



Université Abderrahmane Mira de Béjaïa
Faculté des sciences humaines et sociales
Département de Psychologie et d'orthophonie

Thème

L'impact de la charge de travail sur la prise de décision
Etude réalisé : Dans l'entreprise SONATRACH de Béjaïa

Mémoire fin de cycle en vue de l'obtention d'un diplôme de Master en
Psychologie du Travail, et d'Organisation et GRH

Présenté par :

Kharbache Chanez
Larabi Kenza

Encadré par :

Mm^e: Ait Ouares Lila

Année Universitaire 2023/2024

Remerciement

Ce qui est devenu mémoire n'aurait jamais été réalisé sans l'aide d'ALLAH qui nous a donné la force, la volonté, la patience et le courage pour surpasser tous les obstacles.

Nos chaleureux remerciements à notre chère encadrant *Dr. AIT OUARES Lila* ont tenu à lui exprimer nos sincères remerciements pour son suivi, et sa réactivité aux remarques, ses orientations, ses conseils et son soutien durant notre travail.

On tient à exprimer notre profonde gratitude envers *Mme SIDI*, pour son encadrement attentif, ses précieux conseils et sa disponibilité tout au long de cette expérience enrichissante.

Nos remerciements également à toute l'équipe de l'entreprise Sonatrach pour leur accueil chaleureux et leur support constant. Chaque membre de l'équipe a contribué à notre intégration au sein de l'entreprise et nous a offert l'opportunité d'apprendre et de progresser.

Toute notre gratitude s'adresse à *DR YUCEF Khodja Adil* qui nous a aidé à la réalisation de ce mémoire.

Enfin, nous adressons nos sincères remerciements à nos chers parents, qui sont toujours là pour nous, ils nous ont toujours soutenu, sans oublier nos frères et sœurs, nos amis, pour leurs encouragements durant tout notre parcours.

Dédicace

Toutes les lettres ne sauraient trouver les mots qu'il faut... Tous les mots ne sauraient exprimer la gratitude, L'amour, le respect, la reconnaissance... Aussi, c'est tout simplement
Du profond du mon cœur, je dédie ce travail à tous ceux qui me sont
cher

A Ma chère mère

Aucune dédicace ne saurait exprimer mon respect, mon amour éternel et ma considération Pour les sacrifices que vous avez consentis pour mon instruction et mon Bien être Je vous remercie pour tout le soutien et l'amour que vous me portez depuis mon enfance Et j'espère que votre bénédiction m'accompagne toujours.

A mon père

À celui qui a façonné la femme que je suis devenue, je dédie ce travail à celui qui m'a toujours poussée et motivée tout au long de mes études

Mes sœurs, mon frère et mes amies *Nihed, lilia, manel*

Puisse dieu vous donne santé, bonheur, courage et surtout réussite.

À ma chère binôme *LARABI KENZA*,

Ce mémoire est dédié à toi, ma complice dans cette aventure académique. Ensemble, nous avons partagé les joies des découvertes et les défis des travaux. Ta collaboration, ton soutien et ta camaraderie ont été des éléments essentiels de notre réussite commune.

Au final, je dédie ce travail à tous ceux qui ont participé à ma réussite.

A tous ceux que j'aime.

Chanez

Dédicaces

Le voyage n'a pas été court et il ne devrait pas l'être. Le rêve n'était pas proche
Et le chemin n'était pas tracé, mais je l'ai fait. Dieu soit loué, qui a facilité les
Débuts et nous avons atteint les fins.

Je dédie ce travail

A mes chers parents,

Qui n'ont jamais cessé, de formuler des prières à mon égard, de me
Soutenir et de m'épauler pour que je puisse atteindre mes objectifs.

A mon père mon précieux offre du dieu, pour son soutien, son affection et la
Confiance qu'il m'a accordée.

A ma mère qui a souffert sans me laisser souffrir, qui n'a jamais dit non à mes
Exigences et qui m'a épargné aucun effort pour me rendre heureuse.

A mes chers frères

Pour leur soutien moral et leurs conseils précieux tout au long de mes études

A ma chère tante Samira

Qui m'a guidé dans le bon chemin

A mes chère ami (e)s, **Razika, Manel**

Pour leurs aides et supports dans les moments difficiles

A ma binôme kharbache chanez avec qui j'ai passé des meilleures années durant
Mon parcours universitaire, celle avec qui j'ai partagé des moments du stress et
De folie durant cette année.

Avec tout mon amour Kenza

Résumé

Notre étude porte sur l'impact de la charge de travail sur la prise de décision chez les employés de l'entreprise SONATRACH de la wilaya de Bejaia , en testons les dimensions cognitive , physique, et émotionnelle et leurs impact sur la prise de décision , cette recherche vise à comprendre comment ces aspects influencent la capacité des individus à prendre des décisions qui peuvent affectent négativement ou positivement leurs santé mentale , physique et émotionnelle .Les résultats de cette recherche montrent que la charge cognitive subissent par la population ciblée , due à la concentration prolongée et à la complexité des tâches qui a un impact négatif sur la prise de décision , tandis que la charge émotionnelle liée aux conflits interpersonnels et au stress , et la charge physique , causée par des tâches répétitives et un environnement de travail difficile , influencent également négativement les décisions prise par les employés .

L'étude souligne l'importance à gérer la charge de travail pour améliorer la qualité des décisions et la santé des employés, proposant des perspectives pour créer des environnements professionnels plus sains et efficaces, contribuant ainsi à la performance globale de l'entreprise.

Afin de traiter cette thématique nous avons formulés les questions de départs, pour chercher l'impact de la charge de travail et ces dimensions cognitive, émotionnelle et physique sur la prise de décision des employés au sein de l'entreprise SONATRACH Bejaia.

Afin de répondre aux questions de recherche nous avons formulés quatre (4) hypothèses sous forme d'affirmation temporaire sur l'impact de la charge de travail et ces dimensions cognitive, émotionnelle et physique sur la prise de décision sur un échantillon composé de (60) employées de l'entreprise SONATRACH Bejaia sélectionnés selon la méthode d'échantillonnage aléatoire simple qui ont répondu aux questionnaires de recherche la charge de travail et la prise de décision.

Pour le recueil de données, nous avons opté pour la méthode quantitative descriptive qui est la plus adéquate à notre thème de recherche, nous avons aussi réussi à dégager les résultats qui montrent que la charge de travail a un impact sur la prise de décision.

Nous avons analysé et interprété les résultats de cette recherche à l'aide des statistiques descriptives telle que, les pourcentages pour l'interprétation des résultats des caractéristiques de l'échantillon, ainsi que les statistiques appliquées telle que l'alfa de Cronbach et le test de la cohérence interne pour mesurer la fiabilité et la validité des outils de recherche, le test de la régression linéaire simple qui nous a permis de déduire l'existence de l'impact significatif de la charge de travail sur la prise de décision dans ces dimensions cognitive, émotionnelle et physique, chez les employés de l'entreprise SONATRACH de Bejaia, ce qui signifie l'affirmation des hypothèses de notre recherche.

A la fin de cette recherche nous avons suggéré quelques recommandations telle que, élaborer des fiches de poste pour chaque employé afin de clarifier les tâches et les responsabilités associées à chaque poste, instaurer des systèmes de reconnaissances et de récompense visant à valoriser les contributions des employés, promouvoir une communication transparente entre la direction et les employés, ainsi qu'entre les différents services, afin d'identifier et de résoudre efficacement les problèmes rencontrés et à les motiver et améliorer les conditions de travail.

Mot Clé : charge travail, cognitive, physique, émotionnelle, prise de décision

Abstract

Our study focuses on the impact of work load on decision-making in employees of the company SONATRACH of the wilaya of Bejaia , test the cognitive, physical, and emotional dimensions and their impact on this research aims to understand how these aspects influence the ability of individuals to make decisions that can negatively affect or positive lithier mental, physical and emotional health. The results of this research shows that cognitive load sex perienced by the target population, due to the prolonged concentration and complexity of tasksthat has an impact negative on decision-making, while the emotional burdenrelated to inter personal conflicts and stress, and physical load,caused by tasks repetitive and a difficult work environment, also influence negatively decisions made by employees. Study highlights importance of managing workload to improve quality decisions and the health of employees, offering perspectives to create healthier and more efficient work environments, contributing to overall performance of the company. In order to deal with this topic, we have formulated the initial questions, for research the impact of workload and cognitive impairment and emotional and physical decision-making of employees within the company SONATRACH. In order to answer the research questions, we have formulated four (4) hypotheses in the form of a temporary statement on the impact of work and these cognitive and emotional and physical demeanors on taking decision on a sample of (60) company employees SONATRACH selected according to simple random sampling method who responded to the research questionnaires workload and intake-decision. For data collection, we opted for the quantitative method descriptive that is most appropriate to our research, theme we also have successfully achieved results that show that workload impacts the decision-making. We have analysed and interpreted the results of this research using descriptive statistics such as, parenting for the interpretation of results the characteristics of the sample, as well as the statistics applied such as cronbakh alfa and internal consistency testing to measure reliability

and validity of research tools the simple linear regression test that we allows the existence of the significant impact of workload on the disillusionment in these cognitive, emotional and physical dementias, employees of the company SONATRAC of Bejaia , which means the assertion of the hypotheses of our research. At the end of this research we have suggested some recommendations such as develop job cards for each employee to clarify the duties and responsibilities associated with each position: Establish recognition and reward systems to recognize and motivate employees, promote transparent communication between management and employees, as well as between different departments, in order to identify and resolve problems effectively, Improved working conditions.

Keyword : workload, cognitive, physical, emotional, decision

Sommaire

Remerciement	A
Dédicaces	B
Abstract	C
Sommaire.....	D
Liste des abréviations	E
Liste des figures	F
Liste des tableaux	G
Introduction	3

Partie théorique

Chapitre 1 : cadre générale de la problématique

1. Problématique de recherche	5
2. Hypothèses :	9
3. Définitions des concepts clés :	10
4. Les objectifs de la recherche :	13
5. L'importance de l'étude :	14
6. Les Etudes antérieures :	14

Chapitre 2 : la charge de travail

Préambule.....	19
1. L'émergence et l'évolution de la charge de travail :	19
2. Les dimensions de la charge de travail.....	20
3. Les types de la charge de travail	22
4. Les facteurs déterminants la charge de travail	24
5. Les répercussions de la charge de travail	26
6. Les modèles d'évaluation de la charge au travail	30
Synthèse :	36

Chapitre 3 : La prise de décision

Préambule :.....	38
1. Le processus décisionnel dans une organisation	38
2. La participation des salariés à la prise de décision.....	39
3. les types de décision.....	39
4. les caractéristiques des types de décision.....	42
5. Les étapes de la prise de décision :	43
6. Concept de canal unique dans la prise de décision :	47
7. Les modèles de la prise de décision	48
8. Les manières de prise de décision :	50
9. Les effets interférents de la charge cognitive sur la prise de décision :	53
10. L'importance de la prise de décision dans l'entreprise :	54
Synthèse :	54

Partie pratique

Chapitre 4 : procédures méthodologiques appliqués sur le terrain

Préambule.....	58
1. Présentation de terrain d'accueil	58
2. La méthode adoptée dans la recherche :	64
3. La pré-enquête :	64
4. Echantillon (caractéristique de la population étudiée) :	66
5. Description des instruments et outils utilisés pour le recueil de données.....	70
6. La validité et la fiabilité des outils :	71
6.1. La validité selon la cohérence interne de questionnaire charge de travail :	71
6.2. La fiabilité de questionnaire charge de travail	72
6.3. La validité du questionnaire prise de décision	72
6.4. la fiabilité de questionnaire de la prise de décision	73
7. Techniques de traitement de données :	73

Chapitre 5 : Analyse et interprétation des résultats

Préambule :.....	76
1. Présentation des résultats :	76
2. Présentation et analyses des hypothèses de recherche selon le teste de la régression linaire simple.....	80
3. Discussion et interprétation des résultats	92
4. Discussion et interprétation des résultats de l'hypothèse Général :	96
Conclusion générale	98
La liste bibliographique.....	101

Recommandations

Liste bibliographique

Annexe

Liste des abréviations

SONATRACH : Société Nationale de Transport et de Commercialisation des Hydrocarbures

DARES : Direction de l'Animation de la Recherche, des Études et des Statistiques

ANACT : Agence national pour l'amélioration des conditions de travail

TMS : trouble musculo-stique

HMT : harcèlement moral du travail

SWAT : Subject Workload Assessment Technique

MCH : Cooper-Harper modifié

ENIP : Entreprise National de Pétrole

ENGTP : Entreprise National de Grand Travaux Pétrolier

ENAC : Entreprise National De Canalisation

SOPEG : Société Pétrolier de Gérance

DRGB : Direction Général de Bejaia

RTC : Région de Transport Centre

TMA : Terminal Marin de Bejaia

TRA : Terminal Raffinage d'Alger

SBM : Station de Pompage Benni -Mansour

SPSS : Statistique package for sociale sciences

PD : Prise de décision

CHC : Charge cognitive

CHP : Charge physique

CHEM : Charge émotionnelle

Liste de Figures :

Figure (01) : La tâche à l'activité	21
Figure (02) : Activité (Travail réel)	22
Figure(03) : les facteurs déterminants la charge de travail	24

Figure(04): NASA-TLX : fiche d'évaluation	32
Figure (05) : Echelle Cooper-harper.	35
Figure(06) : classification des décisions selon leur niveau	40
Figure (07): Répartition des membres de l'échantillon selon le sexe.....	67
Figure (08) : Répartition des membres de l'échantillon selon l'âge.....	67
Figure(09): Répartition les membres de l'échantillon selon la situation socioprofessionnelle .	68
Figure(10): Répartition des membres de l'échantillon selon l'ancienneté professionnelle.....	69
Figure (11): Répartition des membres de l'échantillon selon le statut professionnelle :.....	70
Figure (12) : Histogramme de variable dépendante prise de décision	82
Figure (13) : Nuage de point de variable dépendante prise de décision	83
Figure (14) histogramme de la variable dépendante « prise de décision	85
Figure (15) : Nuage de la variable dépendante prise de décision.....	86
Figure (16) : Histogramme de la variable dépendante « prise de décision »	89
Figure (17) : Nuage de la variable dépendante « prise de décision ».....	89
Figure (18) : Histogramme de la variable dépendante « prise de décision »	91
Figure (19) : Nuage de la variable dépendante « prise de décision.....	91

Liste des tableaux :

Tableau N°01 : les caractéristiques des différents types de décision.....	42
Tableau N°02: Processus de prise de décision selon le modèle classique	49
Tableau N°03: la cohérence interne de questionnaire de charge de travail	71
Tableau N°04 : présentation de la fiabilité de la variable charge de travail	72

Tableau N°05 : la cohérence interne de questionnaire de prise de décision	72
Tableau N°06 : présentation de fiabilité de la variable prise de décision	73
Tableau N° 07 : présentation de l'exposition à la charge de travail selon la charge cognitive :	76
Tableau N° 08 : présentation de l'exposition à la charge de travail selon la charge physique. ..	77
Tableau N°09 : présentation de l'exposition à la charge de travail selon la charge émotionnelle.	78
Tableau N°10 : Présentation de l'exposition selon la prise de décision	79
Tableaux N°11 : récapitulatif de modèle de la charge cognitive selon la prise de décision	81
Tableau N° 12 : régression linéaire de la charge cognitive	81
Tableau N° 13 : Coefficient beta pour la charge cognitive	82
Tableau n° 14 : récapitulatif de model de charge physique	83
Tableau N° 15 :Régression linéaire de la charge physique	84
Tableau N°16 : Coefficient beta pour la charge physique	85
Tableau N° 17 : Récapitulatif de modèle de la charge émotionnelle.....	86
Tableau N° 18 : la régression linéaire de la charge émotionnelle.....	87
Tableau N ° 19 :Coefficient beta pour la charge émotionnelle.....	87
Tableau N° 20 : Récapitulatif de modèle de la charge de travail.....	89
Tableau N° 21 : Régression linéaire de la charge de travail	89
Tableau N° 22 : Coefficient beta pour la charge de travail.....	90

Introduction

Dans un environnement professionnel en constante évolution, la gestion de la charge de travail est devenue un enjeu crucial pour les organisations. Les entreprises cherchent constamment à optimiser leurs performances et à maintenir un haut niveau de productivité, tout en veillant au bien-être de leurs employés.

La charge de travail qu'elle soit physique, cognitive ou émotionnelle, joue un rôle central dans ce contexte, influençant de manière significative la prise de décision des employés.

La charge de travail, elle réfère à la quantité de travail à accomplir, aux exigences mentales et émotionnelles, de même qu'aux contraintes de temps. Il s'agit d'une combinaison entre ce qui est demandé et ce qui est fait sur le terrain. C'est la quantité de tâche, ainsi que les contraintes de temps auxquelles une personne est confrontée dans le cadre de son travail. La charge de travail représente généralement la quantité de travail physique et intellectuel qu'un travailleur peut accomplir sans mettre en danger sa santé et sa sécurité, ainsi que celle des autres, tout en demeurant efficace.

La prise de décision peut apparaître dans n'importe quel contexte de la vie quotidienne, aussi bien un niveau professionnel que sentimental ou familiale. Le processus, prise de décision peut résoudre les divers défis que l'on doit surpasser ainsi un processus qui consiste à faire un choix parmi plusieurs alternatives. La prise de décision essentielle au bon fonctionnement de toute organisation, peut être affectée par divers facteurs liés à la charge de travail, Les prises de décision sous pression dans un environnement stressant ou avec des ressources limitées, peut différer considérablement de celles prises dans des conditions optimales. Il est donc impératif de comprendre comment la charge de travail a un impact sur la prise de décision.

Cette recherche a été appliquée sur un échantillon des employés de SONATRACH de Bejaia, une entreprise où les défis de la charge de travail sont particulièrement présents en raison de la nature exigeante du secteur énergétique.

Nous analyserons comment la charge physique, mentale, et émotionnelle ressentie par les employés influence leurs décisions quotidiennes, et identifierons les principaux facteurs à cette dynamique. En s'appuyant sur des données quantitatives et qualitatives, notre étude vise à fournir une vision claire des impacts

de la charge de travail sur la prise de décision. Les résultats obtenus permettront de formuler des recommandations pratiques pour améliorer les conditions de travail et optimiser le processus décisionnel au sein de l'entreprise.

Dans l'objectif de cerner notre recherche qui traite « l'impact de la charge de travail sur la prise de décision des employés au sein de l'entreprise SONATRACH Bejaia », nous avons réparti notre travail en deux parties la partie théorique et la partie pratique.

La partie théorique se composera de quatre chapitres, tels que ; le premier chapitre, intitulé le cadre général de la problématique, regroupera la problématique, les hypothèses, la définition des concepts clés, les objectifs de la recherche, l'importance de l'étude, et les études antérieures de chaque variable.

le deuxième chapitre sera consacré à la charge de travail, dont nous citerons l'émergence et l'évolution, les dimensions, les types, les facteurs, les répercussions et les modèles d'évaluation.

Le chapitre trois sur la variable prise de décision qui contient plusieurs éléments, le processus décisionnel, la participation des salariés à la prise de décision, les types, les caractéristiques, les étapes, concept de canal unique, les modèles, les manières, les effets interférents de la charge cognitive sur la prise de décision et l'importance de la prise de décision dans l'entreprise.

La partie pratique divisé en deux chapitres, chapitre quatre consacré pour les procédures méthodologiques appliqués sur terrain qui contient les éléments suivants, la présentation de l'organisme d'accueil, type de méthode choisis dans l'étude, la population de l'étude, technique de l'échantillonnage, ainsi les étapes de la réalisation de l'enquête, techniques de traitement des données, e dernier chapitre réservé pour l'analyse et l'interprétation des résultats et la vérification des hypothèses de la recherche.

Cadre Théorique

Chapitre I

Cadre général de la problématique

1. Problématique de recherche

Les changements dans le monde du travail ont conduit à profondes des modifications qui affectent à la fois l'organisation du travail d'une part, et les conditions de travail ont permis l'émergence du concept de la charge au travail d'autre part.

Le travail concerne toutes sortes d'activités mettent en jeu le système moteur, en fonction de consignes élaborées par les centres nerveux, à partir d'informations soit sensoriels venant du monde extérieur, soit précédemment mises en mémoire, bien que toutes activité humaine, professionnelle ou non, doive toujours être considérée dans sa globalité, il est habituel de porter une attention particulière soit au travail physique, soit au travail mental (**H. Monod et al, 2009**).

D'une part, le travail physique, est mesurable par les dépenses énergétiques, calculées en calories, qui assurent le métabolisme de base et les activités normaux de digestion et de thermo régulation. Tout travail engendre une augmentation des dépenses énergétique, et l'on connaît les dépenses correspondant à certains travaux typiques (**Piganiol Claude, 1990**).

D'autre part, le travail mental exercent des contraintes dans le domaine du traitement de l'information au sens large. Le terme activité mental a un sens étroit, ne désignant que les activités de type cognitif ou affectif pendant lesquelles le système musculaire n'est pas fortement sollicité (**H. Monod et al ,2009**).

La charge de travail représente généralement la quantité de travail physique et intellectuel qu'un travailleur peut accomplir sans mettre en danger sa santé et sa sécurité, ainsi que celle des autres, tout en demeure efficace. (**Pierre-Sébastien Fournier et al, 2010**)

L'ergonomie, considère la charge de travail comme le résultat de la mise en relation entre les exigences d'une tâche à un moment donné (contraintes) et les conséquences de cette tâche (astreintes) se répercutant sur l'organisme.

L'approche ergonomie vise à comprendre les interactions entre les individus et les autres composantes d'un système. Elle applique des principes théoriques, des données et des méthodes pour optimiser le bien-être des personnes et la performance globale des systèmes, ainsi certains travaux des ergonomes modélisent la charge de travail sous forme de deux composantes : charge prescrite, tout en intégrant les ressources du travailleur et les conséquences de la charge de travail (**Jennifer Laussu, 2017**).

Selon une enquête de la direction de l'animation de la recherche des études et des statistiques (DARES) en France, la charge de travail est l'une des principales sources de stress au travail, pouvant entraîner des conséquences graves sur la santé mental et physique des employés.

Selon l'étude de Corinne Van et al, (2021) sur la prévention des situations à risque de forte charge émotionnelle : exemple dans le secteur de l'aide à domicile, portait sur les situations à forte charge émotionnelle, créant non seulement des exigences émotionnelles élevées, mais aussi des effets négatifs à terme sur la santé et la motivation des salariés. L'étude a montré que la charge émotionnelle des intervenants à domicile comportait de nombreuses sources, accroissant l'ensemble des exigences émotionnelles, non négligeables pour la santé.

Bien que la charge de travail soit reconnue comme un facteur de risque pour la santé psychologique des travailleurs, il peut entraîner des répercussions significatives sur la capacité des individus à prendre des décisions efficaces.

Le processus de décision est un ensemble d'actions déclenché par un événement, aboutissant à un engagement spécifique à l'action. Donc on peut dire que la décision est l'aboutissement d'un processus de réflexion.

Le model normatif de la prise de décision est fondé sur la prise en compte de trois caractéristique de celui ou celle qui doit prendre une décision (**slovic, Lichtensteinet dischoff, 1988**) :

Il est conscient(e) de chaque option et des conséquences de chacune, Il est capable de distinguer chaque détail de chaque option, Il agira en conformité avec une rationalité alignée sur le principe de maximisation de l'utilité.

Pour prendre une décision, l'individu passe par plusieurs fondements cognitifs qui font référence au processus mentaux qui sous-tendent la cognition humaine. Ces fondements comprennent plusieurs domaines clés tel que la perception, l'attention, la mémoire et traitement de l'information ...

Ansoff, distingue trois grands types de décisions par ordre d'importance, les décisions stratégiques, les décisions administratives et les décisions de gestion courante. La décision stratégique s'insère dans le champ de la politique générale de l'entreprise. La décision administrative concerne le choix d'un type de structure et les différentes procédures qui permettent le fonctionnement organisé de l'entreprise. Par exemple, une décision stratégique se traduira par un choix de diversification des activités, par un recentrage sur le métier de base. Cette décision stratégique pourra entraîner une modification de la structure de l'organisation. Quant aux décisions de gestion courante, elles sont plus fréquentes que les décisions stratégiques et ont un impact qui, en règle générale, plus localisé : elles ne remettent pas en cause la pérennité de l'entreprise (**Yahiaoui Brahim, 2016**).

Selon l'étude de Amine Louar Zouyed (2021) sur la prise de décision chez les pilotes d'aviation commerciale : Relations entre le contrôle cognitif et la charge mentale, les résultats obtenus dans cette étude montrent que les mesures neurophysiologiques permettent de détecter les modes de contrôle cognitifs dans un contexte s'approchant des conditions écologiques, et que la prise de décision repose en effet sur différents modes de contrôle cognitif qui sont plus ou moins coûteux. La possibilité de réaliser des mesures neurophysiologiques dans un environnement écologique pourraient ainsi nous permettre, dans le futur, de détecter en temps réel le mode de contrôle cognitif instancié par un pilote, afin d'évaluer sa prise de décision.

Les auteurs de l'Université de médecine de Berlin rappellent ainsi que dès les années 80, le chercheur américain Benjamin Libet s'est mis à l'étude de la nature des processus cérébraux de la prise de décision consciente et démontrait alors que des décisions conscientes sont initiées par des processus cérébraux inconscients, et qu'une vague de l'activité du cerveau appelée « potentiel de préparation » pourrait être enregistrée avant même la prise de décision consciente. (www.santélog.com).

La charge de travail excessive peut avoir un impact significatif sur la prise de décision dans les système complexe qui contient plusieurs outils et personnes, la réalité des entreprises algériennes affirme qu'ils subissent une forte charge de travail qui influence probablement sur leurs pris de décessions plus spécifiquement entreprise industrielles **Sonatrach**. Lorsque les employés sont submergés par un volume de travail élevé, cela peut affecter leur capacité à prendre des décisions de manière réfléchie et informée. La fatigue, le stress et la pression liée à une charge de travail excessive peuvent entraîner des décisions hâtives, des erreurs ou une prise de décision moins stratégique.

Pour réaliser notre recherche, nous avons formulé les questions de recherche suivantes :

Quel est l'impact de la charge de travail sur la prise de décision des employés de l'entreprise SONATRACH Bejaia ?

- Existe-il un impact de la charge cognitive sur la prise de décision chez les employés de l'entreprise SONATRACH de Bejaia ?
- Existe-il un impact de la charge physique sur la prise de décision chez les employés de l'entreprise SONATRACH de Bejaia ?
- Existe-il un impact de la charge émotionnelle sur la prise de décision chez les employés de l'entreprise SONATRACH de Bejaia ?

2. Hypothèses :**➤ Hypothèses générale :**

Il existe un impact de la charge de travail sur la prise de décision chez les employés de l'entreprise SONATRACH de Bejaia.

➤ Hypothèse 1 :

Il existe un impact de la charge cognitive sur la prise de décision chez les employés de l'entreprise SONATRACH de Bejaia.

➤ Hypothèse 2 :

Il existe un impact de la charge physique sur la prise de décision chez les employés de l'entreprise SONATRACH de Bejaia.

➤ Hypothèse 3 :

Il existe un impact de la charge émotionnelle sur la prise de décision chez les employés de l'entreprise SONATRACH de Bejaia.

3. Définitions des concepts clés :

3.1. La charge de travail

- La charge de travail est le résultat de la mise en relation des exigences de travail auxquelles doit répondre l'activité et les contraintes qui représentent un retentissement sur l'organisme (**Leplat, 1977**).
- La charge de travail peut référer au niveau d'exigence d'une tâche à un moment donné ou aux conséquences de cette tâche. (**Pierre Falzon, 2004**)
- La charge de travail en termes de coût (énergétique, perceptive, cognitif) imposé à l'opérateur pour réussir une tâche, ce coût est en rapport avec certaines variables comme le niveau de concentration sollicité chez l'opérateur ou la complexité des processus de raisonnement qu'il développe. (**Michel Moscato, 2005**)

Donc, on peut dire que la charge de travail se réfère à la quantité d'efforts, de ressources et d'activités qu'une personne, accomplir ou traiter dans un laps de temps donné.

3.2. La Charge mentale :

- La notion proposée par Damos (1991) : la charge mentale comme une construction hypothétique, induite par la réalisation d'une tâche et provoquant une réduction de la capacité mentale à réaliser d'autre tâche. (**Pierre Falzon, 2004**).
- La charge mentale de travail représenté le coût de l'activité de travail assumé par l'individu et un changement dans les exigences du travail ou dans la capacité du sujet à y répondre induisent des changements dans la charge de travail (**Replat, 1994**).

- La charge mentale correspond à la proportion de capacité limite qu'est mobilisé pour l'exécution d'une tâche (L.Cuvlier, 2012).

La charge mentale représente la quantité de ressources mentales indispensables qu'un individu doit mobiliser lors de l'exécution d'une tâche.

3.3.La charge physique :

- La charge physique considérée comme une mobilisation du corps dans le cadre de l'activité professionnelle pour déplacer, transporter, bougé...Elle est souvent renforcée par pression temporelle, la répétitives et des niveaux d'efforts important (www.anact.com).
- La charge physique elle intègre en même temps les efforts physiques, les efforts de dimensionnement, les contraintes relatives au temps, à l'organisation et l'environnement de travail. (Atain-Kouadio et al, 2014)

La charge physique au travail englobe tous les contraintes et exigences physique auxquelles les opérateurs sont confrontés lorsqu'ils accomplissent leurs tâches.

