

Université Abderrahmane mira de Bejaia



Faculté des Sciences Humaines et sciences Sociales

Département de psychologie et d'orthophonie

THEME

**L'impact de la qualité de vie au travail sur l'épuisement
professionnel chez les employés**

Etude pratique a : SARL NOMADE(AYRIS) AKBOU.

Mémoire de fin de cycle

En vue de l'obtention du diplôme de Master

Option : Psychologie du travail et de l'organisation et GRH

Réalisé par :

BERKANE Wissam

Encadré par:

Mme:AIT OUARES Lila

Année Universitaire 2023/2024

Remerciement

*Nous remercions DIEU le tout puissant, de nous avoir donné le courage, la force et la patience afin d'achever ce travail, ainsi pour pouvoir suivre nos études avec succès. Nous tenons à remercier infiniment notre promotrice Madame **AIT OUAËRES LILA**, pour son soutien, son aide et sa contribution à la réussite de ce modeste mémoire. Nous exprimons notre gratitude à madame **Tigil Sabrina** qui a été une aide précieuse au sein de l'entreprise **AYRIS** (la production d'eau minérale), sans oublier l'ensemble du personnel de cet établissement qui a accepté de répondre à nos questions avec gentillesse. Nous remercions vraiment toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce mémoire, que nous espérons qu'il sera un guide pour les futures générations. Finalement c'est avec joie et reconnaissance que nous remercions les gens qui nous ont encouragés et soutenu au Cours de cette recherche.*

Dédicaces

Avec tous mes sentiments de respect .Avec l'expérience de ma reconnaissance, je dédie ma remise de diplôme et ma joie

A mon paradis a la prunelle de mes yeux a la source de ma vie, mon bonheur, ma lune et le fil d'espoir qui allumer mon chemin. Ma moitié

*Maman « **Zouina** ».*

*A celui qui m'a fait une femme, ma source de vie, d'amour et d'affection. A mon support qui était toujours à mes cotée pour me soutenir et m'encourager, à mon père « **Mahmoud** ».*

J'espère que le bon dieu les garde, les combles de santé et une longue vie.

*A mes chers frères : « **Fateh, Moussa** »*

*A mes très chères sœurs : **Lahena, Amel, Razika** et son marie **Amine** son oubliée ma petite princesse que j'adore **zahoua** que dieu le protège ; **Tamazight** et son mari **Yacine**»*

*A mon cher fiancée **Sofiane** qui a été à mes coté tout au long de mon cursus, qui m'a vraiment aidé, et encouragé et m'a souhaité la réussite que dieu te garde pour moi.*

*A toute ma belle-famille **Souibes** et ma belle-sœur **Firouz** que dieu vous garde inchallah.*

*A mes chères copines **Cylia, Nona, Thiziri**, qui m'ont toujours encouragé, et qui je souhaite plus de succès en souvenir de nos éclats de rire et des bons moments.*

Pour toute les membres de ma famille, à mes tentes, oncle, cousins et cousin. A tout personne participer à ma réussit.

A tous les gens qui me connaissent de près ou de loin et à ceux qui sont proches, de mon cœur et dont Jai pas cité le nom, merci à vous tous.

Wissam

SOMMAIRE

Remerciement.....	A
Dédicaces.....	B
Table des matières.....	C
Résumé de recherche	D
Liste des abréviations.....	E
Liste des tableaux	F
Liste des figures.....	J
Introduction :.....	1

Chapitre I :Cadre générale de la problématique

1. La problématique de la recherche	5
2. Les hypothèses	9
3. Définitions des concepts clés de l'étude.....	9
Les différentes appellations de syndrome « épuisement professionnel »	11
4. Les objectifs et l'importance de l'étude	13
5. Les études antérieures	14

Partie théorique

Chapitre II : La qualité de vie au travail

1-Historique de la qualité de vie au travail.....	23
2. Les principes de la qualité de vie au travail	25
3. Les approches et les modèles de la qualité de vie au travail	27
4. Facteurs pouvant influencer la qualité de vie au travail.....	34
4. Condition de travail.....	38
5. Les stratégies d'amélioration de la qualité de vie au travail.....	39
6. les conséquences de la qualité de vie au travail:	44

Chapitre III: L'épuisement professionnel

1. Historique de l'épuisement professionnel	47
2. Les phases d'épuisement professionnel	49
3. Les dimensions de l'épuisement professionnel.....	50
4. Les étapes d'installations du burn out.....	52
5. Les facteurs de l'épuisement professionnel :	54
6. Les symptômes de l'épuisement professionnel.....	56
7. Les approches de l'épuisement professionnel.....	58

8. Les conséquences d'épuisement professionnel.....	60
9. Les moyens de prévention et de prise en charge de l'épuisement professionnel.....	61

Partie pratique

Chapitre IV : Procédure Méthodologique65

1. Description de terrain de recherche.....	66
2. La méthode utilisée dans la recherche:.....	71
3. Etudes préliminaires.....	71
4. L'échantillon et les caractéristiques des populations ciblées.....	77
5. la description des outils de recueil des données.....	80
6. La technique utilisée dans le traitement de données.....	81

Chapitre V : Présentation et analyse des résultats

1. Présentation des analyses et interprétation des résultats.....	84
2. Discussions des résultats.....	94
Conclusion générale.....	100
Références bibliographie.....	103

Résumé de recherche

Notre thème d'étude porte sur « l'impact de la qualité de vie au travail sur l'épuisement professionnel chez les employées de l'entreprise SARL NOMADE AYRIS de Bejaia »

Afin de concrétiser notre recherche, nous avons formulé les hypothèses ci-après :

-Il existe un impact de la qualité de vie au travail sur l'épuisement professionnel chez les employées de SARL NOMADE AYRIS.

-il existe un impact des relations au travail sur l'épuisement professionnel chez les employées de SARL NOMADE AYRIS.

-il existe un impact de contenu au travail sur l'épuisement professionnel chez les employées de SALR NOMADE AYRIS.

-Il existe un impact des conditions au travail sur l'épuisement professionnel chez les employées de SARL NOMADE AYRIS.

Afin de réaliser cette recherche Nous avons adopté la méthode d'échantillonnage probabiliste aléatoire simple appliqués sur un échantillon composé de (50) employée.

Nous avons soumis les répondu aux questionnaires de la qualité de vie au travail, ainsi une échelle de Maslach pour mesurer la variable de l'épuisement professionnel.

Afin d'analyser les résultats obtenus de cette étude, nous avons utilisé les statistique descriptive et appliqués pour les tests d'hypothèse, réalisés avec le logiciel SPSS version20.

Les résultats de cette étude montrent :

-L'existence d'un impacte significative entre la qualité de vie au travail et l'épuisement professionnel chez les employés de SARL NOMADE AYRIS de Bejaia.

-L'existence d'un impact significative entre les relations au travail et l'épuisement professionnel chez les employée de SARL NOMADE AYRIS.

-L'existence d'un impact significative entre les contenu au travail et l'épuisement professionnel chez les employée de SARL NOMADE AYRIS.

-L'existence d'un impact significative entre les conditions au travail sur l'épuisement professionnel chez les employée de SARL NOMADE AYRIS.

En conclusion, notre recherche a mis en évidence l'importance de l'étude l'impact de la qualité de vie au travail sur l'épuisement professionnel chez les employés de SARL NOMADE AYRIS en démontrent l'impact significatifs entre les la qualité de vie au travail et l'épuisement professionnel.

A la fin de cette recherche nous avons suggéré des recommandations telle que :

Développement un environnement de travail favorable, favorisation la satisfaction et la motivation, améliorer la réalisation au travail, intégrer des objectifs personnelles et professionnel, faire participer les salariés aux réflexions sur QVT et les risques de l'épuisement professionnel

Abstract

Our theme is the impact of quality of life at work on professional burnout among employees. In order to concretize our research, we formulated the following hypotheses:

-There is impact of quality of life at work on professional burnout among SARL NOMADE AYRIS.

-There is impact of relationships at work on professional burnout among employee of SARL NOMAD AYRIS.

-There is an impact of content at work on professional burnout among employee of SARL NOMAD AYRIS.

-There is an impact working conditions on professional burn out among SARL NOMADE AYRIS.

We used the sampling method simple random probabilistic applied on a sample composed of (50) employee. We submitted the responses to the quality of life at work questionnaire, thus we applied a Maslach scale to measure the variable of Professional burnout. In order to analyze the results obtained from this study, we used descriptive and applied statistics for hypothesis tests, carried out with the SPSS software version20.The results of this study show: The existence of a significant impact between the quality of life at work and professional burnout among employees of SARL NOMADE AYRIS. The existence of a significant impact between relationships at work and professional burnout among employees of SARL NOMADE AYRIS. The existence of a significant impact between the contents at work on professional burnout among the employee of SARL NOMADE AYRIS.The existence of a significant impact between the conditions at work on professional burnout among the employee of SARL NOMADE AYRIS .

In conclusion, our research has highlighted the importance of studying the impact of quality of life at work on professional burnout among employees by demonstrating the significant impact between quality of life at work on

professional burnout .At the end of this research we suggested recommendation such as : developing a favorable working environment, promoting satisfaction and motivation , improving achievement at work , integrating personal and professional objectives, involving employees in discussions on svth.

La liste des abréviations

QVT : Qualité de vie au travail.

HAS : Haute autorité de santé.

MBI: Maslach burnout inventory.

HBI: Homburg burn inthuntry.

IIREB : L'institue international de recherche éthique biomédicale.

Liste des tableaux

Tableau N° 1 : Cohérence interne	74
Tableau N° 2 : statistique de fiabilité	76
Tableau N°3 : Cohérence interne	77
Tableau N°4 : Statistique de fiabilité	77
Tableau N° 5 : la répartition de l'échantillon selon le sexe	78
Tableau N° 6 : la répartition de l'échantillon selon l'âge	78
Tableau N°7 : La répartition de l'échantillon selon catégorie socioprofessionnel	79
Tableau N° 8: la répartition de l'échantillon selon niveau d'étude.....	79
Tableau N°9 : la répartition de l'échantillon selon ancienneté	80
Tableau N°10 : présentation et analyse des résultats de la première hypothèse selon le coefficient de régression linéaire simple	84
Tableau N° 11 : Coefficient beta pour la contribution des relations au travail sur l'épuisement professionnel	85
Tableau N° 12 : présentation et analyse des résultats de la deuxième hypothèse selon le coefficient de régression linéaire simple	87
Tableau N° 13 : Coefficient beta pour la contribution de conteneur au travail sur l'épuisement professionnelle	88
Tableaux N° 14: présentation et analyse des résultats de la troisième hypothèse selon le coefficient de régression linéaire simple	89
Tableau N° 15: Coefficient beta pour la contribution des conditions au travail sur l'épuisement professionnelle.....	90
Tableaux N° 16 : présentation et analyse des résultats de l'hypothèse générale selon le coefficient de régression linéaire simple	92
Tableau N° 17 : Coefficient beta pour la contribution de la qualité de vie au travail sur l'épuisement professionnelle.....	92

Liste des figures

Figure N° 1 : présentation d'histogramme de la contribution de la variable indépendant relation au travail sur la variable dépendante l'épuisement professionnelle.....	86
Figure N° 2 : présentation d'histogramme de la contribution de la variable indépendante contenue au travail sur la variable dépendante l'épuisement professionnelle.....	88
Figure N° 3 : présentation d'histogramme de la contribution de la variable indépendante condition au travail sur la variable dépendante l'épuisement professionnelle.....	91
Figure N° 4 : présentation d'histogramme de la contribution de la variable indépendante qualité de vie au travail sur la variable dépendante l'épuisement professionnelle.....	93

Introduction

Introduction :

Le travail est un moyens dans lesquels s'inscrivent et s'investissent toutes leurs capacité et efforts morale et physique, qui tend a amélioration les conditions et la qualité de vie au travail au travail a la fois.

Selon Emmanuel Kant « le travail satisfait la conscience moral et la fierté humains .Ainsi, l'animal satisfait ses besoins par l'instinct, l'homme satisfait les siens par le travail, il lui fait néanmoins pour cela un effort qui le sorte de la paresse, le devoir est donc un devoir, es son habitude, une vertu, l'homme qui travail est donc un homme meilleur, plus moral, un homme dont la formation est plus accomplie car il se dépasse ». (Emmanuel Kant, 1790)

De plus, comme le souligne Sigmund Freud « le travail peut être considéré comme un bien en lui –même » ce qui veut dire le travail apport du bien soi sur le plan moral, financière et social.

La qualité de vie au travail constitue un enjeu important dans l'organisation contemporaine. Elle fait l'objet d'un vif intérêt notamment récent pour les fonctionnaires et les employés. En effet, la qualité de vie au travail englobe de multiples significations qui reflètent tous les principes les valeurs de chaque individu. Pour certains, la qualité de vie au travail peut être assimilée ou rapproché au développement des compétences, la gestion et l'organisation du travail, les conditions de travail, ainsi que les moyens d'intégration et de l'engagement au travail.

La qualité de vie au travail est l'ensemble des conditions et des expériences vécues par les travailleurs au sein de leur organisation, qui influencent leur bien-être et leur satisfaction au travail. Dans ce contexte, l'impact de la qualité de vie au travail sur l'épuisement professionnel est complexe et dépend de nombreux facteurs, tels que la nature des taches, les relations avec les collègues et les supérieurs, ainsi que les ressources et les soutiens disponibles. Pour mieux comprendre ce lien, il est essentiel de considérer les différents aspects de la qualité de vie au travail, tels que la rémunération, le cheminement professionnel,

l'horaire de travail, les caractéristiques de l'environnement et le support offert à l'employé.

L'épuisement professionnel décrit une des manifestations psychologiques les plus importants des problèmes de santé liée au travail. Il réfère généralement à des symptômes d'épuisement émotionnel, de dépersonnalisation et de perte d'accomplissement personnel résultant du travail. Il se caractérise par un état de fatigue (émotionnel et mental) contre lequel la personne met en oeuvre des stratégies d'adaptation qui prennent la forme d'un désengagement par rapport à ses tâches. La personne vit en routeur une diminution de son sentiment d'accomplissement personnel et devient improductive. L'épuisement professionnel représente un problème de santé mental qui accroît avec le temps, rendant le travailleur de plus en plus inefficace et moins apte à s'ajuster aux contraintes et aux exigences de son travail.

Plusieurs salariés, tel que médecins ; les infirmières, les psychologues, les agents, les enseignants, les employées. Souffrent dans le monde de travail. Le plus souvent en silence. Soumis à des méthodes de management qui les poussent à bout, leur expérience nous montrent que si une organisation du travail se veut rentable, elle doit prendre en compte et préserver le bien être de ses employés, pour sa véritable richesse.

Notre travail de recherche a pour objectif d'étudier l'impact de la qualité de vie au travail sur l'épuisement professionnelle chez les employées SARL NOMADE /AYRIS, afin de réaliser cette étude nous avons devisé notre travail en cinq chapitres :

Le premier chapitre, cadre générale de la problématique contient des éléments suivants : la problématique, les hypothèses, les définitions, l'importance de la recherche, l'objectif de la recherche, ainsi que les études antérieurs.

Le deuxième chapitre consacré à la qualité de vie travail, dont lequel on a traité un aperçu historique de la qualité de vie au travail, ses principes, les

approches et les modèles de QVT, les facteurs pouvant influencer la QVT, ensuite les stratégies d'amélioration de la qualité de vie au travail et en fin, ces conséquences.

Le troisième chapitre présente l'épuisement professionnel, dont lequel nous avons présenté l'historique de l'épuisement professionnel, ces phases et ces dimensions, ensuite, ces étapes et les facteurs, les symptômes de l'épuisement professionnel en fin, les conséquences et les moyens de prévention.

Le quatrième chapitre, réservé pour les procédures méthodologiques suivies dans le terrain comme, la présentation du terrain d'enquête en donnant son historique et ses différentes structures, par la suite nous avons présenté les méthodes utilisées et l'étude préliminaire ensuite, la description des instruments et outils utilisés pour la collecte de données à la fin, l'échantillon et les caractéristiques de la pollution ciblée, la description des outils de recherche des données sont aussi abordés.

Le dernier chapitre, consacré pour la présentation et l'analyse des résultats obtenus dans notre étude, on conclut notre recherche avec une conclusion générale et les recommandations.

Chapitre I :

Cadre générale de la problématique

Préambule

Dans ce chapitre nous avons présenté, la problématique de recherche, puis les hypothèses, puis on a définis les déférentes concepts liée à notre étude, ensuite on a enchainé par les objectifs et l'importance de notre étude, enfin on termine notre travail quelques études qui ont déjà faites sur notre sujet.

1. La problématique de la recherche

Morin et Forest (2007) ont souligné que le travail tout en réussissant l'intégration sociale créer un réseau social, procurer un sentiment d'accomplissement et d'auto-efficacité, donne un sens à la vie, et favorise l'autonomie, le travail est traité comme un vecteur effectuer ou au besoin, le fait demeure, après le lieu l'occupation du travail par la famille est une valeur fondamentale dans la société contemporaine (**Séniket al. 2006**), par conséquent, travaillez, quand cela correspond aux besoins et aux capacités individus, ont un impact positif sur la santé, la longévité et la qualité de vie (**Waddell & Burton, 2006**)

Au cours de ces dernières années, le sujet de la qualité de vie au travail s'est progressivement introduit dans les grandes entreprises, donnant naissance à une première définition de cette notion par les partenaires sociaux. Ace effet, La qualité de vie au travail est une notion englobant d'abord un grand nombre d'aspect de la vie au travail, le travail lui-même soit dans la qualité de son contenu, elle fait référence aux conditions des employés travaillent, incluant leur environnement physique, leurs relation avec leurs collègues et leurs supérieurs, ainsi que leur équilibre entre travail et vie personnelle. (**Gifford et al, 2002**)

Lorsque la qualité de vie au travail est élevée, cela peut avoir un effet positif sur les employés. Ils se sentent plus satisfaits, engagés et motivés dans leur travail. Cela peut également réduire le niveau de stresse d'épuisement professionnel. D'un autre coté, lorsque la qualité de vie au travail est faible, cela peut entrainer un épuisement professionnel .Les employés peuvent se sentir démotivés, stressés

et épuisées physiquement et émotionnellement. Cela peut avoir des conséquences négatives sur leur bien-être général et leur performance au travail. La qualité de vie au travail est axée sur la participation des employés, qui consiste des méthodes visant à motiver les employés à participer à la prise de décision et à accroître la valeur de l'organisation. Egalement, les organisations qui offrent une meilleure qualité de vie au travail sont plus susceptibles d'avoir un plus grand choix dans l'embauche et la rétention de leur précieuse main-d'œuvre (**Kounia et al, 2008**)

Pour l'entreprise, assurer un bon niveau de qualité de vie au travail répond à la fois à un devoir social vis-à-vis des salariés et à un besoin économique, en recherche de croissance, de rentabilité et de productivité. Une bonne qualité de vie au travail de ses salariés devrait donc être indispensable. (**Jamila Abaidi, 2011**), QVT joue aujourd'hui un rôle majeur dans la vitalité d'une entreprise, et n'est plus seulement associé à la réduction des risques psycho-sociaux. L'amélioration de la qualité de vie au travail contribue à la performance et à la rentabilité d'une entreprise. Un salarié qui se sent bien est plus heureux et moins absent.

Selon l'étude « **d'Estelle MOURIN** sur le «projet QVT » réalisé en (2001) au Canada sur les facteurs qui ont un impact sur la santé mentale et mesures d'intervention chez les cadres supérieurs du Réseau de la Santé et des Services Sociaux, les résultats de cette étude portent à croire que des interventions devraient porter sur l'ajustement des exigences du travail aux capacités des cadres supérieurs et l'amélioration de la qualité des conditions de travail assurant leur réussite. En effet, six facteurs de l'organisation du travail apparaissent déterminants de l'état psychologique des cadres supérieurs : Conditions de réussite, Sécurité, Utilité, Établissement et Exigences du travail. Rappelons le, le facteur « Conditions de réussite » est fortement corrélé avec les facteurs « Établissement » et « Exigences du travail ». Dans ces trois cas, ce qui semble

affecté le bien-être psychologique des cadres supérieurs est la charge de travail et en particulier le nombre d'heures travaillées par semaine

Lawler (1975) qui se base sur les caractéristique de la mesure de la QVT, se shore s'attende davantage à regarder les différents aspects sur lesquels se base l'évaluation de la QVT selon différents groupe d'acteurs , tels les employeurs , les employés et la communauté , dans le monde du travail (Seashore, 1975), du point de vue des salaries , le rendement et la productivité, le cout de revient et la qualité du produit constituent les aspects à évalue , du coté des employés , la (QVT) dépend du revenu, de la sécurité et de la satisfaction du travail en soi, quant à l'évaluation faite par la communiés , elle est davantage liée à une utilisation optimale des talents et des compétence de chacun pour profite à la société dans laquelle ces derniers évoluent **(Dupuis et al, 2010)**.

Depuis le début du siècle , avec l'évolution rapide qu'a connu nos société, on voit de plus en plus des dégâts important qui ont étaient causés aussi bien sur le plan physique que psychologique ,donc, le milieu de travail est devenu un porteur de malaise pour le sujet , le stresse est le signe marqué pratiquement chez un grand nombre de salariés .ce stresse ,vécu comme une expérience négatives, génère à la fois du mal être , c'est indéniable mais aussi , dans certains cas , de véritables maladies.**(Boudoukha , 2009)**

Le stresse au travail concerne les employés qui s'investissent trop dans leurs taches. Dans une première phase, l'employé montre beaucoup d'enthousiasme et d'énergie, et au bout de quelque temps, les capacités de départ se réduisent .il commence à se plaindre de fatigue, de troubles de sommeil, d'irritabilité excessive, puis progressivement apparaissent les signes d'épuisement, plus particulièrement « l'épuisement professionnel ».

Ce syndromes d'épuisement professionnel est nommé aussi « burnout » , qui est , « un état de fatigue chronique , de dépression et de frustration apporté par la dévotion à une cause, un mode de vie, ou une relation qui échoue à produire les récompenses attendues et conduit en fin de compte à diminuer l'implication et

l'accomplissement du travail. » il est le résultat de demandes excessives d'énergies, d'efforts répétés ou des mobilisation des ressources .(Soula, MC,1999)

L'épuisement professionnel représente un état d'épuisement et un syndrome touchant les professionnels en trois symptômes : un épuisement émotionnel, une dépersonnalisation de la relation à l'autre, un manque d'accomplissement personnel au travail. Maslach et Jackson élaborent un inventaire d'épuisement professionnel : « The Maslach Burnout Inventory »(MBI) qui permet d'évaluer ces trois composantes de l'épuisement professionnel (**Annales médio-psychologique, 2002**).

L'épuisement professionnel est une dépression dont les causes sont liées, qu'il s'agisse des conditions de travail ou des difficultés relationnelles. Par ce que les causes sont organisationnelles cette situation doit être prise dans le cadre du travail même si elle nécessite parfois d'être étendue à une prise en charge psychothérapeutique des effets individuels. (**Elisabeth Graboté ,2008**)

« Dionne Proulx et Alain » (2000) remarquent, dans leur étude sur le vécu des enseignants (es) de niveau collégial au Québec, que parmi ceux-ci, ceux qui présentent un niveau élevé d'épuisement professionnel investissent moins dans leur travail. Ils sont moins satisfaits de leurs tâches d'enseignement comme tel. Les autres dimensions mesurées telles que la vie départementale, l'environnement physique de travail, les relations avec la direction du collège et la réforme de l'enseignement produisent des différences significatives selon le degré d'épuisement.

Après avoir présenté les éléments et différents aspects de notre sujet : l'impact de la qualité de vie au travail sur l'épuisement professionnelle chez les employées de SARL NOMADE AYRIS (AKBOU). Nous avons formulé les questions de recherches suivantes :

Question générale :

- Existe-il un impact de la qualité de vie au travail sur l'épuisement professionnelle chez les employés de SARL NOMADE AYRIS?

