due to the loss of control over time and tasks, as well as the symptoms experienced by employees.

This research sheds light on the relationship between excessive work intensity and psychological hardship, highlighting the risks to employees' mental health. We recommend implementing measures to reduce excessive intensity and promote balanced and healthy work environments.

In conclusion, this thesis contributes to a better understanding of the consequences of excessive work intensity on mental health and suggests avenues for intervention and prevention.”