3.4.La charge émotionnelle :

- La charge émotionnelle selon J.-C. Sperandio (1980) :« Est une notion mal définie, qui relève du domaine affectif plutôt que cognitif et qui évoque toutes les retombées négatives, toutes les pollutions qui peuvent accompagner les activités intellectuelles dans le travail.» (Hellemans, 2014)
- La charge émotionnelle selon /Arlie Russel Hochschild « la notion de la charge émotionnelle dans les années (1980) considéré comme, l'habitude de se préoccuper du confort émotionnel des autres au détriment du sien ». (www.share-d.com)

- La charge émotionnelle « c'est le fardeau, le poids des états subjectifs intenses que vit une personne étant donné ses rôles au travail, ses missions, les choses ou les personnes dont elle a la responsabilité » (Corinne van deWeerd et al ,2019).

3.5.La définition opérationnelle de la charge au travail :

La charge de travail opérationnelle se réfère à la quantité de tâches et de responsabilités qu'un employé a à accomplir dans un cadre professionnel.

3.6.La Décision :

- La décision est une sélection d'une alternative pour deux ou plusieurs alternatives pour déterminer une option d'action ». (Rudani.2013)
- La décision peut être définie comme un acte de sélection d'une solution souhaitable pour un problème parmi une ou plusieurs alternatives disponibles pour guider une action choisie vers l'objectif désiré. (H.A, Al-Tarawneh, 2012)
- Une décision est un choix que l'on fait entre plusieurs options possibles après avoir pesé le pour et contre de chacune de ces options et en avoir analysé les conséquences dans le cadre de l'objectif initial fixé. (Raphael Granger ,2023)

3.7.La Prise de décision

- La prise de décision selon Simon (1960) « est un processus au cours duquel un individu opère un choix entre plusieurs options en vue d'apporter une solution satisfaisante à un problème identifié » (YahiaouiBrahim, 2016).

- La prise de décision selon Lemoigne « est l'exécution des décisions qui sont les buts fondamentaux de toute organisation qui dépend structurellement de la nature des décisions qui sont prises en son sein et non par des décideurs, qu'ils soient individuels ou collectifs » (Aziza Sonia, Hamdi Fares, 2019).
- Le processus de prise de décision est une méthode qui consiste à rassembler des informations et à évaluer les alternatives, avant de faire un choix définitif le tout dans le but de prendre la meilleure décision possible. (Sarah Laoyan .2022)

3.8. La définition opérationnelle de la prise de décision :

La prise de décision opérationnelle se réfère au processus par lequel un individu évalue les différentes options disponibles et choisit une action à entreprendre dans un contexte professionnel.

4. Les objectifs de la recherche :

Chaque recherche vise à atteindre un certain nombre d'objectifs. Notre objectif principal dans cette recherche est de comprendre comment la charge au travail influence sur la prise de décision des employés au sein de l'entreprise SONATRACH, de plus nous avons identifiés les autres objectifs mentionnés dans les points suivants :

- Ressortir la conception que les employés souffrent d'une charge de travail au sein des organisations.
- Évaluer l'impact de la charge au travail sur la prise de décision.
- Identifier les facteurs spécifiques de la charge de travail au sein des organisations cas de l'entreprise SONATRACH de Bejaia.

5. L'importance de l'étude :

L'importance et la nécessité de cette étude sont indiscutables face aux défis croissants rencontrés dans les milieux professionnels contemporains. La compréhension de l'impact de la charge de travail sur la capacité de prise de décision revêt une importance cruciale dans divers domaines tels que la gestion des ressources humaines, la psychologie organisationnelle... En effet, les décisions prises sous contrainte de charge de travail peuvent avoir un impact significatif sur les résultats opérationnels, la productivité et même la santé mentale, physique et émotionnelle des travailleurs. Ainsi, cette recherche vise à éclairer les mécanismes sous-jacents à cette relation complexe afin de fournir des perspectives précieuses pour améliorer la gestion du travail et favoriser des environnements professionnels plus sains et plus efficaces à l'entreprise SONATRACH de Bejaia.

6. Les Etudes antérieures :**6.1. Les Etudes antérieures sur la charge de travail :****« Etude de Pierre Sébastien et al en Québec dans les secteurs des services (2010) :**

Etude de Pierre Sébastien et al en Québec effectuée dans les secteurs des services (2010) sur les facteurs de la charge de travail ayant un impact sur la santé et sécurité porte sur l'échantillon de 54 employés du service clientèle, la technique utilisée observation direct, entrevues individuelles et collective, Les résultats ont révélé que certains aspects de l'organisation du travail imposent des contraintes, nécessitant des actions supplémentaires et des stratégies d'adaptation. Ces contraintes ont des répercussions sur l'individu et affectent l'efficacité de son travail.

« Etude de Georges Emery en centre Hospitalier Universitaire de Libreville (2020) » :

Etude de Georges Emery en centre Hospitalier Universitaire de Libreville (2020) sur la charge de travail en milieu hospitalier et sphères de vie porte sur un échantillon de 160 professionnels de santé dont l'âge varie de 24 ans à 57ans. Ils ont été choisis au hasard.

La technique utilisé un questionnaire qui constitué des items issus de plusieurs échelles de mesure, en fonction de différents variables étudiées (reconnaissance, soutien et justice, personnalité, etc.) et de leur degré de fiabilité dans la littérature scientifique dont les résultats ont révélé que la charge physique de travail peut être à l'origine du mal-être professionnel (du stress, de l'hypertension, des TMS). (Georges Emery, (2020).

« Etude de Ihsan Aoun effectuée au sein de l'université côte d'Azur Nice en (2022) » :

Cette étude transversale a été réalisée sur une population de doctorants volontaires de l'université côté d'Azur, la population cible à 218 doctorants l'échantillon final comporte 48 doctorants (soit 2,2 % de participation à partir de la population initiale), avec une moyenne d'âge de 27,4 ans et (75%) de femmes.

Cette étude portait une méthode quantitative avec la technique d'un questionnaire, ce questionnaire est sous forme d'échelle, il a été adapté à partir d'un modèle sur l'activité de la charge de travail individuelle, il comporte 40 items définissant cinq dimensions chacun des items est évalué sur une échelle de 1 à 8.

Les résultats de cette étude montrent l'influence la charge mentale de travail au sein de la population. En effet, L'un des facteurs étudiés influence différentes catégories de charge mentale, il s'agit de la satisfaction de l'encadrement. Notons que l'année d'étude et la nature de la discipline présentent également des effets d'influence. (Ihsan Aoun, 2022).

6.2. Etudes antérieures sur la prise de décision :

« Etude d'Ansiau D, en conservatoire National des Art et Métiers, Paris (2007) » :

Etude d'Ansiau D, en conservatoire National des Art et Métiers sur l'intelligence émotionnelle et prise de décision (2007) porte sur un échantillon constitué de 108 salariés. La technique utilisée est questionnaire dont les résultats ont révélé que : l'intelligence émotionnelle est un facteur qui peut influencer à la prise de décision (compétence managerielle), soit positif ou négatifs. L'intelligence émotionnelle n'est pas un construit unidimensionnel, elle renvoi à divers mécanisme psychologique et dimension émotionnelle. (AnsiauD, 2007)

« Etude de Caroline Maltais effectuée à l'université LAVAL Québec (2012) » :

Cette étude fait appel à un devis exploratoire puisqu'elle vise à décrire les facteurs qui influencent un processus de prise de décision auprès des personnes insuffisantes cardiaques ayant opté pour une transplantation cardiaque. Portait sur une méthode qualitative est privilégiée puisque le phénomène à l'étude est peu documenté avec la technique de collecte de données aussi, la technique privilégiée pour cette étude est l'entretien semi-dirigé.

La population à l'étude est constituée de personnes insuffisantes cardiaques ayant opté pour une transplantation cardiaque, cette population est visée parce que le processus décisionnel dans ce contexte de soins de santé n'est pas documenté dans la littérature et que cette population fait face à des décisions importantes. L'échantillon des participants ayant pris part à l'étude est composé de huit personnes dans ce type d'étude la taille de l'échantillon peut être relativement petite cependant la taille de l'échantillon doit permettre la saturation des données, dans la présente étude le nombre de répondants visés entre six à dix.

Après huit entrevues, une saturation des données a été constaté dont les résultats émergent de l'analyse et de l'interprétation des données sont présentés un facteur correspond à une catégorie, par conséquent, les facteurs reliés à la décision d'opter pour la transplantation cardiaque se regroupent en trois dimensions : la maladie en soi, les facteurs personnels et les facteurs environnementaux. **(Caroline Maltais ,2012)**

Ces études antérieures offrent une base solide pour comprendre divers aspects de la charge de travail et de la prise de décision. Elles mettent en lumière des facteurs clés et leurs impacts significatifs sur la santé et l'efficacité des employés dans différents contextes professionnels. Cependant, certaines limitations, telles que la taille des échantillons et la dépendance à des méthodes de collecte de données spécifiques, doivent être considérées. Les recherches futures devraient diversifier les méthodologies et inclure des échantillons plus représentatifs afin d'améliorer la généralisation des résultats et approfondir la compréhension de ces phénomènes complexes.

Chapitre II

Charge de Travail

Préambule :

Dans ce chapitre, on va présenter les éléments théoriques de la variable charge de travail, son évolution, ses dimensions, ses types, ainsi que les facteurs qui la déterminent. Nous aborderons également les répercussions de ces charges sur la santé des salariés et sur les aspects organisationnels.

1. L'émergence et l'évolution de la charge de travail :

Compte tenu des conséquences majeures sur le bien-être et la sécurité de l'individu ainsi que sur la pérennité des organisations, il devient pertinent de développer une compréhension plus fine de la charge de travail.

En effet, le concept « La charge de travail » est apparue au début du 20ème siècle et a été dérivé du concept d'ergonomie. Cette dernière a investi un certain nombre de recherches ; en ergonomie : « la notion de charge de travail se définit globalement comme l'intensité de l'effort fourni par le travailleur pour répondre aux exigences de la tâche dans des conditions matérielles déterminées, en rapport avec son état et divers mécanismes en jeu dans son travail ».

En psychopathologie du travail c'est une perspective cumulative qui est envisagée ont elle s'intéresse au sujet de la charge de travail pour définir cette astreinte issue du travail : charge physique, charge cognitive et charge psychologique concourent à la délimitation du périmètre de ce stresser.

Dans les recherches en management, la charge de travail fait partie des demandes auxquelles on peut être exposé en entreprise. (Narjes Sassi et al, 2016).

Bien que la charge de travail soit, pour Rochefort et Guérin (2000), « un descripteur global et synthétique » des effets du travail sur les plans physique, cognitif et psychique, il existe une ambiguïté de sens qui pose le problème de savoir si la charge est une condition ou une conséquence de l'activité de travail.

Poète et Rousseau (2003) proposent d'envisager la charge de travail sous l'angle de trois dimensions complémentaires : la charge prescrite qui renvoie aux

exigences des prescriptions, la charge réelle qui relève de l'activité des opérateurs et la charge subjective qui est le sentiment de charge des opérateurs, ces dimensions de la charge de travail s'articulent et se pondèrent en fonction des possibilités d'action et de compromis qui s'offrent aux opérateurs. (Sandrine Cazabat et al ,2008).

La « charge de travail mental » apparaît régulièrement lors des congrès : en 1965 pour la première fois puis en (1969) jusqu'au (1981) pour le thème « L'ergonomie des activités mentales ». Elle est, durant ces années, très liée à la physiologie et plusieurs fois avec la mesure de la fréquence cardiaque. Puis elle évolue, à partir des années (1980), vers une recherche appuyée sur un terrain d'observation et d'analyse du travail réel. À l'inverse, la « charge de travail physique », tout comme dans les actes des congrès, apparaît beaucoup moins et plus tardivement, la première fois en (1968), puis en (1978), Elle sort du laboratoire en(1984) avec une intervention sur la charge physique de travail chez les conducteurs de grue (Jennifer Laussu ,2017)

2. Les dimensions de la charge de travail

Les notions de tâche, d'activité et de Régulation suscitent un vif débat en ergonomie. Selon certains experts, la tâche est assimilée au travail prescrit tandis que l'activité représente le travail réel. D'autres pensent qu'il est possible de faire la distinction entre ces concepts. La régulation, quant à elle, est envisagée comme un mécanisme permettant à l'opérateur de tenir compte de la singularité et de la diversité des situations de travail.

2.1.Tâche (Travail prescrite) :

Pour but à atteindre dans des conditions déterminées » (Leplat, 1997).

C'est ce que doit faire l'opérateur (objectifs à atteindre en termes de qualité, de quantité, de cadence, les consignes...)

- Les tâches élaborées sans l'intervention de l'opérateur :
 - La tâche affichée (prescrite), c'est la tâche officiellement prescrite (prescrit explicite)

- La tâche attendue, c'est la tâche qu'il faut réellement exécuter compte tenu des aléas techniques et organisationnels (prescrit implicite).
- Les tâches élaborées par l'opérateur :
 - La tâche comprise : c'est ce que l'opérateur pense qu'on lui demande de faire. C'est l'opérateur qui renseigne l'ergonome de la tâche redéfinie.
 - La tâche appropriée : c'est la tâche définie par l'opérateur, à partir de la tâche comprise.
 - La tâche effective : c'est la tâche effectivement réalisée par l'opérateur en fonction de la singularité des situations. C'est-à-dire, elle est constituée par les buts et les contraintes que se donne le sujet. Elle peut être décrite à partir de l'observation de l'activité.

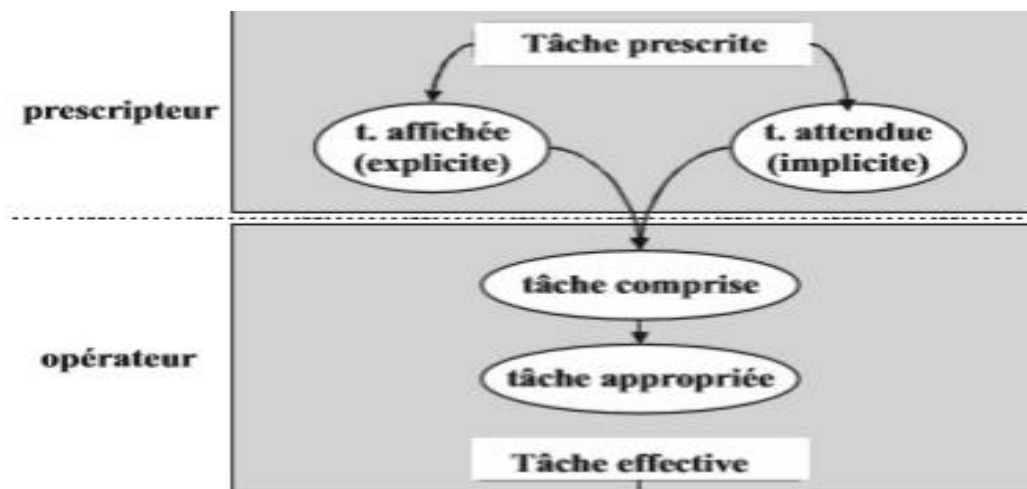


Figure 01 : La tâche à l'activité

Source (Falzon, 2004).

2.2. Activité (Travail réel)

C'est ce que fait réellement l'opérateur dans une situation singulière, en répondant par une action concrète pour accomplir la tâche. L'activité réelle se manifeste lorsque l'individu est confronté à des situations concrètes, qui peuvent ne pas toujours correspondre strictement aux prescriptions, mais plutôt dépendre des

contraintes qu'il s'impose, des méthodes dont il dispose, ainsi que de la variabilité des contextes rencontrés.

L'activité englobe diverses dimensions : physique, cognitive, affective, et ne se limite pas au seul comportement observable tel que les gestes, les postures, la communication ou les déplacements. Ce comportement est un aspect observable de l'activité, qui intègre également des processus mentaux non directement observables, tels que la perception des informations, leur traitement, la mémoire et la représentation mentale. Ainsi, l'activité entraîne des comportements observables mais comprend également une dimension mentale.

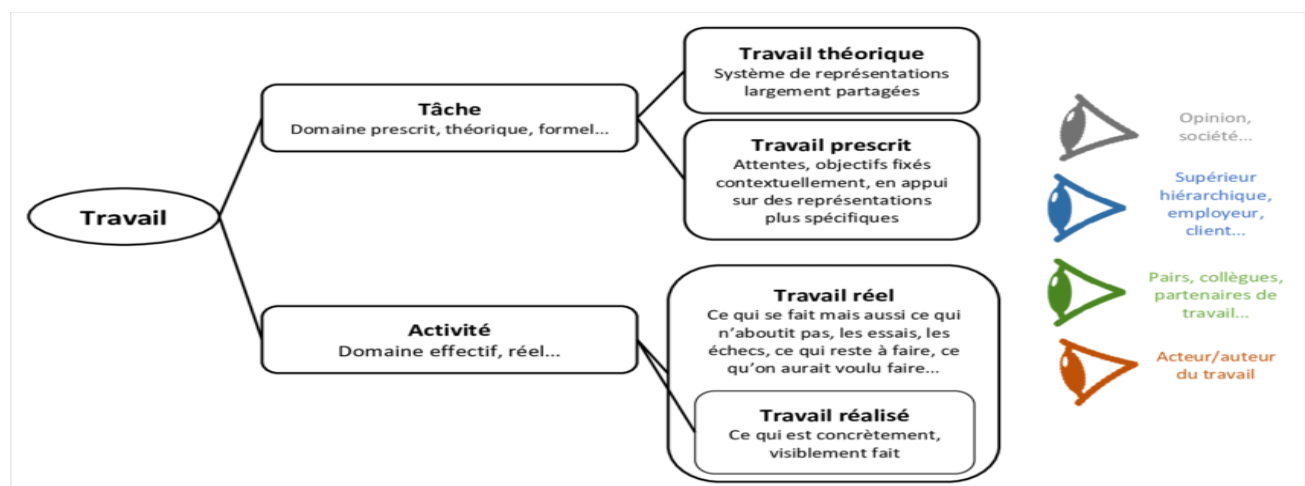


Figure 02 : Activité (Travail réel)

Source (Aliz Le Coz ,2021)

3. Les types de la charge de travail

Il existe plusieurs types de charge de travail, qui peuvent être classés en fonction de différents critères. Voici quelques-uns des types les plus courants :

3.1.La charge mentale

La charge mentale, également appelée charge cognitive ou charge mentale de travail, s'entend de toutes les demandes mentales imposées à une personne à un moment donné. Cela comprend les tâches à faire, les décisions à prendre, les informations à traiter, et bien plus encore. La charge mentale peut varier en fonction de nombreux facteurs tels que le niveau de stress, la complexité des tâches, le niveau de compétence de la personne et son environnement.

« La charge mentale est un concept hypothétique qui représente le coût cognitif qui suppose pour l'être humain exécuter une tâche. La définition de la charge mentale est centrée plus sur l'être humain que sur la tâche, pour telle raison la charge mentale est une mesure subjective qui reflète les influences de facteurs divers sur l'élaboration de la tâche mais ne pas inclure les demandes objectives imposées par la tâche » (**Luz Maria ,2007**).

Selon Robert Karasek la charge mentale « étant la charge de l'ensemble des informations que le travailleur doit appréhender et interpréter, pendant qu'il effectue les tâches affectant à son emploi » (**Robert Karasek, 2000**).

3.2.La charge physique

Toute demande physique imposée à une personne à un moment donné est considérée comme une charge physique. Cela comprend les activités physiques à réaliser, les mouvements à effectuer, les postures à maintenir, le poids à soulever, les distances à parcourir... La charge physique peut varier en fonction de divers facteurs tels que le type de travail ou d'activité physique, l'intensité de l'effort nécessaire, les conditions environnementales, le niveau de fatigue, les capacités physiques de la personne et les équipements disponibles.

Selon Audibert (2010), la charge physique est une action technique élémentaire qui concourt à la réalisation des tâches telles que tenir, tourner, pousser, tirer et couper. Du point de vue d'Atain-Kouadio et al. (2014), elle intègre en même temps,

les efforts physiques, les efforts de dimensionnement, les contraintes relatives au temps, à l'organisation et l'environnement de travail. (Atain-kouadio et al ,2014)

3.3.Charge émotionnelle (psychique)

Nous appelons charge émotionnelle le poids et l'influence que certaines de nos émotions apportent à nos réactions, nos attitudes, nos idées et convictions.

Ce poids et cette influence sont généralement de très forte intensité. (www.cairn.com 26 /02/2024).

L'aspect émotionnel du travail est ambigu et lourd affecte la santé psychologique des travailleurs du secteur de la santé, recevant ainsi, gérer la souffrance des autres et sont souvent confrontés à la misère humaine aspects émotionnels du travail.

4. Les facteurs déterminants la charge de travail

Selon Floru et Cnockaert (1991) proposent un schéma synthétique des facteurs déterminants la charge de travail. Ils classent les facteurs de charge en deux catégories : les sollicitations qui représentent les facteurs potentiels de charge, et les capacités qui représentent les ressources psychophysiologiques de l'opérateur.

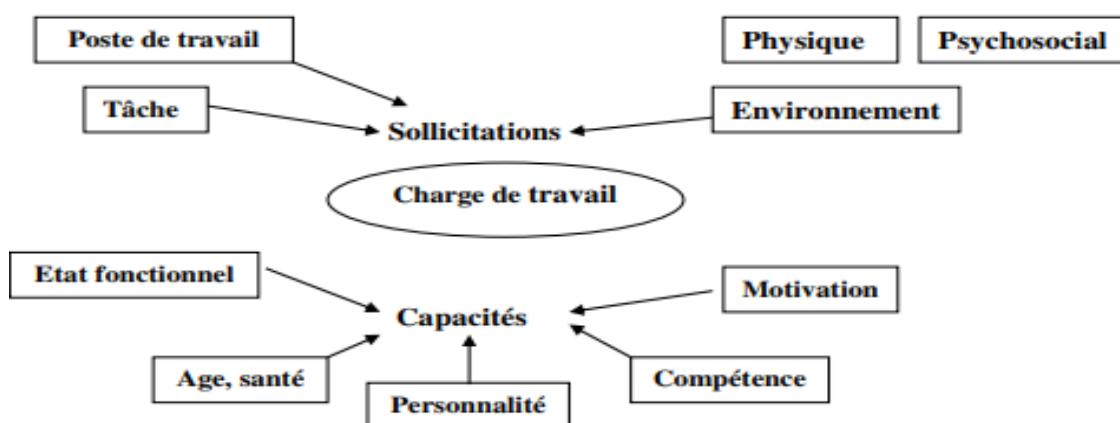


Figure 03 : les facteurs déterminants la charge de travail

Source : Jean-Claude et Robert Floru

4.1.Facteurs relatifs à l'individu :

Selon, **Canouï et Mauranges**(2001) écrivent que «la "hardiesses" (endurance, solidité, robustesse psychique, mental de fer) »aurait une influence sur l'état de santé du professionnel soignant. En effet, les personnes répondant à ces traits de personnalité ressentiraient différemment la charge de travail du service et résisteraient mieux aux stress générés par le travail. Parmi ces facteurs liés à l'individu, on peut aussi citer :

- Instabilité émotionnelle (névrosisme) : état chronique d'irritabilité et de prédisposition au stress psychologique.
- Personnalités agressives et impatientes.
- Personnalités avec ambitions professionnelles importantes.
- L'âge et l'état de santé.

4.2.Facteurs relatifs à la tâche et au contenu du travail :

- Exigences quantitatives (rendement, contraintes temporelles fortes).
- Exigences qualitatives (grande précision).
- Caractéristiques inhérentes à la tâche (physiques et mentales).
- Risques inhérents à la tâche (risques d'accidents).

4.3.Facteurs relatifs à l'organisation du travail :

- Capacité d'utiliser ses compétences au poste de travail affecté (dévalorisation de l'expérience et du jugement).
- Imprécision des tâches à exécuter (nombre de responsabilités).
- Contradiction dans les attentes fixées (vision dichotomique).
- Management « inexistant » ou faible.
- Ressources pour réaliser le travail (l'inéquation du ratio soignant/soigné et parfois le manque de matériels).
- Horaires de travail.

4.4. Facteurs relatifs à l'environnement social du travail :

- Reconnaissance et récompenses (motivation et satisfaction au travail).
- Soutien social (relations interpersonnelles...).
- Interruptions fréquentes (appels incessants des malades ou des collègues, réponse au téléphone etc.) (Arsène Raoul, 2012).

5. Les répercussions de la charge de travail**5.1. Sur le plan individuel :****5.1.1. Les troubles musculosquelettiques (TMS)**

« TMS une lésion ou un trouble affectant les muscles, tendons, ligaments, articulations, nerfs, vaisseaux sanguins ou tissus mous connexes à la suite d'une exposition à des facteurs de risque comme une posture inconfortable, des mouvements répétitifs et des efforts excessif » (Patrick Brun et al, 2011).

Selon Brun et al (2011), trois grands types de facteurs jouent un rôle dans la survenue des TMS, premièrement les facteurs biomécaniques qui sont liés aux mouvements en force, aux postures extrêmes telles que travail bras au-dessus des épaules, aux mouvements de torsion du poignet, du tronc, flexion et extension du coude et à la répétitivité des gestes élevée, travail statique, etc.

Deuxièmement les facteurs psychosociaux qui sont liés aux contraintes de production, le stress, la perception négative du travail, la surcharge mentale, la faible latitude décisionnelle, etc. et finalement les facteurs individuels qui sont liés à la personne tels que son âge, son genre, ses antécédents de santé, comme une fracture ancienne ou une maladie évolutive, les problèmes de vue et travail sur écran, etc. (Patrick Brun et al, 2011).

5.1.2. Le stress

Le stress est la réponse naturelle et normale du corps à des situations difficiles, menaçantes ou exigeantes. Il s'agit d'une réponse physiologique et psychologique du corps qui se déclenche lorsque nous nous sentons confrontés à un défi, à un stress ou à un changement. Le stress peut être déclenché par divers facteurs tels que des situations de travail difficiles, quantité de tâche excessives, des événements inattendus, des exigences excessives, notamment la charge au travail etc.

Tout le monde réagit différemment au stress, et ce qui peut être stressant pour une personne peut ne pas l'être pour une autre.

« Le terme a aujourd'hui une valeur négative qu'il n'avait pas initialement. Dans le model physiologique proposé par H.Selyer (1976), le stress est posé comme un mécanisme d'adaptation de l'organisme, lui permettant de faire face aux agressions de l'environnement. Les travaux de Selye analysent ce « syndrome général d'adaptation » qui permet d'augmenter la vigilance et l'agressivité, de focaliser l'attention, d'inhiber certains fonction, tous phénomènes qui permettent de mieux affronter les agents stressantes ». (Pierre Falzon, 2004)

Physiologiquement, le stress déclenche une série de réponses dans l'organisme, notamment la libération d'hormones telles que le cortisol et l'adrénaline, qui préparent l'organisme à faire face à des situations stressantes. Cela se traduit par une augmentation de la fréquence cardiaque, une augmentation de la respiration, une augmentation de la pression artérielle et production de glucose pour fournir au corps une énergie supplémentaire.

Psychologiquement, le stress peut se manifester par de l'anxiété, de la tension, de la dépression, de la colère, de la tristesse ou de la confusion. Cela peut également affecter la concentration, la prise de décision, le sommeil (Pierre Falzon, 2004).

5.1.3. Epuisement professionnelle (burnout)

Maslach (1982, 1987) considère l'épuisement professionnel comme une des conséquences du stress au travail. L'épuisement professionnel est considéré comme

un syndrome qui se développe à la suite d'une surcharge émotionnelle chronique et qui se présente plus particulièrement chez les individus qui desservent une clientèle. Selon cet auteur, l'épuisement professionnel se caractérise par de la fatigue émotionnelle, par de la dépersonnalisation et par une diminution du sentiment d'accomplissement personnel. Ainsi, l'individu se sent épuiser et manque d'énergie. Il a tendance à adopter une attitude de déshumanisation et de détachement face à son travail, à ses clients et à leurs besoins. La perception de cette inadéquation conduit la personne à développer un sentiment négatif envers elle-même et envers ses réalisations au travail (Isabelle Laviolette, 1994).

Parmi les conséquences de l'épuisement professionnelle, on distingue deux types majeurs, Tout d'abord, sur le plan émotionnel, les effets manifestes à travers trois sous-catégories, Les émotions liées aux représentations du travail, englobent la Perte d'intérêt, la démotivation, et le découragement, ainsi que l'insatisfaction au travail, et l'absence d'espoir d'amélioration. Ensuite, l'équilibre émotionnel est perturbé, se traduisent par des changements d'humeur, et une instabilité émotionnelle, accompagnés de sentiments de tristesse, et d'irritabilité. Enfin, les affects dépressifs incluent une fatigue et une lassitude excessive, ainsi que de sentiments d'anxiété et d'angoisse. Ensuite, sur le plan cognitif, on observe une perte du sens du travail et des objectifs, des difficultés d'apprentissage, et une diminution des performances intellectuelle caractérisé par une baisse de la concentration, de la rapidité...) (Alexandre Manoukian, 2016)

5.1.4. Harcèlement Moral

Selon Marie-France le terme harcèlement moral « toute conduite abusive (gestes, paroles, comportements, attitudes) qui porte atteinte, par sa répétitions ou sa systématisation, à la dignité ou à l'intégrité physique d'une personne, mettant (en péril l'emploi de celle-ci, dégradant le climat de travail » (Roland Coutanceau et al, 2016).