Dans cette perspective nous avons posée les sous questions suivantes :

-Existe-il un impact des relations de travail sue l'épuisement professionnel chez les employés de SARL NOMADE AYRIS ?

-Existe-il un impact de contene de travail sur l'épuisement professionnel chez les employés de SARL NOMADE AYRIS ?

-Existe-il un impact des conditions de travail sur l'épuisement professionnel chez les employés de SARL NOMADE AYRIS ?

2. Les hypothèses

2.1Hypothèse principal

- ✓ Il existe un impact de La qualité de vie au travail sur l'épuisement professionnel de l'employée de SARL NOMADE AYRIS de Bejaia.

2.2Hypothèse secondaires :

- ✓ Il existe un impact des relations de travail sur l'épuisement professionnel chez les employés de SARL NOMADE AYRIS.
- ✓ Il existe un impact de contene de travail sur l'épuisement professionnel chez les employé de SARL NOMADE AYRIS.
- ✓ Il existe un impact des conditions de travail sur l'épuisement professionnel chez les employées de SARL NOMADE AYRIS.

3. Définitions des concepts clés de l'étude

✓ . Définition de la qualité de vie :

Le concept de la qualité de vie est un concept vaste qui peut être défini de nombreuses façons et pourrait comprendre aussi bien les niveaux de revenus, que les habitudes de vie, les styles de vie, les index de santé. Il est le produit de l'interaction d'un certain nombre de facteurs psychologiques, liés à la santé, sociaux, environnementaux, économiques, politiques, etc. Il ressort que le concept de la qualité de vie parait simple, par ce que son emploi est banalisé.

Cependant, il faut rester vigilant par rapport à son utilisation, car selon le cadre dans lequel il est employé, son sens peut varier. (Gustave-Nicolas Fischer, 2002)

Selon Nordenfelt (1994), la notion de qualité de vie (quality of life) est le plus souvent confondue avec celle de la qualité de vie associée à la santé et le bien-être, en réalité, c'est la qualité de vie qui est le concept le plus large de tous et le plus intégratif. Pour Lawton, (1997) la qualité de vie est une « collection de dimensions ». Pour les auteurs contemporains, la qualité de vie et les notions voisines correspondent à un fonctionnement optimum des individus dans les divers domaines de leur vie. Ce concept serait plus général et le plus utilisé aujourd'hui. (Bruchon- Schweitzer M. 2002)

✓ . Définition de la qualité de vie au travail :

La qualité de vie au travail s'impose très clairement comme un élément incontournable de la gestion des ressources humaines. Le concept « qualité de vie au travail » reste encore bien souvent mal défini tant il recouvre des domaines extrêmement variés. Définir cette notion, l'explicitier à travers certains nombre d'études et démarches constitue un préalable indispensable pour mieux l'appréhender.

D'après **Walton (1973)**, la QTV est liée aux besoins et à l'aspiration de l'être humain. Ainsi cet auteur ne donne pas une définition spécifique du concept, mais donne huit variables et des composantes dont la rémunération juste et adéquate, les conditions de travail caractéristique physique des postes de travail et horaires, les opportunités pour la mise en œuvre et développement des capacités, les opportunités d'évolution professionnelle, l'intégration sociale au travail, le constitutionnalisme devoirs et droit des travailleurs comme la vie privée, la liberté d'expression etc. La conciliation de la vie professionnelle et de la vie privée ; et enfin la pertinence sociale du travail.

Définition de **Herrera & Cassals (2005)** « la QTV est le degré dans lequel les membres d'un collectif sont capables de satisfaire les besoins personnels à travers leurs expériences dans le contexte organisationnel, agissant sur des aspects

importants pour le développement psychologique et socioprofessionnel de l'individu , pour produire de la motivation pour le travail , en amélioration la capacité d'adaptation aux changements de l'ambiance de travail , la créativité et la volontés pour innover et accepter les changement de l'organisation »**Balthazar et al, 2007**).

« **LAANI, 2013** », définit la qualité de vie au travail comme, «la manière de regrouper sous un même intitulé les actions qui permettent de concilier à la fois l'amélioration des conditions de travail pour les salaires et la performance globale des entreprise ».

Jenkins(1981) ,conclue en disant qu'au- de la nature abstrait de la qualité de vie au travail ,son objectif de celui de « voir à ce que les organisation , les procédure de management , et le travail permettent une utilisation maximum des talents et habilités individuels de façon à rendre le travail plus stimulant et plus satisfait et à améliorer l'efficacité de l'organisation , les procédures de management , et le travail permettent une utilisation maximum des talents et habilités individuels de façon à rendre le travail plus stimulant et plus satisfaisant et à améliorer l'efficacité de l'organisation , voire même la productivité ».**(JamilaAbaidi ,2011)**

. Définition opérationnelle de la qualité de vie au travail :

la qualité de vie au travail dans notre étude représentent les réponses obtenus de l'échantillon d'étude composé de (50) employés de l'entreprise SARLNOMADE AYRIS sur le questionnaire de qualité de vie au travail ,qui contient trois dimensions qui sont ,les relations au travail, contenu au travail , les conditions au travail.

Les différentes appellations de syndrome « épuisement professionnel »

En trouve actuellement trois expression pour nommer se syndrome :

-Burn out : en anglais le brun out signifie « s'user », « s'épuiser », devant une demande qui nécessite beaucoup de force et d'énergie. Burn out est un terme emprunté au vocabulaire aérospatial qui désigne épuisement de carburant d'une

fusée comme résultant de la surchauffe et de risque de bruit de la machine.
(Canouié 2008)

-Le karoshi : terme japonais signifie mort par excès de travail karo=mort

Shin=fatigue au travail.(Canouie)

Syndrome d'épuisement professionnel : le terme utilisé en français semble être vague et regroupe tout les effets négatif de travail sur l'individu, en rencontre aussi des expressions tels que usure au travail, ou usure professionnel mais c'est le terme d'épuisement professionnel qui c'est imposé en français(Canouie).

. Définition de l'épuisement :

Selon Pines, l'épuisement est défini comme un état d'épuisement émotionnel, mental et physique causé par une surcharge de travail et de responsabilité.
(Aronson 1988)

Définition de l'épuisement professionnel :

L'puisement professionnel, ou burnout est décrit en 1974 par Herbert Freudenberger dans une approche clinique ou le burnout représente un état d'épuisement et un syndrome touchant les professionnels de la relation d'aide. Plus tard, Maslash et Jackson déclinent le syndrome d'épuisement professionnel en trois symptômes : un épuisement émotionnel, une dépersonnalisation de la relation à l'autre, un manque d'accomplissement personnel au travail. (Annales Médico-Psychologiques.2012)

C.Maslach occupe une place important : elle définit en 1980 le Burnout comme un syndrome affectant des sujets s'investissant profondément vis-à-vis d'autres personnes dans le cadre de leur profession et qui développent trois types de symptômes : un épuisement émotionnel(le sujet ne peut plus rien donner de lui-même), la « dépersonnalisation » déshumanisation de la relation à l'autre et cynisme et l'insatisfaction sur l'accomplissement personnel au travail. (Annales médico psychologique .le burnout dans la profession enseignanteTacherasburnout, 2004)

L'épuisement professionnel c'est état d'une personne de métier dont les forces physique et le nerveux trouve réduit par suite d'une charge de travail, excessive ou de conditions d'exercice éprouvant, ce sentiment de découragement qui s'empare de beaucoup de travailleurs sociaux à un moment de leur carrière.(Édition Larousse, 1991)

Chernis, l'épuisement professionnel est un processus débutant par un niveau excessif et prolongé de stress lié au travail, lequel ne peut être soulagé par les façons ordinaire et actives de résoudre les problèmes. La première étape implique un déséquilibre entre les ressources et la demande (stress), ce stress conduit une contrainte sur la personne au travail, qui se manifeste par des sentiments de tension, d'irritabilité et de fatigue. La profession légère alors son stress professionnel de façon défensive, en se détachant progressivement de ce travail en devenant apathique, cynique ou rigide. Cette attitude l'aide à réduire, dans un premier temps, la culpabilité et la frustration associée au travail, puis, en blâmant la victime ou le système, à rationaliser son retrait et sa préoccupation concernant ses propres besoins. (Madeleine Estryng-Behar ,1997)

. Définition opérationnel de l'épuisement professionnel

L'épuisement professionnel dans notre étude représente les réponses obtenues de l'échantillon d'étude composé de (50) employés de l'entreprise SARLNOMADE AYRIS sur l'échelle de l'épuisement professionnel de Maslach.

4. Les objectifs et l'importance de l'étude

4.1 Les objectifs de l'étude

- Déterminer l'impact de la qualité de vie au travail et analyser l'épuisement professionnel courant au milieu de travail.
- Déterminer les contraintes rencontrées quotidiennement dans le milieu du travail des employés.
- Identifier les facteurs qui contribuent à l'épuisement professionnel et à trouver des solutions pour améliorer la qualité de vie au travail.

- Faire apparaître les conséquences de l'épuisement professionnel sur la qualité de vie au travail des employés de SARLNOMADE AYRIS

4.2. L'importance du de l'étude

- Déterminer les souffrances vécus quotidiennement par les employés.
- Identifier l'impact de la qualité de vie au travail sur l'épuisement professionnelle chez les employés de SARLNOMADE AYRIS.
- Déterminer cette relation peut aider les entreprises à mettre en place des mesures pour parvenir le burnout et favoriser un environnement de travail sain et épanouissant, cela peut conduire à une meilleure satisfaction des employés , une productivité accrue et une réduction des problèmes de santé liés au travail.

5. Les études antérieures

5.1. Les études antérieures de la première variable La qualité de vie au travail

1. L'étude Haute Autorité de santé, Octobre 2013 (HAS):

L'HAS (l'étude de Haute Autorité de santé) a engagé des travaux sur la qualité de vie au travail (QVT) dans établissement de santé compte tenu du lien établi avec la qualité des soins. Il s'agit pour la HAS de promouvoir les démarches sur la qualité de vie au travail en utilisant les leviers disponibles dans la certification. Le thème de la qualité de vie au travail a été retenu car le secteur hospitalier n'est pas épargné par les phénomènes globaux d'intensification du travail et d'augmentation des pathologies associées aux contextes professionnels; L'introduction de la qualité de vie au travail représente un rapport en termes de démarche de prévention des risques psycho-sociaux en la situant au niveau des enjeux d'organisation du travail, ce qui permet aux organisations de prendre en compte le bien-être au travail des salariés et les enjeux collectifs de production; La littérature scientifique mais aussi des études plus empiriques font apparaître l'existence d'un cercle « vertueux » liant qualité de vie au travail/condition de

travail des soins/ bien traitante des patients; Une enquête auprès des professionnels a montré que le thème des conditions de travail fait l'objet d'une attente forte de leur part-vis-à-vis de la certification des établissements de santé. L'introduction de ce thème est cohérente avec l'introduction d'une nouvelle thématique de la certification, le développement durable. L'HAS a poursuivi son étude de la thématique sur la base des expériences et des expertisés disponibles. Après avoir réalisé un séminaire sur le thème en octobre 2010 pour initier la démarche et fédérer autour d'elle différentes parties prenantes, l'action d'accompagnement et de Co- construction se poursuit auprès de trois cibles Experts-visiteurs, établissement, organisations, syndicales. Au-delà de la mise en place du dispositif de certification, La HAS assure le « portage » de la thématique, c'est-à-dire qu'en appui des exigences présentes dans le manuel de certification elle met en œuvre des actions d'accompagnement méthodologique, de sensibilisation et de communication permettant de renforcer l'appropriation par les professionnels et les experts visiteurs de ses attentes. (Haute Autorité de santé, Octobre 2013)

2. L'étude de Claire Ribau :

Sur le sujet de « Analyse de la recherche infirmière sur la qualité de vie subjectif de la maladie en Amérique du Nord: Présentation d'un courant de recherches qualitatives». Pour l'année (**Juin-Juillet 2003**) à l'université de **Montréal CANADA**. Dans la perspective de réalisation du stage, Le travail de thèse tente d'analyser le versant subjectif de la douleur de cancer, son vécu et le récit de son expérience quotidienne, grâce à une méthode philosophique: l'idée était d'analyser comment le versant subjectif de la douleur était abordé au Québec. Ils pensent analyser les divers instruments (questionnaires, échelles d'évaluation, formations...) disponibles et utilisés par l'équipe soignante, ainsi que les références dont se sert la littérature par rapport à la question de la prise en charge de la douleur et de la personne douloureuse. Les recherches ont donc débuté à l'université de Montréal, au département de psychologie, avec le Pr

Jean-Claude Lasry. Tout d'abord, la littérature sur la prise en charge de la douleur s'est avérée abondante, ne permettant pas de faire une revue de la littérature sur une période de deux mois. Par contre, au fur et à mesure des recherches, il a semblé que les documents sur la qualité de vie permettaient cet objectif, ce thème étant considéré comme tout autant exemplaire que la douleur pour aborder le versant subjectif de la maladie. Ces recherches Multidisciplinaires, se référant souvent à des méthodologies et à de la littérature issues des sciences humaines. Il existe dans cette littérature une dichotomie entre deux méthodologies utilisées pour aborder la qualité de vie la méthode quantitative et la méthode qualitative. Le sujet de recherche pour le stage s'est précisé, l'objectif étant de faire une revue de la littérature à propos de ce qui est apparu comme étant un véritable courant de recherche qualitative en Amérique du Nord. Cependant, l'idée fondamentale qui articule la réflexion est que le fait d'aborder la qualité de vie de la conscience et du vécu, fournit des informations essentielles sur la maladie, et de ce fait, se place dans une perspective d'amélioration du soin.

3. Etude de TAYLOR Frederick Winslow(1898):

Taylor étudié la qualité de vie au travail mais d'une manière indirecte il se base sur quelques volets qui sont : L'organisation du travail avant Taylor:

Au cours de la seconde moitié du XIXe siècle, la révolution industrielle a permis la mise en place d'un nouveau système technique et l'émergence des ingénieurs. Ces deux facteurs ont joué un rôle déterminant dans la naissance du taylorisme. On trouve les causes de la faible productivité: Taylor met en avant la « flânerie » des ouvriers qui considèrent qu'une allure de travail plus rapide n'apportera aucun avantage supplémentaire. Le freinage devient ainsi une stratégie et les employeurs n'ont aucun moyen de contrôler sérieusement le temps nécessaire à la production. L'organisation du travail : La maîtrise des temps opératoires: Taylor préconise de chronométrer chaque tâche et de déterminer le temps minimum nécessaire pour réaliser cette tâche ; La maîtrise

des méthodes de travail: Le processus de travail est décomposé en opérations élémentaires. Les opérations inutiles sont supprimées et, pour chaque opération conservée, la meilleure méthode est sélectionnée ;La prescription des tâches :

A partir de l'étude des temps et des méthodes, le contenu précis de chaque activité est défini. Ainsi, chaque ouvrier se voit affecté une tâche précise, à exécuter dans un temps prescrit et selon un mode opératoire imposé. La gestion du personnel : Quatre principes essentiels ont été développés par Taylor en matière de « scientifique management » : 1-Les first-class men: Chaque type d'homme est de « première classe » pour un certain genre de travail. Il faut donc rechercher le genre de travail qui convient à chaque individu.2 -Le recrutement et la formation du personnel: C'est à l'encadrement de sélectionner, de façon scientifique, l'ouvrier, puis de le former, de l'instruire et de le perfectionner. Cependant, la formation proposée par Taylor se limite à une stricte acquisition, par l'ouvrier, d'un mode opératoire particulier, sans explication sur les raisons de ce choix. Taylor préconise donc un contrôle étroit de l'encadrement sur la formation. 3-Le contrôle sur le personnel: Un contrôle étroit de l'encadrement sur l'exécution du travail est réalisé. Le contrôle vise à éliminer toute marge d'incertitude et à insérer l'ouvrier dans un réseau de contraintes qui ne lui laisse pour seul choix que la soumission ou la démission. 4 -Le rôle du salaire:Le système de salaire est un élément secondaire. Ce qui est important est que l'ouvrier qui travaille à la cadence fixée puisse gagner un salaire plus élevé. Ce supplément de salaire est destiné à faire accepter par l'ouvrier le changement de méthodes de travail. (Pouget.1998).

5.2 Les études antérieures sur la deuxième variable l'épuisement professionnelle :

. L'étude de Michel Janosz, en 2003 :

Michel a réalisé une recherche sous le thème « perception du climat scolaire et épuisement professionnel chez les enseignants».A (Québec canada) Cette étude repose sur un échantillon transversal de 6175 enseignants provenant de

159 écoles secondaires publiques québécoises francophones de milieux défavorisés. Ces enseignants (54,3% femmes) ont répondu au Questionnaire sur l'Environnement socioéducatif et le sentiment d'épuisement

Pour vérifier les hypothèses, **Michael Janosz** a utilisé un questionnaire et l'échelle du (MBI). Les résultats de cette étude rapportent les corrélations entre les différentes variables indépendantes du climat, la variable médiatrice (sentiment d'appartenance) et la variable dépendante, le sentiment d'épuisement professionnel (ÉP). Les résultats confirment la première hypothèse: tous les climats sont reliés au sentiment d'épuisement professionnel. Les résultats indiquent que si toutes les variantes du climat relationnel sont reliées dans 1 direction anticipée à l'épuisement professionnel (17% de variance totale), c'est qualité climat relationnel avec la direction qui est la plus déterminante (10%), suivi du clin relationnel entre les enseignants et les élèves (4%). (<http://www.epuisemem.professionnel/stress-climat-burnout.html>).

✓ . **Étude de MILLE THEVENTMARIE :**

Cette étude concerne **MLLE THEVENT MARIE**, auteur d'une thèse de doctorat en médecine, à l'université Pierre et Marie Curie (paris 6) 2011, faculté de médecine, dont le thème analyse du burn-out chez les internes de médecine générale sur la base d'une étude comparative entre l'île de France et le Languedoc Roussillon. Présentée et soutenue publiquement le **12 octobre 2011**. Cette étude repose sur un 'échantillon: La population étudiée est celle des internes, toutes spécialités confondues en stage clinique en Languedoc-Roussillon qu'est contiennent 91 internes, et celle de la problématisation de l'objet d'étude médecine générale en stage clinique hospitalier ou ambulatoire en l'île de France, qui contient 313 internes.

La méthode utilisée : Il s'agit d'une étude quantitative descriptive.

Les résultats montrent que Évaluation de burn-out chez les internes médecine générale En ce qui concerne l'épuisement émotionnel 43,3% des internes a un score bas, 33,6% ont un score modéré, et 23% un score élevé. A.

Dépersonnalisation : 32,4% internes présentent un score bas de dépersonnalisation, 28,6% un score modéré et 157% un score élevé. Accomplissement personnel 31,6% ont un taux élevé d'accomplissement personnel, 32,6% ont un niveau modéré, et 35,6% ont un taux bas

✓ **Etude BENATIA YACINE :**

La troisième étude concerne l'étude de **BENATIA YACINE** auteur d'un mémoire, pour l'obtention du diplôme de Magister en psychologie clinique, à l'université Mentouri de Constantine de la faculté des sciences humaines et sociales, dont le thème porte sur **l'épuisement professionnelle chez les infirmiers urgentistes 2007-2008**. La méthode utilisée : Etude psycho-social, s'inscrit dans une recherche quantitative, basée sur un questionnaire à travers une échelle d'auto-évaluation s'appelle HBI ou **Homburg BurnOutInventory**. L'échantillon utilisé c'est l'ensemble des infirmiers exerçant dans les services des urgences de la wilaya de Constantine est de 526 infirmiers qui forment la population mère, mais seulement 435 ont participé au questionnaire. Les résultats obtenus: D'après les résultats obtenus à partir de l'échelle HBI, résultent les caractéristiques suivantes:

L'épuisement émotionnel (33,56), le sentiment d'impuissance (50), le vide intérieur (30,80), le ras-le-bol professionnel (35,86), et la réaction agressive (80,50), ce qui signifie que l'épuisement professionnel affecte un taux important d'infirmiers urgentistes. (Benatia Yacine, 2011)

Synthèse de chapitre

Dans le chapitre cadre générale de la problématique nous avons présenté la problématique suivie par une hypothèse générale et trois hypothèse secondaire de recherche, nous avons présenté les déférentes définitions de chaque concepts qui ont reliant notre thème ainsi qu'aux définitions opérationnelles, les objectifs et l'importance de cette recherche ont été abordées brièvement, a la fin de ce chapitre nous avons mit en lumière les déférentes études antérieures qui ont été réalisé sur notre thème

Partie théorique

Chapitre II :

La qualité de vie au travail

Préambule

Ce chapitre consacré pour le cadre théorique on va présenter historique de la qualité de vie au travail est ses théorie et ses déterminantes ensuite ses principes et les approches plus les modèle après on va présenter les facteurs qui pouvant influencer la QVT et les stratégies d'amélioration la QVT à la fin les conséquences d'une bonne QVT.

1-Historique de la qualité de vie au travail

Les concepts qualité de vie au travail a été utilisé pour la première fois à la fin des années 1960. Il été développée au niveau de la firme General Motors, pour décrire la satisfaction au travail. Irving Bluestone a inventé le terme QVT, qui était au départ une variable exprimant le niveau de la satisfaction des travailleurs, ensuite le terme a connue une évolution pour exprimer le milieu au travail ou les employés participent à la résolution des problèmes, et de prise de décision pour améliorer leur vie professionnelle. En outre, les attitudes de la gestion se préoccupent de plus de ce qui suit le bien-être de l'individu, en mettant l'accent sur les relations interpersonnel positives et sur le bien-être général de l'individu avec des conditions de travail améliorées (Goode, 1989).

Dans les années 1950 jusqu'à 1960, la QVT était surtout considéré comme une variable axée sur les résultats, comme la satisfaction au travail et la santé mentale, l'accent étant mis sur les répercussions de travail sur la personne. Certains chercheurs ont défini la QVT comme une réaction individuelle au travail ou aux conséquences personnelles de l'expérience de travail (Biswakarma, G, 2015).

Au début des années soixante-dix, de nombreux projets ont été lancés afin de rendre les travailleurs plus participatifs dans l'amélioration de la QVT en milieu de travail. A ce titre une deuxième définition de la QVT a émergé, considérant la QVT comme une approche et mettant l'accent sur les éléments constitutifs des résultats individuels plutôt que des résultats organisationnels.

Au milieu des années 1970, la QVT a été envisagée à la lumière des changements et des méthodes spécifiques qui pourraient être mis en place dans les entreprises non seulement pour améliorer la productivité, mais aussi pour accroître l'identification des employés et le sentiment d'appartenance et de fierté dans leur travail (Davis & Cherns, 1975).

Depuis, le terme a commencé à se répandre et ainsi, il pousse les entreprises à évaluer d'une manière permanente le climat du travail offert à leurs employés. Désormais, la QVT a été perçue comme la mesure dans laquelle les travailleurs ont été en mesure de répondre à des besoins personnels importants grâce à leur expérience au sein de l'organisation, non seulement sur le plan matériel, mais aussi sur le plan du respect de soi, de la satisfaction d'exercer leurs talents, d'apporter leur contribution et de s'épanouir sur le plan personnel.

Bien que la QVT ait d'abord été une variable axée sur le niveau de satisfaction des travailleurs, elle a commencé par se transformer et au cours de cette période en une approche et une série de programmes visant à accroître la productivité des travailleurs. Dès lors une autre définition de la QVT a émergé, à savoir la QVT en tant que ensemble de méthodes, d'approches ou de technologies qui améliorent l'environnement de travail afin de le rendre plus productif et plus satisfaisant (Kerckhove et Booth-Kewley, 1993). Ici, la QVT a fait référence à des méthodes qui tentent de servir à la fois les besoins individuels et l'efficacité organisationnelle et a été examinée à la lumière des éléments suivants les changements spécifiques et les méthodes qui pourraient être mis en place dans les entreprises, afin d'améliorer l'efficacité de la gestion des risques professionnelles (Vijayalakshmi, C. 2013).