Harcèlement moral au travail (HMT) consiste non seulement à mettre une personne à l'écart, comme cela se fait pour un deviant, mais à l'empêcher de réaliser son travail et à déstabiliser psychologiquement, alors même qu'elle est compétente et bien intégrée. (Claude Lemoine, 2012)

5.2. Sur le plan organisationnel

5.2.1. Absentéisme :

L'absentéisme « caractérise toute absence qui aurait pu être évitée par une prévention suffisamment précoce des facteurs de dégradations des conditions de travail entendus au sens large : les ambiances physiques mais aussi l'organisation du travail, la qualité de la relation d'emploi, la conciliation des temps professionnel et privé, etc. » (www.anact.com)

« L'absentéisme de courte durée mais fréquent est notamment susceptible d'être lié à un excès de stress. Ces absences pèsent sur les comptes de l'entreprise, du fait notamment du coût des remplacements temporaires, auquel il faut ajouter les coûts indirects, non quantifiables, liés à la désorganisation de la production ».

(Éric Albert et Laurence Saunder, 2010).

5.2.2. Turnover

Le turnover qui est un mot Anglo-Saxon et qui se définit en français comme le taux de rotation, donc pour les définitions nous allons présenter quelque'une :

Turnover c'est « désigne le mouvement des individus à travers les frontières d'une organisation, que ce soit par des embauches ou des départs de travailleurs. Price exclut de cette définition les divers comportements organisationnels des membres, tels que l'absentéisme, les retards et la faible performance au travail. ».

(Price, 1977)

5.2.3. Accident de travail

Accident de travail « est considéré comme accident de travail, quelle qu'en soit la cause, l'accident survenu par le fait ou à l'occasion du travail à toute personne salariée ou travaillant à quelque titre et en quelque lieu que ce soit, par un ou plusieurs employeur ou chef d'entreprise » (Akoun, 1999).

6. Les modèles d'évaluation de la charge au travail

Parmi les modèles d'évaluation de la charge de travail on a distingué :

6.1. Model d'évaluation de stress

6.1.1. Modèle Karasek

Ce model distingue trois dimensions caractérisant la situation de travail

- La demande psychologique : celle-ci renvoie à l'intensité, la rapidité, la quantité de travail à la contrainte temporelle aux interruptions, aux contradictions des exigences
- La latitude décisionnelle : celle –ci dépend, d'une part, de l'autonomie décisionnelle, d'autre part, de la possibilité de mettre en œuvre ses compétences et d'en développer de nouvelles
- Le soutien social au travail : cette dimension dépend de la reconnaissance de son travail par la hiérarchie et de l'appui des collègues.

Ces dimensions sont évaluées par un questionnaire où le sujet exprime son accord à 26 phrases affirmatives. Les situations de forte demande psychologique et de faible latitude décisionnelles sont proposées comme génératrices de stress que le manque de soutien social peut venir aggraver.

6.1.2. Le modèle de Siegrist

Pour Siegrist, le stress est la conséquence d'un déséquilibre entre efforts élevés et récompense faible. Les efforts peuvent avoir deux origines : soit externe (contrainte de temps, interruptions, exigence des tâches, nombre de responsabilités,

astreintes physique ; on est là proche de la demande de Karasek) soit interne (le sujet se surinvestit dans la tâche, par défi, par volonté de contrôle, ou par sens du devoir.

Les récompenses peuvent être liées à la reconnaissance par la hiérarchie ou les collègues (on est là proche du soutien social de Karasek) à l'insécurité de la situation de travail, à l'absence de perspectives ou un salaire insuffisant.

Ces éléments sont évalués par un questionnaire, dont les résultats permettent de mesurer le rapport entre efforts externe et récompenses. Un rapport supérieur à 1 signale un déséquilibre potentiellement pathogène. De plus, un score élevé d'efforts internes signale un surinvestissement lui aussi facteur de risque (Pierre Falzon.2004).

6.2. Modèles d'évaluation physiologique

6.2.1. Evaluation physiologique

La mesure de la charge de travail par des méthodes physiologiques a donné lieu à une très abondante littérature. Plutôt que de présenter en détail l'ensemble des outils utilisés par les auteurs nous proposons de classifier les méthodes les plus utilisées en quatre rubriques.

- **Méthode relative à l'activité des yeux**
 - Mouvement palpébraux (durée)
 - Mouvement palpébraux (fréquence)
 - Mouvement oculaires
 - Diamètre pupillaire
- **Méthodes relatives à l'activité du cerveau**
 - Electroencéphalographie
 - Potentiels corticaux évoqués
 - Méthode tomographiques
- **Autres méthodes**
 - Réponse électrodermale
 - Respiration (pneumographie)

- Analyse spectrale de la parole. (Michel Moscato,2005)

6.3.Modèles d'évaluation psychique

Ils désignent un ensemble fondées sur estimations de la charge de travail restitués par l'opérateur lui-même, la plupart de ses méthodes impliquent généralement des échelles d'évaluation.

❖ Le NASA – Load-Index (NASA-TLX) :

C'est une échelle d'évaluation multidimensionnelle développée par le NASA Ames Center. Dans cette conception, la charge de travail est définie en termes de coût auquel l'opérateur est astreint pour atteindre un certain niveau de performance dans une tâche donnée.

L'outil se présente sous forme de six échelles dont trois se rapportent aux exigences de la tâche (exigence mentale, physique et temporelles) et trois à l'opérateur (performance, effort, frustration –satisfaction).

Exigence Mental Fiable ————— Elevée	Effort Fiable ————— Elevée
Exigence physique Fiable ————— Elevée	Performance Fiable ————— Elevée
Exigence temporelle Fiable ————— Elevée	Frustration Fiable ————— Elevée

Figure 4:NASA-TLX : fiche d'évaluation

Source : (Michel Moscato ,2005)

- **Exigence mentales**

Il s'agit de déterminer le poids des activités perceptives et mentales qui sont impliquées dans la tâche (activité visuelle, raisonnement décision ...) et de savoir pour ce type d'activité si la tâche est facile ou astreignante, simple ...

- **Exigence physiques**

Il s'agit de déterminer le poids des activités physiques qui sont impliquées dans la tâche exemple (pousser, tirer porter...) et de savoir pour cette activité si la tâche est facile ou astreignante, si elle réclame une activité soutenue, si elle pénible.

- **Exigences temporelles**

La question est ici de savoir comment l'opérateur ressent la pression du temps par rapport à la cadence à laquelle les tâches se succèdent.

- **Performance**

L'opérateur pense-t-il avoir atteint le but de la tâche ? Est-il satisfait de sa performance ?

- **Effort**

Cette échelle est proposée pour déterminer si l'opérateur considère qu'il a beaucoup travaillé (mentalement et physiquement) pour atteindre son niveau de performance.

- **Frustration-satisfaction**

Cet aspect vise à évaluer le sentiment de bien-être de l'opérateur. La tâche peut être ennuyeuse ou plaisante, décourageante ou encourageante, stressante ou agréable. (Michel Moscato, 2005)

- ❖ **Méthode SWAT (Subjective Workload Assessment Technique)**

Le SWAT est une échelle tridimensionnelle qui trouve son fondement dans les travaux de Sheridan et Simpson Dans le domaine de l'aéronautique.

Pour ces auteurs la mesure de la charge de travail doit intégrer trois dimensions :

- **La charge temporelle** se réfère au temps pendant lequel le sujet est occupé par l'exécution de la tâche.
- **L'effort mental**, appelé aussi effort intellectuel, correspond à la quantité d'attention et de concentration que requiert la tâche.
- **La tension nerveuse** considère l'influence sur la charge de travail totale de certaines conditions, comme le risque et le danger, que produisent l'anxiété ou la crainte, soit de ne pouvoir réaliser la tâche, soit des conséquences de cette incapacité.

Compte tenu des trois niveaux (faible, moyen, élevé) de chaque descripteur, il existe (27) états possibles pour le sujet. Concrètement, cela se traduit par (27) «cartes» que l'opérateur doit dans un premier temps classer selon une hiérarchie de charge croissante en utilisant ses propres critères. Une échelle de référence propre à chaque opérateur est donc obtenue. Ainsi, c'est (1) opérateur qui, par un classement des différentes combinaisons des difficultés selon chaque descripteur, définit lui-même sa propre métrique sur l'échelle à (27) états pour estimer la difficulté qu'il perçoit lors de la réalisation d'une tâche. Dans un deuxième temps, après l'exécution du travail, il est demandé au sujet de quantifier la difficulté globale qu'il est alors aisé de positionner sur l'échelle individuelle de référence à (27) états. Il devient alors possible de traduire les données sous forme standard qui autorise le regroupement des opinions individuelles. (Jean-Marc Girard, 2007).

❖ Les échelles de Cooper-Harper

- **Cooper-Harper modifiée (MCH) :**

La MCH est une échelle d'évaluation unidimensionnelle à (10) points, présentée sous forme d'un arbre de décision, qui aboutit à une évaluation globale de la charge mentale. Elle a été développée pour l'estimation de la charge mentale

associée aux fonctions cognitives telles que la perception, le contrôle, l'évaluation, les communications et les résolutions de problème.

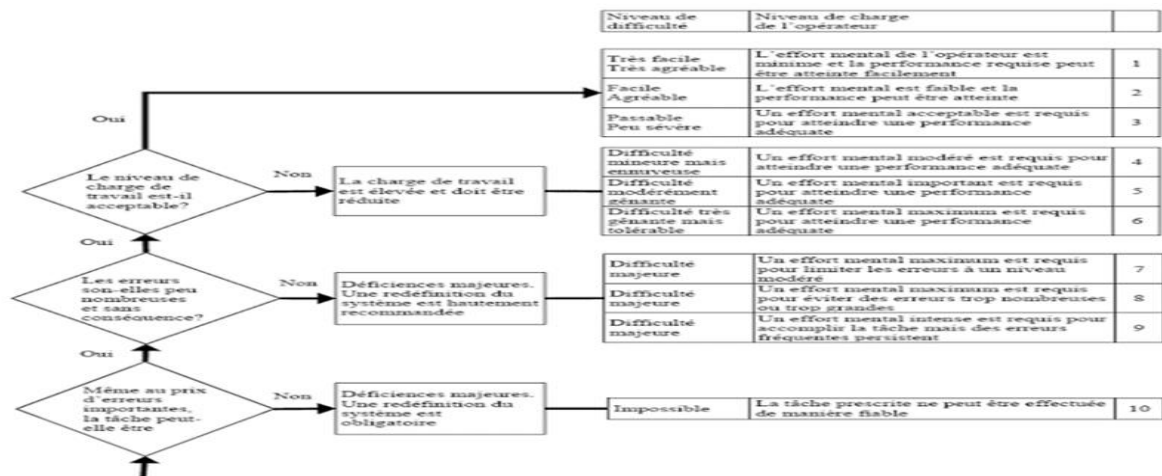


Figure 05 : Echelle Cooper-harper.

Source : (Michel Moscato, 2005)

Chaque évaluation correspond à la manière dont l'opérateur perçoit les exigences de la tâche :

- L'effort mental est minimal et les objectifs sont faciles à atteindre.
- L'effort mental est très faible et les objectifs sont faciles à atteindre.
- Un effort mental faible est nécessaire et les objectifs sont assez faciles à atteindre.
- Un effort mental modérément élevé est nécessaire et les objectifs peu faciles à atteindre
- Un effort mental élevé est nécessaire et les objectifs ne sont pas faciles à atteindre
- Un effort mental très élevé est nécessaire et les objectifs assez difficiles à atteindre.
- Un effort mental intense est nécessaire et les objectifs sont difficiles à atteindre.
- Un effort mental très intense est nécessaire et les objectives sont très difficiles à atteindre.

- Un effort mental maximal est nécessaire et les objectifs sont presque impossibles à atteindre.
- Le travail ne peut pas être accompli sans échouer. **(Michel Moscato, 2005)**

Synthèse :

Dans la variable la charge de travail nous avons met en évidence l'importance de différencier le travail prescrit, et le travail réel. Les contraintes, les exigences et les ressources de l'organisation sont essentielles pour évaluer l'impact de la charge de travail sur les employés. Mettre en œuvre des stratégies d'adaptation et des mesures d'optimisation est crucial pour augmenter le bien-être des employés et l'efficacité des systèmes dans leur ensemble. Une bonne gestion de la charge de travail, en utilisant des outils et en déléguant des tâches et en mettant en place des initiatives de bien-être, peut considérablement diminuer les effets négatifs sur les individus et améliorer leur performance.

Dans ce second chapitre nous avons essayé de comprendre quelques notions de la charge de travail et ses répercussions et modèles d'évaluations, cela nous aidera à nous enrichir plus afin de traiter notre objet d'étude.

Chapitre III

La prise de décision

Préambule :

Une organisation sociale comme une entreprise requiert un cadre défini pour la prise de décision internes, reposant notamment sur les données fournies par le décideur afin d'assurer la cohérence avec les objectifs organisationnels. Comprendre le processus décisionnel des entreprises implique de questionner la notion même de prise de décision, en explorant diverses dimensions.

Donc, dans ce chapitre on met en lumière le processus la prise de décision, ensuite les types et les étapes, enfin les effets interférents de la charge cognitive sur la prise de décision.

1. Le processus décisionnel dans une organisation

Même si les travaux de Taylor (1911) ne se sont pas focalisés spécifiquement sur le processus de décision, l'organisation scientifique du travail a affecté directement le processus décisionnel qui a connu une évolution similaire à celle des théories des organisations (Nmili&Bouaoulou, 2021). Le processus décisionnel est le mécanisme de prise de décision de l'organisation ou une série de choix répondant à une décision à prendre (Smida, 2006).

Le processus de prise de décision au sein d'une organisation revêt une importance capitale pour la résolution de problèmes et l'adoption de mesures appropriées. D'après les travaux de Smida (2006), une décision implique la sélection d'une option parmi plusieurs, comportant un certain degré de risque, suivie de la mise en œuvre de la solution choisie. Toutefois, pour prendre une décision éclairée, il est impératif de préalablement identifier le problème. Ainsi, une compréhension adéquate de la nature du problème permet au décideur de choisir la voie la plus appropriée pour le résoudre. Cependant, la survenue d'un problème nécessitant une décision exige un examen approfondi après une analyse minutieuse. Conformément à la théorie de la rationalité limitée (Balducci, 2009), il est crucial d'impliquer d'autres membres de l'organisation afin d'avoir une perspective globale du problème.

Chaque décision implique un choix qui constitue une phase datable du processus décisionnel, prise par un individu ou un groupe identifié, dans le but de résoudre un problème spécifique au sein de l'organisation.

Selon Balducci (2009), la durée du processus nécessitant une prise de décision dépend du niveau et du degré de la décision à prendre. (TankpeTanko, 2022)

2. La participation des salariés à la prise de décision

La première forme de participation des employés concerne l'organisation du travail, souvent désignée sous le terme de management participatif par certains auteurs. Selon Kaufman [2001], le management participatif consiste à déléguer une plus grande autorité dans la prise de décision ainsi que davantage de responsabilités aux employés, de manière à ce qu'ils soient impliqués dans le contrôle et la coordination des activités et fonctions fondamentales de l'entreprise. En d'autres termes, il s'agit d'impliquer les subordonnés dans les décisions managériales.

Dachler et Wilpert (1978) identifient trois caractéristiques de la participation aux décisions : formelle-informelle, directe-indirecte et un continuum mesurant l'accès ou l'influence des membres de l'organisation sur la prise de décision. La participation formelle se traduit par des règles établies par l'organisation, telles que les cercles de qualité. En revanche, la participation informelle repose sur des relations non réglementées, comme de bonnes relations entre un supérieur et ses subordonnés. La participation directe implique directement les employés dans les décisions, tandis que la participation indirecte suppose qu'ils soient représentés par des élus. Les différents niveaux d'accès vont de l'absence d'implication des employés dans les décisions à une prise de décision entièrement assumée par ces derniers. (Nicolas Aubert, 2013)

3. Les types de décision

Chaque fonction d'une entreprise, représentée par des services, génère des interactions avec des tiers et des mouvements internes.

Selon le modèle d'IGOR ANSOFF5 nous distinguons trois grands types de décisions par ordre d'importance

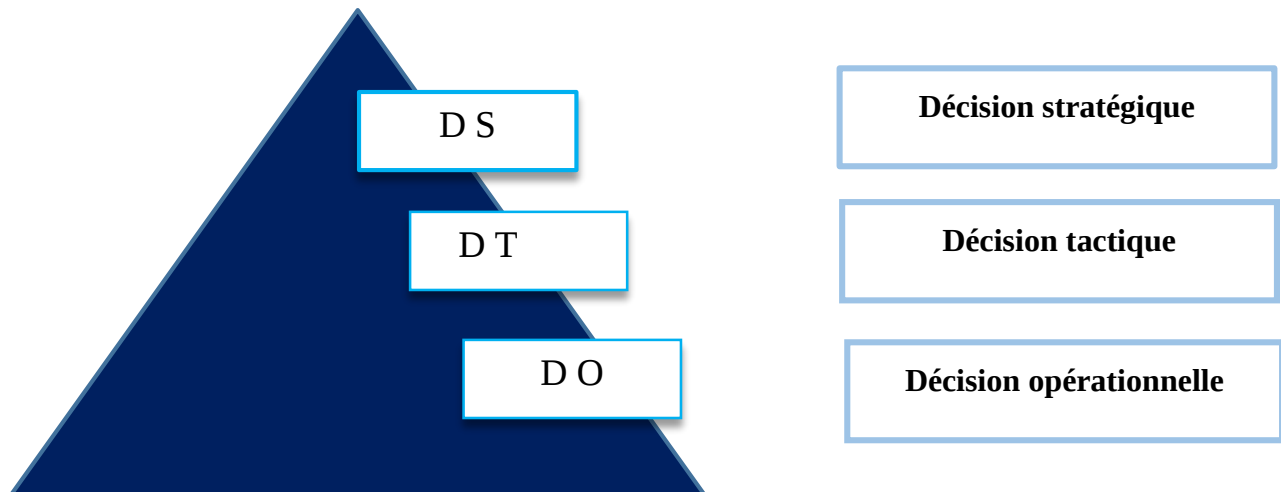


Figure06 : classification des décisions selon leur niveau.

Source : (IGOR ANSOFF, 2007)

3.1.Classification des décisions selon leur niveau

3.1.1. Les décisions stratégiques :

Les décisions stratégiques engagent l'entreprise sur une longue période puisqu'elles conditionnent la manière dont l'entreprise va se positionner sur un marché de manière à retirer le maximum de profit des ressources qu'elle mobilise. On cherche alors à répondre à la question essentielle de l'entreprise qui est « quoi produire ? » et son corollaire qui est « quels moyens mettre en œuvre de manière efficace pour produire ? ».

En définitive, il s'agit de définir la manière dont l'entreprise va s'insérer dans son environnement.

3.1.2. Les décisions administratives ou tactiques :

Les décisions administratives doivent alors permettre de définir comment les ressources de l'entreprise doivent être utilisées pour parvenir à réaliser les objectifs définis dans le cadre des décisions stratégiques.

Il s'agit alors d'organiser la collecte et l'affectation des ressources matérielles, humaines, financières et technologiques au sein de l'entreprise.

3.1.3. Les décisions opérationnelles :

Ces décisions s'appliquent dans le cadre de la gestion courante de l'entreprise et concerne l'utilisation optimale des ressources allouée dans le cadre du processus productif de l'entreprise (gestion des stocks, gestion de la production...).

https://www.res-homini.com/file/si1691004/download/la_prise_de_decision.com.

3.2. Classification selon le degré de risque :

On peut distinguer 3 types de décisions selon leur degré d'incertitude.

3.2.1. Les décisions en avenir certain :

Ce type de décision se définit généralement comme étant des décisions avec un degré de risque quasiment nul, et cela entre généralement dans la mesure où on connaît le résultat de la prise de décisions, les décisions certaines sont souvent les décisions les moins importantes au sein d'une entreprise ou bien d'une organisation c'est-à-dire les décisions opérationnelles.

3.2.2. Les décisions aléatoires :

Ce sont souvent des décisions, dont il est impossible de connaître le résultat à l'avance, mais on peut affecter une probabilité aux différents résultats possibles. Dans ces cas, nous pouvons utiliser plusieurs techniques, telle que l'arbre de décision ou la simulation pour rationaliser la décision.

3.2.3. Les décisions en avenir incertaines :

Lorsque interviennent des variables qui ne sont ni maîtrisées par l'entreprises ni même probabilisables en raison de la trop grande complexité de l'environnement et des conditions d'évolution du marché. On parlera de décisions incertaines. Ce

sont souvent les décisions les plus importantes (décisions stratégiques). (Benlabiod Sarah,2016).

4. Les caractéristiques des types de décision

Bien que la démarche soit identique pour l'ensemble des prises de décisions de l'entreprise, il est possible d'identifier certaines caractéristiques propres à chacun des types de décision

Caractéristiques	Décision stratégique	Décision tactique ou administrative	Décision opérationnelle
Niveau de décision	Direction générale	Faible	Directions décentralisées (fonction et service)
Horizon temporel	Long terme	Moyen terme	Court terme
Domaine de la décision	Relation avec l'environnement	Directions fonctionnelles et opérationnelles	Utilisation des ressources dans le processus de transformation
Degré d'incertitude de l'information	Très élevé	Elevé	Elevé
Fréquence et degré de répétitivité	Décision unique	Fréquence faible, décision peu répétitives	Décision très nombreuses et répétitives
Effet de la décision	Durable	Gestion de ressource	Très bref
Procédure de la décision	Non programmable	Semi programmable	Programmable
Degré de Réversibilité	Quasi nul	Faible	Elevé

Tableau n° 01 : les caractéristiques des différents types de décision

Source :

https://www.reshomini.com/file/si1691004/download/la_prise_de_decision.com

5. Les étapes de la prise de décision :

5.1. Perceptions des informations :

L'organisme humain est pourvu d'un système sensoriel lui permettant d'assurer une reconnaissance du monde extérieur. En situation de travail, la grande majorité des informations parvient par voie visuelle, à un degré moindre par voie auditive et tactile. L'odorat est sollicité plus rarement permettant la reconnaissance d'un message d'alerte (industrie chimique, gaz risque d'incendie). Pour quelques métiers (cuisine, restauration, alimentation) l'odorat ou le goût, sollicités ensemble, jouent un rôle important.

La perception ne dépend pas de la volonté mais de la vigilance. Les organes des sens réagissent automatiquement aux changements de l'environnement, alors qu'ils restent peu sensibles à la stabilité de celui-ci, à laquelle ils s'adaptent.

La perception est accessible à l'étude objective les capacités visuelles auditives ou tactiles par des méthodes bien codifiées qui permettent aussi de mettre en évidence leur diminution éventuelle.

5.2. Analyse des informations :

Le découpage du traitement des informations en plusieurs phases est schématique car celles-ci chevauchent et s'entremêlent. Mais cette distinction est pratique car elle facilite l'analyse du travail et permet des comparaisons entre tâches mentales différentes.

5.3. Décodage des signaux :

Le décodage, après détection du signal pertinent au sein d'un « bruit de fond » et l'identification parmi d'autres signaux semblables, consiste à saisir sa signification. La détection du signal dépend des conditions dans lesquelles le signal est perçu. Des relations précises ont été mises en évidence entre l'intensité du signal et le seuil de sa détection, dans les conditions réelles du travail, les signaux passent souvent inaperçus lorsqu'ils ne sont pas attendus comme pertinents. L'identification

du signal pertinent dépend surtout du rapport entre son intensité et celle des signaux non pertinents. La variabilité et la complexité du signal diminuent sa perceptibilité, le décodage de signaux est conditionné par la vigilance et la motivation de l'opérateur.

5.3.1. La vigilance :

La vigilance a été définie comme « un état correspond à une efficacité élevée du système nerveux central qui assure la promptitude des réponses adaptatives ».

Elle peut également signifier l'état de mobilisation de l'organisme humain pour une perception optimale d'informations ou l'aptitude à maintenir un niveau de perception soutenu.

Les facteurs suivants peuvent modifier le niveau de la vigilance :

- Le rapport signal-bruit
- La fréquence des signaux
- La connaissance des résultats
- L'étendue de la zone de surveillance
- L'état psychologique du sujet
- L'environnement physique

L'amélioration de la vigilance est obtenue par une orientation mentale sélective qui limite l'influence des signaux non pertinents et par la suppression des activités concurrentes. La vigilance est particulièrement sollicitée pendant les tâches de surveillance complexes.

5.3.2. Motivation :

Le choix du travail ou du métier résulte d'un compromis entre des tendances opposées : d'une part les goûts et les aptitudes individuelles poussent l'individu à choisir un certain type de travail, d'autre part la reconnaissance sociale de ce travail lui confère un salaire qui peut ne pas être compatible avec ses besoins.

Dans ces conditions, soit le travailleur est en conflit entre la valeur que lui-même attribue à son travail et celle que lui reconnaît la loi sociale, soit il choisit un autre travail, mieux payé, mais moins convenable, et se trouve en conflit entre ses propres préférences sociales. (H. Monod et B.Kapitaniak, 2009).

5.4.Comparaison avec les standards mémorisés :

La mémoire joue un rôle fondamental dans le traitement des informations elle permet d'assurer la continuité des tâches par ses différents registres, d'apprendre des tâches nouvelles et d'en restituer des éléments au moment voulu sous forme de représentation mentale

5.4.1. Structure de la mémoire :

La mémoire est définie comme « un ensemble de phénomènes qui ont en commun le fait de restituer l'information avec plus ou moins de transformation après un temps donné, alors que la source de cette information n'est plus présente ».

Du point de vue fonctionnel, plusieurs registres de mémorisation peuvent être distingués :

- La mémoire sensorielle
- La mémoire à court terme
- La mémoire à long terme
- La mémoire implicite

5.4.2. Apprentissage :

L'apprentissage est un ensemble de processus qui sous-tend les modifications survenant à la suite de l'expérience.

Il s'agit sur l'acquisition des informations, sur leur fixation et leur stockage et sur leur rappel au moment voulu, l'apprentissage par essais et erreurs consiste à produire des comportements au hasard et ensuite à éliminer ceux qui ne mènent pas au but tout en renforçant ceux qui y conduisent, l'apprentissage par observation ou

par modèle consiste à reproduire le comportement observé lorsque les circonstances de ce comportement, sa procédure et ses conséquences ont été retenus.

5.4.3. Représentation mentale :

L'information perçue et mémorisée n'a jamais un caractère exact par rapport à la réalité, mais constitue une image créée par les processus de prise d'information et de mise en mémoire. L'écart entre l'image réelle et sa représentation mentale, dans la plupart des cas, facilite le traitement analytique des informations retenues, mais dans des situations exceptionnelles.

5.5. Interprétation des informations :

L'interprétation des informations constitue un processus intellectuel fondamental qui faute des connaissances physiologiques suffisantes, est décrit en termes de psychologie. Il s'agit de découvrir la signification du signal, son intelligibilité, afin de pouvoir prendre la décision la plus adéquate. Sperandio évoque deux types de raisonnement utilisés pour résoudre les problèmes : algorithmes et heuristiques.

5.6. La prise de décision

A partir des résultats de l'analyse cognitive, une décision est prise concernant la réponse de l'opérateur aux informations reçues. Cette décision résulte du processus cognitif mais dépend aussi de l'état émotif du sujet, ce dernier état exerce un rôle majeur ; le sujet calme en parfait équilibre émotif est capable de prendre des décisions suivant un algorithme défini, sans aucune perturbation.

Le même sujet sous l'emprise de la peur est capable de prendre des décisions totalement erronées conduisant directement à l'accident, en disposant des mêmes éléments informatifs, l'état physique du sujet joue un rôle incontestable la fatigue la moindre capacité due au rythme nycthémeral à la maladie exercent une influence néfaste sur la performance décisionnelle a l'opérateur.

5.7. Exécution de la décision : (réaction comportementale)

L'exécution d'une décision ne demande pas toujours la mise en jeu d'un acte moteur. La décision peut consister en une absence de réaction, voire une mise en attente. L'exécution d'une telle décision comprend alors la mise en jeu des processus cognitifs sans aucune manifestation motrice, l'analyse de travail mental doit donc découvrir le processus décisionnel de l'opérateur afin de bien comprendre son activité qui pourrait prêter à confusion au vu de la simple observation de son activité motrice (H.Monod et B.Kapitaniak, 2009).

6. Concept de canal unique dans la prise de décision :

Welford a proposé en (1958) une conception du fonctionnement mental. Il a considéré que la capacité de prise de décision par le système nerveux est limitée par le débit maximum d'informations ne pouvant cheminer que par une voie unique placée sous le contrôle conscient de l'individu. Un temps minimum serait requis pour le traitement de chaque information, variable suivant sa qualité et la complexité du traitement préalable à la prise de décision. Une fréquence trop élevée des informations à traiter aboutit donc à la saturation de ce canal unique, ce qui provoque une réaction émotionnelle intense. Celle-ci, selon, les individus, peut se manifester sous forme d'une désorganisation comportementale (détérioration de la tâche, attitude agressive, réaction de fuite). Ces types de comportement ont d'ailleurs été observés lors d'expériences de double tâche (Kalsbeek).