La QVT était considérée comme synonyme d'autres termes managériaux tels que : les groupes de travail autonomes, l'enrichissement des tâches, la structuration du travail, les systèmes de rémunération novateurs et la conception

de systèmes de travail comme systèmes sociaux et technique intégré. (Brooks et Gawel 2001)

L'idée principale de cette perspective est la productivité de l'organisation peut être service. En donnant aux gens la possibilité d'utiliser leurs capacités, et s'identifier en milieu de travail. la QVT répond à la fois aux besoins de l'organisation et à ceux de ses employés. Ainsi que les exigences et les besoins de perfectionnement des travailleurs en matière d'amélioration du travail et des conditions de travail (Gallie, 2003).

Selon Nadler et Lawler (1983) la QVT était considérée davantage comme un mouvement que comme un programme spécifique dans les années 1970. Il s'agissait d'un processus continu, et non pas d'un processus avec un début, un milieu et une fin, qui pourrait être activé aujourd'hui et désactivé demain (Brooks, 2007) .

2. Les principes de la qualité de vie au travail

Dans n'importe quelle organisation les éléments de la qualité de vie au travail sont mobilisés pour répondre aux besoins intrinsèques de l'employé. Ainsi, cette démarche se préoccupe de la relation entre l'individu et les conditions de son travail qui ont un impact sur ses attitudes et comportements (Glaser, 1976).

Selon Herrick et Maccoby (1975), il existe quatre principes de base qui humanisent le travail et améliorent la qualité de vie au travail (Herrick etMaccoby, 1975).

2.1/Le principe de sécurité :

La qualité de vie au travail ne sera améliorée que lorsque les employés seront soulagés de l'anxiété, de la peur et de la perte d'un emploi dans le futur. Les conditions et l'environnement de travail doivent être sécuritaires et répondre aux besoins adéquats des employés, afin d'éliminer la peur du besoin économique. La sécurité de l'emploi et la protection contre les risques professionnels sont des

conditions préalables essentielles à l'humanisation du travail. En fait une chose très difficile vu les changements actuelles dans le marché du travail.

2.2. Le principe d'équité

Il doit exister une relation directe et positive entre les efforts des employés et les récompenses qu'ils obtiennent, l'employé devrait recevoir une rémunération équivalente et un ensemble d'avantages. Matériels et immatériels à sa contribution à la valeur du service ou du produit. Il ne doit pas avoir de discrimination entre les employés du même niveau ainsi. Qu'entre les autres employés dans une organisation. Un traitement juste et équitable de tous les employés et le soutien social sont essentiels au succès d'une organisation. Il exige également le partage des bénéfices de l'organisation.

2.3. Le principe de l'individualisme

Ce principe est inspiré du management de la diversité selon lequel, les employés diffèrent toujours en termes d'attitudes, de compétences, de potentiels, etc. Chaque individu devrait se voir offrir des possibilités adéquates de développement individuel et des perspectives de carrières pour améliorer ses compétences et son potentiel. L'humanisation du travail exige que les employés soient en mesure de décider de leur propre rythme d'activités et de la conception des méthodes de travail dans leur organisation. En plus, l'emploi devrait stimuler le développement de compétences, d'un savoir-faire et d'une capacité uniques pour la formation continue.

2.4. Le principe de la démocratie

Selon ce principe, le point de vue de l'employé doit être entendu et pris en considération dans la prise de décision, et les mécanismes de contrôle de chaque employé devraient être conçus de manière à créer une structure dans laquelle l'autorité et la responsabilité de l'employé sont reconnues. Ce principe décrit une plus grande autorité et responsabilité envers les employés. Ils doivent bénéficier d'une participation significative au processus de prise de décision, à l'autonomie

au travail, etc. ce qui permet d'améliorer la qualité de vie au travail des employés dans une organisation.

3. Les approches et les modèles de la qualité de vie au travail

3.1. Les approches relatives à la qualité de vie au travail

Le concept de qualité de vie au travail était auparavant intégré à la gestion des ressources humaines. Aujourd'hui, il a évolué en tant que concept autonome. La QVT met l'accent sur l'expérience de santé totale de l'individu dans diverses facettes de la vie professionnelle. (Rantanen, J &al, 2011).

3.1.1. La théorie de la gestion scientifique

Cette théorie proposée par **Frederick W. Taylor (1911)** suppose que tous les travailleurs de l'organisation valorisent l'argent plus que toute autre récompense. Il souligne également que les travailleurs ne se soucient jamais du travail routinier et normalisé qu'ils accomplissent, des moments où la récompense matérielle est favorable à leur besoin.

3.1.2. La théorie Hawthorne

Depuis les expériences de Elton Mayo durant la période (1930) le manager prend en considération de plus en plus les besoins sociaux et psychologique dans l'élaboration des modèles de rémunération, désormais le climat du travail, l'ambiance des ateliers, la qualité des relations avec les collègues et autrui, Chapitre 1: le cadre conceptuel de la qualité de vie au travail d'autres aspects sont devenus des variables importantes dans les définitions des besoins des salariés (Schaffer, R.H. 1953).

3.1.3. La théorie: X, Y de Mc-Gregor

Mc-Gregor dans sa théorie X et sa théorie Y en (1960) présentait deux ensembles d'hypothèses opposées. La théorie X est basée sur des hypothèses et des croyances qui sont basées sur l'étude de nombreuses personnes au travail et sur la nature et la structure de nombreuses organisations et leurs styles de

supervision. Ces hypothèses impliquent que l'autorité de contrôle a une faible opinion des travailleurs et encore moins d'attentes de leur part. De telles croyances réduisent les efforts de supervision pour accroître la satisfaction.

La théorie Y avance le contraire des hypothèses qui donnent une image tout à fait différente de la nature humaine et qui appellent donc pour une stratégie managériale différente. Mc-Gregor, dans sa théorie Y a supposé que, dans le cadre des bonnes conditions, les gens ont le potentiel de travailler de manière responsable (Mc-Gregor, 1960).

3.1.4. La théorie de l'équité

Cette théorie a été élaborée par **Stacy Adams (1965)** qui propose que chaque individu à ses propres attentes par rapport à ses besoins, et l'insatisfaction survient quand il y a un écart entre les attentes et la réalité. L'individu au travail accorde aussi une importance à la manière avec laquelle l'administration répondre aux besoins de travailleur, s'il considère qu'il y a un manque d'équité dans le traitement de ses besoins en comparons à ses collègues, là il va manifester un sentiment d'insatisfaction (Frone, M.R. 2000).

3.1.5. La théorie de Maslow

Cette théorie qui a été proposée par **Maslow (1968)** montre que les besoins des employés vont des nécessités physiologiques à l'autoréalisation. Une fois que les besoins d'ordre inférieur sont satisfaits, l'individu s'efforce à satisfaire des besoins d'ordre supérieur jusqu'à l'auto satisfaction, ce qui peut rendre le travail plus intéressant et plus stimulant pour la personne concernée. Il est également sous-entendu que les récompenses extrinsèques ne sont pas suffisantes pour maintenir un haut niveau de motivation, à partir du moment où les besoins matériels sont satisfaits. La motivation au travail devient plus basée sur des besoins intrinsèques comme, la réalisation de soi, l'accomplissement et le sens de l'emploi (Maslow, A.H. 1968).

3.1.6. La théorie de la personnalité mature

Cette théorie a été développée par **Argyris (1973)** qui met l'accent sur l'opinion des individus et leurs perceptions et la conception de leur besoin, et quel type d'organisation de travail. Dès lors, le management de l'entreprise doit en permanence prendre en considération l'opinion des travailleurs dans l'élaboration du contexte du travail (**Argyris, C. 1987**).

3.1.7. La théorie d'adéquation entre la personne et l'environnement

Cette théorie a été présentée par **French, Rogers et Cobb (1974)**. Selon cette théorie, la satisfaction au travail dépend du degré de congruence entre l'environnement de travail et la personne qui le conçoit et les attentes de la personne qui le reçoit dans cet environnement (**Sheppard, 1975**).

3.1.8. La théorie à deux facteurs de Herzberg

Cette théorie qui a été formulée par Herzberg (1976) propose que la satisfaction et l'insatisfaction proviennent de deux sources différentes. Il affirme que la satisfaction résulte des facteurs d'emploi gratifiants intrinsèques tandis que l'insatisfaction est le résultat des mauvaises conditions de travail. Herzberg a décrit deux séries de facteurs d'hygiène (contexte de l'emploi), et facteurs de motivation (contenu de l'emploi). Les facteurs d'hygiène comprennent la politique de l'entreprise, la supervision, les relations interpersonnelles, les conditions de travail, le salaire, le statut et la sécurité. Un employé ne serait pas satisfait à long terme par des facteurs d'hygiène favorable, mais des facteurs d'hygiène défavorables entraîneraient une insatisfaction à long terme.

Les facteurs de motivation comprennent les réalisations, la responsabilité, la reconnaissance, l'avancement et la croissance. Herzberg croyait qu'un employé serait plus motivé à long terme si son emploi avait des facteurs de motivation. Positifs. Cette approche a conduit Herzberg de mettre l'accent sur la conception des emplois, le domaine dans lequel il a été extrêmement influent. Selon Herzberg, ce ne sont pas tous les facteurs formulant le contexte de travail qui

sont considérées comme des variables de motivation, les variables dites de contexte de l'emploi, malgré qu'elles font partie du climat du travail, elles ne sont pas considérées comme des variables de motivation, mais plutôt des variables de prévention contre l'insatisfaction au travail (Herzberg, F. 1976).

3.1.9. La théorie des systèmes sociotechniques

Warr (1987) a indiqué que, les organisations de travail sont considérées comme une combinaison d'éléments technologiques (la tâche formelle, les conditions physiques, la disposition du travail, l'équipement et le matériel disponibles) et de réseaux sociaux parmi ceux qui effectuent les travaux. Il est essentiel d'optimiser ces deux systèmes en interdépendance. Dès lors, la satisfaction au travail est en partie le résultat de l'interaction entre l'homme et la technologie (Warr, P.B. 1987).

3.1.10. La théorie de l'auto-efficacité

Selon cette théorie, les salariés sont satisfaits si leur comportement par rapport à une norme donne un résultat favorable et insatisfait s'il donne un résultat défavorable. A ce titre les normes au travail sont utilisées par les salariés comme des repères de comportement et de satisfaction (Hart, P.M. 1994).

3.1.11. La théorie de l'autodétermination

Cette théorie proposée par Reis, Sheldon, Gable, Roscoe et Ryan (2000) c'est une théorie de la personnalité humaine et de la motivation qui concerne la façon dont l'individu interagit avec son environnement social et en dépend. Cette théorie définit les motivations intrinsèques et plusieurs types de motivations extrinsèques et décrit comment ces motivations influencent les réponses

Situationnelles dans différents domaines, ainsi que le développement social et cognitif et la personnalité. Aussi elle est centrée sur les besoins psychologiques fondamentaux d'autonomie, de compétence et de solidarité et sur leur rôle nécessaire dans la motivation, le bien-être et la croissance autodéterminés. Enfin, cette théorie décrit l'impact critique du contexte social et culturel pour

faciliter ou contrecarrer les besoins psychologiques des gens, leur sentiment d'autodétermination, leur performance et leur bien-être (Reis, et al 2000).

3.2. Les modèles de la qualité de vie au travail

Parallèlement à la clarification des enjeux théoriques relatifs à la nature subjective et à l'intégration holistique des principaux facteurs de la qualité de vie au travail, les chercheurs se sont progressivement intéressés, dans les années 1970, à l'influence potentielle du travail sur les autres sphères de la vie d'un travailleur (Kaur, K., & Randhawaa, G. 2012).

3.2.1. Le modèle d'intégration

Seashore a considéré le concept de qualité de vie au travail depuis 1975 comme étant basé sur trois niveaux d'acteurs impliqués dans l'environnement de -36- Chapitre 1: le cadre conceptuel de la qualité de vie au travail, à savoir les employés, l'entreprise et la société. Cette approche diffère du concept de QVT qui devait ici être réservé aux employés au bas de la pyramide. Selon ce modèle, les domaines constituant la QVT diffèrent du point de vue de l'employé, de l'entreprise et de la société, ce qui contribue à la confusion entourant le concept (Sashkin et Burke, 1987).

Après dix ans, le souci d'intégration de la QVT dans les pratiques de gestions des entreprises, initié par Seashore (1975) qui a refait son apparition travail, à savoir les employés, l'entreprise et la société. Cette approche diffère du concept de QVT qui devait ici être réservé aux employés au bas de la pyramide. Selon ce modèle, les domaines constituant la QVT diffèrent du point de vue de l'employé, de l'entreprise et de la société, ce qui contribue à la confusion entourant le concept (Sashkin et Burke, 1987).

Après dix ans, le souci d'intégration de la QVT dans les pratiques de gestions des entreprises, initié par Seashore (1975) qui a refait son apparition avec une vision plus holistique du rôle des trois structures impliquées. Cette perspective

intégratrice considérait la QVT comme un mouvement social dont les effets dépassent le contexte organisationnel. La QVT devient donc partie intégrante de la qualité de vie globale des gens. Kiernan et Knutson (1990) considèrent ce modèle de QVT comme le plus contemporain et le plus complexe de tous les modèles développés à ce jour. (Kiernan et Knutson, 1990). De plus, de nombreux auteurs ont remarqué que les travailleurs sont de plus en plus instruits et qu'ils considèrent maintenant le travail comme un outil de croissance personnelle et de soutien social plutôt que comme un simple moyen d'acquérir une indépendance financière (Kerce et Booth-Kewley, 1993).

3.2.2. Le modèle de transfert

Ce modèle est également connu sous le nom de modèle débordement. Selon ce modèle, la satisfaction au travail affecte d'autres domaines de la vie personnelle d'un travailleur. Georges et Brief (1990) ont observé qu'il existe une corrélation positive entre le travail et les domaines de la vie hors travail. Par contre, Satines (1980) ajoute à cette observation un autre aspect, il conclut que seuls certains domaines de la vie professionnelle sont en corrélation positive avec d'autres domaines en dehors du travail (Staines, 1980).

Rousseau (1978) affirme que le modèle de transfert ne s'applique pas à tous les types d'emplois. Les emplois aux caractéristiques extrêmes (exigences physiques pénibles) sont plus adaptés au modèle d'intégration.

3.2.3. Le modèle de rémunération

Le modèle de rémunération suppose que lorsqu'une personne n'est pas satisfaite au travail, elle tentera de régler cette situation par des activités stimulantes en dehors du travail. L'analyse de Staines (1980) permet de confirmer ce modèle dans certaines circonstances et montre que certains domaines de la vie professionnelle sont en corrélation négative avec des domaines extérieurs au travail. Par exemple, Staines souligne que les travailleurs qui ont des emplois physiquement pénibles ont généralement la tendance à rechercher des activités

de loisirs non fatigantes afin de pouvoir mieux se rétablir. La principale critique à l'égard du modèle de rémunération est que, dans son ensemble, ce modèle prédit une relation inverse entre la satisfaction au travail et la satisfaction en dehors du travail (Nanjundeswaraswamy, 2013).

3.2.4. Le modèle de segmentation

Ce modèle suppose que la vie au travail et la vie personnelle ne s'influencent pas mutuellement (Georges et Brief, 1990). Selon Foucher et ses collaborateurs (2003) l'état qui caractérise une personne qui fait ce genre de segmentation peut être considéré comme un désengagement psychologique par rapport au domaine de la vie ou du travail. Ainsi, Martin et Schermerhon (1983) dans leur modèle d'analyse du cycle du stress et de la santé, ont établi une relation semblable entre l'emploi et la satisfaction personnelle. Ils ont estimé -38- qu'une division claire de l'emploi et de la vie personnelle était nécessaire pour créer un équilibre entre les deux, tandis qu'un débordement de sentiments liés au travail a un effet néfaste sur la satisfaction personnelle (Edwards, 2000).

Edwards et Rothbard (2000) décrivent le fait que le travail et les exigences personnelles sont tous deux particuliers et estiment qu'un rôle actif est souvent nécessaire pour maintenir une séparation entre les différentes fonctions. Le modèle qui a été développé par Martin et Schermerhon (1983) souligne l'importance de la création de limites entre le travail et la vie privée afin de maintenir un équilibre entre eux. Lorsque les personnes sont incapables de faire un équilibre et une distinction entre les responsabilités professionnelles et familiales, les risques de conflit entre les deux sphères augmentent. Aussi les débordements et le stress peuvent avoir des effets néfastes sur la santé mentale.

3.2.5. Le modèle d'adaptation

Ce modèle stipule que le travailleur réduit volontairement son investissement dans une sphère d'activité afin de mieux répondre aux exigences au travail. D'une autre part Lambert (1990) il mentionne que cette façon de concilier vie

professionnelle et vie privée est particulièrement courante chez les mères de jeunes enfants. Toutefois, compte tenu de l'importance récemment accordée à la conciliation vie professionnelle-vie familiale, ce modèle conviendra probablement à de plus en plus de catégories de travailleurs. Loscocco et Roschelle (1991) ont mentionné que les autres modèles ne sont pas universellement acceptés. Ils soulignent que c'est Schmitt et Bedian (1982) qui confirment l'existence d'un lien entre la satisfaction au travail et la satisfaction dans la vie quotidienne, qui sont les plus solides pour les modèles en cause (Loscocco et Roschelle, 1991)

4. Facteurs pouvant influencer la qualité de vie au travail

Selon Gershon et al. (2007), trois types de facteurs influencent la qualité de vie au travail: les infidèles des employés, le caractéristique organisationnel travail et les conditions de travail.

Caractéristiques individuelles

Dans ce caractéristique focalise plus particulièrement sur certaines caractéristiques sociodémographiques (âge, sexe, statut marital), mais également sur certaines caractéristiques individuelles pouvant être modifiées via des interventions spécifiques, telles que les stratégies d'ajustement (ou stratégies de coping et la hardiesse).

a. Caractéristiques sociodémographiques des employés

Si l'impact du genre et du niveau éducatif sur la QVT reste discuté, le statut marital semble avoir un impact bénéfique sur la QVT (Vagharseyyedin et al, 2011), Dans une étude réalisée auprès d'infirmiers en psychiatrie, la QVT était significativement plus faible chez les infirmiers plus jeunes et ayant une moindre ancienneté en psychiatrie (Brunault et al. 2012).

D. Coping

Le terme coping, issu de l'anglais to cop (signifiant littéralement faire face), peut également être défini comme une (des) stratégie(s) d'ajustement (**Bruchon-Schweitzer, 2001**). Selon Lazarus (1966), le coping désigne un ensemble de réactions et de stratégies élaborées par les individus pour faire face à des situations stressantes. Le coping a deux fonctions principales: il peut permettre de modifier le problème qui est à l'origine du stress, il peut permettre de réguler les réponses émotionnelles associées à ce problème (**Bruchon-Schweitzer, 2001**). Parmi les différentes stratégies de coping, il existe trois stratégies de coping principales: le coping centré sur le problème (qui vise à réduire les exigences de la situation et/ou augmenter ses propres ressources pour mieux y faire face), le coping centré sur l'émotion (qui vise à gérer les réponses émotionnelles induites par la situation) et le coping centré sur la recherche de soutien social (qui implique des efforts pour solliciter et obtenir l'aide d'autrui).

C. Hardiesse

La hardiesse (hardiness) correspond à une ressource personnelle permettant aux personnes de demeurer en bonne santé dans un univers pourvoyeur de nombreux stressers (Maddi&Kobasa, 1984). La hardiesse est un concept multidimensionnel qui inclut à la fois le fait de s'impliquer dans les actions entreprises ou les situations rencontrées (sens de l'engagement), de voir le changement comme un défi (sens du défi) et d'avoir un contrôle sur sa vie (sens de la maîtrise)(Maddi&Kobasa, 1984).

Delmas et al. (2004) ont démontré qu'un programme d'amélioration de la hardiesse en population infirmière s'accompagnait d'une amélioration de leur QVT, d'une diminution de l'intensité du stress perçu et d'une modification des stratégies de coping des soignants (plus grande fréquence des stratégies centrées

sur le problème et de recherche de soutien social, moindre fréquence des stratégies d'évitement).

2) Caractéristiques organisationnelles

Selon la circulaire de la DHOS de 2002 (DHOS, 2002), la démarche participative est définie comme un modèle d'organisation de soins, impliquant trois éléments fondamentaux: une formation interne au service, une démarche projet de service et des espaces de parole pour les soignants. Ce modèle implique une collaboration et une participation de l'ensemble de l'équipe médicale et paramédicale (médecins, infirmiers, aide soignants, cadre infirmiers, psychologues) (Colombat et al. 2011).

Plusieurs travaux se sont focalisés sur le lien entre l'existence d'une démarche participative au sein d'un service et la QVT des soignants. Chez des infirmiers travaillant en psychiatrie et en hémato-oncologie, il a été démontré qu'une l'existence d'une démarche participative au sein d'un service et la QVT des soignants. Chez des infirmiers travaillant en psychiatrie et en hémato-oncologie, il a été démontré qu'une organisation de travail caractérisée par un niveau élevé de démarche participative (existence d'une formation interne au service pour les soignants, d'une démarche projet de service et d'espace de paroles pour les soignants) était associée à des niveaux plus élevés de soutien organisationnel perçu, de justice organisationnelle perçue et d'identification à l'équipe, ces variables étant elles-mêmes associées à une meilleure QVT (Colombat et al, 2011).

En milieu industriel, Cotton et al. (1988) ont mis en évidence l'impact bénéfique de la participation des employés à la prise de décision sur leur QVT. Par ailleurs, l'existence d'une bonne coordination entre les soignants d'un service (mémoire translatrice) était associée à une bonne QVT (Brunault et al. 2012).

La centralisation du travail de conception dans un département spécialisé Le département d'organisation regroupe l'ensemble des fonctions administratives et

gestionnaires de l'entreprise, sauf la gestion financière et la fonction commerciale. Cette conception n'a pas prévalu. En revanche, l'apport de Taylor porte sur la séparation totale entre les fonctions de conception du travail et celles relevant de la simple exécution difficultés rencontrées dans le service par les soignants: manque de temps, manque de collaboration, manque de reconnaissance, manque de formation, mauvaise prise en compte des besoins des proches et des patients, absence de réunion interdisciplinaire et manque de communication.(**pouget. 1998**)

En milieu infirmier, le concept de Magnet Hospital (ou hôpitaux aimants) a été développé pendant les années 1980 pour décrire des structures capables de développer la QVT de leurs employés, en attirant et en retenant le personnel infirmier en son sein. Il a été fait l'hypothèse que ces structures possédaient des caractéristiques organisationnelles communes comprenant des mesures spécifiques de gestion des ressources humaines (**Kramer& Hafner, 1989**).

Ce mode d'organisation consiste en un style de leadership empathique favorisant une plus grande autonomie des infirmiers (notamment dans le processus de prise de décision), une plus grande collaboration entre professionnels de santé et une meilleure qualité de relations entre infirmiers et médecins que dans les autres hôpitaux (**Scott, Sochalski, & Aiken, 1999**).

Enfin, plusieurs travaux ont mis en évidence un fort lien entre la QVT des employés et le style de leadership des managers (concept qui correspond à l'ensemble des comportements habituels d'un supérieur hiérarchique dans ses relations avec ses employés). En milieu infirmier, une bonne QVT était favorisée par un style de leadership favorisant la latitude décisionnelle, l'autonomie, la réalisation de supervisions cliniques régulières, ainsi que la reconnaissance et le respect mutuel.(**Vagharseyyedin et al. 2011**).