Un test de double tâche consiste à soumettre un sujet à deux tâches simultanées, comportant chacune un flux d'informations différent et à observer l'apparition de la saturation du système du traitement. L'une des tâches, appelée tâche primaire, est une épreuve de choix binaire qui doit être considérée comme prioritaire. Le sujet testé reçoit à un rythme régulier, mais dans un ordre aléatoire, des stimuli sonores ou lumineux, l'obligeant à un choix. Une tâche secondaire de type varié lui est imposée. (H.Monod et B.Kapitaniak, 2009).

7. Les modèles de la prise de décision

7.1. Model classique

Dans le modèle traditionnel, le processus décisionnel dans la structure hiérarchique est spécialisé. De ce fait, les dirigeants s'occupent des décisions stratégiques, les cadres de niveau intermédiaire, des décisions concernant l'agencement structurel interne et la coordination entre unités et enfin, le dernier échelon du personnel d'encadrement est responsable des décisions relatives aux activités opérationnelles au sein de sa propre unité. Toutefois, dans les structures fonctionnelles, les décisions relevant du marketing sont prises dans les départements de marketing, les décisions de comptabilité par les départements de comptabilité et ainsi de suite. **(Gilles Bressy,2000)**

Le processus rationnel, se construit initialement par la définition du problème, la récolte et l'analyse des informations qui servent de cadre à la prise de décision. L'étape suivante consiste à produire et à évaluer autant d'alternatives que possible, en considérant tant les conséquences positives que négatives de chaque option. Vient ensuite la sélection à partir des alternatives disponibles sur la base de critères élaborés à l'avance et présentant un rapport direct avec l'objectif de l'organisation. Enfin, la solution choisie est mise en œuvre. On peut illustrer l'ensemble des étapes dans le schéma suivant :

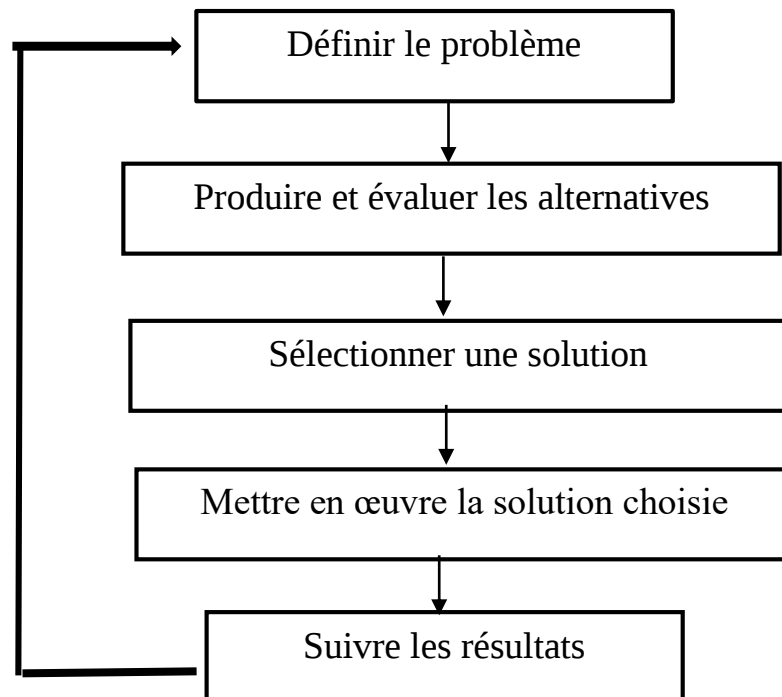


Tableau N°2 : Processus de prise de décision selon le modèle classique

Source : (Mary Jo Hatch, 2000)

7.2.Le modèle behavioriste de la décision (de la rationalité limitée de Simon)

A propos de la théorie de la décision, Simon s'oppose aux postulats de rationalité parfaite développés par les chercheurs de Harvard et propose le concept de rationalité limitée ou procédurale pour analyser le comportement organisationnel et la prise de décision. Selon cette approche, l'organisation est constituée de multiples acteurs qui évoluent en situation de rationalité limitée. (Plan J.M, 2008)

7.2.1. Le modèle décisionnel de Simon

Plus réaliste, ce modèle part de l'observation des comportements humains et correspond à une analyse cognitive du décideur. Selon Simon, ce dernier présente trois caractéristiques fondamentales (Plan J.M, 2008) :

- Le décideur n'a pas une vision globale de l'environnement de l'entreprise et ne peut pas traiter la totalité de l'information disponible.

- L'homme n'a pas de préférences claires, hiérarchisées, mais plutôt des aspirations variables selon les moments.
- Le décideur ne cherche pas à maximiser les conséquences de ses choix, mais est plutôt en quête d'un certain niveau de satisfaction. Pour Simon, l'optimum est une utopie. Dans ce modèle de prise de décision, le concept de rationalité limitée est central.

Herbet Simon a refusé l'hypothèse de la rationalité illimitée du décideur. Il incorpore l'idée que la solution retenue est satisfaisante, elle n'est pas optimale.

Le décideur ne dispose que de l'information partielle, ils trouvent donc dans l'incapacité d'appréhender toutes les dimensions de la situation à laquelle il se trouve confrontée. De plus, l'environnement est caractérisé par une grande partie d'incertitude.

8. Les manières de prise de décision :

8.1.La décision individuelle

➤ Le rôle de l'incertitude et de la prise de risques

Ces deux éléments sont intrinsèquement liés à tout processus décisionnel. L'avenir demeure toujours incertain ; L'incertitude rend impossible pour le décideur d'envisager avec précision les résultats potentiels. Ce manque de certitude implique que chaque décision comporte une part de risque qu'il doit évaluer. Il arrive fréquemment que l'individu prenne des décisions en agissant comme s'il avait une maîtrise totale de toutes les données, ne mesurant pas ainsi les risques encourus. Si le risque est perçu comme trop élevé, le décideur peut choisir de ne pas s'engager dans une action future. À l'inverse, lorsque le risque est jugé modéré, le décideur peut manquer de stimulation, de motivation et peut même perdre son enthousiasme.

➤ **L'impact de la personnalité sur la prise de décision**

La personnalité représente un ensemble cohérent de comportements façonnés en grande partie par la vision du monde propre à chaque individu. Le processus décisionnel d'une personne est influencé par plusieurs facteurs, notamment :

- **Son sexe** : traditionnellement, on attribue davantage au sexe féminin des qualités intuitives, tandis qu'aux hommes sont souvent associées des qualités logiques et rationnelles.
- **Son âge** : les jeunes sont souvent perçus comme impulsifs, tandis que la sagesse et la capacité de prendre du recul sont généralement considérées comme des traits des individus plus âgés.
- **Son état psychologique** : lorsqu'une personne se trouve dans un état anxieux, dépressif ou stressé, son comportement peut différer de celui lorsqu'elle est sereine et détendue. Certains peuvent être poussés par une frénésie à trouver une solution immédiate à la situation et agissent rapidement pour soulager la pression. D'autres, submergés par des émotions négatives, peuvent rester passifs et observer passivement la situation se détériorer. (<https://librairie.gereso.com/media/extraits/FETA2.pdf>).

➤ **Le rôle des émotions**

Les émotions jouent un rôle crucial dans le processus décisionnel. Sous l'emprise de la colère, le décideur peut prendre des décisions qu'il regrettera souvent par la suite. Des émotions telles que la peur, l'anxiété, l'envie, le dégoût, ou encore l'espoir influent considérablement sur la prise de décision. Par exemple, la peur peut déclencher des réactions instinctives liées à la survie, qui peuvent être à la fois judicieuses et catastrophiques, selon que la peur est justifiée ou que la réponse est disproportionnée par rapport au danger réel.

L'espoir, quant à lui, peut inciter le décideur à se projeter vers un résultat ou un plaisir anticipé. (<https://librairie.gereso.com/media/extraits/FETA2.pdf>).

8.2.La décision collective

Dans la plupart des organisations, la majorité des décisions sont prises après une consultation intensive impliquant plusieurs personnes. Keen et Scott-Morton ont démontré que plus les organisations ne devenaient complexes, moins les décisions étaient prises par des individus isolés. En effet, bien que, ultimement, la responsabilité d'une décision revienne à un individu clairement identifié, celle-ci résulte souvent d'interactions entre de multiples acteurs tout au long du processus décisionnel. Le recours à la décision collective s'est généralisé au sein des organisations qui ont constaté que les modèles de décision traditionnels, conçus pour un seul décideur, ne correspondaient plus à la réalité organisationnelle. En effet, la prise de décision éclairée est facilitée lorsque l'on peut gérer le flux d'informations provenant de différentes sources, une tâche qui dépasse les capacités physiques et cognitives d'un individu unique. (Abdelkader ADLA, 2010)

Selon Marakas, la prise de décision collaborative comme une activité conduite par une entité collective composée de deux ou plusieurs individus et caractérisée à la fois en termes de propriétés de l'entité collective et de celles de ses membres individuels. (Marakas, 1999)

Laborie définit l'activité de prise de décision collaborative comme : « une convergence d'interactions cognitives et visuelles, planifiées ou opportunistes, où des personnes acceptent de se rassembler pour un objectif commun, dans une période de temps définie, soit au même endroit, soit dans des endroits différents, dans le but de prendre des décisions ». (laborie,2006)

8.2.1. Les avantages de prise de décision collective :

La démarche de prise de décision collective favorise la diversité des idées et des perspectives contradictoires grâce à la contribution des différentes personnalités au sein du groupe. Elle stimule également la créativité et l'exploration de solutions grâce à la mise en commun des connaissances, des compétences et des expériences.

La résolution de problèmes ou l'exploration d'opportunités implique la prise en compte d'aspects techniques, humains, législatifs, économiques, et autres, qui

nécessitent l'intervention de spécialistes dans chaque domaine. (<https://librairie.gereso.com/media/extraits/FETA2.pdf>).

8.2.2. Les inconvénients de prise de décision collective

Cela dit, la prise de décision collective comporte également des inconvénients, notamment :

- **La pression des pairs :**

Les membres peuvent se sentir obligés d'acquiescer à ce que le groupe semble souhaiter.

- **La prédominance d'une minorité :**

Un individu ou un clan peut imposer ses vues au groupe, ou le manipuler pour l'amener à la décision qu'il favorise.

- **Le temps requis :**

La participation d'un grand nombre de personnes aux discussions ralentit le processus décisionnel ; les décisions de groupe exigent généralement plus de temps que les décisions individuelles. (<https://moodle.insa-toulouse.fr>) .

9. Les effets interférents de la charge cognitive sur la prise de décision :

Les effets interférents de la charge cognitive sur la prise de décision font référence au fait que la capacité cognitive limitée d'une personne peut être altérée lorsqu'elle est confrontée à des exigences cognitives excessives ou concurrentes au cours du processus de prise de décision.

Une charge cognitive élevée peut rendre le traitement de l'information et la prise de décision difficiles en raison de la complexité des tâches, des distractions et de la présence de tâches multiples.

« Les effets interférents sur la prise de décision ont souvent été interprétés en termes de charge cognitive. Par exemple, la préférence générale des êtres humains envers une petite récompense immédiate plutôt qu'une grosse récompense avec délais temporel a été interprétée par Hinson, Jaleson et Whitney (2003) comme relevant d'un effet de charge cognitive, puisque cette préférence est plus forte en

condition de double tâche qu'en condition de simple tâche. (L.Chanquoy ,A.Tricot et al 2007).

10.L'importance de la prise de décision dans l'entreprise :

Dans les entreprises, la capacité à prendre des décisions efficaces est cruciale pour le succès. Les collaborateurs d'entreprise sont constamment confrontés à des choix complexes qui impactent directement la progression de leur organisation. Il est impératif de ne pas prendre les décisions à la légère, il convient de consacrer du temps à réfléchir aux différentes alternatives de manière objective afin de choisir la meilleure voie à suivre.

Une compréhension approfondie de son entreprise est essentielle pour une prise de décision éclairée en identifiant les forces et les faiblesses internes, il devient possible de prendre des décisions stratégiques avisées.

Il est recommandé de solliciter l'avis d'experts avant de prendre une décision majeure. Leur expertise peut contribuer à évaluer les différentes options et à prendre des décisions éclairées en impliquant son équipe, il est également possible de prendre des décisions bénéfiques pour l'ensemble de l'organisation.

Enfin, toute prise de décision doit être accompagnée d'un plan d'action détaillé après avoir pris une décision, il est primordial d'établir des étapes concrètes pour sa mise en œuvre et de suivre de près son exécution afin d'atteindre les objectifs fixés.

La prise de décision est un pilier fondamental du succès en entreprise. Il est essentiel de réfléchir attentivement aux options disponibles, de s'entourer de conseils avisés et de suivre un plan d'actions pour prendre des décisions éclairées et judicieuses. (<http://medium.com/@Innovate IQ>, 2023)

Synthèse :

La décision prise aspect très important dans les organisations et elle est influencée par différents facteurs contextuels et personnels. Elle consiste à choisir une option parmi plusieurs choix en examinant les informations disponibles, les risques et les avantages possibles. Diverses théories et cadres conceptuels, comme la rationalité limitée et la prise de décision intuitive, fournissent des éclairages sur

la façon dont les décisions sont prises. Les défis additionnels peuvent surgir en raison des contraintes organisationnelles et des exigences du milieu de travail, et peuvent nécessiter des stratégies d'ajustement. Il est crucial d'avoir une prise de décision efficace pour maximiser les résultats et atteindre les objectifs de l'entreprise.

Dans ce troisième chapitre, Nous avons abordé le processus décisionnel dans une organisation et comment les salariés participent pour prendre une décision, en suite on a cité quelque types de la décision qui ont été proposées par de différents auteurs ainsi que leurs caractéristiques, après nous avons élaboré les étapes et la façon comment on peut prendre une décision, Par la suite nous avons exposé ses modèles et enfin les effets interférents de la charge cognitive et son importance dans l'entreprise .

Cadre Pratique

Chapitre IV

Procédures méthodologique

Préambule

1. Présentation de terrain d'accueil

Le 31 décembre 1963, la Société Nationale de Transport et de Commercialisation des Hydrocarbures – SONATRACH - a été créée par décret N°63/491. Elle avait pour mission de prendre en charge le transport et la commercialisation des hydrocarbures dans un contexte marqué par la mainmise des compagnies étrangères. Le 12 avril suivant, il prenait, encore une fois de manière unilatérale, une autre décision hautement importante, à savoir que les opérations sur tout champ de pétrole ou de gaz ne seraient dorénavant menées que par l'entreprise nationale Sonatrach. Ainsi, après avoir vu ses missions étendues à l'ensemble des activités pétrolières la Sonatrach sont confirmée dans son rôle d'outil privilégié de la politique nationale dans le domaine des hydrocarbures. Sonatrach s'attelle dès lors à consolider le processus de récupération total des richesses pétrolières et gazières ainsi que leur maîtrise technologique tout en sauvegardant l'approvisionnement énergétique du pays, et en pourvoyant aux recettes en devises nécessaires à son développement. Parallèlement à ce rythme soutenu, les débouchés aux produits pétroliers et gaziers sont assurés en aval par une remarquable percée commerciale sur le marché international. Les découvertes importantes d'hydrocarbures dans le Sahara algérien permirent à l'entreprise Sonatrach de développer une industrie des hydrocarbures importante. Pour améliorer son efficacité, le schéma organisationnel de l'organisme pétrolier algérien fut modifié en 1981 et donna naissance à 18 entreprises (NAFTAL, ENIP, ENGTP, ENAC...etc.).

Le réseau de transport par canalisation est un pilier essentiel de l'infrastructure énergétique algérienne. Depuis les premiers oléoducs jusqu'aux gazoducs internationaux, SONATRACH a su développer un réseau robuste pour répondre aux besoins nationaux et internationaux en hydrocarbures.

Les principales activités du groupe Sonatrach se résument en trois aspects essentiels ; L'activité Exploration et Production : elle prend en charge la recherche, l'exploitation et la production des hydrocarbures ses missions sont axées principalement sur le développement des gisements découverts, l'amélioration de récupération et la mise à jour des réserves., -L'activité transport des hydrocarbures :l'activité transport des hydrocarbures liquides et gazeux par canalisations a en charge le d'développement la gestion et l'exploitation du réseau de transport, de stockage, de livraison et de changement des hydrocarbures. Liquéfaction et séparation : Pionnier dans le GNL, SONATRACH s'est hissée parmi les tous premiers acteurs mondiaux dans la production et la commercialisation de produits à forte valeur ajoutée. -L'activité raffinage et la pétrochimie : L'activité Raffinage-Pétrochimie a pour mission de valoriser l'approvisionnement du marché domestique en carburants.et en enfin L'activité de commercialisation est celle du management des opérations de vente et de shopping dont les actions sont menées en coopération avec les filiales telles que Naftal pour la distribution des produits pétroliers, SNTM HYPROC pour le transport maritime des hydrocarbures, etc.

Concernant l'activité Transport par Canalisation, celle-ci a pour mission le développement, la gestion et l'exploitation du réseau de transport, de stockage, de livraison et de chargement des hydrocarbures.

Pour assurer le transport du pétrole produit par les sociétés françaises (de l'époque), un premier oléoduc reliant les gisements du sud algérien (principalement les champs de Hassi Messaoud) au port de Bejaia a vu le jour en 1959 dont la gestion était confiée à la société pétrolière de gérance (SOPEG). Après la nationalisation du secteur des hydrocarbures en 1971, d'autres pipe-lines ont été réalisés par Sonatrach à travers le territoire national, d'où la naissance des directions régionales dédiées au transport des hydrocarbures. La société pétrolière de gérance (SOPEG) est devenue depuis, la Direction Régionale de Bejaia (DRG.B), elle-même devenue

Région Transport Centre (RTC). Ainsi, sept régions de l'activité transport par canalisation ont été créées à savoir :

- ✓ Région Transport Centre - Bejaia
- ✓ Région Transport de Haoud el- Hamra
- ✓ Région Transport d'In Amenas
- ✓ Région Transport Est -Skikda
- ✓ Région Transport Ouest Arzew
- ✓ Gazoduc Enrico Mattei Espagne
- ✓ Gazoduc Pedro Duran i Farell Tunisie/Italie

La région transport centre de Bejaia est l'une des sept directions opérationnelles composant l'activité transport par canalisation de Sonatrach. Elle est chargée du transport, du stockage et de la livraison des hydrocarbures (pétrole et gaz naturel), elle a en charge l'exploitation d'un port pétrolier, d'un gazoduc (GG1) et de deux oléoducs (OB1 et OG1). Son réseau de transport par canalisation, avec des infrastructures stratégiques telles que :

➤ **Le gazoduc Hassi Rmel - Bordj Menaiel (GG1)**

Depuis 1981, ce gazoduc alimente en gaz naturel toutes les villes et pôles industriels du centre du pays avec une quantité de sept milliards de mètre-cube (m³) par an.

➤ **Oléoduc "Haoud El Hamra - Bejaia" (OB1)**

Réalisé en 1959 par SOPEG, il est le premier pipe-line qu'a connu l'Algérie. Il a une capacité de transport de dix-sept (17) millions de tonnes par an de pétrole brut vers le Terminal Marin de Bejaia. Pour assurer le débit voulu, plusieurs stations de pompage intermédiaires ont été réalisées

- Station de Pompage Beni Mansour (SBM)
- Terminal Raffinerie d'Alger (TRA)
- Terminal Marin de Bejaia (TMA).

L'organisation interne de l'entreprise reflète la complexité de ses opérations.
Des sous-directions comme :

➤ **Sous-direction Exploitation**

La sous-direction Exploitation chapeaute deux départements qui sont :

Département Exploitation Liquide

Ce département est chargé des missions suivantes :

- Transport de pétrole brut de Haoud El Hamra vers les terminaux de Bejaia et la raffinerie de Sidi Arcine-Alger.
- Chargement de bateaux en pétrole brut.
- Livraison de pétrole à la raffinerie de Sidi Arcine-Alger.
- Stockage de pétrole brut.
- Gestion des stations de pompage et des terminaux énumérés précédemment

Département Exploitation Gaz :

Département créé en 2004, il est chargé de l'exploitation du gazoduc allant de Hassi Rmel à Bordj Menaiel. Le gaz est livré directement à Sonelgaz pour l'alimentation des centrales électriques et pour les consommations domestiques. Il gère deux stations qui sont : Station de compression Medjedel et Terminal GG1 Bordj Menaiel.

➤ **Sous-directions administratif**

La sous-direction administrative est composée de trois départements, qui sont :

Département ressources humaines :

La mission de ce département est d'acquérir des ressources humaines en nombre et en qualité, d'assurer l'évolution de leurs carrières et de planifier les besoins à court et moyen terme, tant en effectifs qu'en besoins de formation, de perfectionnement et de recyclage. Pour ses besoins, ce département dispose d'un cadre de communication qui anime une cellule de communication

Département administratif et social :

Ce département veille au respect des lois en vigueur qui régissent les relations de travail. Il est aussi chargé de la gestion du personnel de la RTC.

Département Moyens Généraux :

Ce département assure le soutien logistique de l'entreprise (restauration, hébergement des missionnaires, entretien des bâtiments et des espaces verts, achat de fournitures de bureau, etc)

➤ **Sous-directions Finance et Juridique**

La sous-direction finance et juridique est composée de trois départements :

Département Finance et Comptabilité :

Prend en charge la gestion comptable et financière de la RTC. Il assure l'enregistrement chronologique des informations de comptabilité et la gestion de la trésorerie comme il fait des appels de fonds à la division de commercialisation des hydrocarbures.

Département Budget :

Ce département 'était l'un des services du département finances, devenu département dans le cadre du nouvel organigramme. Il est chargé :

- D'élaborer le budget prévisionnel de l'année à venir, en se basant sur les prévisions élaborées par chaque structure de la RTC.
- D'élaborer le plan de gestion à court et moyen terme.

Département Juridique :

Ce département veille sur la l'égalité des transactions, lance des appels d'offre nationaux et internationaux, traite les litiges n'és entre la RTC et les tiers et s'occupe aussi des assurances du patrimoine de l'entreprise.

Sous-directions Technique :

La sous-direction technique se compose de quatre départements, qui sont :

Département Approvisionnement et Transport :

Ce département comme son nom l'indique assure les approvisionnements nécessaires pour la bonne exploitation des installations, le stockage des pièces de rechange nécessaires pour une année minimum d'utilisation et le transport en tout genre.

Département Maintenance :

La mission principale de ce département est de veiller au maintien du bon état de fonctionnement des équipements et des installations techniques de la région.

Département Protection des Ouvrages :

Ce département est chargé de la réparation des canalisations et des ouvrages de génie civil y afférents, ainsi que de la protection cathodique des installations.

Département Travaux Neufs :

Le département travaux neufs est chargé des études, de l'assistance technique et du suivi de réalisation des projets et d'investissement de la région. Il prend aussi en charge les travaux de rénovation des installations, exprimés par les différentes structures de la région.

Le département travaux neufs gère environ quatre-vingt pourcent (80%) du budget global de la région.

Ce département est actuellement structuré comme suit :

- Service études industrielles
- Service technique et suivi des réalisations
- Section archivages et documentation
- Secrétariat.

Autres structures de la RTC

Les structures suivantes sont rattachées directement à la direction régionale :

Centre informatique : Il a pour mission de : Développer, installer et exploiter des applications informatiques, maintenance du parc informatique de la région.

Département hygiène et s'sécurité de l'environnement :

Le département hygiène et s'sécurité de l'environnement a pour mission :

Protection et sauvegarde du patrimoine humain et matériel de la région

Veille au respect strict des normes et standards en matière d'hygiène.

2. La méthode adoptée dans la recherche :

A tant donné la nature de notre thème , « l'impact de la charge de travail sur la prise de décision des employés de l'entreprise **SONATRACH de Bejaia** », et la taille de notre échantillon , nous avons choisi d'adopter une approche quantitative descriptive .Cette méthode est la plus appropriée pour décrire , analyser statiquement et comprendre comment la charge de travail influence sur la prise de décision des employés de l'entreprise SONATRACH Bejaia .Grâce à cette méthode , nous pouvons recueillir des données fiables et obtenir des résultats mesurables pour tester nos hypothèses .

3. La pré-enquête :

Notre pré-enquête a été réalisée au niveau de l'entreprise SONATRACH de la Wilaya de Bejaia, pendant le période du 21 au 28 février 2024 sur les employés des différents services, a eu pour objectif de découvrir le terrain d'étude, elle a consisté à bien cerner les caractéristiques de la population ciblé des différents services au sein de cette entreprise et pour mesurer la fiabilité et la validité des outils de la recherche

Cette dernière nous a aidés à avoir des informations relatives à notre thème de recherche et de mieux analyser notre champ d'investigation afin de bien l'explorer. Permet de recueillir des informations sur le thème de recherche, ainsi de tester les hypothèses de recherche sur le terrain.

Afin de relier entre l'aspect théorique et pratique et d'acquérir le maximum des données qui nous orientent vers une meilleure compréhension du phénomène d'étude.

Le déroulement de notre pré-enquête se divise en deux phases. La première phase consiste en la présentation de l'entreprise, de son histoire et de son organigramme. La deuxième phase implique la distribution de (15) questionnaires sur (15) employés appartenant à différentes catégories : (5) cadres, (5) agents d'exécution et (5) agents de maîtrise.

Parmi les résultats obtenus dans la pré-enquête, nous avons constaté que la majorité de nombre de l'échantillon sont de sexe masculin qui représentent (60%) et que (40%) représentent le sexe féminin, Ensuite, parmi le sexe masculin on trouve (33.3%) âgé entre (31à 40ans) , (13.2%) situé entre (41- 50 ans) et (13,3%) plus de (50ans), tandis pour le sexe féminin, (20%) sont âgé entre (31- 40ans) et (19,9%) âgé du (41-50 ans). Ainsi, on a trouvé que (13,3%) du sexe masculin sont célibataires et (46,6%) sont mariés et pour le sexe féminin (6,6%) sont célibataire tandis que (33.2%) sont mariés.

Concernant l'ancienneté professionnelle nous avons constaté que (6,6%) du sexe masculin ont moins de 15 ans et (19,9%) de 6ans à 10ans et (6,6%) de 11ans à 15ans et (26,6%) plus de 50ans, pour le sexe féminin (26,6%) de 6 ans à 10ans et (6,6%) de 11ans à 15ans (6,6%) plus de 50ans.

Et pour le statut socioprofessionnel nous avons constaté que (16,6%) du sexe masculin sont des cadres et (26,6%) sont des agents d'exécutions tandis que pour le sexe féminin (16,6%) sont des cadres et (6,6%) sont des agents d'exécutions et (26,6%) sont des agents de maitrises hommes tandis que (6,6%) sont des agents de maitrises femmes.

Et pour la dimension charge cognitive qui contient (7) questions, nous avons constaté que tous les répondants ont répondu (oui) pour les toutes questions.

Et pour la dimension la charge physique nous avons constaté que la majorité des employés ont répondu (oui) dans la dimension efforts physiques et caractéristiques temporelles par contre les autres dimensions par (non).

Pour la dimension qui concerne la charge émotionnelle la majorité a répondu (NON) et la totalité a répondu (OUI).

Et concernant la prise de décision la totalité a répondu par (oui) et la majorité a répondu par (non).

A travers cette pré-enquête, nous avons constaté que les employés de l'entreprise SONATRACH Bejaia subissent une charge au travail qui influence leur prise de décision, et par conséquent nous avons confirmé que les variables de notre recherche sont disponibles sur le terrain ce que nous a permis de réaliser notre étude finale sur un échantillon composé de (60) employés .

4. Echantillon (caractéristique de la population étudiée) :

Nous avons commencé notre étude finale dans l'entreprise SONATRACH Bejaia. Le 03/03/2024, nous avons pu distribuer des questionnaires de recherche auprès des travailleurs de SONATRACH Bejaia

L'effectif total des employés SONATRACH Bejaia est de (392) travailleurs de différentes catégories socioprofessionnelles. Nous avons pris un échantillon de (60) employés de la population de différents services.

Nous avons opté pour un échantillonnage non probabiliste de type aléatoire simple, consiste à choisir des employés de telle que chaque membre de la population ait une chance égale de figurer dans l'échantillon.

Notre échantillon est composé de (38) cadre et (15) agent exécution et (7) agent maîtrise de différents services (département RH, HSE, Juridique, finance et comptabilité, Budget et contrôle de Gestion, sous directions Oléoduc et Gazoduc...)