De même, un style de leadership dit transformationnel est associé à une bonne QVT des employés (**Kuoppala et al. 2008**). Dans ce style de leadership, le leader fait preuve d'une influence charismatique qui incite les employés à s'identifier émotionnellement à lui en le voyant comme un modèle, un exemple à suivre. En amenant les employés à dépasser leurs intérêts personnels pour le bien de l'organisation, le leader suscite de l'enthousiasme collectif en partageant ses valeurs, ses objectifs, et en transmettant une vision claire de la mission de l'organisation (Tremblay et al., 2005). L'impact bénéfique de ce style de leadership a été démontré tant sur le plan de la QVT des employés, de leur bien-être au travail, que du nombre d'arrêts maladie, d'arrêts de travail que d'employés en invalidité (**Kuoppala et al., 2008**).

4. Condition de travail

4.1 Charge de travail et stress au travail

Si le lien entre l'intensité du stress perçu et l'altération de la QVT est bien documenté (**Bragard et al., 2011**), certains modèles théoriques cherchent à comprendre quelles sont plus généralement les conditions de travail les plus fortement associées à une altération de la QVT et à une majoration du stress perçu.

Pour expliquer l'apparition du stress au travail, Karasek a développé le modèle « demande psychologique - latitude décisionnelle », qui postule que l'apparition d'un état de stress est lié à la fois à l'intensité de la demande psychologique à laquelle le salarié est soumis à la latitude décisionnelle (qui englobe à la fois la notion de contrôle que le sujet a sur son travail et la possibilité d'utiliser ses compétences) et au soutien social qu'il reçoit (**Karasek, 1979**).

D'autres auteurs ont par la suite étudié le lien entre la demande psychologique, la latitude décisionnelle et la QVT (**Vagharseyyedin et al. 2011**). Ainsi, en milieu soignant, il a été démontré un lien entre une forte charge de travail, une faible latitude décisionnelle et une faible QVT (**Vagharseyyedin et al. 2011**).

4.2. Horaires de travail relations avec les collègues

Les employés travaillant de nuit rapportent une QVT significativement plus basse que les autres employés (**Gurses et al. 2009**). De plus, les employés ayant des horaires variables (« shift working ») décrivent une QVT significativement plus faible que les employés ayant des horaires de travail fixe (**Vagharseyyedin et al., 2011**). Par ailleurs, l'existence de bonnes. Relations avec les collègues de travail est un prédicateur important de la QVT des employés.

4.3. Salaire et avantages sociaux

Le fait de percevoir son salaire comme insuffisamment important par rapport au travail fourni est une des variables prédictives d'une faible QVT (**Vagharseyyedin et al., 2011**)

5. Les stratégies d'amélioration de la qualité de vie au travail

La qualité de vie au travail peut être améliorée par l'adoption de diverses stratégies par l'organisation et par les individus. La QVT est une responsabilité partagée non seulement par l'organisation et les travailleurs, mais aussi par les dirigeants syndicaux, les représentants du gouvernement et les spécialistes de la psychologie du comportement. Hackman et Suttle présentent six stratégies qui ont souvent été utilisées pour améliorer la QVT en milieu organisationnel (**Hackman, 1976**):

5.1 Le développement de carrière

La carrière fait référence à une séquence de postes occupés par une personne au cours de sa vie professionnelle. Il y a quatre étapes dans la carrière d'une personne : l'exploration, l'établissement, la mi-carrière et la fin de carrière. Du point de vue de l'organisation, le processus de perfectionnement professionnel constitue un moyen d'améliorer ou de soutenir la productivité des employés et de les préparer aux situations de travail qui sont changeantes dans l'environnement organisationnel (**Randev, K. K., &Nandan, T. 2016**).

Il comprend un certain nombre de questions, y compris l'orientation professionnelle, la planification de carrière, les systèmes d'information, la planification des ressources humaines, l'évaluation périodique des compétences, la formation et l'aide pour les groupes défavorisés. Les trois conditions préalables suivantes sont nécessaires à l'exécution efficace des activités liées au perfectionnement professionnel des employés en milieu organisationnel:

- ✓ Coordination de cette activité (perfectionnement professionnel) avec d'autres activités de gestion des ressources humaines.
- ✓ Participation active des supérieurs hiérarchiques à leur conception et à leur mise en œuvre.
- ✓ Préservation de l'égalité d'accès à leurs avantages sociaux à tous les employés.

Plus précisément, comme stratégie d'amélioration de la QVT, le développement de carrière implique un processus d'appariement qui englobe trois éléments: l'individu, l'organisation, et l'environnement culturel en général.

Par conséquent, l'organisation peut exécuter efficacement cette mission en tenant compte de la diversité des individus, des besoins de l'organisation et de la société, ainsi que des normes et valeurs de la culture en générale. Parallèlement à ces contextes, il faut tenter d'examiner les répercussions des facteurs suivants dans l'exercice de cette responsabilité (vaganan, 2013):

5.2. La conception du travail : La conception du poste influence la satisfaction, la motivation et la productivité des employés, Comme stratégie d'amélioration de la QVT la conception du travail doit tenir compte des facteurs qui modèrent les réactions des employés à leur travail. Ces modérateurs se rapportent aux différences individuelles et aux facteurs interpersonnels et organisationnels. Évidemment, il n'y a pas une chose telle qu'un bon design pour le travail. Les chercheurs ont tenté de décrire diverses méthodes de conception pour améliorer

la QVT. Selon les exigences de la situation, l'organisation peut choisir les stratégies pertinentes pour des choix de conception spécifiques. Quelles que soient les méthodes de conceptions utilisées, les stratégies suivantes ou les changements personnels et organisationnels planifiés semblent pertinents pour l'amélioration efficace de la QVT par la restructuration du travail en milieu organisationnel (EshaMehta, 2012):

- ✓ Diffuser les connaissances sur la théorie et la pratique du réaménagement du travail.
- ✓ Diffuser les innovations en matière de redéfinition du travail.
- ✓ Diffuser les connaissances sur la théorie et la pratique du réaménagement du travail.
- ✓ Diffuser les innovations en matière de redéfinition du travail.
- ✓ Accorder plus d'attention aux emplois techniques.

5.3. Le système de récompense

Le rôle des systèmes de rémunération est lié à la motivation des employés en milieu organisationnel. Les employés exécutent leur travail afin de satisfaire leurs besoins d'emblées, ils recherchent les avantages ou les récompenses comme les augmentations salariales, les avantages sociaux, l'affectation d'emploi souhaitable, etc. qui sont contrôlés par l'organisation. Ces récompenses organisationnelles sont très complexes. Il peut s'agir de compensations directes et indirectes, ou de compensations financières et non financières, distribuées à l'échelle individuelle, collective ou organisationnelle. Quelle que soit leur nature, ils influencent tous les autres aspects de l'organisation. En conséquence, en tant que stratégie d'amélioration de la qualité de vie au travail, les systèmes de récompense organisationnels doivent être utilisés comme partie intégrante de programmes de changement organisationnel à large orientation. L'organisation peut prendre les précautions suivantes pour les gérer efficacement dans ce contexte (Layor John K. & [et.al](#), 2009) :

- ✓ Élaborer efficacement les programmes, car ils influencent les attitudes et les comportements individuels, ainsi que les structures et procédures organisationnelles.
- ✓ Améliorer les systèmes de communication et de participation, car ils influent l'efficacité des systèmes de récompense dans l'organisation.
- ✓ Veiller à ce que les systèmes de récompense soient exploités de manière cohérente au sein de l'organisation.
- ✓ Restructurer ces systèmes lorsque des sous-systèmes de l'organisation sont modifiés.

5.4. La conception des relations au sein du groupe et entre les groupes

En conjonction avec les diverses caractéristiques du comportement intra-groupe, il y a les propriétés systématiques des relations intergroupes en milieu organisationnel. Il se pose un ensemble complexe de comportements, d'émotions, d'attitudes et de croyances lorsque les groupes ont tendance à avoir les relations d'interdépendance. Il existe trois types d'intergroupes (Saravanan,2012):

- ✓ Les intergroupes induits par les tâches, qui découlent de la nécessité d'une division du travail.
- ✓ Les intergroupes induits hiérarchiquement, qui découlent de la hiérarchie de l'autorité et l'inévitabilité de la relation supérieur-subordonné dans les organisations.
- ✓ Les intergroupes historiquement enracinés, qui sont basés sur des critères personnels et sociaux, ainsi que sur des caractéristiques que les membres apportent à l'organisation.

Comme stratégie d'amélioration de la qualité de vie au travail, il est possible. De tenter de tenir compte de la dynamique des relations intra-groupe et intergroupe dans la conception et le maintien de ces relations dans le cadre organisationnel. Plusieurs techniques d'intervention en sciences du

comportement (p.ex. réunions intergroupes) peuvent être utilisées pour réduire les effets destructeurs des conflits intergroupes pour améliorer la QVT. Les objectifs de ces stratégies sont d'accroître les communications et les interactions entre les groupes liés au travail, de réduire le nombre de cas de dysfonctionnement ainsi que les problèmes de santé mentale et remplacer un point de vue autonome et indépendant par une prise de conscience de la nécessité de l'indépendance d'action, en faisant appel aux meilleurs efforts de ces groupes.

5.5. Les stratégies de changement internes et externes

Il existe un ensemble de stratégies internes et externes pour améliorer les cinq stratégies susmentionnées visant à améliorer la qualité de vie au travail dans un cadre organisationnel. Avant d'adhérer à cet ensemble de stratégies, il est nécessaire de faire un certain nombre de choix entre des stratégies centralisées et décentralisées, des stratégies fondées sur le pouvoir et la collaboration, des stratégies rapides et lentes et des stratégies individuelles et structurées.

Fréquemment, trois stratégies générales sont utilisées afin d'améliorer des programmes de la qualité de vie au travail (Serey, 2006):

- ✓ Les stratégies internes à l'organisation, comme le développement organisationnel, ou les stratégies patronales et syndicales.
- ✓ Stratégies émanant de groupes politiques et d'intérêts particuliers, comme les approches d'action sociale.
- ✓ Stratégies au niveau sociétal, telles que l'utilisation de la législation impliquant l'intégration de programmes internes et externes.

L'organisation devrait honnêtement inviter ses employés à suggérer des moyens d'améliorer leur fonctionnement de production et la qualité de leur vie au travail, seulement si ces idées sont reçues dans un esprit d'appréciation.

Les employés devraient participer à l'étude de la faisabilité et la recommandation des moyens appropriés pour mettre en œuvre la stratégie d'amélioration de la qualité de vie au travail, la quelle stratégie doit suivre d'un tel examen. Les pratiques de management qui manifestent une préoccupation pour l'enrichissement du travail, l'emploi des employés, la sécurité au travail, le développement de carrière et les possibilités pour les employés d'exprimer leur opinion dans les situations qui les concernent est tout à fait cohérente avec des activités minutieusement contrôlées (Yvette. E.N. 2018)

6. les conséquences de la qualité de vie au travail:

Si le développement d'une bonne QVT au sein des organisations de travail vise avant tout à améliorer la perception subjective que les individus ont de leur travail, elle peut également avoir pour objectif d'améliorer l'efficacité de l'organisation. Ainsi, plusieurs études réalisées en milieu industriel ont mis en évidence des liens entre la QVT, la satisfaction au travail et la performance au travail (Beh&Rose, al 2007)

D'autres travaux ont pu retrouver un lien entre QVT et santé au travail, la QVT constituant un facteur protecteur de la santé au travail (Court, 2003; Gowdy,1988). En milieu soignant, l'existence d'une bonne QVT est un des facteurs le plus fortement associé au fait de continuer à travailler au sein de l'institution, ce qui est un des enjeux majeurs de santé publique du fait de la pénurie en soignants à laquelle l'hôpital doit faire face actuellement (Lu et al. 2005).

Par ailleurs, il ne faut pas perdre de vue que l'amélioration de la QVT des soignants doit également bénéficier aux patients. Or, à notre connaissance, il n'existe pas d'étude ayant investigué de manière approfondie le lien entre la QVT des soignants et la qualité de prise en charge des patients.

En conclusion, il apparaît que l'amélioration de la QVT au sein des différentes organisations de travail est un défi majeur à la fois pour les salariés, les

managers et les gestionnaires. L'amélioration de la QVT nécessite la mise en place de stratégies qui doivent impliquer la participation concertée de ces différents acteurs. Pour ce faire, il convient de prendre en considération non seulement les caractéristiques individuelles des salariés et les conditions de travail, mais également les caractéristiques organisationnelles au travail, la dimension de management jouant un rôle primordial.

Synthèse de chapitre

La qualité de vie au travail, c'est avant tout pouvoir bien travailler. Avoir les moyens, la possibilité de faire du beau et bon travail, est une notion englobant à la fois les conditions de travail la sécurité de travail .La qualité de vie au travail est une clé pour la performance et le succès de l'entreprise.

Chapitre III:

L'épuisement professionnel

Le Préambule

Dans ce chapitre on va présenter histoire de l'épuisement professionnel, ses phases, en passant en suite a ses étapes d'installation, puis les facteurs, en suite ses symptômes et les approches, en dernier lieu en va présenter les conséquences et les modèle a la fin la prévention de l'épuisement professionnel des employés.

1. Historique de l'épuisement professionnel

Le burnout est devenu un terme à la mode et depuis quelques années, il fleurit sur les unes des quotidiens ou des magazines consacrés à la santé ou aux questions de société.

Les premières recherches sur le burnout étaient clairement exploratrices, et avaient pour objectif de comprendre les personnes « souffrant de leur travail ». Il est donc malaisé de définir un découvreur du burnout, alors même que de nombreux auteurs au début des années soixante-dix, ont commencés à publier leurs observations tels que (Bradley, 1969, Freudenberger, 1974, Maslach, 1976). Ces publications portent dans un premiers temps sur la description du phénomène transitoire. (Boudoukha, 2009).

Il est important de souligner que ces recherches sont écrits par des chercheurs ou des cliniciens (ou les deux à la fois) qui sont personnellement impliqués dans un travail auprès des personnes qui nécessitent des soins psychiques ou somatiques. Ils travaillent en hôpital ou dans des services sociaux qui ont comme caractéristiques de générer de nombreux stressé émotionnels ou interpersonnels. L'environnement initial d'indentification du burnout jouera un rôle important dans sa définition. (Boudoukha.H, 2009).

Herbert Freudenberger (1974), fut l'un des premiers qui a écrit un article sur le burnout. Psychologue dans une Freeclinic, accueillant des patients toxicomanes, il remarque qu'un grand nombre de soignants perdent rapidement, en quelques

années, leurs dynamismes, leur engagement et leur motivation. Le plus frappant, c'est que ce phénomène apparaît chez des professionnels, qui, au départ, étaient très enthousiastes, et au bout d'une année parfois, se plaignent de douleurs physiques, de fatigue et d'épuisement (**Freudenberger, 1977**). Il relève une variété d'expressions et de manifestations de ce qu'il nomme alors burnout métaphore de l'effet de la consommation de drogues. Il suggère que les pressions et les exigences professionnelles exercées sur les ressources d'un individu finissent par le conduire à un important état de frustration et de fatigue. Le professionnel s'épuise alors en essayant de répondre à certaines obligations imposées, soit par son milieu de travail, soit par lui-même.

Maslach avait abandonné immédiatement son rôle dans l'expérience, et s'était interrogée sur les comportements agressifs des professionnels envers leurs usagers. C'est donc au cours des entretiens avec ces professionnels de service social qu'elle a identifié le burnout sous trois caractéristiques que sont l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation-désinvestissement et la réduction du sentiment de l'accomplissement personnel et professionnel. (**Boudoukha- H. 2009.**).

Les recherches sur le burnout prennent donc, leur origine dans des services d'aide sociale ou de soins, dont la caractéristique principale réside dans la relation entre un «aidant » et un «usager ». La nature spécifique de ces professions qui prescrit une relation interpersonnelle (soignant/soigné, aidant/aidé) place d'emblée le burnout comme une transaction relationnelle entre une personne et une autre plutôt que comme une réponse individuelle de stress, mais la perspective clinique ou sociale des articles initiaux va influencer les premiers travaux sur le burnout (**Maslach et Schaufeli, 1993**).

D'un côté, les psychologues cliniciens se focalisent sur la symptomatologie du burnout et les questions de santé mentale. De l'autre les psychologues sociaux

s'intéressent au contexte professionnel. De fait, la majorité des premières études sont descriptives et qualitatives, et utilisent des techniques comme l'entretien, les études des cas ou l'observation participante (Maslach 2001).

2. Les phases d'épuisement professionnel

2.1. La phase d'alarme ou d'alerte

La phase d'alarme est la première phase: correspond à la réaction d'alarme qui est: «l'ensemble des phénomènes généraux non spécifique provoqué par l'exposition soudaine de l'organisme à un agent nocif; à un stimulus, à un stress; auquel cet organisme n'est adapté ni qualitativement, ni quantitativement» (Loo, Het Loo.1986).

2.2. La phase de résistance

La personne tente de faire face à la situation, les réactions de la phase d'alarme deviennent inutiles si la situation stressante se prolonge. « Cette phase met en jeu l'ensemble des systèmes hormonaux selon des modalités propres à chaque individu. C'est l'état de stress. II Chapitre I: L'épuisement professionnel correspond à une intensification de la mobilisation énergétique de l'organisme qui doit soutenir l'effort pour s'adapter à la situation nouvelle. Le niveau de fonctionnement y est plus élevé. C'est l'hétérostase », terme employé par H. Selye pour quantifier cet état par opposition avec le concept d'homéostasie. Des troubles psychiques et psychosomatiques apparaissent durant cette phase. Le stade de résistance varie en intensité, en modalité d'expression et en durée selon les situations et les individus. » (Laurence, A. 2000)

2.3. La phase d'épuisement

La personne est fatiguée, sans force, incapable de s'adapter et de faire face à la situation, coping, parce qu'elle s'est adaptée longtemps et a épuisé toutes ses ressources physiologiques. A ce stade « c'est le stress qui tue. L'organisme ne peut plus faire face, il est rongé par les agressions et les défenses mises en place. Ses mécanismes d'adaptation et de résistance échouent, entraînant un affaiblissement des défenses immunitaires qui rend l'individu plus sensible aux agressions externes. » (Graziani et Swedsen, 2005)

3. Les dimensions de l'épuisement professionnel

Selon le modèle tridimensionnel, Christina Maslach et Susan Jackson ont éclairci le syndrome de l'épuisement professionnel sous trois volets: épuisement émotionnel, dépersonnalisation ou déshumanisation et enfin, le manque de l'accomplissement personnel;

3.1. Epuisement émotionnel:

L'épuisement émotionnel renvoie à l'appauvrissement des ressources du sujet. La personne est vidée nerveusement, a perdu toute entrain, n'est plus motivé par son travail qui devient une corvée. L'épuisement émotionnel s'accompagne de frustration et de tension dans la mesure où l'individu ne réalise plus le travail qu'il effectuait auparavant; Cette dimension est souvent liée au stress et à la dépression. Les conceptions théoriques autant que les résultats empiriques lui donnent un rôle central dans le processus de l'épuisement professionnel, elle se manifeste par une perte d'énergie, de l'asthénie, épuisement mental...etc. (Larousse 1979)

3.2. La dépersonnalisation ou la déshumanisation

Il s'agit de la dimension interpersonnelle de l'épuisement professionnel, elle renvoie au développement d'attitudes détachées, négatives, cyniques envers les individus rencontrés dans le contexte de travail (impatience, irritabilité,

culpabilisation, pathologisation, moralisation, minimisation des difficultés vécues par les patients, détachement, froideur et sécheresse émotionnelle);

Ce critère est marqué par un détachement, une sécheresse relationnelle s'apparentant au cynisme. Le malade est plus considéré comme un objet que comme une personne. (Ruth-W., 2011)

C.Maslach, a opté pour le terme de Cynique, qui prête à moins à confusions que celui de dépersonnalisation. Ce détachement peut se transformer en une vision de la personne comme un adversaire ou un objet, et peut aller jusqu'à des conduites de maltraitance.

La dépersonnalisation se traduit également par de la méfiance et du pessimisme. Dans les cas les plus sévères, elle peut mener à la déshumanisation de la relation à l'autrui.

3.3. Le manque de l'accomplissement personnel

Modifiée ultérieurement en «efficacité professionnelle » par (Michel Leiter) et (Christina Maslach), c'est la dimension d'auto-évaluation du syndrome, elle se traduit par la dévalorisation du travail lui-même (le travail est inintéressant, inutile, inefficace à changer le problème de fond etc.), par un doute quant à sa valeur professionnelle, un sentiment d'incompétence professionnelle, de l'auto-dévalorisation, une déflation de l'estime de soi, des sentiments de culpabilité...etc.

Quelques auteurs voient que le « Burnout » démarre avec l'épuisement émotionnel, celui-ci entraîne la déshumanisation. L'épuisement émotionnel réduit l'accomplissement personnel soit directement, soit à travers la déshumanisation. (Josse-E., 2008).

4. Les étapes d'installations du burn out

Il existe quatre phases consécutives qui aboutissent à l'installation du burn out l'enthousiasme, la stagnation, la frustration et l'apathie.

4.1. L'enthousiasme

Le burn out commence par un enthousiasme idéalisé par de grande espoir, la personne imagine de haute expérience et conçoit des atteintes irréalistes face au travail, elle se surinvestit professionnellement en dépensant excessivement son énergie et son dévouement au travail. Pour être touché par le burn out, la personne doit en premier temps avoir un comportement 'd'descenseur' un sur investissement personnel au travail et vivre une 'lune de miel' avec une surdose d'énergie qui lui fait concevoir des atteintes irréalistes face au travail » (Magakian, et al, 2003).

Cette phase est caractérisée par :

- Énergie débordante.
- Forte ambition et désir de s'affirmer.
- Attentes et objectifs très élevés ou irréalistes.
- Surinvestissement du travail qui va aller jusqu'à l'oubli de soi.
- Dépense d'énergie excessive et inefficace.

4.2. La stagnation:

La stagnation s'installe ensuite, dans cette phase. Selon Magakian& al (2008): «la personne ressent une perte progressive de satisfaction de son travail et prend conscience que celui-ci ne suffit pas à combler ses désirs, sa quête de sens, son idéal de vie. »(Magakian et al, 2003).

Cette phase aussi est caractérisée par : absence de perspective et sentiment que sa carrière est dans une impasse. Indifférence et désintéressement.

4.3. La frustration: « C'est la phase de désillusion, la personne affectée se voit 'brulée' et atteint un stade chronique, des symptômes permanents s'installent comme la fatigue, la mauvaise humeur et la déprime, la personne atteinte

commence à se questionner sur la valeur de son travail 'sa sert à quoi ?est ce que ça en veut vraiment la peine?', elle commence à douter d'elle-même, de son jugement et de ces capacités, le patient devient de plus en plus lourd à tolérer et il est perçu comme ingrat et ennuyeux, dans le cas des soignants, il se dévalorise de plus en plus, et ça se répercute sur la vie sociale et conjugale. Cette perturbation alerte son état de santé, il tente par la suite de se traiter, de manière maladroite, il utilise souvent des médicaments ou de l'alcool pour s'auto traiter, la personne qui est en face de cette frustration réagit de la manière suivante: soit elle se sert de cette frustration comme une source d'énergie positive, soit elle l'utilise comme une source d'énergie négative ou elle se retire de la situation. en quittant la profession. La frustration semble un tournant important dans l'évolution du burn out; en ratant ce tournant la personne risque de sombrer dans l'apathie.»(Grobot, 2008).

Parmi les points qui caractérisent cette phase on trouve:

Fatigue ; Anxiété ; Déception ; Trouble de sommeil ; Intolérance et moins d'écoute ; Difficulté de concentration et trouble de mémoire.

4.4. L'apathie

Au cours de cette phase, la personne se sent frustrée professionnellement, elle continue de travailler pour préserver son emploi en fournissant le minimum d'effort et de temps afin d'éviter les défis: elle tente de se protéger de son entourage et de ce qui pourrait mettre en péril cette pseudo situation de sécurité, elle arrive en retard, manque des rendez-vous, néglige des dossiers... cette conduite semble compenser ce mal être, s'avère inutile.

Encore cette dernière phase est également appelée phase de démoralisation et est caractérisé par un vide intérieur et un puissant sentiment de découragement, le désintérêt est total au niveau professionnel, mais également du point de vue de la vie personnelle. Le professionnel touché n'a, alors, plus d'énergie et est épuisé. Il se replie sur lui-même, se sent rabaissé, voire incompetent. En réponse à cela, il se désinvestit totalement de son travail. »(Grobot, 2008).

En résumé, l'épuisement professionnel ou le burn out contient quatre étapes, la première est celle de l'enthousiasme idéaliste vis-à-vis du travail ou la personne déploie une énergie considérable pour nourrir ses hautes espérances en se retrouvant en fin de compte usée. La deuxième est celle de la stagnation inefficace avec désinvestissement progressif en perdant tout intérêt pour le travail, suivi par une phase dominée du sentiment de frustration, en fin s'installe une apathie désabusée avec recherche d'une position de sécurité.

5. Les facteurs de l'épuisement professionnel :

Les trois facteurs interviennent dans l'épuisement professionnel sont :

5.1. Les facteurs organisationnels

L'épuisement résulte de l'activité professionnelle et du contexte de travail. Les antécédents organisationnels du burn out comportent les caractéristiques du travail lui-même et les caractéristiques associées au rôle professionnel:

Les facteurs d'épuisement concernant le contenu de l'activité sont les horaires illimités, imprévisibles, la monotonie, la standardisation, l'automatisation...etc. Le processus majeur responsable est ici l'impossibilité pour le professionnel de contrôler son activité.

Les facteurs propices à l'épuisement professionnel relevant du contexte de travail sont les rôles contradictoires ou confus, l'isolement et le manque de soutien social, le conflit entre vie professionnelle et vie familiale, les mutations technologiques, économiques et politiques, les managements par le stress ou la peur.

Tous les éléments participant au climat et l'ambiance de travail contribuent au burn-out.

Cependant, certaines professions sont plus à risque que d'autres: il s'agit notamment, des activités professionnelles à fortes sollicitations mentales, émotionnelles et effectives ou des métiers à fortes responsabilités vis-à-vis d'autres personnes et des activités où les objectifs sont difficiles. (Elisabeth Grebot, 2008).

5.2. Les facteurs individuels

Certains traits de personnalité sont plus ou moins propices à l'épuisement professionnel. Certaines personnes sont plus à risque que d'autres. Il en est ainsi des personnalités ayant des idéaux de performances et de réussite élevés, des individus liant l'estime de soi à leurs performances professionnelles, de ceux qui n'ont pas d'autres domaines d'épanouissement. (Grebot, 2008).

Les caractéristiques individuelles agissent sur les capacités de faire face à des exigences professionnelles en termes de ressources que l'individu tente de mobiliser. Certains individus se sentent aptes à contrôler la situation, à chercher de l'aide auprès de collègues tandis que d'autres sont débordés, désespérés. (Elisabeth Grebot, 2008).

5.3. Les facteurs relationnels

Il s'agit soit de relations difficiles ou de conflits (agressions, violence), soit au contraire d'un manque de relations: solitude, absence de solidarité, soutien social déficient. Les interactions entre clients et professionnels, directes, fréquentes, répétitives contribuent au développement de l'épuisement professionnel. (Elisabeth Grebot, 2008).

On note que l'épuisement professionnel trouve son origine dans l'environnement de travail et résulte de l'interaction entre l'environnement professionnel et les relations entre et au sein des individus.

6. Les symptômes de l'épuisement professionnel

Les spécialistes de syndrome d'épuisement professionnel récente 132 symptômes qui ont été associés à ce syndrome. La plupart de ces symptômes sont issus d'observations cliniques. Ces symptômes peuvent être répartis en cinq grands types: affectifs, cognitifs, physique, comportementaux et motivationnels.

Chez certaines personnes, les signaux d'alarme se manifestent d'abord au niveau corporel fatigue, manque d'énergie et affaiblissement de l'organisme.

Pour d'autre, les signes se font davantage sentir par un changement d'attitude envers le travail, les collègues, les proches...etc. (Canoui. P, Maurangers. A. 2004)

6.1. Les premiers signes de l'épuisement professionnel

- Le sommeil ne réussit plus à éliminer la fatigue.
 - Une irritabilité grandissante dirigée vers soi ou envers les autres et accompagnée d'une attitude cynique
 - Une impression de ne pas pouvoir influencer ni choisir: »sensation d'être pris«.
- Aussi une froideur affective. Du fait de la diminution du contrôle émotionnel, des accès de colère peuvent survenir. (Boudoukha. A. H, 2009)

6.2. Symptômes cognitifs

Les sentiments d'impuissance et de désespoir prédominant, parfois associés à la peur de « devenir fou ». Le travail perd son sens, et après avoir échoué à changer leur situation de travail, les individus se sentent « coincés ».

Un sentiment d'échec est présent, comme celui d'insuffisance, ce qui peut conduire à une faible estime de soi, et à de la culpabilité. Des idées suicidaires peuvent alors apparaître, Bien que cela rarement observer. Les capacités

cognitives peuvent être altérées: difficultés de concentration, d'attention et troubles mnésiques. (CanouiMauranges. A, 2004). P,

Les pensées deviennent plus rigides, schématiques, et conduisent à des mécanismes de clivage. La prise de décision devient difficile. La tolérance à la frustration peut également être diminuée.

Au niveau interpersonnel, le symptôme le plus caractéristique est une perception cynique, déshumanisée d'autrui. Cela se traduit par un pessimisme et une diminution de l'empathie, qui est d'autant plus frappante que les relations initiales avec autrui étaient initialement marquées par une implication. Les frustrations professionnelles, l'anxiété et les problèmes peuvent même être projetés sur les autres et des mécanismes de défenses paranoïaques peuvent alors se développer. (Canoui. P, 2001)

6.3. Symptômes physiques

-Les symptômes physiques de l'épuisement professionnel sont multiples, on peut les regrouper dans trois grandes catégories :

- Les plaintes physiques diffuses aspécifiques, telles que les céphalées, nausées, des palpitations, des sueurs. Des troubles sexuels, troubles du sommeil, variations de poids sont également rapportés par les individus souffrant de l'épuisement professionnel.

Chez les femmes, des troubles du cycle menstruel sont rapportés. La fatigue chronique est les symptômes physiques le plus commun de l'épuisement professionnel, et est mentionné par tous les auteurs qui ont décrit ce syndrome.

-Les troubles psychosomatiques, comme l'ulcère, et les pathologies coronariennes. Des recrudescences de pathologies chroniques sont également décrites: asthme, diabète ou polyarthrite rhumatoïde.

-Les réactions physiologiques: tachycardie, hypertension artérielle, hypercholestérolémie, et diminution de la résistance électrique de la peau (réponse électrodermale) sont des réactions physiologiques de réponse au stress. (Canoui. P, Maurangres. A, 2004)

6.4. Symptômes comportementaux

On retrouve une hyperactivité stérile, une impulsivité, ou à l'inverse une procrastination et une indécision. Des consommations de substances psycho-actives telles que l'alcool ou les médicaments sont également présentes. Des troubles alimentaires à type de diminution ou augmentation des apports être présents. Procrastination et une indécision. Au niveau des relations interpersonnelles, il existe deux tendances: soit l'agressivité envers autrui, soit le repli et l'isolement social. (<http://scholar.google.com>)

7. Les approches de l'épuisement professionnel

7.1 L'approche cognitive-comportementale

C'est l'étude des stéréotypés (approche pavlovienne) comportementaux de contamination de la vie personnelle par des automatismes du travail;

D'après Maslach.C, d'un point de vue comportementaliste, on doit chercher les causes du phénomène d'épuisement professionnel dans les conditions de travail comme (conflit de rôle, surcharge qualitative et ambiguïté des rôles.) et non pas dans les caractéristiques individuelles;

Selon aussi «Cottraux.J », les conceptions environmentalistes ont évolué, en s'orientant vers l'interaction entre l'environnement et le sujet. (Ruth- W.2011);

7.2. L'approche psychanalytique

L'épuisement professionnel est le résultat d'un stress chronique liés aux contraintes de travail, et qui trouve son origine dans le conflit entre la réalité et la recherche d'un idéal;

La psychanalyse permet d'appréhender le burnout comme une blessure narcissique profonde, le choix d'une profession d'aide pourrait être sous-tendue par un mécanisme de défense l'altruisme, soit le dévouement à autrui qui permet au sujet d'échapper à un conflit. L'altruisme peut être un mode particulier de la formation réactionnelle, qui permet d'éviter l'agressivité ou l'hostilité refoulées. L'altruisme peut être une jouissance par procuration. Le sujet aide les autres à obtenir un plaisir qu'il se refuse à lui-même, et en retire une satisfaction grâce à son identification aux personnes aidées. L'altruisme peut être aussi une manifestation de masochisme, le sujet recherche alors les sacrifices liés à l'altruisme. Mais l'idéal du sujet serait mis à mal par la réalité professionnelle, et le burnout serait du à l'échec ou à la rigidifications des mécanismes de défense. (Ruth, 2011.);

L'individu peut présenter « un engagement non mature », excessif de type fusionnel dont l'effet se situe dans les ressources émotionnelles et qui mènera à un épuisement. Une fois l'idéal atteint, la confrontation entre la réalité et sa représentation psychique peut mener l'individu à une frustration. Donc, le vide intérieur résulte soit de l'engagement excessif avec épuisement des ressources, soit du désaccord entre l'idéal et la réalité sensée le concrétiser. (Freudenberger.H.J. 1987)

7.3. Approche psychiatrique

En psychiatrie, le travail a un double impact sur la santé mentale: source de souffrances ou facteur d'équilibres;

Le travail peut être révélateur de la pathologie mentale ou être la source d'un trouble de l'adaptation. Mais le travail est également un moyen thérapeutique en psychiatrie permettant la réinsertion sociale, la réadaptation du malade par le biais de la revalorisation narcissique et le renforcement de l'estime de soi. (Ruth-W., 2011)

7.4. Approche sociologique :

Ce sont essentiellement les conflits sociaux au travail comme lutte des classes, les rapports de pouvoir, qui sont à l'origine de la pathologie.

8. Les conséquences d'épuisement professionnel

Les conséquences de ce phénomène sont diverses donc on va les décrire en sorte des points de vue individuel, organisationnel, relationnel et social:

8.1. Sur le plan individuel

L'augmentation du nombre de cas de dépression: les gens souffrant d'épuisement professionnel ont donc de grandes chances de faire une dépression par la suite. C'est notamment la corrélation la plus étudiée et validé sur le plan individuel (Schaufeli et Enwmann, 1998). Augmentation des problèmes de santé, Maslach et Leiter (2008) mentionnent que les ont démontré que l'épuisement professionnel occasionne chez les individus qui ont des maux de tête, des troubles gastro-intestinaux, des tensions musculaires, de l'hypertension, davantage de gripes et de rhumes ainsi que des problèmes de sommeil.

L'augmentation de la consommation de substances peut être grandement influencée par l'épuisement professionnel une recherche effectuée à San Francisco aux Etats-Unis, auprès d'opérateurs de transits urbains, démontrait un lien entre la dépendance à l'alcool et l'épuisement professionnel (Cunradi et al, 2003).

La dérégulation de différents modes du fonctionnement psychologique de la personne peut également être prise en compte en tant que conséquence de l'épuisement professionnel au plan individuel selon Schaufeli et Enwmann (1998), ces types de symptômes, même s'ils ne sont pas validés empiriquement, furent aussi constatés lors d'observations cliniques et de recherches qualitatives sur les plans affectifs, cognitif, comportemental et motivationnel.

8.2. Sur le plan relationnel et organisationnel

Selon Maslach, une personne qui souffre d'épuisement professionnel adoptera aussi des attitudes cliniques au travail (Maslach, 2008). Cette forme de distanciation cognitive et d'indifférence a des conséquences sur les relations avec les clients (patients), avec les collègues la direction (Maslachat 1 2001) Également, à la suite d'une méta-analyse effectuée par Lee et Ashforth (1996), les conclusions démontrent une forte association entre l'épuisement professionnel et la réduction de la satisfaction en emploi, la réduction du niveau d'engagement au travail et l'augmentation de l'intention de quitter.

9. Les moyens de prévention et de prise en charge de l'épuisement professionnel

Une fois l'épuisement reconnu comme la conséquence des différents facteurs qu'on a déjà cité, des de prévention individuelle et collective, professionnel et psychologique peuvent être impulsée à ce point il existe plusieurs thérapies qui mènent au changement personnel et professionnel et de concevoir une manière d'accomplir son travail de façon satisfaisante, sans s'épuiser permet ces thérapies on trouve:

9.1. Psychothérapie de relaxation

La relaxation est une méthode utilisée en psychothérapie, consiste en un relâchement et une volontaire du tonus musculaire s'accompagnant d'une sensation de repos.

Les méthodes de relaxation, fondées sur un entraînement régulier, tendent à obtenir un relâchement général du corps afin de modifier, indirectement, le psychisme des sujets qui s'y soumettent. Par la détente qu'elles provoquent et ces biens faits. (Norbert Sillamy, 2003,)

9.2. La thérapie des pensées

L'objectif central de la thérapie concernera la mise en critique et l'assouplissement des pensées et des processus de pensée qui donnent lieu au développement maintien de l'épuisement professionnel pathologique à travers Chapitre I Le syndrome de l'épuisement professionnel l'épuisement ou la de la gamme des émotions, le sentiment d'inefficacité personnelle et relationnelle ou encore le désinvestissement de la relation à l'autre.

La thérapie amènera également une discussion sur les modalités de la relation à l'autre. Cependant, le travail sur la relation à autrui sera au cœur de la thérapie d'affirmation de soi. (Abdel HalimBoudoukha, 2009,)

9.3. La thérapie d'affirmation de soi

La thérapie d'affirmation de soi se déroule le plus souvent en groupe mais peut également être proposé de manière individuelle. Prendre en charge individuellement les patients dans le cadre du volet « affirmation de soi » est avant tout lié à des critères contextuels: nos consultations en psychothérapie ne sont pas focalisées sur le trouble d'épuisement professionnel, nous recevons donc des patients présentant un large éventail de souffrances pathologique. Par ailleurs, les patients souffrant d'un épuisement professionnel ne se rendent pas aux consultations aux mêmes périodes, nous rencontrons donc une difficulté à réunir un nombre de patients suffisant pour mettre en place un groupe structuré.

Ainsi, avec chaque patient, au regard de chaque problématique, nous mettons en œuvre des jeux de rôle visant à mener une élaboration, un travail et une amélioration de leurs compétences dans les relations sociales.

Cette thérapie est l'un des travaux de Bandura sur l'apprentissage social et le sentiment d'efficacité personnelle en effet, c'est avec la compréhension des mécanismes en jeu dans l'apprentissage des situations observées (apprentissage vicariant) tel que le jeu de rôle individuel ou groupal, l'identification et le travail sur le sentiment d'auto-efficacité (l'évaluation par le sujet de ses propres aptitudes personnelles) et avec la généralisation in vivo des situations travaillées avec le thérapeute que la thérapie d'affirmation de soi peut avoir un sens. (**Abdel HalimBoudoukha, 2009**)

Synthèse de ce chapitre

L'épuisement professionnel ou le burnout comme en acier auparavant, est consécutif à l'exposition à un stress permanent prolongé. De manière générale, les sujets qui présentent burnout sont ceux qui sont exposés à de fortes demandes mentales, émotionnelles et affectives, et s'investissent dans une responsabilité à l'égard des autres personnes. Cité dans ce chapitre, l'histoire de l'épuisement professionnel, les phases de ce syndrome, ses étapes d'installations, les facteurs et les symptômes ; les approches, les conséquences ainsi les modèles et la prévention de l'épuisement professionnel.

Partie pratique

Chapitre IV :
Procédure Méthodologique

Préambule

Pour mener notre étude, après avoir déterminé tous les points qui concerne la recherche, il est évident de présenter les données recueillies sur le terrain d'étude, en outre, on va montrer l'ensemble des règles et techniques que le chercheur doit suivre pour mener sa recherche.

1. Description de terrain de recherche

SARL NOMADE/AYRIS, apparentant à monsieur CHALABI. Hamid, une usine de conditionnement d'eau en bouteille, équipée de 03 grande citerne d'une capacité de 25000L, chacune doté d'un filtre d'un puits et forage de 103 mètre de profondeur avec puissance de 7L/S et 02 pompe pour effectuer l'eau de la citerne vers l'intérieur pour le remplissage des bouteilles. Puis une souffleuse d'une cadence de 9900b/h qui souffle dans des préformes et l'aide d'un moule la préforme prend la dimension d'une bouteille prête à être remplir, chaque bouteille une puissance de 4.5 WH/b pour être moulé, une fois moulé elle sera propulsée à l'aide des ventilateurs vers la remplisseur qui les remplit d'eau et leur met des bouchons, après elles traversent une chaîne pour passer l'étiqueteuse, puis par une machine afin de les mettre sous forme de fardeau prêt à être stockées pour une durée de trois jours, le temps de faire les analyses nécessaires à l'eau et pour avoir l'aptitude à être consommé. Pour réaliser ces analyses la fabrique contient deux laboratoires: physico-chimie et celui des analyses bactériologies.

L'unité est dans le cadre d'extension du champs de fabrication, en exploitant un nouveau forage d'une profondeur de 110m, qui est d'une puissance de pompage de 16L/s, plus important par rapport à l'ancien forage; et ils construction d'une nouvelle usine d'une superficie plus important, dans laquelle est visé de nombreux changement, tout sera automatique en utilisant des machine de haute technologie, qui ne nécessitent pas trop d'employeurs ce qui réduira leur nombre (environ 3 à 4 ouvriers pour la seulement surveillance de machine), et bien sur

ce qui conféré un enrichissement et la bon équilibre à l'économie de l'unité, ce qui produira à l'avenir proche le bon développement de l'unité. Soucieuse de l'irréprochabilité de la qualité de son eau, NOMADE s'est très tôt dotée d'un laboratoire de contrôle de qualité qui analyse quotidiennement et systématiquement toutes ses productions. Le succès de leurs produits, et la satisfaction spontanément exprimée par leur client, les poussent à aller de l'avant, innover, et explorer d'autres terrains.

1.1. Historique de l'entreprise SARL NOMADE/AYRIS

Fondée en 1998, la SARL NOMADE a débuté dans le secteur des boissons avec la production des limonades, puis d'eau gazeuse, mais s'est aussitôt spécialisée dans la production d'eau minérale. Sise à la zone industrielle Bouzerouel a AKBOU, wilaya de Bejaia, une situation géographique qui lui permet de puiser dans la nappe phréatique supérieure de vallée de la Soummam réputée pour la qualité supérieure de son eau. En 2006, la SARL NOMADE/AYRIS comportée 36 ouvriers, et s'étendait sur une superficie de 1200m², le matériel de production était beaucoup plus manuel qu'automatique. En 2015, l'entreprise s'est élargie, le nombre d'ouvrier a augmenté jusqu'à 45 ouvriers, le matériel de production est passé à manuel a l'automatique ce qui a amélioré le produit final quantitativement et qualitativement, et protégé les bien et le personnel...etc.

En 2020 la SARL NOMADE s'est élargie encore plus, le nombre d'ouvrier a augmenté jusqu'à 114 ouvriers, cela indique le développement de l'entreprise en termes d'outils et de service.

En 2024, le nombre d'ouvrier a augmenté jusqu'à 159 ouvriers.

1.2. L'organigramme de l'entreprise SARL NOMADE

Comme toute entreprise ayant une organisation bien structurée, l'entreprise SARL NOMADE a mis en place un organigramme qui définit sa structure, chaque unité constituant. Cet organigramme a une direction qui assure la bonne gestion de l'entreprise et la coordination entre les différentes unités.

- **Présentation du l'organigramme de l'entreprise NOMADE :**

L'entreprise SARL NOMADE est composée de service suivant :

- Directeur général d'usine:

La direction générale est présidée par le directeur général, qui est le premier responsable hiérarchique, son rôle est d'assurer le bon fonctionnement de l'entreprise par la prise de décision et en donnant les ordres d'exécution, le directeur général est assisté par un organe intermédiaire entre lui et les autres départements, dont le rôle est de s'occuper de la rédaction, la diffusion de l'information, et la réception de courriers...etc. Les principales fonctions de la direction générale sont :Planifier, programmer, coordonner, et contrôler les activités; Veiller au respect des principes fondamentaux relatifs à activité économique et sociale et aux normes techniques de la construction ;Intervenir pour la diffusion rapide des nouvelles technologiques, l'aplatissement et la décentralisation des structures, ou encore les nouveaux modes de gestion fondé sur la valorisation des dynamiques collectives ou sur la responsabilisation individuelle.

-Secrétariat:

Le secrétariat représenté par un secrétariat qui a un contact direct avec la direction, elle s'occupe de l'enregistrement de tous les courriers administratifs envoyés ou reçus au niveau du secrétariat de la direction ; L'organisation des

réceptions des responsables de service, des travailleurs et des partenaires de l'unité effectuées par le directeur.

-Service de production:

- Il est responsable du bon fonctionnement et de l'organisation générale des ateliers de fabrications et contrôle. Il contrôle et améliore l'efficacité la productivité et la qualité; Il est responsable des demandes d'approvisionnement de matériel d'usinage; Il est responsable du respect des règles de contrôle lors de l'usinage et de la gestion des outils de contrôle lors de leur utilisation.

-Service maintenance:

La maintenance est représentée par chef d'atelier assisté par un centre maître mécanique, un mécanicien et un électricien, ils assurent la réparation des pannes mécaniques et électriques (maintenance curative) ainsi que la maintenance préventive des équipements.

-Service gestion de stocks:

Ce service contrôle les mouvements des stocks, établit le bon d'entrées de la réception des marchandises et de sortie pour les ventes ou la consommation.

-Service contrôle de qualité :

Le contrôle de qualité permet de savoir si les produits ou les services vendus par l'entreprise sont conformes: Aux exigences du marché ; À la demande de client ; Aux législations ; Au cahier des charges de l'entreprise.

Le contrôle qualité analyse aussi les conditions de retouche ou de rejet d'un produit.

-Service commerciale:

Ce Service porte sur la réalisation des activités financières et comptable de l'entreprise, elle est chargée aussi de établir un programme détaillé pour le déroulement de processus suivant l'objectif Tracé par le directeur général ; lancer la campagne budgétaire par une note explicative dans une réunion regroupant Les principaux intervenants ;recevoir des structures opérationnelles, les réalisations mensuelles en quantité et en Valeur, est renseigne le fichier d'exécution budgétaire ;contrôler l'enregistrement et l'imputation des opérations ;établir tous les états et synthèse périodique (bilan, TCR, grand livre, balance); rendre des situations mensuelles est annuelle au responsable de l'entreprise.

- Service hygiène et sécurité :

Le service de sécurité au sein de l'entreprise est constitué de deux sections: section de prévention: englobe les moyens humains et matériels qui surveillent; section d'intervention compte des agents spéciaux disposant par exemple des plateaux d'incidence.

-Service ressources humaines:

Elle est responsable de la disponibilité des moyens humains a toute fonctions de l'entreprise, elle est chargée aussi de: la gestion de trésorerie au niveau de l'entreprise SARL NOMADE AYRIS ; Etablir les contrats d'embauches dans le respect de la réglementation ;Etablir les PV d'installation, S'assurer de la constitution d'un dossier complet pour chaque agent, avant de procéder au paiement du salaire; Procéder en collaboration avec le responsable de structure à l'élaboration de fiche de fonction, pour chaque type de travail.