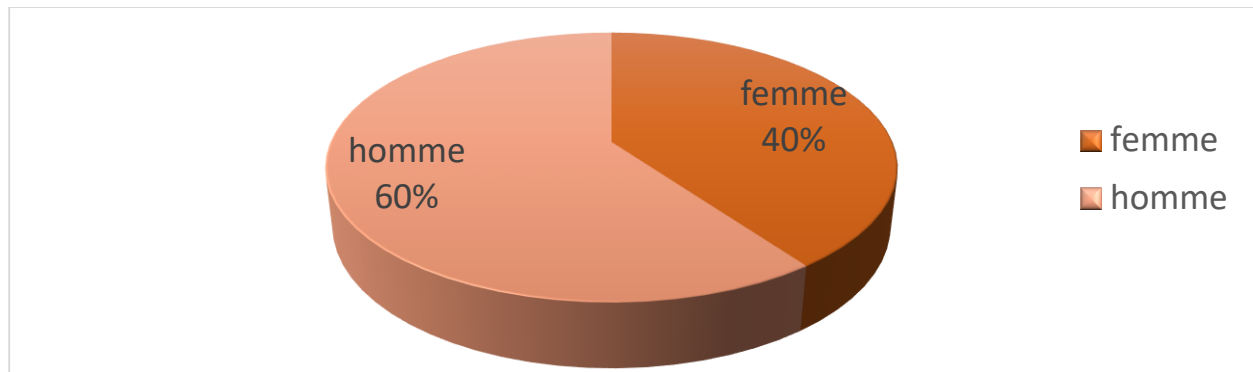


Figure (07): Répartition des membres de l'échantillon selon le sexe

La Figure (N°07) : Représente la répartition des membres de l'échantillon selon le sexe, à travers les résultats présentés nous avons remarqué dans la figure précédente, que la majorité des membres de l'échantillon de notre étude sont de sexe masculin avec un pourcentage de (60%), et ceci est comparé au sexe féminin qui représente (40%) des membres de l'échantillon.

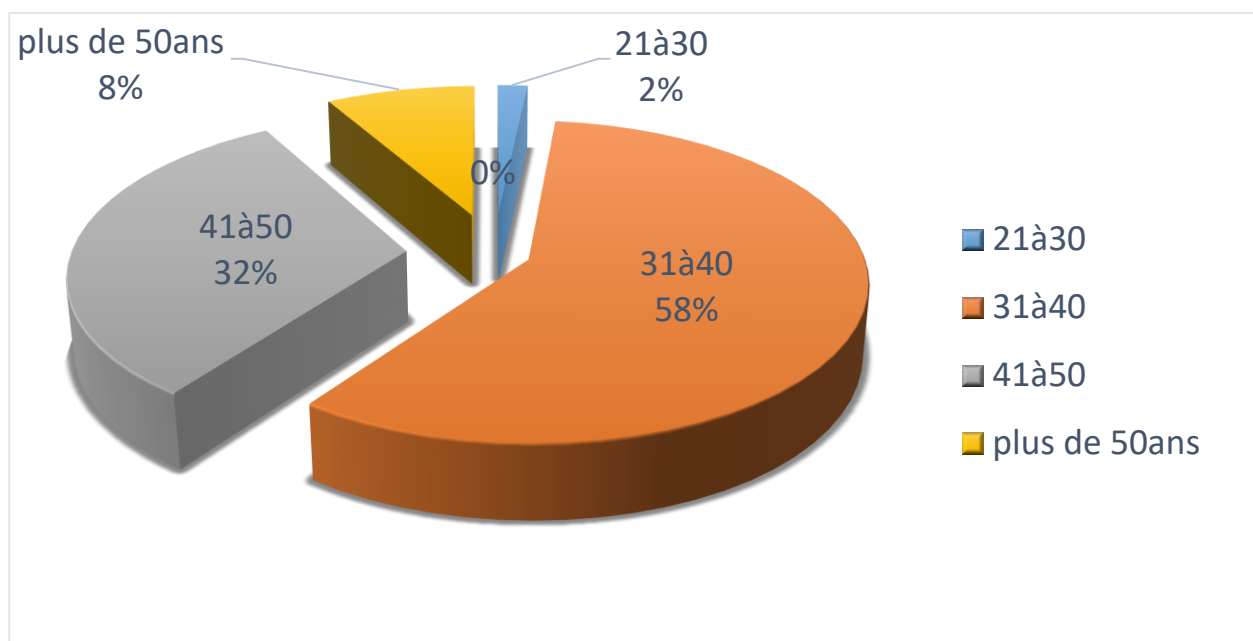


Figure (08) : Répartition des membres de l'échantillon selon l'âge

La Figure(N°08) :Représente la répartition des membres de l'échantillon selon l'âge. On note à travers les résultats présentés dans la figure ci- dessus que le

pourcentage de (58 %), qui représente la majorité des membres de l'échantillon dont l'âge varie de (31) à (40) ans, et (32%), d'entre eux ont entre (40) à (50) ans, (10 %), entre (50) à (60) ans, et (3 %) entre (20) à (30) ans.

Nous concluons à travers notre présentation des résultats de la figure précédente, que la majorité des membres de l'échantillon sont âgés entre (30) à (40) ans.

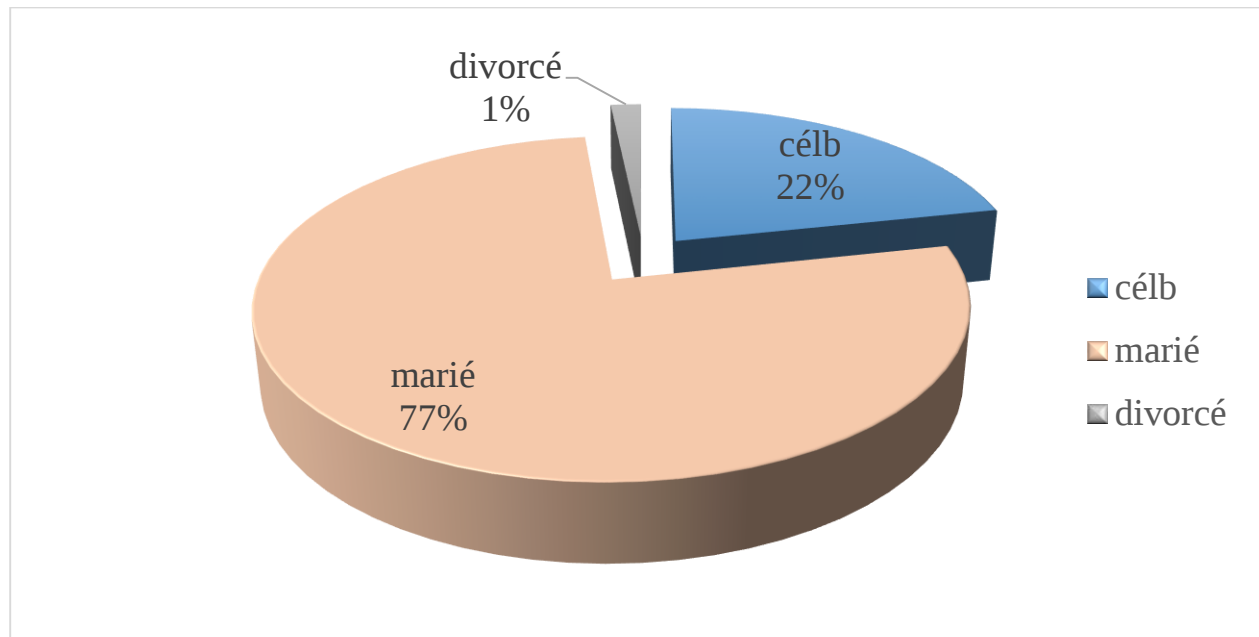
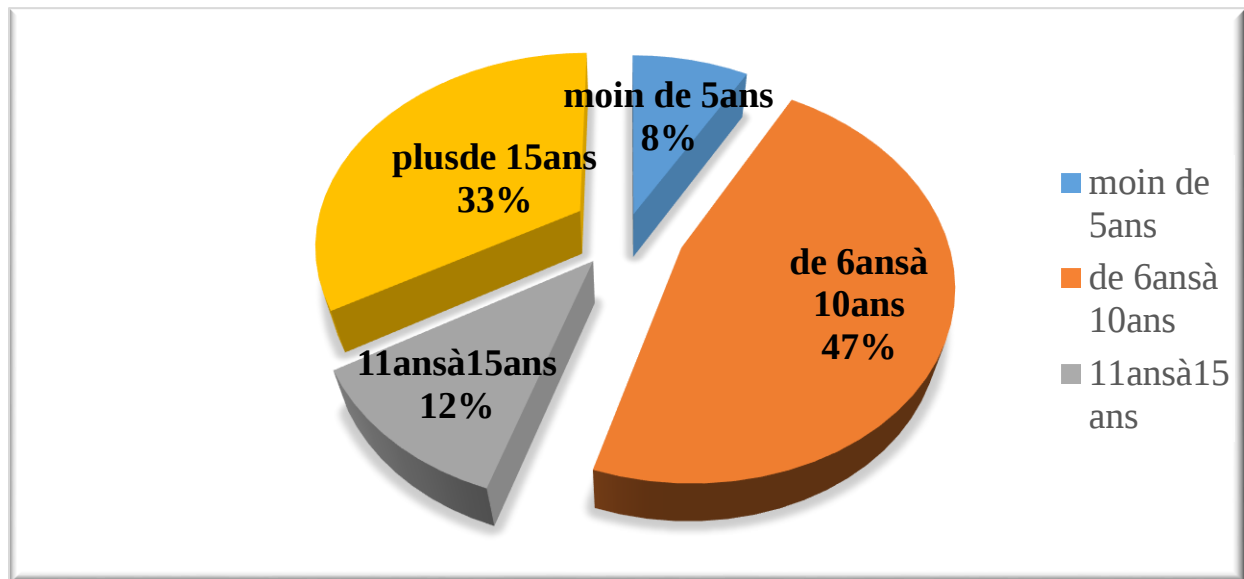


Figure (09): Répartition les membres de l'échantillon selon la situation socioprofessionnelle :

La Figure (N°09) : Représente la répartition des membres de l'échantillon selon la situation Familial, et on note à travers les résultats présentés dans la figure ci-dessus que (77%) ce qui représente la majorité des membres de l'échantillon sont marié et (22%) des membres de l'échantillon sont célibataires et (1%) divorcé.

Nous concluons en présentant les résultats de la figure précédente, que la majorité des membres de notre d'études ont mariés.



Figure(10): Répartition des membres de l'échantillon selon l'ancienneté professionnelle

La Figure(N°10) : Représente la répartition des membres de l'échantillon selon l'ancienneté professionnelle, et nous avons constaté à travers les résultats précédents que le pourcentage de (47%), qui représente la majorité des membres de L'échantillon ont une ancienneté allant de (6ans à 10 ans) , Et (33 %), d'entre eux, leur ancienneté variait (de plus de 15 ans) , Et (12 %), d'entre eux, leur ancienneté variait entre (11 à 15 ans) et (8%) moins de(5ans).

Nous concluons à travers notre présentation des résultats de la figure précédente que la majorité de l'échantillon ont une ancienneté de travail varie de (6 ans à 10 ans).

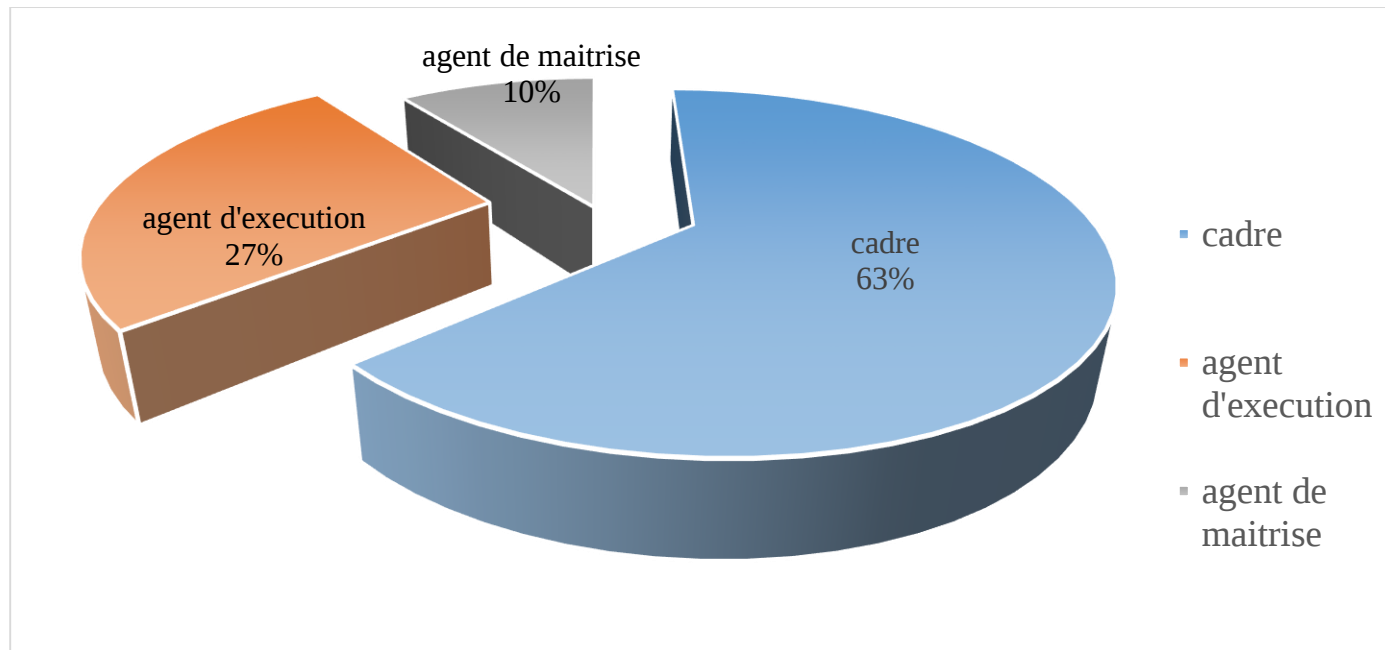


Figure (11): Répartition des membres de l'échantillon selon le statut professionnelle :

La figure (N° 11) : Représente la répartition des membres de l'échantillon selon le statut professionnel, et nous avons constaté à travers les résultats précédents que le pourcentage de (63%), qui représente la majorité des membres de L'échantillon de catégorie professionnelle cadre, Et (27%), d'entre eux, des agents d'exécution, Et (10 %), d'entre eux, agents maîtrise

Nous concluons à travers notre présentation des résultats de la figure précédente que la majorité de l'échantillon sont des cadres.

5. Description des instruments et outils utilisé pour le recueil de données

Dans notre recherche nous avons utilisé deux questionnaires pour mesurer la variable la charge de travail et la prise de décision,

Concernant le questionnaire de la charge de travail, Nous l'avons formulé à la base d'échelle de Natacha La prise et Gilles Dicaire en Décembre 2017, qui contient trois dimensions :

Concernant le questionnaire de la prise de décision, Nous avons conçu un questionnaire sous forme d'échelle à la base de notre théorie et à la base des sites web qui contient de (21) items.

6.1. La validité selon la cohérence interne de questionnaire charge de travail :

[illegible]

71

6.2. La fiabilité de questionnaire charge de travail

Tableau N° 04 : présentation de la fiabilité de la variable charge de travail

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.827	34

Source : Output du SPSS de la présente de l'enquête.

Selon les résultats du tableau ci-dessus, nous remarquons que la fiabilité du construit (la charge de travail) est élevée, qui est représenté par ALPHA de Cronbach ($\alpha=0,827$).

6.3. La validité du questionnaire prise de décision

Tableau N° 05 : la cohérence interne de questionnaire de prise de décision

		decisi	taclq	opper	Est	Avez	Renc	proble	matem	manag	Estce	trouv	Estce	Estce		Estce	Pens	Estce	Pens	Pens	Eprod	Pens	Avez	Estce	trouv	
1		1.000																								
2		-.297	1.000																							
h		.061	.270	1.000																						
c		.265	-.247	.003	1.000																					
3		.219	-.166	.116	.173	1.000																				
4		.026	.059	-.094	-.024	.255	1.000																			
5		-.151	.082	.131	.091	-.053	.390	1.000																		
6		.064	.113	-.070	-.046	-.254	-.058	.061	1.000																	
b		.048	-.158	.094	.024	.085	-.057	-.179	-.329	1.000																
c		.056	.059	.427	.024	.010	-.091	.095	-.104	.212	1.000															
6		.276	-.321	.040	.146	.036	.091	-.077	-.075	.082	.143	1.000														
7		-.151	-.032	.178	-.099	-.198	.012	.208	-.023	.069	.159	.274	1.000													
8		.183	-.243	-.057	.111	.120	.142	0.000	0.000	.071	.085	.213	.143	1.000												
9		.159	-.226	-.038	.091	.159	.039	.267	-.020	.032	.095	.194	.208	.445	1.000											
10		.100	-.237	-.175	.055	.051	-.010	.039	-.213	.010	-.091	.177	.012	.071	.109	1.000										
11		.164	.013	.058	-.018	.141	.070	.220	-.058	-.204	.191	.200	.266	.047	.290	.339	1.000									
12		.208	.206	.178	-.099	-.198	-.069	-.047	-.023	.150	.159	.169	.214	.143	.123	-.150	.104	1.000								
13		.143	-.072	-.086	.200	.113	.107	.056	-.309	.228	.081	.012	.086	.449	.336	.040	.031	.168	1.000							
14		.151	-.288	.123	-.091	-.018	-.109	-.121	-.061	.109	.032	.167	.131	.296	.245	-.039	.059	.131	.364	1.000						
15		-.026	-.158	.012	-.055	.017	-.192	-.179	-.174	.057	.091	-.091	-.094	.284	.313	.212	-.137	-.012	.295	.460	1.000					
16		-.095	.095	-.020	.234	-.082	-.063	.022	.120	.063	.104	.086	.355	.269	.239	.216	.113	.104	.296	.051	.132	1.000				
17		-.151	-.021	.131	.008	-.266	-.172	.048	.141	.102	.221	.014	.462	.296	.341	-.032	.150	.208	.196	.245	.242	.529	1.000			
18		-.115	.007	.082	.051	-.249	-.300	.068	.099	.093	.238	-.019	.251	.315	.356	.045	.214	.168	.257	.147	.093	.467	.715	1.000		
19		-.131	-.139	-.057	.028	-.024	-.142	0.000	-.082	.213	-.043	.030	.143	.100	.222	.284	.118	-.029	.094	.296	.355	.416	.445	.315	1.000	
20		.003	-.015	.099	-.118	-.147	-.103	.008	.137	.103	.024	.146	.379	.279	.421	.135	.060	.379	.042	.240	.341	.398	.504	.294	.362	1.000

Selon les résultats obtenue lors de la vérification de la validité de questionnaire de prise de décision, nous avons constaté que notre questionnaire est valide selon les résultats de la cohérence interne qui est globalement positive.

6.4. La fiabilité de questionnaire de la prise de décision

Tableau N° 06 : présentation de fiabilité de la variable prise de décision

Alpha de D'éléments	Nombre Cronbach
.695	25

Source : Output du SPSS de la présente de l'enquête.

Selon les résultats du tableau ci-dessus, nous remarquons que la fiabilité du construit (prise de décision) est élevée, qui est représenté par Alpha de Cronbach ($\alpha=0,695$)

7. Techniques de traitement de données :

- **Les outils statistiques utilisés :**

Nous avons dépouillé les données recueillies en utilisant le logiciel SPSS pour y analyser. A cet effet, nous avons opté pour les opérations statistiques suivantes :

- **SPSS : (Statistique package for sociale sciences)**

Les pourcentages et les fréquences : c'est pour calculer les caractéristiques personnelles de l'échantillon d'étude.

- **Le teste alpha Cronbach** : permet de mesurer (la fiabilité)
- **Le teste de Pearson** : permet de mesurer (la validité)
- **Le teste de la régression linéaire :**

Est une méthode statistique utilisée pour examiner la relation entre une variable dépendante et une ou plusieurs variables indépendantes.

- **R** : le coefficient de corrélation multiple est un indice standardisé variant de -1 à +1, indiquant la force de la relation entre l'ensemble des variables indépendantes et la variable dépendante. Plus la corrélation levée, plus la relation linéaire entre les variables indépendante et la variable dépendante est élevée.

- **R²** : la corrélation multiple au carré, appelée coefficient de détermination, est un indice de la part de variance de la variable dépendante expliquée par les variables indépendantes qui sont dans l'équation. Il donne ainsi la part de variance de la variable expliquée par la variable indépendante.
- **Le bêta** : ce coefficient standardisé permet de comparer la contribution de chaque variable puisqu'il s'agit du coefficient de régression ramené sur une échelle standard (entre -1 et +1).
- **Le test F** : sa valeur indique si la variance ou l'ajout de variance expliquée est significative, c'est –à-dire si, quelle que soit la force de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante, cette relation est susceptible d'exister dans la population et n'est pas due simplement au hasard de l'échantillonnage.
- **Le test t** : sa valeur doit être plus grande que 2 (1,96) pour être significative e (notée $p < 0,05$). Elle indique si chacun des coefficients des variables présentes dans l'équation est significatif.

Chapitre V

Analyse et interprétation des résultats

Préambule :

Ce chapitre constitue la phase finale de notre recherche, dans laquelle nous examinons les différentes données collectées et des tableaux statistiques afin de pouvoir analyser et interpréter les résultats obtenus tous au long de cette étude.

1. Présentation des résultats :**1.1. Présentation et interprétation des résultats de la première hypothèse**

Il existe un impact de la charge cognitive sur la prise de décision chez les employés de l'entreprise SONATRACH de Bejaia.

Tableau N° 07 : présentation de l'exposition à la charge de travail selon la charge cognitive :

N° Item	Oui		Non		Variance	Ecart type	Moyenne
	F	%	F	%			
1	47	78.3%	13	21.7%	0.173	0.415	1.78
2	58	96.7%	2	3.3%	0.033	0.181	1.97
3	50	83.3%	10	16.7%	0.141	0.376	1.83
4	46	76.7%	14	23.3%	0.182	0.427	1.77
5	46	76.7%	10	23.3%	0.250	0.500	1.57
6	49	81.7%	11	18.3%	0.152	0.390	1.82
7	49	81.7%	11	18.3%	0.152	0.390	1.82

Le tableau ci-dessus représente la majorité des enquêtés répondu OUI, avec des pourcentages très élevé de (78.3% ; 96.7% ; 83.3% ; 76.7% ; 81.7%).

1.2.Présentation et interprétation des résultats de la deuxième hypothèse

Il existe un impact de la charge physique sur la prise de décision chez les employés de l'entreprise SONATRACH de Bejaia

Tableau N° 08 : présentation de l'exposition à la charge de travail selon la charge physique.

N° Item	Oui		Non		Ecart type	Variance	Moyenne
	F	%	F	%			
1	21	35%	39	65%	0.481	0.231	1.35
2	14	23.3%	46	76.7%	0.427	0.182	1.23
3	21	35%	39	65%	0.481	0.231	1.35
4	13	21.7%	47	78.3%	0.415	0.173	1.22
5	19	31.7%	41	68.3%	0.469	0.220	1.32
6	27	45%	33	55%	0.502	0.252	1.45
7	30	50%	30	50	0.504	0.254	1.50
8	18	30%	42	70%	0.462	0.214	1.30
9	32	53.3%	28	46.7%	0.503	0.253	1.53
10	19	31.7%	41	68.3%	0.469	0.220	1.32
11	51	85%	09	15%	0.360	0.130	1.85
12	46	76.7%	14	23.3%	0.427	0.182	1.77
13	18	30%	42	70%	0.462	0.214	1.30
14	25	41.7%	35	58.3%	0.497	0.247	1.42
15	26	43.3%	34	56.7%	0.500	0.250	1.43
16	36	60%	24	40%	0.494	0.244	1.60
17	44	73.3%	16	26.7%	0.446	0.199	1.27
18	21	35%	39	65%	0.481	0.231	1.35
19	29	48.3%	31	51.7%	0.504	0.254	1.48
20	19	31.7%	41	68.3%	0.469	0.220	1.32
21	20	33.3%	40	66.7%	0.475	0.226	1.33
22	27	45%	33	55%	0.501	0.252	1.45

Le tableau ci-dessus représente la majorité des enquêtés répondu variant par OUI et NON, avec des pourcentages de (65% ;76.7% ;78.3% ;68.3% ;55% ;70% ;58.3% ;40% ;) et (50% ;53.3% ;76.7% ;48.3% ;45%).

1.3.Présentation et interprétation des résultats de la troisième hypothèse

Il existe un impact de la charge émotionnelle sur la prise de décision chez les employés de l'entreprise SONATRACH de Bejaia

Tableau N° 09 : présentation de l'exposition à la charge de travail selon la charge émotionnelle.

N° Item	Oui		Non		Ecart type	Variance	Moyenne
	F	%	F	%			
1	20	28.3%	40	71.7%	0.475	0.226	1.333
2	48	80 %	12	20%	0.403	0.163	1.80
3	43	71.7%	17	28.3%	0.454	0.206	1.171
4	37	61.7%	23	38.3%	0.490	0.240	1.616
5	39	65%	21	35%	0.480	0.231	1.650

Le tableau ci-dessus représente la majorité des enquêtés répondu avec OUI, avec des pourcentages très élevé de (80 % ;71.7 % ;61.7 % ; 65%).

1.4. Présentation et interprétation des résultats de la prise de décision

Tableau N°10 : Présentation de l'exposition selon la prise de décision

N° Item	Oui		Non		Ecart type	Variance	Moyenne
	F	%	F	%			
1	43	71.7%	17	28.3%	0.454	0.206	1.71
2(A)	8	13.3%	52	86.7%	0.343	0.118	1.13
(B)	3	21.7%	47	78.3%	0.415	0.173	1.22
(C)	46	76.7%	14	23.3%	0.427	0.182	1.77
3	25	41.7%	35	58.3%	0.497	0.247	1.58
4	27	45%	33	55%	0.502	0.252	1.55
5	39	65%	21	35%	0.481	0.231	1.65
6(A)	45	75%	15	25%	0.437	0.191	1.75
(B)	27	45%	33	55%	0.502	0.252	1.45
(C)	5	8.3%	55	91.7%	0.279	0.078	1.08
7	49	81.7%	11	18.3%	0.390	0.152	1.82
8	47	78.3%	13	21.7%	0.415	0.173	1.78
9	40	66.7%	20	33.3%	0.475	0.226	1.67
10	39	65%	21	35%	0.481	0.231	1.65
11	33	55%	27	45%	0.502	0.252	1.55
12	31	51.7%	29	48.3%	0.503	0.254	1.48
13	47	78.3%	13	21.7%	0.415	0.173	1.78
14	28	53.3%	32	46.7	0.503	0.253	1.46
15	21	35%	39	65%	0.480	0.231	1.35
16	27	45%	33	55%	0.501	0.252	1.45
17	38	63.3%	22	36.7%	0.485	0.236	1.63
18	39	65%	21	25%	0.480	0.231	1.65
19	37	61.7%	23	38.3%	0.490	0.240	1.61
20	40	66.7%	20	33.3%	0.475	0.226	1.66
21	46	76.7%	14	23.3%	0.426	0.182	1.76

Le tableau ci-dessus représente la majorité des enquêtés répondu avec OUI avec des pourcentages de (71.7% ;76.7% ;65% ;75% ;78.3% ;66.7% ;65% ;55% ;51.7% ;78.3% ;53.3% ;36.3% ;65% ;61.7% ;76.7%) .

Les résultats présentés démontrent l'impact de différentes dimensions de la charge de travail sur la prise de décision des employés de SONATRACH à Bejaia. Premièrement, concernant la charge cognitive, une grande majorité des répondants ont signalé être exposés à cette forme de charge, avec des pourcentages élevés oscillant entre (76.7%) et (96.7%). Ces chiffres suggèrent une forte incidence de la charge cognitive sur la prise de décision des employés. En revanche, en ce qui concerne la charge physique, les données révèlent une répartition plus équilibrée entre les répondants exposés et non exposés, bien que les pourcentages d'exposition restent significatifs, allant de (35%) à (85%). Cela indique une influence variable de la charge physique sur la prise de décision. Enfin, en ce qui concerne la charge émotionnelle, une majorité écrasante des répondants ont indiqué être exposés, avec des pourcentages allant jusqu'à (80%). Ceci suggère que la charge émotionnelle a également un impact considérable sur la prise de décision des employés. En résumé, les résultats soulignent que les trois dimensions de charge de travail étudiées - cognitive, physique et émotionnelle - ont un effet significatif sur la prise de décision des employés de SONATRACH à Bejaia, bien que l'ampleur de cet impact puisse varier d'une dimension à l'autre.

2. Présentation et analyses des hypothèses de recherche selon le teste de la régression linéaire simple

2.1.Présentation et analyses des résultats de la première hypothèse :

Rappelle de la première hypothèse qui stipule qu':« il existe un impact de la charge de travail sur la prise de décision chez les employés Sonatrach de Bejaia »

Tableaux N°11 : récapitulatif de modèle de la charge cognitive selon la prise de décision

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,517 ^a	,267	,169	3,61755
a. Prédicteurs (constante), charge C				
b. variable dépendante, PD				

Tableau N° 12 : régression linéaire de la charge cognitive

ANOVA									
Modèle		Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.			
1	Régression	248,225	1	35,461	2,710	,018 ^b			
	Résidu	680,508	52	13,087					
	Total	928,733	59						

Les tableaux ci-dessus représentent le coefficient de régression linéaire de charge cognitive, nous avons constaté que la valeur (D) est égale à (2.710) avec une signification de (0.018), cela indique qu'il y a une signification statistique de coefficient de régression linéaire qui correspondant la variable indépendante.