Présentation du département finance :

Ce département prend en charge la gestion comptable et financière de la SARL NOMADE, il comprend comme le montre l'organigramme ci-dessous les deux services comptabilité générale: Service trésorerie.

-Service comptabilité générale :

Il comprend trois sections : section tiers ; section opérations divers: section immobilisations et stocks.

-Service trésorerie:

Il comprend deux sections: Section banque ; Section caisse

2. La méthode utilisée dans la recherche:

Afin d'analyser notre problématique qui vise à mesurer l'impact de la qualité de vie au travail sur l'épuisement professionnel au travail chez les employée, nous avons donc utilisés une démarche de type méthode descriptive c'est à dire décrire le phénomène étudié chez les salariés de SARL NOMAD toute en traitent les éléments de variable qui s'appuie sur une série de question, administré sur un échantillon type représentant notre population ciblée. Grace à cette méthode, on va recueillir un ensemble d'informations qui va nous aider à expliquer, comprendre et analyser les fondements de notre thème, ainsi, cette méthode nous a exigé l'utilisation d'un model analyse qui permet d'établir des relations entre les variables sociales et apparait comme un moyen efficace de tester les hypothèses de notre recherche.

3. Etudes préliminaires

Notre étude préliminaire est réalisées à Wilaya de BEJAIA plus précisément a AKBOU au niveau de SARL NOMADE AYRIS pendant la période du 10 février au 20 Mars 2024 sur les employées de l'entreprise. Nous avons distribué 15 questionnaires sur un échantillon de 23 salaries après avoir récupérer les résultats. Pour le premier axe qui représente les informations personnelles des employés D'abord, on a constaté que (88%) des employés représentent le sexe masculin et que (12%) représentent le sexe féminin, Ensuite, on constate que des employés de cette entreprise (6%) qui ont l'âge (moins de 25) ans, suivie de la

catégorie d'âge entre (25-34) ans avec un pourcentage (56%), ensuite la catégorie d'âge entre (35-44) ans avec un pourcentage (32%) la catégorie d'âge entre (45-54) ans avec un pourcentage de (6%) .

pour niveau d'instruction on constate que le pourcentage du niveau primaire (0%) après (18%) ont un niveau moyen, suivi du niveau secondaire avec (12), et enfin, les universitaires représente avec un pourcentage élevé (70%).

Ainsi, (26%) des salarié ont une ancienneté de (1-5) ans, ainsi (54%) pour entre (6-10) ans, et (16%) entre (11-15) ans, et plus de (16%) ans on a trouvé un pourcentage de (10%).

Pour la catégorie socioprofessionnelles on constate que le pourcentage des cadre a (14%), ensuite les agents de maîtrise avec (27%) suivie les agents d'exécutions avec un pourcentage de (32).

Enfin, on trouve que (54%) sont mariée et (46%) sont célibataires, par contre le pourcentage des divorces sont (0%).

A travers les premiers résultats de notre étude préliminaire de la première variable la qualité de vie au travail on a obtenu résultat suivants :

AXE 01 : Relation au travail

Nous avons constaté que la totalité des répondants ont répondu (OUI).

AXE 02 : contenue au travail

D'après les résultats en constate la majorité des salarié ont répondu OUI pour les question 2,7,9,10,12 ,13 pour la question 11 la totalité ont répondu par OUI ,ainsi que les question1,3,4,5,6,8 la majorité ont répondu par NON

AXE03 : Les conditions de travail

Pour les questions 1,2, 3, 4, la majorité ont répondu NON, et pour les questions 5, 6, 7,8, 9,10 ont répondu OUI

Le résultat de la deuxième variable L'épuisement professionnel :

Pour les questions 1,2,5,7,8 la majorité a répondu NON ainsi que pour les questions 3,4,6,9,10,11a répondu OUI .

A la fin de l'étude préliminaire nous avons constaté que les deux variables (qualité de vie au travail et l'épuisement professionnelle) sont disponible ce que nous permettrons de réaliser notre étude final.

Afin de comprendre le phénomène de l'étude et d'enquêter de manière rigoureuse, il était essentiel de s'appuyer sur des instrument de mesuré qui répandent aux critère psychométrique scientifique de validité et de fiabilité .Cela permettrait d'obtenir des faits réels qui reflètent la réalité de l'étude, en examinant tous les aspect du phénomène étudié , en les analysant et en déterminant précisément ses variables et ses résultats.

Pour mesuré la validité et la fiabilité des outils de recherche, nous avons donc utilisé les outils suivants :

➤ **La Validité du questionnaire qualité de vie au travail :**

Concernant la validité de ce questionnaire dans la recherche actuelle nous l'avons testé comme suit :

Tableau N°1 : Cohérence interne

	RT2	RT3	RT4	RT5	RT6	RT7	CT1	CT2	CT3	CT4	CT5	CT6	CT7	CT8	CT9	CT10	CT11	CT12	CT13	CON T1	CON T2	CON T3	CON T4	CON T5	CON T6	CON T7	CON T8	CON T9	
RT2	1,000																												
RT3	,316	1,000																											
RT4	-	-	1,000																										
RT5	,082	,119	,000	1,000																									
RT6	,082	,306	,003	,003	1,000																								
RT7	,212	,093	,003	,003	,000	1,000																							
CT1	,112	-	-	,024	,155	,000	1,000																						
CT2	,007	,108	-	-	-	-	,189	1,000																					
CT3	-	-	,111	-	-	-	-	-	1,000																				
CT4	,096	,138	,003	,039	,189	,159	,003	,336	,155	1,000																			
CT5	,506	,306	,003	,003	,336	,155	,189	-	-	-	1,000																		
CT6	-	-	-	,138	-	,114	-	-	-	-	-	1,000																	
CT7	,089	,129	,176	,019	,062	,019	0						1,000																
CT8	,170	,246	,261	,111	,111	,078	-	,261	-	-	-	1,000																	
CT9	-	-	,111	-	,111	-	,051	,111	,222	-	1,000																		
CT10	,096	,138	-	,039	,040	-	,187	-	-	,084	0	-	1,000																
CT11	-	,054	,111	-	-	-	-	-	-	,051	-	1,000																	
CT12	,096	,138	,111	,039	,039	,040	,187	-	-	,051	-	1,000																	
CT13	,189	,273	-	,296	,296	-	,222	,138	-	-	,222	,080	1,000																
CON T1	,079	-	,217	-	,082	,348	-	-	,125	-	,348	,051	1,000																
CON T2	,202	,153	,153	,030	,065	,098	-	-	-	,098	0	-	1,000																
CON T3	,363	,352	,043	,178	,043	,201	-	,313	-	,224	-	-	,138	,116	1,000														
CON T4	,170	,246	-	,111	-	,197	-	,111	-	,051	-	-	,080	,013	,590	1,000													
CON T5	-	,039	,336	,169	,003	,024	-	-	-	,261	-	-	-	-	,583	,411	1,000												
CON T6	,082	-	,178	,313	,178	,307	,189	,163	,176	,039	,189	,019	,030	,123	,102	,178	1,000												
CON T7	,115	,166	,086	,086	,231	,274	-	,231	,055	-	,026	,286	,191	,086	,304	,156	-	,187	1,000										
CON T8	,153	,037	,086	,086	,231	,274	-	,231	,055	-	,026	,286	,191	,086	,304	,156	-	,187	1,000										
CON T9	-	,129	,113	,239	-	,010	,034	-	,071	,261	,148	,261	-	,299	,245	,148	,239	,143	0,000	1,000									
CON T10	,134	-	-	,138	-	-	,013	-	,048	-	-	-	,048	-	-	-	-	-	-	-	1,000								
CON T11	,079	-	,217	-	-	-	,125	,094	,168	,460	,125	,013	-	,265	,116	,125	,094	,016	-	-	,487	1,000							

➤ **Fiabilité du questionnaire :**

Tableau N° 2 : statistique de fiabilité

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments normalisés	Nombre d'éléments
,634	,635	28

Pour voir la fiabilité de ce questionnaire, nous avons opté pour le calcul du coefficient de Alpha de cronbach qui a=0,634 (63%). Cela veut dire que notre échelle est plus fiable que la moyenne, donc nous pourrions y faire confiance pour obtenir des résultats pertinentes.

La validité de l'échelle de l'épuisement professionnel :

➤ **Validité du questionnaire**

Concernant la validité de ce questionnaire dans la recherche actuelle nous l'avons testé comme suit :

Tableau N°3 : Cohérence interne

	EP1	EP2	EP3	EP4	EP5	EP6	EP7	EP8	EP9	EP10	EP11
EP1	1,000										
EP2	,960	1,000									
EP3	,918	,960	1,000								
EP4	,918	,960	1,000	1,000							
EP5	,918	,960	1,000	1,000	1,000						
EP6	,918	,960	1,000	1,000	1,000	1,000					
EP7	,918	,960	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000				
EP8	,918	,960	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000			
EP9	,918	,960	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000		
EP10	,918	,960	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	
EP11	,918	,960	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000

Selon les résultats obtenus lors de la vérification de la validité du questionnaire on remarque la cohérence interne est globalement positive

➤ **Fiabilité de l'échelle de l'épuisement professionnel**

Tableau N°4 : Statistique de fiabilité

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments normalisés	Nombre d'éléments
,740	,870	11

Pour voir la fiabilité de ce questionnaire, nous avons opté pour la calcul coefficient d Alpha de Cronbach qui est $a=0,740$ (74%) . Cela ca veut dire que notre échelle est plus fiable que la moyenne, donc nous pourrions y faire confiance pour obtenir des résultats pertinents.

4. L'échantillon et les caractéristiques des populations ciblées

4.1. L'échantillon :

Dans notre étude nous avons adopté le choix de la méthode d'échantillonnage probabiliste aléatoire simple, qui consiste à choisir des individus de tels sort que chaque membre de la population ait une chance égale d'être sélectionner .Pour

que les résultats soient légaux, on a touché tous les services qui existent dans l'entreprise, notre échantillon finale composé de (50) employés de l'entreprise « NOMADE AYRIS ».

4.2. Les caractéristiques de la population ciblée

Tableau N° 5 : la répartition de l'échantillon selon le sexe

Sexe	Fréquence	Pourcentage
Masculin	44	88%
Féminin	06	12%
Total	50	100%

Le tableau numéro(05) représente la répartition de l'échantillon d'étude selon le sexe, et nous remarquons à travers les résultats présentés dans le tableau précédent, que la majorité de membre de l'échantillon de notre étude sont des hommes avec un pourcentage de (88), et ceci est comparé aux femmes qui représentent(12) de l'échantillon.

Tableau N° 6 : la répartition de l'échantillon selon l'âge

Age	Fréquence	Pourcentage
Moins de 25 ans	3	6%
(25 à 34)	28	56%
(35 à 44)	16	32%
(45 à 54)	3	6%
Total	50	100%

Le tableau numéro (06) montre que la majorité des enquêtes sont regroupé dans la tranche d'âge entre (25à 34) avec un pourcentage important de (56%), ensuite des personnes (35à44) avec un pourcentage de (32%) et enfin les deux tranche les plus faibles et celle moins de (25ans) avec un pourcentage (6%) et (45à54) aussi le même pourcentage (6%).

Tableau N°7 : La répartition de l'échantillon selon catégorie socioprofessionnel

Catégorie	Fréquence	Pourcentage
Cadre	07	14%
Agent de maîtrise	27	54%
Agent d'exécution	16	32%
Total	50	100%

D'après les résultats du tableau ci-dessus, on observe que la catégorie des cadre a un pourcentage de (14%) ensuite les agents de maîtrise a un pourcentage élevé représente (54%) enfin les agents d'exécution avec un pourcentage de (32%)

On constate que la catégorie des agents de maîtrise et des agents d'exécution est plus élevée par rapport aux cadre dans cette entreprise, cela s'explique par la nature de travail qui demande un nombre significatifs d'effectifs pour faire exécuter les tâches. Tandis que la fonction des cadres qui sont chargés des affaires d'administration et de contrôle ne nécessite pas assez d'effectifs.

Tableau N° 8: la répartition de l'échantillon selon niveau d'étude

Niveau d'étude	Fréquence	Pourcentage
Primaire	00	00%
Moyenne	09	18%
Secondaire	06	12%
Universitaire	35	70%
Total	50	100%

Selon les données de tableau numéro 08, on constate que la majorité de la catégorie ont un niveau universitaire avec un pourcentage de (70%), suivie le niveau moyenne avec un pourcentage de (18%), les secondaires représentent un pourcentage de (12%).

On constate que le niveau universitaire est plus élevé s'explique qu'il existe des tâches qui nécessitent un niveau d'instruction.

Tableau N°9 : la répartition de l'échantillon selon ancienneté

Niveau d'expérience	Fréquence	Pourcentage
(1ans à 5ans)	13	26%
(6ans à10ans)	27	54%
(11ans à 15ans)	08	16%
(16ans à20ans)	02	4%
Total	50	100%

A partir de ces données statistique dans le tableau numéro (09) , on remarque que la catégorie qui est entre (6-10) ans de travail est la plus dominantes avec un pourcentage de(54%), on observe aussi celle de (1-5) ans de travail avec (26%), la catégorie entre (11-15) ans avec un pourcentage de (16%), et enfin la catégorie de (16-20) ans avec un pourcentage de(4%).

On constate que le taux élevé de la catégorie (6à10ans) s'explique qu'il s'agit du nouveau diplômé.

5. la description des outils de recueil des données

Afin de comprendre le phénomène de l'étude et d'enquêter de manière rigoureuse, il était essentiel de s'appuyer sur des instruments de mesure qui répondent aux critères psychométrique scientifique de validité et de fiabilité .Cela permettrait d'obtenir des faits réels qui reflètent la réalité de l'étude.

Nous avons utilisé une étude préliminaire par le questionnaire pour évaluer les deux variables de notre thématique de recherche, le premier questionnaire évalué la qualité de vie au travail qui été réaliser par (le centre de l'économie

sociale du Canada , en (2011), la deuxième questionnaire sur l'épuisement professionnelles échelle de(Maslache).

Le questionnaire de la variable de la qualité de vie au travail qui se compose de 03 axes :

- **Le premier axe :** Relation au travail : cet axe est composé de (07) questions qui se basent sur les décisions, encouragement, reconnaissance.
- **Le deuxième axe :** contenu au travail : cet axe est composé de (13) questions qui s'articulent autour de charge de travail, exigences cognitifs, soutiens social, la confiance entre salarié et le supérieur hiérarchique.
- **Le troisième axe :** Les conditions de travail : cet axe est composé de (09) questions qui se composent confort, activités, satisfaction au travail.

Le dernière questionnaire concerne la variable de l'épuisement professionnel qui contient un axe (11) questions, stresse, fatigue, frustration.

L'échelle du maslache contient 22 questions sur l'épuisement professionnel, après avoir adapté cette échelle selon les spécificités de notre étude toute on éliminant la questions (4.5,17.18) ainsi le systèmes de réponse ouvert par (oui /non)

6. La technique utilisée dans le traitement de données

Chaque recherche consiste à utiliser une démarche scientifique qui permettra de réaliser l'objectif et le résultat de la recherche, et dans notre étude, afin d'établir Notre objectif et d'avoir le résultat final du projet de recherche, On a suivi des étapes méthodologiques qui correspondent à la nature des informations et on a suivi la méthode statistique descriptive sous forme de pourcentage dans la présentation des caractéristique de l'échantillon ainsi que la statistique appliquée dans testes des hypothèses de recherche telle que la régression linéaire et alpha

cronbakh pour la mesure de la fiabilité des outils de recherche ainsi qu'à la cohérence interne pour mesurer la validité des questionnaires al'aide de logiciel SPSS version 20».

Synthèse

A travers ce chapitre, nous avons mis l'accent sur les procédures méthodologique par lequel on a présentée l'entreprise, après on a identifie les méthodes utilisée ensuite, l'étude préliminaire et la description des instruments et outils utilisée pour la collecte des donnée après on a présenté l'échantillon et les caractéristique des populations ciblée a la fin la description des outils de recherche des données.

Chapitre V : Présentation et analyse des résultats

Préambule

Dans ce chapitre nous concentrons sur les présentations et la discussion des résultats obtenus autour des caractéristiques personnelles de notre échantillon d'étude par rapport à notre thème de recherche en vue de la vérification des hypothèses de la recherche .

1. Présentation des analyses et interprétation des résultats

1.1. Les résultats de la première hypothèse

Rappelle de première hypothèse :

« Il existe un impact des relations au travail sur l'épuisement professionnel chez les employés de SARL NOMADE / AYRIS. »

Tableau N°10 :présentation et analyse des résultats de la première hypothèse selon le coefficient de régression linéaire simple

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur Standard de l'estimation	D	Sig	T	Sig	Observation
Variable relation au travail	0,910	0,830	0,818	1,850	65,450	0,002	2,152	0,035	Significatif

Le tableau N°(10) représente les résultats de l'analyse de régression linéaire simple qui indique un impact significative entre l'épuisement professionnelle (variable dépendante) et les relations au travail (variable indépendante).Le modèle de régression linéaire simple à un coefficient de détermination (R-deux) ajusté de (0,818) , qui suggère que (91,10%) de l'épuisement professionnelle . De plus, l'erreur standard de l'estimation est de (1,850), ce qui indique la précision de l'estimation du modèle. La valeur (D) est égale à (65,450) est

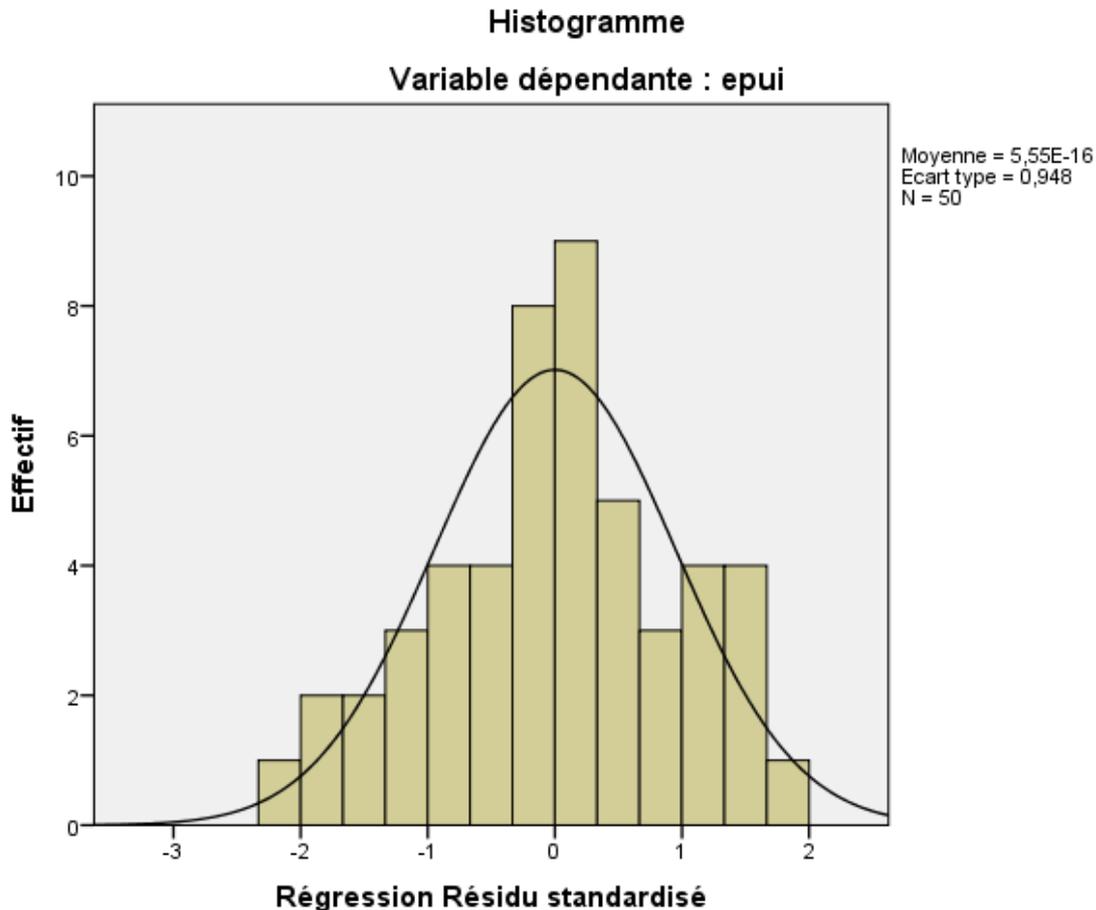
statistiquement significative de (0,002), ce qui confirme la validité du modèle de régression.

La valeur du coefficient test est de (2,152), ce qui indique un impact significative entre relation au travail et l'épuisement professionnelle.

TableauN° 11 : Coefficient beta pour la contribution des relations au travail sur l'épuisement professionnel

Signification		Coefficient Standardisé	Coefficient non Standardisé	Variable indépendante	Variable dépendante
Sig	Sig	Béta	Erreur standardisé		
0,01	0,000	,245	,425	Relation au travail	Epuisement professionnelle

Figure N° 1 : présentation d'histogramme de la contribution de la variable indépendant relation au travail sur la variable dépendante l'épuisement professionnelle



Afin de connaître le degré de la contribution de la variable indépendante qui est les relations au travail sur la variable dépendante qui l'épuisement professionnelle, qui ont calculé par le coefficient de beta, comme indiqué dans le tableau ci-dessus, ainsi que l'histogramme on constate qu'il existe un impact entre les relations au travail et l'épuisement professionnel, au fur et à mesure que les relations au travail augmente, l'épuisement professionnel augmente. Donc on peut dire que la première hypothèse intitulé « Il existe un impact des relation au travail sur l'épuisement professionnel chez les employée de SARL NOMADE AYRIS » est confirmée.

1.2. Les résultats de la deuxième hypothèse

Rappelle de la deuxième hypothèse :

« Il existe un impact des contenue au travail sur l'épuisement professionnel chez les employée de SARL NOMADE AYRIS »

Tableau°12 : présentation et analyse des résultats de la deuxième hypothèse selon le coefficient de régression linéaire simple

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreurs Standard de l'estimation	D	Sig	T	Sig	Observation
Contenue au travail	0,910	0,830	0,818	1,850	65,450	0,000	8,000	0,000	Significatif

Le tableau N°(12) représente les résultats de l'analyse de régression linéaire simple qui indique un impact significative entre l'épuisement professionnelle (variable dépendante) et le contenue au travail (variable indépendante). Le modèle de régression linéaire simple à un coefficient de détermination (R-deux) ajusté de (0,818), qui suggère que(91%) de contenue de travail peut être expliquée par l'épuisement professionnelle.