Nous avons également montré que la valeur de coefficient de corrélation (R) est égale (0.51) au carré il devient (R²) ajusté (0.16) c'est-à-dire que le modèle explique que (26%) de la variance total d'une variable indépendante de la charge cognitive

A travers les résultats obtenus nous amènent à accepter les résultats précédents en se référant au seuil de signification retenu (0,018) qui est inférieur du modèle utilisé en science sociales ($\alpha = 0,05$).

Tableau N° 13 : Coefficient beta pour la charge cognitive

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constant)	33,887	4,266		7,944	,000
Charge cognitive	,426	,337	,164	1,262	,018

a. Variable dépendante : PD

Afin de connaître le degré de contribution de la variable indépendant qui la charge cognitive sur la variable dépendante la prise de décision, qui a été calculé par le coefficient de beta, comme indiqué dans le tableau ci-dessus, on constate qu'il existe un impacte de charge cognitive sur la prise de décision des employés Sonatrach .

➤ Graphique

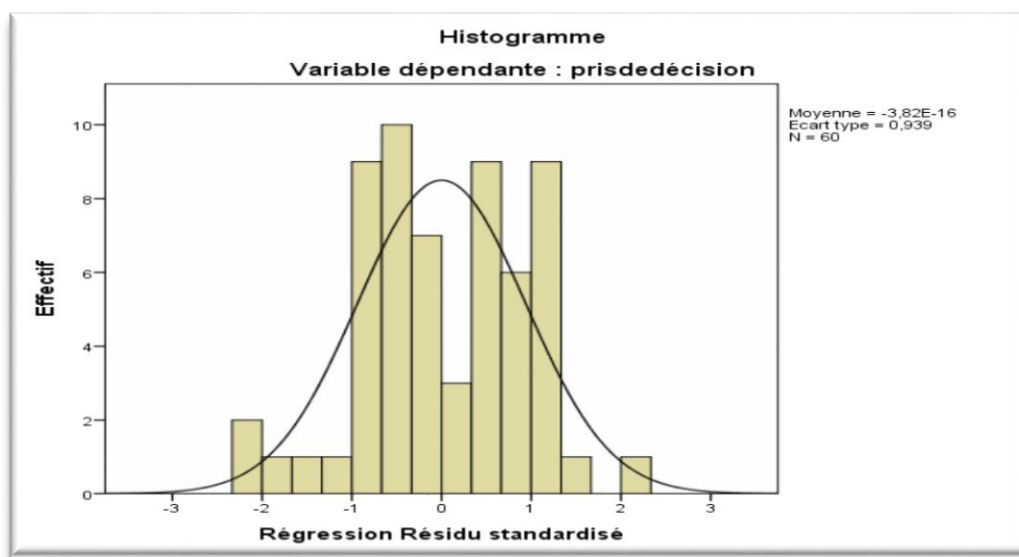


Figure (12) : Histogramme de variable dépendante prise de décision

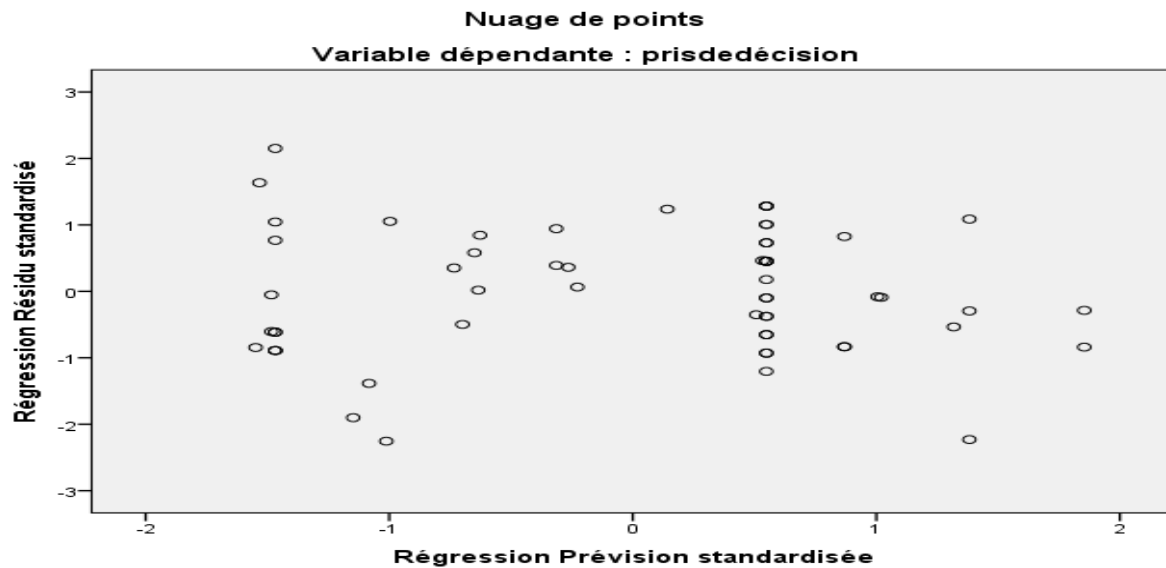


Figure (13) : Nuage de point de variable dépendante prise de décision

2.2.Présentation et analyses des résultats de la deuxième hypothèse :

Rappelle de la deuxième hypothèse stipule qu':« Il existe l'impact de la charge physique sur la prise de décision chez les employés de Sonatrach de Bejaia »

Tableau n° 14 : récapitulatif de model de charge physique

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,270 ^a	,073	,057	3,85305
a. Valeurs prédites : (constantes),Charge PH				
b. Variable dépendante : PD				

Tableau N° 15 : Régression linéaire de la charge physique**ANOVA**

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	67,666	1	67,666	4,558	,037 ^b
Résidu	861,067	58	14,846		
Total	928,733	59			

a. Variable dépendante : PD

b. Valeurs prédites : (constantes), charge PH

Les tableaux ci-dessus représentent le coefficient de régression linéaire de charge physique nous avons constaté que la valeur (D) est égale à (5.558) avec une signification de (0.037), cela indique qu'il y a une signification statistique de coefficient de régression linéaire qui correspondant la variable indépendante.

Nous avons également montré que la valeur de coefficient de corrélation (R) est égale (0.27) au carré il devient (R²) ajusté (0.057) c'est-à-dire que le modèle explique que (73%) de la variance total d'une variable dépendante de la charge physique .

A travers les résultats obtenus nous amènent à accepter les résultats précédents de en se référant au seuil de signification retenu (0,037) qui est inférieur du modèle utilisé en science sociales ($\alpha = 0,05$)

Tableau N°16 : Coefficient beta pour la charge physique

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	32,833	3,039		10,804	,000
Charge ph	,206	,096	,270	2,135	,037

a. Variable dépendante : PD

Afin de connaître le degré de contribution de la variable indépendant qui la charge physique sur la variable dépendante la prise de décision, qui a été calculé par le coefficient de beta, comme indiqué dans le tableau ci-dessus, on constate qu'il existe un impacte de charge physique sur la prise de décision des employés SONATRACH de Bejaia.

✓ **Graphique**

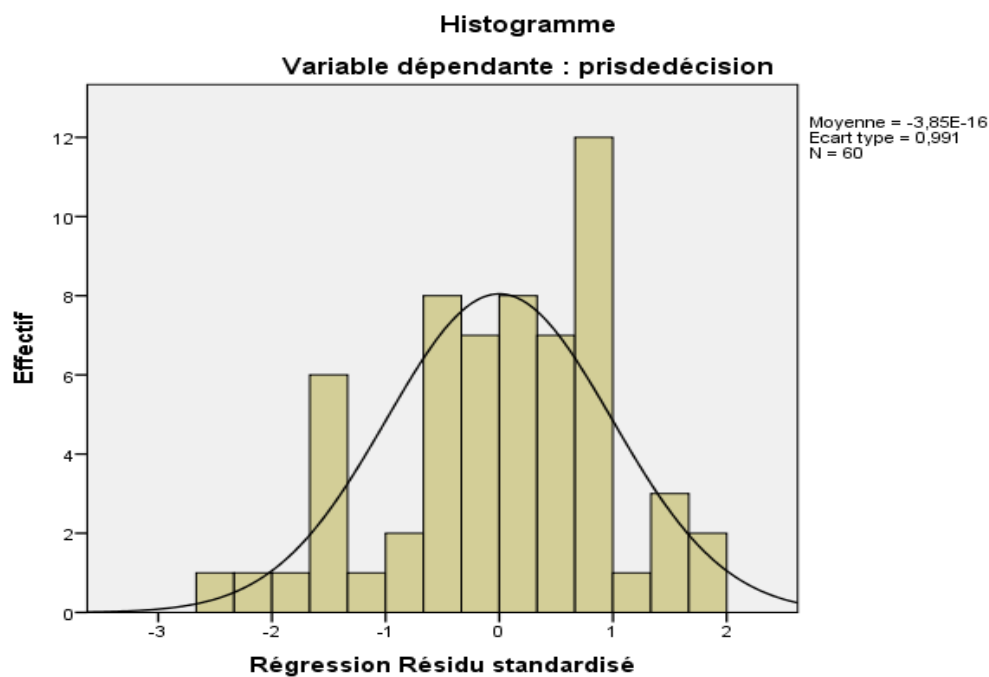


Figure (14) histogramme de la variable dépendante « prise de décision »

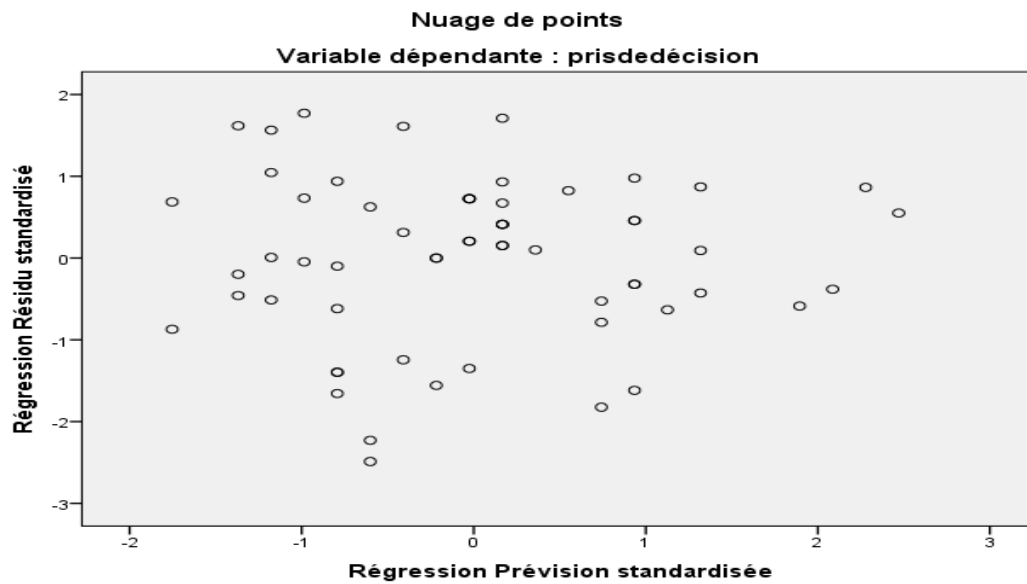


Figure (15) : Nuage de la variable dépendante prise de décision

2.3. Présentation et analyses des résultats de la troisième hypothèse

Rappelle de la troisième hypothèse stipule qu': « il existe un impact de la charge émotionnelle sur la prise de décision chez les employés Sonatrach de Bejaia » .

Tableau N° 17 : Récapitulatif de modèle de la charge émotionnelle

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,466 ^a	,217	,204	3,53999
a. Valeurs prédites : (constantes), charge Emo				
b. Variable dépendante : PD				

Tableau N° 18 : la régression linéaire de la charge émotionnelle**Anova**

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	201,906	1	201,906	16,112	,000 ^b
	Résidu	726,827	58	12,531		
	Total	928,733	59			
a. Variable dépendante : PD						

Les tableaux ci-dessus représentent le coefficient de régression linéaire de charge émotionnelle nous avons constaté que la valeur (D) est égale à (16.112) avec une signification de (0.000), cela indique qu'il y a une signification statistique de coefficient de régression linéaire qui correspond à la variable dépendante.

Nous avons également montré que la valeur de coefficient de corrélation (R) est égale (0.466) au carré il devient (R²) ajusté (0.20) c'est-à-dire que le modèle explique que (21%) de la variance totale d'une variable indépendante de la charge émotionnelle.

A travers les résultats obtenus nous amènent à accepter les résultats précédents en se référant au seuil de signification retenu (0,000) qui est inférieur du modèle utilisé en science sociales ($\alpha = 0,05$).

Tableau N ° 19 : Coefficient beta pour la charge émotionnelle

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	29,202	2,541		11,494	,000
Charge Emo	1,236	,308	,466	4,014	,000

a. Variable dépendante : PD

Afin de connaître le degré de contribution de la variable indépendant qui la charge émotionnelle sur la variable dépendante la prise de décision, qui a été calculé par le coefficient de beta, comme indiqué dans le tableau ci-dessus, on constate qu'il existe un impacte de charge émotionnelle sur la prise de décision des employés SONATRACH de Bejaia.

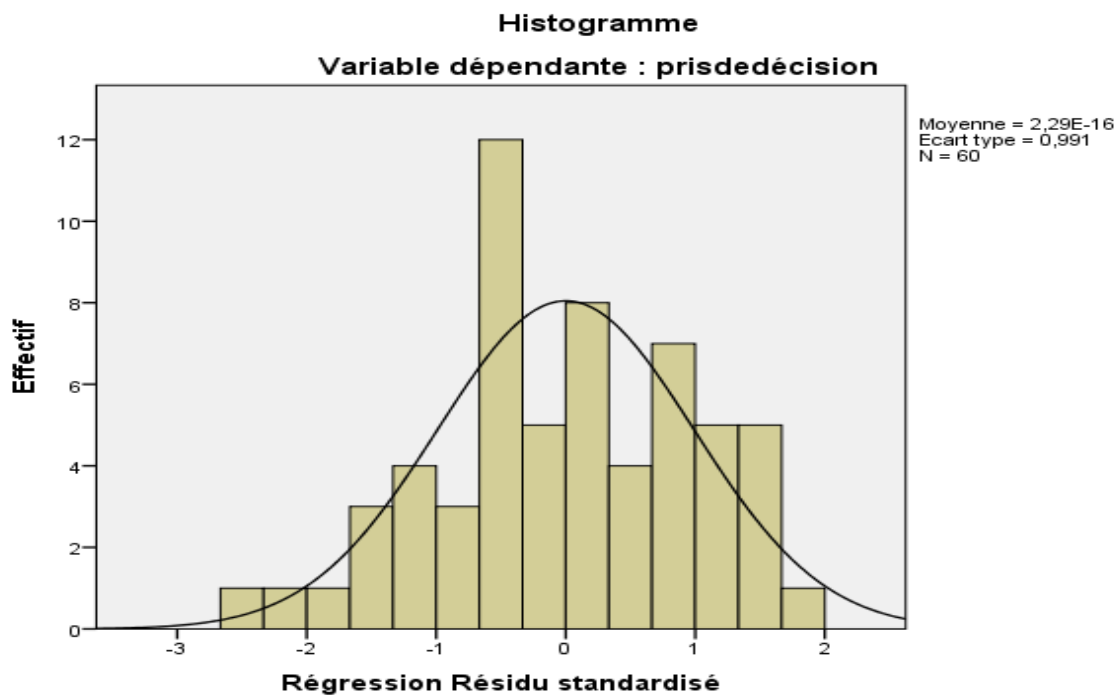
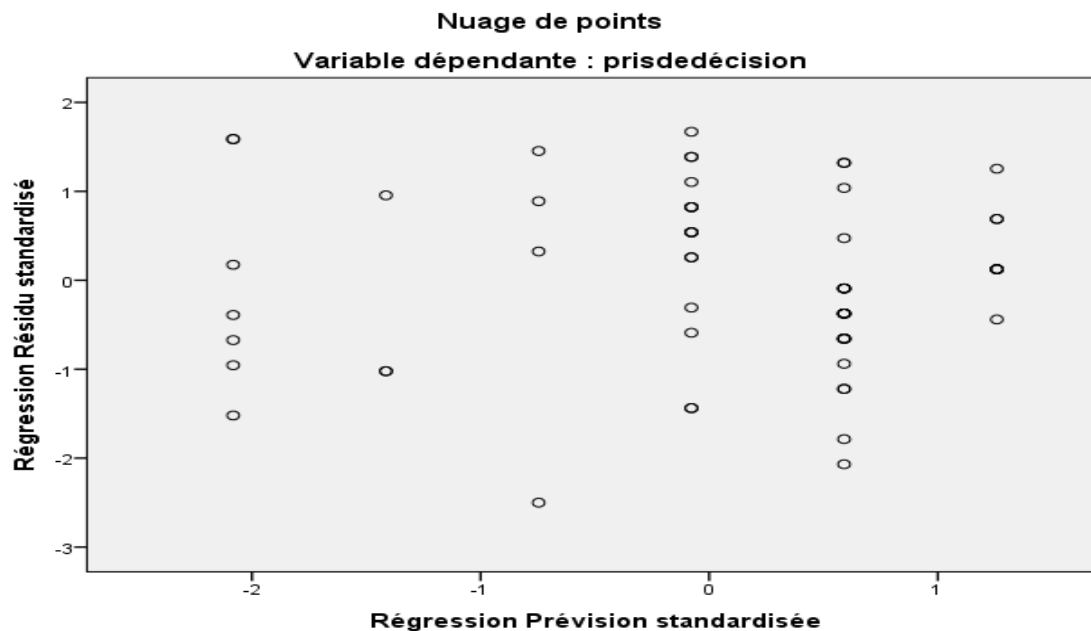


Figure (16) : Histogramme de la variable dépendante « prise de décision »*Figure (17) : Nuage de la variable dépendante « prise de décision »*

2.4. Présentation des résultats de l'hypothèse générale de la recherche

Rappelle de l'hypothèse générale stipule qu' : « il existe un impact de charge de travail sur la prise de décision chez les employés Sonatrach de Bejaia. »

Tableau N° 20 : Récapitulatif de modèle de la charge de travail

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,394 ^a	,155	,141	3,67811
a. Valeurs prédites : (constantes), CT				
b. Variable dépendante : PD				

Tableau N° 21 : Régression linéaire de la charge de travail

ANOVA

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	144,083	1	144,083	10,650	,002 ^b
Résidu	784,651	58	13,528		
Total	928,733	59			

a. Variable dépendante : PD

b. Valeurs prédites : (constantes), CT

Les tableaux ci-dessus représentent le coefficient de régression linéaire de charge cognitive, nous avons constaté que la valeur (D) est égale à (10.650) avec une signification de (0.002), cela indique qu'il y a une signification statistique de coefficient de régression linéaire qui correspondant la variable indépendante.

Nous avons également montré que la valeur de coefficient de corrélation (R) est égale (0.39) au carré il devient (R²) ajusté (0.14) c'est-à-dire que le modèle explique que (15%) de la variance total d'une variable indépendante de la charge de travail.

A travers les résultats obtenus nous amènent à accepter des résultats précédents en se référant au seuil de signification retenu (0,002) qui est inférieur du modèle utilisé en science sociales ($\alpha = 0,05$).

Tableau N° 22 : Coefficient beta pour la charge de travail

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	25,683	4,179		6,146	,000
CHT	,262	,080	,394	3,263	,002

a. Variable dépendante : PD

Afin de connaître le degré de contribution de la variable indépendant qui la charge de travail sur la variable dépendante la prise de décision, qui a été calculé par le

coefficient de beta, comme indiqué dans le tableau ci-dessus, on constate qu'il existe un impacte de charge de travail sur la prise de décision chez les employés SONATRACHde Bejaia.

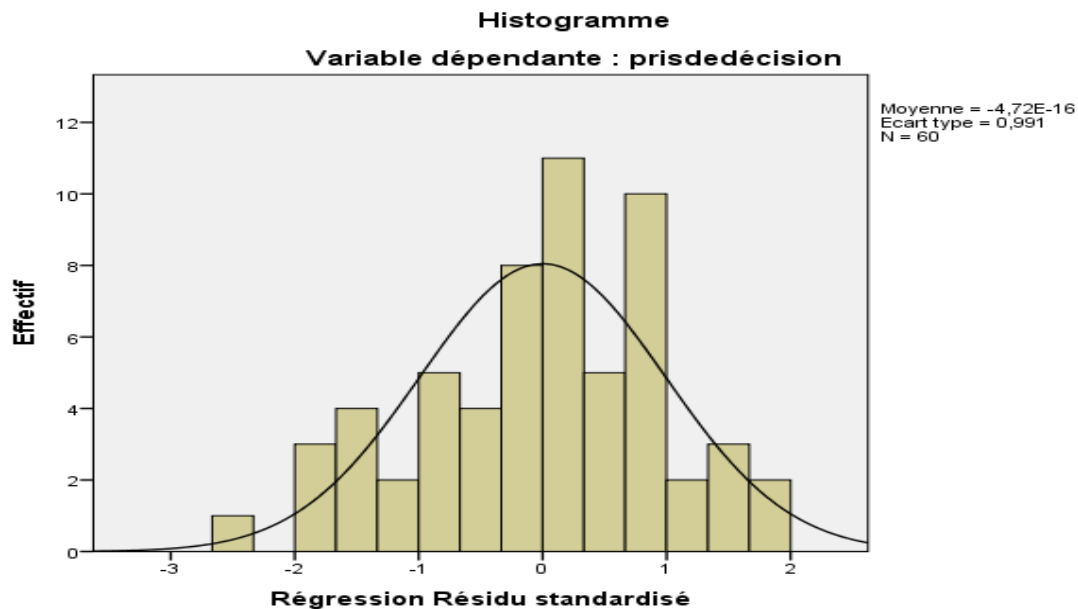


Figure (18) : Histogramme de la variable dépendante « prise de décision »

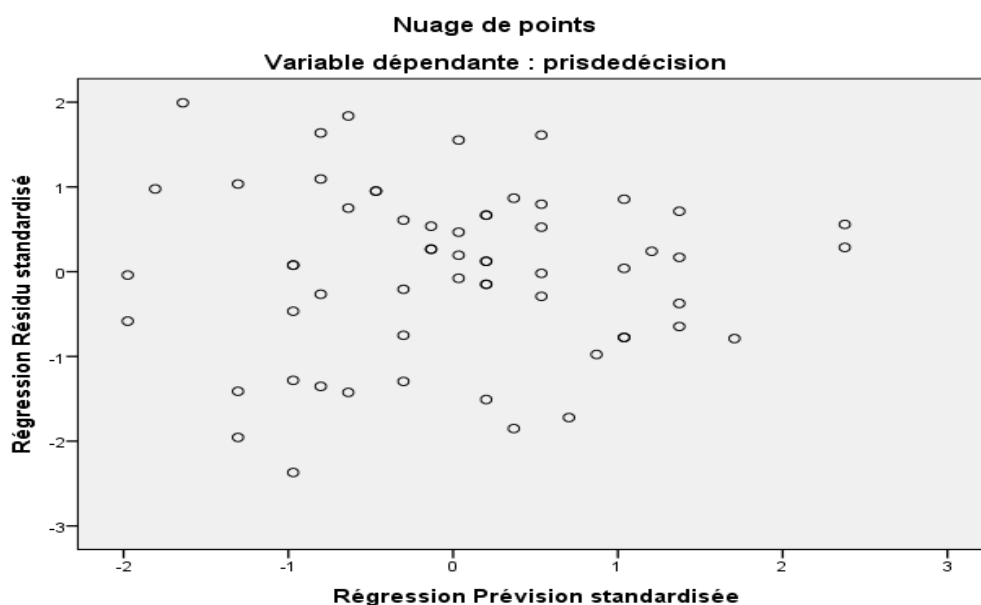


Figure (19) : Nuage de la variable dépendante « prise de décision »

3. Discussion et interprétation des résultats

3.1. Discussion et interprétation des résultats de la première hypothèse :

Rappelle de la première hypothèse stipule qu'« Il existe un impact de la charge cognitive sur la prise de décision chez les employés Sonatrach de Bejaia »

Nous avons constaté qu'il existe un impact de la charge de cognitive sur la prise de décision chez les employés de l'entreprise SONATRACH Bejaia, et par conséquent la confirmation de la première hypothèse qui affirme que les membres de l'échantillon subissent une charge cognitive qui influencent négativement leur prise de décisions.

Il ressort clairement des résultats statistiques de la première hypothèse pressente dans les tableaux N (12.13.14) que la valeur de (D) pour le modèle de régression linéaire simple est égale (2,710) avec une signification de (0,018), ce qui indique qu'il existe une signification statistique de modèle du coefficient de régression linéaire simple qui correspondait à la variable indépendante.

D'après les résultats obtenus dans certains questions (2, 3,6,) qui contient est ce que votre travail nécessite d'effectuer plusieurs tâches ou de traiter plusieurs demandes ? est-ce que votre travail nécessite de résoudre des problèmes ? Est-ce que votre travail est très mouvementé d'effectuer des tâches en simultané ? avec des pourcentages élevées (96.7%, 83,3%, 81,7%) la charge cognitive a un impact négatif sur la prise de décision des employés de l'entreprise SONATRACH Bejaia.

L'entreprise SONATRACH en tant que compagnie nationale d'hydrocarbures, opère dans un environnement complexe et hautement technique, où les employés sont constamment confrontés à des volumes massifs de données, à des exigences de conformité réglementaire strictes et à des pressions pour optimiser la production et la rentabilité.

La charge cognitive excessive au travail peut provenir de différentes sources : la nécessité de se concentrer pendant de longues périodes, l'exécution de multiples tâches simultanément et la complexité des tâches à accomplir.

Il est important de noter que l'augmentation de la charge cognitive des employés influence leur capacité à prendre des décisions efficaces. Cela peut se traduire par des décisions prises plus rapidement mais de qualité inférieure, une augmentation des erreurs, ou une tendance à reporter les décisions importantes.

L'étude menée par Ihsan Aoun à l'université Côte d'Azur de Nice en 2022, qui s'est penchée précisément sur les répercussions de la charge mentale sur la santé des employés, les résultats de cette recherche indiquent que l'un des éléments étudiés a un impact sur divers aspects de la charge mentale : la satisfaction vis-à-vis de la supervision.

L'ergonomie cognitive examine la charge cognitive et son impact sur les processus mentaux des travailleurs, comme la perception, la mémoire et le raisonnement, qui sont essentiels pour la prise de décision. Lorsque les tâches sont complexes, qu'il y a beaucoup d'informations à gérer, des contraintes de temps, des interfaces mal faites ou des environnements perturbants, la charge mentale des employés devient excessive.

En conclusion, les données recueillies par les enquêteurs, ainsi que les résultats des études antérieures, valident clairement notre première hypothèse de recherche.

3.2. Discussion et interprétation des résultats de la deuxième hypothèse

La deuxième hypothèse stipule qu'« il existe un impact de la charge physique sur la prise de décision chez les employés de SONATRACH de Bejaia ».

Il ressort clairement des résultats de la deuxième hypothèse présente dans les tableaux N (15.16.17) que la valeur de (D) pour le modèle de régression linéaire simple est égale (4.558) avec une signification de (0,037), ce qui indique qu'il existe

une signification statistique de modèle du coefficient de régression linéaire simple qui correspondait à la variable indépendante.

Nous avons remarqué que la charge physique a un impact négatif sur la prise de décision des employés de l'entreprise SONATRACH, c'est à dire il y a un impact négatif entre la charge physique et la prise de décision selon les résultats de coefficient de régression linéaire simple.

Les résultats des questions (2,4,13,21...) qui contiennent des activités sollicitant l'ensemble du corps ? des objets difficiles à saisir ? la durée d'exposition à la charge physique et des horaires atypiques ?, avec des pourcentages élevés (76.7%,78.3%,70%,66,7%) montrent que les employés de SONATRACH ressentent cette charge en raison des déplacements longs, du travail répétitif et en flux tendu, ainsi que de l'ambiance physique de travail dégradée.

Selon l'étude de INRS sur la méthode d'analyse de la charge physique de travail montre que la charge physique excessive peut augmenter les risques d'accidents lors de la manipulation de charges lourdes, entraînant des blessures pour les travailleurs ainsi que peut contribuer au développement de troubles musculo-squelettiques (TMS) tels que les douleurs musculaires, les tendinites... entraîner une fatigue musculaire accrue, affectant les performances des travailleurs et augmentant le risque d'erreurs et une mauvaise prise de décisions .

Finalement, grâce aux réponses des enquêteurs et aux résultats des études précédentes, nous pouvons confirmer notre deuxième hypothèse de recherche.

3.3. Discussion et interprétation des résultats de la troisième hypothèse

Rappelle de la troisième hypothèse stipule qu'« il existe un impact de la émotionnelle sur la prise de décision chez les employés de SONATRACH de Bejaia ».

L'analyse des données et les résultats obtenus révèlent que la charge émotionnelle un impact significatif sur la prise de décision des employés de SONATRACH.

D'après les tableaux N (18.19.20) pressente que la valeur de (D) pour le modèle de régression linéaire simple est égale (16.112) avec une signification de (0,00), ce qui indique qu'il existe une signification statistique de modèle du coefficient de régression linéaire simple qui correspondait à la variable dépendante.

D'après les résultats obtenus des certains questions (2,3, 5...)qui contient est ce que votre travail nécessite d'adopter certains attitudes ou comportement ?, est ce que votre travail nécessite de faire preuves d'empathie ou de compassion ?et est-ce que votre travail nécessite de cacher vos émotions ?, avec des pourcentages très élevées (80%,71.7%, 65%) , nous avons constaté un impact marqué entre la charge émotionnelle et la prise de décision, confirmant que les employés de SONATRACH ressentent fréquemment une charge émotionnelle, laquelle influence leurs décisions.

Les employés de l'entreprise Sonatrach ressentent une charge émotionnelle en raison des conflits interpersonnels et de la nécessité de dissimuler leurs émotions en adoptant des attitudes et comportements spécifique et cela d'après les conversations avec le nombre de notre échantillon et aussi à travers les réponses par oui sur certains question ...Cette situation est aggravée par un manque de communication entre les services et l'absence d'un système de récompense adéquat.

Les résultats d'étude prévention des situations à risque de forte charge émotionnelle en (2019), reflètent que les situations à forte charge émotionnelle peuvent entraîner des effets à long terme sur la santé et la motivation des salariés. Une charge émotionnelle élevée peut conduire à des problèmes que le stress, l'épuisement professionnel et des malaises physiques. Et par conséquent prendre des décisions rapides et inefficaces

On déduit d'après ce que nous avons constaté, que la charge émotionnelle influence la prise de décision des employés de l'entreprise SONATRACH 1 de Bejaia. Ce que nous amène à juger que notre troisième hypothèse est confirmée d'après les résultats de l'enquête.

4. Discussion et interprétation des résultats de l'hypothèse Général :

Rappelle de l'hypothèse Général stipule qu'«il existe l'impact de la charge de travail sur la prise de décision »

Pour l'hypothèse général, les résultats obtenus dans les tableaux N (21, 22,23) présente que la valeur de (D) pour le modèle de régression linéaire simple est égale (10.650) avec une signification de (0,02), ce qui indique qu'il existe une signification statistique de modèle du coefficient de régression linéaire simple qui correspondait à la variable indépendante.

D'après l'étude menée par Pierre Sébastien et al en (2010), sur les déterminants de la charge de travail, les conclusions indiquent que certains facteurs ont une influence significative sur les travailleurs. Ces facteurs comprennent la difficulté à trouver des informations (incohérence), la variabilité des demandes, les attentes incohérentes et la réalisation simultanée de plusieurs tâches.

Selon l'étude de Maude Viger sur la charge de travail et conflit travail-vie personnelle (2021) , les résultats de l'étude soulignent l'importance de la charge de travail comme principal facteur contribuant au conflit travail-vie personnelle .La théorie de la conservation des ressources fournit une explication claire de ce phénomène , en indiquant que les charges de travail élevées compromettent les ressources individuelles , augmentant ainsi le stress et la CTV .Les préférences personnelles et les attentes de segmentation des collègues et l'entourage ne suffisent pas à atténuer cet effet .Il est donc crucial pour les employeurs de gérer la charge de travail des employés pour minimiser le CTV et promouvoir un meilleur équilibre travail-vie personnelle .

A la lumière des résultats obtenus et la confirmation des hypothèses secondaires qui sont également validées, nous avons confirmé l'hypothèse générale qui stipule qu'il existe de la charge de travail sur la prise de décision des employés de l'entreprise SONATRACH Bejaia.

Conclusion générale

Dans notre étude, nous avons tenté de cerner, notre objectif qui consiste à chercher l'impact de la charge de travail sur la prise de décision chez les employés de l'entreprise SONATRACH de Bejaia, l'étude que nous avons menée au sein de l'entreprise SONATRACH de Bejaia nous a permis de confirmer nos hypothèses et de tirer une conclusion que les employés de l'entreprise SONATRACH subissent une charge de travail qui a un impact négatif sur leur prise de décision.

Ces résultats soulignent l'importance cruciale d'une gestion adéquate de la charge de travail pour améliorer la prise de décision et, par extension, la performance globale de l'entreprise. En réponse à ces défis, nous avons proposé des mesures pour mieux gérer la charge de travail, telles que la révision des processus de travail, l'amélioration des conditions de travail et le soutien psychologique des employés.

En fin de compte, cette recherche vise à fournir des perspectives pratiques pour créer un environnement de travail plus sain et plus productif, bénéfique tant pour les employés que pour l'entreprise dans son ensemble.

Les recommandations

En se basant sur les résultats de cette étude, plusieurs recommandations peuvent être formulées pour aider les organisations à mieux gérer la charge de travail et son impact sur la prise de décision des employés. Nous avons suggéré ces recommandations :

- ✓ En prenant en considération les défis personnels des décideurs et leur impact potentiel sur les processus de prise de décision administrative, il est essentiel de reconnaître leur dimension humaine.
- ✓ Analyse du risque psychosocial c'est-à-dire effectuer une évaluation du risque psychosocial afin d'identifier les éléments stressants associés à la charge de travail des employés de l'entreprise Sonatrach, tels que le manque de contrôle sur les tâches, les demandes émotionnelles importantes et les conflits de rôles. Cette évaluation peut constituer la base pour l'élaboration de stratégies visant à gérer le stress et à fournir un soutien psychologique.
- ✓ Formation à la résilience et à la gestion du stress ; mettre en place des programmes de formation dédiés à la résilience et à la gestion du stress, dans le but d'aider les employés à acquérir des compétences psychologiques qui leur permettront de faire face à une charge de travail élevée tout en préservant leur bien-être mental.
- ✓ Élaborer des fiches de poste pour chaque employé afin de clarifier les tâches et les responsabilités associées à chaque poste.
- ✓ Instaurer des systèmes de reconnaissance et de récompense visant à valoriser les contributions des employés et à les motiver.
- ✓ Promouvoir une communication transparente entre la direction et les employés, ainsi qu'entre les différents services, afin d'identifier et de résoudre efficacement les problèmes rencontrés.
- ✓ Encourager les décisions collectives.
- ✓ Former les salariés pour qu'ils puissent prendre des décisions fiables est essentiel pour assurer la réussite et la pérennité de l'entreprise.
- ✓ Améliorer les conditions de travail.

La liste bibliographique

La liste bibliographique

Ouvrages

A

- Abdelkader A, (2010), *Aide à la facilitation pour une prise de décision collective , proposition d'un modèle de d'un outil.*
- Albert Eric, Souder Laurence, (2010), *Stress : comment l'entreprise peut-elle gérer face au stress de ses collaborateurs ?*, Sain Germain, Paris.
- Alexander Manoukian, (2016), *La souffrance au travail*, 2ème Ed, Edition lamarane.
- Ansof. H, (1989) *Stratégie du développement de l'entreprise*, Les Ed. d'organisation.
- Atain-kouadio, J. P. Mazière, P. Zara, (2014), *Méthode d'analyse de la charge physique e travail*, 2ème Ed .INRS.
- Audibert. C, (2009), *L'incapacité d'être seule et ses stratégies addictives, la lettre de l'enfance et adolessance.*

C

- Chanquioy. L, Tricol .A, Sweller. J, (2007), *La Stratégie pédagogie : la théorie charge cognitive*, Paris ,France .
- Claude Lemoine, (2012), *Psychologie de travail et des organisations : domaine de recherche et d'intervention*, (2012), Paris : Edition Dunod.

L

- Leplat, (1977), *les facteurs déterminants de la charge de travail, le travail humain*, Paris.

M

- Marakas, G. M, (1999), *Décision support systms in the twenry, first centry*, USA : Prentic Hall.

- Mary Jo hatch, Ann I. Cunliffe, (2009), *Théorie des organisations : de l'intérêt de perspectives multiples*.
- Michel Moscato, (2005), *Analyse des tâches en ergonomie : méthode, performance, facteur humain*, Edition ellipse.
- Monod. H, Kapitaniak . B, *Ergonomie*, Paris ; 2ème Edition.

P

- Péganiol Claude, (1990), *Technique et politique d'amélioration des conditions de travail*, Paris : Edition ESF.
- Pierre Falzon, (2004), *Ergonomie*, Paris.
- Plan J.M, (2008), *Théorie et management des organisations*, Paris : 2ème édition, Edition dunod.
- Preti Jean Marie, (2001), *Ressource humaine*, Paris : 14ème édition.
- Pric J.L, (1977), *the study of turn over rates*.

R

- Robert Karasek, (2000), *Encyclopédie de sécurité de santé au travail*, Genève : 3ème Edition.
- Roland Coutanceau, Rachid Bennagdi, (2016), *Serge Bronstein, Stress, Burnout Harcèlement moral*, Paris : Edition Dunod.
- Rudani. R.B, (2013), *Principals of management*, India : Edition mc graw hill education.

S

- Smida, A, (2006), *Les moments de décisions stratégiques un essai de conceptualisation et de modélisation*, Genève.

Articles

A

- Al tarawneh .H.A, (2012), *The main factors beyond decision making*, journal of management.

J

- Jennifer laussu,(2017) *Charge de travail et ergonomie : histoire et mobilisation d'une notion.*

L

- LucieCuvelier ,(2019), *Mesure quantitatif de charge mental , avances limites et usage pour la prévention des risques profetionnelle, édition el seviermasson.*

N

- Nicolas,Aubert,(2013), *Pour une théorie de la participation fondée sur le don,.*

R

- Robert jean marc,(2011), *Charge mental de travail : définition et facteurs déterminants, école polytechnique, Montréal.*

S

- Sarah Benlabiod,(2016), *Processus de décision .*
- Sarah layoyan,(2022),*Le processus de prise de décision.*
- Sassi Narjess et ben aissaHazem,(2016), *Analyse des composantes de la charge de travail percue par des cadres dans un contexte de gestion de composant industriel.*

T

- TankpeTankoAwoki ,(2022), *l'influence de processus décisionnelle sur le turn over des salariés.*

Dictionnaire

- AkounAndréAbsartPierre,(1999), *dictionnaire de sociologie Roberie, suil, Paris.*
- Hellams.C,(2014), *charge émotionnelle, Dictionnaire des risques psychosociaux, ,Paris.*

Sites web

- ✓ https://www.reshomini.com/file/si1691004/download/la_prise_de_decision.com

- ✓ <http://medium.com/@Innovate IQ>, 2023
- ✓ <https://moodle.insa-toulouse.fr>
- ✓ <https://librairie.gereso.com/media/extraits/FETA2.pdf>

Thèses

- *Arsène Raouel, Tsakou Nekdem, (2012), Perception des personnels soignants de l'hôpital général relative à l'influence de la charge de travail sur l'état de la santé.*
- *Ansiau D, (2007), En conservation National des arts et Métiers sur l'intelligence émotionnelle et prise de décision, Paris.*
- *Georges Emery, Ndong Etougou, (2010), Charge de travail en milieu hospitalier et sphères de vie : évaluation de l'effet des déterminants organisationnels, personnels et de la charge de travail sur la conciliation vie privée / vie professionnelle auprès des personnels soignants et médicaux, centre hospitalier universitaire de Libreville.*
- *Ihsan Aoun, (2020) Étude de la charge mentale de travail des doctorants, Université côte d'azur, Nice.*
- *Isabel Laviolette, (1994), l'épuisement professionnel et l'actualisation de soi dans les secteurs de service, Québec.*
- *Jean Marc Girard, (2007), contribution à l'évaluation de la charge de travail de conducteur automobile, France.*
- *Luz Maria, Jinvézez Narvaéz, (2017), Charge mental.*
- *Maltais Caroline, (2012), étude exploratoire du processus de prise de décision, à travers des facteurs qu'il influence chez les personnes ayant opté pour la transplantation cardiaque, Université Laval, Québec.*
- *Pierre Sébastien, Gean Pierre, Sylvie Montreuil, (2010), Etude exploratoire visant à identifier les facteurs de la charge de travail ayant un impact sur la santé et la sécurité, Québec.*

Annexes

Annexe01 :

Option Psychologie du travail et GRH



**Université A- Mira de Bejaia
Faculté des sciences sociales et humaines
Département de Psychologie et d'Orthophonie**

Questionnaire

L'impact de la charge de travail sur la prise de décision des employés de l'entreprise SONATRACH Bejaia

Thème

Dans le cadre de la réalisation d'un mémoire de fin de cycle pour l'obtention du diplôme de Master en psychologie du travail et d'organisation, et dans l'objectif de la réalisation de notre étude qui porte sur : « l'impact de la charge au travail sur la prise de décision des employés », au sein de L'entreprise SONATRACH.

Afin de contribuer à la réalisation de ce travail, nous vous prions de collaborer en répondant à ces questions d'une façon scientifique Nous vous assurons que les informations fournies restent anonymes.

Nous vous remercions par avance de votre participation.

Réaliser par

Kharbache chanez

Larabi kenza

Année Universitaire 2023/2024

NB. Couchez la bonne réponse

Les données personnelles

Sexe :

Homme

☐

Femme

☐

AGE

21 ans à 30 ans

☐

31ans à 40ans

☐

41 ans à 50 ans

☐

Plus de 50 ans

☐

Situation familiale

Célibataire

☐

Marié(e)

☐

Divorcé(e)

☐

Veuf (Ve)

☐

Ancienneté professionnelle :

Moins de 5 ans

☐

De 6 à 10 ans

☐

11ans à 15 ans

☐

Plus de 15 ans

☐

Statut Professionnelle

Cadre

☐

Agent de maitrise

☐

Agent d'exécution

La Charge cognitive

Questions	Oui	Non
Est-ce que votre travail nécessite d'être concentré durant de longues périodes ?	☐	☐
Est-ce que votre travail nécessite d'effectuer plusieurs tâches ou de traiter plusieurs demandes ?	☐	☐
Est-ce que votre travail nécessite de résoudre des problèmes ?	☐	☐
Est-ce que votre travail exige de travailler fort mentalement (résolution de problèmes, décisions rapides, porter attention à des détails) ?	☐	☐
Est-ce que vous recevez des demandes contradictoires de la part de différentes personnes (collègues, chef d'équipe, supérieur immédiat, directeur) ?	☐	☐
Est-ce que votre travail est très mouvementé ou nécessite d'effectuer des tâches en simultané ?	☐	☐
Est-ce que des délais peuvent survenir et faire en sorte de retarder votre travail ou de raccourcir le délai de production initial?	☐	☐

La charge physique

Est-ce que votre travail présente des difficultés liées à :		Oui	Non
Efforts Physique	Des efforts exercés, des charges lourdes (soulever, pousser-tirer) ?	☐	☐
	Des activités sollicitant l'ensemble du corps (pelleter, piocher) ?	☐	☐
	Des déplacements avec charge ?	☒	☐
	Des objets difficiles à saisir, fragiles ?	☐	☐
	Des tâches minutieuses, complexes ?	☐	☐
Dimensionnement	Des postures inconfortables (se pencher, se tourner, lever les bras, etc.) ?	☐	☐
	Des déplacements longs ?	☐	☐
	Des objets encombrants à manutentionner ou déplacer ?	☐	☐
	Un espace de travail inadapté (restreint, encombré)	☐	☐
	L'impossibilité de modifier la posture (rester debout, piétiner, assis) ?	☐	☐
Caractéristiques temporelles	Un travail répétitif ?	☐	☐
	Un travail en flux tendu (nécessité de se dépêcher) ?	☐	☐
	La durée d'exposition à la charge physique ?	☐	☐
	La prise de pauses ?	☐	☐
	Des changements imprévus d'activités (aléas, dépendance client) ?	☐	☐
Caractéristiques de L'environnement	L'ambiance physique de travail dégradée (bruit, température, éclairage) ?	☐	☐
	L'exposition des membres supérieurs (outils vibrants) ou du corps entier à des vibrations ?	☐	☐
	L'exposition à des produits toxiques, des poussières, etc. ?	☐	☐
	L'utilisation d'équipement de travail (outils, aides techniques, équipement de protection individuelle [EPI])	☐	☐
	Des sols encombrés, dégradés ou en pente ?	☐	☐

Organisation	Des horaires atypiques (travail posté, horaires irréguliers, travail de nuit, de fin de semaine) ?	☐	☐
	Travailler à plusieurs (organisation collective pour une tâche, partage des contraintes) ?	☐	☐

La charge émotionnelle

Questions	OUI	Non
Est-ce que vous travaillez avec une clientèle difficile ou éprouvante des difficultés ?	☐	☐
Est-ce que votre travail nécessite d'adopter certaines attitudes ou certains comportements (bonne humeur obligatoire pour le service à la clientèle) ?	☐	☐
Est-ce que votre travail nécessite de faire preuve d'empathie ou de compassion (aide à des personnes en difficulté, soins à des usagers) ?	☐	☐
Est-ce que votre travail nécessite de taire votre opinion ?	☐	☐
Est-ce que votre travail nécessite de cacher vos émotions ?	☐	☐

La prise de décision

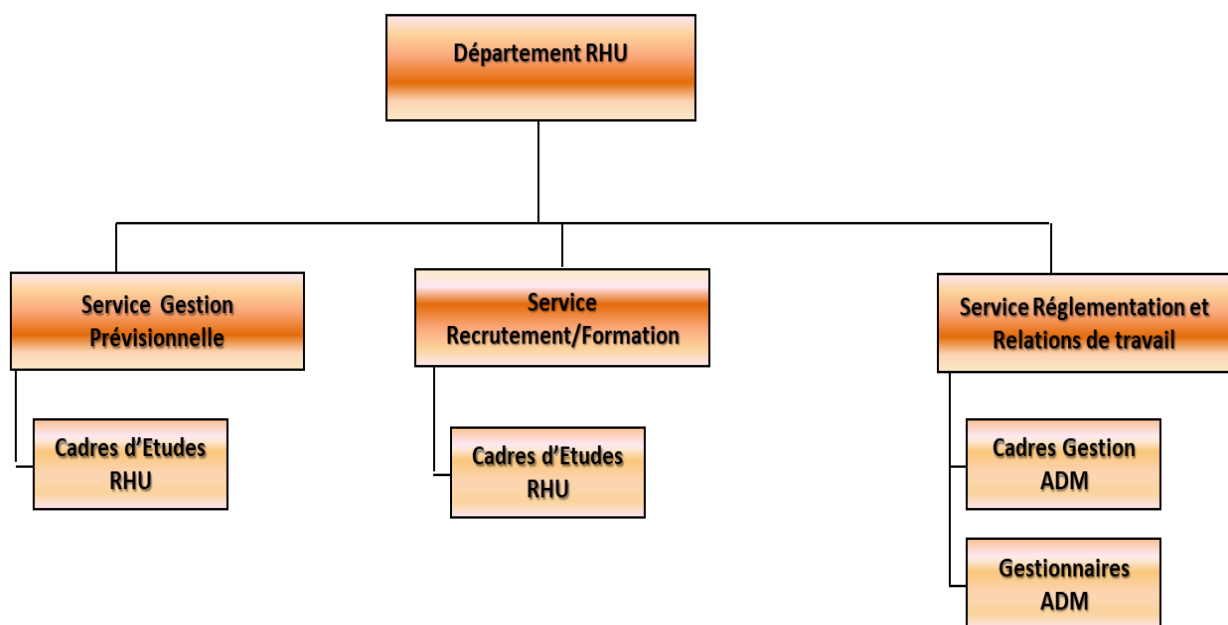
Questions	Oui	Non
Prenez -vous des décisions pour assurer le bon fonctionnement de l'entreprise ?	☐	☐
Quel type de décisions que vous prenez habituellement ? Des décisions au niveau stratégiques Des décisions au niveau tactique Des décisions au niveau opérationnel	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐
Est-ce que vous planifiez vos décisions ?	☐	☐
Avez-vous suffisamment de temps pour prendre des décisions de manière réfléchie	☐	☐
Rencontrez-vous des erreurs pendant la réalisation de vos tâches ?	☐	☐
Quels sont les types des problèmes que vous rencontrez ? Humaine Matériel Financière	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐
Est-ce que la pression influence-t-il vos capacités de prise de décision ?	☐ ☐	☐ ☐
Trouvez-vous plus difficile de prendre des décisions stratégiques ou complexes lorsque la charge mentale est intense ?	☐	☐
Est-ce que la fatigue physique due à une charge importante affecte votre rapidité dans la prise de décision ?	☐	☐

Est-ce que vous ressentez souvent une forte charge émotionnelle lorsqu'il s'agit de prendre des décisions importantes ?	☐	☐
Pensez-vous que vos émotions influencent généralement vos décisions ?	☐	☐
Est-ce que la charge émotionnelle a déjà eu un impact négatif sur une de vos décisions récentes ?	☐	☐
Pensez-vous qu'une meilleure maîtrise de vos émotions pourrait améliorer la qualité de vos décisions ?	☐	☐
Est-ce que vous ressentez des sensations physiques spécifiques (comme des tensions musculaires, des maux de tête, des nausées, etc.) lors de moments de prise de décision stressants ?	☐	☐
Pensez-vous que vos sensations physiques influencent vos prises de décision ?	☐	☐
Pensez-vous que vos efforts physiques ont eu un impact sur vos prises de décision ?	☐	☐
Éprouvez-vous souvent une charge cognitive élevée lors de la prise de décisions importantes ?	☐	☐
Pensez-vous que la surcharge cognitive peut affecter négativement vos prises de décision ?	☐	☐
Avez-vous remarqué que la charge cognitive a tendance à vous influencer dans la prise de décision ?	☐	☐
Est-ce que des situations où vous avez une charge mentale élevée vous ont empêché(e) de prendre des décisions de manière claire ?	☐	☐
Trouvez-vous difficile de prendre des décisions lorsque vous êtes mentalement surchargé(e) ?	☐	☐

Merci d'avance pour votre confiance et votre aide

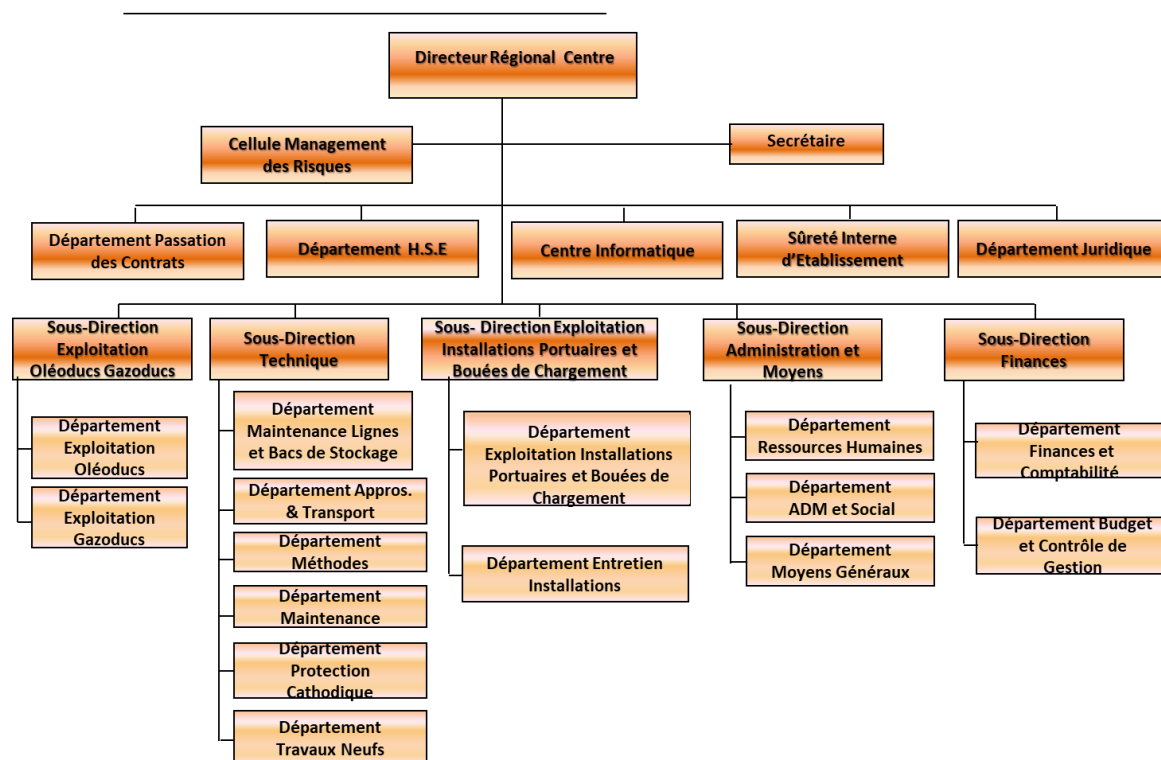
Annexe 02 : Organigramme du Département Ressource Humaine /RTC

Organigramme du Département Ressources Humaines/ RTC

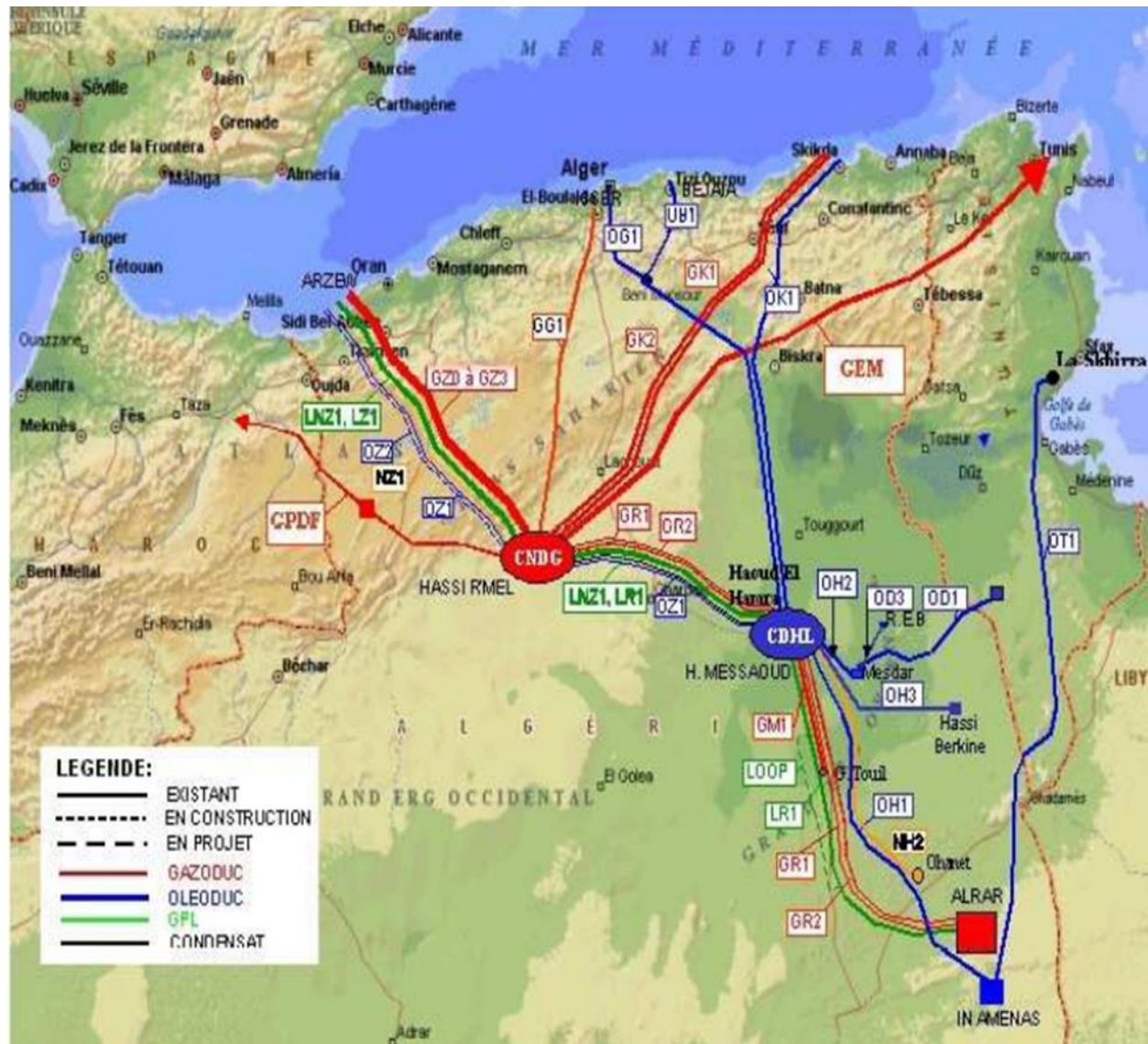


Annexe 3 : Organigramme de la direction Régional Transport Centre/ RTC

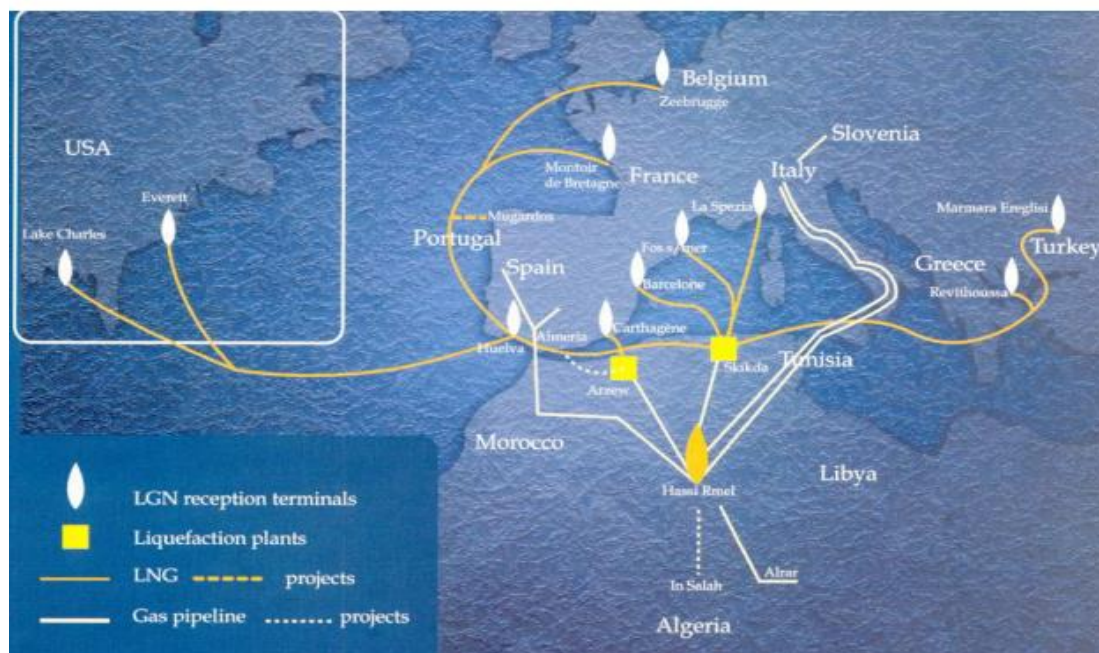
Organigramme de la Direction Régionale Transport Centre/ RTC