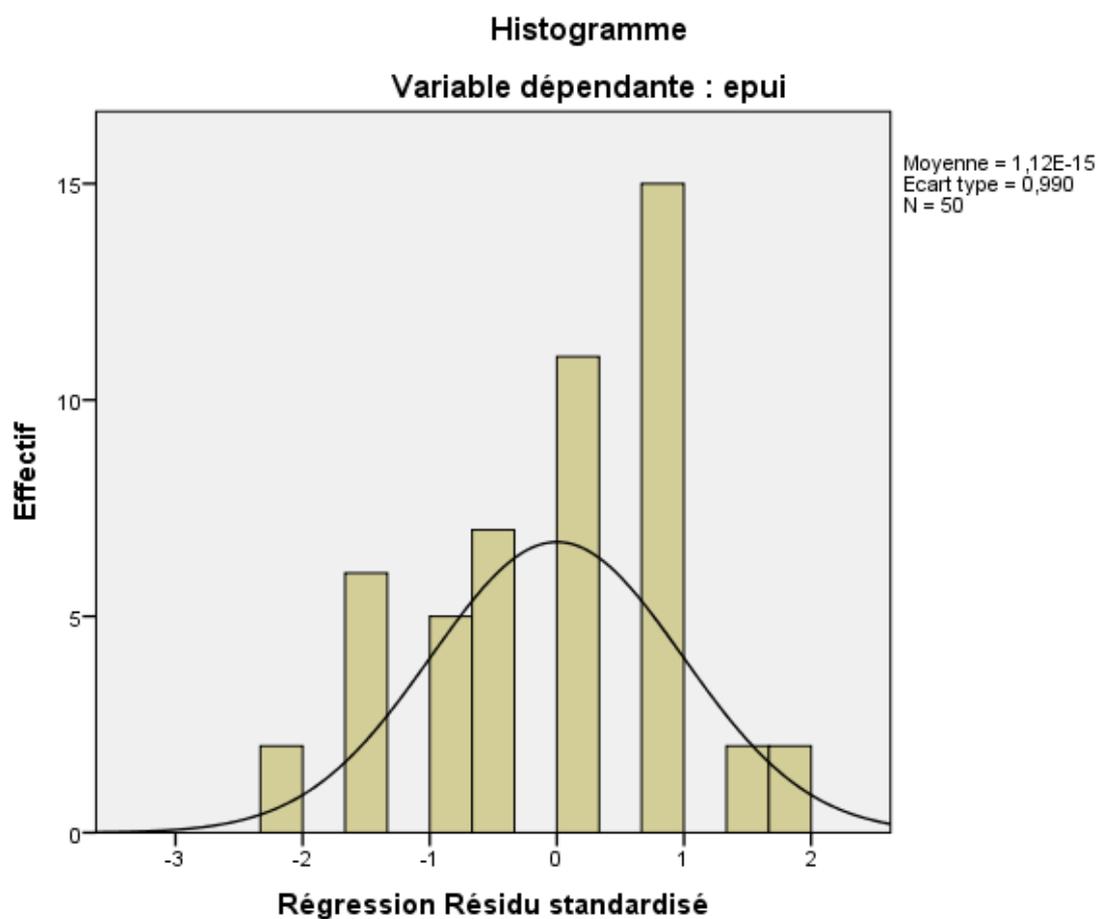
De plus, l'erreur standard de l'estimation est de (1,850), ce qui indique la précision de l'estimation du modèle. La valeur (D) est égale à (65,450) est statistiquement significative de (0,000), ce qui confirme la validité du modèle de régression linéaire simple.

La valeur du coefficient test est de (8,000), ce qui indique un impact significative entre contenue au travail et l'épuisement professionnel.

Tableau N°13 : Coefficient beta pour la contribution de contenu au travail sur l'épuisement professionnelle

Signification		Coefficient Standardisé	Coefficient non Standardisé	Variable indépendante	Variable Dépendante
Sig	Sig	Béta	Erreur standardisé		
,001	,002	,619	,355	Contenu au travail	Epuisement professionnelle

Figure N° 2 : présentation d'histogramme de la contribution de la variable indépendante contenu au travail sur la variable dépendante l'épuisement professionnelle.



Afin de connaître le degré de la variable indépendante qui est le contenu au travail sur la variable dépendante qui l'épuisement professionnelle, qui ont

calculé par le coefficient de beta, comme indiqué dans le tableau ci-dessus, ainsi que l'histogramme on constate qu'il existe un impact entre contenue au travail et l'épuisement professionnel, au fur et à mesure que le contenu au travail augmente, l'épuisement professionnelle augmente. Donc on peut dire que la deuxième hypothèse intitulé « Il existe un impact de contenue au travail sur l'épuisement professionnel chez les employée de SARL NOMADE AYRIS » est confirmée.

1.3. Les résultats de la troisième hypothèse

Rappelle de la troisième hypothèse :

« Il existe un impact des condition de travail sur l'épuisement professionnelle chez les employé de SARL NOMADE AYRIS »

Tableaux N° 14: présentation et analyse des résultats de la troisième hypothèse selon le coefficient de régression linéaire simple

Modèle	R	R-deux	R-deux Ajusté	Erreur Standard de l'estimation	D	Sig	T	Sig	Observation
Condition au travail	0,910	0,830	0,818	1,850	65,454	,000	20,30	,001	Significatif

Le tableau N°(14) représente les résultats de l'analyse de régression qui indique un impact significative entre l'épuisement professionnelle (variable dépendante) et conditions au travail (variable indépendante). Le modèle de régression linéaire simple à un coefficient de détermination (R-deux) ajusté de (0,850) , qui suggère que (90%) de l'épuisement professionnelle peut être expliquer par les condition au travail.

De plus, l'erreur standard de l'estimation est de (1,850), ce qui indique la précision de l'estimation du modèle. La valeur (D) est égale à (65,454) est

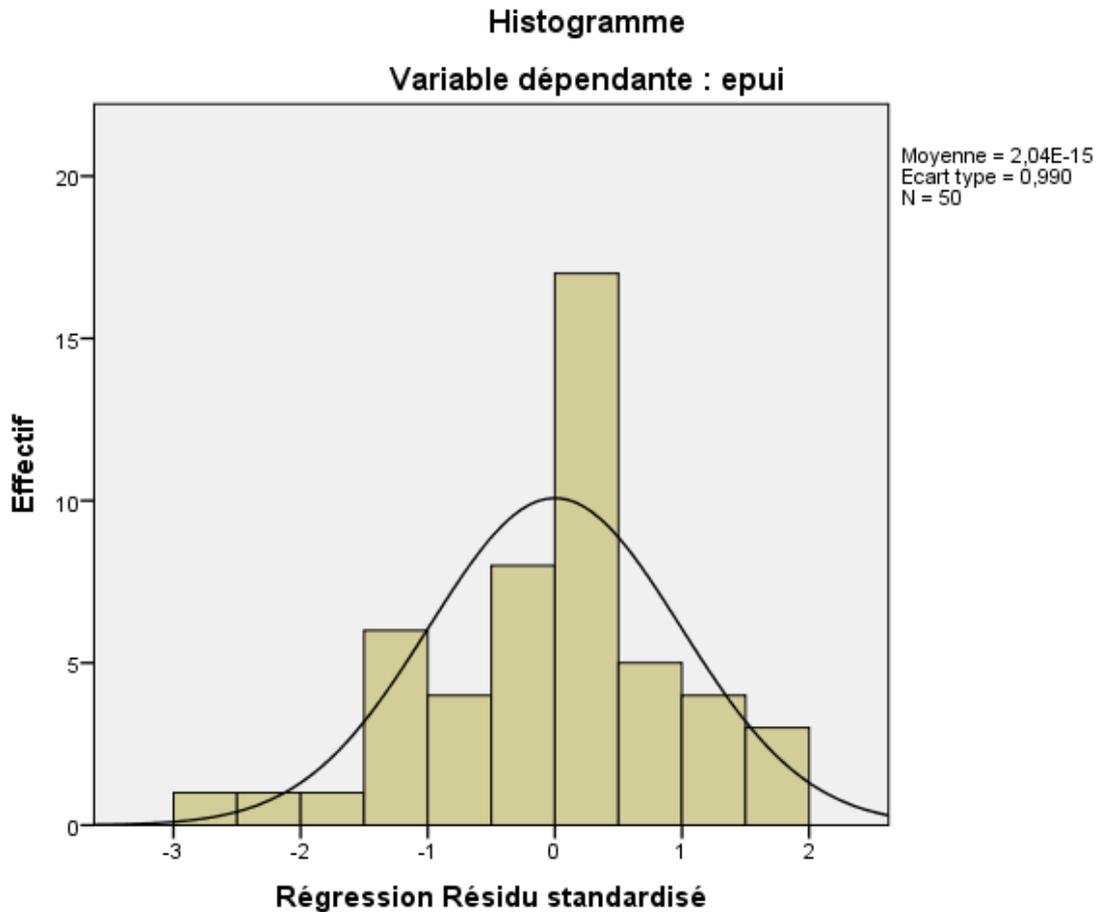
statistiquement significative de (0,000), ce qui confirme la validité du modèle de régression linéaire simple.

La valeur du coefficient test est de (20,30), ce qui indique un impact significatif entre les conditions au travail et l'épuisement professionnel.

Tableau N°15: Coefficient beta pour la contribution des conditions au travail sur l'épuisement professionnelle

Signification		Coefficient Standardisé	Coefficient non Standardisé	Variable indépendante	Variable dépendante
Sig	Sig	Béta	Erreur standardisé		
0,01	,000	-,245	,245	Condition au travail	Epuisement professionnelle

Figure N° 3 : présentation d'histogramme de la contribution de la variable indépendante condition au travail sur la variable dépendante l'épuisement professionnelle



Afin de connaître le degré de la (variable indépendante) qui est les conditions au travail sur la (variable dépendante) qui l'épuisement professionnelle, qui ont calculé par le coefficient de beta, comme indiqué dans le tableau ci-dessus, ainsi que l'histogramme on constate qu'il existe un impact entre les conditions au travail et l'épuisement professionnel, au fur et à mesure que les conditions au travail diminués, l'épuisement professionnel augmente. Donc on peut dire que la troisième hypothèse « Il existe un impact des conditions au travail sur l'épuisement professionnel chez les employées de SARL NOMADE AYRIS » est confirmée.

Les résultats de l'hypothèse générale :

Rappelle de l'hypothèse générale : Il existe un impact de la qualité de vie au travail sur l'épuisement professionnelle chez les employées de SARL NOMADE AYRIS.

Tableaux N° 16: présentation et analyse des résultats de l'hypothèse générale selon le coefficient de régression linéaire simple

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur Standard de l'estimation	D	Sig	T	Sig	Observation
Qualité de vie au travail	,935	0,925	,923	9,203	350,231	0,020	17,231	0,020	Significatif

Le tableau N°(16) représente les résultats de l'analyse de régression linéaire simple qui indique un impact significative entre l'épuisement professionnelle (variable dépendante) et qualité de vie au travail (variable indépendante). Le modèle de régression linéaire simple à un coefficient de détermination (R-deux) ajusté de (0,925) , qui suggère que (92,9%) de l'épuisement professionnelle peuvent être expliqués par la qualité de vie au travail.

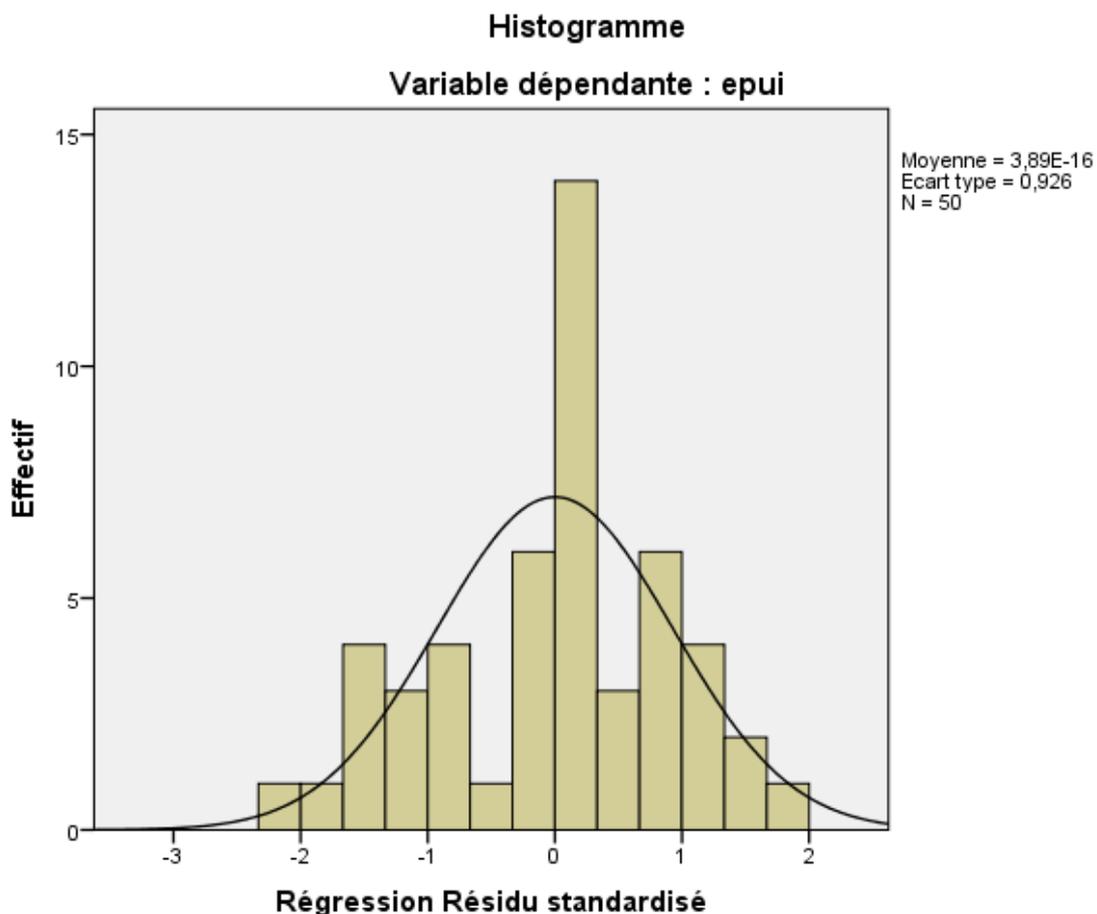
De plus, l'erreur standard de l'estimation est de (9,203), ce qui indique la précision acceptable dans l'estimation du modèle. La valeur (D) est égale à (350,231) est statistiquement significative de (0,020), ce qui confirme la validité du modèle de régression.

La valeur du coefficient test est de (17,231), ce qui indique un impact significative entre les conditions au travail et l'épuisement professionnel.

Tableau°17 : Coefficient beta pour la contribution de la qualité de vie au travail sur l'épuisement professionnelle

Signification		Coefficient Standardisé	Coefficient non Standardisé	Variable indépendante	Variable Dépendante
Sig	Sig	Béta	Erreur standardisé A		
0,000	0,000	0,928	,345 6,51	Condition au travail	Epuisement professionnelle

Figure N° 4 : présentation d’histogramme de la contribution de la variable indépendante qualité de vie au travail sur la variable dépendante l’épuisement professionnelle



Afin de connaître le degré la contribution de la variable indépendante qui est la qualité de vie au travail sur la variable dépendante qui l’épuisement

professionnelle, qui ont calculé par le coefficient de beta, comme indiqué dans le tableau ci-dessus, ainsi que l'histogramme on constate qu'il existe un impact entre la qualité de vie au travail et l'épuisement professionnel, au fur et à mesure que la qualité de vie au travail diminue, l'épuisement professionnel augmente. Donc on peut dire qu'hypothèse générale « Il existe un impact de la qualité de vie au travail sur l'épuisement professionnel chez les employées de SARL NOMADE AYRIS » est confirmée.

2. Discussions des résultats

Discussions des résultats de la première hypothèse

- **Rappelle de la première hypothèse :** « il existe un impact des relations de travail sur l'épuisement professionnel chez les employés de SARL NOMADE/ AYRIS ».

D'après les résultats présentés dans les tableaux N°(10) .Nous avons constaté qu'il existe un impact entre les relations de travail et l'épuisement professionnel, chez les employées de l'entreprise SARL NOMADE/AYRIS.

la valeur(D) pour le modèle régression linéaire simple (65,450) avec une signification de (0,003) , indique qu'il existe une signification statistique du modèle du coefficient de régression linéaire simple qui correspondait à la variable dépendante.

Suit aux données de coefficient de beta, les résultats montrent que les relations de travail ont un impact significatif sur l'épuisement professionnel des salarié.

, nous concluons que la qualité de vie au travail chez l'entreprise SARL NOMADE/AYRIS et moyenne, pour plusieurs raisons le manque d'environnement de travail adéquate pour les salarié, l'intensité du travail et l'ampleur de ses responsabilités et ne pas écouter les problèmes rencontrés par les employés dans l'exécution de leur travail, ce qui a été déjà confirmé à travers l'étude de **Malakoff Mederic**; aussi c'est ce qui a entraîné une baisse de la qualité de vie au travail chez les employées de SARL NOMADE/AYRIS.

Cependant, les relations négatives au travail, telles que le stress, le manque de reconnaissance et la surcharge de travail, entraînent un épuisement professionnel, réduisant ainsi la satisfaction et la motivation des employés, ainsi que les relations conflictuelles, des comportements toxiques et un manque de soutien aggravent l'épuisement professionnel. D'après cela, on conclut que la première hypothèse « il existe un impact des relations au travail sur l'épuisement professionnel chez les employés de SARL NOMADE AYRIS » est confirmée.

Discussions des résultats de la deuxième hypothèse

- **Rappelle de la deuxième hypothèse :** « il existe un impact des contenus de travail sur l'épuisement professionnel chez les employés de SARL NOMADE/ AYRIS ».

Grâce aux données collectées sur terrain concernant la deuxième hypothèse, on observe que la majorité de la population d'enquête affirme que le contenu au travail influence l'épuisement professionnel.

Suit aux clairs résultats présentés dans le tableau N° (12) nous montre la valeur (D) pour le modèle de régression linéaire simple (65,450) avec une signification de (0,000), indique qu'il existe une signification statistique du modèle du coefficient de régression linéaire simple qui correspondait à la variable dépendante.

Pour les données de coefficient de beta, nous avons remarqué que le contenu au travail a un impact négatif sur l'épuisement professionnel des employés de SARL NOMADE/AYRIS.

Le contenu au travail contribue à l'épuisement, notamment une surcharge de travail quantitative et qualitative, un manque d'autonomie et de contrôle sur son rythme et la quantité de travail exigés, l'impossibilité de contrôler son travail et de participer aux prises de décisions est associée à un plus grand risque d'épuisement. Un manque de soutien social de la part des superviseurs.

Le contenu au travail des employés est entre les mains des managers, selon une étude menée par cinq chercheurs français et québécois, les pratiques

managériales des dirigeants ont une influence sur le contenu des emplois, et si l'on extrapole, sur leur performance, l'étude montre que les employés sont ainsi plus heureux lorsqu'ils sont autonomes, se sentent compétents et proches de leurs collègues, donc le bonheur des salariés dépend des managers. D'après notre recherche, on constate que dans les relations entre les supérieurs hiérarchiques et leurs employés il faudrait qu'il y ait la reconnaissance du travail, cette dernière qui doit être fondée sur l'appréciation de la personne comme un être authentique qui mérite respect et qui possède des besoins ainsi qu'une expertise unique. Le chef hiérarchique a une tendance à exercer la reconnaissance des résultats (le rendement et la contribution à l'atteinte des objectifs), car elle est une source de motivation qui met le salarié dans une situation où il doit s'impliquer de mieux en mieux dans son travail. En outre, la reconnaissance permet de maintenir un bon niveau de satisfaction au travail. Elle est un élément essentiel pour donner un sens à son travail, en favorisant, développant et contribuant au contenu professionnel et personnel. D'après cela on conclut que la deuxième hypothèse « il existe un impact du contenu de travail sur l'épuisement professionnel chez les employés de SARL NOMADE AYRIS » est confirmée.

Discussions des résultats de la troisième hypothèse :

- **Rappelle de la troisième hypothèse :** « il existe un impact des conditions de travail sur l'épuisement professionnel chez les employés de SARL NOMADE/ AYRIS ».

Les résultats obtenus dans le tableau N°(14) ont montré qu'il existe un impact des conditions de travail sur l'épuisement professionnel chez les employés de SARL NOMADE/AYRIS, c'est à dire il y a un impact entre ces deux variables selon les résultats que montre la valeur (D) pour le modèle régression linéaire simple égale à (65,454) avec une signification, (0,000), et le coefficient beta obtenu entre les conditions de travail et l'épuisement professionnel, au fur et à mesure que l'exercice des conditions de travail dégrade l'épuisement professionnel.

augmente et peut être le contraire, d'après cela on conclue que cette hypothèse est confirmé.

Les recherches Britaniquemontrent que les conditions de travail contribuer à l'épuisement professionnel en plusieurs manières. D'abord, un environnement de travail défavorable, caractérisé par des conditions matérielles dangereuses ou insatisfaisantes, peut entrainer une fatigue physique et mentale.

Ensuite, les conditions de travail peuvent exposée également l'épuisement professionnel par des facteurs psychologique. Des contraintes telles que le contrôle et le rythme de travail, les études montrent également que les conditions de travail peuvent varier au fil du temps et que des améliorations ou des dégradations peuvent être observée.

Selon l'étude de **Maslach et Jachson** (1981) et considéré les conditions de travail l'une des plus influentes sur l'épuisement professionnel. Elle a montré que les principales causes de l'épuisement étaient la surcharge de travail, le manque de contrôle sur son travail, les récompenses insuffisantes, l'effacement de communauté l'absence de justice et les valeurs de conflit. D'après cela on conclu que la troisième hypothèse « il existe un impact des conditions de travail sur l'épuisement professionnel chez les employés de SARL NOMADE AYRIS » est confirmé.

➤ **Discutions des résultats de l'hypothèse générale :**

- **Rappelle de l'hypothèse générale :** « Il existe un impact de la qualité de vie au travail sur l'épuisement professionnel chez les employée de SARL NOMADE/AYRIS ».

Les résultats obtenue dans le tableau N°(16)ont montre qu'il existe un impacte entre la qualité de vie au travail et l'épuisement professionnel chez les employées de SARL NOMADE/AYRIS , selon les résultats que montre la valeur (D)pour le modèle régression linéaire simple égale à (350,231) avec une signification de (0,02) et le coefficient beta obtenu entre la qualité de vie au

travail et l'épuisement professionnel , au fur au mesure que la qualité de vie au travail diminue l'épuisement professionnel augmente , d'après ces résultats ont conclu que hypothèse générale « il existe un impact de la qualité de vie au travail sur l'épuisement professionnel chez les employés de SARL NOMADE AYRIS » est confirmé .

En somme, l'environnement du travail est l'une des sphères de vie où l'employeur passe plus de temps, la qualité de vie au travail englobe divers facteurs tels que l'ergonomie, la culture organisationnelle, les relations interpersonnelles et le soutien organisationnel, Lorsque ces éléments sont déficients, les employés sont plus susceptible de ressentir de l'épuisement professionnel.

Une mauvaise qualité de vie au travail entraîner une augmentation du stress , une charge de travail excessive , un manque de contrôle sur les tâches, un manque de soutien social, et une absence de reconnaissance , tous des facteurs de risque. Par exemple, des politiques de travail inadaptées, des horaires irréguliers ou un environnement de travail toxique peuvent accroître le niveau de stress des employés.

En revanche, une qualité de vie au travail positive peut favoriser le bien-être des employés en offrant un environnement de travail favorable, une reconnaissance adéquate, un équilibre entre vie professionnelle et vie privé.

Selon l'étude de (RAFFAITIN ,2008) dans sa recherche sur les causes de l'épuisement professionnel que le manque de la qualité de travail mène les employés à l'isolement volontaire au travail cela conduira inévitablement à la création de conflit et le stress au travail difficile à résoudre et à un de valeur entre les employés affiliés à cette municipalité et le manque de reconnaissance de la qualité du travail accompli.. D' après cela on conclu que l'hypothèse générale « il existe un impact de la qualité de vie au travail sur l'épuisement professionnel chez les employés de SARL NOMADE AYRIS » est confirmé.

Conclusion générale

Conclusion générale

A l'issue de notre recherche qui a été réalisée au sein de l'entreprise « SARL NOMADE/AYRIS » qui porte sur le thème « l'impact de la qualité de vie au travail sur l'épuisement professionnel chez les employées et sur un membre d'échantillons composé de (50) qui nous a permis d'appliquer les critères de notre étude représentée par un questionnaire de (QVT) et une échelle de l'épuisement professionnelle, et après avoir abordé les hypothèses par le biais d'une analyse de discussion, les résultats ont abouti à la confirmation de toutes les hypothèses de l'étude.