Annexe04 : Réseau canalisations principales



Annexe5 : Routes d'exportations du GNL



Annexe(06) :la cohérence interne de questionnaire de charge de travail

[illegible]

Annexe (07): présentation de la fiabilité de la variable charge de travail

Nombre	Alpha
Cronbach	d'éléments
.827	34

Annexe (08) :la cohérence interne de questionnaire de prise de décision

		decist	lataq	opper	Est	Ave2	RenC	proble	maten	manac	ESce	trouv	ESce	ESce		ESce	Pens	ESce	Pens	Pens	Eprod	Pens	Ave2	ESce	trouv	
1		1.000																								
2		-.297	1.000																							
b		.061	.270	1.000																						
c		.265	-.247	.003	1.000																					
3		.219	-.166	.116	.173	1.000																				
4		.026	.059	-.094	-.024	.255	1.000																			
5		-.151	.082	.131	.091	-.053	.390	1.000																		
6		.064	.113	-.070	-.046	-.254	-.058	.061	1.000																	
b		.048	-.158	.094	.024	.085	-.057	-.179	-.329	1.000																
c		.056	.059	.427	.024	.010	-.091	.095	-.104	.212	1.000															
6		.276	-.321	.040	.146	.036	.091	-.077	-.075	.082	.143	1.000														
7		-.151	-.032	.178	-.099	-.198	.012	.208	-.023	.069	.159	.274	1.000													
8		.183	-.243	-.057	.111	.120	.142	0.000	0.000	.071	.085	.213	.143	1.000												
9		.159	-.226	-.038	.091	.159	.039	.267	-.020	.032	.095	.194	.208	.445	1.000											
10		.100	-.237	-.175	.055	.051	-.010	.039	-.213	.010	-.091	.177	.012	.071	.109	1.000										
11		.164	.013	.058	-.018	.141	.070	.220	-.058	-.204	.191	.200	.266	.047	.290	.339	1.000									
12		.208	.206	.178	-.099	-.198	-.069	-.047	-.023	.150	.159	.169	.214	.143	.123	-.150	.104	1.000								
13		.143	-.072	-.086	.200	.113	.107	.056	-.309	.228	.081	.012	.086	.449	.336	.040	.031	.168	1.000							
14		.151	-.288	.123	.091	-.018	-.109	-.121	-.061	.109	.032	.167	.131	.296	.245	-.039	.059	.131	.364	1.000						
15		-.026	-.158	.012	-.055	.017	-.192	-.179	-.174	.057	.091	-.091	-.094	.284	.313	.212	-.137	-.012	.295	.460	1.000					
16		-.095	.095	-.020	.234	-.082	-.063	.022	.120	.063	.104	.086	.355	.269	.239	.216	.113	.104	.296	.051	.132	1.000				
17		-.151	-.021	.131	.008	-.266	-.172	.048	.141	.102	.221	.014	.462	.296	.341	-.032	.150	.208	.196	.245	.242	.529	1.000			
18		-.115	.007	.082	.051	-.249	-.300	.068	.099	.093	.238	-.019	.251	.315	.356	.045	.214	.168	.257	.147	.093	.467	.715	1.000		
19		-.131	-.139	-.057	.028	-.024	-.142	0.000	-.082	.213	-.043	.030	.143	.100	.222	.284	.118	-.029	.094	.296	.355	.416	.445	.315	1.000	
20		.003	-.015	.099	-.118	-.147	-.103	.008	.137	.013	.024	.146	.379	.279	.421	.135	.060	.379	.042	.240	.341	.398	.504	.294	.362	1.000

Annexe (09) : Présentation de fiabilité de la variable prise de décision

Nombre Cronbach	Alpha d'élément
.695	25

Annexe (10) : récapitulatif de modèle de la charge cognitive selon la prise de décision

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,517 ^a	,267	,169	3,61755
a. Prédicteurs (constante), charge C				
b. variable dépendante, PD				

Annexe (11) : régression linéaire de la charge cognitive

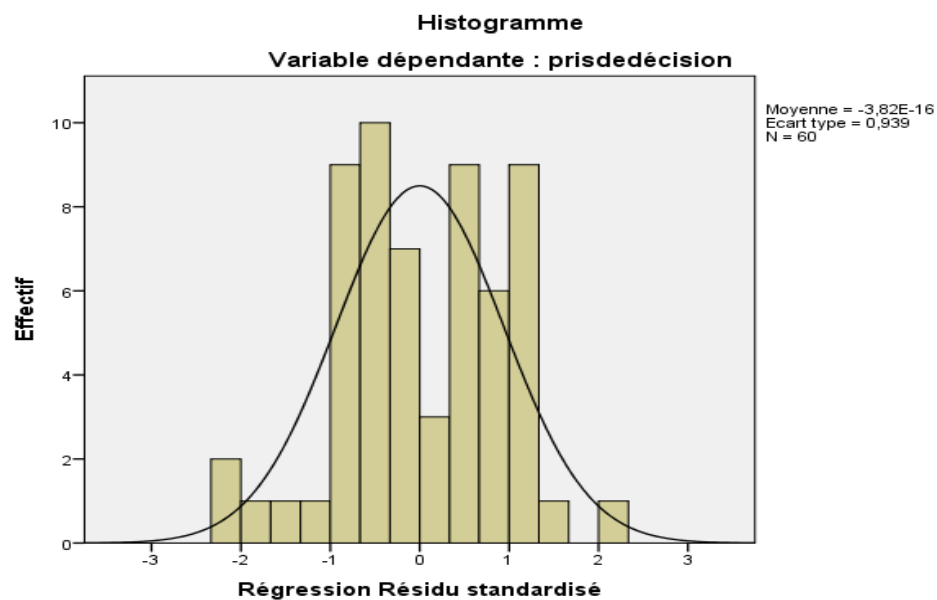
ANOVA

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.	
1 Régression	248,225	1	35,461	2,710	,018 ^b	
Résidu	680,508	52	13,087			
Total	928,733	59				

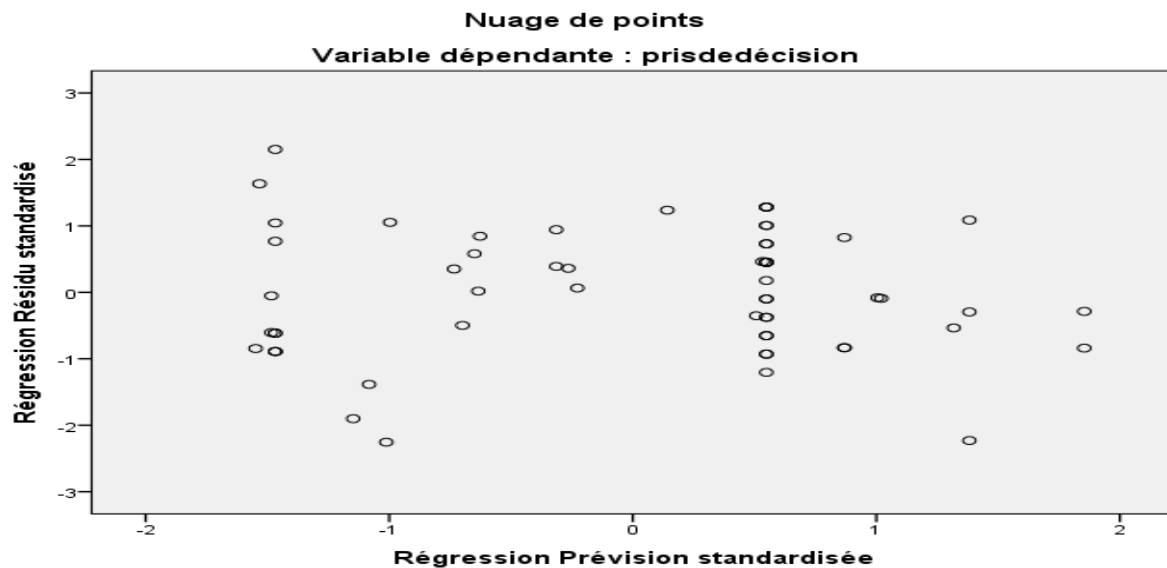
Annexe(12): Coefficient beta pour la charge cognitive

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constant)	33,887	4,266		7,944	,000
Charge cognitive	,426	,337	,164	1,262	,018

Annexe (13) : Histogramme de variable dépendante prise de décision selon la charge cognitive.



Annexe (14) : Nuage de point de variable dépendante prise de décision selon la charge cognitive.



Annexe (15) : Récapitulatif de model de charge physique

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,270 ^a	,073	,057	3,85305
a. Valeurs prédites : (constantes),Charge PH				
b. Variable dépendante : PD				

Annexe (16) : Régression linéaire de la charge physique

ANOVA

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	67,666	1	67,666	4,558	,037 ^b
Résidu	861,067	58	14,846		
Total	928,733	59			

a. Variable dépendante : PD

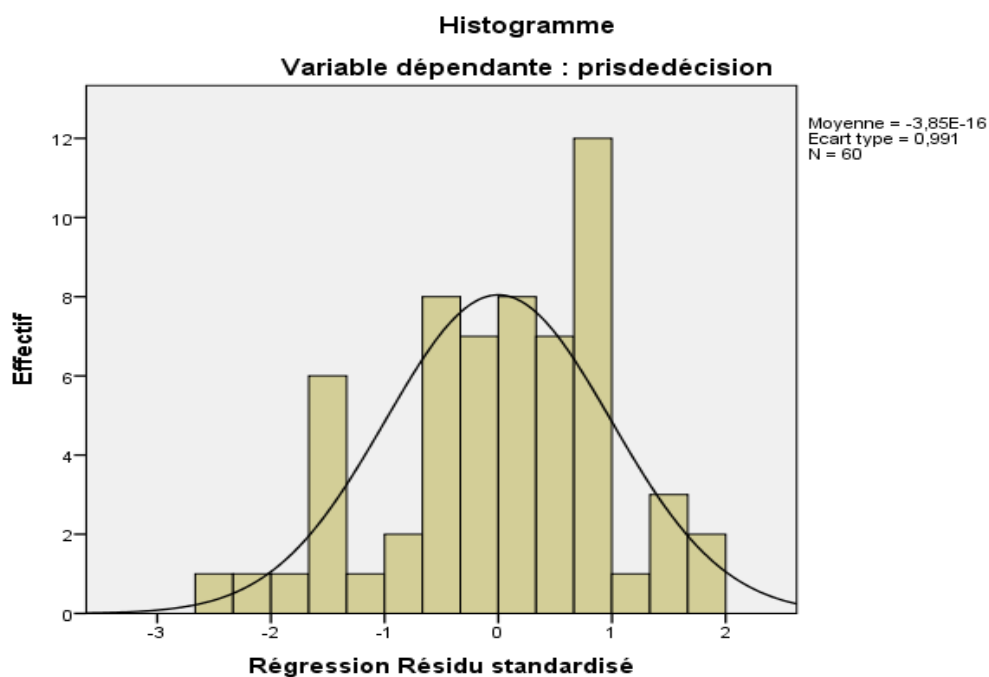
b. Valeurs prédites : (constantes), charge PH

Annexe (17) : Coefficient beta pour la charge physique

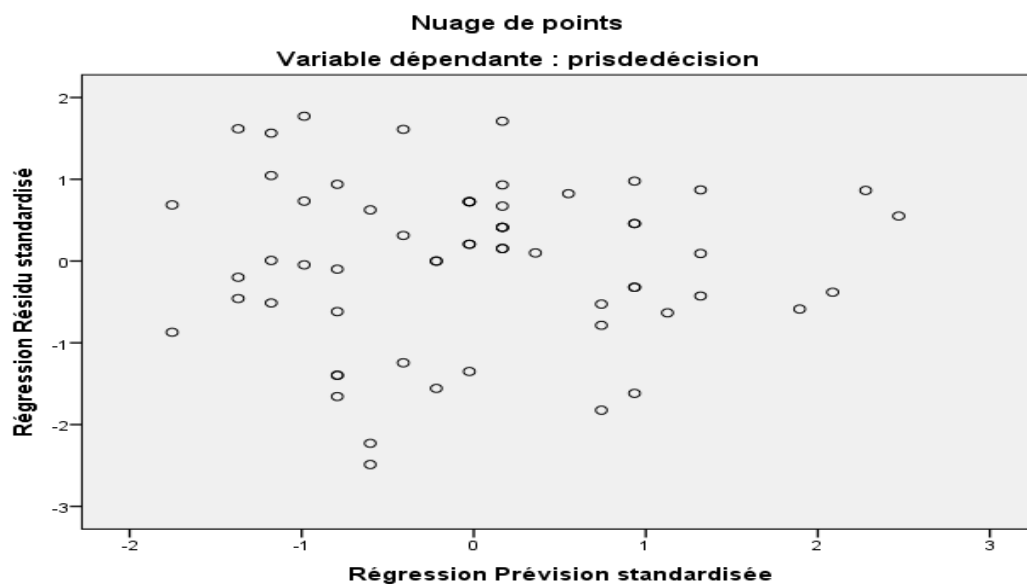
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	32,833	3,039		10,804	,000
Charge ph	,206	,096	,270	2,135	,037

a. Variable dépendante : PD

Annexe (18) : Histogramme de la variable dépendante « prise de décision » selon la charge physique.



Annexe (19): Nuage de la variable dépendante prise de décision selon la charge physique.



Annexe (20) : Récapitulatif de modèle de la charge émotionnelle

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,466 ^a	,217	,204	3,53999
a. Valeurs prédites : (constantes), charge Emo				
b. Variable dépendante : PD				

Annexe (21) : La régression linéaire de la charge émotionnelle

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	201,906	1	201,906	16,112	,000 ^b
Résidu	726,827	58	12,531		
Total	928,733	59			

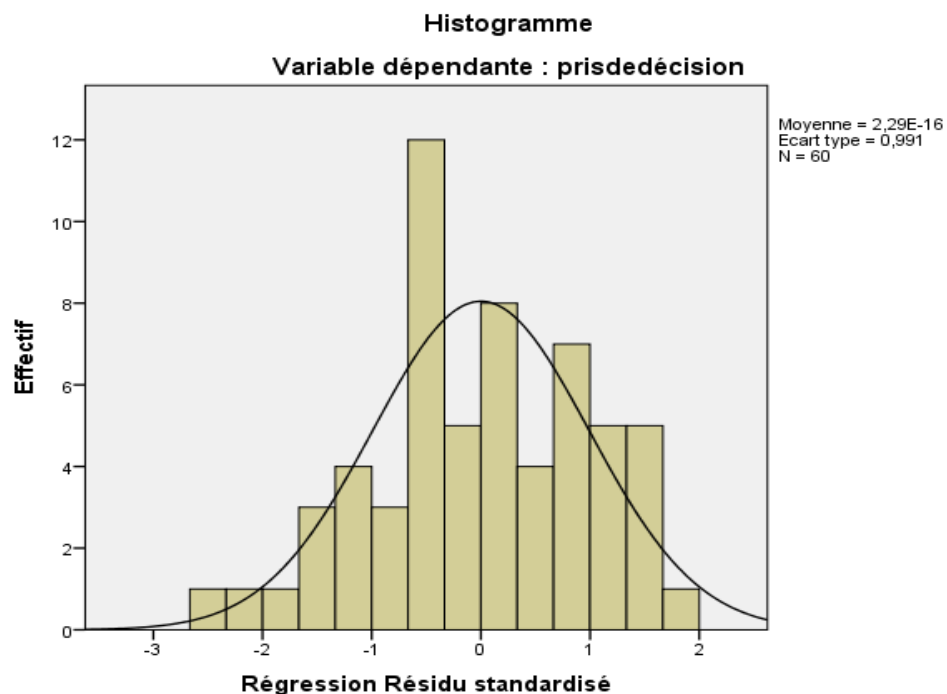
a. Variable dépendante : PD

Annexe (22) : Coefficient beta pour la charge émotionnelle

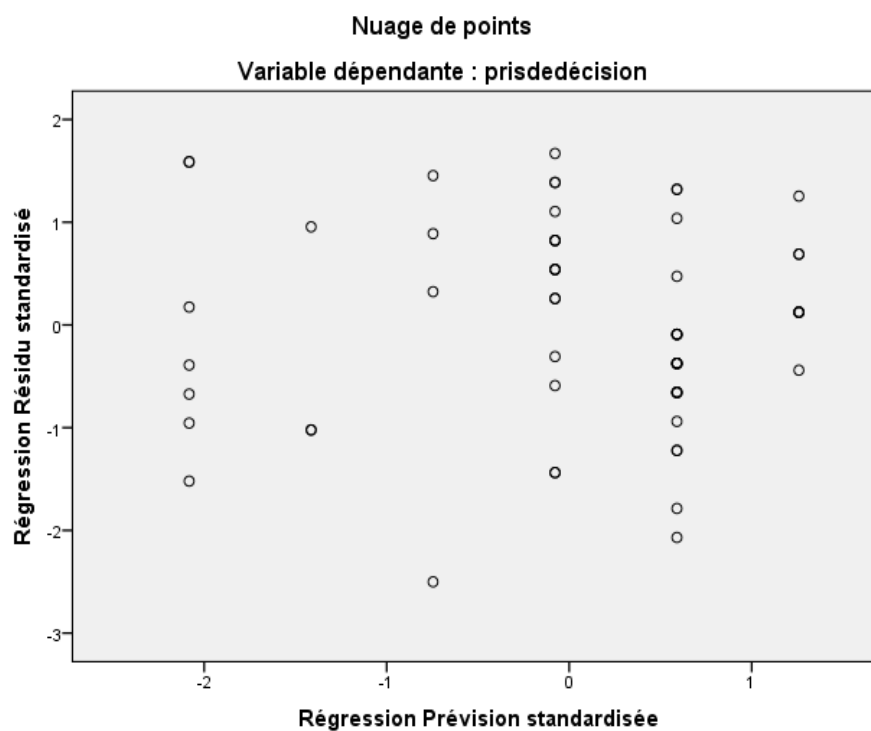
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	29,202	2,541		11,494	,000
Charge Emo	1,236	,308	,466	4,014	,000

a. Variable dépendante : PD

Annexe (23) : histogramme de la variable dépendante « prise de décision » selon la charge émotionnelle.



Annexe (24) : Nuage de la variable dépendante prise de décision selon la charge émotionnelle.



Annexe(25) : Récapitulatif de modèle de la charge de travail

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,394 ^a	,155	,141	3,67811
a. Valeurs prédites : (constantes), CT				
b. Variable dépendante : PD				

Annexe (26): Régression linéaire de la charge de travail.

ANOVA

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	144,083	1	144,083	10,650	,002 ^b
Résidu	784,651	58	13,528		
Total	928,733	59			

a. Variable dépendante : PD

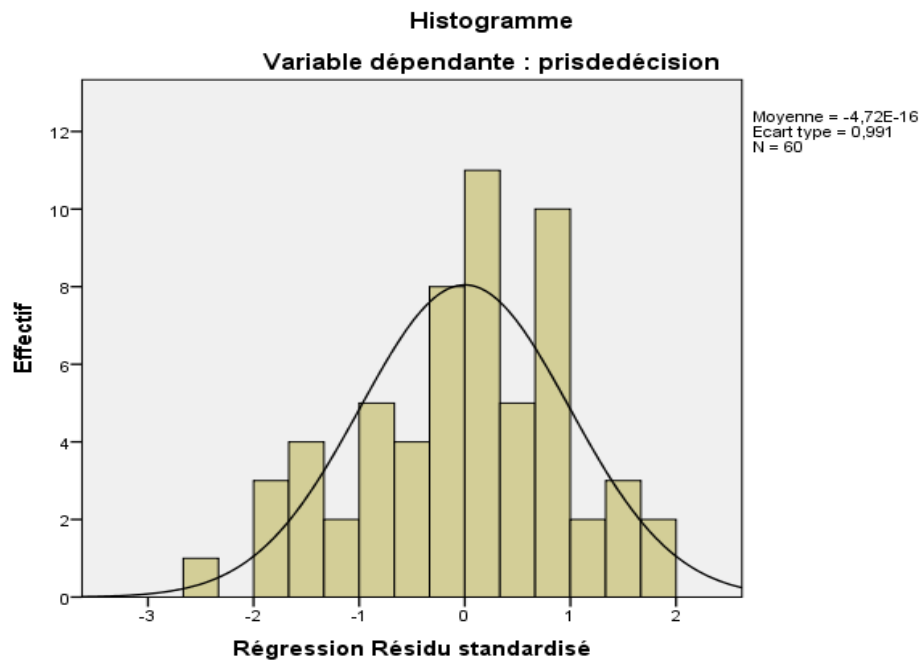
b. Valeurs prédites : (constantes), CT

Annexe (27) : Coefficient beta pour la charge de travail

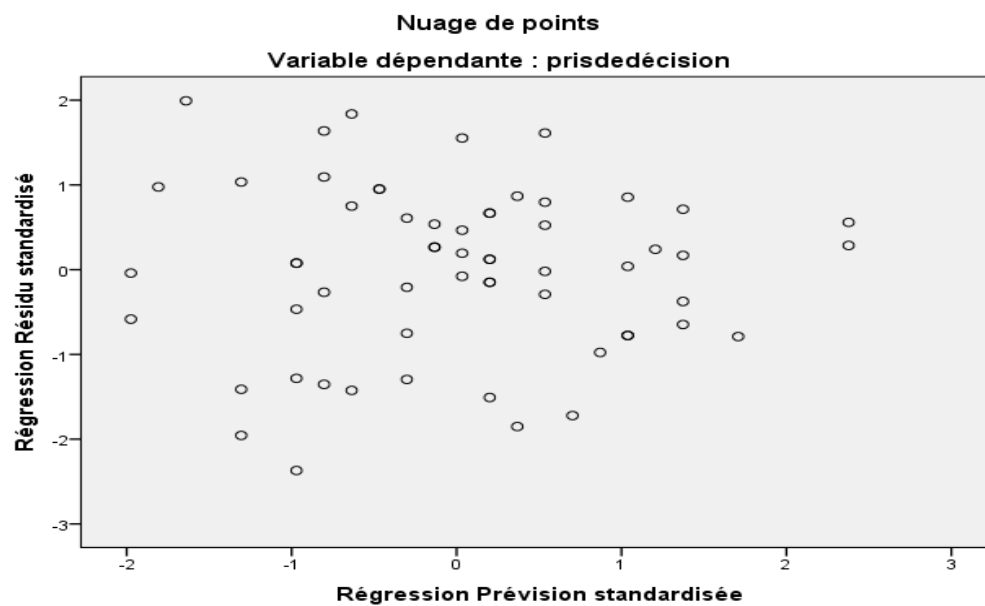
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	25,683	4,179		6,146	,000
CHT	,262	,080	,394	3,263	,002

a. Variable dépendante : PD

Annexe (28) : histogramme de la variable dépendante « prise de décision » selon la charge de travail .



Annexe (29) : Nuage de la variable dépendante prise de décision selon la charge de travail



Résumé

Notre étude porte sur l'impact de la charge de travail sur la prise de décision chez les employés de l'entreprise SONATRACH de la wilaya de Bejaia, en testons les dimensions cognitive, physique, et émotionnelle et leurs impact sur la prise de décision, cette recherche vise à comprendre comment ces aspects influencent la capacité des individus à prendre des décisions qui peuvent affecter négativement ou positivement leur santé mentale, physique et émotionnelle. Les résultats de cette recherche montrent que la charge cognitive subissent par la population ciblée, due à la concentration prolongée et à la complexité des tâches qui a un impact négatif sur la prise de décision, tandis que la charge émotionnelle liée aux conflits interpersonnels et au stress, et la charge physique, causée par des tâches répétitives et un environnement de travail difficile, influencent également négativement les décisions prise par les employés.

L'étude souligne l'importance à gérer la charge de travail pour améliorer la qualité des décisions et la santé des employés, proposant des perspectives pour créer des environnements professionnels plus sains et efficaces, contribuant ainsi à la performance globale de l'entreprise.

Afin de traiter cette thématique nous avons formulés les questions de départ, pour chercher l'impact de la charge de travail et ces dimensions cognitive, émotionnelle et physique sur la prise de décision des employés au sein de l'entreprise SONATRACH Bejaia.

Afin de répondre aux questions de recherche nous avons formulés quatre (4) hypothèses sous forme d'affirmation temporaire sur l'impact de la charge de travail et ces dimensions cognitive, émotionnelle et physique sur la prise de décision sur un échantillon composé de (60) employés de l'entreprise SONATRACH Bejaia sélectionnés selon la méthode d'échantillonnage aléatoire simple qui ont répondu aux questionnaires de recherche la charge de travail et la prise de décision.

Pour le recueil de données, nous avons opté pour la méthode quantitative descriptive qui est la plus adéquate à notre thème de recherche, nous avons aussi réussi à dégager les résultats qui montrent que la charge de travail a un impact sur la prise de décision.

Nous avons analysé et interprété les résultats de cette recherche à l'aide des statistiques descriptives telle que, les pourcentages pour l'interprétation des résultats des caractéristiques de l'échantillon, ainsi que les statistiques appliqués telle que l'alfa de Cronbach et le teste de la cohérence interne pour mesurer la fiabilité et la validité des outils de recherche, le test de la régression linéaire simple qui nous a permis de déduire l'existence de l'impact significatif de la charge de travail sur la prise de décision dans ces dimensions cognitive, émotionnelle et physique, chez les employés de l'entreprise SONATRACH de Bejaia, ce qui signifie l'affirmation des hypothèses de notre recherche.

A la fin de cette recherche nous avons suggéré quelques recommandations telle que, élaborer des fiches de poste pour chaque employé afin de clarifier les tâches et les responsabilités associées à chaque poste, instaurer des systèmes de reconnaissances et de récompense visant à valoriser les contributions des employés, promouvoir une communication transparente entre la direction et les employés, ainsi qu'entre les différents services, afin d'identifier et de résoudre efficacement les problèmes rencontrés et à les motiver et améliorer les conditions de travail.

Mot Clé : charge travail, cognitive, physique, émotionnelle, prise de décision

Abstract

Our study focuses on the impact of work load on decision-making in employees of the company SONATRACH of the wilaya of Bejaia, we test the cognitive, physical, and emotional dimensions and their impact on this research aims to understand how these aspects influence the ability of individuals to make decisions that can negatively affect or positive their mental, physical and emotional health. The results of this research shows that cognitive load experienced by the target population, due to the prolonged concentration and complexity of tasks that has an impact negative on decision-making, while the emotional burden related to interpersonal conflicts and stress, and physical load, caused by tasks repetitive and a difficult work environment, also influence negatively decisions made by employees. Study highlights importance of managing workload to improve quality decisions and the health of employees, offering perspectives to create healthier and more efficient work environments, contributing to overall performance of the company. In order to deal with this topic, we have formulated the initial questions, for research the impact of workload and cognitive impairment and emotional and physical decision-making of employees within the company SONATRACH. In order to answer the research questions, we have formulated four (4) hypotheses in the form of a temporary statement on the impact of work and these cognitive and emotional and physical dimensions on taking decision on a sample of (60) company employees SONATRACH selected according to simple random sampling method who responded to the research questionnaires workload and intake-decision. For data collection, we opted for the quantitative method descriptive that is most appropriate to our research, theme we also have successfully achieved results that show that workload impacts the decision-making. We have analysed and interpreted the results of this research using descriptive statistics such as, for the interpretation of results the characteristics of the sample, as well as the statistics applied such as Cronbach's alpha and internal consistency testing to measure reliability and validity of research tools the simple linear regression test that we allows the existence of the significant impact of workload on the disillusionment in these cognitive, emotional and physical dimensions, employees of the company SONATRACH of Bejaia, which means the assertion of the hypotheses of our research. At the end of this research we have suggested some recommendations such as develop job cards for each employee to clarify the duties and responsibilities associated with each position: Establish recognition and reward systems to recognize and motivate employees, promote transparent communication between management and employees, as well as between different departments, in order to identify and resolve problems effectively, Improved working conditions.

Keyword : workload, cognitive, physical, emotional, decision