Mettre en évidence une bonne qualité de vie au travail s'oppose un rôle très important pour la prévention et la sécurité de la santé des salariés, une mauvaise qualité de vie au travail peut déstabiliser et diminuer son effort, son rendement, notamment il s'influence à sa santé physique et mentale si elles ne sont pas prises en compte, automatiquement l'organisme meurt, de même que la santé n'est pas seulement l'absence de maladie avérée, mais aussi d'autres composantes qui influencent sur ce dernier.

A travers cette étude nous estimons de nécessaire de mettre le point sur la question d'existence de l'impact de la qualité de vie au travail sur l'épuisement professionnel au sein de l'entreprise SARL NOMADE AYRIS, afin d'expliquer quelque point qui nous ont vu tout ou long de ce travail.

Dans l'étude qui traitait le thème de l'impact de la qualité de vie au travail sur l'épuisement professionnel, sur la base de nos observations dans l'étude de terrain, nous concluons qu'il est devenu nécessaire d'attirer l'attention sur l'amélioration de la qualité de vie au travail qui est un risque professionnel en milieu de travail et la cause la plus fréquente de l'apparition des symptômes d'épuisement professionnel.

Recommandation

D'après ce que nous avons constaté dans la partie théorique, et l'étude réalisée sur le train sous le thème « l'impact de la qualité de vie au travail sur l'épuisement professionnel chez les employée de SARL NOMADE/AYRIS », nous pouvons suggérer quelques recommandation telle que :

.Développer un environnement de travail favorable : améliorer les conditions matérielles, telles que la luminosité, la température, et les équipements de travail . Favoriser la satisfaction et la motivation : encourager la reconnaissance et la récompense des collaborateurs pour leur travail bien fait ; Promouvoir des politiques de bien-être et de bien-être au travail, telles que des activités sportives et des jours de congés anonymement.

. Améliorer les relations au travail: Favoriser les relations de travail positives telles que le soutien social positives, telles que le soutien social et la latitude décisionnelle ; Encourager la participation et la représentation des salariés dans les décisions de l'entreprise.

. Intégrer des objectifs personnels et professionnels : Permettre aux employés de trouver un sens dans leur travail et de s'engager dans des projets qui ont un impact positif sur la société et l'environnement ; Offrir des opportunités de formation et de développement personnel.

. Faire participer les salariés aux réflexions sur la qualité de vie au travail : Organiser des réunions et des ateliers pour recueillir les besoins et les attentes des employés ; Faire des évaluations régulières de la QVT et des mesures mises en place pour l'améliorer.

. Développer une culture de bien-être et de bien-être au travail : Favoriser une marque employeuse attractive et une gestion des ressources humaines éthique.

. Faire preuve de flexibilité et d'adaptabilité : Adaptation des horaires et des exigences de travail pour répondre aux besoins des employés.

Liste bibliographiques

Références bibliographie

Ouvrage :

1. Abaidi, J. (2001). **La qualité de vie au travail, perception, enjeux et motivation à son intégration dans le management de l'organisation**. La Rochelle cedex Montpellier.
2. Angers M. (1997). **Initiation pratique a la méthodologie des sciences humain**. CASBAS, université, Alger.
3. Biswakarma, G. (2015). **Biswakarma International Economics: The Pure Theory**
4. Boudoukha, A. (2016). **“Burnout et traumatisme psychologique”**, DUNO, paris.
5. Bruchan- Schweitzer, M (2002). **Psychologie de la santé**.
6. Brooks, R.B. &Gawel 2001. **Development and Psychometric evaluation of the Q**.
7. Canoui, P. 2008. **le syndrome d'épuisement professionnel des soignantes de l'analyse aux réponses**.
8. Colombat, P, & Al 2001. **Histoire de l'éducation**.
9. Claude Louche (2007), **introduction a la psychologie du travail et des organisations**. Armand Colin, Paris.
10. Elisabeth Grebot 2008. **stresse et burnout au travail, identifier, prévenir, guérir, Ed d'organisation, EYROLLES**.
11. Estelle M. Morin, (15juin 2001). **Projet qualité de vie au travail**, HCE Montréal , Canada.
12. Jean-Edouard Grésy, (2016) **Gérer les risque psychosociaux – Performance de la qualité de vie au travail**.

13. Martel, J, P 2004.**La qualité de vie au travail.**
14. Louche, C. (2007).**Introduction à la psychologie du travail et des organisations.** Armand Colin, PARIS.
15. Malakoff Médéric, (avril ,2016) **Etude qualité de vie au travail.**
16. Martel, J, P 2004.**La qualité de vie au travail.**
17. Maslach, C., &Schaufeli, W.B. (1993).**Job burnout .Annual Review of psychology.**
18. Masters, P. (2007) .**Vaincre l'épuisement professionnel est consultation en entreprise,** Bruxelles.
19. Sénik, S., & al. (2006).**La place du travail dans les identités économie et statistique.**
20. Waddell., & Burton, (2006). **Le travail est-il bon pour votre santé et votre mal –être** London.
21. Williamson. (2000).**Gestion des ressources humaines,** Toulouse, France.

Les revues :

22. Agence National pour Amélioration des Condition de Travail (ANACT). (s.d.) **Les promesses de la qualité de vie au travail.** Document de travail / Conférence Social, Paris.
23. Annales Médico Psychologiques(2004). **Le burnout dans la profession enseignante et soignante.**
24. Haute Autorité de Santé (octobre 2013).**Acte du séminaire qualité de vie au travail au sein de group (AREVA)** France (Mis à jour le 08-04-2022).

Les dictionnaires :

1. Edition Larousse 1979.
2. Larousse 1991.

Site internet :

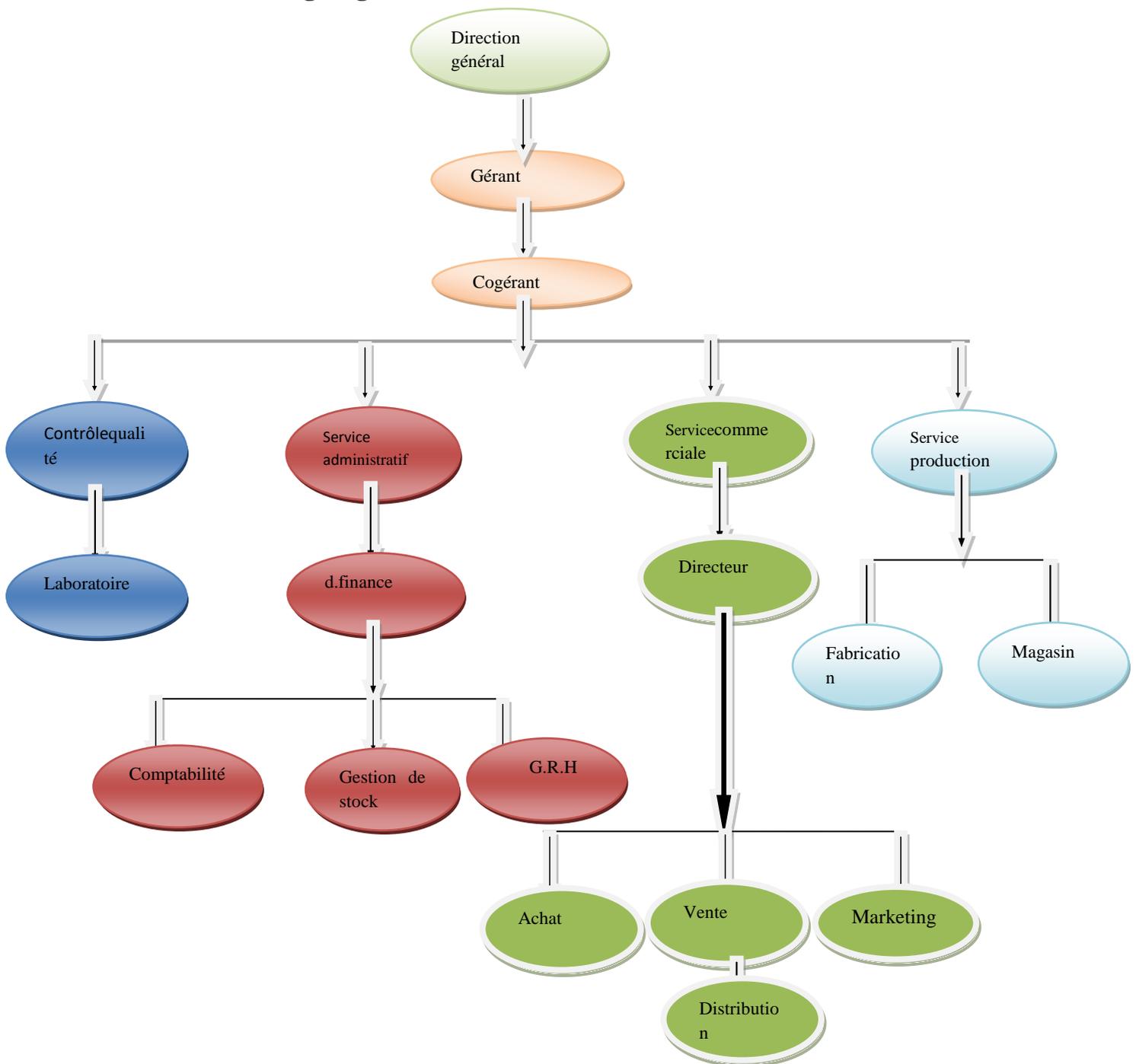
1. [http://www.épuisementprofessionnel/Stresse-climat. Burnout-hm](http://www.épuisementprofessionnel/Stresse-climat.Burnout-hm).
2. <http://Scholar.google.com>.

Mémoire :

1. Benatia Yacine, (, octobre 2011) **l'épuisement professionnel chez les infirmières urgentiste. Mémoire pour l'obtention du diplôme de magistère, université Mentouri de Constantine.**

Annexes

Annexe N° 1 : Organigramme



Source : Registre de l'entreprise

Annexe N° 2 : questionnaire qualité de vie au travail sur l'épuisements professionnel

Université Abderrahmane mira de Bejaïa

Faculté des sciences humaines et sociales département de psychologie et orthophonie

Option : psychologie du travail et des organisations et GRH



Dans le cadre de la présentation de notre mémoire de fin de cycle en psychologie de travail et d'organisation sur le thème : l'impact de la qualité de vie au travail sur l'épuisement professionnel chez les employés ».Je vous prie de bien vouloir renseigner le présent ce modeste questionnaire de recherche avec plus de précision. Je vous assure de l'anonymat de vos réponses, car celui-ci est usage strictement scientifique.

Je vous remercie d'avance pour votre précieuse collaboration.

Tout d'abord pour mieux vous connaître

Remarque : cochez la case appropriée :

1/Etes-vous ?

Un homme Une femme

2/Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

Moins de 25 ans De 25ans à 34ans

De 35ans à 44ans

De 45ans 54ans De 55ans et plus

3/Quelle est votre catégorie socioprofessionnelles ?

Dirigent Cadre

Agent de maitrise Agent d'exécution

4/Quelle est votre niveau d'étude ?

Primaire Moyenne Secondaire

Universitaire

5/Quelle est votre année d'expérience ?

De (1-5ans) De (6-10ans) (11-15ans)

(16ans-20 ans) (21ans et plus)

6/Quelle est votre situation familiale ?

Célibataire marié divorcé

Annexe N° 3 : Questionnaire sur la qualité de vie au travail

Axe 1 : relation au travail

Item	oui	non
Avez vous sentez de capable d'exprimer votre opinion et d'avoir une influence sur le changement dans notre domaine ?		
Est-ce que votre employeur vous fournissent une infrastructure adaptée et une flexibilité adéquate pour que notre travail s'accorde avec vos vies de famille ?		
Est-ce que quand vous faites un bon travail il est reconnu par vos supérieure hiérarchique ?		
Estes vous que impliquer dans les décisions qui vous touchent dans votre propre domaine de travail?		
Est-ce que votre employeur vous fournit ce dont vous avez besoin pour faire votre travail efficacement?		
Est-ce que vos supérieure hiérarchique encouragent vivent les horaire flexible de travail ?		
estes-vous impliquer dans les décisions qui touchent les membres de publique dans votre propre domaine de travail?		

Axe2 : contenue au travail

Item	oui	non
Avez-vous travaillé avec des gens tout ou long de la journée vous demande beaucoup d'effort ?		
Est-ce que vos horaires de travail actuel sont adaptés a votre situation personnelles ?		
Avez-vous travaillé en contact direct avec les gens vous stresse trop ?		
Avez-vous sentez ragaillardi lorsque dans votre travail vous avez été proches de clients ?		
Avez-vous sentez au bout du rouleau?		
Est que vous avez l'impression que vos clients vous rendent responsable de certains de leurs problèmes ?		
Avez-vous sentez constamment sous pressions dans votre travail sans avoir le temps de souffler ?		
Avez-vous demandez d'effectuez une quantité de travail excessive ?		
Avez-vous un bon équilibre entre votre vie privée et votre vie professionnelle ?		
Est-ce que vous avez les moyens matériels pour réaliser un bon travail de qualité ?		

Savez-vous précisément sur quoi votre travail est évalué par votre encadrement ?		
Savez-vous ce que long attend de votre travail ?		
Est-ce que votre travail vous permet de prendre souvent des décisions?		

Axe 3 : les conditions de travail

Ithème	oui	Non
Est-ce que votre travail vous demande souvent des efforts physiques de manipuler du matériel du mobilier et d'aider des personnes dépanadant ?		
Avez-vous ressentie souvent des douleurs articulaires et unegène dans votre travail en raison des manutentions que vous avez réalisées?		
Est-ce que le matériel dont vous avez besoin pour ces manutentions est disponible et adapté ?		
Avez-vous participé au choix du matériel dont vous vous sentez dans le travail?		
Est-ce que votre travail implique souvent position déboute accroupies piétinements ?		
Est-ce que les conditions de travail sont satisfaisantes pour vous tous ?		
Est-ce que vos horaires de travail actuels sont adaptés à votre situation professionnelle ?		
Avez-vous satisfait du niveau de formation que vous avez reçu pour réaliser votre travail ?		
Est-ce que vous travaillez dans un environnement sécurisé ?		

Annexe N° 4 : Questionnaire sur l'épuisement professionnel

Est-ce que vous vous sentez émotionnellement vidés par votre travail ?		
Avez-vous sentez craquée à cause de votre travail ?		
Est-ce que vous vous sentez fatigués lorsque vous vous levez le matin et que vous avez à affronter une autre journée de travail ?		
Est-ce que vous avez l'impression à travers votre travail, d'avoir une influence positive sur les gens ?		
Est-ce que vous êtes devenu plus insensibles aux gens depuis que vous avez ce travail ?		
Avez-vous craignez que ce travail vous endurecisse émotionnellement ?		
Est que vous vous sentez plein d'énergies ?		
Est-ce que vous vous sentez frustrés par votre travail ?		
Avez-vous l'impression que vous travaillez trop dur dans votre travail ?		
Est-ce que vous ressentez du stress vous travaillez en contact direct avec les gens ?		
Avez-vous accomplir beaucoup de choses qui en valent la peine dans ce travail ?		
Est-ce que vous traitez les problèmes émotionnels très calmement dans votre travail ?		
Est-ce que les conditions de travail sont satisfaisantes pour vous tous ?		
Est-ce que vos horaires de travail actuels sont adaptés à votre situation professionnelle ?		
Avez-vous satisfait du niveau de formation que vous avez reçu pour réaliser votre travail ?		
Est-ce que vous travaillez dans un environnement sécurisé ?		

Annexe N° 5 : Résultats SPSS

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	47,8090	270,6616	82,2400	27,18637	50
Résidu	-13,36721	12,70130	,00000	7,36590	50
Erreur Prévision	-1,313	1,162	,000	1,000	50
Erreur Résidu	-1,389	1,916	,000	,969	50

a. Variable dépendante : epui

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	21563,702	1	21563,567	,285	,020 ^b
Résidu	1408,418	26	72,987		
Total	2293,120	23			

a. Variable dépendante : epui

b. Valeurs prédites : (constantes), CONT, CT, rtl

WISSAM-24.sav [Ensemble_de_données2] - IBM SPSS Statistics Editeur de données

Fichier Edition Affichage Données Transformer Analyse Marketing direct Graphes Utilitaires Fenêtre Aide

Visible : 51 variables sur 51

	sexe	age	CSP	NIVE	EXPERIEN...	SF	RT1	RT2	RT3	RT4	RT5	RT6	RT7	CT1	CT2
1	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1
2	2	3	3	4	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1
3	2	2	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1
4	2	3	4	4	3	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2
5	2	2	3	4	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1
6	2	2	3	4	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1
7	2	2	3	4	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2
8	2	2	3	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1
9	2	2	3	4	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2
10	2	4	2	2	4	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2
11	2	2	4	4	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1
12	2	2	3	4	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2
13	2	2	4	4	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1
14	2	2	3	4	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2
15	1	2	3	4	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1
16	2	3	2	3	3	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1
17	1	2	3	4	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1
18	2	3	3	3	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1
19	2	2	3	4	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1
20	2	2	3	3	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1
21	1	2	4	4	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1
22	2	2	4	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1
23	2	4	4	2	3	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1

Affichage des données Affichage des variables

Le processeur IBM SPSS Statistics est prêt

FR 12:12 10/06/2024

WISSAM-24.sav [Ensemble_de_données1] - IBM SPSS Statistics Editeur de données

Fichier Edition Affichage Données Transformer Analyse Marketing direct Graphes Utilitaires Fenêtre Aide

Visible : 51 variables sur 51

	sexe	age	CSP	NIVE	EXPERIEN...	SF	RT1	RT2	RT3	RT4	RT5	RT6	RT7	CT1	CT2
24	2	2	3	4	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1
25	2	3	3	4	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1
26	2	2	3	4	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
27	2	3	4	4	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1
28	2	2	4	4	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1
29	2	2	3	4	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2
30	1	2	3	4	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2
31	2	2	3	4	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1
32	2	3	2	4	3	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1
33	2	1	4	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1
34	2	2	3	4	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1
35	2	1	4	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1
36	1	3	4	4	3	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1
37	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
38	1	3	2	3	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1
39	1	2	3	4	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1
40	2	3	4	3	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1
41	2	2	3	4	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1
42	2	4	1	2	4	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2
43	2	2	4	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1
44	2	3	4	2	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1
45	2	2	3	4	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1
46	2	3	3	4	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1

Affichage des données Affichage des variables

Le processeur IBM SPSS Statistics est prêt

FR 12:39 10/06/2024

WISSAM-24.sav [Ensemble_de_donnees1] - IBM SPSS Statistics Editeur de données

Fichier Edition Affichage Données Transformer Analyse Marketing direct Graphes Utilitaires Fenêtre Aide

	Nom	Type	Largeur	Décimales	Etiquette	Valeurs	Manquant	Colonnes	Align	Mesure	Rôle
1	sexe	Numérique	8	0	Sexe	{1, femme}...	Aucun	8	☰ Droite	Nominales	Entrée
2	age	Numérique	8	0		{1, MOINS ...	Aucun	8	☰ Droite	Nominales	Entrée
3	CSP	Numérique	8	0		{1, DIRIGEN...	Aucun	8	☰ Droite	Nominales	Entrée
4	NIVE	Numérique	8	0		{1, PRIMAI...	Aucun	8	☰ Droite	Nominales	Entrée
5	EXPERIENCE	Numérique	8	0		{1, DE 1-5 ...	Aucun	8	☰ Droite	Nominales	Entrée
6	SF	Numérique	8	0		{1, MARIE}...	Aucun	8	☰ Droite	Nominales	Entrée
7	RT1	Numérique	8	0		{1, NO}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
8	RT2	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
9	RT3	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
10	RT4	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
11	RT5	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
12	RT6	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
13	RT7	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
14	CT1	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
15	CT2	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
16	CT3	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
17	CT4	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
18	CT5	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
19	CT6	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
20	CT7	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
21	CT8	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
22	CT9	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
23	CT10	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
24	CT11	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
25	CT12	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée

Affichage des données Affichage des variables

Le processeur IBM SPSS Statistics est prêt

FR 12:43 10/06/2024

WISSAM-24.sav [Ensemble_de_donnees1] - IBM SPSS Statistics Editeur de données

Fichier Edition Affichage Données Transformer Analyse Marketing direct Graphes Utilitaires Fenêtre Aide

	Nom	Type	Largeur	Décimales	Etiquette	Valeurs	Manquant	Colonnes	Align	Mesure	Rôle
28	CONT2	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
29	CONT3	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
30	CONT4	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
31	CONT5	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
32	CONT6	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
33	CONT7	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
34	CONT8	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
35	CONT9	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
36	EP1	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
37	EP2	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
38	EP3	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
39	EP4	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
40	EP5	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
41	EP6	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
42	EP7	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
43	EP8	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
44	EP9	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
45	EP10	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
46	EP11	Numérique	8	0		{1, NON}...	Aucun	8	☰ Droite	Echelle	Entrée
47	rt1	Numérique	8	0		Aucun	Aucun	10	☰ Droite	Echelle	Entrée
48	CT	Numérique	8	0		Aucun	Aucun	10	☰ Droite	Echelle	Entrée
49	CONT	Numérique	8	0		Aucun	Aucun	10	☰ Droite	Echelle	Entrée
50	qaualité	Numérique	8	2		Aucun	Aucun	10	☰ Droite	Echelle	Entrée
51	epui	Numérique	8	2		Aucun	Aucun	10	☰ Droite	Echelle	Entrée

Affichage des données Affichage des variables

Le processeur IBM SPSS Statistics est prêt

FR 12:46 10/06/2024

Résumé de recherche

Notre thème d'étude porte sur « l'impact de la qualité de vie au travail sur l'épuisement professionnel chez les employées de l'entreprise SARL NOMADE AYRIS de Bejaia »

Afin de concrétiser notre recherche, nous avons formulé les hypothèses ci-après :

- Il existe un impact de la qualité de vie au travail sur l'épuisement professionnel chez les employées de SARL NOMADE AYRIS.
- Il existe un impact des relations au travail sur l'épuisement professionnel chez les employées de SARL NOMADE AYRIS.
- Il existe un impact de contenu au travail sur l'épuisement professionnel chez les employées de SARL NOMADE AYRIS.
- Il existe un impact des conditions au travail sur l'épuisement professionnel chez les employées de SARL NOMADE AYRIS.

Afin de réaliser cette recherche Nous avons adopté la méthode d'échantillonnage probabiliste aléatoire simple appliqués sur un échantillon composé de (50) employée.

Nous avons soumis les répondu aux questionnaires de la qualité de vie au travail, ainsi une échelle de Maslach pour mesurer la variable de l'épuisement professionnel.

Afin d'analyser les résultats obtenus de cette étude, nous avons utilisé les statistique descriptive et appliqués pour les tests d'hypothèse, réalisés avec le logiciel SPSS version20.

Les résultats de cette étude montrent :

- L'existence d'un impacte significative entre la qualité de vie au travail et l'épuisement professionnel chez les employés de SARL NOMADE AYRIS de Bejaia.
- L'existence d'un impact significative entre les relations au travail et l'épuisement professionnel chez les employée de SARL NOMADE AYRIS.
- L'existence d'un impact significative entre les contenue au travail et l'épuisement professionnel chez les employée de SARL NOMADE AYRIS.
- L'existence d'un impact significative entre les conditions au travail sur l'épuisement professionnel chez les employée de SARL NOMADE AYRIS.

En conclusion, notre recherche a mis en évidence l'importance de l'étude l'impact de la qualité de vie au travail sur l'épuisement professionnel chez les employés de SARL NOMADE AYRIS en démontrent l'impact significatifs entre les la qualité de vie au travail et l'épuisement professionnel.

A la fin de cette recherche nous avons suggéré des recommandations telle que :

Développement un environnement de travail favorable, favorisation la satisfaction et la motivation, améliorer la réalisation au travail, intégrer des objectifs personnelles et professionnel, faire participer les salariés aux réflexions sur QVT et les risques de l'épuisement professionnel